



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO

CENTRO UNIVERSITARIO UAEM TEXCOCO

**“LA DELINCUENCIA COMO FACTOR INFLUYENTE EN LA CONSTRUCCIÓN
DE LA IMAGEN TURÍSTICA DE ACAPULCO”**

T E S I S

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN TURISMO**

**PRESENTA
GUADALUPE RUIZ SEGURA**

**DIRECTOR
DR. EN T. JUAN CARLOS MONTECUBIO CORDERO**

**REVISORES
DR. EN A. RAFAEL HERNÁNDEZ ESPINOSA
LIC. EN T. JAVIER PÉREZ DÍAZ**

TEXCOCO, ESTADO DE MÉXICO, DICIEMBRE DE 2016.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
Capítulo I.	4
Marco Teórico.....	4
INTRODUCCIÓN AL CAPÍTULO	5
1.1 IMAGEN TURÍSTICA	6
1.1.1 Tipología de la imagen turística	8
1.1.2 Constructores de la imagen turística	13
1.1.3 La información sobre el destino	20
1.2 DELINCUENCIA E IMAGEN TURÍSTICA	23
1.2.1 Contra la seguridad de la nación	29
1.2.2 Contra la seguridad pública	30
1.2.3 Contra el libre desarrollo de la personalidad	31
1.2.4 Contra la salud	33
1.2.5 Contra la libertad y el normal desarrollo psicosexual	34
1.2.6 Delitos contra la vida y la integridad corporal	35
Capítulo II.	39
Marco Contextual	39
INTRODUCCIÓN AL CAPÍTULO	40
2.1 ACAPULCO.....	41
2.1.1 Población.....	41
2.1.2 Grupos étnicos	42
2.1.3 Educación	42
2.1.4 Población y economía.....	43

2.1.5 Salud.	44
2.1.6 Medios de comunicación y transporte	45
2.1.7 Industria y comercio.	45
2.2 TURISMO	45
2.2.1 Acapulco Tradicional	46
2.2.2 Acapulco Dorado	47
2.2.3 Acapulco Diamante	48
2.3 LA DELINCUENCIA	51
Capítulo III.	55
Metodología	55
INTRODUCCIÓN AL CAPÍTULO	56
3.1 PROBLEMÁTICA.....	57
3.2 JUSTIFICACIÓN.....	58
3.4 OBJETIVO GENERAL	59
3.5 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	59
3.5 METODOLOGÍA	59
3.5.1 Métodos cualitativos	60
3.6 PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO ADOPTADO	66
CAPÍTULO IV.	75
HALLAZGOS	75
INTRODUCCIÓN AL CAPÍTULO	76
4.1 LA DELINCUENCIA EN ACAPULCO A PARTIR DE LOS CANALES Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN HACIA LOS TURISTAS	77
4.2 LA IMAGEN TURÍSTICA DE TURISTAS REALES Y POTENCIALES DE ACAPULCO.....	97
4.2.1 Turistas reales	97

4.2.2 Turistas potenciales.....	100
4.3 INFLUENCIA DE LAS EXPERIENCIAS OBTENIDAS DE LOS TURISTAS DESPUÉS DE VISITAR ACAPULCO	102
CONCLUSIONES	110
ANEXOS.....	114
BIBLIOGRAFÍA.....	118

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Tipología de la imagen turística	9
Tabla 2. Constructores de la imagen turística.....	14
Tabla 3. Delitos que influyen en la imagen turística.....	28
Tabla 4. Niveles de educación en Acapulco	43
Tabla 5 Datos sociodemográficos de los informantes	69
Tabla 6. Fuentes de información más populares (ordenados por grado de popularidad según los informantes entrevistados)	79
Tabla 7 Principales delitos cometidos en el Puerto de Acapulco (ordenados por delitos más sobresalientes en los medios de comunicación)	89

ÍNDICE DE IMAGENES

Imagen 1. Toma de caseta Acapulco	71
Imagen 2. Entrada al puerto de Acapulco.....	71
Imagen 3. Manifestación de la CNTE	78
Imagen 4. Turismo en Acapulco	86
Imagen 5. Vigilancia en Acapulco	92
Imagen 6. Españolas que sufrieron acto de violación	93
Imagen 7. Casa rentada por turistas españolas	94
Imagen 8. Escenas del crimen	94
Imagen 9. Estancia en Acapulco	99
Imagen 10. Seguridad en Acapulco.....	107

ÍNDICE DE ANEXOS

1. Guión de entrevista	114
2. Análisis de documentos	117

INTRODUCCIÓN

En los últimos años el turismo ha llegado a ser una de las principales actividades económicas y sociales en todo el mundo, lo cual ha hecho que cada uno de los destinos turísticos se preocupe por tener un alto grado de competitividad frente a otros destinos y sobresalir de manera eficiente. Esto se ha logrado, entre otras cosas, ofertando productos de calidad y precios accesibles en su mayoría, para destacar en el mercado de manera original y atractiva y de este modo adquirir una imagen turística favorable. La imagen turística es de suma importancia y fundamental para determinar qué lugar satisface el mayor número de las expectativas que las personas han creado de sus vacaciones ideales y de esta manera elegir cierto lugar para visitarlo. Por consiguiente la imagen turística es primordial para la elección de cualquier destino ya que una imagen vale más que mil palabras, por lo cual tiene que mostrarse de forma clara y directa, alimentando siempre el deseo de viajar (Battino, 2013). Esta imagen turística se determina por diversos factores, entre ellos la experiencia (antes, durante y después de la visita), la percepción, cultura y la información que se adquiere por medio de canales de distribución y comentarios de familiares y amigos. Pero la imagen no es sólo resultado de un proceso cognitivo; desde una perspectiva sociológica, la imagen de un destino se conforma también a partir de las relaciones entre los individuos.

Otro de los factores que influye en la imagen es la delincuencia. 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 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.

La influencia que ha adquirido la delincuencia en la imagen turística principalmente en México ha sido un tema muy poco abordado en la investigación. Esto ha sido a pesar de que en este país la inseguridad ha ido aumentando progresivamente en muchos estados y ciudades que lo conforman, y a base de esto se ha creado una imagen negativa de diferentes destinos turísticos del país. Es muy importante el estudio de este fenómeno para conocer la influencia que ha adquirido la delincuencia en la imagen turística de todo destino en México principalmente, destinos con alto índice de delincuencia como lo es Acapulco. Por esta razón es importante llevar a cabo estudios sobre este tema ya que los resultados adquiridos podrán ser de gran utilidad para efectuar investigaciones futuras sobre este trabajo o darle seguimiento y asimismo para conocer más sobre este fenómeno importante.

Acapulco, destino mexicano, ha sido un destino tradicional de sol y playa, famoso principalmente en la década de 1980, el cual atraía a un sin fin de turistas tanto nacionales como internacionales. Este lugar llegó a ser un destino potencial y mayor aportador del PIB en el estado de Guerrero ya que tan solo en Acapulco poco más del 87 por ciento de sus ingresos totales provienen del turismo (Sánchez, 2016). Sin embargo Acapulco se ha visto afectado por la delincuencia que se ha llevado a cabo en los últimos años, creando una imagen negativa del lugar y de esta manera influyendo en la disminución de llegada de turistas nacionales y principalmente internacionales. Según Cacelín (2016) de acuerdo con información proporcionada por la Secretaría de Turismo, la llegada de turistas internacionales al puerto de Acapulco ha disminuido poco más del 60 por ciento desde 2012. Por esta razón algunos establecimientos turísticos se han visto obligados a cerrar, debido a los pocos ingresos que se han generado así como a las extorciones llevadas a cabo. Esto a su vez ha logrado que, como menciona Quiroz (2015) del periódico "La Jornada", los hoteles de Acapulco recibieran menos turistas entre el 15 y 21 de diciembre de 2015 a diferencia de la misma semana del 2013 de acuerdo con reportes de DataTur, lo cual ha significado una caída de un 31% frente al año 2013. Estas cifras en gran parte se deben a la imagen negativa que se ha adquirido de Acapulco por medio de la delincuencia establecida en este lugar, considerándose uno de los municipios más violentos del país. Por tercer año consecutivo, Acapulco

se ha considerado la ciudad más violenta de la República Mexicana al registrar una incidencia de 57 asesinatos por cada 100 mil habitantes, según cifras del Secretariado Ejecutivo Nacional de Seguridad Pública (Cacelín, 2016). En general dentro de los delitos más alarmantes que pueden influir en la construcción de la imagen de Acapulco se encuentran el narcotráfico, homicidio, secuestro, asalto y violación.

De esta forma, el objetivo general de esta investigación fue conocer la influencia de la delincuencia en la construcción de la imagen turística de Acapulco. Para lograrse se adoptó el método cualitativo, debido a que este método abre más los panoramas y recolecta información detallada, teniendo como técnica principal la entrevista a profundidad. Como técnica complementaria se utilizó la observación directa que se llevó a cabo en el puerto de Acapulco en temporada vacacional y el análisis de documentos.

El presente trabajo de investigación está conformado por cuatro capítulos. En el primer capítulo se encuentra el Marco Teórico, el cual aborda la definición de imagen, imagen turística, la importancia de la imagen turística, factores que influyen en la construcción de la imagen turística y los constructores de la imagen turística; también se aborda la delincuencia dentro de la imagen turística y los diferentes tipos de delitos. En el capítulo II se encuentra el Marco Contextual, dentro del cual se desarrolla la historia de Acapulco como destino turístico, sus atractivos turísticos, principales actividades turísticas, así como los delitos más sobresalientes y cifras sobre la delincuencia que ha afectado en este lugar. El capítulo III contiene la metodología que se llevó a cabo indicando los detalles de la entrevista a profundidad, observación directa y análisis de documentos. Finalmente en el capítulo IV de esta investigación se desarrollan los resultados que arrojó la investigación con base en los objetivos establecidos.

Capítulo I.

Marco

Teórico

INTRODUCCIÓN AL CAPÍTULO

El presente capítulo contiene los fundamentos teórico-conceptuales del trabajo de investigación desarrollado; para llevarlo a cabo se utilizó bibliografía científica en este tema. Principalmente se revisaron trabajos que se han especializado en los temas requeridos de esta investigación como fueron la imagen turística, constructores de la imagen turística, el proceso de la imagen turística y la delincuencia. En general este capítulo muestra definiciones, conceptos así como una recapitulación que encierra la imagen turística, la delincuencia y la relación que existe entre ambas.

1.1 IMAGEN TURÍSTICA

El turismo se ha convertido en un fenómeno social y económico de gran importancia y crecimiento, el cual genera grandes desplazamientos de turistas, quienes por recreación, trabajo, descanso, salud, etc. visitan diferentes lugares al de su residencia habitual intercambiando dinero por bienes y servicios que necesitan adquirir durante su viaje (Mincomercio, 2013). Por esto hoy en día el turismo se ha considerado una de las actividades monetarias más significativas, gracias a su importante contribución a la generación de ingresos, empleos, mejoramiento de la infraestructura vial, hotelera y de otros servicios relacionados con el turismo (Jones y Haven-Tang, 2005).

Hoy por hoy este fenómeno está produciendo grandes e importantes cambios, generados principalmente por la múltiple competitividad que tiene un destino frente a otros. Esto es por consecuencia de las diversas expectativas que se han formado en los turistas con el paso del tiempo, ya que estos son cada vez más exigentes a la hora de elegir un destino. Es importante mencionar que las expectativas que tienen los turistas de un destino hacen referencia a los elementos favorables y positivos que les gustaría encontrar a los consumidores en el lugar a visitar. El término expectativa dentro del ámbito turístico puede ser entendido como un proceso anticipado de un resultado futuro de acuerdo a las manifestaciones que ofrece el destino turístico (Otero, Guiraldó, Ramírez y Duván, 2014). Dependiendo de las expectativas que sean cubiertas durante el viaje puede crearse en el turista una fidelización hacia el destino y de esta manera hacer que sea competitivo frente a otros.

Desde una perspectiva psicológica, la imagen¹ de un destino turístico es considerada como el proceso de la formación mental de un lugar a base de conocimientos que se han adquirido en el entorno; dichos conocimientos se

¹ Aunque puede sostenerse que la imagen puede estar compuesta de varias imágenes a la vez y que cada individuo puede tener una imagen distinta de los demás, y que por lo tanto debería hablarse de imágenes más que de una sola, para efectos de este trabajo se abordará en singular, imagen. Esto se debe a que, por un lado, se hace referencia al concepto más que a la construcción misma y, por otro, porque hablar en singular es una práctica común en los estudios especializados en el tema.

obtienen a partir de experiencias, fotografías, publicidad e información obtenida de diversas fuentes del entorno del individuo. Este proceso de formación mental que se lleva a cabo de un destino lo consideran como imagen-destino, el cual es un factor de suma importancia para la elección de un determinado lugar (Castaño, Moreno, y Crego, 2006).

Bajo esta perspectiva, la imagen turística que se posee de un lugar tiene la capacidad de influir e intervenir en la toma de decisiones de un individuo en el momento de seleccionar un destino. Esto es debido a que la imagen de un destino turístico se forma en la mente del individuo, y por ello, es creada a partir de la subjetividad de cada persona con base en la adquisición de información que se tenga.

De esta manera la imagen turística se ha considerado un concepto de uso muy común y discutido en cuanto a sus definiciones en el ámbito turístico. Son numerosas las aportaciones conceptuales que se han adquirido a lo largo del tiempo, debido a la importancia que ha alcanzado el turismo en los últimos años. Entre las definiciones de mayor soporte sobre la imagen turística destacan la de Beerli, Martín y Moreno (2004), quienes mencionan que la imagen turística se basa en un grupo de particularidades y características correspondientes a los recursos y atracciones de un lugar determinado, tales como son el paisaje, y las actividades realizadas en el destino donde los turistas pueden ser partícipes. Por su parte Martín de la Rosa (2003: 131) menciona que “la imagen turística de los destinos se construye con base en un referente real conformado por el espacio físico que ocupa el destino, su población, más las características ambientales, económicas y socioculturales que se establecen”. Baloglu y McClearly (1999), por su parte, consideran la imagen turística como el proceso de representación mental de los sentimientos, creencias, y la impresión global del individuo sobre un destino turístico. Finalmente Camprubí, Guia y Comas (2009: 258) sostienen que la imagen turística es “una construcción mental donde la representación visual se sitúa en un segundo plano frente a factores relacionados con el conocimiento, impresiones y creencias que el turista tiene sobre un destino turístico determinado”.

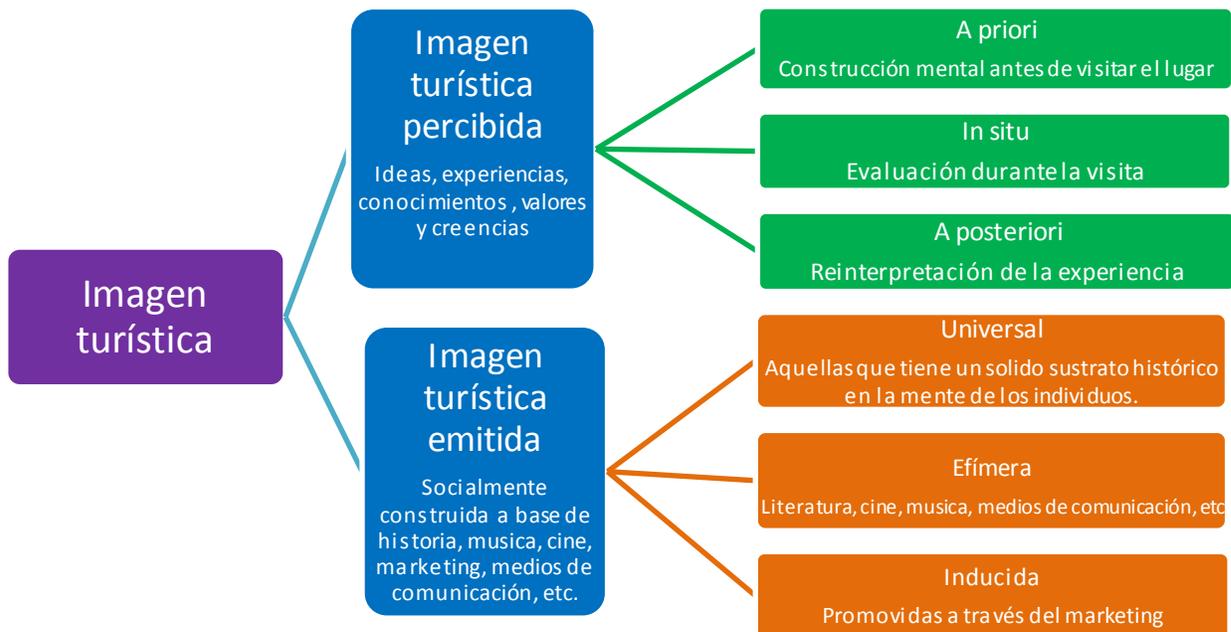
Por otra parte Guía y Comas (2009), mencionan que la imagen turística no es solo una representación mental sino que también es una construcción social, resultante de la interacción que existe entre los individuos con el entorno.

En general, se deduce que la imagen turística se sitúa en un contexto sumamente importante en el turismo donde se define como la construcción mental, cognitiva, visual y social del conjunto de particularidades y atributos conformados dentro de un destino turístico como son el aspecto ambiental, económico, social y cultural, la cual se construye mediante conocimientos, publicidad y experiencias que posee un individuo sobre un destino.

1.1.1 Tipología de la imagen turística

Tomando en cuenta algunos de los trabajos más destacados sobre la imagen turística, es importante mencionar a Galí y Donaire (2005), Calubri, Guía y Comas (2009) y Miossec (1997) quienes coinciden en demostrar que existen dos tipos de imágenes turísticas, las cuales según sus estudios se dividen en: imágenes turísticas percibidas e imágenes turísticas emitidas. El siguiente diagrama es ofrecido para comprender de mejor manera la tipología que abarca la imagen turística (ver Tabla 1).

Tabla 1. Tipología de la imagen turística



Fuente: Elaboración propia a partir de Caprubí, Guía y Comas (2009) y Galí y Donaire (2005).

La imagen percibida

Según Caprubí, Guía y Comas (2009) las imágenes percibidas son imágenes creadas en la mente del individuo, lo cual hace que el nivel de subjetividad del turista sea muy alto, ya que cada persona procesa la información de manera diferente. Por su parte Galí y Donaire (2006) definen a la imagen turística percibida como el conjunto de ideas, valores, ideologías, experiencias, conocimientos, percepciones, reflexiones etc., que tiene cada individuo. A su vez, dentro de la imagen percibida, se ubican las imágenes a priori, in situ y a posteriori.

Imagen percibida a priori

Galí y Donaire (2005) mencionan que las imágenes percibidas a priori son la construcción mental del individuo antes de haber visitado el destino, las cuales son normalmente la esencia de la experiencia turística, ya que como mencionan estos

autores, “los turistas son viajeros antes del viaje, ellos ya han visitado el lugar antes de visitarlo, han paseado por las calles, han visitado la catedral y han entrado en el castillo. Es por esto que, frecuentemente, los turistas no conocen un espacio, sino que lo reconocen” (Galí y Donaire, 2006: 124). Debido a lo anterior, cuando un individuo desea visitar un determinado lugar ya tiene almacenado en su memoria algunos conocimientos acerca del destino y a base de esto forma su propia imagen sobre el destino, tomando en cuenta la mayor parte de información adquirida de su entorno y de esta manera prosigue a tomar una decisión, sobre la elección de un cierto destino. Así la imagen turística percibida a priori cumple con una importante función a la hora de seleccionar un lugar, debido a que se considera que aquellos destinos que llegan a tener cualidades más positivas, fuertes, originales y únicas suelen tener más posibilidad de ser elegidos por los turistas. En este sentido, la imagen turística que los individuos forman del lugar es importante pues la formación de esta sobre un destino es un factor determinante y estratégico para posicionar el destino y ser competitivo frente a otros (Otero, Guiraldo, Ramírez y Duván, 2014).

Imagen percibida in situ

Por su parte, las imágenes percibidas *in situ* son el resultado de una evaluación, reflexión y verificación de la realidad del lugar durante la visita. La imagen *in situ* es el momento exacto donde se reafirma que lo que el turista ha analizado antes del viaje coincide con la realidad que observan en el momento de visitar el lugar, se considera que este es justo el momento clave de la experiencia ya que es el momento donde se relaciona aquello que se imaginaba del destino a base de la adquisición de información con lo que se percibe en el momento de visitarlo.

Imagen percibida a posteriori

Finalmente, las imágenes percibidas a posteriori según Camprubí, Guia y Comas (2009) muestran la reinterpretación de la experiencia adquirida en el transcurso de la visita al lugar, desde que este inicia su viaje hasta que regresa a su vida cotidiana. Este proceso puede hacer que el turista tenga las intenciones de regresar al lugar

en un futuro dependiendo de las expectativas que se hayan cubierto. La imagen a posteriori determina cómo se percibe el lugar visitado después de haber estado ahí y se evalúa cómo se imagina la realidad después de haber tenido contacto físico con el destino visitado.

De esta forma, se entiende que la experiencia turística no finaliza en el momento de realizar el viaje, ya que las fotografías juegan un papel crucial al visitar el lugar, debido a que tienen la función de capturar los instantes precisos y claves que se tienen durante el viaje, con el fin de transportarse al lugar cuantas veces se quiera (Galí, 2005). Urry (1990 citado en Galí, 2005: 274) menciona que “el visitante fija la mirada hacia aquellos elementos que son normalmente capturados por la fotografía, las postales, las películas, etc.” En general la imagen a posteriori no es la imagen que se percibe a la hora de visitar el lugar, sino una idealización que se tiene de la misma a base de recuerdos, fotografías, etc. (Galí y Donaire, 2006).

En concreto la imagen percibida de un mismo destino puede ser diversa debido a la subjetividad de cada individuo (Ashworth y Goodall, 1990); la imagen turística varía dependiendo de la percepción elaborada de cada persona en donde confluyen experiencias, subjetividades y las vivencias antes, durante y después del viaje.

La imagen emitida

Por el contrario la imagen turística emitida es entendida como una construcción social, la cual selecciona, simplifica y en algunos ocasiones modifica y distorsiona lo que se desea transmitir y representar de un destino (Azeglio y Gandara, 2010). Para Galí y Donaire (2005) consiste en una reproducción de diversos signos con significados, la cual es construida socialmente. Para estos autores existe un emisor el cual consciente o inconscientemente forma una imagen de un destino a base de impresiones, conceptos, atributos, valores, palabras, etc. Miossec (1997, citado en Camprubí, Guia y Comas, 2009) considera que las imágenes emitidas son construcciones sociales creadas en los espacios emisores, y categoriza tres tipos de imágenes emitidas: las imágenes universales, las efímeras y las inducidas.

Imagen universal

La imagen universal es aquella que se ha transformado a lo largo del tiempo y la cual ha sido formada con fuertes virtudes y características en el imaginario del individuo (Camprubí, Guia y Comas, 2009). Con el paso del tiempo algunos lugares han creado una imagen muy sólida que se ha instalado permanentemente en la mente de los individuos a base de estereotipos simples que tienen características históricas fuertes. Según Azeglio y Gandara (2010) la percepción que tienen los individuos a un cierto lugar está compuesta por una serie de imágenes, sentimientos y hechos hacia un símbolo espacial. Por ejemplo cuando se habla de Francia lo primero que se viene a la mente es La Torre Eiffel, sobre Italia el Coliseo o la Torre de Pisa, sobre España La Plaza de Toros, etc. De esta manera en la mente del individuo se tiene una imagen universal de un determinado lugar debido a la historia y características que a lo largo del tiempo se han quedado plasmadas en la mente de los individuos.

Imagen efímera

Por otro lado la imagen efímera es el resultado del proceso de reinterpretar y confirmar la realidad del destino a través del arte, el cine, la música, la literatura y los medios de comunicación, éstos pueden crear de manera real la imagen turística de un lugar (Camprubí, Guia y Comas, 2009). En la mayoría de los casos estas imágenes se forman y se desechan con la misma facilidad que una película cae en el olvido.

Imagen Inducida

En último lugar la imagen inducida es aquella donde interviene el marketing; ha sido promocionada por organizaciones de mercadotecnia, los creativos y publicidad como son la edición de folletos, páginas web, relaciones públicas, etc. y las empresas que se encargan de promocionar y distribuir estas imágenes que crean y difunden en el mercado de origen, mensajes simples y precisos que las fortalecen. Esta imagen es de suma importancia especialmente cuando la distancia cultural entre el cliente y el destino es grande. Ya que a mayor distancia del destino, la calidad de la imagen proyectada que se adquiere es más distorsionada, vaga y estereotipada. En esta nueva lógica, la imagen de un destino es más importante que el destino mismo (Andrade, 2011).

En resumen la imagen turística es uno de los elementos más importantes e influyentes en la competitividad y potencialidad de los destinos turísticos ya que la imagen es el primer lazo de unión entre los destinos y los turistas. Para poder ser un destino sobresaliente en la industria turística, el lugar necesita ofertar sus atractivos de manera original y atrayente debido a que, como se ha mencionado con anterioridad, la imagen turística juega un papel importante a la hora de elegir un cierto destino.

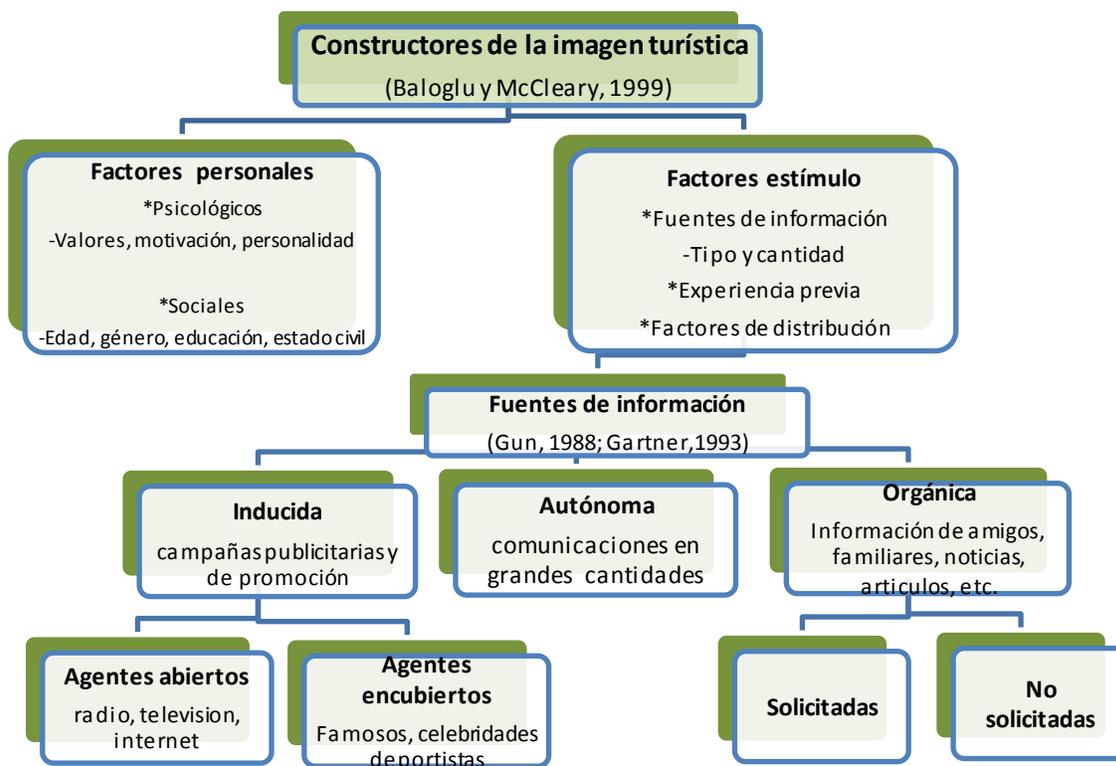
1.1.2 Constructores de la imagen turística

La imagen turística que se crea de un destino es la construcción determinada por diversos factores, del cual su proceso de construcción se ha tratado de explicar en un gran número de investigaciones. Dada la importancia que ha llegado a tener la imagen turística en la selección de un destino, es fundamental comprender cuáles son los factores que influyen en la construcción de dicha imagen.

