

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BAJA CALIFORNIA

FACULTAD DE TURISMO Y MERCADOTECNIA

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN



**EL PAPEL DE LA VIOLENCIA Y DE LA INSEGURIDAD COMO
RALENTIZADORES DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN LA CIUDAD
DE TIJUANA, BAJA CALIFORNIA**

**Tesis que para obtener el grado de
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN**

**Presenta
JOCELYN AGUILAR ZAMORANO**

**Director de Tesis
DR. JORGE CARLOS MORGAN MEDINA**

**Co-Director de Tesis
DR. ONÉSIMO CUAMEA VELÁZQUEZ**

Tijuana, Baja California

Agosto, 2017

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BAJA CALIFORNIA
FACULTAD DE TURISMO Y MERCADOTECNIA
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN**

Tijuana, Baja California, a 08 de agosto de 2017


MTRO. RICARDO VERJÁN QUIÑONES
DIRECTOR
FACULTAD DE TURISMO Y MERCADOTECNIA
PRESENTE.-

Reciba usted saludos cordiales a través de éste conducto, y sirva a su vez para notificarle que hago constar la emisión de mi **VOTO APROBATORIO** en relación al documento **"EL PAPEL DE LA VIOLENCIA Y DE LA INSEGURIDAD COMO RALENTIZADORES DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN LA CIUDAD DE TIJUANA, BAJA CALIFORNIA"**, el cual es presentado por la **C. JOCELYN AGUILAR ZAMORANO** como tesis para la obtención del grado de **MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN**.

La presentación del mencionado documento se enmarca dentro del **Programa de Posgrado de Maestría en Administración**, el cual es impartido en la unidad académica que usted dignamente representa, y es entregado con la finalidad de la consecuente titulación del aspirante al grado en cuestión.

Sin otro particular por el momento, me despido de usted quedando a sus apreciables órdenes para cualquier duda o aclaración al respecto.

Atentamente,
"Por la Realización Plena del Hombre"


DR. JORGE CARLOS MORGAN MEDINA
Director de trabajo terminal



c.c.p. Dr. Gabriel Ruiz Andrade. Coordinador de Posgrado e Investigación.
c.c.p. Mtro. Omar Leonardo Valladares Icedo. Coord. de la Maestría en Administración.
c.c.p. Interesado
c.c.p. Expediente

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BAJA CALIFORNIA
FACULTAD DE TURISMO Y MERCADOTECNIA
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN**

Tijuana, Baja California, a 08 de agosto de 2017

MTRO. RICARDO VERJÁN QUIÑONES
DIRECTOR
FACULTAD DE TURISMO Y MERCADOTECNIA
PRESENTE.-

Reciba usted saludos cordiales a través de éste conducto, y sirva a su vez para notificarme que hago constar la emisión de mi **VOTO APROBATORIO** en relación al documento **"EL PAPEL DE LA VIOLENCIA Y DE LA INSEGURIDAD COMO RALENTIZADORES DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN LA CIUDAD DE TIJUANA, BAJA CALIFORNIA"**, el cual es presentado por la **C. JOCELYN AGUILAR ZAMORANO** como tesis para la obtención del grado de **MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN**.

La presentación del mencionado documento se enmarca dentro del **Programa de Posgrado de Maestría en Administración**, el cual es impartido en la unidad académica que usted dignamente representa, y es entregada con la finalidad de la consecuente titulación del aspirante al grado en cuestión.

Sin otro particular por el momento, me deslida de usted quedando a sus apreciables órdenes para cualquier duda o aclaración al respecto.

Atentamente,
"Por la Realización Plena del Hombre"



DR. ONÉSIMO CUAMEA VELÁZQUEZ
Co-director de trabajo terminal



c.c.p. Dr. Gabriel Rufz Andrade, Coordinador de Posgrado e Investigación.
c.c.p. Mtro. Omar Leonardo Valladares Icedo, Coordinador de la Maestría en Administración.
c.c.p. Interesado
c.c.p. Expediente

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BAJA CALIFORNIA
FACULTAD DE TURISMO Y MERCADOTECNIA
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN**

Tijuana, Baja California, a 08 de agosto de 2017


MTR. RICARDO VERJÁN QUIÑONES
DIRECTOR
FACULTAD DE TURISMO Y MERCADOTECNIA
PRESENTE.-

Reciba usted saludos cordiales a través de éste conducto, y sirva a su vez para notificarle que hago constar la emisión de mi **VOTO APROBATORIO** en relación al documento: **"EL PAPEL DE LA VIOLENCIA Y DE LA INSEGURIDAD COMO RALENTIZADORES DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN LA CIUDAD DE TIJUANA, BAJA CALIFORNIA"**, el cual es presentado por la **C. JOCELYN AGUILAR ZAMORANO** como trabajo terminal para la obtención del grado de **MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN**.

La presentación del mencionado documento se enmarca dentro del **Programa de Posgrado de Maestría en Administración**, el cual es impartido en la unidad académica que usted dignamente representa, y es entregado con la finalidad de la consecuente titulación del aspirante al grado en cuestión.

Sin otro particular por el momento, me despido de usted quedando a sus apreciables órdenes para cualquier duda o aclaración al respecto.

Atentamente,
"Por la Realización Plena del Hombre"


DR. ARIO REFUGIO ESTRADA GAXIOLA
Lector de trabajo terminal



c.c.p. Dr. Gabriel Ruiz Andrade, Coordinador de Posgrado e Investigación.
c.c.p. Mtro. Omar Leonardo Valladares Icedo, Coordinador de la Maestría en Administración.
c.c.p. Interesado
c.c.p. Expediente

PRESENTACIÓN

De conformidad con la coordinación de investigación del (Consejo de Promoción Turística de México, 2007). A partir del año 2002, la aportación de la actividad turística a la economía nacional ha ido disminuyendo; la causa de ese comportamiento se debe principalmente a que el Producto Interno Bruto (PIB) ha registrado bajas tasas de crecimiento entre los años 2001 y 2005. En términos generales, el PIB turístico se ha comportado de forma heterogénea en los últimos años.

Por otra parte, estadísticas de la (Procuraduría General de Justicia del Estado, 2013) arrojan que entre diciembre del año 2005 y mayo del 2008, las denuncias ciudadanas (manera de medir la violencia) que se recibieron en las Agencias del Ministerio Público, aumentaron un 46%, principalmente en los delitos del orden común, como robo de vehículo, a comercio, transeúntes y casa habitación. La delincuencia ha sido un flagelo constante y sistemático, destruyendo la armonía social, obligando a los empresarios a emigrar junto con sus capitales a ciudades más seguras y con mejores condiciones para invertir. Cabe mencionar que en Tijuana, los secuestros, levantones¹ y "cobros de piso"² alcanzaron del año 2007 al año 2008, su más alto nivel.

Ahora bien, entre los años 2005 a 2008, empresarios de la zona turística del centro de la ciudad advirtieron como una necesidad urgente la generación de proyectos para recuperar la actividad en Tijuana, la que por diversos factores se ha mantenido a la baja; "ésta estrepitosa caída comenzó en las vacaciones de 2005 cuando se esperaba una importante afluencia de visitantes motivados por el festejo del día de la independencia de los Estados Unidos, quedando lejos de cumplirse la expectativa" (Méndez, 2007)

1 Nueva forma de evidenciar, con mayor medida, las diferencias sociales: al rico lo secuestran mientras que al pobre lo levantan, y si lo levantan la autoridad no tiene por qué investigar pues anda en malos pasos, y quién lo manda a hacer eso (Eloy, 2015). 2 Los pagos por "derecho de piso" o "venta de protección" es un fenómeno que se ha extendido a varios estados, donde las denuncias comienzan a acumularse no obstante las represalias; (2011). En: www.eluniversal.com.mx

Como resultado de las dificultades del rubro turístico se puede apreciar; negocios vacíos, calles solitarias y poca actividad en la Avenida Revolución, aspecto que obedeció a diversos factores como la preferencia por destinos de playa, pérdida de tiempo con exhaustivas revisiones en garitas, amenazas del magisterio, corrupción policiaca, condición electoral e inseguridad (Méndez, 2007) gradualmente, esta situación ha ido empeorando, y se puede decir que una de las alternativas para incentivar el comercio fue considerar al turismo local.

Otra problemática que abona a la anterior, (Méndez, 2007) es la presencia de personas que insisten en hostigar a los visitantes, por lo menos en la avenida revolución, los estafadores que ponen en venta cualquier tipo de artículos más los malos comentarios que se multiplican entre los visitantes. Cabe mencionar que este escenario pudiera deberse al descuido de representantes del sector, algunas veces poco preocupados por dar mejor servicio.

De igual manera (La Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, 2009) argumenta que en Tijuana y los municipios vecinos, la inseguridad pública (el miedo a ser víctima de un delito) se ha disparado, en paralelo al repunte de delitos violentos (homicidios, secuestros y demás) y en sentido contrario a una reducción general de la incidencia delictiva (número de delitos por cada cien mil habitantes); son elementos que se asocian a la violencia criminal. Es cierto, que otras ciudades del estado de Baja California se han visto beneficiadas con esto pero Tijuana no refleja una ganancia con dicha situación.