De acuerdo a las numerosas investigaciones que se han realizado sobre este tema es de suma importancia resaltar en este trabajo los modelos e investigaciones de Baloglu y McCleary (1999), de Gartner (1993) y de Gun (1988), debido a la

aproximación que han tenido en el proceso de formación de la imagen turística. Estos modelos sistematizan los factores más importantes que influyen en la construcción de dicha imagen (ver Tabla 2).

Tabla 2. Constructores de la imagen turística



Fuente: Elaboración propia a partir de Gun (1988), Gartner (1993) y Baloglu y McCleary (1999).

Baloglu y McCleary (1999) dividen los factores de construcción de la imagen en dos importante categorías: los factores personales o internos y los factores de estímulo o externos. A la hora de seleccionar un destino, estos son parte esencial en el individuo ya que tanto los factores internos como los externos llegan a ser altamente influyentes en la creación de la imagen turística de un lugar determinado.

Factores personales

Los factores internos personales se derivan de la vida diaria que posee un individuo; se refieren particularmente a las características psicológicas y sociales. Entre las

características psicológicas se encuentran los valores, el carácter, la personalidad, la actitud y los factores de motivación para emprender el viaje (Baloglu y McCleary, 1999). Los turistas viajan por diversas razones que impulsan e influyen en la búsqueda de un lugar para visitar con base en las necesidades y ventajas iniciales que tiene un individuo antes y después de la visita ya sea consciente o inconscientemente (Moutinho, 1987).

Por otra parte entre las características sociales se deben mencionar la procedencia geográfica y cultural del individuo así como las características sociodemográficas que este conserva tales como el género, edad, nivel de estudios, estado civil, nivel profesional, y clase social (Beerli y Martín, 2004). Woodside y Lysonski (1989, citado en Andrade, 2011) mencionan que las características sociodemográficas de los individuos son factores que tienen gran importancia en la percepción y construcción de la imagen en los destinos turísticos. Para Baloglu y McCleary (1999) la edad y la educación son los factores sociodemográficos más importantes e influyentes en la formación de la imagen turística. Asimismo Gallarza, Gil y Calderón (2002) mencionan la importancia que adquiere la distancia geográfica entre el lugar de origen del turista y del destino vacacional, ya que de igual forma es una variable determinante para la construcción de la imagen turística y de esta forma la elección de un destino. Según estos autores la imagen turística adquiere un aspecto dinámico donde no solo es importante el factor temporal sino también el espacial.

De igual forma el aspecto cultural juega un papel importante en la construcción de la imagen de un destino. En ésta confluyen los valores, creencias y costumbres que poseen los individuos; estos presentan una influencia valiosa no sólo en sus conductas en general, sino también en sus comportamientos de consumo que se tiene (Richardson y Crompton, 1988). Como resalta Ahmed (1996 citado en Andrade, 2011) las diferencias regionales que se tienen entre los individuos implican una variable de preferencias en valores, actitudes, normas y subculturas distintas frente a otras regiones y percepciones diferentes hacia un mismo destino turístico. En efecto, se puede decir que cada individuo perteneciente a un diferente país o

región, debido a las culturas diferenciadas que se tienen, pueden llegar a formar una imagen diferente sobre un mismo destino turístico (Andrade, 2011).

De esta manera se puede deducir que dependiendo de los factores personales que el individuo posee, sean psicológicos o sociales, la percepción que se adquiere de un destino puede variar según cada persona ya que los individuos presentan sensibilidades, emociones y condiciones socioculturales diferentes ante la información que se les transmite de un cierto lugar (Ashworth y Goodall, 1990).

Factores estímulo

Los factores estímulo están relacionados con los diferentes tipos y diversidad de fuentes de información disponibles de un destino así como los factores de promoción y publicidad, la experiencia previa que se ha tenido al visitar un determinado lugar, así como las experiencias que tienen otros individuos sobre un determinado destino.

Los medios de publicidad y promoción son factores que no dependen del individuo sino de agentes de promoción y publicidad para elegir un determinado destino; dentro de estos agentes se puede mencionar los folletos, revistas, portales de internet, medios de comunicación como es la radio y la televisión, y la prensa tanto nacional como internacional. Es importante resaltar que actualmente la prensa internacional y las recomendaciones de viaje emitidas por las oficinas de asuntos exteriores de los países emisores también son una variable muy importante a la hora de elegir un destino ya que los turistas construyen sus expectativas también a base de la información que transmiten esos factores.

Adicionalmente Álvarez y Rodríguez-Toubes (2013) mencionan que la experiencia previa que adquieren los individuos de un lugar es un factor determinante en el proceso de decisión, ya que su nivel de credibilidad es muy alto, debido a que las personas rara vez desconfían de ellas mismas como fuentes de información.

Las fuentes de información en la formación de la imagen son variados y pueden clasificarse a su vez en tres categorías: fuentes de información orgánicas, fuentes de información autónomas y fuentes de información inducidas.

Fuentes de información orgánica

Según Gartner (1993) las fuentes de información orgánica están formadas por fuentes de información que no están directamente relacionada con las campañas publicitarias de un destino; estas pueden ser comentarios de amigos y familiares, noticias, artículos, revistas, televisión, periódicos, etc. La formación de la imagen turística de un destino se realiza en la mente del individuo por medio de la recolección de información que adquiere la persona (Andrade, 2012), ya que la persona a través de una larga recolección de información no promocional o de marketing turístico construye en su mente una visión imaginaria que adquiere del destino. La información orgánica suele jugar un papel muy importante particularmente cuando proviene de fuentes altamente confiables para los viajeros reales y potenciales, como en el caso de las advertencias emitidas por los gobiernos de países emisores que juegan un papel muy importante en la toma de decisiones de los turistas al elegir un destino (Monterrubio, 2013).

Uno de los agentes o fuentes de información de tipo orgánico más influyentes en la elección de un destino son aquellos comentarios de individuos como conocidos, familiares y amigos que transmiten información de un cierto lugar a consecuencia de la experiencia y conocimiento que almacenan sobre estos y de esta manera se crea la publicidad de boca en boca. Gartner (1993) resalta que los efectos que se crean respecto a la construcción de la imagen de los agentes orgánicos varían dependiendo de cómo se adquiera dicha información, es por esto que las fuentes de información orgánicas se pueden dividir en no solicitadas y solicitadas. Según este autor cuando las personas reciben información sobre un destino de alguien más sin haberlo solicitado el grado de retención de esta información es muy bajo y su credibilidad depende de la persona que está exponiendo dicha información, por otro lado si la información de un lugar es requerida por el individuo, el grado de

retención y credibilidad aumenta. Los estudios de Gitelson & Crompton (1983) muestran la gran importancia sobre la comunicación boca en boca, ya que suele ser la fuente de información más utilizada e influyente en el momento de la elección de un destino turístico.

Fuentes de información inducida

Las fuentes de información inducida están basadas en el resultado de la información que proyecta el marketing y todas las campañas publicitarias de un destino, el cual crea en la memoria del individuo una imagen turística a base de fuentes comerciales como folletos, agentes de viajes, portales de internet, etc. Esta publicidad tiene una importante función en el proceso de reforzar, crear y mejorar la imagen de los destinos turísticos (Bojanic, 1991). La publicidad representa una fuente de información relevante para los turistas en la medida en que les permite formar sus impresiones iniciales sobre los destinos y les facilita la elección final (McCartney, Butler y Bennett, 2008). Según un estudio realizado por Gartner y Hunt (1993) sobre la influencia que tienen las campañas publicitarias sobre la formación de la imagen turística, las campañas mejoran la imagen que se percibe del destino ya que según en diversas regiones donde se habían realizado campañas publicitarias de un destino se llegaba a formar una imagen más positiva sobre el lugar promocionado (Gartner y Hunt, 1987).

Asimismo las fuentes de información inducida suelen dividirse en dos categorías: abiertas y encubiertas.

Fuentes de información inducidas abiertas

Las fuentes de información inducidas de tipo abiertas son aquellos factores publicitarios y promocionales en los distintos medios de comunicación como son la radio, internet, televisión, medios impresos, entre otros. Según Andrade, (2012) dentro de estas fuentes de información abierta existen dos tipos de emisores: las instituciones responsables de la publicidad del destino como son agencias de viajes y tour operadores y las organizaciones que tienen interés creado en el sector turístico pero no directamente asociados con el destino en particular.

En general los agentes inducidos abiertos representan una baja credibilidad, ya que llegan a incrementar el lado positivo del destino y no demostrar el lado negativo del lugar.

Fuentes de información inducidas encubiertas

Por su parte, las fuentes de información de tipo inducido encubierto son aquellas fuentes representadas por personajes famosos, celebridades o deportistas reconocidos, los cuales realizan promoción de los destinos turísticos con el objetivo de incrementar el deseo por visitar cierto destino y la credibilidad de la información. Otra forma de crear imágenes inducidas encubierto es realizar visitas de familiarización para que de esta manera se creen artículos, informes o reportajes los cuales puedan ser publicados y transmitir información sobre ese destino (Andrade, 2012).

Fuentes de información autónoma

Finalmente las fuentes de información de tipo autónomo son aquellas que abarcan medios de comunicación en grandes cantidades y los cuales transmiten documentales, artículos, reportajes, películas, noticias, etc. Según Gartner (1993), la difusión y transmisión de noticias son un factor importante en la formación de la imagen turística, asimismo los agentes autónomos guardan una alta credibilidad

así como un alto desenvolvimiento de información hacia los consumidores lo que genera un impacto significativo en la transformación de la imagen turística de algún lugar.

Según Gunn (1988), tanto las fuentes de información orgánica como la inducida llegan a ser formadas por el individuo mediante la información que adquiere antes de visitar un destino determinado. Por el contrario la fuente de información autónoma es construida por el individuo una vez que este ya ha visitado el destino (Andrade, 2012).

En resumen la información tiene un gran peso e importancia en la elección de un determinado lugar. Según Mansfel (1992) la información cumple con tres funciones básicas entre ellas son: formar una imagen del destino que se desea visitar, minimizar el riesgo de tomar una decisión incorrecta y fortalecer una justificación acerca de la decisión que se tomará. De acuerdo con Baloglu y Brinberg (1997), la cantidad, cualidad y calidad de la información que almacena un individuo es determinante para la construcción de la imagen y con ello para la elección de un destino.

1.1.3 La información sobre el destino

Debido a la importancia que se tiene sobre la adquisición y almacenamiento de información sobre un determinado lugar es importante mencionar que la familiaridad que un individuo tiene sobre esta información es determinante para la toma de decisión sobre las próximas vacaciones. La familiaridad está compuesta por la experiencia y la cantidad de información que se adquiere del lugar ya sea por medio de publicidad, medios de comunicación o información de boca en boca (San Martín y Rodríguez, 2010). Baloglu y McCleary (1999) resaltan que la familiaridad se ha relacionado con el vínculo que ha formado el turista con el destino a base de las experiencias que ha tenido al visitarlo con anterioridad ya que esta experiencia puede modificar la imagen que se tiene acerca de ese lugar (Hu y Ritchie, 1993). Según Baloglu y McCleary (1999), algunos estudios que se han realizado a base de una comparación de grupos de turistas con niveles diferentes de familiaridad acerca

de un destino han comprobado que cuanto mayor sea el número de visitas turísticas, más positiva es la representación mental que tiene el individuo acerca del destino.

San Martín y Rodríguez (2010) utilizan la familiaridad multidimensional, de la cual demuestran que entre mayor sea el nivel de familiaridad que tiene el turista hacia el destino, más positiva será la imagen cognitiva-afectiva que se tiene. El efecto positivo que se tiene sobre la familiaridad tanto en la información, la experiencia previa y la exposición a ciertos estímulos sobre el destino mejora la actitud del individuo según el efecto mera-exposición (Johnson y Mathews, 1997). De este modo, puede establecerse que las sucesivas experiencias que se tienen acerca del destino y la exposición de diversas fuentes de información sobre el mismo contribuyen a mejorar la imagen turística del destino que se forma en la mente del individuo. Asimismo aquellos individuos que están mayormente familiarizados con el destino turístico tienen un conocimiento más exacto y real sobre el lugar lo que hace que su confianza y agrado del destino sea más alto (Andrade, 2012).

Echtner y Ritchie (1991) mencionan que los individuos pueden obtener una imagen de un destino inclusive sin haberlo visitado con anterioridad ya que a lo largo de la vida cotidiana los individuos están expuestos a múltiples fuentes de información ya sea publicitaria o no y de esta forma las personas almacenan esta información adquirida por diversas fuentes dando a conocer factores históricos, sociales, culturales, económicos, etc., que influyen en la decisión de la elección de un destino, es por esto que los individuos que no han visitado ese destino poseen información almacenada en su memoria (Leisen, 2001) y posteriormente esta información es procesada según la percepción y características personales, valores y experiencia que tiene un individuo.

Después de sistematizar los factores que influyen en el proceso de formación de la imagen turística es importante mencionar que toda la información que adquiere un individuo acerca destino, influyen de manera considerable la interpretación racional y emocional que posee cada persona (Baloglu y McCleary, 1999), los cuales integran dos dimensiones: las evaluaciones perceptuales cognitivas y las evaluaciones afectivas. Las primeras hacen referencia a las creencias,

conocimientos y percepciones que los turistas tienen sobre los atributos de un lugar (Baloglu, 1999 y Pike y Ryan, 2004) y las segundas están vinculadas con los sentimientos que tiene los turista sobre el destino a visitar (Chen y Uysal, 2002; Kim y Richardson, 2003 citado en Andrade 2012).

La combinación de estos dos componentes de la imagen da lugar a una imagen global que hace referencia a la valoración positiva o negativa que se pueda tener del destino (Leisen, 2001; Milman y Pizam, 1995). Esta imagen global que se tiene sobre una imagen turística de un lugar es el resultado de toda la información que fue adquirida en el pasado a través de diversos factores relacionados con las fuentes de información así como los factores culturales y psicológicos en los que participa el turista (Stern y Krakover, 1993).

Finalmente Gunn (1988 citado en Beerli y Martín, 2002) establece un modelo para explicar el proceso de formación de la imagen turística de un destino a base de los factores que influyen en dicha formación, este modelo consta de las siguientes siete etapas:

- 1.- Acumulación de imágenes mentales sobre el destino, conformándose una imagen orgánica.
- 2.- Modificación de la imagen turística inicial por información posterior, formándose una imagen inducida.
- 3.- Decisión de realizar un viaje a un destino
- 4.- Viajar al destino
- 5.- Participar en el destino
- 6.- Regresar al lugar de origen
- 7.- Modificar la imagen basándose en la experiencia en el destino.

Este modelo menciona que la imagen turística que se construye en la mente de un individuo se encuentra siempre en constante modificación y construcción. Ya que “la imagen no es un concepto estático, sino que evoluciona continuamente como consecuencia de cada nuevo estímulo que recibe el sujeto y, además, también puede variar a causa de cambios en las características internas del individuo” (Sánchez y Sanz, 2004: 471).

En general la construcción de la imagen turística es un proceso a base de una considerable adquisición de información de diversos medios que rodean al sujeto, este proceso está en constante modificación debido a la experiencia que se va adquiriendo y a la información que se va creando con el paso del tiempo.

Sin embargo cuando la imagen de un destino ya ha sido construida por individuos, familiares, medios de comunicación, entre otros, a pesar de la naturaleza dinámica en el proceso de formación de la imagen, diversos autores coinciden en señalar que crear una imagen positiva de un destino o cambiar una imagen negativa es un proceso largo y tedioso, ya que las imágenes tienden considerablemente a ser estables en el tiempo. Como señalan Beerli y Martín (2002), incluso si se producen mejoras considerables en determinados atributos relevantes de un destino, es muy probable que no se consiga un cambio de imagen de forma rápida.

1.2 DELINCUENCIA E IMAGEN TURÍSTICA

Como ya se mencionó, la imagen turística está construida por diversos factores y fuentes de información que adquiere un individuo antes, durante y después de visitar un cierto destino. Dentro de esos factores se puede ubicar la delincuencia como uno de los problemas sociales más importantes en la actualidad. Su importancia radica en que la seguridad de los individuos ha llegado a ser una de las principales preocupaciones en el mundo, por consecuencia del crecimiento progresivo en la tasa de criminalidad, principalmente en aquellos delitos violentos como homicidios

y asaltos, los cuales amenazan con la vida de pobladores y en muchos casos de turistas (Salazar, 2006).

Por esta razón se debe poner atención en la seguridad de todo destino, ya que entre más esté asociada a la imagen del destino, mejores beneficios tendrá en el potencial turístico debido a que este factor juega un papel trascendental en la mente de los turistas para la elección de un cierto destino turístico y asimismo en la competitividad del mismo.

En el contexto de la seguridad en los destinos, de particular relevancia son los delitos. En el presente trabajo se tomarán en cuenta los términos crimen y delito como sinónimos, debido a la similitud de sus significados, aunque sus usos y connotaciones varían. Sandoval y Martínez (2008) mencionan que el delito es utilizado en un sentido genérico de un crimen, el cual hace referencia a un delito de gravedad u ofensivo para otras personas. Se puede decir entonces que el término crimen tiene una connotación social más grave aunque desde una perspectiva disciplinaria correspondería al término jurídico “delito”, ya que según Pizam (1999), el crimen es un acto cometido en violación de una ley, sin indicar el grado de gravedad. En este sentido según el Código Penal Federal de los Estados Unidos Mexicanos (Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 2015), la delincuencia es considerada como el acto u omisión que sancionan las leyes penales. Por esta razón para efectos de esta investigación se utilizará el término delincuencia refiriendo a las violaciones de la ley, sea esta prohibitiva o preceptiva, aunque rescatando sus connotaciones sociales.

Existen diversos tipos de delitos llevados a cabo dentro de la sociedad, los cuales en la actualidad su tasa de criminalidad ha aumentando considerablemente afectando la imagen turística que se tiene de un cierto destino. Aunque puedan existir otras clasificaciones, es necesario retomar una para los objetivos de esta investigación. Para tal efecto se ha tomado en cuenta el Código Penal Federal (Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 2015), el cual en manera resumida clasifica a los delitos de la siguiente manera.

- Contra la seguridad de la Nación: espionaje, sedición, motín, rebelión, terrorismo, financiamiento al terrorismo, sabotaje y conspiración.
- Contra el derecho internacional: piratería, violación de inmunidad y neutralidad y terrorismo internacional.
- Contra la humanidad: violación de los deberes de humanidad, genocidio.
- Contra la dignidad de las personas: discriminación.
- Contra la seguridad pública: evasión de presos, quebrantamiento de sanción, armas prohibidas y asociaciones delictuosas.
- En materia de vías de comunicación y correspondencia: ataques a las vías de comunicación y violación de correspondencia, uso ilícito de instalaciones destinadas al tránsito aéreo.
- Contra la autoridad: desobediencia y resistencia de particulares, oposición a que se ejecute alguna obra o trabajo públicos, quebrantamiento de sellos, delitos cometidos contra funcionarios públicos y ultrajes a las insignias nacionales.
- Contra la salud: de la producción, tenencia, tráfico, proselitismo y otros actos en materia de narcóticos, del peligro del contagio y delito contra los derechos reproductivos.
- Contra el libre desarrollo de la personalidad: corrupción de personas menores de dieciocho años, pornografía, turismo sexual, lenocinio, trata de personas, apología y pederastia.
- Revelación de secretos y acceso ilícito a sistemas y equipos de informática.
- Cometidos por servidores públicos: ejercicio indebido de servicio público, abuso de autoridad, desaparición forzada de personas, coalición de

servidores públicos, uso indebido de atribuciones y facultades, concusión, intimidación, ejercicio abusivo de funciones, tráfico de influencia, cohecho, cohecho a servidores públicos extranjeros, peculado y enriquecimiento ilícito.

- Cometidos contra la administración de justicia: delitos cometidos por los servidores públicos y ejercicio indebido del propio derecho.
- Responsabilidad profesional: disposiciones generales, delitos de abogados, patronos y litigantes.
- Falsedad: alteración y destrucción de moneda, falsificación y utilización indebida de títulos al portador, documentos de crédito público y documentos relativos al crédito, falsificación de sellos, llaves, cuños o troqueles, marcas, pesas y medidas, falsificación de documentos en general, falsedad en declaraciones judiciales y en informes dados a una autoridad, variación del nombre o del domicilio, usurpación de funciones públicas o de profesión y uso indebido de condecoraciones, uniformes, grados jerárquicos, divisas, insignias y siglas y disposiciones comunes a los capítulos precedentes.
- Contra la economía pública: delitos contra el consumo y la riqueza nacional, vagos y malvivientes.
- Contra la libertad y el normal desarrollo psicosexual: hostigamiento sexual, abuso sexual, estupro y violación, incesto, adulterio, disposiciones generales.
- Contra el estado civil y bigamia
- En materia de inhumaciones y exhumaciones: violación de las leyes sobre inhumaciones y exhumaciones
- Contra la paz y seguridad de las personas: amenazas, allanamiento de morada.
- Contra la vida y la integridad corporal: lesiones, homicidio, feminicidio, aborto, abandono de personas, violencia familiar

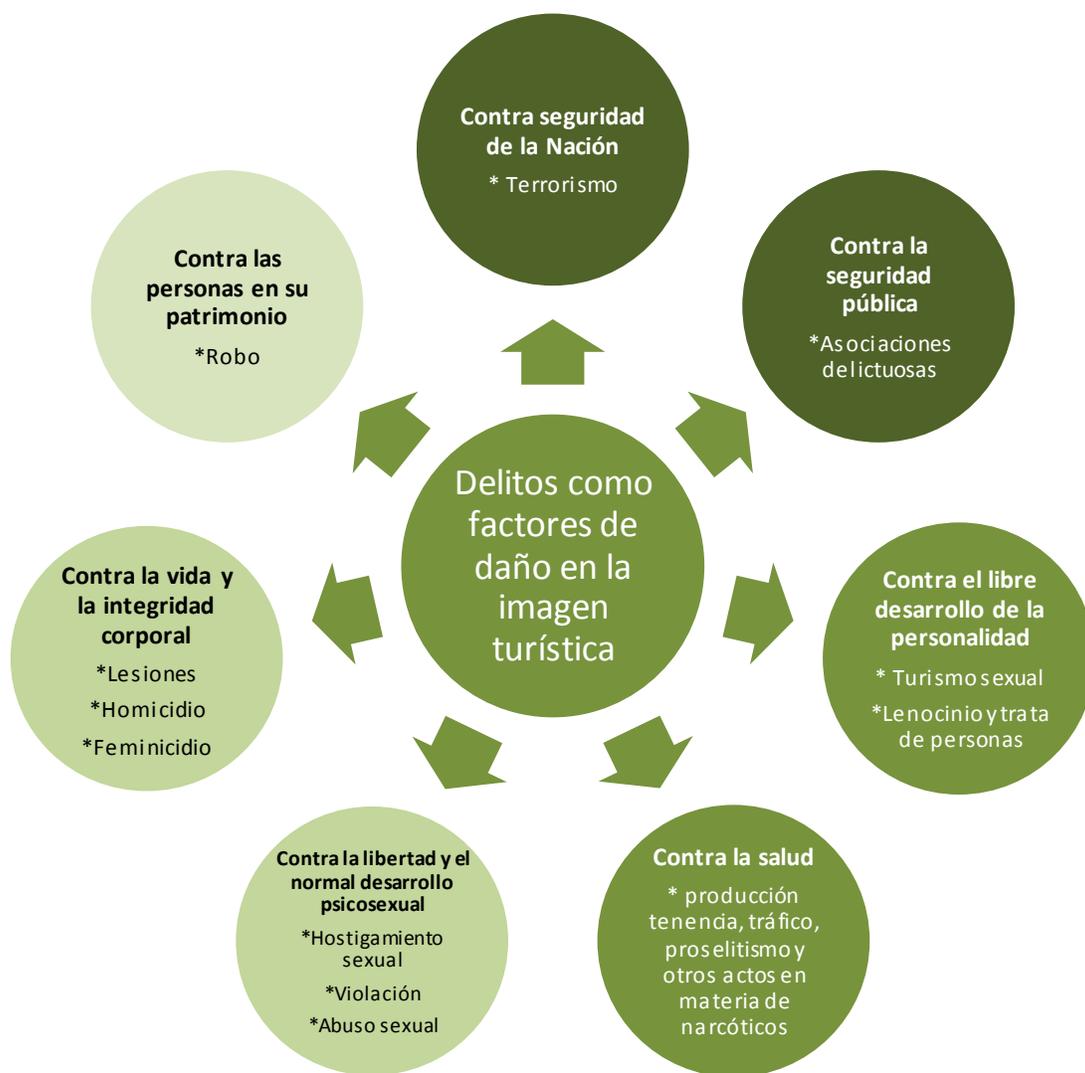
- Contra el honor: golpes y otras violencias físicas simples, injurias y difamación, calumnia y disposiciones comunes para los capítulos precedentes.
- Contra de las personas en su patrimonio: robo, abuso de confianza, fraude, extorción, fraude familiar, de los delitos cometidos por los comerciantes sujetos a concurso, despojo de cosas inmuebles o de aguas y daño en propiedad ajena.
- En encubrimiento y operaciones con recursos de procedencia ilícita.
- Delitos electorales y en materia de registro nacional de ciudadanos.
- Contra el ambiente y la gestión ambiental: de las actividades tecnológicas y peligrosas, delitos sobre la biodiversidad, delitos contra la gestión ambiental, disposiciones comunes a los delitos contra el ambiente.
- En materia de derechos de autor.

Con base en esta clasificación y revisión de la literatura, se presume que son varios los delitos que competen al ámbito turístico y que de manera directa y significativa pueden afectar la imagen de un destino turístico. Los alcances de la delincuencia en el turismo han sido evidenciados en las investigaciones de Pleterski (2010) sobre los impactos del terrorismo en el turismo; Álvarez y Rodríguez (2013) sobre riesgo y percepción en los eventos deportivos de Brasil; Stangeland y Durán (1994) acerca de turistas extranjeros víctimas de delitos; Aguilar (2005) sobre la explotación sexual comercial infantil en el turismo; y Reuters (2011) del narcotráfico como factor de afectación en el turismo de México.

Debido a que la delincuencia está relacionada con las experiencias que han tenido los individuos al visitar un determinado lugar, las recomendaciones de familiares y amigos y lo que los medios de comunicación transmiten influyen en la percepción de los individuos. Salazar (2006) menciona que debido a la transmisión de información sobre delitos en el destino puede surgir en los sujetos el miedo, o la sensación de

inseguridad de visitar un cierto lugar ya que estos factores afectan principalmente el nivel emocional de las personas. Sin embargo, según estudios realizados, podría pensarse que existen ciertos delitos más asociados y entrelazados a la imagen turística de un lugar (ver Tabla 3).

Tabla 3. Delitos que influyen en la imagen turística



Fuente: Elaboración propia a partir de Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión (2015).

A continuación se describe cada uno de ellos y asimismo se muestran algunos ejemplos de sus efectos en su dinámica turística.

1.2.1 Contra la seguridad de la nación

Terrorismo

Según la Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión (2015: 33), es denominado terrorismo “a quien utiliza sustancias tóxicas, armas químicas, biológicas o similares, material radioactivo, material nuclear, combustible nuclear, mineral radiactivo, fuente de radiación o instrumentos que emitan radiaciones, explosivos, armas de fuego, o por incendio, inundación o por cualquier otro medio violento, el cual intencionalmente realice actos en contra de bienes o servicios, ya sea públicos o privados, o bien, en contra de la integridad física, emocional, o la vida de personas, que produzcan alarma, temor o terror en la población o en un grupo o sector de ella, para atentar contra la seguridad nacional o presionar a la autoridad o a un particular, u obligar a éste para que tome una determinación”. Para Jean-Marie Baliencie (citado en Rodríguez, 2012) el terrorismo es definido como la secuencia de ataques mediante violencia, los cuales son altamente planificados, tomando como blancos perfectos a objetos no militares con el fin de crear miedo, incertidumbre e inseguridad hacia la nación atacada, principalmente al gobierno que se encuentra al frente, con el fin de modificar los procesos de decisión así como negociar, ceder, reprimir etc., y de la misma manera satisfacer objetivos políticos o económicos.

Diversas investigaciones mencionan que el terrorismo es uno de los delitos que afecta de manera significativa la imagen turística de un destino. Korstanje (2009), afirma que los terroristas suelen elegir escenarios turísticos de relevancia para llevar a cabo ataques. Los terroristas suelen utilizar instalaciones turísticas debido a tres razones fundamentales: para ellos el turismo es símbolo del capitalismo, los turistas provienen de países ricos y finalmente el turismo al ser apoyado por el gobierno hace que el ataque sea contra este mismo.

Uno de los casos más rescatables de terrorismo y afectación en la imagen turística fue el atentado del 11 de septiembre de 2001 contra las Torres Gemelas, dos enormes edificaciones, ubicadas en la ciudad de Nueva York, las cuales fueron

destruidas por dos aviones comerciales secuestrados por el grupo AL Qaeda, donde fallecieron 2, 749 personas. El World Trade Center fue uno de los símbolos capitalistas con 430 compañías de 28 países, la mayoría pertenecientes al ámbito financiero (History, 2015).

De acuerdo con The Travel Industry Associations of America (2003 citado Sepulveda, 2015), el terrorismo llega a tener un impacto negativo inmediato en el turismo y por su puesto en la imagen que poseen los individuos en sus mentes, ya que por ejemplo en el atentado de Nueva York, fueron eliminados 375 puestos en el sector turismo (Sepulveda, 2015). Asimismo disminuyó su demanda de viajes de un 5.3% entre 2001 y 2002, lo cual provocó la pérdida de 150,000 empleos y una disminución de los ingresos turísticos del 8% en esos dos años.

1.2.2 Contra la seguridad pública

Asociaciones delictuosas

Se consideran asociaciones delictuosas “cuando un individuo forma parte de una asociación o banda de tres o más personas con propósito de delinquir” (Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 2015: 40).

Hay que resaltar que los actos llevados a cabo por estas asociaciones también son factores que afectan la imagen turística de un destino. Un claro ejemplo sobre estos actos delictivos, fue el caso en Michoacán, el 9 de diciembre de 2010, donde la policía Federal y Estatal realizaron un enfrentamiento constante contra un grupo delictivo, llamado “La Familia Michoacana”, donde surgieron tiroteos, robos de automóviles particulares así como de transporte público, estos siendo incendiados para bloquear los principales accesos de la ciudad. El grupo delictivo atacó dos gasolineras que de igual manera fueron incendiadas. Estos enfrentamientos duraron aproximadamente 4 días, en los cuales la población en general y turistas evitaron salir de sus casas y hoteles (Ferrer y Martínez, 2010).

Estos incidentes ocasionaron que la Secretaría de Comunicaciones y Transporte cancelara las llegadas y salidas a la ciudad. De este modo estos sucesos tuvieron por consecuencia que la percepción que se tenía sobre la imagen de este destino generara crisis entre los prestadores de servicios turísticos ya que el turismo disminuyó un 80%, lo cual como consecuencia generó una baja económica significativa, desplazando de esta forma a Michoacán como uno de los destinos favoritos debido a la violencia que se ha registrado continuamente en este estado (García, 2010).

1.2.3 Contra el libre desarrollo de la personalidad

Turismo sexual

Como parte de la delincuencia, el turismo sexual es entendido como un delito de “quien promueva, publicite, invite, facilite o gestione por cualquier medio a que una o más personas viajen al interior o exterior del territorio nacional con la finalidad de que realice cualquier tipo de actos sexuales reales o simulados con una o varias personas menores de dieciocho años de edad, así como con una o varias personas que no tienen capacidad para comprender el significado del hecho, estos actos a fin de intercambio de dinero” (Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 2015: 53).

En este sentido, en la actualidad el turismo sexual es un fenómeno mundial que afecta a miles de personas, entre ellos a niños y jóvenes, dañando su integridad y sus derechos como seres humanos. Este fenómeno ha llegado a ser sustentado por la oferta y demanda de países emisores y receptores. La causa de este fenómeno es producido generalmente por factores sociales, psicológicos y económicos. Se puede decir que la prostitución es un delito que es aprovechado en el turismo ya que este es visto como una actividad sumamente importante en la entrada de divisas y aunque este no es la causa principal de la prostitución, es el motor principal en el cual tanto ofertantes como demandantes aprovechan este fenómeno para llevar a cabo un acto sexual a cambio de dinero (Aguilar, 2005).

En el año 2013 y a mediados del año 2014 en Colombia, se dio a conocer mediante la Dirección de Protección del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar que en estos dos años se habían atendido un número de más de 300 niños y niñas, partícipes en el turismo sexual de este país de los cuales 97% eran niñas y donde se identificó que los lugares más concurridos para este acto eran en los departamentos de Bolívar, Antioquia, Caldas, Valle del Cauca y la capital de Bogotá (El Espectador, 2014).

Lenocinio y trata de personas

En cuanto al lenocinio y trata de personas para la Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión (2015: 53) es referido a “toda persona que explote el cuerpo de otra por medio del comercio carnal, se mantenga de este comercio u obtenga de él un lucro cualquiera; al que induzca o solicite a una persona para que con otra, comercie sexualmente con su cuerpo o le facilite los medios para que se entregue a la prostitución, y al que regentee, administre o sostenga directa o indirectamente, prostíbulos, casas de cita o lugares de concurrencia expresamente dedicados a explotar la prostitución, u obtenga cualquier beneficio con sus productos”. Par López (2011) el lenocinio, es el acto de mediar entre dos o más personas con el propósito de que una de ellas facilite la utilización de su cuerpo para actividades lascivas.

Este acto delictivo es otro factor que influye en la percepción que llega a tener un individuo acerca de un determinado lugar, mediante lo que escucha, observa o lee. Uno de los casos sobre este tema sucedió el 19 de noviembre de 2015, con la detención de varios sujetos pertenecientes a cuatro familias, los cuales se dedicaban a la trata de personas en varios estados de la república con gran potencial turístico, entre ellos; Puebla, Tlaxcala, Guanajuato, Distrito Federal, Michoacán, Querétaro y Oaxaca, siendo este último estado el lugar donde se llevaba a cabo dicha explotación. Asimismo estos delincuentes operaban en Estados Unidos, en la ciudad de Nueva York. Los sujetos capturados fueron culpados por trata y tráfico de personas con fines de explotación sexual, trata de menores con fines de explotación sexual, lenocinio y obstrucción de la justicia (García, 2015).

Desafortunadamente los actos delictivos sobre lenocinio y trata de personas que se llevan a cabo en estos lugares son sitios importantes en cuanto al turismo en México. Moya y Hernández (2010) mencionan que a partir de un diagnóstico realizado, fue posible identificar espacios de mayor vulnerabilidad, sitios donde la migración tanto nacional como internacional es más acentuada principalmente ciudades y destinos turísticos, los cuales llegan a tener una alta presencia de explotación sexual comercial infantil y la trata de personas con fines de explotación sexual y laboral.

De esta forma, si bien la mayoría de países con mayor incidencia de trata de personas son aquellos con mayores carencias sociales (Moya y Hernández, 2010). Debido a esto los destinos turísticos llegan a ser un punto para llevar a cabo dichos delitos y de la misma forma crear una percepción negativa de estos destinos, disminuyendo su potencialidad.

1.2.4 Contra la salud

Delito de la producción, tenencia, tráfico, proselitismo y otros actos en materia de narcóticos.

Según la Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión (2015: 44) se consideran narcóticos a “los estupefacientes, psicotrópicos y demás sustancias o vegetales que determinen la Ley General de Salud”.

En estos días el narcotráfico en México ha cobrado fuerza a tal grado que para las autoridades se ha convertido en un reto muy difícil para combatir. El problema del narcotráfico se ha vuelto tan grave a causa de dos factores como son la economía, ya que como menciona Aranda (2009), esta actividad genera 19 millones de dólares al mes, según datos del gobierno de México y Estados Unidos. La cifra adquirida por el narcotráfico sobrepasa los ingresos que atrae el turismo. El segundo factor que influye es el nivel de personas que están involucradas en estos delitos, debido a que el número de personas que son partícipes en esta actividad tan solo en México es de medio millón de personas, desafortunadamente entre estas personas operan

también policías y militares que contribuyen en esta actividad de manera encubierta (Aranda, 2009).

El narcotráfico es una actividad alarmante en la actualidad, debido a la violencia y a los enfrentamientos que se tiene con los agentes policiacos; esto trae consigo una imagen negativa de los destinos donde se lleva a cabo esta acción. Como se ha mencionado, México es un claro ejemplo sobre estos sucesos y tan solo en el 2010 tuvo una cifra de 22,743 muertos mediante violencia, entre estos se encuentran jóvenes sicarios, policías federales y en otros casos, personas inocentes. En los estados de Chihuahua, Sinaloa y Guerrero se convirtieron en lugares sumamente peligrosos donde se observaban ejecuciones diarias (Ordaz, 2010). Esto provoca temor ante los visitantes que pretenden viajar a un cierto lugar y por ende evitan estos lugares sobreviolentos (Pizam, 1999).

1.2.5 Contra la libertad y el normal desarrollo psicosexual

Hostigamiento sexual

El acto de violación, abuso sexual y hostigamiento sexual “es aquel que con fines lascivos asedie reiteradamente a persona de cualquier sexo, valiéndose de su posición jerárquica derivada de sus relaciones laborales, docentes, domésticas o cualquiera otra que implique subordinación” (Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 2015: 82).

Este acto delictivo es un factor determinante en la elección de un lugar turístico ya que los individuos sobre todo mujeres suelen evitar ciertos lugares donde se lleva a cabo con más frecuencias este tipo de delitos. Uno de los acontecimientos asociados con estos actos delictivos fue el caso de las seis mujeres de nacionalidad española quienes fueron violadas el 4 de febrero de 2013 en la casa que rentaban cerca de la zona de playa Encantada en Acapulco, Guerrero, donde se introdujeron cinco individuos armados con los rostros cubiertos y ataron y amordazaron a siete acompañantes de las jóvenes de nacionalidad igualmente española y a una mujer

de nacionalidad mexicana, mientras abusaban a las 6 jóvenes (Covarrubias, 2013). Esto provocó que la imagen internacional del destino se afectara.

1.2.6 Delitos contra la vida y la integridad corporal

Lesiones

Según la Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión (2015: 87) bajo el nombre de lesión, “se comprende no solamente las heridas, escoriaciones, contusiones, fracturas, dislocaciones, quemaduras, sino toda alteración en la salud y cualquier otro daño que deja huella material en el cuerpo humano, si esos efectos son producidos por una causa externa”.

Un acontecimiento que se llevó a cabo sobre este delito fue el 20 de enero de 2015 en Mar del Plata, Argentina donde un matrimonio de turistas padeció un ataque de cuatro asaltantes, introduciéndose mediante el balcón de la casa que rentaban; estos sujetos golpearon a la pareja, robando dinero y huyeron en el auto de la pareja. El Fiscal mencionó que ese mismo día habían sucedido casos similares de robo, lesionando a las víctimas (Gastiarena, 2015), lo que provocó alarma en esta zona turística.

Homicidio

Se comete el delito de homicidio: “cuando se priva de la vida a otra persona. Debiéndose la muerte a las alteraciones causadas por la lesión en el órgano u órganos interesados, alguna de sus consecuencias inmediatas o alguna complicación determinada inevitablemente por la misma lesión y que no pudo combatirse, ya sea por ser incurable, ya por no tenerse al alcance los recursos necesarios” (Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 2015: 88).

En los últimos años este tipo de delitos se han vuelto cada vez más frecuentes tanto en zonas no turísticas como en turísticas, afectando la imagen de estas. El 28 de abril de 2014 fue asesinado a balazos un turista de nacionalidad australiana durante un intento de robo, cerca del estadio mundialista Malvinas Argentinas, en el Parque

de General San Martín de Mendoza. El turista iba caminando acompañado de una mujer de la misma nacionalidad y un hombre de nacionalidad francesa, cuando el turista australiano se alejó unos metros de sus acompañantes fue atacado por dos hombres a bordo de una moto, los cuales quisieron arrebatarle el bolso pero al no soltarlo comenzaron un forcejeo lo que provocó que los delincuentes le dispararan a la víctima en el tórax y el cuello, el turista falleció minutos después (Télam, 2014).

Feminicidio

Según la Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión (2015: 91) comete el delito de feminicidio “quien prive de la vida a una mujer por razones de género. Se considera que existe razón de género cuando la víctima presenta signos de violencia sexual de cualquier tipo”.

En el estado de Puebla este delito se ha vuelto una preocupación ya que han sido constantes los feminicidios que se han cometido. El 17 de marzo de 2016 fue encontrado en un terreno baldío el cuerpo de una mujer de aproximadamente 26 años de edad quien falleció a causa de balazos, este feminicidio ya es el número 18 en Puebla. La víctima tenía varios golpes y un balazo en el pecho y otro en la cabeza (Llaven, 2016).

Otro feminicidio que llamó mucha la atención en el mundo fue la muerte de las dos turistas argentinas en Ecuador en el mes de febrero de 2016, las cuales fueron asesinadas a golpes y sus cuerpos embalados con plástico en zonas de bastante vegetación en la ciudad ecuatoriana de Montañita (La Capital, 2016)

Este tipo de delitos, causan en el mundo gran pánico y miedo, principalmente cuando los medios de comunicación realizan comunicados o informes para que los ciudadanos no visiten lugares donde se lleva a cabo este tipo de actos. Como el caso de la web especializada en turismo femenino llamada “*International Women’s Travel Center*”, la cual realizó un informe acerca de la seguridad de las mujeres en el extranjero, donde enlistó los 10 destinos más peligrosos. Según esta lista, en primer lugar está la India, que ha sido calificada como “la capital mundial de las

violaciones", asimismo menciona tres países del Continente Americano: Brasil, Colombia y México.

Según el Ministerio brasileño de Salud, en Brasil las violaciones se incrementaron en un 157% entre 2009 y 2012. Asimismo se menciona el caso ocurrido en Colombia en abril de 2013, donde una turista estadounidense fue violada en un autobús público. Y México, donde según Julie Kreutzer, responsable del Womens Travel Center (citado en Ordaz, 2010:1) "los casos de violaciones contra mujeres que viajan en el transporte público son una amenaza significativa".

Otros países receptores de turismo donde se recomienda a las mujeres tomar precauciones por la violencia de género según este informe son: Turquía, Tailandia, Egipto, Sudáfrica, Marruecos y Kenia (Ordaz, 2010).

Este tipo de información transmitida a los individuos hace que disminuya la demanda turística del destino y asimismo su competitividad.

Robo

"Comete el delito de robo el que se apodera de una cosa ajena mueble, sin derecho y sin consentimiento de la persona que puede disponer de ella con arreglo a la ley" Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión (2015: 96).

El robo suele ser un acto muy frecuente en el mundo. Hay ocasiones que estos actos van de la mano con homicidios como fue el caso de la turista Argentina de 25 años, la cual fue asaltada en Playa Copacabana de Rio de Janeiro robándole sus pertenencias y como causa de esto fue lesionada con un cuchillo. La joven junto con una amiga fueron abordadas por dos hombres quienes robaron sus pertenencias y aunque estas jóvenes no se resistieron uno de los asaltantes sacó un cuchillo atacando a una de las jóvenes debajo de la costilla y el corazón provocando su muerte; los delincuentes huyeron. (La Nación, 2016)

Según los acontecimientos llevados a cabo se puede afirmar que estos delitos de manera aislada o conjunta son factores indudablemente importantes que pueden

determinar la imagen negativa de un destino turístico y hacen que el potencial de atractivo de un lugar determinado disminuya significativamente. Por supuesto que no son los únicos delitos asociados, pero representan un punto de partida para los intereses de este trabajo.

Muchos de estos delitos pueden obedecer a condiciones socioeconómicas de los destinos y estar directamente dirigidos al turismo. Se ha considerado que los principales factores para llevar a cabo un acto delictivo en los destinos turísticos son especialmente la falta de educación, el rechazo por el turismo, falta de empleo en los destinos y desigualdad en las zonas turísticas (Albuquerque y McElroy, 1999). Schiebler, Crotts y Hollings (1996, citado en Albuquerque y McElroy, 1999) mencionan que la delincuencia requiere tres elementos básicos para llevarse a cabo: una víctima o blanco adecuado, un criminal motivado (por lo general alguien que ha adoptado un estilo de vida criminal), y la ausencia de guardias en el destino. En otros casos los delitos pueden estar asociados o dirigidos a la actividad turística; muchas veces los delitos son realizados en contra de los residentes, de personalidades o de otros personajes, que no tienen que ver con el turismo, pero que surten efectos considerables en la imagen del turismo (Pizam, 1999); estos incluyen por ejemplo, riñas por razones sociopolíticas y homicidios por narcotráfico. Estos delitos también son de interés para esta investigación.

En general la delincuencia es un efecto sumamente negativo para la imagen de un destino turístico, principalmente si su demanda es internacional. La delincuencia afecta indudablemente a la actividad turística, disminuyendo la llegada de visitantes y por consecuencia la entrada de divisas, ya que las noticias periodística, informes de gobierno y experiencia que han tenido familiares y amigos son factores determinantes para crear una imagen negativa o positiva del destino dependiendo los acontecimientos que surjan en un determinado destino.

Capítulo II.

Marco

Contextual

INTRODUCCIÓN AL CAPÍTULO

En este capítulo se presenta el marco contextual de la investigación, en el cual se describen a detalle la historia de Acapulco como destino turístico hasta la actualidad, principales actividades económicas del destino así como detalles de su población, medios de transporte y atractivos turísticos. Se presenta una descripción acerca de la delincuencia que existe en Acapulco y cómo ha afectado en los últimos años en el puerto. Posteriormente se relacionan cada uno de los temas ya descritos anteriormente con la delincuencia en Acapulco para explicar de mejor manera el contexto que conlleva la investigación.

2.1 ACAPULCO

Acapulco de Juárez está localizado en la costa de Guerrero. Su extensión territorial es de 1,882.60 km², lo que representa el 2.95% de la superficie estatal. Acapulco se encuentra ubicado a orillas del océano Pacífico y colinda al norte con los municipios de Juan R. Escudero y Chilpancingo de los Bravo; al este con el municipio de San Marcos, al sur con el Océano Pacífico y al oeste con el municipio de Coyuca de Benítez (Gobierno del Estado de Guerrero, 2015).

En el municipio de Acapulco predomina el clima subhúmedo cálido; no obstante, presenta algunas variaciones climáticas como lo son: caliente y húmedo en las partes bajas del municipio, y templado en las tierras altas. Acapulco cuenta con una temperatura media anual de 27.5 °C, con pocas lluvias en los meses de mayo a octubre y periodos secos de julio a agosto (Gobierno del Estado de Guerrero, 2015).

2.1.1 Población

El municipio de Acapulco de Juárez está integrado por 224 localidades, siendo una de las zonas más pobladas del estado de Guerrero ya que cuenta con una población total de 789,971 habitantes, conformada por 407,695 mujeres y 382,276 hombres, lo que representa el 51.61% y 48.39% respectivamente de dicha población, y equivale al 23% del número total de habitantes del estado, de acuerdo con el Censo de Población y Vivienda (INEGI, 2010).

Acapulco cuenta con una población joven, debido a que el 70% de la población es menor de 40 años con una edad promedio de 26 años. Por el contrario la población mayor de 65 años representa el 6% de la población total en el municipio. De la misma manera es importante mencionar que la mayoría de la población es urbana y representa el 85% con un total de 673,479 habitantes, mientras que la población rural es de 116,492 habitantes, representando el 15% (INEGI, 2010).

Sin embargo se tiene que recalcar que de la población total que reside en el municipio, el 8.9% nació en otro Estado, es decir 9 de cada 100 habitantes. Entre los estados más representativos se encuentran: el D.F., Oaxaca, Estado de México, Michoacán y Morelos (H. Ayuntamiento de Acapulco, s/f).

2.1.2 Grupos étnicos

En cuanto a la población indígena, en el municipio de Acapulco habita el 2% del total de la población indígena del Estado de Guerrero, con un total de 11,452 habitantes mayores de tres años, que hablan alguna lengua indígena, de los cuales 5,462 son hombres y 5,990 mujeres. Las lenguas indígenas habladas en el municipio son náhuatl, mixtecos, tlapaneco y amuzgo de Guerrero. La mayoría de los grupos étnicos del municipio son agricultores y artesanos que venden sus productos en el Puerto de Acapulco (Enciclopedia Guerrerense, 2015).

2.1.3 Educación

Lo que concierne a educación en Acapulco, la población de entre 3 y más de 30 años que asiste a la escuela es del 29.9%, mientras el 69% le corresponde a la población que no registra asistencia escolar con 512,310 personas de un total de 740,756 habitantes en este rango de edad (H. Ayuntamiento de Acapulco s/f). Asimismo según con la información del Cuaderno de Información para la Planeación Municipal (2007, citado en Enciclopedia Guerrerense, 2012), el municipio cuenta con un total de 1,219 escuelas, a las que asisten 226, 200 alumnos, atendidos por 11, 089 maestros. Más adelante se muestran los niveles de educación y el número de escuelas, alumnos y maestros con los que cuenta el municipio de Acapulco (ver Tabla 4).

Tabla 4. Niveles de educación en Acapulco

Nivel Escolar	Escuelas	Alumnos	Maestros
Preescolar	380	31, 951	1,299
Primaria	499	101, 670	4, 526
Secundaria	174	39, 743	1, 925
Profesional Medio	4	1, 062	122
Bachillerato	53	23, 669	1, 073
Educación Normal	20	3, 673	312
Capacitación para el trabajo	52	6, 055	251
Superior	37	18, 377	1, 581
Total	1, 219	226, 200	11, 089

Fuente: Enciclopedia Guerrerense (2012).

Por otra parte la educación indígena se imparte en el nivel preescolar en dos planteles en los cuales asisten 137 alumnos atendidos por tres maestros, a nivel primaria se encuentran cinco escuelas, con 584 alumnos, atendidos por 23 maestros (Enciclopedia Guerrerense, 2012).

Desafortunadamente a pesar de los esfuerzos y de la disponibilidad de infraestructura educativa en el municipio, 558,825 habitantes de 15 años y más es analfabeta lo cual representa el 70.98% de la población, de los cuales el 64.9% son mujeres (INEGI, 2010).

2.1.4 Población y economía

En el municipio de Acapulco de Juárez, la población económicamente activa (PEA) representa el 59% de la población total de más de 14 años, el cual equivale a 520,406 personas; el 95% de la PEA corresponde a la población ocupada y el 5% a la población que no es económicamente activa (H. Ayuntamiento de Acapulco s/f).

Las actividades económicas principales que se llevan a cabo son acerca del sector terciario con 82.59% de la población con actividades como salud, comercio y turismo; y el sector secundario con 15.97%, principalmente en el rubro de la construcción (INEGI, 2010).

La falta de empleo ha llegado a ser uno de los principales problemas en el municipio de Acapulco por arriba de la seguridad. Debido principalmente a la falta de canales alternativos de comercialización para llevar a cabo productos locales, falta de capacidad de infraestructura, para los negocios pequeños y medianos no existen facilidades de financiamiento y asimismo existe insuficiente promoción de actividades de autoempleo (H. Ayuntamiento de Acapulco s/f).

2.1.5 Salud.

Respecto a la asistencia médica dentro del municipio de Acapulco de Juárez, ésta es proporcionada por la Secretaría de Salud (SESA), el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales para los Trabajadores del Estado (ISSSTE), la Secretaría de la Defensa Nacional (SEDENA) y la Secretaría de Marina (SEMAR), (Enciclopedia Guerrerense, 2012).

Según el Censo de Población y Vivienda (INEGI, 2005), el municipio cuenta con cinco hospitales generales, un hospital naval y un hospital militar regional; seis clínicas de medicina familiar del ISSSTE, cuatro del IMSS, 91 de la SESA y dos de la SEDENA. Asimismo se encuentran el Instituto Estatal de Cancerología, el Centro Estatal de Oftalmología, el Centro de Rehabilitación Regional Integral del DIF Guerrero y el Centro Estatal de Medicina Transfusional. De igual forma en 38 localidades se tiene una casa de salud que está a cargo de un técnico en atención primaria.

Es importante mencionar que las principales causas de muerte según la Dirección Municipal de Salud (2012 citado en H. Ayuntamiento de Acapulco s/f) son: cardiopatías, diabetes Mellitus y sus complicaciones, cáncer, homicidios violentos, enfermedad vascular cerebral, neumonía y sida.

2.1.6 Medios de comunicación y transporte

El municipio posee 69.7 km de red carretera federal y de cuota. De la misma manera cuenta con un aeropuerto que tiene 3,000 m de pista y proporciona servicio a aeronaves nacionales e internacionales. Tiene tres centrales de autobuses foráneos que lo conectan con la capital de la República y poblaciones importantes como son Cuernavaca, Taxco, Iguala, Chilpancingo, Tierra Colorada, Zihuatanejo y Lázaro Cárdenas (H. Ayuntamiento de Acapulco s/f).