Sin embargo la violencia que se presenta en Tijuana, y el estado de Baja California en general, es un problema añejo que empeora en los últimos años. La violencia no es nueva en la ciudad, desde principios de los años 90 es notoria (Galindo, 2009). Según (Ramos, 2009) a partir del año 2005 la violencia en Tijuana se disparó a niveles nunca vistos. De acuerdo a (Carrillo, 2009) el 2008 fue el año más sangriento, pues, en ese año se registraron

ejecuciones a plena luz del día tanto en zonas residenciales como en áreas comerciales, la muerte de víctimas inocentes en hechos delictivos y el elevado número de ejecuciones. Tijuana nunca había llegado a semejante atmósfera de crueldad y paranoia, con muertes de inocentes incluidas (Clark, 2009).

Aunado a esto, “la policía preventiva mexicana es ineficiente e ineficaz por varias razones pero el evidente y principal factor de violencia en esta frontera es el narcotráfico, entre otros factores precursores, detonadores y focos rojos” (Leyzaola, 2009). Ciertamente el narcotráfico también genera violencia indirectamente: corrompiendo a los cuerpos policiales, congestionando el sistema judicial, aumentando la disponibilidad de armas y creando una cultura de búsqueda de dinero fácil y resolución violenta de los conflictos, (Cámara y Salama, 2004).

La violencia e inseguridad son factores que frenan el desarrollo de las unidades de negocio en dicha ciudad y la actividad económica con la cual se relaciona es el turismo; específicamente en la Zona Centro, el cruce fronterizo y otros centros de desarrollo turístico del estado.

Con relación a esto, la presente tesis de maestría preside su interés a los conflictos violentos que se originan en la ciudad, así como los inhibidores que repercuten en la imagen del sector turístico; diagnosticando y contrastando la situación que aqueja a la afluencia turística.

La tesis intenta estudiar y analizar, la violencia e inseguridad como un impedimento del crecimiento de la actividad turística de Tijuana, de tal manera que propicia diversos obstáculos para fomentar el turismo local y extranjero, evidenciando que hoy en día existe una problemática de la imagen que se está proyectando como destino turístico que por ende asegura un conflicto económico, de mercadotecnia y apreciación.

DEDICATORIAS

A mi familia, porque cada uno de ustedes forman parte de mi vida, de mi todo.

A cada una de las personas que aportaron a mi tesis, por ser parte esencial a lo largo de este proyecto asimismo por darme su ejemplo para ayudarme a ser mejor cada día.

A Dios, principalmente, por darme salud; y por otro día más de vida, gracias por todo.

RESUMEN

El presente trabajo terminal de tesis, consiste en mostrar todos los hallazgos encontrados en dicha investigación, es decir, se analizan datos como desde la problemática encontrada que en este caso es determinar la percepción de la violencia y la inseguridad vs realidad en cuanto a servidores turísticos y turistas que se encuentran en la avenida más concurrida de la ciudad, la Ave. Revolución.

Dentro de la conceptualización, como ya se menciona; los sujetos involucrados en el presente trabajo de investigación, son prestadores de servicios de los negocios en la Avenida Revolución; mismos que presentan varios perfiles, entre ellos se encuentran establecimientos de artesanías y confecciones, restaurantes, bares, farmacias, en su mayoría.

Por otro lado, la técnica a utilizar será la encuesta, misma que se puede definir como una técnica primaria de obtención de datos sobre la base de un conjunto objetivo, coherente y articulado de preguntas que garantiza la información proporcionada por una muestra que pueda ser analizada mediante métodos cuantitativos.

Las preguntas son auto aplicadas puesto que el método permite el auto informe para recolectar información que compruebe la hipótesis sobre el estado actual del tema en estudio.

Finalmente, el lector podrá encontrar resultados que derivan de vivencias de locateros y turistas, donde de manera muy general, los encuestados perciben la violencia e inseguridad de la Ave. Como regular pero a manera de comentario, las personas mayores a 30 años tienen una percepción alta con base a este tema en particular, mientras que los jóvenes no se ven preocupados o asustados por lo que puedan escuchar acerca de ello; asimismo se encuentra información acerca del

El papel de la violencia y de la inseguridad como ralentizadores de la actividad turística en la ciudad de Tijuana, Baja California

número de delitos por mes y algunas otras cuestiones muy interesantes de acuerdo a la opinión de los sujetos de estudio.

ÍNDICE DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN.....	2
DEDICATORIAS.....	6
RESUMEN.....	7
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	12
I.1 ANTECEDENTES Y CONTEXTO.....	12
I.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
I.3 OBJETIVOS.....	17
<i>I.3.1 Objetivo General.....</i>	<i>17</i>
<i>I.3.2 Objetivos Específicos.....</i>	<i>17</i>
I.4 HIPÓTESIS.....	18
I.5 JUSTIFICACIÓN.....	18
CAPITULO II: MARCO CONCEPTUAL.....	
II.1 VIOLENCIA E INSEGURIDAD.....	21
<i>II.1.1 ¿Qué es la violencia y la inseguridad?.....</i>	<i>21</i>
<i>II.1.2 Fuentes que propician actividades que atentan contra la seguridad pública.....</i>	<i>27</i>
<i>II.1.3 Delitos más recurrentes dentro de la sociedad.....</i>	<i>38</i>
<i>II.1.4 ¿Cuáles son los sectores que se encuentran mayormente afectados por la delincuencia?.....</i>	<i>39</i>
<i>II.1.5 Efectos de la violencia e inseguridad en el turismo.....</i>	<i>40</i>
<i>II.1.6 Percepción vs realidad, cuando se habla de inseguridad.....</i>	<i>40</i>
II.2 TURISMO.....	42
<i>II.2.1 Conceptualización y clasificación de turismo.....</i>	<i>42</i>

II.3 TURISMO EN MÉXICO Y BAJA CALIFORNIA.....	47
<i>II.3.1 Historia del turismo en México y Baja California.....</i>	<i>47</i>
<i>II.3.2 Tipología del turismo en México y Baja California.....</i>	<i>49</i>
<i>II.3.3 Situación actual de la actividad turística en el país y Baja California.....</i>	<i>60</i>
II.4 LA VIOLENCIA E INSEGURIDAD EN TIJUANA Y SU IMPACTO EN EL TURISMO.....	61
<i>II.4.1 Evolución del turismo en la frontera de Baja California.....</i>	<i>61</i>
<i>II.4.2 Disminución de los flujos del turismo en la ciudad y sus causas.....</i>	<i>63</i>
<i>II.4.3 Impactos de la disminución de la afluencia turística en la economía tijuanaense.....</i>	<i>64</i>
<i>II.4.4 La violencia e inseguridad en Tijuana.....</i>	<i>65</i>
<i>II.4.5 El resurgimiento del turismo en Baja California y en Tijuana.....</i>	<i>65</i>
<i>II.4.6 El turismo hoy, en Tijuana.....</i>	<i>66</i>
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	68
III.1 SUJETOS DEL ESTUDIO.....	68
III.2 TAMAÑO DE LA MUESTRA.....	71
III.3 DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA.....	73
III.4 DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO.....	74
III.5 PROCEDIMIENTO.....	74
CAPÍTULO IV: DESCRIPCIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	78
CONCLUSIONES.....	129
BIBLIOGRAFÍA.....	136

CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN

I. CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN

Tijuana (1500-1800), era parte de los diversos sitios que los nativos kumiai frecuentaban según sus necesidades alimenticias y climáticas. A principios del siglo XX, Tijuana no era más que un pequeño pueblo de sólo 245 habitantes. La única zona poblada era la Zona Centro de la ciudad y la avenida principal, la calle Olvera (hoy conocida como Avenida Revolución). En un lapso de tiempo relativamente corto, Tijuana ha crecido tanto que se ha convertido en una de las ciudades más importantes y dinámicas no sólo de México, sino del mundo.

Desde sus inicios, Tijuana vio una oportunidad en el turismo; desde finales del siglo XIX y las primeras décadas del XX, hubo un cruce constante de residentes de California hacia el sur de la península con fines comerciales, debido a sus atributos locales.

Los 20's trajo acontecimientos importantes para Tijuana: La llamada "Ley seca" que prohibía la venta, producción, transporte, importación y exportación de bebidas alcohólicas en los Estados Unidos, por lo que muchos estadounidenses vieron en nuestra ciudad lo que no se le permitió en su país.

A partir de los años 40, los gobiernos locales y federales han conjugado esfuerzos, para que el país sea visitado por el "turismo extranjero" y de esta manera tener una fuente más para la captación de divisas. Aunado a esto se ha hecho campaña para que los mexicanos hagan turismo en su Patria y en su Estado, de cual sean originarios, esto en un intercambio permanente de valores que da mayor identidad (Gaillard, Harari, 2012).

Los acontecimientos internacionales de los 40's tuvieron graves consecuencias en la ciudad; por una parte, un gran número de turistas procedentes de los Estados Unidos visitaron Tijuana para asistir a los clubes nocturnos, por otra parte, la

inmigración de los nacionales que vinieron desde el sur de México, aumentaron drásticamente la población de Tijuana.