Por otro lado Acapulco cuenta con teléfono local y de larga distancia nacional e internacional, correos, telégrafos, radiodifusoras, televisión, periódicos locales y nacionales, radiotelefonía, comunicación celular vía satélite e internet (Enciclopedia Guerrerense, 2012).

2.1.7 Industria y comercio.

Las actividades comerciales y de abasto son de gran importancia en el municipio de Acapulco, estas se desarrollan principalmente en la cabecera municipal a través de 450 establecimientos comerciales, 5,913 establecimientos de servicios, 1,119 de manufacturas, 120 mercados públicos, 3 tianguis, 2 rastros mecanizados, 52 tiendas rurales, una tienda del IMSS, una tienda del ISSSTE, una tienda SEMAR, y una central de abastos (Enciclopedia Guerrerense, 2012).

En cuanto a la industria que se desarrolla en Acapulco se puede mencionar las embotelladoras de refrescos, pasteurizadoras de leche, fábricas de hielo, de cemento y jabón, plantas generadoras de energía eléctrica, industrializadoras de aceite de coco y una de las más importantes que es el turismo (Enciclopedia Guerrerense, 2012).

2.2 TURISMO

En materia de turismo, el Estado de Guerrero ocupa a nivel nacional el lugar número 26 de competitividad turística con un índice de 31%. Estos resultados se ven reflejados en el estado debido a que la mayor proporción de las estadísticas las

aporta el municipio de Acapulco (H. Ayuntamiento de Acapulco s/f), ya que este puerto es uno de los destinos turísticos más importantes del país debido a sus innumerables atractivos naturales y culturales con los que cuenta, así como con un clima templado, variada vegetación tropical y las bahías de Santa Lacia y Puerto Marqués, las cuales se rodean por playas con arena dorada, lo que hace que Acapulco sea un lugar importante turísticamente (Visitmexico, 2015).

La llegada a este destino turístico se realiza por la autopista del Sol. La distancia actual entre Acapulco y la Ciudad de México es de 385 km por autopista y 430 km por carretera federal, asimismo se puede llegar por vía aérea y marítima (Gobierno del Estado de Guerrero, 2015).

Anteriormente, Acapulco formaba parte del área denominada Costa Chica, pero debido al gran desarrollo que ha alcanzado, actualmente es considerado la séptima región. En este momento es el centro turístico más importante del estado y forma parte del conocido Triángulo del Sol, integrado por Taxco e Ixtapa Zihuatanejo. El auge del puerto de Acapulco comenzó en el año 1950, durante la visita de estrellas de cine y televisión, las cuales se paseaban por sus calles a plena luz del día. Asimismo otro hecho que marcó su crecimiento fue la construcción de la carretera panorámica, que lo conecta con el aeropuerto internacional (SECTUR, 2014).

Los lugares turísticos de Acapulco se dividen en tres zonas conocidas; Acapulco Tradicional, Acapulco Dorado y Acapulco Diamante.

2. 2.1 Acapulco Tradicional

Acapulco Tradicional está ubicado desde la Playa Caleta hasta el parque Papagayo. Esta zona se encuentra localizada a 22 km. al sureste del Aeropuerto Internacional de Acapulco. Este destino es considerado la parte más antigua de la ciudad y la cual se desarrolló entre los años 30 y 50 (Discovery Mexico, 2016).

En Acapulco Zona Tradicional los lugares turísticos más sobresalientes son: el Fuerte San Diego y la Catedral de Nuestra Señora de la Soledad, el Palacio

Municipal, la Capilla Ecuménica de la Paz y el Fortín Álvarez. Asimismo es de gran importancia el espectáculo de La Quebrada, reconocido mundialmente donde nadadores de la región ejecutan saltos de más de 45m. hacia una estrecha entrada de mar en medio de impresionantes acantilados (Enciclopedia Guerrerense, 2012). En cuanto a sus playas Acapulco Tradicional posee una extensa variedad de las cuales destacan: Playa Hornitos, Caleta y Caletilla, La Angosta, Manzanillo, Honda, La Larga, Tlacopanocha, Tamarindos, Hornos, Papagayo y Roqueta (Enciclopedia Guerrerense, 2012).

2.2.2 Acapulco Dorado

Acapulco Dorado es conocido como el Sunset Boulevard Mexicano, este destino se extiende desde la Base Naval a lo largo de la playa hasta el Parque Papagayo, el cual se encuentra ubicado en el lado opuesto de la bahía de Acapulco. Esta zona se encuentra a 25 minutos del Aeropuerto Internacional de Acapulco (Enciclopedia Guerrerense, 2012). Esta zona se desarrolló entre los años 1950 y 1970, esto se debió en gran parte a las celebridades de las artes, la política y el "jet set" internacional que eligieron este destino para vacacionar o vivir temporalmente.

Esta zona se ha elegido como un destino ya que es considerado el corazón de Acapulco, debido a que la mayoría de las actividades tanto diurnas como nocturnas tienen lugar en Acapulco Dorado, dado que la principal avenida de Acapulco: Costera Miguel Alemán, en su mayor parte recorre la Zona Dorada. Asimismo esta zona cuenta con diversas opciones de hospedaje. En total, aquí se concentra más de la mitad de la oferta de cuartos de hotel que tiene el Puerto (Discovery México, 2016).

Entre sus populares playas se encuentran: Playa del Morro la cual permite a los nadadores disfrutar de olas tranquilas; Playa Condesa con olas fuertes sobre todo durante el verano, perfecta para practicar deportes como esquí, jetsky y salto en bungee y la Playa Icacos la cual posee olas fuertes en verano y más tranquilas en otras épocas.

2.2.3 Acapulco Diamante

Acapulco Zona Diamante se ubica sobre la Carretera Escénica hacia el sur hasta Barra Vieja. El aeropuerto se encuentra a 15 minutos. Acapulco Zona Diamante es el área más nueva de Acapulco, la cual ofrece a los visitantes una impresionante infraestructura compuesta por hoteles modernos, campos de golf, centros comerciales, clubes de playa, centros deportivos, residencias, condominios de lujo y villas privadas (Discovery México, 2012).

Las playas en Acapulco Zona Diamante son, principalmente, Playa Pichilingue, Puerto Marqués, Playa Revolcadero, que es recomendable para nadadores experimentados, y Playa Majahua, en ésta última la pendiente es corta y profunda y las olas son suaves.

En general Acapulco ofrece múltiples atractivos como son sus importantes playas ya anteriormente mencionadas en sus tres zonas con las que cuenta y sus diversas lagunas como: Laguna de Tres Palos la cual está rodeada de manglares, donde habitan aves silvestres, y Testaruda, Nahuala y Coyuca, con variedad de flora y fauna. Existen también manantiales de aguas termales sulfurosas: Dos Arroyos, Cacahuatepec, La Concepción y Aguas Calientes (Discovery Mexico, 2012).

En Acapulco se puede practicar una amplia cantidad de deportes acuáticos como jetsky, esquí, paracaídas, paramotor, buceo, kitesurf, bungee, motos de agua y algunos deportes terrestres. Así mismo Acapulco cuenta con campos de golf, frontón, plaza de toros, canchas de tenis, club de yates, deslizadores, esquís, paseos en paracaídas y en lanchas de fondo de cristal.

En cuanto a sus museos y monumentos históricos Acapulco no es sofisticado, sin embargo cuenta con interesantes espacios culturales como lo son: el Museo de Historia de Acapulco, la Casa de la Máscara, Fuerte de San Diego, construcción del siglo XVII, el Palacio Municipal y la Catedral de Acapulco, dedicada a Nuestra Señora de la Soledad. Asimismo entre sus zonas arqueológicas destacan: Palma Sola la cual tiene un conjunto de petrograbados de figuras humanas en diversas

actitudes y Tehuacalco donde se cuenta con tres edificios principales y un juego de pelota.

Asimismo Acapulco brinda diversos servicios turísticos en las zonas de mayor afluencia turística de Acapulco como lo son: fondas, agencias de viajes, gasolineras, tiendas departamentales, renta de autos, cines, teatros, correo, casetas telefónicas, central de autobuses, aeropuerto internacional, aduanas, talleres mecánicos, farmacias, tiendas de deportes, estudios de fotografía, tiendas de abarrotes, tabaquerías, salones de belleza, consultorios médicos, despachos jurídicos, florerías, sucursales bancarias, librerías, bares, centros nocturnos, discotecas, hoteles, moteles, cabañas, restaurantes, etc. (Enciclopedia Guerrerense, 2012).

En cuanto a la vida nocturna, la de Acapulco es considerada una de las mejores del país, debido a su amplia oferta de bares y discotecas. Entre los mejores lugares de entretenimiento se encuentra: Charlie's y el Zydeco Bar, Copacabana, el Classico, Baby'O, Palladium y El Alebrije. Asimismo se ha posicionado como un destino gay friendly, con lugares como el Cabaretito Beach, Demas Factory, Pink, y el Prince (Discovery Mexico, 2016).

Sobre la infraestructura hotelera con la que cuenta Acapulco es diversa y variada. En el año 2009, Acapulco contaba con 246 hoteles con un total de 18,147 habitaciones, de las cuales el 9.6% de clase especial; el 9.1% de gran turismo; el 15.3% de cinco estrellas y el restante 66% de las categorías de cuatro a una estrella. Es importante resaltar que en los últimos años la construcción de grandes hoteles se ha estancado, y ésta se ha orientado predominantemente a la construcción de condominios y a establecimientos de hospedaje de segundas residencias (H. Ayuntamiento de Acapulco s/f).

Por otra parte el Puerto de Acapulco aporta el 60% al PIB turístico del estado de Guerrero. De la población económicamente activa de 297,612 personas, el 67% se dedica al sector servicios, de las cuales 44 mil personas, están empleadas directamente en servicios de restaurantes y de alojamiento, el 79% está ligada a actividades complementarias como comercio, transporte, comunicaciones, servicios

profesionales, gobierno y servicios diversos (H. Ayuntamiento de Acapulco s/f). De esta manera el turismo ha permitido a la población de Acapulco obtener ingresos significativos y generar un número considerable de empleos directos e indirectos

La llegada de turistas que arribaron al puerto de Acapulco durante el año 2009 fue de 9 millones, mientras que en el año 2011 lo hicieron 8.8 millones; generando una derrama económica de 25,712 millones de pesos en este último año. Sin embargo, Acapulco ha perdido competitividad internacional ya que actualmente sólo atrae un turismo poco exigente y de medianos recursos (Ocampo, 1994 citado en Cárdenas, 2014). El mayor número de turistas son de procedencia nacional de los cuales, en el 2012, el 49.1% arribó de la ciudad de México; el 7.2% de Toluca; el 4.6% de León; el 4.1% de Cuernavaca y el 35% restante de otras ciudades localizadas en el centro del país como Puebla, Querétaro y Guanajuato, entre otras (H. Ayuntamiento de Acapulco s/f).

Las cifras antes mencionadas han sido el resultado de la imagen turística que se ha percibido en Acapulco los últimos años ya que los factores principales que han construido esta imagen desafortunadamente son factores negativos, de los cuales se pueden observar principalmente: la cultura turística y deficiente capacitación de los prestadores de servicios turísticos y de la población en general, pocos espacios para congresos o ferias regionales, la escasa inversión privada en equipamiento turístico, la corrupción y bajo nivel en transparencia gubernamental, el ambulante, mendicidad y sobre todo la delincuencia (H. Ayuntamiento de Acapulco s/f).

Por otra parte la Secretaría de Turismo y el Consejo de Promoción Turística de México proyectan a Acapulco como uno de los destinos más importantes de México y como uno de los principales puertos del Pacífico. De Acapulco se puede disfrutar de sus diversos atractivos naturales y culturales así como de la enorme popularidad que ha adquirido durante años. De la misma forma lo consideran como uno de los destinos más grandes y vivos del país, el cual es privilegiado por contar con dos bahías: Santa Lucía y Puerto Marqués, rodeadas por playas tranquilas con arena dorada y vegetación tropical. Lo consideran una excelente opción para quienes buscan fiesta, pero también para las parejas que desean un espacio de intimidad.

Asimismo, conciben al puerto como un destino para disfrutar en familia, y para aficionados a las aventuras acuáticas; en Acapulco pueden encontrar un paraíso (SECTUR, 2015; Visitmexico, 2016).

2.3 LA DELINCUENCIA

La delincuencia ha sido un factor determinante en la imagen del destino, ya que en los últimos años Acapulco se ha convertido en el municipio más violento del estado y la cuarta ciudad más peligrosa y violenta del mundo (Marlo, 2016). Según el Consejo Ciudadano para la Seguridad Pública y la Justicia Penal, Acapulco es considerado una ciudad altamente violenta, con una tasa de 142.8 homicidios por cada 100 mil habitantes (Espino, 2015). Un claro ejemplo fue en el periodo del 30 de marzo al 13 de abril del año 2015, en el cual fueron encontradas 43 ejecuciones en el municipio (Ocampo, 2015). En general este puerto registró 902 homicidios en el año 2015, según cifras gubernamentales. En todo el estado de Guerrero se registraron 2,106 asesinatos, lo que representó un incremento de 33% respecto al año previo (Orsi, 2016). La violencia alcanzó un máximo en el verano de 2015 en Acapulco, pero las tasas de homicidios continúan siendo altas e incluso se han vuelto comunes en zonas turísticas cerca de la playa.

Una investigación hemerográfica realizada por el diario El Universal revela que de enero de 2015 al cierre de julio se registraron 483 asesinatos violentos en Acapulco, un promedio de dos homicidios al día. Desde que inició 2015, los homicidios comenzaron a tener grandes cifras en Acapulco: en enero ocurrieron 35; en febrero 45; en marzo 30; en abril 84 y en mayo, el mes con más crímenes, 105. Junio terminó con 79, y julio, nuevamente con 105; es decir, 483 asesinatos violentos en siete meses (Espino, 2015).

Aunque las cifras de delitos en este puerto se mantienen en reserva, ya que ninguna entidad de los gobiernos estatal o federal las proporciona a detalle, la Secretaría de Seguridad Pública mantenía un registro de 336 homicidios dolosos en Acapulco de

enero a mayo de 2015, lo que significa 42% más que el mismo periodo del año anterior, donde ocurrieron 237, mientras que por otra parte la Fiscalía General del Estado registró cifras de 943 asesinatos dolosos en la entidad, de enero a junio de 2015 (Espino, 2015).

Mientras tanto en el año 2016 de acuerdo con los datos informados por la Secretaría de Seguridad Pública, Acapulco continúa considerándose como la ciudad más violenta del estado por el número de homicidios ocurridos ya que de acuerdo a su información han sucedido al menos 160 asesinatos en lo que va del año (El Universal, 2016). En este año fueron registrados 139 homicidios en Acapulco en los dos primeros meses más recientes de los que se tiene estadísticas. Esto es un aumento respecto a los 95 asesinatos registrados en el mismo período de 2015 (Orsi, 2016).

Por lo consiguiente debido a este factor determinante para la construcción de la imagen de Acapulco como lo es la delincuencia, ha llegado a afectar de manera simbólica el turismo en la zona, tanto en la llegada de turistas como en la inversión privada ya que la inseguridad es una de las condiciones principales para dejar de invertir en este destino (H. Ayuntamiento de Acapulco s/f).

Es el caso de la llegada de springbreakers, ya que autoridades, hoteleros y representantes del sector turístico de Guerrero han intentado recuperar este segmento turístico, dado que en el año 2008, Acapulco recibía un promedio de 25 mil jóvenes universitarios de procedencia extranjera cada año, los cuales durante los meses de marzo y abril llenaban las playas, hoteles, discotecas, bares y restaurantes en Acapulco, dejando una derrama estimada de diez millones de dólares, (Villagómez, 2016). Desafortunadamente los grandes problemas de inseguridad con los que cuenta Acapulco como han sido las muertes violentas que se han llevado a cabo en populares playas locales han provocado la cancelación de visitas de este segmento. Asimismo debido a esta inseguridad la Agencia de Inteligencia y Seguridad Norteamericana Stratfor se ha encargado de transmitir alertas para que los ciudadanos eviten viajar a los destinos turísticos como Acapulco, donde la inseguridad aumenta progresivamente (Villagómez, 2016).

En este año 2016 en Acapulco se canceló la llegada aproximada de un millar de springbreakers como parte de la recuperación que se había planeado entre autoridades y la agencia de viajes Student Travel Services. Debido al impacto negativo que provocaron los asesinatos de por lo menos ocho personas sobre playas reconocidas de Acapulco como la Condesa, Hornos y Tamarindos (Villagómez, 2016).

Otro de los casos donde se ha prohibido a extranjeros visitar el puerto de Acapulco fue el 15 de abril de 2016 donde el gobierno de Estados Unidos restringió a sus empleados viajar a la ciudad turística de Acapulco, debido al incremento de homicidios atribuidos en gran parte a los innumerables grupos de narcotraficantes que han convertido en años recientes al puerto en una de las urbes más peligrosas del mundo (Orsi, 2016).

Asimismo el Departamento de Estado ha extendido una prohibición que cubre casi todo el estado de Guerrero, donde se ubica Acapulco. Guerrero es el único estado mexicano para el cual el Departamento de Estado tiene una prohibición de viaje casi total para empleados de gobierno estadounidenses, el cual tiene advertencias de precaución o posponer viajes no esenciales por violencia de narcotráfico. Los empleados del gobierno estadounidense que no puedan posponer sus viajes a este destino tienen permitido viajar a Acapulco siempre y cuando lo hagan vía aérea y no terrestre (Orsi, 2016).

Como efecto el presidente de la Asociación de Hoteles y Restaurantes del Acapulco Tradicional, Francisco Águilar Ordoñez señaló que 53 hoteles y 15 restaurantes del puerto mantienen sus finanzas al borde de la quiebra y que el hotel Quiosco cerró sus puertas por cobro de piso y expresó que propietarios del sector han tenido que recortar personal en los últimos tres años y reducir sus tarifas hasta 30 por ciento en los últimos cinco años. Asimismo han tenido que ofrecer venta de cenas en anafres, reducir gastos y no realizar mantenimiento a los hoteles (Briseño, 2016).

En general, la imagen turística que ha adquirido el Puerto de Acapulco en los últimos años ha sido predominantemente negativa, lo que ha provocado la

disminución de turistas principalmente internacionales. Por esta razón la baja de ingresos económicos en este destino es constante en todo el municipio así como la desaparición de diversos establecimientos turísticos.

Por otra parte la SECTUR proyecta una imagen de Acapulco como uno de los destinos más importantes del país, glamuroso, espontáneo y divertido, donde las actividades a realizar no paran; ya que en este lugar en cualquier momento del día y la noche se encuentran infinidad de actividades para llevar a cabo. Así mismo cuenta con una incomparable vista, ambiente casual, impresionante infraestructura turística y sobre todo con una hospitalidad incomparable de sus habitantes, lo cual hace parecer que este destino sea considerado uno de los destinos favoritos del mundo para visitar (SECTUR, 2014).

Capítulo III.

Metodología

INTRODUCCIÓN AL CAPÍTULO

El presente capítulo tiene como objetivo describir la metodología que fue utilizada para conocer la influencia de la delincuencia en la imagen turística de Acapulco por medio de la percepción de turistas reales y potenciales. Para tal efecto, este capítulo se ha estructurado de la siguiente manera; como primera parte se describe la problemática del estudio, seguida de la justificación, posteriormente se definen y describen el método, las técnicas e instrumentos utilizados para el estudio, y finalmente se describe el procedimiento adoptado para el trabajo de campo.

3.1 PROBLEMÁTICA

En la actualidad la delincuencia se ha convertido en una gran preocupación para la imagen turística de México, principalmente en destinos importantes como Acapulco, por su aumento progresivo de delitos, considerándose el municipio más violento del país según el Consejo Ciudadano para la Seguridad Pública y la Justicia Penal (Espino, 2015). En los últimos años la delincuencia ha pasado a ser uno de los principales factores para la construcción de la imagen turística de Acapulco la cual ha llegado a afectar de manera simbólica el turismo del lugar y sus alrededores, esto se puede ver reflejado en la disminución de llegadas de turistas nacionales y principalmente internacionales, en el cierre de negocios, así como en la nula inversión privada (H. Ayuntamiento de Acapulco). Esto en gran parte es debido a que la imagen que se llega a percibir en todo destino es un factor determinante para la elección del lugar.

Tomando en cuenta los diversos delitos que existen, en esta investigación se ha adquirido información mediante el Código Penal Federal (2015), con base en su clasificación y revisión de la literatura, al ser varios los delitos que se llegan a cometer en el ámbito turístico y que de manera directa y significativa pueden afectar la imagen de Acapulco. Sin embargo, según estudios realizados, existen ciertos delitos que se asocian más a la imagen turística, los cuales son: terrorismo (Baker, 2014), asociaciones delictuosas (Espino, 2015), turismo sexual (Bringas y Gaxiola, 2012), lenocinio y trata de personas (Maerk y Boxill, 2000), delito de la producción, tráfico, y otros actos en materia de narcóticos (Enríquez, Meza y Fierro, 2015), hostigamiento sexual (Excelsior, 2013), delitos contra la vida y la integridad corporal (Pizam, 1999), lesiones, homicidio, feminicidio y robo (Albuquerque y McElroy, 1999).

Estos delitos son factores indudablemente importantes que pueden determinar la imagen negativa de un destino y los cuales hacen que el potencial de atractivo de un lugar determinado disminuya significativamente. Evidentemente no son los únicos delitos asociados, pero representan un punto de partida para los intereses

de este trabajo. Pese a la relevancia del tema, se puede observar que son prácticamente nulos, si no es que inexistentes, los estudios de corte científico que analicen la influencia de la delincuencia en la imagen del destino de Acapulco.

3.2 JUSTIFICACIÓN

El presente estudio es un tema de gran importancia dentro del sector turismo donde el elemento principal de la investigación es la imagen turística que construyen los viajeros antes, durante y después de visitar un determinado lugar. Son diversos los factores que influyen en esta formación, siendo uno de ellos la delincuencia, la cual se aborda en este estudio dado que en los últimos años ha cobrado gran importancia en todo el país y asimismo ha aumentado progresivamente, a la vez que poco se ha estudiado en el marco de la actividad turística de Acapulco. La imagen turística que se forma de un lugar determina la confianza en el destino. Desafortunadamente la delincuencia ha llegado a ser un factor sumamente preocupante en los turistas, lo que hace que estos individuos tomen precauciones en ciertos lugares o cancelen visitas a destinos altamente inseguros.

Por esta razón es de gran importancia conocer la influencia que tiene la delincuencia por medio de factores personales, factores efímeros y fuentes de información sobre la construcción de un destino y de la misma manera cuánto afecta esta imagen para dejar de visitar ciertos destinos con alto grado de delincuencia, el cual es el caso de Acapulco, uno de los destinos tradicionales de México que fue elegido por ser un destino con gran desarrollo turístico que en los últimos años se ha visto afectado por la disminución de turistas y en el cual ha aumentado significativamente la delincuencia.

En general la investigación propuesta aspira a contribuir e identificar cómo influye la delincuencia en la imagen turística de Acapulco en la disminución de turismo. Existe un número ilimitado de investigaciones acerca de este tema, el estudio de este fenómeno es muy importante para conocer qué tan influyente es este factor hacia la imagen turística de Acapulco ya que la disminución de turistas a esta zona se ha observado gradualmente. Esto ha afectado a todos los involucrados en el

sector turismo. Por lo consiguiente se puede deducir que este estudio puede ayudar a desarrollar estudios futuros sobre la imagen turística en destinos con alto índice de inseguridad o darle continuidad al estudio presentado, ampliando los estudios turísticos, al mismo tiempo de reconocer la importancia de este fenómeno.

De esta manera el presente estudio tuvo como objetivos:

3.4 OBJETIVO GENERAL

Conocer la influencia de la delincuencia en la imagen turística de Acapulco a partir de la percepción de turistas reales y potenciales del destino.

3.5 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar la situación que guarda la delincuencia en Acapulco a partir de los canales y medios de comunicación hacia los turistas.
- Identificar la imagen turística de turistas reales y potenciales acerca de Acapulco asociada a la situación de delincuencia que guarda el destino.
- Analizar la influencia de las experiencias que han obtenido los turistas después de visitar Acapulco.

3.5 METODOLOGÍA

Con el fin de profundizar la investigación acerca de la influencia que tiene la delincuencia en la formación de la imagen turística de Acapulco, es altamente importante y valioso recabar información actualizada y de primera mano. Para tal efecto dentro de este trabajo fue necesario realizar una investigación de campo cualitativa, debido a que la formación de la imagen turística es subjetiva y cada persona percibe su entorno de manera diferente.

En la investigación se utilizó el método cualitativo ya que el aspecto *emic* de las metodologías cualitativas aborda las percepciones hacia el turismo (Brunt y Courney, 1999, citado en Monterrubio 2008). Asimismo se tomó como principal

técnica la entrevista a profundidad y como técnicas complementarias la observación directa y el análisis de documentos.

3.5.1 Métodos cualitativos

La investigación cualitativa es aquella que busca conocer la complejidad de los fenómenos sociales a partir de los significados que los individuos otorgan en la investigación (Vazquez, 2006). Asimismo este método describe y analiza a detalle aquellas personas, eventos, situaciones, interacciones y comportamientos que suelen ser observables y documenta lo que los participantes explican como son: sus experiencias, actitudes, creencias, pensamientos y reflexiones tal y como son expresadas en su propio contexto y vida cotidiana, de esta manera se puede obtener una gran cantidad de información enriquecedora (Cedeño, 2001).

El método cualitativo se enfoca en profundizar aquellos estudios específicos y no a generalizar, ya que describe y cualifica el fenómeno social a partir de rasgos determinantes (Bernal, 2006), para lograr una comprensión completa de la experiencia del individuo. De esta manera el método cualitativo pretende explicar la realidad a partir del estudio de lo particular, ya que obtiene una riqueza de información detallada a partir del estudio de un número pequeño de individuos (Patton, 1991 citado en García, Peña y Rodríguez, 2007). Este método da la posibilidad de compartir experiencias y desarrollar una relación de diálogos con los informantes que participan en el estudio, lo que proporciona una mejor comprensión de sus experiencias vivenciales, la percepción que tienen acerca del entorno, su situación particular y de las realidades (Cedeño, 2001).

Por otra parte los estudios cualitativos son más fáciles de desarrollarse y llevarse a cabo cuando se inicia el estudio, debido a que necesitan de una menor precisión cuando se diseña el proceso de investigación. Al realizarse una menor estructuración en este método se crea una de las mayores ventajas que brindan los métodos cualitativos ya que suelen ser más flexibles a comparación de los métodos cuantitativos. Sin embargo, la dificultad surge a la hora que se analizan los datos y al realizar el informe final (García, Peña y Rodríguez, 2007). El método cualitativo

pretende recoger la realidad a través de los ojos de sus participantes aunque se tiene que resaltar que este método va más allá de capturar los hechos, personas o comportamientos (Bonoma, 1985 citado en García, Peña y Rodríguez, 2007), ya que intenta buscar explicaciones y responder a preguntas del porqué o cómo.

Este método se lleva a cabo a partir del contacto con la realidad a analizar, la cual está formada por situaciones cotidianas de la vida de los individuos, grupos y organizaciones (Miles y Huberman, 1994). Un aspecto que es importante destacar de las metodologías cualitativas es su amplitud y riqueza interpretativa y subjetiva de información detallada, el planteamiento global que tienen y principalmente su fuerte potencial para dar a conocer la complejidad de las distintas situaciones. Silverman (1993) considera que una de las ventajas de la investigación cualitativa es que permite recoger la naturaleza subjetiva de las relaciones sociales. Asimismo permiten descubrir nuevas realidades o comportamientos inesperados y ofrecen opciones explicativas innovadoras.

En general los métodos cualitativos no comienzan con una teoría que intentan comprobar sino que la teoría explicativa surge durante el propio proceso de investigación, o sea, que este método permite a la teoría y a los resultados actuar de manera conjunta (Cedeño, 2001).

Por otra parte este método tiene ciertas desventajas debido al alto grado de subjetividad obtenida por parte del investigador, como los datos que proporcionan los informantes desde su punto de vista, por lo que es difícil valorar algunos criterios como la objetividad, la confiabilidad, la validez interna, la validez externa y la aplicabilidad (Okuda y Gómez, 2006). Asimismo este método requiere de más tiempo que los estudios cuantitativos, porque los procesos de recolección de información y sobre todo la sistematización e interpretación son más extensos y laboriosos.

En general se pueden mencionar algunas de las características que presenta el método cualitativo, según los aportes de Filstead (1986) y Pérez (1994 citado en Cedeño, 2001):

- Pretende que la teoría surja de los propios datos; lo que aumenta la posibilidad de comprender y concebir una explicación del fenómeno en estudio.
- Se intenta descubrir qué conceptos, teorías, y categorías sugieren los propios datos, para dar sentido a la realidad social en la que se encuentran.
- Utiliza la aproximación a la vida cotidiana de los informantes para capturar sus acciones.
- Para explicar el fenómeno en estudio emplea conceptos sensibles que captan el significado de lo que sucede.
- Los conceptos seleccionados se modifican con base en la recolección de datos, y en informaciones adicionales que respondan a nuevos interrogantes en el proceso de investigación
- Para obtener información recurre a observaciones, entrevistas en profundidad, entrevistas no estructuradas o semiestructuradas y estudio de casos.
- El punto básico de partida del enfoque cualitativo está centrado en la comprensión de las personas dentro del marco de referencia de ellas mismas, en el contexto de su práctica concreta, de su cotidianidad.
- La comprensión se valora desde una perspectiva holística, totalizadora, no fragmentada, que considera todos los puntos de vista como valiosos y dignos de estudiar; y donde las creencias, juicios de valor y predisposiciones de las y los investigadores deben tratar de apartarse.

Entrevistas a profundidad

La entrevista a profundidad puede definirse como la técnica de cuestionamiento sistemático y empírico dentro de la sociedad de carácter profesional, guiada por un tema central, la cual es considerada una técnica personal, no estandarizada, directa, no estructurada, flexible y dinámica, y asimismo es conocida como parte de uno de los métodos por excelencia generalmente empleada en la investigación cualitativa (Sánchez, 2002). Esta técnica consiste en realizar una conversación entre un entrevistado y un informante, en el cual se tienen propósitos investigativos para la obtención de información individual o grupal donde el investigador realiza una indagación profunda para lograr que el informante hable libremente y exprese en forma detallada y enriquecedora sus motivaciones, creencias, anécdotas y sentimientos sobre el tema estudiado (Salkind, 1998).

Durante la aplicación de esta técnica se alterna la toma de la palabra, de manera que el entrevistador propone temas; una vez que el investigador está realizando la entrevista, él o ella ya cuenta con un guión o esquema de preguntas abiertas y neutrales, en el cual las preguntas no se encuentran estandarizadas como en el cuestionario y por otra parte el informante trata de proporcionar respuestas de sus perspectivas, experiencias y opiniones detalladas de los participantes en su propio lenguaje de manera espontánea y abierta, debido a que posee experiencias e información altamente enriquecedora y asimismo durante el proceso de la entrevista el informante suele añadir información, transformar hechos vividos y detallar cada información requerida. Las palabras que son utilizadas y la secuencia se dejan al juicio del investigador y se pueden formular preguntas adicionales si se consideran que son importantes para la investigación (Callejo, 2002).

En general la entrevista en profundidad tiene tres etapas, las cuales son: la entrada, en la cual se realiza una descripción breve sobre el tema a investigar, así como una pequeña presentación del informante hacia al entrevistado, posteriormente se crea la indagación en el cual se crea la formulación de preguntas y respuestas, y finalmente se termina con la etapa de la culminación de la entrevista donde surgen comentarios y datos personales del entrevistado. Por otro lado el proceso de la

entrevista encierra tres elementos importantes los cuales son: el contexto, donde se encierra el tema de investigación, el entrevistador o investigador, el cual formula cada una de las preguntas que van a ser realizadas en el momento de la entrevista y finalmente el informante, el cual es seleccionado dependiendo de las necesidades que tenga el investigador en la recolección de datos (Mejía, 2002).

Asimismo se tiene que resaltar que en el desarrollo las entrevistas, no se debe aprobar ningún tipo de juicios sobre la persona entrevistada, se debe permitir que los informantes hablen con toda la libertad posible, se debe prestar atención y ser sensible, ya que esto favorece ciertos procesos y se puede conseguir un clima de naturalidad y libre expresión (Barrantes, 1999).

Sin embargo toda técnica cuenta con desventajas de las cuales se debe mencionar que el tiempo que se toma en realizar las entrevistas y los medios necesarios para su aplicación encarecen el proceso de obtención de información asimismo que el proceso de obtención y análisis de información es lento y complejo (Fernández, 2004).

Guión de entrevista

El guión es el instrumento de la entrevista como técnica de investigación. La creación de un guión es de mucha utilidad a la hora de realizar la entrevista ya que ayuda a tener un control en el desarrollo de la recolección de información. El objetivo de este instrumento es brindar seguridad de que el informante aborde todos los temas que se desean tomar en cuenta así como mantener como punto esencial el objeto de estudio en cada una de las entrevistas que se llevará a cabo. Suele llevar un orden sobre el tema a tratar; sin embargo, como este método llega a ser flexible ante el investigador se puede cambiar el orden de las preguntas dependiendo de las respuestas del informante. La guía de la entrevista recoge los temas o preguntas relevantes para el objeto de estudio y el investigador adapta la secuencia al ritmo que mantenga el entrevistado. Durante el desarrollo de la entrevista es preferible mirar el guión en mínimas ocasiones, con el fin de mantener en la medida de lo posible la ilusión de una conversación cotidiana y natural (Gutiérrez, 2007).

El guión de entrevista abarca el tema y sus distintos subtemas y es considerado solo un guión, no una regla ya que puede modificarse y ampliarse como sea posible (Bolseguí y Fuguet, 2006).

Observación directa

Fernández (2004) menciona que la observación directa es una técnica que permite obtener información mediante el registro de las características o comportamientos de un grupo de individuos o elementos sin establecer comunicación y por lo tanto no es necesaria la colaboración directa con el colectivo analizado. Esta técnica pretende observar un fenómeno intentando incomodar lo menos posible el entorno, por lo cual es considerando uno de los tipos de investigación más puro dentro de los métodos cualitativos (Honrubia y López, 2005).

La observación directa puede ser estructurada u ordinaria. En la observación de tipo estructurada se establecen los objetivos para llevar a cabo la observación, asimismo se define y delimita el campo de estudio, especifica los aspectos que son de interés e identifica los instrumentos que serán de utilidad en la investigación. Por otra parte la observación de tipo ordinaria es aquella donde se realiza una observación espontánea, casual y de escasa sistematización.

Algunas de las características de la observación directa, según Pulido (2007), son:

- Apreciación de la realidad, en el momento en el que ocurre, en vivo y en directo.
- Accede a estudiar los hechos y fenómenos, dentro de una situación contextual.
- Permite la percepción de los sentidos a diferencia de la captura de información contada, hablada y escrita.
- Sus resultados son, en apariencia, menos rigurosos, puesto que la mayoría escapan de la cuantificación.

Análisis de documentos

El análisis de documentos consiste en analizar información registrada en materiales duraderos que se denominan documentos. Se consideran dos tipos básicos de documentos: escritos y visuales (Vázquez, Ferreira, Mogolión, Fernández, Degado y Vargas, 2006), entre los escritos se pueden considerar: documentos personales, obras de creación literaria, documentos institucionales, informaciones periodísticas, productos del trabajo de campo y obras de carácter científico (Fernández, 2002), mientras que las películas, dibujos y esculturas constituyen documentos visuales (Vázquez, Ferreira, Mogolión, Fernández, Degado y Vargas, 2006).

3.6 PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO ADOPTADO

Con la finalidad de llegar al objetivo establecido en el presente estudio se adoptó el método cualitativo con las técnicas de la entrevista a profundidad, la observación directa y, a pesar de que no se utilizó ampliamente la técnica de análisis de documentos, fueron revisados algunos de estos para el seguimiento de esta investigación, los cuales fueron de utilidad complementaria a las otras dos técnicas.

El guión de la entrevista se realizó con base en los objetivos planteados en la investigación; este guión estuvo compuesto por tres partes importantes las cuales fueron: como primera parte una presentación, donde se explicó la razón y objetivo de la investigación así como datos breves sobre la investigadora, de la misma forma en esta parte se planteó el requerimiento de la participación del informante así como el permiso para poder audiograbar a cada uno de los entrevistados para una recolección total de la información. La segunda parte del guión estuvo conformada por trece preguntas que pretendieron obtener información sobre la influencia de la delincuencia en la imagen turística de Acapulco, los grados de delincuencia que se considera que tiene Acapulco, y aquellas fuentes de información más destacadas para informarse de la delincuencia que existe en Acapulco. Finalmente la tercera parte se persiguió obtener datos personales de cada uno de los informantes (ver Anexo 1).

Antes de comenzar con las entrevistas se realizaron cuatro pruebas piloto. En estas pruebas se detectaron algunos problemas de entendimiento en algunas de las preguntas por lo cual se cambió su estructura y diseño y se añadieron otras preguntas que eran de suma importancia para el estudio.

En general se realizaron 20 entrevistas con hombres y mujeres de diferentes edades principalmente residentes del Estado de México, siendo éstos turistas potenciales y reales de Acapulco. El periodo en el que se aplicaron estas entrevistas fue del 7 de junio al 5 de julio de 2016, el número de entrevistas se definió con base en el criterio de saturación teórica, donde la información llegó a ser repetitiva en la recolección de datos y ya no emergió información nueva. La duración aproximada de estas entrevistas fue en un rango de 7 minutos a 35 minutos.

Las entrevistas se comenzaron a realizar con conocidos que ya habían visitado Acapulco frecuentemente, y posteriormente se utilizó la técnica bola de nieve la cual ayudó a que los informantes ya antes entrevistados sugirieran a nuevos informantes los cuales podían ser parte del estudio. En este proceso se procuró que el número de informantes fuera variado en edades. Así mismo debido a que como se mencionó al principio los aspectos sociodemográficos son factores que hacen que varíen las expectativas y percepciones de los informantes, se buscó un equilibrio entre hombres y mujeres. El 100% de los entrevistados permitieron la audiograbación de la entrevista y asimismo todas las personas que se les pidió su apoyo para la realización de las entrevistas accedieron a dar información.

Todos los informantes fueron muy amables antes, durante y después de cada entrevista, solo al saber que la entrevista sería audiograbada algunos de ellos se pusieron muy nerviosos y otros preferían leer las preguntas antes de comenzar con la entrevista. Todos los entrevistados contestaron a cada una de las preguntas realizadas. Para llevar a cabo cada una de las entrevistas la investigadora se tuvo que desplazar a varias partes dentro del Estado de México o Ciudad de México para poder entrevistar a los informantes ya que como ya se mencionó la mayoría de los entrevistados eran residentes del Estado de México; una de las entrevistas se

realizó vía telefónica y otra por medio de la aplicación Whatsapp por motivos de tiempo y distancia entre informante y la investigadora.

En la siguiente tabla se muestra la información sociodemográfica de los informantes a los que se realizaron las entrevistas (ver Tabla 5):

Tabla 5 Datos sociodemográficos de los informantes²

Nombre	Género	Edad	Lugar de residencia	Ocupación	Tipo de informante³
Adriana	Mujer	26	Edo. México	Maestra	Turista real
Agustín	Hombre	31	Edo. México	Administrador de base de datos	Turista potencial
Alejandra	Mujer	25	Edo. México	Egresada de licenciatura	Turista potencial
Armando	Hombre	53	Edo. México	Microempresario	Turista real
Cesar	Hombre	27	Edo. México	Empleado	Turista potencial
Diego	Hombre	29	Querétaro	Maestro	Turista potencial
Gabriel	Hombre	26	Edo. México	Estudiante y empleado de medio tiempo	Turista potencial
Gustavo	Hombre	29	Edo. México	Microempresario	Turista potencial
Hugo	Hombre	24	Edo. México	Egresado en Ingeniería en computación	Turista potencial
Javier	Hombre	28	Edo. México	Empleado	Turista real
José Luis	Hombre	32	Edo. México	Administrador	Turista real

² Debido a los intereses en procurar la identidad de cada informante, se han utilizado pseudónimos.

³ Dentro de los informantes se tomaron en cuenta: para propósitos de este estudio, turistas potenciales y turistas reales. Los turistas potenciales son aquellos que nunca o rara vez han visitado Acapulco y/o que tienen más de 4 años que no lo han visitado y los turistas reales son aquellos que frecuentemente visitan el destino.

Julio	Hombre	24	Ciudad de México	Estudiante y microempresario	Turista real
Liliana	Mujer	54	Edo. México	Ama de casa y estudiante	Turista real
Lourdes	Mujer	40	Edo. México	Ama de casa	Turista real
Natalia	Mujer	49	Edo. México	Estilista	Turista real
Roberta	Mujer	43	Edo. México	Ama de casa y encargada de excursiones	Turista real
Rogelio	Hombre	53	Edo. México	Pensionado	Turista real
Sandra	Mujer	65	Edo. México	Pensionada	Turista potencial
Teresa	Mujer	56	Edo. México	Ama de casa	Turista real
Wanda	Mujer	25	Edo. México	Empleada	Turista potencial

Fuente: elaboración propia.

Del mismo modo se adoptó la observación directa. El uso de esta técnica consistió en realizar una visita al destino de Acapulco en el mes de julio del año 2016. La investigadora se desplazó vía terrestre, por autobús. Las observaciones dirigidas se fueron sistematizando desde el momento en que se llegó a la última caseta para ingresar al municipio de Acapulco de Juárez, donde se observó un pequeño grupo de maestros manifestándose. Estos habían tomado la caseta. Se observó cómo pintaban los autos y autobuses con frases como “Fuera Peña Nieto” “Bienvenido a Acapulco el puerto más combativo, territorio CETEG, CNTE”, etc., (ver Imágenes 1 y 2). Estos actos hicieron que los pasajeros del autobús se alteraran y comenzaran a preguntar lo que estaba ocurriendo en ese momento, después de observar lo sucedido sólo era la toma de la caseta, los pasajeros regresaron a sus asientos.

Imagen 1. Toma de caseta Acapulco

Fuente: Trabajo de campo



Imagen 2. Entrada al puerto de Acapulco



Fuente: Trabajo de campo

Al llegar al hotel se continuó con la observación de cada detalle y acontecimiento importante, se preguntó a taxistas, recepcionistas, policías, lancheros, etc. acerca

de la tranquilidad que se podía encontrar en Acapulco. Por lo general las respuestas que se recibieron, llegaron a ser tajantes y cambiaban frecuentemente el tema o solo contestaban con una frase como “es muy tranquilo”. En cuanto a los turistas se observó que la mayoría que visitaban Acapulco eran familias y, en ese momento, equipos de futbol juvenil que iban a torneos de otros estados de la República, incluso de otros países. Por otra parte los grupos de turistas menos vistos durante este estudio fueron parejas o grupos de amigos.

Durante la visita se observó que la mayoría de los turistas disfrutaban la estancia tranquilamente, aunque la mayoría se quedaban dentro del hotel en albercas, jacuzzis y camastros. La ocupación de los hoteles durante esos días era alta, se observó una relativa tranquilidad sobre la playa, algunos de los turistas con los que se llegó a tener conversaciones informales eran turistas reales, los cuales frecuentemente viajaban a Acapulco por comodidad de la distancia y costos. Durante la noche se observó que muy pocos de los turistas salían fuera de los hoteles para disfrutar de antros, bares, restaurantes, etc. ya que la mayoría salían a comprar a minisúper, cervezas y botanas para ingresarla al hotel y disfrutar ahí la noche.

Hay que resaltar que estas observaciones se realizaron mayormente en las zonas Dorada y Diamante, ya que fueron en las zonas a las que más se tuvo acceso. Esto fue debido a que para trasladarse a la zona tradicional de Acapulco era complicado por consecuencia de las manifestaciones de maestros en el zócalo; el tráfico era demasiado lento y por consecuencia los taxistas subían su tarifa y de igual forma los taxis eran muy escasos por lo que se optó por un paseo en lancha hacia esa zona. Se observaron más turistas en esa zona. Sobre el mar se observó una lancha de la Policía de Marina para vigilar el lugar. En el paseo que se realizó

Durante el regreso también se tomaron notas de pequeñas observaciones al llegar a la caseta de salida de Acapulco. En ésta un grupo de manifestantes detenían a los autobuses con el fin de subirse al vehículo y llegar a Chilpancingo. Algunas de estas personas estaban cubiertas de la cara y al ver que no podían ingresar al interior del autobús, comenzaban a golpear la puerta de las maletas con el fin de

abrir la puerta para sacar el equipaje y de esta manera asustar al operador del autobús para que accediera a abrir las puertas del autobús. Durante ese momento los pasajeros se alteraron diciendo que no los subieran porque asaltarían a los pasajeros y algunos otros gritaban frases como “de seguro traen armas”, “son unos malvivientes”, “que se los lleve la policía, por eso el gobierno les paga”, “¿Por qué se cubren el rostro?”, etc. Esto hizo que los pasajeros en general se alteraran y pidieran que no subieran a ningún manifestante, después de aproximadamente 15 minutos el pequeño grupo dejó pasar la unidad.

Todas las anotaciones necesarias respecto a lo que se observó en el Puerto de Acapulco se realizaron en un cuaderno, complementado con fotografías que se tomaron en diferentes momentos de la investigación. Cada día se hicieron reportes de lo observado en el destino, donde se incluían detalles de los acontecimientos, los lugares donde ocurrían, la fecha de lo observado y las conversaciones informales que se tuvieron con prestadores de servicios, residentes y turistas. Las anotaciones se realizaron respecto de cada acontecimiento que sucediera en el lapso de la estancia, durante el día, tarde y parte de la noche, respecto a la seguridad que hay en el lugar, la tranquilidad que transmitían los turistas, lo que pensaban los residentes del lugar, salidas nocturnas por medio de los turistas, y la tranquilidad en el lugar, principalmente.

De la misma manera durante la investigación y para profundizar el estudio se analizaron algunos documentos sobre la delincuencia que existe en el Puerto de Acapulco y la afectación de esta misma en la disminución de turismo, entre los documentos que se tomaron en cuenta fueron principalmente noticias periodísticas, las cuales fueron de gran ayuda para ampliar la investigación.

Cada 15 días durante la investigación se realizaron búsquedas de notas periodísticas sobre el Puerto de Acapulco, estas se realizaban en los portales oficiales de los periódicos más reconocidos y con mayor fiabilidad en México, entre estos periódicos se destacan: El Financiero, El Universal, Exelsior, La Jornada, Notimex, La Opinión, Terra, y El Diario.

Las notas periodísticas seleccionadas para el estudio fueron aquellas noticias y acontecimientos que contenían datos respecto a la delincuencia, como tiroteos, asaltos a turistas, narcotráfico y las consecuencias de este en el destino, ejecuciones, cifras respecto a la inseguridad, disminución de turistas, cierre de negocios, etc. Posteriormente al encontrar diferentes noticias sobresalientes de la delincuencia en Acapulco se realizó un diario donde cada vez que se encontraba una nueva noticia sobre Acapulco respecto a delincuencia se realizaban anotaciones por título, año, autor y periódico, la noticia y la dirección electrónica, con el fin mantener ordenadas las notas y asimismo tenerlas presentes a lo largo de la investigación.

En general esta técnica fue de gran utilidad para complementar las técnicas de la entrevista a profundidad y la observación directa, ya que se pudo ampliar el conocimiento acerca de los acontecimientos de Acapulco y de esta manera poder conversar ampliamente con los informantes de los diferentes sucesos. La observación por su parte ayudó a entender mejor lo percibido y tener conversaciones informales acerca de diferentes sucesos previamente leídos en las notas periodísticas (ver Anexo 2).

CAPÍTULO IV.

HALLAZGOS

INTRODUCCIÓN AL CAPÍTULO

El presente capítulo contiene los resultados de la investigación para poder identificar la influencia que tiene la delincuencia en la imagen turística de Acapulco. Conforme a los objetivos específicos planteados anteriormente, este capítulo se ha estructurado de la siguiente manera; como primer punto se expone la interpretación de los informantes a partir de lo que transmiten los medios de comunicación sobre la situación que guarda la delincuencia en Acapulco; como segundo punto se describe la imagen turística que han construido los turistas reales y potenciales acerca de Acapulco asociada a la situación de delincuencia que guarda el destino; y finalmente se muestra la influencia de las experiencias que han obtenido los turistas después de visitar Acapulco.

Hay que resaltar que para llevar a cabo este estudio, se realizaron entrevistas a turistas reales y potenciales de Acapulco.

Como ya se mencionó anteriormente los turistas reales son aquellos que frecuentemente visitan el destino y los turistas potenciales son aquellas personas que casualmente lo visitan o que nunca han visitado el destino, esto con el fin de analizar las percepciones que tienen cada uno de ellos.

4.1 LA DELINCUENCIA EN ACAPULCO A PARTIR DE LOS CANALES Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN HACIA LOS TURISTAS

En los últimos años Acapulco se ha identificado como uno de los destinos más inseguros de la República Mexicana, teniendo una imagen negativa del lugar. Esto es en parte debido principalmente al gran número de canales y medios de comunicación, que se distribuyen rápidamente dentro de la República Mexicana como también fuera de ella, estos han jugado un papel muy importante para la construcción de la imagen turística del destino.

Como consecuencia la imagen que se ha formado por parte de estos medios de comunicación ha sido principalmente negativa, teniendo como resultado, miedo de turistas principalmente de aquellos que no suelen visitar con frecuencia la zona y como tal una gran disminución de turismo en Acapulco. Gabriel, turista que visitó por última vez el puerto hace 10 años, mencionó al respecto:

“...especialmente me informo por lo que he escuchado, por lo que han transmitido los medios de comunicación y que siento que es real, lo he escuchado pero lo considero principalmente peligroso por el narcotráfico, por la lucha entre cárteles que han cobrado la vida de civiles”

De la misma manera Agustín quien visitó Acapulco hace dos años opinó: *“...las dos veces que fui nunca tuve ese problema de delincuencia, sin embargo por lo que escuchas y por lo que te comentan, sientes ese miedo”*

Cuando se llevó a cabo la observación directa y al salir del puerto de Acapulco, se encontró una manifestación de maestros de la CNTE, algunos cubiertos de la cara los cuales solo querían subir al autobús para poder llegar a Chilpancingo, sin embargo por todo lo que se ha transmitido en diferentes medios de comunicación, los pasajeros experimentaron miedo en estas situaciones y pensaban que eran asaltantes, los cuales alarmados gritaban que no dejaran subir a tales personas, quienes tenían armas. De esta manera se generó pánico entre los pasajeros (ver Imagen 3).

Imagen 3. Manifestación de la CNTE



Fuente: Trabajo de campo

Entre los principales factores que suelen construir la imagen turística de Acapulco han llegado a ser factores personales (psicológicos y sociales), factores estímulo (experiencia previa y factores de distribución), fuentes de distribución como: inducidas (agentes abiertos), orgánica (solicitada y no solicitada) y autónoma.

Como un punto importante de esta investigación se tiene que resaltar principalmente la influencia de las fuentes de información inducida y autónoma para crear la imagen turística de Acapulco, entre estos principalmente se encontraron los agentes abiertos, entre los cuales destacaron: noticieros que se transmiten por medio de la televisión, internet, radio y periódicos, donde se publican y transmiten principalmente acontecimientos negativos del puerto.

Otro factor importante en la construcción de la imagen son las fuentes de información orgánica dentro de los cuales llegan a ser más influyentes los comentarios de familiares y amigos a base de sus experiencias. Estas suelen ser

principalmente solicitadas aunque hay que resaltar que en ocasiones los turistas suelen informarse a base de pláticas informales sin solicitar dicha información.

En general por medio de este estudio reveló que los medios de comunicación más destacados, populares, y con mayor grado de influencia en la imagen de Acapulco asociada a la delincuencia, son principalmente los noticieros, periódicos, noticias vía internet, radio e información de boca en boca (ver Tabla 6).

Tabla 6. Fuentes de información más populares (ordenados por grado de popularidad según los informantes entrevistados)

Factores estímulo Fuentes de información	Derivación de los medios de comunicación
Televisión	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Noticieros ➤ Programas de espectáculo
Información de boca en boca	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Familiares ➤ Amigos ➤ Conocidos
Internet	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Redes sociales ➤ Portales
Periódicos y revistas	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Físicos ➤ Electrónicos
Radio	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Noticieros ➤ Programas de entretenimiento

Fuente: elaboración propia a partir de las entrevistas realizadas.

Televisión

La televisión en la actualidad ha sido un elemento muy influyente en la construcción de la imagen turística de Acapulco. Este es uno de los medios de comunicación más importantes debido a su extraordinario alcance y cobertura. Se ha llegado a convertir en una de las principales fuentes de entretenimiento e información para la

mayoría de las personas, principalmente en México. Este medio es sumamente rápido al distribuir toda la información de los sucesos que se llevan a cabo en diversos lugares y uno de ellos es Acapulco con un sinnúmero de delitos que se han cometido en los últimos años. De esta manera la televisión se ha convertido en uno de los principales medios en el cual los usuarios se informan de los acontecimientos más sobresalientes y desafortunadamente los más violentos y negativos del lugar.

Los viajeros suelen crear la imagen de Acapulco principalmente a partir de lo que observan en televisión, ya que como se sabe este medio tiene alcances mundiales siendo los noticieros los medios más alarmantes para construir la imagen de Acapulco. De acuerdo con el trabajo de campo, la mayoría de las personas suelen informarse de los acontecimientos de Acapulco por medio de los noticieros, seguido de aquellos programas de espectáculos, los cuales son los programas más vistos dentro de la televisión mexicana.