A partir de esta fecha los clubes nocturnos comenzaron a disminuir y el turismo familiar empezó a crecer, esto provocó que el sector del turismo reestructurara y ofreciera diversas actividades familiares a sus visitantes. En los últimos años, la ciudad de Tijuana se ha convertido en un fenómeno demográfico debido a sus mejores oportunidades de vida.

De este modo el turismo es la segunda actividad más importante de la ciudad de Tijuana, los "Centros de desarrollo turístico" tienen un significado valioso ya que en primer término se está frente a un nuevo urbanismo, en el que todos los elementos y capacidades los hacen realizables. De este modo, la famosa Avenida Revolución es el más notorio y distintivo ícono turístico debido a su fondo histórico en Tijuana. Fue precisamente en esta avenida donde el turismo floreció para la ciudad, los múltiples colores, formas, olores, texturas y una mezcla de culturas de todo el país, surgen de esta avenida característica; todos ellos con un sentimiento propio, pues, toda esta mezcla hacen de la Avenida Revolución una verdadera muestra del folclor mexicano a lo largo de sus numerosas tiendas, restaurantes y bares (COTUCO, 2012).

Sin embargo, para el (Instituto Ciudadano de Estudios sobre la Inseguridad Ciudadana, 2010) en los últimos años la violencia y la inseguridad pública vuelven a presentarse en la fronteriza ciudad de Tijuana con un nivel alto de inseguridad ciudadana, cuyas variables la componen: la incidencia delictiva, victimización, delitos violentos, crimen organizado, violencia imprudencial y percepción ciudadana.

Actualmente, los turistas buscan servicios especializados de la Frontera de Baja California por su excelencia e innovación, generando gran interés y sin duda el

costo es un gran atractivo para la ciudad de Tijuana (Méndez, 2007) el apostarle al comercio local, podría ser una salida pertinente al problema, aun cuando se ha invertido mucho en dar a conocer la otra cara de Tijuana, no hay recuperación tangible.

I.2 Planteamiento del problema

En un lapso de tiempo relativamente corto, Tijuana ha crecido tanto que se ha convertido en una de las ciudades más importantes y dinámicas no sólo de México, sino del mundo.

Tijuana es una tierra de progreso, en la que todos los días, con trabajo duro, responsabilidad y honestidad, sus ciudadanos contribuyen a hacer de esta ciudad un lugar único en muchos sentidos.

En los últimos años, la ciudad de Tijuana se ha convertido en un fenómeno demográfico debido a sus mejores oportunidades de vida. Estimación de que la población actual es de más de 2,5 millones de ciudadanos, en el que hay una gran población estudiantil en más de 25 universidades e instituciones. Es así como una gran concentración de plantas de ensamblaje que hace de Tijuana una de las principales ciudades de ensambladores de televisiones en el mundo y el cuarto lugar en población, después de la Ciudad de México, Guadalajara y Monterrey.

El desarrollo de la industria maquiladora, el turismo y el comercio complementan los atributos que han motivado a miles de connacionales a quedarse a vivir en la ciudad pero diversos factores socioeconómicos y de inseguridad han influido en una dura crisis cuyos efectos aun no permiten estabilizar el flujo económico y la generación de empleo, impactando directa y negativamente tanto en la propia ciudad como en quienes viven en ella mientras que estos factores generan un círculo vicioso en el cual una alta tasa de criminalidad desalienta la inversión,

frena el crecimiento económico, profundiza el desempleo e incrementa la desigualdad económica, lo que a su vez aumenta la actividad delictiva (Procuraduría General de Justicia del Estado, 2013).

Ahora bien, (Hosteltur, 2008) considera cuatro elementos primordiales en la actividad turística: la ubicación geográfica, el transporte, el hospedaje y el poder adquisitivo de los turistas; aunado a ello se encuentra el clima, los tipos de servicios, la estabilidad política y social.

Por otra parte, algunos aspectos no económicos que muestran una mayor influencia a la hora de seleccionar el destino y lo que más influye en los turistas es la imagen proyectada por el mismo a través del gasto en promoción, la presencia en los medios de comunicación y el grado de satisfacción de los visitantes, la moda y preferencias con el direccionamiento de los flujos turísticos, en función del atractivo de los destinos y los factores novedosos.

Otras características que influyen más que los factores económicos son la distancia entre el lugar de origen y el elegido, teniendo en cuenta la distancia física, económica y psicológica; que se refiere a la distancia cultural entre visitante y lugar de destino: acontecimientos concretos y de notoriedad internacional más la calidad integral de la región.

Otro factor determinante que obstaculiza la afluencia turística es la satisfacción puesto que garantiza un incentivo que estimula a mejorar el producto y como segundo objetivo el analizar la importancia que tiene la satisfacción en general del turista conforme a las diferentes características del destino. Tanto la satisfacción como el número de visitas previas tienen un efecto positivo sobre la intención de regresar, sin embargo para promover que se repitan las visitas, es fundamental identificar cuáles son los factores que determinan la intención de regresar. Los

factores que influyen en esta variable se pueden mejorar con el fin de aumentar la probabilidad de que se repitan las visitas (Alegre, 2009).

En la presente investigación se habla de dos variables: la violencia e inseguridad y la actividad turística. Misma violencia e inseguridad que posiblemente afecta a la industria turística, de tal manera que el enfoque del problema consiste en reconocer la verdadera situación en la que se encuentra la ciudad con respecto al fenómeno social y la identificación de inhibidores que detienen el crecimiento de los centros de desarrollo y el fomento hacia el turismo local y extranjero.

De esta forma se busca conocer si dicha cuestión se debe a la imagen que se está promoviendo como destino turístico o si existen factores que dañan al rubro, de modo que estrategias de mercadotecnia puedan corregir esa percepción que se tiene de Tijuana.

De tal manera que no se trata de hechos aislados o infrecuentes, sino de una situación que se ha vuelto habitual y estructural que tiene distintas manifestaciones donde que participan diversos agentes; convirtiéndose en un signo que se debe discernir.

Ante este escenario de la violencia como ralentizador de la afluencia turística, cabe formularse las siguientes preguntas: ¿Qué papel juega la violencia y la inseguridad como ralentizador del turismo en Tijuana? ¿La violencia e inseguridad será un detonador en la poca afluencia de visitantes en la ciudad? ¿La violencia e inseguridad son realidad o tan sólo una percepción? ¿Cuáles son los efectos de la violencia e inseguridad en nuestra ciudad? ¿Qué impactos económicos existen de acuerdo a la poca afluencia turística?

Por todo lo anteriormente expuesto, el propósito principal es el identificar los efectos e impactos colaterales en la actividad turística enmarcados por la situación

de violencia e inseguridad, así como de su percepción, que conduce a una ralentización de turismo en Tijuana, Baja California.

I.3.1 Objetivo general

Identificar los efectos e impactos que afectan a la actividad turística de Tijuana, B.C., relacionados con su situación de violencia e inseguridad, así como de su percepción, que conduce a un estado de ralentización del turismo en la ciudad.

I.3.2 Objetivos específicos

Obj. 1. Identificar los impactos y efectos en los flujos turísticos hacia la Ciudad de Tijuana, por la violencia e inseguridad, así como de su percepción.

Obj. 2. Reconocer los impactos económicos en la ciudad de Tijuana a raíz de la disminución de los flujos turísticos.

Obj. 3. Explicar los efectos de la violencia e inseguridad en las cadenas de valor de la industria turística en la Ciudad de Tijuana.

Obj. 4. Proponer lineamientos de mejora de la actividad turística en la Ciudad de Tijuana, B.C., a partir de la categorización de los impactos detectados por la violencia e inseguridad.

I.4 Hipótesis

La violencia y la inseguridad, así como la percepción de los mismos, son los principales ralentizadores de la actividad turística de Tijuana, Baja California en combinación con otros factores que inhiben el turismo; tales como: los actos delictivos, el poco cuidado del sector y la carencia de calidad en los servicios.

I.5 Justificación del estudio

El presente estudio recae en el objetivo de interpretar qué papel juega la violencia y la inseguridad, así como la percepción de los mismos como ralentizadores del rubro turístico en la ciudad; junto con otros factores, de modo que por medio de la presente tesis se logre contrarrestar los daños colaterales.

Ante el recrudecimiento de la inseguridad en Tijuana, la iniciativa privada exigió el regreso del ejército a patrullar las calles, con el fin de evitar que los índices de violencia se disparen, como ocurrió en 2008, año en que se registraron más de 800 ejecuciones, (Fernández, 2015).

De tal manera, la fiscalía estatal ha señalado que en el 80% de los asesinatos el móvil fue el narcomenudeo, conflictos entre bandas criminales por disputarse la venta de droga al menudeo o el cobro de plaza por instalarse en ciertas zonas (Moreno, 2011). Para la Organización de la Naciones Unidas (2009), los beneficios de erradicar la violencia logran presentar resultados a la larga, ya que los esfuerzos de prevención primaria que resultan exitosos pueden mejorar la situación social, económica y de salud, así como el bienestar más amplio de la sociedad a través de la calidad de vida mejorada, mejoramiento de la situación de salud, mayor respeto y protección de los derechos humanos, una reducción de formas asociadas de violencia, beneficios en cuanto a costos debido a la menor

necesidad de cuidados médicos, servicios de salud mental, justicia penal, encarcelaciones y costosos programas para perpetradores, deficiente desempeño académico y la pérdida de la productividad de las mujeres.