De esta manera Liliana, una informante ama de casa, comentó: *“...me he informado por las noticias, pero por ahí sí se escucha que asaltaron, que tantos muertos. Por la televisión es como luego me entero yo de cosas”*

Por otra parte Cesar, quien ha visitado Acapulco dos veces, mencionó: *“...me he informado en las noticias por televisión, pero pues también sabemos que los noticieros son un poco amarillistas, entonces ya no sabes”*

Agustín referente al tema mencionó:

“Yo creo que una de las principales fuentes de información es la televisión que en este caso, en los noticieros explican qué es lo que está pasando aunque realmente no hay que hacerle caso al 100% a la televisión porque depende también, la información no puede ser 100% verídica, bueno congruente.”

Comunicación de boca en boca

Por otra parte se encuentra la comunicación de boca en boca, otro factor que dentro de la investigación fue muy importante para construir la imagen turística de Acapulco. La opinión y experiencia que han adquirido los familiares, amigos y conocidos respecto al puerto de Acapulco ha jugado un papel importante; la información de los turistas que ya visitaron este lugar suele ser información más verídica para ellos, en comparación con cualquier otro medio. Si esta experiencia fue negativa suele alarmar al recolector de información y de esta manera realizar planes para vacacionar en otro destino que no sea Acapulco. Agustín comentó:

“...hace aproximadamente como dos o tres meses, creo que hubo una balacera en el puerto de Acapulco, unos conocidos se fueron de fin de semana y les tocó ese tipo de enfrentamientos y la verdad es que por miedo ya no quisieron salir a ningún lado y simple y sencillamente lo que hicieron fue pues encerrarse en su hotel, quedarse en la playa privada que tenía el hotel y pues de ahí tomaron un taxi cuando terminó su estancia, tomaron un taxi y directamente al aeropuerto y temprano. Ya con ese tipo de problemas que hubo ya no quisieron conocer más allá. Por lo cual estos amigos nos han dicho: sabes que si vas a ir piénsalo dos veces o busca otro destino. Pero a mí directamente no me ha sucedido nada, indirectamente sí, fueron mis amigos.”

Por otra parte Alejandra, quien nunca ha visitado Acapulco, mencionó que:

“Pues me da mucho miedo visitarlo, yo no iría ahorita. Un amigo de mi hermano nos contó que al salir de Acapulco y estacionarse en una gasolinera unos tipos lo asaltaron y le quitaron todo lo que llevaba, a mí me daría mucho miedo”

Cesar por su parte agregó:

“...pues que les haya pasado una situación de delincuencia a alguien no, de que haya comentarios y todo eso, si, por conocidos y muy poco por la tele. Pero sí te platican, no, es que en Acapulco está feo o que ya hasta en las

playas te quieren asaltar, la mayor información que he obtenido ha sido por los conocidos.”

Wanda, quien ha visitado dos veces Acapulco, respecto a la información adquirida por parte de conocidos, mencionó: *“...una vez uno de mis tíos recuerdo que nos estaba platicando que habían ido y que por ahí donde está la costera, que vio cómo se intentaban subir a una persona y sí da como miedo esa situación”*

Por otra parte Diego, profesor de 29 años, mencionó:

“Pues hace como 2 años secuestraron a un amigo mío en Acapulco, estaba por regresar y pues en una gasolinera lo detuvieron, fue un secuestro exprés, lo bajaron y pues se lo llevaron y ya pues sabes el procedimiento de lo que se hace”

Revistas y periódicos

Los periódicos y revistas han llegado a ser otro medio de comunicación sumamente importante en el conocimiento de noticias nacionales e internacionales de Acapulco, ya que estos suelen plasmar las noticias de diferentes partes de la República Mexicana para que lleguen a las manos de los usuarios lo más rápido posible. Este medio de comunicación no es uno de los principales factores para la construcción de la imagen turística de Acapulco, sin embargo, juega un papel importante dentro de los usuarios que continuamente compran este medio de comunicación, principalmente en medios impresos. Gustavo, un turista que ha visitado dos veces el puerto, mencionó: *“Pues yo me he enterado de todo esto que está pasando en Acapulco por los periódicos, como El Universal, donde siempre leo noticias sobre ese lugar, y por lo regular siempre son malas.”*

Por otra parte, Armando, microempresario y quien ha visitado 4 veces Acapulco, respondió: *“Generalmente me he enterado por conocidos y en revistas, ahora ya también por internet”*

Internet

Las noticias que se dan a conocer por medio de portales vía Internet o redes sociales han llegado a ser otras vías sumamente importantes y de fácil acceso que influyen de manera importante cuando se trata de delincuencia y todo lo referente a la inseguridad en Acapulco. En Internet suelen plasmar las noticias más sobresalientes acerca de este tema, lo cual hace que los usuarios de estos medios lean la información de manera rápida ya que se sabe que en estos días el internet se ha vuelto de uso importante en la vida cotidiana de los ciudadanos.

Acerca de este tema, Adriana quien visitó Acapulco en el año 2010 por última vez, mencionó: *“...Me entero de la situación siempre que entro a internet, ve que ya ahora ese es el medio más usado. Siempre que entro a mi Facebook me aparecen noticias sobre ese destino y así luego me entero”*

Alejandra por su parte agregó: *“Conozco sobre Acapulco por lo que puedo llegar a ver en unas notas en internet y por televisión.”*

Radio

La radio es otro medio de comunicación sumamente usado y de gran cobertura, este ha llegado a ser un factor importante para la construcción ya que una parte de la población suele informarse de noticias alarmantes por este medio principalmente acerca de todas las noticias sobresalientes del país y sobre todo de hechos violentos y en general de la delincuencia. Por lo regular la radio es utilizada cuando se conduce el auto o cuando se está en casa relajándose. En esta investigación diversos informantes comentaron la utilidad que tienen los programas de radio para informarse de este destino, principalmente noticieros, seguida de programas de entretenimiento. Tal es el caso de Gabriel, quien mencionó: *“Me he informado por la televisión, redes sociales y noticias también de la radio, a través de la radio también he escuchado sobre eso, principalmente en las noticias”*.

En general cuando se habla de delincuencia los medios de comunicación son encargados de dar estas noticias y hacerlas llegar lo más rápido posible para que

los usuarios conozcan los acontecimientos más sobresalientes y por consiguiente ser los medios de noticias más vendidas. Desafortunadamente cuando los medios de comunicación distribuyen noticias negativas como delincuencia, violencia y todo lo que éstos conllevan, suele llamar más la atención para que los usuarios compren o se informen por estos medios, a comparación de las noticias agradables.

De esta manera, en muchas ocasiones cuando un destino adquiere una imagen negativa principalmente por medio de noticias violentas suele verse afectado en la disminución de turismo como es el caso de Acapulco en el cual cuando los visitantes llegan a elegirlo como destino para vacacionar y escuchan noticias violentas que suceden en este lugar suelen cambiar de destino y elegir otro donde la inseguridad no sea tan alta, principalmente en hechos violentos.

Al respecto Armando que ha visitado cuatro veces Acapulco en compañía de su familia, mencionó:

“...incluso en las vacaciones pasadas habíamos seleccionado Acapulco pero se entera uno por los medios informativos de que está peligroso o por otras personas y ya lo dudas mucho y lo tuvimos que cambiar por otro destino para nuestra diversión, entretenimiento y distracción”

Hugo, un turista que nunca ha visitado Acapulco por diversas cuestiones entre ellas la inseguridad, informó lo siguiente:

"He querido visitarlo, incluso una vez teníamos un plan de ir, pero nos comenzaron a comentar las contras de visitar Acapulco como es la inseguridad.... Por la inseguridad ya no decidimos visitarlo y bueno también influyó la familia que comentaba que podríamos esperar un tiempo que disminuyera un poquito ese problema y ya después visitarlo.”

Por lo general los turistas al viajar principalmente con familiares se llegan a sentirSE incómodos e inseguros y con temor a que les pase algo a sus familiares. Por lo cual a Acapulco lo ven solo como un destino de fin de semana en el cual es ideal para

viajar con amigos y solo para pasarla bien. Para viajar con familia prefieren otro tipo de destinos y con más tiempo para vacacionar.

Armando, quien visitó por última vez en el año 2014 el puerto, mencionó lo siguiente:

“Anteriormente podría decir que era uno de los lugares más bonitos, más paradisíacos y más concurridos por la gente. Actualmente Acapulco solamente es para fiestas y eso es para solo uno o dos días, entonces yo creo que Acapulco se ha ido deteriorando poco a poco, entonces Acapulco es solamente fiesta, ahorita yo creo que ya ni eso, ahorita es estar un sábado, un domingo temprano, despertar ahí, ver en este caso la vista hacia el mar, ir a comer, tomar unas cervecitas y prácticamente regresarte”

Julio, quien se dedica a la organización de viajes, agregó:

“...ahora yo lo visitaría pero solo o con amigos, no por parte de mi trabajo ya que considero que es una gran responsabilidad hacerte cargo de un grupo en un destino donde no hay tranquilidad. Y yo creo que solo sería un fin de semana, ida y vuelta. Ya que si me llevara planearlo mejor visitaría otro lugar. Y creo que por el momento no lo visitaría, yo creo hasta que esté más tranquilo.”

Sin embargo durante la observación que se realizó la mayoría de los turistas que visitaban Acapulco en las vacaciones de julio eran familias (ver Imagen 4) y algunos equipos de futbol juvenil que llegaba de diferentes partes de la República Mexicana y de otros países de América Latina, los cuales llegaron a Acapulco con el fin de asistir a torneos. Asimismo se observó una minoría de parejas y amigos, ya que la mayoría de los turistas que se observaron en el destino y con los que se pudo tener pláticas informales eran turistas reales que continuamente visitan el puerto y los cuales toman sus precauciones.

Imagen 4. Turismo en Acapulco



Fuente: Trabajo de campo

Asimismo lo que transmiten los medios de comunicación acerca de la delincuencia influye en las personas que se dedican a la organización de viajes, y aunque son diferentes sus perspectivas, influye de manera distinta. Entre éstas se encuentran: la disminución de venta de asientos para el viaje, miedo del organizador de viajes en arriesgar a sus pasajeros a actos delictivos, mantener al margen a sus pasajeros y disminuir las visitas retiradas, solo hospedarse en un hotel *all inclusive* y permanecer el mayor tiempo posible en el hotel.

Julio un microempresario de una agencia de viajes, comentó:

“No he ido a Acapulco principalmente por tiempo, pero debido a las actividades de delincuencia que se han llevado a cabo mediante los grupos delictivos, he dejado de hacer excursiones por seguridad de mis clientes ya que no me gustaría arriesgarlos a malas experiencias y así mismo es una gran responsabilidad estar al frete de un grupo de turistas.”

Asimismo comentó:

“...en mi agencia Acapulco era un destino que se vendía muy bien por lo barato que es, obvio hay para el bolsillo de todos, pero en mi pequeña empresa siempre se busca economizar, sin embargo, muchos de mis clientes me cancelaron porque en las noticias llegaron a ver algunos enfrentamientos y homicidios y al ver que realmente no se juntaron muchas personas ya no se llevó a cabo.”

Roberta de 43 años, dedicada a la organización de excursiones, comentó: *“En las excursiones que he organizado se han vendido igual los lugares, nos vamos 4 días y visitamos varias playas, pero tratamos de no salir a altas horas de la noche por si las dudas y reducimos el itinerario por si acaso”*

Por su parte Natalia, quien ayuda a organizar excursiones, agregó:

“Pues las últimas veces que yo he ido sí hay mucha seguridad, pero también uno pues trata de ir a donde más o menos esté ubicado el hotel y no salir más allá porque si sales de las zona turística, sí se ve luego luego el tipo de gente que está en los alrededores y hay mucha drogadicción, en las playas ya toman mucho, hay mucho borracho, y ya a altas horas de la noche yo no salgo, como es familiar y llevo a veces a mi hijo o a mis nietos o así, yo casi siempre me voy en plan de excursión, entonces vamos varios y entonces llegamos a un lugar de comida buffet y por decir llegamos a un hotel y como tiene alberca y todo, tratamos de no salir tanto y llegamos a comprar algunas cosas pero alrededor del hotel, ya no salimos más allá, porque sí se ve la zona de riesgo y pues con lo que se oye menos.”

De esta manera por medio de este estudio se reveló claramente que los canales de distribución de información son sumamente influyentes en la recolección de datos sobre delincuencia para la selección de un destino. Hay que resaltar que según el número que realizan de visitas los turistas a Acapulco, suele afectar de manera diferente ya que para los turistas que rara vez visitan Acapulco como aquellos que nunca lo han visitado se observó que las noticias e información que adquieren de

Acapulco puede formar parte importante para seleccionar a este destino mientras que los turistas que visitan con frecuencia Acapulco se guían mayormente por sus propias experiencias y conocimientos del lugar. Como menciona Lourdes, una turista que ha visitado más de diez veces Acapulco. *“Pues a mí me gusta mucho, es un lugar muy bonito, muy agradable. No hay inseguridad, como te había mencionado, donde vamos nosotros está muy tranquilo, la inseguridad está en otros lados.”*

Al respecto Rogelio de 53 años de edad y quien visito Acapulco en el año 2015 por última ocasión, comentó:

“Pues actualmente a lo que se ve y a lo que he visto en las noticias, pues sí sería muy inseguro, pero es como te digo, como no lo hemos vivido, solo escuchamos en la televisión, pues por eso pienso que es inseguro, pero como dicen, hasta no ver no creer.”

En esta investigación se reveló claramente que los medios de comunicación más influyentes son: televisión, seguida de la comunicación de boca en boca y el internet, por ser los medios más globalizados y con el cual se tiene contacto frecuentemente y fácil acceso. Esta información que se maneja por parte de estos medios de comunicación puede afectar de gran manera a Acapulco cuando la información es negativa y principalmente cuando se trata de turistas potenciales.

Al respecto Gabriel mencionó: *“...los medios de comunicación en estos días nos han transmitido diversa información que a uno como turista no nos da la confiabilidad y la seguridad por el momento de poder visitar Acapulco”.*

Desafortunadamente mediante la investigación que se realizó no se obtuvo más información mediante los hechos que sucedían en Acapulco al preguntar a prestadores de servicios, ya que sus respuestas fueron tajantes y sin ninguna respuesta concreta o simplemente cambiaban el tema. Este fue el caso de un lancharo, el cual cuando se le preguntó sobre el enfrentamiento que se había llevado a cabo en Acapulco entre policías federales y narcotraficantes sobre la

costera Miguel Alemán, comentó: “¿Enfrentamiento?, ¿Cuando?, Yo ni enterado estaba, no señorita, aquí no pasa nada de eso, que tengan un lindo paseo”.

Por otra parte, mediante los resultados que arrojaron las entrevistas y el análisis de documentos, los medios y noticias que se transmiten ya sea por televisión, radio, internet, periódicos o familiares y amigos se difunde información principalmente negativa respecto al gran nivel de delincuencia que existe en Acapulco. Los delitos pueden enlistarse con precisión (ver Tabla 7).

Tabla 7 Principales delitos cometidos en el Puerto de Acapulco (ordenados por delitos más sobresalientes en los medios de comunicación)

Principales delitos
Narcotráfico
Homicidios
Secuestros
Asaltos
Violaciones
Extorsión

Fuente: elaboración propia a partir de los resultados de entrevistas y el análisis de documentos.

Narcotráfico

En cuanto a la información que se distribuye en los medios de comunicación sobre los delitos más alarmantes, en esta investigación se destacó el narcotráfico ya que

la mayoría de los informantes relacionaban a Acapulco con delitos de este tipo. Como mencionó Agustín un turista que ha visitado en dos ocasiones Acapulco.

“Creo que actualmente el más sobresaliente es la posesión de territorios de los narcotraficantes. Digo, al final, la droga la van a vender en cualquier parte del mundo, o sea, de eso nadie queda exento, el único detalle aquí es el tipo de conflictos que tienen las mismas pandillas, por decirlo así, o los mismos carteles por la posesión de ciertas zonas, entonces yo creo que es lo más sobresaliente ahorita”.

Agustín agregó:

“Especialmente por lo que he escuchado, por lo que han transmitido los medios de comunicación y que siento que es real, lo considero principalmente peligroso por el narcotráfico, por la lucha entre cárteles que han cobrado la vida de civiles”.

Homicidio:

Los homicidios también han llegado a formar parte importante para alertar a turistas y de esta manera crear miedo en ellos. Según los informantes han llegado a conocer mayormente sobre este delito el cual está sumamente asociado con el narcotráfico.

De esta manera Armando mencionó:

“Narcos y de muertes. Pues he escuchado de matanzas, yo me imagino que es entre narcos. También he escuchado de asaltos en las playas y en las carreteras. Secuestros no, pero pues a alguien han de secuestrar pero también no se oye y son a los que tienen lana”.

Secuestros

Los secuestros son otro tipo de delitos en los cuales los informantes están familiarizados a la hora de que escuchan Acapulco, ya que en algunos casos amigos y familiares han sufrido delitos de esta magnitud, como es el caso de Gustavo:

“Principalmente considero que existe secuestros, como te había comentado acerca de mi amigo que fue secuestrado, también la tortura y la extorción, también he escuchado que la extorción está muy fuerte y pues que matan, son los factores más fuertes ahí”.

Asaltos

Los asaltos dentro de los actos delictivos que según los turistas han escuchado en canales de distribución no son considerados uno de los más populares, sin embargo hay quienes sí tienen nociones de este delito que se lleva a cabo en Acapulco, algunos de los informantes mencionaron los asaltos pero no llegaban a dar detalles sobre este, un ejemplo claro fue Armando, quien comentó: *“He escuchado de asaltos en las playas y en las carreteras, solo eso”.*

Asimismo por medio del análisis de documentos destacó una noticia sobre los asaltos y diversos delitos que se suscitaron en el municipio de Acapulco a principios del mes de abril de 2012, ya que se desbordaron múltiples actos de violencia en la carretera federal Acapulco-Ixtapa Zihuatanejo. Entre los hechos de violencia reportados están el asesinato de una turista, una familia que fue atacada a tiros y varios asaltos a camiones de pasajeros. La Policía Federal y corporaciones estatales detectaron el incremento de asaltos en zonas de la región Costa Grande, en los municipios de Benito Juárez, San Jerónimo, Atoyac de Álvarez y Tecpan de Galeana. Debido a los múltiples actos delictivos principalmente de asaltos, las Policías anunciaron una implementación de operativos de seguridad en la carretera (ver Imagen 5) (Juárez, 2012).

Imagen 5. Vigilancia en Acapulco



Fuente: Juárez (2012).

Violación

Las violaciones no han llegado a ser un delito sumamente escuchado entre los turistas o entre los medios de comunicación, sin embargo se tienen nociones acerca de algunas noticias sobre estas o lo que se llega a observar. Adriana al respecto comentó:

“Pues yo creo que entre los principales delitos en este lugar se encuentran los asaltos, secuestros, violación y qué decir del narcotráfico, ya está muy feo”.

En el análisis de documentos que se llevó a cabo se encontró el acontecimiento del día 4 de febrero de 2013, donde seis mujeres de nacionalidad española (ver Imagen 6) fueron violadas en la casa que rentaban cerca de la zona de playa Encantada en Acapulco, Guerrero (ver Imágenes 6, 7 y 8). En el día de la violación se introdujeron cinco individuos con el rostro cubierto quienes fueron los responsables de la violación de las jóvenes (Covarrubias, 2013).

Imagen 6. Españolas que sufrieron acto de violación



Fuente: Terra (2013, Foto editada por la autora para ocultar la identidad de las víctimas).

Imagen 7. Casa rentada por turistas españolas



Fuente: García (2013).

Imagen 8. Escenas del crimen



Fuente: Coronel (2013).

Extorsión

Finalmente pocos de los informantes mencionaron la extorsión como un acto delictivo que sobresale en este puerto.

En definitiva cuando los turistas se informan de Acapulco por medio de diversos canales de distribución como noticieros y notas periodísticas, principalmente se llega a adquirir información negativa fundamentada en la delincuencia. Como consecuencia llega a ser un continuo tema de conversación sobre todo cuando las personas solicitan esta información a sus familiares y amigos para planear sus próximas vacaciones. Mediante estas conversaciones y la distribución de información en general del puerto se encontraron que los principales actos delictivos llevados a cabo son: narcotráfico, homicidios, asaltos y violación.

Al respecto Julio opinó: *“Pues por todo lo que se ha visto en estos años, considero que los actos más sonados son principalmente el narcotráfico, homicidios, secuestros y violaciones”*

Por su parte, Natalia, una turista real, dijo:

“Yo no he visto nada, gracias a dios no me ha tocado, pero me imagino que abren carros, secuestran a algún turista que vean por ahí borracho, ya en altas horas lo jalan, a chicas igual, depende, hay chicas también que se drogan, toman y que andan por ahí “pispiriando” y son más fáciles, ellos buscan la manera más fácil, de cometer algún delito, me imagino, porque, te digo, no me ha tocado”.

Por otra parte con la información que han adquirido los turistas principalmente potenciales de Acapulco sobre la inseguridad que existe en el destino, consideran que en este lugar el grado de inseguridad es muy alto, tal como lo mencionó Gabriel, un turista potencial del puerto.

“Me duele decirlo pero sí, sí lo considero inseguro. Por los rumores, por las noticias, o sea sí me gustaría conocer la perspectiva de los habitantes, pero la

información que tengo no de viva voz sino de terceras personas sí considero peligroso a Acapulco”

Wanda agregó: *“Actualmente sí considero inseguro a Acapulco, por lo que he visto en las noticias y así, y pues pienso que es alto el grado de inseguridad que se tiene en el lugar”*

De la misma manera, Julio, quien ha visitado cinco veces Acapulco, mencionó:

“Sí claro, lo considero sumamente inseguro, debido a que los actos de homicidio que se ha llevado a cabo son masivos, y tal vez con los turistas no se metan o con la mayoría de ellos pero por accidente puede que nos llegue a tocar un mal momento de delincuencia, debido a los enfrentamientos principalmente.”

Asimismo por medio de estos canales de distribución y de toda la información que es adquirida por familiares y amigos los turistas consideraron que Acapulco es estimado un lugar inseguro debido a las colindancias de lugares con altos índices de delincuencia, como mencionó Armando.

“La delincuencia en Acapulco no es solo de ese lugar, es de todo el país y tal vez se vea un poquito más acentuada por las colindancias con Oaxaca, con la Sierra de Oaxaca y con los Amapoleros de Oaxaca que colindan con Acapulco. Además de que, como es un lugar muy turístico, debe de haber más oferta de droga y es donde se acentúa más la delincuencia.”

Al respecto Liliana comentó:

“Pues yo creo que Guerrero es uno de los lugares más inseguros de México, pero ni para irse a parar ahorita, Acapulco afortunadamente, bueno en mi caso es un lugar como que no muy confiable porque está en Guerrero porque la misma gente de ahí, los mismos de ahí corren para Acapulco, Acapulco para otros lugares de Guerrero y sí está cerca pero afortunadamente nosotros no

hemos visto nada, pero para mí ya no es tan seguro, ya no andas con esa tranquilidad.”

Asimismo cuando a los informantes se les preguntaba sobre qué destinos consideraban más delictivos según lo que habían escuchado y observado, la mayoría de ellos mencionaron a Acapulco, entre otros más.

En este caso Hugo mencionó: *“Pues entre los principales destinos inseguros considero a Acapulco, Oaxaca por todas las cosas que están sucediendo en este momento, Veracruz, Tijuana, Sonora y Chihuahua.”*

Entre los factores sociales se puede decir que para las mujeres influye mayormente la delincuencia para la elección de un destino a diferencia de los hombres. Sin embargo cuando se trata de viajar con la familia los hombres prefieren evitar estas zonas por la seguridad de los integrantes de su familia. Asimismo la ubicación geográfica que se tiene Acapulco en colindancias con otros lugares de Guerrero y Oaxaca suele influir en el miedo de los turistas en visitar este lugar, ya que para los informantes estos estados suelen ser los más violentos.

4.2 LA IMAGEN TURÍSTICA DE TURISTAS REALES Y POTENCIALES DE ACAPULCO

Como se mencionó anteriormente para esta investigación se realizaron entrevistas a turistas que frecuentemente visitan Acapulco, considerados como turistas reales, turistas que rara vez visitan Acapulco, que tienen de 4 años a más sin visitarlo y aquellos turistas que nunca han visitado el puerto conocidos como turistas potenciales.

4.2.1 Turistas reales

Los turistas reales son personas que visitan frecuentemente Acapulco, cada que tienen la oportunidad de viajar ya sea fines de semana o vacaciones planeadas. Estos turistas fielmente regresan a Acapulco sin gran temor, ya que la experiencia

que en ellos se ha formado ha hecho que ellos vean las cosas de manera diferente, que su experiencia haga que conozcan bien cada lugar y pueden visitar Acapulco con tranquilidad, este tipo de turistas difícilmente se deja guiar por lo que se dice en televisión, radio o conocidos, su experiencia basta para dar el punto final y visitar Acapulco cada vez que se presente la oportunidad pero sin dejar de tomar sus precauciones. De esta manera Natalia, quien ayuda a realizar excursiones, mencionó: *“Pues creo que sí hay zonas donde sí hay más delincuencia, ahí donde siempre vamos pues no, está muy tranquilo todo, te digo que hay mucha vigilancia, pues en todas las veces que hemos ido no hemos visto nada”*

Lourdes que visita frecuentemente el lugar mencionó:

“Hemos ido como unas diez veces y visitamos la zona de la costera. Porque ya hemos ido ahí y vimos que es un lugar agradable al que nos gusta llegar mucho. Vamos los días que le dan vacaciones a mi esposo y es al lugar al que vamos siempre.”

Por su parte Rogelio, pensionado, mencionó que:

“Lo hemos visitado como 10 veces, porque para mí es un lugar muy bonito, es un centro vacacional, que pues encuentras de todo como economía, de todo tipo de gente y las playas son muy bonitas y aparte a mí me gusta Acapulco.”

Y finalmente Roberta mencionó: *“Creo que hemos ido a Acapulco 7 veces. Vamos porque, bueno porque nos gusta ir allá, nosotros lo visitamos cada año, en el mes de diciembre”*

Los turistas reales de Acapulco consideran que en todas partes es inseguro, hay partes con más delincuencia pero también es cuestión de conciencia y que como turistas responsables toman medidas de seguridad como no tratar de salir en la noche, no salir a partes que no sean concurridas, entre otros.