De tal forma, la presente investigación tiene la finalidad de determinar si la violencia que se vive en la ciudad influye como freno en la captación de turistas o sólo es la percepción que se tiene de la misma además de la determinación de los factores que promueven los delitos del orden común o en su defecto, los principales inhibidores que promueven la poca afluencia. Posteriormente, diagnosticar la verdadera situación de Tijuana para mejorar la imagen de la ciudad por medio de acciones coordinadas de manera que se analicen cuáles son las actividades que estimulan al turismo tanto local como norteamericano; mismo que habrán de permitir un cambio en la perspectiva de los empresarios y una sensibilización hacia la ciudadanía dando el resultado de incrementar el valor de la actividad turística en Tijuana.

Por todo lo discutido, la relevancia científica de la presente tesis recae en el objeto de interpretar el papel de la violencia y la inseguridad como ralentizadores de la actividad turística de Tijuana, Baja California.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

II. CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

En el presente capítulo se abordan los pormenores de la problemática presentada al inicio de la tesis, intentando esclarecer dudas y cuestionamientos que conduzcan a la estructuración de marcos conceptuales, contextuales y referenciales, de dicha relación de variables manifestadas en el tema.

II.1 Violencia e Inseguridad

Desde hace algunas décadas, en América Latina, y de manera particular en México, el crimen organizado ligado a las actividades del narcotráfico, así como a la trata de personas, el tráfico de armas, el secuestro y la extorsión, ha experimentado un crecimiento exponencial que lo ha llevado a tener una presencia muy significativa en la vida económica, política, social y hasta cultural en la región (Astorga, 2003).

De acuerdo con Ceja, (2013) México vive una crisis en materia de derechos humanos. Si bien la violencia de Estado fue constante a lo largo del siglo XX, ésta se ha acentuado durante los últimos treinta años y se encuentra asociada al modelo económico implementado, y, desde entonces, férreamente defendido por buena parte de la clase política.

A mediados de la década de los 90, se observó un incremento del crimen y la inseguridad ciudadana, situación que se transformaría, en pocos años, en la principal preocupación de la mayoría de los ciudadanos, incluso por encima del tema del empleo, (Cárdenas, 2009).

A mediados de la primera década del siglo XXI, Tijuana, Baja California experimentó un incremento inusitado de violencia. Algunas de sus expresiones

más visibles fueron el acelerado aumento en el número de secuestros y homicidios (Sánchez, 2011) y la irrupción en el espacio público de prácticas de una violencia simbólica sin precedentes en la ciudad (Ramírez, 2009). Tanto la magnitud de este fenómeno como la rapidez con la que se produjo causaron gran desconcierto entre los habitantes de dicha población, quienes debieron transformar profundamente sus prácticas cotidianas, dando origen a: éxodo de empresarios al otro lado de la frontera, disminución de las actividades recreativas en el espacio público, restricción de la movilidad en particular de los jóvenes, etcétera (Ortega, 2012).

La violencia es una acción intencional del uso de la fuerza o el poder con un fin predeterminado, por el cual una o más personas producen daños físicos, mentales o sexuales, los cuales lesionan la libertad de movimiento o causan la muerte de otras personas, a veces incluyéndose ellas mismas. Estos actos violentos suceden en el hogar, en lo público o en el grupo. La seguridad pública comprende el derecho que tiene toda ciudadanía (por toda se entiende y se asume todas las diferentes identidades que la componen) de moverse libremente y sin temor, de saber que no será despojada de sus objetos y pertenencias y que no será dolosamente estafada de sus bienes, que no será intimidada, y que puede confiar en otros seres humanos, así como que confía en las personas cercanas a ella.

De tal forma se encuentra que la violencia y la inseguridad van de la mano con problemas de la victimización, de los homicidios, los robos, la denuncia de los delitos, la confianza en las corporaciones policiacas y la percepción de la seguridad.

Asimismo, como lo menciona (Vuanello, 2005) la violencia aparece así como un recurso generalizado que legitima la fuerza como medio para la resolución de frustraciones y conflictos, tanto en el mundo de lo privado como de lo público, generando sus propios mecanismos de reproducción que promueven una cultura

de violencia. De tal manera que las situaciones de conflicto repercuten directamente en la seguridad humana.

Por su parte, (Briseño-León, 2002) ha señalado que la violencia, sobre todo la de tipo urbano en América Latina, está vinculada a los procesos de empobrecimiento que han experimentado los países de esta parte del mundo a partir de los años ochenta del siglo pasado y que se expresa en condiciones de exclusión educativa y laboral de una parte importante de la población, haciendo más evidentes algunos de los rasgos más significativos de este subcontinente, los cuales están dados por la existencia de grandes sectores de la población, que a veces es mayoría, en condiciones de pobreza, informalidad y exclusión, con alto contenido de etnicidad que acentúa tales condiciones, lo que en gran medida presenta a la pobreza con un rostro de violencia (Kruijt, 2008), no obstante que una y otra no tengan una relación causal directa. Se trata de una creciente violencia urbana que ha llevado al Estado a enfrentarla con el uso de la violencia, sobre todo cuando se trata de delitos de narcotráfico, en la que la ilegalidad con que actúan las autoridades también es frecuente, en lo que pareciera como una especie de recuperación de patrones del pasado autoritario (Tedesco, 2009).

Según (Sánchez, 2011) no se trata sólo de narcotráfico, sino de una relación mucho más amplia que comprende otras expresiones de lo ilícito desarrolladas a partir de la colusión de policías y funcionarios de los tres niveles de gobierno con la delincuencia, en la que el arraigo logrado por dichas organizaciones en estas ciudades se podría explicar a partir del tipo de nexos que el narcotráfico ha tejido en la sociedad fronteriza.

A su vez, Calonge (2009) dice que la violencia e inseguridad se refiere a las maneras de actuar de los sujetos pobres entre sí, y entre las autoridades y esos sujetos pobres. En este último caso se hace un uso excesivo de la fuerza física o de las armas hacia el sujeto pobre. Y, en el primer caso, se trata de bandas

armadas que habitan en los barrios populares y que se disputan el poder o el control del sitio. Ambas situaciones han traído como consecuencia que los espacios populares se conviertan en entornos de altísima inseguridad para sus habitantes.

Sin embargo, lo anterior ha desembocado en niveles de violencia e inseguridad pública sin precedentes en la historia contemporánea de México, y en una creciente militarización del aparato de Estado (Reveles, 2010).

Además, hasta ahora han ocasionado en la población la pérdida de credibilidad en las instituciones y el desencanto por los partidos políticos de cualquier signo. Así, el “Estado de derecho” es sólo una ficción en la actual sociedad mexicana, la cual es testigo y víctima a la vez de un Estado que se expresa a través de un régimen político autoritario, represivo y sin legitimidad.

En este sentido, la violencia puede analizarse desde diferentes perspectivas que buscan comprender sus causas, expresiones y consecuencias en la sociedad. (Wieviorka, 2005) agrupa los distintos enfoques de la sociología de la violencia en tres grandes grupos. El primero, desde una perspectiva estructural, vincula a la violencia con los conceptos de crisis y cambio, considerando entonces que la violencia es, ante todo, una expresión de la disfunción social y, consecuentemente, puede asociarse también al concepto de frustración.

El segundo grupo, en cambio, centrado en el análisis de los actores sociales, considera a la violencia como un recurso que puede ser movilizad para obtener fines específicos. Se trata, pues, de una visión instrumental de la violencia. Por último, el tercer grupo observa a la violencia desde una perspectiva cultural. Adicionalmente, Wieviorka considera que el fenómeno de la violencia puede ser comprendido con mayor profundidad analizando las tensiones que se producen en las aristas que forman el triángulo estructura-actor-cultura.

De acuerdo con un estudio hecho por (Valenzuela, Odgers, 2014) a partir de la experiencia de los creyentes católicos, evangélicos y testigos de Jehová, radicados en la ciudad fronteriza de Tijuana, Baja California, se analiza que la interpretación de la violencia, entre los católicos dicha interpretación coexiste con argumentos de carácter social, entre los evangélicos destaca un mayor interés por la participación política para frenar la inseguridad, y entre los testigos de Jehová el carácter escatológico resulta central e invalida toda acción contra la violencia, que es percibida con resignación, como la señal inevitable del fin de los tiempos.

Ahora bien, durante tres décadas el neoliberalismo ha profundizado las violencias estructurales inherentes al capitalismo periférico en términos de pobreza, hambre, marginación, desempleo e inequidad. Situación que ha propiciado en los últimos seis años la irrupción sistémica de violencias emergentes de secuestros, extorsiones, asesinatos masivos, etc. por parte de los carteles de la droga y demás actividades delincuenciales, generando la sincronía de las violencias estructurales y de las emergentes, (García, Márquez, 2013).

Contrariamente, (Arriagada, Godoy, 1999) define de una manera amplia a la seguridad ciudadana, como la preocupación por la calidad de vida y la dignidad humana en términos de libertad, acceso al mercado y oportunidades sociales. La pobreza y la falta de oportunidades, el desempleo, el hambre, el deterioro ambiental, la represión política, la violencia, la criminalidad y la drogadicción pueden constituir amenazas para la misma.

Cuadro II.1: Tipos de violencia según el receptor

Receptor/Tipos	Física (Ejemplos)	Psicológica (Ejemplos)
Personal	-Asaltos -Violación -Homicidios	-Paternalismo -Amenazas contra personas (acoso) -Difamación
Institucional	-Disturbios -Terrorismo de estado -Guerra	-Esclavitud -Racismo -Sexismo

Fuente: Gaver, N, 1968.

En Latinoamérica, el crimen y la violencia acaparan los titulares de los periódicos, las palabras de los políticos y las angustias de los ciudadanos. En esta región, 140 mil personas son asesinadas cada año y una de cada tres familias es víctima de una agresión criminal en el mismo lapso (Londoño, Gaviria y Guerrero, 2000).

En este sentido, (Carrión, Núñez 2006), dicen que las cifras del miedo, son aquellas percepciones, individuales o colectivas, producidas cuantitativamente sobre personas, lugares y/o fantasías urbanas con el objetivo de medir los índices de las violencias en la ciudad.

Y el urbanismo y miedo, es una perspectiva que hace referencia a las políticas de organización territorial que pretenden mitigar la inseguridad ciudadana mediante estrategias de gobierno de la estructura urbana.

Por último, (Pegoraro, 2003) se refiere a la pertinencia y actualidad (o urgencia) para la investigación en ciencias sociales de abordar este fenómeno social que de manera relevante está en la agenda discursiva de los gobiernos, de los medios de comunicación, de los planteamientos electorales y también de las demandas genéricas de la ciudadanía. Las noticias periodísticas abonan una campaña de alarma social ante la delincuencia violenta, lo que contribuye a reducir la

problemática a un crecimiento de la maldad y crueldad de ciertas personas (jóvenes, pobres, excluidas, vulneradas, desocupadas).

II.2 Fuentes que propician actividades que atentan contra la seguridad pública

A continuación se presenta una compilación de situaciones que pueden promover actos ilícitos, de acuerdo a Herrera (2013), con la idea de mostrar una perspectiva del comportamiento y características de la inseguridad.

II.2.1 Pobreza y marginación

De acuerdo con este autor (Herrera, 2013), la pobreza y la marginación se puede ver reflejada a través de bajos niveles de calidad de vida y también en la manifestación de bajas expectativas de mejora (es decir, sentido de futuro) para las personas de una comunidad, esto se debe a la falta de oportunidades. Para Herrera (2013), la medición de la pobreza y la marginación en el país se puede presentar a través de indicadores relativamente consistentes, ello permite tener conocimiento de la situación de los polígonos urbanos en esta materia. Sin embargo, se detecta imprecisión en la correlación entre pobreza-marginación y violencia-criminalidad.

La pobreza y la marginación directamente incrementan la violencia y la inseguridad, pero no son su fuente originaria. Sin embargo, pueden ser un detonador. Cuando se presenta una situación de pobreza y marginación aunada la ausencia de oportunidades de educación y empleo, sobre todo para adolescentes y jóvenes, se convierte rápidamente en un escenario de bajas expectativas de calidad de vida y superación puesto que no se ven oportunidades para salir de la realidad en la que se encuentran.

En conjunto la pobreza y marginación con violencia familiar afectan directamente a los jóvenes sin expectativas y sin oportunidades, haciéndoles terminar en las calles; propensos a la violencia y a la criminalidad en todo México, en donde se registra el mayor riesgo en los niños.

II.2.2 Infraestructura física precaria

La escases de espacios dignos (vivienda) y la falta de recursos primarios para cubrir los servicios básicos, desarrollan tensión, estrés y frustración para quienes conviven en dichas circunstancias. Los aportes en infraestructura física con el fin de minimizar la marginación y plusvaliar la calidad de vida en zonas pobladas marginadas han establecido ser un factor de cambio efectivo. La combinación de dichos factores ayuda a tranquilizar al individuo, a construir y fomentar relaciones de respeto y a la disminución de la violencia familiar.

El conveniente uso del alumbrado público aporta seguridad a los peatones y aleja a los posibles delincuentes infundiendo temor al ser reconocidos más fácilmente. De igual modo aplica en vialidades adecuadas (calles y banquetas), que agilizan el flujo, la circulación y hacerla más confiable. Lo mismo ocurre cuando mejoran las instalaciones de desagüe y de suministro de agua potable.

Todo lo anterior imposibilita posibilidades y los riesgos de los miembros en dicho entorno. Otro factor importante anexado con infraestructura implementada en espacios públicos comunitarios en los que conviven personas de todas las edades se desarrollen en espacios alternativos al hogar para socializar y realizar otras actividades.

II.2.3 Violencia intrafamiliar

El núcleo de educación y socialización más importante en una persona es la familia. Ahí se aprenden valores individuales y sociales, que posteriormente aplican en la comunidad. México proyecta datos alarmantes de violencia

intrafamiliar. Según las cifras de las mujeres entrevistadas 44% reportaron haber sido víctimas en cuanto violencia de género se refiere dentro de sus hogares, por parte de sus padres, de sus parejas o de algún otro miembro masculino de la familia. Destacando todo tipo la violencia: física, sexual, psicológica, patrimonial y emocional. Los datos sobre maltrato a infantes y a personas mayores son también críticos.

Desenvolverse en un ambiente de violencia intrafamiliar puede generar secuelas físicas y psicológicas transcendentales en una persona. Asimismo son distintos dependiendo de cada uno de ellos, sin embargo en ningún caso son positivos, pues, trastocan la autoestima y provocan un comportamiento totalmente a la defensiva, estimulando sentimientos como: el rencor, la frustración y el resentimiento.

De acuerdo a la observación de la juventud que se ve dispuesta a integrar un clan denota miedo, desconfianza, entre otros hacia la sociedad. Es decir, cuando en una misma sociedad existe la violencia doméstica se adquiere como un hábito de convivencia a lo largo a las calles y los espacios públicos. Por ende, ciudadanos están familiarizados a estar en un ambiente de violencia y sin principios.

II.2.4 Presencia de pandillas juveniles

La percepción de pobreza y marginación se alcanza principalmente en la adolescencia, al comenzar la identidad propia, ya con metas fijas pero no se sabe cómo continuar. La necesidad de trabajar desde temprana edad tiende a estancar la formación escolar y comunidades en las que es común el consumo de drogas y alcohol, los jóvenes suelen engancharse con facilidad a este estilo de vida.

Los embarazos en adolescentes en este ambiente son comunes, lo que les implica a las jóvenes la necesidad de trabajar, excluyéndolas de la educación formal y de cualquier otra forma de crecimiento personal, anexando su desarrollo profesional

limitándoles para conseguir un mejor empleo. La falta de oportunidades y de expectativas como una educación escolar y trabajo digno) en los jóvenes mencionados y en combinación con escasos recursos en el hogar, incitan a los jóvenes a la necesidad de conseguir recursos para subsistir.

Las pandillas, son células de pertenencia social, conocidos como espacios para generar estos recursos, con actividades mayormente ilícitas, que generalmente se destinan a financiar el consumo de cualquier tipo de droga y alcohol. Una vez en esta situación, se genera un círculo vicioso. Por lo regular y con éste tipo de cuestiones, los jóvenes se sienten doblemente marginados, frente a la sociedad.

Cuando se encuentra una situación dentro de una comunidad capaz de desarrollar la generación de pandillas, el crimen organizado los visualiza como un recurso, es decir, la recluta de jóvenes se convierte en correos, vigilantes o traficantes en menudeo. En cuanto a la relación de las bandas o pandillas juveniles con las instituciones de gobierno se atiene a aproximarse con la policía, frente a la que se sienten intimidados. Los jóvenes pertenecientes a las pandillas tienen distintos destinos. Como por ejemplo: algunos de los jóvenes se dirigen a formar parte del crimen organizado, otros emigran; otros tantos mueren como consecuencia de la violencia y/o del consumo de drogas; y por último otros se disponen en dejar la pandilla al momento en que logran un empleo y/o deciden formar una familia. Ahora bien, esta variable imprescindible en el origen de la violencia e inseguridad.

II.2.5 Presencia de crimen organizado

Las pautas del crimen organizado son diferentes a las que rigen a una banda. Debido a que estas son organizaciones verticales y en oposición de las pandillas, existen relaciones entre iguales, y en la mayor parte de sus integrantes son sustituibles. El crimen organizado tiene una gran cantidad de recursos para imponer sus reglas, haciendo acreedor a los castigos más severos (incluyendo la muerte) a aquel que se atreva a romperlas. Las decisiones se tomadas de manera

vertical como ya se mencionó anteriormente por su estructura, a diferencia de las pandillas en las que los ajustes de cuentas se hacen por los principales miembros de la banda.