Natalia comentó:

“También es de uno cuidarse, de uno no provocar, o sea como te decía, tenemos que ser precavidos en no visitar algunos lugares, algunas zonas o no estar en momentos que no deben de ser, por ejemplo no ir a playas más aisladas y lugares donde hay poca concurrencia de gente pues va a haber más peligro. Tampoco visitar ciertos bares o lugares nocturnos, también ahí es provocar incidente con la delincuencia”

Durante la visita se observó que la mayoría de los turistas disfrutaban la estancia tranquilamente, aunque la mayoría se quedaban dentro del hotel en albercas, jacuzzis y camastros. La ocupación de los hoteles durante esos días era alta, se observó una relativa tranquilidad sobre la playa, algunos de los turistas con los que se llegó a tener conversaciones informales eran turistas que frecuentemente vacacionaban en el puerto, los cuales ordinariamente viajaban a Acapulco por comodidad de la distancia y costos. Durante la noche se observó que muy pocos turistas salían de los hoteles para disfrutar de antros, bares, y restaurantes, ya que la mayoría salían a comprar a minisúper, cervezas y botanas para ingresarlos al hotel y disfrutar ahí la noche (ver Imagen 9).

Imagen 9. Estancia en Acapulco



Fuente: Trabajo de campo

4.2.2 Turistas potenciales

Los turistas que rara vez visitan Acapulco han adquirido poca experiencia al visitar el destino con una a más veces durante su vida o que nunca han visitado el puerto, asimismo cuando tienen mucho tiempo sin visitarlo, en este caso más de 4 años (debido a que las noticias de hechos violentos y cifras de disminución de turismo se acentuó más a partir del año 2012), las nociones y experiencia que se adquiere tiempo atrás se vuelven muy tenues y se obtienen nuevos conocimientos por medio de los canales de distribución más fuertes que contribuyen a formar una nueva imagen turística de Acapulco.

En general los turistas potenciales tienen escasa o ninguna experiencia acumulada en sus recuerdos para formar su propia imagen turística por lo que la completan con la información que van recolectando mediante la televisión, información de familiares y amigos y todo conocimiento que en general transmiten los medios de comunicación. Este tipo de turistas suele guiarse por su experiencia pero asimismo toma en cuenta lo que los medios de comunicación le transmiten, teniendo como resultado una imagen negativa de Acapulco a base de lo que escuchan. Tal es el caso de Agustín quien ha visitado este puerto dos veces y quien mencionó:

“La imagen es pésima, yo creo que la imagen es la peor imagen que ha tenido Acapulco durante esta década o estos últimos 8 años, ya que el narcotráfico ha sido bastante consecuente en esta mala imagen que ha tenido Acapulco, entonces para empezar ya no hay seguridad, a lo mejor no van contra los turistas, pero alguna bala, algún enfrentamiento que haya y que hayan tenido que disparar y toda esa parte que le toque a algún turista, pues yo creo que es lo peor que puede haber en ese tipo de puertos”

Por otra parte Gabriel, turista que ha ido a Acapulco dos veces mencionó:

“Pues, tengo la idea de que realmente sí es un lugar inseguro, ahorita es tierra caliente, como se conoce, pero yo siento que es a las orillas, los grupos armados en contra del narcotráfico por lo que he escuchado y a uno como

turista en este momento le hablas de Acapulco y tiene ideas de violencia, corres por tu vida, realmente corre peligro tu vida y entonces es evitar, ahorita sí evitas visitar Acapulco”.

Asimismo dentro de este tipo de turistas hay que resaltar aquellos turistas que nunca han visitado el destino, ya que fueron de suma importancia dentro de esta investigación debido a que la delincuencia suele influir de gran manera en la construcción de la imagen turística de estas personas. Estos turistas solo se dejan guiar por lo que escuchan en medios de comunicación, suelen tener más miedo al querer visitar Acapulco debido a que solo escuchan noticias y opiniones desagradables por lo que construyen una imagen negativa de Acapulco. Tal es el caso de Sandra, quien mencionó: *“...a mí me daría pavor ir y que me vaya a encontrar algún enfrentamiento entre narcotraficantes y policías, yo creo es estresante esa parte y yo creo que optaría por no viajar, por quedarme mejor en casita o ir a otro destino”*

Alejandra mencionó:

“Nunca lo he visitado. No he tenido la oportunidad, no ha sido como un destino que tenga muchas ganas de conocer. En su momento no me llamaba la atención, ahora el pero que le pongo al destino es la inseguridad que se vive.”

En general los turistas potenciales tienen una imagen más negativa de Acapulco debido a la influencia que ha tenido la delincuencia en la zona. Estos turistas que han visitado muy pocas veces el destino o nunca han ido, suelen obtener diversa información de los acontecimientos de Acapulco y principalmente adquirir conocimientos negativos. Este tipo de turistas llegan a obtener miedo de visitar este destino y principalmente en la toma de decisiones influye la televisión y las experiencias de familiares y amigos.

4.3 INFLUENCIA DE LAS EXPERIENCIAS OBTENIDAS DE LOS TURISTAS DESPUÉS DE VISITAR ACAPULCO

Las experiencias que los informantes al visitar Acapulco han tenido antes, durante y después del viaje no han sido alarmantes debido que, la mayoría de ellos no han obtenido ninguna experiencia negativa del puerto, aunque hay que resaltar que la información varía, según el número de visitas que han realizado a Acapulco.

Por su parte los turistas que frecuentemente visitan Acapulco suelen tener un grado alto de satisfacción al haber visitado el puerto, y de esta manera ven a Acapulco como un destino agradable para vacacionar. Las personas que visitan frecuentemente este destino no consideran Acapulco un lugar inseguro, tal vez suelen dudar de sus alrededores, sin embargo, ellos indudablemente lo seguirían visitando debido a que ya conocen qué lugares visitar, precios y la vida como es en Acapulco tanto de día como de noche.

En cuanto a si ha cambiado Acapulco como destino turístico de forma negativa según sus experiencias que han adquirido, la mayoría de los turistas reales del destino consideran que ha cambiado muy poco, sin embargo este tipo de turistas también encuentran cosas positivas que se han transformado en ese destino.

Rogelio al respecto opinó:

“Sí ha cambiado, pues como que lo han mejorado, las zona turísticas como la zona dorada pues sí ha cambiado mucho y también hay partes que no están muy bonitas como la zona de las colonias de hacia arriba que le llaman, bueno la parte más alejada, esas zonas sí desconffía uno pero bueno normalmente cuando uno va a pasear, andas en la costera, en las playas y casi no te metes para allá”

Lourdes una turista que ha visitado Acapulco más de diez veces mencionó: *“No, yo lo veo todo igual, desde que lo visitamos la primera vez hasta ahorita a mi me sigue gustando mucho.”*

Por el contrario los turistas que no visitan con frecuencia este lugar suelen ver una gran diferencia de cuando visitaron por primera vez Acapulco hasta la última que lo visitaron, esto tiene que ver en que su experiencia que tuvieron la última vez se volvió más tenue y no recuerdan con exactitud lo que se observó y se dejan guiar por lo que en la actualidad escuchan y observan. Estos turistas consideran que cuando viajaron a ese destino por primera vez todo era tranquilo a comparación de haberlo visitado la última vez, debido a que llegan a observar menos turistas, las playas están más sucias, observan más delincuentes, más policías debido a la inseguridad, entre otras cosas.

Agustín al respecto mencionó:

“...sí ha habido en Acapulco una gran diferencia entre hace seis años que hace dos años. En este caso al tema de seguridad hace seis años no se escuchaba tanto, no se escuchaba la parte de narcotráfico, balaceras que incluso los mismos turistas se sintieran inconformes con esa situación. Hace seis años era totalmente diferente porque tú podías caminar a las 10, 11, 12, 1 de la mañana 2 sin problema mínimo. Hace seis años podías hacerlo sin ningún problema, quedarte dormido en la arena sin ningún problema, llegar y estacionar el carro allí en la costera e irte a la playa y echarte unas cervezas sin ningún por menor. Actualmente ya no puedes hacer eso.”

Julio por su parte comentó:

“Ha cambiado en la sensación que se siente en ese momento, porque no es solo lo que me trasmite la gente que vive ahí sino todos los demás turistas, que te digan sabes qué, vámonos a tal lado y de tal lado tomamos un taxi hacia el hotel, ya no te dicen vámonos caminando, vamos disfrutando el sonido de las olas, disfrutar el calorcito, caminando, ir cotorreando con tus amigos, de qué tal te la pasaste en la fiesta, a quién conociste, a quién no conociste. Ahora no es así, ahorita es, si vas a un antro tienes que tener cuidado, sales del antro y te tienes que ir directamente al hotel, es lo más seguro o incluso a veces te

quedas en los antros de los mismos hoteles, por precaución por lo que se escucha, entonces al final no es que tu lo veas, pero lo sientes”.

En cuanto a si regresarían a Acapulco los turistas reales del puerto sin dudarlo mencionaron que sí y regresarían a él cuantas veces tuvieran la oportunidad. Asimismo a la hora de seleccionar un destino prefieren guiarse de su experiencia y visitar Acapulco a visitar otro destino.

Rogelio mencionó: *“volvería a ir cuantas veces se pudiera. De los lugares que he visitado volvería a elegir Acapulco pues porque está muy bonito, a mí me gusta mucho Acapulco”.*

Sin embargo, por otra parte algunos de los informantes, principalmente potenciales, mencionaron que debido a la delincuencia que existe en este destino a pesar de su cercanía y precios bajos preferirían visitar otro destino que lleguen a tener una distancia similar a Acapulco debido a la delincuencia que existe en este destino, como mencionó Armando:

“Acapulco a Veracruz, prefiero Veracruz, la gente es diferente y como que hay más lugares para ir a comer o cuando visitas algún lugar una de las cosas bonitas es la comida, así que de Acapulco a Veracruz yo prefiero Veracruz. La distancia es más o menos igual y los precios son más accesibles, y por la delincuencia que es más tranquilo en Veracruz. Entonces de que me gustaría visitar Acapulco pues a lo mejor así nomás que fuera algo extra pero primordial sería ir a otro lugar.”

Agustín por su parte comentó:

“Ya me sería muy difícil, digamos, volverlo a seleccionar no tanto a lo mejor por la inseguridad, porque sí hay inseguridad, hay delincuencia pero en ciertos lugares y en ciertos momentos pero ahorita para ir a Acapulco y conocer otro lugar a mi me gustaría llegar a conocer otro lugar.”

En cuanto la inseguridad en su experiencia, entre los informantes se entrevistó a una persona quien obtuvo una experiencia de inseguridad en este destino, el cual es turista real de Acapulco, con más de diez visitas que ha realizado, lo que creó en él este suceso fue miedo y desagrado para ya no regresar a Acapulco durante un largo tiempo, lo que hizo que su experiencia fuera negativa y de esta manera creara una imagen desagradable del lugar. Éste fue el caso de José Luis, quien comentó:

“Durante unas vacaciones de diciembre, decidí ir a Acapulco con unos familiares y amigos, nosotros visitábamos frecuentemente Acapulco, sin embargo en esa ocasión al bajar a una tienda de autoservicio a comprar algunos alimentos se nos acercaron varios hombres con la cara cubierta, sacaron armas de fuego y nos apuntaron pidiéndonos lo que teníamos a la mano, dinero y celulares, ese día crearon pánico en mi familia y en mí, por lo que sería muy difícil volver ahí y mucho menos acompañado de mi familia”

Por su parte los turistas restantes que visitan frecuentemente el destino no suelen tener experiencias de inseguridad en el destino por lo que no llega a verse afectada la imagen turística de Acapulco, o al menos de manera significativa para no visitarlo otra vez. De esta manera la mayoría de los informantes no han tenido ninguna experiencia de inseguridad, sin embargo llegan a tomar precauciones.

Rogelio mencionó: *“está muy fuerte por lo que uno escucha en las noticias, que yo lo haya vivido en las ocasiones en las que hemos ido, no, yo no he visto nada”.*

Natalia por su parte comentó: *“Yo no he visto, gracias a Dios no me ha tocado, pero sí, yo del hotel yo sí no me saldría de noche, yo nada más con la gente en bola, que yo vaya sola o con mi familia, no, si yo llegara a ir por decir con mi familia en carro pues les diría que suban los vidrios”*

En cuanto a los turistas que rara vez visitan Acapulco, la experiencia que han obtenido ha sido principalmente positiva, aunque hay que mencionar que al no visitar frecuentemente Acapulco no saben lo que en realidad pasa en ese destino por lo que suelen guiarse de lo que dicen los demás.

Respectivamente si lo volverían a visitar, Gabriel mencionó:

“Sí, sí me gustaría volver a visitar Acapulco, porque es un destino que familiarmente y tradicionalmente ha sido un destino turístico para todas las familias mexicanas, y este ha sido siempre un lugar de tradición, como lo vuelvo a mencionar de tradición, y me gustaría visitarlo también para poder aportar, ayudar, viviendo una experiencia nuevamente y poder transmitir y decir a la gente si está pasando esto, no está pasando esto o a mí no me pasó esto, me gustaría sí, por qué no”

Los turistas que nunca han visitado Acapulco no tienen experiencias propias por lo que suelen guiarse de experiencias ajenas para construir su propia imagen turística .

Agustín mencionó:

“Yo creo que en ese caso por tiempo y porque escuchas rumores y cosas, que lejos de querer ir, mejor te abstienes, prefieres estar con calma en tu casa o ir a otro lugar, o sea tampoco te vas a arriesgar a que te vaya a tocar algo, prefieres esperarte a que se calmen un poco las cosas para ir a visitarlo”.

Por otra parte Acapulco ha llegado a ser seleccionado en su mayoría por su cercanía, la variedad de servicios turísticos al igual que variedad de precios ya que ahí se encuentra para todos los gustos según se quiera.

Armando señaló que:

“Nosotros visitamos Acapulco por la cercanía, porque contratamos un paquete accesible y pues porque es un gran, que te diré, centro o gran lugar turístico para visitar”

De esta manera, según los turistas, la seguridad es parte fundamental para visitar un determinado lugar (ver Imagen 10), y de esta manera tener una estancia tranquila y de confianza para visitar diferentes atractivos del destino visitado.

Imagen 10. Seguridad en Acapulco



Fuente: González (2013).

Agustín al respecto comentó:

“Yo creo que es lo más importante que debe de haber en cualquier parte del mundo. Seguridad, si no hay una parte de confianza por parte del turista, pues obviamente en primera no visitaríamos el lugar, en segunda pues realmente yo viajaría a un lugar y me daría miedo salir en las noches a conocer o estaría sumamente inseguro. Estaría volteando a cada rato pues para protegerme a mí mismo.”

Natalia por su parte comentó:

“Yo creo que también esa imagen debe de ser importante para los mismos turistas por lo que acababa de mencionar, entre más seguro esté más voy a disfrutar ese viaje, porque de lo contrario pues no voy a querer ni siquiera salir del hotel, no voy a querer conocer, no voy a querer ver más allá que más atracciones pueda traer este lugar, en este caso Acapulco.”

Armando asimismo dijo *“Pues es lo más importante porque si no hay seguridad o si se rumora que hay inseguridad es muy difícil seleccionar un destino”*

Mediante la observación directa sobre la costera se observó que existen ciertas acciones que procuran la seguridad en el destino, ya que se observó una lancha de la Policía de Marina para vigilar el lugar, que desafortunadamente no se pudo fotografiar debido a que la velocidad de la lancha era rápida y la cámara no pudo captar el momento, sin embargo durante esta visita se observó que dentro de este puerto se percibe un alto grado de elementos del cuerpo de policía, en playas y entre calles principales de este destino.

Finalmente debido a las experiencia e información que han adquirido los turistas sobre Acapulco, la imagen no ha sido totalmente afectada ya que la mayoría de estos cuando se les preguntó acerca de lo que se les venía a la mente cuando escuchaban la palabra Acapulco, respondían en su mayoría detalles positivos del lugar, como mencionó Agustín, turista potencial del puerto: *“Playa, diversión, entretenimiento, parranda, yo creo que es lo más importante cuando me mencionan Acapulco una noche de locura, ir a festejar, convivir, conocer más gente, simple y sencillamente es diversión”*

Natalia turista que ha visitado frecuentemente Acapulco mencionó: *“Playa, solecito, arena, descansar”*.

Muy pocos de los informantes mencionaron, narcotráfico, delincuencia y en algunos casos terrorismo.

José Luis quien fue víctima de asalto en Acapulco mencionó: *“Para mi escucho Acapulco y pienso en crimen y asaltos”*.

Por su parte Sandra mencionó: *“Pues sinceramente narcotráfico y muertes, es lo que se me viene a la mente”*.

Asimismo Julio contestó: *“Tradición, sol y playa pero al mismo tiempo muerte y narcotráfico”*.

En general la delincuencia es un factor sumamente influyente en la construcción de la imagen turística de Acapulco, principalmente para aquellas personas que no tienen la experiencia suficiente para guiarse de lo que observan y escuchan el lugar, como son aquellos turistas potenciales de Acapulco, y por lo cual la televisión, el radio y el internet al ser medios de gran alcance satelital suelen informar de forma veraz las noticias al público, en los cuales principalmente se transmiten noticias negativas de Acapulco, creando de esta manera pánico en los turistas y como resultado, estos turistas prefieren visitar otros lugares menos inseguros o esperar a que se disminuya la inseguridad del lugar.

Por su parte los turistas reales de Acapulco se guían por sus experiencias y siguen visitando el lugar, pero a base de lo que escuchan prefieren tomar sus precauciones. De esta manera en la actualidad Acapulco ha formado una imagen principalmente negativa que a pesar de las grandes campañas publicitarias y promoción que realiza la SECTUR sobre este destino. Por efecto de los medios de comunicación, los individuos han creado una imagen negativa principalmente por los hechos violentos que se llevan a cabo, considerando de esta manera al puerto como un destino de paso, de fin de semana o simplemente algunos individuos prefieren evitar este destino debido al miedo que les produce la información en los últimos años.

CONCLUSIONES

En general la imagen turística de cualquier destino del país y del mundo suele guiar al turista para seleccionar el lugar adecuado que cubra la mayor parte de sus expectativas. Sin embargo no solo se crean imágenes turísticas positivas sino también negativas. En el caso de las negativas, éstas se crean mediante factores sumamente influyentes, siendo uno de ellos la delincuencia. La delincuencia ha llegado a ser uno de los principales elementos para que los turistas prefieran visitar otro lugar, donde la violencia no sea frecuente. Un caso específico es Acapulco, un destino turístico que ha llegado a verse sumamente afectado por los índices de delincuencia. Si bien en su momento fue un destino muy popular y visitado tanto por turistas nacionales como internacionales, hoy en día este destino ha adquirido una imagen negativa del lugar y como consecuencia ha provocado principalmente la disminución de turistas.

Partiendo de este marco, el objetivo de esta investigación fue conocer la influencia de la delincuencia en la imagen turística de Acapulco a partir de la percepción de turistas reales y potenciales del destino. Para lograr el objetivo se utilizó el método cualitativo; como principal técnica se adoptó la entrevista a profundidad, realizando 20 entrevistas a hombres y mujeres. Como técnicas complementarias se utilizaron la observación directa la cual se llevó a cabo en el puerto de Acapulco en vacaciones de verano y el análisis de documentos de periódicos más populares del país, como el Universal, Excélsior, el Financiero y la Jornada. Dentro de los resultados principales de esta investigación se encuentran que: los medios de comunicación han llegado a ser una forma importante y sumamente utilizada para informarse acerca de los acontecimientos que se han dado a conocer en diferentes partes del mundo. Estos medios son sumamente influyentes a la hora de construir la imagen turística de Acapulco a base de notas sobre delincuencia y creando una imagen negativa del lugar principalmente; entre estos medios están los noticieros, notas periodísticas y la información que proporcionan familiares y amigos. Asimismo se encontró que los turistas que visitan con más frecuencia Acapulco no se guían por

los comentarios y noticias de los medios de comunicación a comparación de los turistas que regularmente visitan el destino o aquellos turistas que nunca han visitado Acapulco. Estos últimos no suelen alarmarse y sentir más miedo de lo que se dice del puerto a comparación de los turistas potenciales. Asimismo, se encontró que la experiencia también juega un papel importante en la construcción de la imagen turística del destino. Sin embargo aquellos turistas que han sido víctimas de actos delictivos o han sabido de algún caso cercano, a pesar de que sean turistas potenciales llegan a experimentar miedo y de esta manera crean una imagen negativa del lugar decidiendo no visitar el destino.

En conclusión la delincuencia que se vive en estos momentos en Acapulco ha sido un elemento de gran importancia e influyente en la formación de una imagen de destino negativa y con ello en la disminución progresiva de turistas a Acapulco. Esto ha sido consecuencia de la imagen turística que se ha creado a base de una construcción mental, y afectiva de lo que se ha observado, escuchado y/o vivido a base de las experiencias y medios de comunicación que influyen en la construcción de la imagen turística de Acapulco. La imagen turística de cualquier destino suele ser el primer lazo de unión entre el lugar y el turista y si esta imagen llega a ser negativa es muy difícil que este destino pueda ser seleccionado para visitar.

Los hallazgos de esta investigación corroboran los de otros estudios. En este estudio se apoya la propuesta de Gunn (1988 citado en Beerli y Martín, 2002) debido a que establece un modelo para explicar el proceso de formación de la imagen turística de un destino a base de los factores que influyen en dicha formación. Asimismo se reconoce la propuesta de Baloglu y McCleary, (1999) sobre los constructores de la imagen turística, debido a que destaca los factores personales y los factores estímulo. Se reafirma la idea del modelo de Gunn, (1988) y Gartner (1993) sobre las fuentes de información para formar la imagen, de las cuales menciona: inducida, autónoma y orgánica.

Durante este estudio y para alcanzar el objetivo deseado de la presente investigación se llevó a cabo una aproximación cualitativa. En el caso de este estudio se obtuvieron múltiples ventajas, entre ellas la recolección de información

detallada sobre lo que percibían los informantes acerca de la delincuencia y la imagen turística; se pudieron recolectar sus opiniones y experiencias detalladas, observar las emociones que tenían mediante el estudio en las diferentes etapas de la investigación. Igualmente la adopción de la entrevista a profundidad fue una ventaja, ya que es una técnica que permitió a la investigadora recolectar datos ricos, detallados y altamente descriptivos, asimismo facilitó la interacción y la profunda discusión sobre el tema de investigación (Jennings, 2011). Además al realizar la observación directa y el análisis de documentos se encontró una serie de elementos trascendentes que difícilmente con la entrevista se encontrarían para cumplir con los objetivos establecidos.

Por medio de esta investigación se obtuvieron múltiples implicaciones que pueden ser de gran utilidad para minimizar los impactos de la delincuencia, ya que por medio de esta investigación se brindan las estadísticas de la tasa de criminalidad que existe en Acapulco así como las cifras de la disminución de turistas al puerto. Dicha información puede llegar a ser utilizada para minimizar los impactos de la delincuencia y mejorar la imagen negativa que ha adquirido Acapulco. Es importante que se tome en cuenta este tema para futuras investigaciones o retomar el presente trabajo debido a los diferentes aspectos que no se pudieron cubrir en esta investigación.

Por otro lado se brindan hallazgos de las principales canales de distribución con los cuales se informan los turistas acerca de la delincuencia que existe en Acapulco y que como consecuencia a la revisión de esta información los turistas dejan de visitar el puerto. Se puede crear conciencia para que autoridades pertenecientes al municipio puedan crear estrategias para minimizar el grado de delincuencia en el lugar, ya que como se mencionó en un principio Acapulco es uno de los destinos que más aporta en la economía de Guerrero y del país debido al turismo en la zona. De esta manera si la delincuencia disminuye sobre estos actos, regresaría la paz y tranquilidad de la población, aumentaría la calidad de vida de los ciudadanos y asimismo las notas reducirán y por consecuencia no se vería fuertemente afectada la imagen de Acapulco.

Por otra parte al tener información valiosa y debido a que son muy pocos los estudios que se han realizado en México sobre la delincuencia en la imagen turística, los resultados obtenidos de este estudio pueden ser utilizados para retomar el tema, ya que se requiere que este fenómeno pueda obtener una investigación profunda, debido a que en la actualidad México vive gran incertidumbre sobre la delincuencia, que no solo está presente en ciertos lugares sino a lo largo de toda la república, tanto en lugares no turísticos como en destinos altamente reconocidos turísticamente.

Sin embargo, a pesar de que la presente investigación cubrió las expectativas que se deseaban alcanzar en conocer la influencia que ha adquirido la delincuencia en la imagen turística de Acapulco, se encuentran aún temas inconclusos de los cuales se necesita que se les dé prioridad. Uno de estos temas es la situación que guardan otros diversos destinos de México que desafortunadamente están rodeados de delincuencia. Asimismo se deben realizar investigaciones detalladas acerca del impacto a nivel micro e individual, ya que este fenómeno ha afectado a los prestadores de servicio en sus vidas cotidianas. Es de suma importancia también estudiar la imagen percibida de los turistas internacionales ya que Acapulco como destino turístico ha tenido una baja de gran magnitud en cuestión de turistas extranjeros y es importante conocer la imagen que han adquirido del lugar para dejar de visitar el tradicional puerto.

Finalmente debe reconocerse que la investigación experimentó algunas limitaciones. Entre las principales se encuentran la metodología, la cual a pesar de ser una investigación altamente detallada, los resultados que se logran obtener pudieron haber sido influenciados por la subjetividad de la investigadora, ya que es una de las características que tiene este método. De igual forma se reconoce que la muestra que se obtuvo no fue bastante amplia y quizá con un número más grande de informantes el resultado de la investigación se habría ampliado. Por otra parte no se pudo recorrer de manera puntualizada el puerto de Acapulco debido a las manifestaciones que estaban realizando integrantes de la CNTE.

ANEXOS

1. Guión de entrevista



Universidad Autónoma del Estado de México

Centro Universitario UAEM Texcoco

Mi nombre es Guadalupe Ruiz Segura, soy egresada de la Licenciatura en Turismo de la UAEM, y me encuentro realizando mi tesis como opción a titulación. El tema de mi trabajo es la imagen turística y tiene como objetivo general conocer la influencia de la delincuencia en la imagen turística de Acapulco a partir de la percepción de turistas reales y potenciales del destino.

Usted ha sido seleccionado para participar en este estudio, y por tanto se solicita su valiosa cooperación para una entrevista. Toda la información obtenida de este estudio será confidencial y estrictamente para fines académicos.

Debido a que posteriormente debo analizar con detenimiento las entrevistas, es necesario que nuestra conversación sea audiograbada, por lo cual solicito su autorización para grabar esta entrevista. Sin embargo en caso de que usted no esté de acuerdo en que sus respuestas sean grabadas, le solicito que permita tomar las notas necesarias para dicha investigación.

Guión de entrevista

1. Cuando escucha la palabra Acapulco ¿qué es lo primero que se le viene a la mente?
2. ¿Qué tan importante es la seguridad en un destino para que usted decida visitarlo? ¿Por qué lo considera importante?
3. ¿Qué destinos considera más inseguros en México?
4. ¿Ha visitado Acapulco? Si no, ¿Por qué motivo nunca lo ha visitado?