Las pandillas juveniles actúan de formas restringidas en la violencia, mientras que los miembros del crimen organizado generalmente son criminales profesionales para quienes el crimen y la delincuencia en todo su esplendor son parte del modo de vida. Es sustancial mencionar que las actividades de pandillas juveniles y del crimen organizado, difieren en su realidad y tratamiento, pues, este último ya mencionado requiere estar claramente identificado.

Para terminar este apartado, cabe referir que debido a la debilidad de estas variables: infraestructura física limitada, ausencia de oportunidades y escasa presencia de la autoridad, lo que ha permitido el crecimiento de la delincuencia organizada a lo largo del territorio mexicano. Cuando situamos la criminalidad en este contexto, es claro que los problemas de inseguridad que se viven en México no se producen solamente en la presencia de la delincuencia organizada, sino en distintas debilidades, en su mayoría de carácter socio-económico.

II.2.6 Presencia de armas, drogas y alcohol

Algunos aspectos que provocan más violencia y criminalidad en una comunidad, son: las armas, las drogas y el alcohol, ya que en la mayoría de los delitos graves se utilizan armas y, quienes las usan están bajo el efecto de drogas y/o alcohol.

En un entorno de impunidad, de recursos y presencia importante del crimen organizado, resulta fácil para cualquier ciudadano conseguir armas así como drogas a precios accesibles y como resultado los puntos de compraventa son múltiples.

Por ello, las armas, drogas y alcohol pero sobre todo, su acoplamiento, tienen un fuerte peso en el ámbito de inseguridad y criminalidad. Sin embargo, por su naturaleza y características, cada uno requiere de un trato/mejora diferente.

- a) El comercio y posesión de armas es uno de los delitos más castigados. Pese a lo anterior, un porcentaje importante de la población en México cuenta con un arma de fuego para su seguridad, mientras que para el uso de actos delictivos es el mercado más rentable.
- b) El negocio de las drogas, como por ejemplo: las metanfetaminas, cocaína y heroína están prohibido pero su acceso es sencillo y sin riesgo alguno, debido a que quien lleva consigo drogas para consumo personal no está cometiendo delito alguno.
- c) El uso del alcohol es todavía más fuerte de contrastar, por su precio y por no incurrir en delito quien lo consume. La única limitante, al igual que el tabaco, es la venta a menores (en el caso del alcohol, su consumo en la vía pública).

II.2.7 Presencia precaria de autoridad

La nula existencia de la autoridad es una inconstante de los niveles de predisposición a la violencia y la criminalidad. En México, de manera general, la población percibe a la policía como que no puede hacer o hace mal su trabajo, que no cuenta con el equipamiento necesario, y asimismo que hace uso de su autoridad con fines personales. De acuerdo con lo anterior, da como resultado que no exista la confianza en la relación policía-ciudadano.

Cuando se cuenta con vigilancia local, se considera que los agresiones/delitos disminuyen pero el círculo en sí no cambia, por ejemplo, la ausencia precaria de la autoridad es uno de los factores más delicados del entorno de inseguridad pública,

pues no hay manera en la que los individuos puedan sustituir el quehacer de la autoridad en el seguimiento del delito.

Sin embargo, la opinión pública es ampliamente en contra respecto de su situación, en los tres órdenes de gobierno. Conforme con la (Encuesta Nacional de Victimización y Percepción, 2011), 42% de los ciudadanos califica como “ineficiente” las labores de los federales; 53% considera “poco o nada efectivo” el trabajo de las estatales; y en el caso de las policías municipales la cifra se eleva al 61%.

En este ambiente, el fomento de una dualidad diferente entre la policía y la comunidad es un punto clave para seguir en la construcción de esquemas de seguridad pública efectivos y longevos.

II.2.8 Ambiente de impunidad y procuración de justicia precaria

Uno de los puntos más sutiles como factor de iniciación a la violencia y a la criminalidad es la impunidad. La liberación es un factor externo al delincuente plenamente consciente de sus actos que de sus actos no tendrán represalias en su contra, no obstante pese a ello ser consciente de la comisión de una infracción, una ofensa o una falta grave.

La impunidad se presenta desde un comienzo dentro del hogar cuando el maltratador intrafamiliar nota que nadie tiene la capacidad de frenar sus actos, sea por imposibilidad física, dependencia económica o por temor a acciones extremas. En su mayoría las conductas violentas en los hogares clasificados como delitos, no se denuncian por miedo o ignorancia y quedan exentos de castigo alguno.

Fuera de casa, la impunidad se presenta cuando se cometen faltas menores o mayores sin que esto tenga secuelas para quien los comete. En el caso de los delitos del fuero común, la impunidad se produce como resultado de la ineficiencia

de los policías, así como de todo el sistema de procuración de justicia. Por lo tanto la posibilidad de ser detenido, juzgado y sentenciado por cometer un delito un crimen es casi nula. Se puede decir que para quien comete la infracción, su percepción de los límites de impunidad compone elementos esenciales de la toma de decisiones.

Un tercer nivel de impunidad existe cuando la propia autoridad, con uso de razón otorga el permiso de actuar al infractor a cambio de un beneficio (impunidad por complicidad o por presión sobre la autoridad). En algunos casos, la autoridad respalda o hace caso omiso de delitos que sabe se cometen o se van a cometer, por desasosiego a una venganza de individuos u organizaciones que se perciben más influyentes.

La impunidad por complicidad es una mala circunstancia pues el vándalo queda impune y, la jurisdicción, convertida en cómplice, también queda impune. En este escenario el individuo queda totalmente desamparado. Esporádicamente, en la dinámica entre pandillas y entre grupos del crimen organizado, utilizan reglas no escritas que especifican en su ámbito de operación minimizar la impunidad en manera significativa.

Entre grupos delictivos, la enajenación territorial o la agresión a uno de sus miembros no se perdona; sino da origen a venganzas o contra ataques con acciones iguales o más violentas que las recibidas (rivalidad).

Tal es el caso del crimen organizado que trabaja de la misma manera cuando existen riñas/peleas territoriales, robo de pertenencias o agresiones o asesinato de sus miembros. Esta acción es continua y sólo se acaba cuando alguna de las organizaciones es desmantelada por la superioridad de fuerza y control de la organización enemiga o por la acción de la autoridad.

En mencionados ejemplares su desaparición advierte a la actuación de ambas fuerzas en conjunto, por coincidencia, o por preferencia de la justicia por parte de pandillas. El mismo caso se aplica cuando una autoridad involucrada con el crimen organizado decide traiciona o no da crédito a su palabra.

En la (Encuesta Ciudadanía, Democracia y Narcoviolencia, 2011) sólo el 6% de los ciudadanos opinan que los jueces ejercen correctamente. A la lentitud en los casos, incluyendo la corrupción y la opinión pública de que las denuncias actúan o les dan seguimiento sólo cuando los involucrados tienen poder o influencias, que ocurre pocas veces. A la falta de pruebas en el sistema de justicia se anexan las críticas a las negligencias, legales y operativas, de las cárceles en los que también existen altos niveles de corrupción.

II.2.9 Bajos niveles de organización comunitaria y de cohesión social

Uno de los temas más complejos dentro de la seguridad pública es el rol de las comunidades en crear y mantener ambientes seguros. Debido a que la prevención y persecución del delito corresponde esencialmente a la autoridad, en principio la comunidad se enajenaba de esta función. Anexando, la experiencia histórica mostrando que la seguridad de una comunidad nace, en primera instancia, de la forma en que sus miembros se cuidan entre ellos y frente los externos.

En esta dinámica los propios integrantes de la comunidad crean un conjunto de valores y reglas de respeto y convivencia. Básicamente se crea una autoridad, dirigida por miembros de la comunidad y establecida por dicha comunidad, encargada de dirigir las reglas del juego acordadas por todos. En una sociedad fuerte, la policía se convierte en una instancia indispensable, y necesita ser profesional y con atribuciones y prerrogativas claras para hacer su trabajo.

Una comunidad vigila por los intereses del conjunto, lo que le fortalece para designar prioridades y trabajar en ideas/temas a favor de la comunidad en equidad

con las autoridades. También les concede poder y voluntad para hacer un frente común frente a circunstancias o actores externos que ponen en peligro su tranquilidad o su calidad de vida. Un indicador de la unión comunitaria es el patrimonio social que se maneja por el número de organizaciones de la sociedad civil (OSC) que existe en un país.

Hoy en día, se calcula que en Estados Unidos cuenta con un millón de OSC, en Chile 83 mil y en México 20 mil. Teniendo en cuenta que la población de Chile es la sexta parte de la de México, la diferencia es mucho mayor. A la interrogante de la encuesta CIDENA 2011 ¿participa usted o algún miembro de su familia en alguna organización de la sociedad civil?, sólo nuevos de cada 100 entrevistados, contestaron positivamente.

II.2.10 Ausencia de cultura de la legalidad

La falta de cultura de la legalidad, como anexo a la norma en la conducta habitual del ciudadano, es uno de los obstáculos que adolece la sociedad mexicana. A la separación de cultura de legalidad se añade la decadente cultura cívica, entendida esta como la manera en que se conduce el individuo en los espacios públicos, desde el manejo de la basura.