Si sí,

- a. ¿Cuántas veces?
 - b. ¿Cuándo fue la última vez que lo visitó?
 - c. ¿Por qué decidió visitarlo la última vez?
 - d. ¿Considera que ha cambiado Acapulco desde la primera vez que lo visitó? ¿En qué?
 - e. ¿Por qué no lo ha visitado en estos últimos meses o años?
 - f. ¿Ha planeado visitarlo próximamente? ¿Por qué?
5. ¿Qué me puede decir de Acapulco como destino turístico (para vacacionar)?
 6. ¿Qué me puede decir de la delincuencia en Acapulco?
 7. ¿Qué actos delictivos considera que son más comunes en Acapulco?
 8. ¿Cómo se ha informado de Acapulco? (televisión, radio, conocidos, etc.)
 9. Mediante lo que ha escuchado y vivido, ¿considera a Acapulco inseguro?
¿Qué tan inseguro?

¿Por qué?

10. ¿Ha tenido alguna experiencia de inseguridad alguna vez en Acapulco?

11. ¿Ha sabido de algún conocido con alguna experiencia de inseguridad?

12. ¿Volvería a visitar Acapulco? ¿Por qué?

13. ¿Qué otros destinos turísticos ha visitado? ¿Preferiría visitar alguno de ellos antes que Acapulco?

¿Por qué?

Finalmente algunos datos personales:

Edad:

Sexo:

Ocupación:

Lugar de residencia:

2. Análisis de documentos

FECHA	TITULO	NOTICIA	LINK
19/01/15	Del 15 al 21 de diciembre cayó 31% la llegada de turistas a Acapulco Reyna Quiroz Julio, La Jornada	El 12 de diciembre los hoteles de Acapulco recibieron menos turistas entre el 15 y 21 de diciembre a comparación de la misma semana del 2013 de acuerdo con reportes de <u>DataTur</u> . Teniendo una caída de un 31% frente al año 2013.	http://www.jornada.unam.mx/2015/01/19/economia/025n1eco
05/08/15	Ejecutan a 5 trabajadores en un restaurante en Acapulco Villagómez Enrique, El Financiero	Cinco trabajadores de un conocido restaurante de mariscos en Acapulco "La Jaiba Loca" ubicado sobre el boulevard de las Naciones en la Zona Diamante, fueron ejecutados en las primeras horas del miércoles 5 de agosto, cuando se trasladaban a su domicilio a bordo de un taxi del servicio colectivo en la zona suburbana del puerto. Durante los hechos otro trabajador resultó herido por disparos de arma de fuego de grueso calibre.	http://www.elfinanciero.com.mx/nacional/ejecutan-a-trabajadores-de-un-restaurante-en-acapulco.html

Fuente: elaboración propia a partir de la recolección de datos adquiridos

BIBLIOGRAFÍA

- Stangeland P. y Durán A. (1994). Turistas extranjeros víctimas de delitos. *Boletín Criminológico, Universidad de Magalá, pp. 4.*
- Aguilar González, L. (2005). La Explotación Sexual Comercial Infantil (ESCI) en el turismo. Análisis del turismo sexual internacional que afecta a la niñez. *PASOS, 11 (1), pp. 207-210.*
- Aguillón V., y Mendoza, M.(2012). El delito violento y su significado ideológico en las páginas de sucesos. *Omnia, 18 (3), pp. 129-147*
- Albuquerque Klaus y McElroy J. (1999) Tourism and crime in the Caribbean. *Annals of Tourism Research, 26 (4) pp. 968-984.*
- Álvarez de la Torre, J. y Rodríguez-Toubes Muñiz, D. (2013) Riesgo y percepción de la imagen turística de Brasil ante los mega-eventos deportivos. *Pasos. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural, 11 (3) pp.147-154.*
- Andrade Suárez, M. J. (2011) La formación de la imagen turística desde la perspectiva de la distancia cultural del viajero. Marco teórico y estudio de caso. *Estudios y Perspectivas en Turismo, 20 (6) pp. 1237-1257.*
- Andrade Suárez, M. J. (2012). La generación de la imagen del destino a través de las fuentes de información y comunicación turística: o El caso Galleg. *Revista de Estudios Regionales ,43 pp. 17-41.*
- Aranda J. (2009). La Guerra del narco se extiende a más de la mitad del país. La Jornada, 20 de Julio. Disponible en: (www.jornada.unam.mx/2009/07/politica/005n1pol), consultado el 16 de abril de 2016.

- Ashworth, G. y Goodall (1990). Tourist images: marketing considerations. En G. y. Ashworth, *Marketing in the tourism industry: the Promotion of Destination Regions* (págs. 213-238). Routledge, London: In Goodall, B. y Ashworth, G.
- Azelglio A. y Gandara J. (2010). El estudio de la imagen de los destinos turísticos. *ANPTUR*. Universidade Anhembi Morumbi, São Paulo.
- Baker, David Mc. A (2014) The effects of terrorism on the travel and tourism Industry, *International Journal of Religious Tourism and Pilgrimage*, 2 (9) pp. 58-67.
- Baloglu, S. y McCLearly, K.W. (1999) A model of destination image formation. *Annals of Tourism Research*, 26 (4) pp. 868-897.
- Baloglu, S. y Brinberg, D. (1997), Affective images of tourism destinations, *Journal of Travel Research*, 11-15.
- Battino, S. (2013) La imagen que perciben los turistas que visitan Cerdeña. Primeras consideraciones extraídas de una investigación realizada mediante cuestionarios. *Cuadernos de Turismo*, 32 pp. 37-64.
- Beerli Palacio, A., y Martín Santana, J. (2002). El proceso de formación de la imagen de los destinos turísticos: Una revisión teórica. *Estudios Turísticos* (154) pp. 5-32.
- Beerli Palacio, A. y Martín Santana, J. (2004) Factors influencing destination image. *Annals of Tourism Research*, 657-681
- Beerli Palacio, A., Martín Santana, J., y Moreno Gil, S. (2004). *Los agentes que conforman la imagen de los destinos turísticos* . Las Palmas: Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.
- Bernal Torres, César Augusto (2006). Metodología de la investigación. Para la administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Pearson Educación de México, México.

- Bríngas Rábano, N. L. y Gaxiola Adama, R. (2012) Los espacios de la prostitución en Tijuana: turismo sexual entre varones. *Región y Sociedad*, 24 (55) pp. 81-130.
- Briseño, H (2016). El Acapulco tradicional al borde de la quiebra por inseguridad. La Jornada, 11 de abril, disponible en: <http://www.jornada.unam.mx/ultimas/2016/03/11/acapulco-tradicional-al-borde-de-la-quiebra-por-inseguridad-9634.html>, consultado el 18 de abril de 2016.
- Bolseguí, M.y Fuguet S. (2006). Construcción de un modelo conceptual a través de la investigación cualitativa Sapiens. *Revista Universitaria de Investigación*, 7 (1) pp. 207-229.
- Buvinic, M., Morrison, A. y Orlando M. Violencia, crimen y desarrollo social en América Latina y el Caribe (2005).Papeles de Población. 11 (43), pp. 167-214.
- Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión (2015) Código Penal Federal. Disponible en: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/7_291214.pdf, consultado el 27 de agosto de 2015.
- Camprubí, R., Guia, J. y Comas J. (2009) La formación de la imagen turística inducida: un modelo conceptual. *Pasos. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural* , 7 (2) pp. 255-270.
- Cacelín J, (2016). El turismo extranjero vacía las playas mexicanas ante la creciente cifra de violencia. Univision Noticias. 22 de septiembre. Disponible en: <http://www.univision.com/noticias/violencia/el-turismo-extranjero-vacia-las-playas-mexicanas-ante-la-creciente-cifra-de-violencia>, consultado el 5 de octubre de 2016.

- Callejo G. (2002). Observación, entrevista y grupo de discusión: el silencio de tres prácticas de investigación. *Revista española de salud pública*, 76 (5) pp. 410-422.
- Cárdenas Gómez E. (2014) Dinámicas demográficas en tres zonas metropolitanas de México: Acapulco, Cancún y Puerto Vallarta. *Espacios Públicos*, 17 (40) pp. 69-93.
- Castaño, J. M., Moreno, A., y Crego, A. (2006). Factores psicosociales y formaciones de imágenes en el turismo urbano: un estudio de caso sobre Madrid. *PASOS*, 4 (3) pp. 287-299.
- Cedeño Suarez M. (2001) Aportes de la investigación cualitativa y sus alcances en el ámbito educativo. *Revista Actualidades Investigativas en Educación*, 1 (1) pp. 1-23.
- Coronel M. (2013). Agresión a turistas españolas duró 3 horas, pero nadie escuchó nada. Milenio, 6 de febrero. Disponible en: (<http://sipse.com/mexico/la-agresion-a-turistas-espanolas-duro-3-horas-pero-nadie-escucho-nada-14231.html>), consultado el 22 de octubre de 2016.
- Crompton, J. y Ankomah, P. K. 1993. Choice set propositions in destination decisions. *Annals of Tourism Research*, 461-476.
- Covarrubias, A. (2013). Confirman violación a seis turistas españolas en Acapulco. El Universal, 4 de febrero. Disponible en: (<http://archivo.eluniversal.com.mx/notas/900731.html>) consultado el 4 de marzo de 2016.
- Chen, J. S. y Uysal, M. (2002), «Market positioning analysis: A hybrid approach». *Annals of Tourism Research*, 29 (4) pp. 987-1003.
- Discovery Mexico (2016). Acapulco. Disponible en: (<http://www.discoverymexico.com.mx/acapulco/>), consultado el 11 de abril de 2016.

El Espectador (2014). Son más de 300 las víctimas de turismo sexual infantil en Colombia, 6 de octubre. Disponible en: (www.elespectador.com/noticias/nacional/son-mas-de-300-victimas-de-turismo-sexual-infantil-colo-articulos-520874), consultado el 10 de junio de 2016.

Enríquez Acosta J. A., Meza A. y Fierro N. (2015) Inseguridad y crisis económica en el imaginario social de Playas de Rosarito, Baja California. *Pasos. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 13 (3) pp. 463-475.

Echtner, C. M. y Ritchie, J. R. B. (1991), The meaning and measurement of destination image, *The Journal of Tourism Studies*, 2 (2) pp. 2-12.

Enciclopedia Guerrerense (2012), Guerrero Cultural Siglo XXI, A.C. Acapulco de Juárez, disponible en: <http://www.encyclopediagro.org/index.php/indices/indice-de-municipios/14-acapulco-de-juarez>, consultado el 9 de abril de 2016.

Espino, D. (2015) Sicario a los 15; violencia en Acapulco. *El Universal*, 4 de Agosto, disponible en: <https://es-us.noticias.yahoo.com/sicario-15-violencia-acapulco-060000935.html>, consultado el 18 de septiembre de 2015.

Excelsior (2013) Indignación en España por el ataque sexual de turistas en Acapulco. *Excelsior*, 6 de febrero, disponible en: <http://www.excelsior.com.mx/2013/02/06/nacional/882980>, consultado el 15 de octubre de 2015.

Fakeye, P. C. y Crompton, J. L. (1991) Image differences between prospective, first-time and repeat visitors to the Lower Rio Grande Valley. *Journal of Travel Research*, 10-16.

Fernández, Chávez, F. (2002) El análisis de contenido como ayuda metodológica para la investigación, *Revista de Ciencias Sociales*.2 (96) pp.35-53.

- Ferrer, E. y Martínez, E., (2010). Pánico en Michoacán por ataques de sicarios. La Jornada, 10 de diciembre de 2010. Disponible en: (<http://www.jornada.unam.mx/2010/12/10/politica/002n1pol>), consultado el 2 de marzo de 2016.
- Galí Espelt, N. (2005). La humanización de las imágenes omitidas emitidas por la publicidad de los destinos turísticos monumentales: el caso de Girona. *PASOS*, 3 (2) pp. 273-281.
- Galí Espelt, N., y Donaire Benito, J. A. (2005). The construction of the image of Girona: a methodological approach . *Tourism Management* , 775-785.
- Galí Espelt, N., y Donaire Benito, J. A. (2006). La imagen turística percibida por los turistas de la Ciudad de Girona. *Estudios Turísticos*, 168 pp. 123-139.
- Gallarza, M. G.; Gil, I. y Calderón, H. (2002) Imagen de un destino: Hacia un marco conceptual. *Annals of Tourism Research*, 37-62.
- García J. (2013). La violación de las españolas en Acapulco podría quedar impune. ABC.es, 8 de febrero de 2013. Disponible en: (<http://www.que.es/ultimas-noticias/internacionales/201302071108-violacion-acapulco-ocho-interrogados-relacion-cont.html>), consultado 22 de Octubre de 16.
- García M., Peña C. y Rodríguez C. (2007) Métodos cuantitativos versus métodos cualitativos en la Economía de los Negocios. ¿Es una metodología irreconciliable? *EconoQuantum*, 3 (2) pp.117-150.
- García, O. (2015). Desarticulan red de trata de personas que operaba desde Tlaxcala hacia EU. MVS Noticias, 20 de noviembre. Disponible en: (<http://www.noticiasmvs.com/#!/noticias/desarticulan-red-de-trata-de-personas-que-operaba-desde-tlaxcala-hacia-eu-391>), consultado el 3 de marzo de 2016.

- García Tinoco, M. (2010). Baja 80% el turismo en Michoacán por la violencia. Disponible en: (<http://www.excelsior.com.mx/node/699461>), consultado el 2 de marzo de 2016.
- Gartner, W. C. (1993). Image formation process, *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 2 (2-3) pp.191-215.
- Gartner, W. C, y Hunt, J. D. (1987): An Analysis of State Image Change over a Twelve-Year Period, *Journal of Travel Research*, 2 (2-3) pp.15-19.
- Gastiarrena, F. (2015). Violento robo de un matrimonio de turistas en Mar del Plata. Clarín, 21 de enero. Disponible en: (http://www.clarin.com/policiales/mar_del_plata-violento-robo-turistas_0_1289871037.html), consultado el 5 de marzo de 2016.
- Gitelson, R. G. y Crompton, J. L. (1983), The planning horizons and sources of information used by pleasure vacationers, *Journal of Travel Research*, 2-7.
- Gobierno del Estado de Guerrero, (2015) Acapulco de Juárez. Disponible en: <http://guerrero.gob.mx/municipios/acapulco/acapulco-de-juarez>, consultado el 19 de septiembre de 2015.
- González A. (2013). Caé una banda de secuestradores formada por 13 policías federales. Notimex, 8 de octubre. Disponible en: Cae en Acapulco una banda de secuestradores formada por 13 policías federales: (<http://www.20minutos.com.mx/noticia/8849/0/banda-secuestradores/policias-federales/acapulco/#xtor=AD-1&xts=513356>), consultado el 20 de octubre de 2016.
- Gunn, C. A. (1988), *Vacationscape. Designing tourist regions*, 2ª Ed, V.N. Reinhold, New York.
- H. Ayuntamiento de Acapulco (s/f) *Plan Municipal de Desarrollo de Acapulco de Juárez*, disponible en: <http://i.guerrero.gob.mx/uploads/2015/04/PLAN->

MUNICIPAL-DE-DESARROLLO-2012-2015.pdf, consultado el 20 de septiembre de 2015.

Hanyu, K. 1993. The affective meaning of Tokyo: Verbal and Nonverbal Approaches. *Journal of Environmental Psychology*, 161-172.

History, (2015) Ataque terrorista derriba las Torres Gemelas en Nueva York. Disponible en: (<http://mx.tuhistory.com/hoy-en-la-historia/ataque-terrorista-derriba-las-torres-gemelas-en-nueva-york>), consultado el 2 de Marzo de 2016.

Honrubia, M. y López, M. (2005). *Ciencias psicosociales aplicadas*. Ed. Universidad de Barcelona. España.

Hu, Y. y Ritchie, J. R. B. (1993), Measuring destination attractiveness: A contextual approach. *Journal of Travel Research*, 25-34.

INEGI (2005), Censo de Población y Vivienda. Disponible en: <http://www3.inegi.org.mx/sistemas/biinegi/?e=0&m=0&ind=1004000030>, consultado el 9 de abril de 2016

INEGI (2010), Censo de Población y Vivienda. Disponible en: <http://www3.inegi.org.mx/sistemas/TabuladosBasicos/Default.aspx?c=27302&s=est>, consultado el 9 de abril de 2016.

Jennings, G. (2011) *Turism Research*. Ed. Wiley Australia Tourism.

Johnson, C. y Mathews, B. P. (1997), The influence of experience on service expectations. *International Journal of Service Industry Management*, 290-305.

Jones, E., y Haven- Tang, C. (2005). *Tourism SMEs, service, quality and destination competitiveness*. Cardiff, UK: CABI Pulishing.

- Juárez A. (2012). Asaltan en carretera federal Acapulco-Ixtapa. Terra, 6 de mayo. Disponible en: (<http://noticias.terra.com.mx/mexico/seguridad/asaltan-en-carretera-federal-acapulco-ixtapa,0a18df4e18227310VgnVCM4000009bcceb0Arcrd.html>), consultado el 16 de noviembre de 2016.
- Korstanje, M. (2009). Comprender el 11 de septiembre: ¿Y su impacto en el turismo? *Nómadas. Revista crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas*, 8 (2) 1-39.
- La Capital, (2016). Matan a dos mochileras argentinas que fueron de vacaciones a Ecuador. La Capital, 19 de febrero. Disponible en: (<http://www.lacapital.com.ar/informacion-gral/Matan-a-dos-mochileras-argentinas-que-fueron-de-vacaciones-a-Ecuador--20160229-0006.html>), consultada el 7 de marzo de 2016.
- La Nación, (2016). Mataron a una argentina de 25 años en un robo en una playa de Río de Janeiro. La nación, 17 de febrero. Disponible en: (<http://www.lanacion.com.ar/1871781-mataron-a-una-argentina-de-24-anos-en-un-robo-en-una-playa-de-rio-de-janeiro>), consultado el 7 de marzo de 2016.
- Leisen, B. (2001), Image segmentation: The case of a tourism destination. *Journal of Services Marketing*, 15, (1), pp. 49-66.
- López Betancourt, E. (2011). Lenocinio y trata de personas. La Jornada Guerrero, 22 de octubre. Disponible en: (<http://www.lajornadaguerrero.com.mx/2011/10/22/index.php?section=opinion&article=002a1soc>), consultado el 3 de marzo de 2016.
- Llaven Anzures, Y. (2016). Otro feminicidio en Puebla: son 18 en lo que va del año. La Jornada de Oriente, 7 de marzo. Disponible en: (<http://www.lajornadadeoriente.com.mx/2016/03/07/otro-feminicidio/>), consultado el 7 de marzo de 2016.

- McCartney, G.; Butler, R. y Bennett, M. (2008), «A strategic use of the communication mix in the destination image-formation process». *Journal of Travel Research*, 47 (2) pp.183-196.
- Maerk, J., y Boxill, I. (2000) *Turismo en el Caribe* . Universidad de Quintana Roo: Plaza y Valdes.
- Mansfeld Y. (1992), From motivation to actual travel, *Annals of Tourism Research*, 399-419.
- Mioossec, J.. (1977): L'image touristique comme introduction à la géographie du tourisme, *Annales de Géographie*, 84, (473) pp. 55-70.
- Marlo Beteta O, (2016) Acapulco: del paraíso al infierno. El Universal, 29 de enero, disponible en: <http://www.eluniversal.com.mx/entrada-de-opinion/columna/oscar-mario-beteta/nacion/2016/01/29/acapulco-del-paraíso-al-infierno>, consultado el 10 de abril de 2016.
- Martín de la Rosa, B. (2003) La imagen turística de las regiones insulares: Las islas como paraíso. *Cuadernos de Turismo*, 11 pp. 127-137.
- Mejía, J. (2002) *Problemas metodológicos de las Ciencias Sociales en el Perú*. Ed. Fondo Editorial de la Facultad de Ciencias Sociales- UNMSM.
- Miles, M. B.; Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis*, Sage Publications, Thousand Oaks, CA.
- Milman, A. y Pizam, A. (1995), «The role of awareness and familiarity with a destination:The Central Florida Case». *Journal of Travel Research*, 33 (3), pp. 21-27.
- Ministerio de Comercio Industria y Turismo. Definición del sector turismo en Colombia; [14 de Enero de 2013] URL: <https://www.mincomercio.gov.co/minturismo/publicaciones.php?id=16273&dPrint=1>

- Monterrubio, C. (2008) *Comunidades receptoras y percepciones: un estudio sobre turismo y sexualidad*. Teoría y Praxis, 5 pp. 145-160.
- Monterrubio C. (2013). Destination image and crime in Mexico, PASOS, 11 (3): pp. 33,45.
- Moutinho, L. (1987), Consumer behavior in tourism, *European Journal of Marketing*, 21 (10) pp. 5-44.
- Moya D. y Hernández M. (2010). Estudio sobre la trata de personas. Instituto Belisario Del Senado de la República. México D.F.
- Notimex (2016). Demanda de mujeres violentadas en aumento en Acapulco. Notimex. 7 de marzo. Disponible en: <https://es-us.noticias.yahoo.com/demandas-mujeres-violentadas-aumento-acapulco-201600820.html>, consultado el 3 de octubre de 2016.
- Ocampo Arista, S. (2015) Acapulco el municipio mas violento de Guerrero, suman este año 311 asesinatos. *La Jornada*, 19 de abril, disponible en: <http://www.jornada.unam.mx/2015/04/19/estados/025n1est>, consultado el 18 de septiembre de 2015.
- Okuda B. y Gómez R. (2005). Métodos en investigación cualitativa: triangulación *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34, (1) pp. 118-124.
- Ordaz, P. (2010). La guerra al “narco” causa 22,700 muertos en México. El País, 14 de abril. Disponible en: (http://internacional.elpais.com/internacional/2010/04/14/actualidad/1271196016_850215.html) consultado el 4 de marzo de 2016.
- Orsi, P. (2016). EEUU prohíbe a empleados de gobierno viajar a Acapulco. Yahoo noticias, 15 de abril. Disponible en <https://es-us.noticias.yahoo.com/eeuu-proh-empleados-gobierno-viajar-acapulco-194235786.html>, consultado el 16 de abril de 2016.

- Otero Gómez, M., Guiraldo Pérez, W., y Ramírez Ospina, D. (2014). La imagen y la expectativa frente a la realidad de Villavicencio como destino turístico. *Orinoquia*, 18 (2) 108-118.
- Pizam, A. (1999) A comprehensive approach to Classifying acts of crime and violence at tourism destinations. *Journal Travel Research* 38, pp. 5-12.
- Pleterski T. (2010). El Impacto del Terrorismo sobre el Turismo. Universidad Politécnica de Valencia, pp. 70.
- Pulido, R. Ballén, M. Zúñiga, F. (2007) *Abordaje hermenéutico de la investigación cualitativa*. Ed. Universidad Cooperativa de Colombia.
- Quiroz, J. (2015). Del 15 al 21 de diciembre cayó 31% la llegada de turistas a Acapulco. La Jornada. 19 de enero. Disponible en: <http://www.jornada.unam.mx/2015/01/19/economia/025n1eco>, consultado el 5 de octubre de 2016.
- Reuters (2011). Violencia del narcotráfico está afectando al turismo en México. *América Economía*, 2 de enero, disponible en: <http://www.americaeconomia.com/negocios-industrias/violencia-del-narcotrafico-esta-afectando-al-turismo-en-mexico>, consultado el 12 de diciembre de 2015.
- Richardson, S. y Crompton, J. L. (1988) Cultural variations in perceptions of vacation attributes. *Tourism Management*, 9 (2) pp.128-136.
- Rodríguez Morales, T. G. (2012). Terrorismo y nuevas formas de terrorismo. *Espacios Públicos*, 15 (33) pp. 72-95.
- Salazar Morales, T. (2006). Inseguridad y victimización del turista en el Estado Mérida. *FERMENTUM*, 15 (83) 641-663.
- Salkind, Neil J. (1999) *Métodos de investigación*. Prentice Hall. México.

- San Martín Gutiérrez, H., y Rodríguez del Bosque, I. (2010). Los factores estímulo y personales como determinantes de la formación de la imagen de marca de los destinos turísticos: un estudio aplicado a los turistas que visitan un destino vacacional. *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa*, 43 pp. 37-63.
- Sánchez, E. (2002). Conferencias del Curso Investigación Cualitativa II. Escuela de Psicología. Universidad Central de Venezuela.
- Sánchez García, I. y Sanz Blas, S. (2004), El papel de la promoción turística en la construcción de la imagen de un destino, 6º Congreso de Turismo Universidad y Empresa, Castellón de La Plana, (43) pp. 463-480.
- Sánchez Martínez, M. (2016). Acapulco por colapsar. La Prensa. 13 de agosto. Disponible en: <https://www.la-prensa.com.mx/columnas/acapulco-por-colapsar>, consultado el 5 de octubre de 2016.
- SECTUR, (2014). Acapulco. Disponible en: <http://www.sectur.gob.mx/programas/gestion-de-destinos/productos-turisticos/bloque-pacifico-y-mar-de-cortes/acapulco/>, consultado el 20 de septiembre de 2015.
- Sepulveda Sánchez, A. (2015). El impacto turístico del terrorismo: un ensayo sobre los atentados de París. Linked in, 30 de noviembre, disponible en: <https://www.linkedin.com/pulse/el-impacto-tur%C3%ADstico-del-terrorismo-un-ensayo-sobre-alejandro>, consultado el 2 de marzo de 2016.
- Silverman, D. (1989). "Six rules of qualitative research: a post-romantic argument", *Symbolic Interaction*, 12 (2), pp. 25-40.
- Stern, E., y Krakover. S. (1993): The Formation of a Composite Urban Image, en *Geographical Analysis*, 130-146.

- Strauss, A. y Corbin, J. (2002). Bases de la investigación cualitativa: técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada. Universidad de Antioquia: Colombia, pp. 157.
- Taylor R. (1987) *Introducción a los métodos cualitativos de investigación: La búsqueda de los significados*. Barcelona. Paidós
- Télam, (2014). Matan a turista australiano en Mendoza. Crónica, 28 de abril. Disponible en: (<http://www.cronica.com.ar/article/details/5879/matan-a-turista-australiano-en-mendoza>), consultado el 5 de marzo de 2016.
- Terra (2013). Recuento de la violación a 6 turistas españolas en Acapulco. 5 de Febre. Disponible en: (<https://protestaurbana.com/2013/02/05/recuento-de-la-violacion-a-6-turistas-espanolas-en-acapulco/>), consultado el 21 de octubre de 2016.
- Um, S. y Crompton, J. L. (1990), Attitude determinants in tourism destination choice. *Annals of Tourism Research*, vol. 432-448.
- Vázquez Navarrete, L., Ferreira da Silva, R., Mongollón Pérez, A. S., Fernandez de Sanmamed Santos, J., Degado Gallego, E., y Vargas Lorenzo, I. (2006) *Introducción a las técnicas cualitativas de investigación aplicadas a la salud*. Barcelona: Bellaterra.
- Villagómez, H, (2016). Cancelan spring breakers visita a Acapulco por inseguridad. El Financiero, 3 de abril. Disponible en: <http://www.elfinanciero.com.mx/empresas/cancelan-springbreakers-visita-a-acapulco-por-inseguridad.html>, consultado el 1 de abril de 2016.
- Visitmexico, (2015) Acapulco. Disponible en: <http://www.visitmexico.com/es/acapulco>, consultado el 21 de septiembre de 2015.