México es tal vez el único país de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) en el que los desechos son comunes en el entorno urbano y rural, hasta el mantenimiento de los espacios públicos o el respeto a las calles. También tiene que ver con el cuidado que se da en los espacios públicos a niños, adultos mayores o personas con alguna discapacidad.

La falta de una cultura de justicia entre la población, sea por precaución o por indiferencia, crea un escenario condescendiente y tolerante para quebrantar la ley. Esta dinámica se especifica en lugares en los que la ciudadanía se siente

asechada tanto por el vandalismo como por la autoridad. La cultura de la legalidad, al igual que el civismo, se fortalece con la educación y con el ejemplo. La visión de que la ley se cimienta y se fortalece después de sancionar y controlar como se cree en el interior del Estado, deja olvidado el elemento más importante que es la educación. Los castigos sirven para corregir comportamientos no para provocarlos. La razón natural de la falta de cultura de la legalidad es la desconfianza. México es líder en materia de desconfianza entre individuos y la ley.

La encuesta CIDENA (2011) arroja un alto nivel de cautela entre los ciudadanos; sólo 19 % estima que la mayoría de la gente es confiable, 68% cree que en México cada quién debe cuidarse las espaldas. Igualmente, el autor habla sobre los castigos, en escena.

Muy poco se trabaja para fomentar la cultura de la legalidad en las normas sociales, comenzando en los hogares y las escuelas, abarcando las academias de policía y las instituciones militares. Asimismo, en gran parte, la preocupación recurrente por parte de la sociedad en el tema de los derechos humanos y las frecuentes denuncias de las autoridades por actos siniestros durante esta guerra.

De esta manera, se crea un estrecho vínculo entre la ausencia de cultura de legalidad y la corrupción. La falta de orden de la legalidad y de sentido de justicia que establece el individualismo como la mejor manera para subsistir y salir adelante. No se visualiza ignorando el bien común como la mejor manera para el bienestar individual.

II.2.11 Impactos trasnacionales de la criminalidad

La contra cara de la globalización es el crimen organizado puesto que los medios de comunicación, la tecnología y la posibilidad de transacciones financieras por medios cibernéticos han abonado el aumento de un crimen organizado más

estructurado, con mayores recursos de movilización y con flexibilidad para dirigir a más de un mercado nacional.

En el país muchos de los delitos federales están agremiados a organizaciones delictivas transnacionales que importan armas, drogas, entre otros. Estos nuevos marcos imponen a constituir bosques de cooperación internacional, eficientes y consistentes, si el objetivo es debilitar en su estructura a estas organizaciones.

De igual manera, tiene alto seguridad humana (tráfico de personas). Hasta ahora los efectos en este aspecto han sido bajos por la pobre profesionalización y la ausencia de esquemas que permitan la coordinación necesaria para que los agentes de lucha contra la criminalidad sean victoriosos/triunfantes.

II.3 Delitos más recurrentes dentro de la sociedad

La delincuencia que ha existido desde siempre ha ido en aumento en los últimos años, alcanzando cifras alarmantes. En cuestiones de inseguridad hay que saber cómo enfrentar dicho problema.

Grupos organizados, corrupción, un estado de seguridad fallido, son causantes de la pérdida de miles de mexicanos, situación que preocupa y altera el orden. El Centro de Investigación para el Desarrollo A.C. (CIDAC), es una organización independiente y sin fines de lucro cuyo objetivo diario es indagar y plantear ideas específicas para lograr el desarrollo de México.

Últimamente, dicha asociación presentó un estudio titulado "8 Delitos Primero, Índice Delictivo CIDAC", basándose en varias encuestas realizadas por instituciones alternas, exponiendo las ocho actividades ilícitas que más temor provocan.

Cuadro II.2: Delitos más recurrentes

Secuestro	Robo con violencia
Homicidios relacionados con el crimen organizado	Robo sin violencia
Lesión con arma blanca	Robo de vehículo con violencia
Extorsión	Robo de vehículo sin violencia

Fuente: Elaboración propia, (2017).

Mientras que en Baja California, se destaca el secuestro, la extorsión y el robo con violencia como graves mientras que los homicidios con una incidencia media y la lesión con arma blanca como moderada.

II.4 Sectores que se encuentran mayormente afectados por la delincuencia

En México, la violencia e inseguridad son un problema social con el cual se debe lidiar a diario: un estudio de la oficina del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) el cual nos dicta que los actos de violencia y delincuencia están directamente implicados en reducir la calidad de vida y representan grandes pérdidas de capital humano, social y económico (Jaime, 2009).

Las clasificaciones sectoriales varían subjetivamente dependiendo del individuo que realiza la actividad económica, y se clasifican:

- a) sector público que incluye gobierno y organismos descentralizados;
- b) sector privado, corporaciones de propiedad privada;
- c) sector externo aplicado a ya sean públicas o privadas que operan dentro del territorio nacional (Campos, 2006).

El sector gubernamental, será siempre el más afectado pues el crimen organizado presiona constantemente amenazando ya sea a los mismos elementos o a sus familiares. De la misma manera, los sectores económicos son particularmente afectados por el crimen organizado no sólo por asesinatos o secuestros sino que también el crimen ha infiltrado en mercados legales ocasionando pérdidas económicas al comercio por la mercancía introducida ilegalmente al país.

II.5 Efectos de la Violencia e Inseguridad en el Turismo

La inseguridad y la violencia en el país es el principal motivo por el cual siete de cada diez turistas extranjeros, cambian de destino. Algunas compañías de viajes, afirman que cada vez es más difícil convencer a los turistas para visitar el país.

“Las conclusiones que se desprende son que los medios si están impactando la imagen de los sitios turísticos mexicanos y la decisión de los clientes para viajar a México”, explicó el director de “Iberojet”; Ricardo Fernández, anexando que los medios de comunicación presentan “una imagen distorsionada” sobre la violencia y la inseguridad en el país. “Eso le hace mucho daño a la imagen del país fuera de sus fronteras”. El problema, radica, que aunque sólo en algunas regiones se aplicó, “al final la imagen que difunden los medios se traslada a todo el país”. Sin embargo, la mala fama de la violencia y el crimen organizado afecta en la percepción de los turistas.

II.6 Percepción vs realidad, cuando se habla de Inseguridad

Replanteando, al turismo como actividad económica activa, existe un sinnúmero de variables que afecta dicha actividad, tales son los atentados terroristas, las crisis financieras, pero, principalmente la violencia generada por el narcotráfico. Por eso mismo, R. Schutler considera que existiendo situaciones que impliquen

cierto peligro para los turistas, estos simplemente dejarán de frecuentar el país (citado por Korstanje 2010, 390).

Por ende, estando cerca de sucesos violentos o peligrosos para el turista este buscará un destino mejor para el mismo, para ello hay que tener claro que el concepto de seguridad como lo expresa (Morales, 2002) citado por Lozano Cortes en su trabajo: "La construcción social de la seguridad en la actividad turística (2007) explica que es una construcción social"... Un estado subjetivo que nos permite percibir que nos desplazamos en un espacio exento de riesgos potenciales o reales.

De tal manera se plantea la conceptualización de la inseguridad según (Torrente, 2001) quién explica es difícil establecer el concepto de inseguridad pues cambia según la persona sin mencionar factores externos tales como creencias, actitudes y experiencias en cuyo caso no siempre están relacionadas con el delito (Espinoza, 2007).

Aclarando lo anterior, (LaGrange, 1995) establece el término de "miedo derivativo" explicando que no necesariamente ser partícipe de un delito o un acto violento para notar los factores que determinan un lugar violento o inseguro.

Según, (Torrente, 2001) afirma la existencia de seis factores primordiales que influyen en la visión de la inseguridad en los individuos: 1) el primer factor es el haber sido víctima de un delito; 2) el riesgo objetivo de ser víctima de un delito; 3) noción sobre el propio riesgo personal; 4) condiciones físicas o sociales; 5) información que se dispone sobre el delito y la víctimas (los medios de comunicación informan sobre dichos sucesos); 6) la confianza en la policía y el sistema penal (óp. Cit, 85).

II. 7 Conceptualización y clasificación del Turismo

Con base a la Organización Mundial del Turismo (OMT), "el turismo es una actividad social, cultural y económica relacionada con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales, de negocios, profesionales, entre otros". Dicha gente se denominan visitantes (que pueden ser turistas o excursionistas; residentes o no residentes) y el turismo se interesa con sus actividades, de donde surge un gasto turístico.

II.7.1 Análisis económico

El turismo, influye en un aumento de la actividad económica en los sitios visitados y lugares aledaños, principalmente por la demanda de productos y servicios que se presentan. A la hora de analizar la economía del turismo, se debe distinguir entre la "contribución económica" que hace referencia al efecto directo del turismo y el "impacto económico", que es un concepto mucho más amplio que abarca los efectos directos, indirectos e inducidos del turismo.

El objetivo de los estudios de las consecuencias económicas es ponderar los beneficios económicos, considerando, el incremento neto de la riqueza de los residentes procedentes del turismo, medido en dinero con base a los niveles que prevalecerían de no existir esta actividad.

II.7.2 Destino (destino principal) de un viaje

El destino principal de un viaje turístico es el sitio visitado que prácticamente se elige para viajar.

II.7.3 Empleo en las industrias turísticas

El empleo en las industrias turísticas se mide por el número de empleados, las actividades realizadas, y el tiempo invertido en dichas industrias.

II.7.4 Entorno habitual

El entorno habitual de un individuo, (concepto clave en turismo), se define como la zona geográfica en la que una persona realiza sus actividades cotidianas habituales.

II.7.5 Excursionista (o visitante del día)

Un visitante se clasifica como turista, si su viaje incluye una pernoctación, o como visitante del día en caso contrario.

II.7.6 Formas de turismo

Existen tres formas fundamentales de turismo: el turismo interno, turismo receptor y turismo emisor. Estas pueden combinarse de diferentes modos para dar lugar a las siguientes otras formas de turismo: turismo interior, turismo nacional y turismo internacional.

II.7.7 Gasto turístico

El gasto turístico se define como la suma pagada al adquirir servicios de consumo y bienes materiales, durante los viajes turísticos.

II.7.8 Grupo de viaje

Un grupo de viaje se define como visitantes que realizan juntos un viaje y comparten los gastos vinculados con el mismo.

II.7.9 Industria de reuniones

Reconociendo a la industria de las reuniones, los negocios y motivos profesionales podrían dividirse en “otros negocios y motivos personales”.

La industria de reuniones hace referencia a la Asociación Internacional de Congresos y Convenciones (ICCA), por Meeting Professional International (MPI) y por Reed Travel en lugar del acrónimo MICE (Meetings, Incentives, Conferences and Exhibitions).

II.7.10 Industrias turísticas

Las industrias turísticas o actividades turísticas son las causantes de los productos característicos del turismo. Que a su vez, son aquellos que cubren los siguientes criterios:

- a) El gasto turístico es parte importante del gasto total turístico, (complemento del gasto/demanda).
- b) El gasto turístico refleja una parte importante de la oferta en el producto en la economía (condición de la parte de la oferta). Este criterio, señala que la oferta minimiza considerablemente si no hubiera visitantes.

II.7.11 Lugar de residencia habitual

El lugar de residencia habitual es el punto exacto en que el individuo reside habitualmente, y se dónde vive.

II.7.12 Motivo (principal) de un viaje turístico

El motivo principal de un viaje turístico se refiere al motivo del mismo. Los viajes turísticos se dividen en nueve categorías que separan a los visitantes de negocios, visitantes en tránsito, etc.

II.7.13 Sector del turismo

El sector turismo, (como la marca) en la CST, es la mezcla de las unidades de producción en diferentes industrias que producen bienes y servicios de consumo demandados por los visitantes. Dichas industrias se denominan las industrias turísticas a casusa de las compras de los visitantes.

II.7.14 Turismo emisor

El turismo emisor son las actividades realizadas por un residente fuera del propio país.

II.7.15 Turismo interior

El turismo interior engloba el turismo interno y el turismo receptor, a saber, las actividades realizadas por los visitantes residentes y no residentes en el país de referencia, como parte de sus viajes turísticos internos o internacionales.

II.7.16 Turismo internacional

El turismo internacional incluye el turismo receptor y el turismo emisor, es decir, las actividades realizadas por los visitantes residentes fuera del país de referencia, como parte de sus viajes turísticos internos o emisores, y las actividades realizadas por los visitantes no residentes en el país de referencia, como parte de sus viajes turísticos receptores.

II.7.17 Turismo interno

El turismo interno incluye las actividades realizadas por un visitante residente en el país de referencia, como parte de un viaje turístico interno o de un viaje turístico emisor.

II.7.18 Turismo nacional

El turismo nacional abarca el turismo interno y el turismo emisor, a saber, las actividades realizadas por los visitantes residentes dentro y fuera del país de referencia, como parte de sus viajes turísticos internos o emisores.

II.7.18 Turismo receptor

Engloba las actividades realizadas por un visitante no residente en el país de referencia, como parte de un viaje turístico receptor.

II.7.19 Turista (o visitante que pernocta)

Un visitante (interno, receptor o emisor) se clasifica como turista (o visitante que pernocta), si su viaje incluye una pernoctación.

II.7.20 Viaje / turismo

El término viaje designa la actividad de los viajeros. Un viajero es toda persona que se desplaza entre dos lugares geográficos distintos por cualquier motivo y duración. El visitante es un tipo de viajero y, por lo tanto, el turismo es un subconjunto de viaje.

II.7.21 Viaje turístico

El término viaje turístico designa todo desplazamiento de una persona a un lugar fuera de su lugar de residencia habitual, desde el momento de su salida hasta su regreso. Por lo tanto, se refiere a un viaje de ida y vuelta. Los viajes realizados por los visitantes son viajes turísticos.

II.7.22 Visita

Un viaje se compone de visitas a diferentes lugares. El término “visita turística” hace referencia a una estancia en un lugar visitado durante un viaje turístico.

II.7.22 Visitante

Un visitante es una persona que viaja a un destino principal distinto al de su entorno habitual, por una duración inferior a un año, con cualquier finalidad principal (ocio, negocios u otro motivo personal) que no sea la de ser empleado por una entidad residente en el país o lugar visitados.

Un visitante (interno, receptor o emisor) se clasifica como turista (o visitante que pernocta), si su viaje incluye una pernoctación, o como visitante del día (o excursionista) en caso contrario.

II.7.23 Visitante de negocios

Un visitante de negocios es un visitante para el que los negocios y motivos profesionales son el motivo principal de un viaje turístico.

II.7.24 Vivienda de vacaciones

Una vivienda de vacaciones (también conocida como casa u hogar de vacaciones) es una vivienda secundaria visitada por los miembros del hogar, fundamentalmente con fines de ocio, vacaciones o cualquier otra forma de esparcimiento.

II.8 Turismo en México y Baja California

México es uno de los líderes del turismo internacional receptivo, con más de veinte millones de turistas ingresados por año a partir de los inicios del siglo XXI. Esta posición de privilegio se fundamenta en una variada oferta de productos turísticos, desde el clásico turismo de sol y playa en varios centros vacacionales localizados en ambas costas del país, el turismo arqueológico revalorizando el patrimonio que testimonian el devenir de avanzadas civilizaciones precolombinas; el turismo cultural que refleja la impronta de la conquista española manifiesta en sus ciudades coloniales y las obras del hombre contemporáneo, el turismo alternativo con fuerte vinculación con la naturaleza, el turismo de compras localizado a lo largo de la frontera norte, o bien el turismo de cruceros con puertos sobre las costas del Mar Caribe y Océano Pacífico.

En los años sesenta la planificación se consideraba como una herramienta básica para llegar a los niveles más altos de evolución económica y social, buscando un crecimiento planificado en lugar de un crecimiento natural. Los países con gobiernos desarrollistas comenzaron a generar planes y programas de desarrollo, pensando que el aprovechamiento racional de los recursos fortalecía el sistema productivo y disminuía el riesgo de explosión social, al garantizar a la población el acceso a un nivel superior de bienestar.

En este sentido, se utilizó a la planificación como un instrumento de racionalización de las decisiones y de los recursos. Se pretendió evitar el desperdicio de recursos humanos, técnicos, naturales y financieros en la generación de bienes y servicios de acuerdo con la estructura productiva vigente. Se intentó buscar una solución de tipo técnico-económico a los problemas del subdesarrollo, conduciendo la actuación e intervención del hombre en el marco de la eficiencia, adaptándose al régimen de mercado internacional (Molina, 1987).

En México se formularon planes nacionales de desarrollo desagregados en sectores, referidos a cada actividad económica estratégica. Los planes aspiraban solucionar los problemas de las áreas rezagadas del crecimiento económico, satisfaciendo las presiones del exterior y creando las condiciones favorables para la inversión. La planificación sectorial fue pensada para: a) Garantizar el rendimiento de las inversiones a corto plazo en diferentes renglones de la economía. b) Reducir los problemas de inversión y reinversión de capitales en los centros de producción a través de la descentralización de las actividades. c) Reducir las contradicciones propias del sistema.

En los años noventa surge la preocupación de ejercer mayor control en la explotación de los territorios para uso turístico. Con el fin de alcanzar el desarrollo sostenible, utilizado frecuentemente en discursos políticos, empresariales y sociales, se propicia un aprovechamiento ordenado y racional de los espacios. A través del devenir de la gestión turística mexicana, se han creado organismos públicos encargados de la gestión, coordinación e impulso de la actividad turística, prevaleciendo criterios de orden y control sobre pautas de sostenibilidad (Vellas, 2004).

II.9 Tipología del Turismo en México y Baja California

La Secretaría de Turismo (SECTUR, 2002) proporciona las siguientes definiciones de algunos de los tipos de turismo más comunes, dependiendo del tipo de actividades que prefiera llevar a cabo el turista, o del motivo de su visita.

II.9.1 Turismo de negocios

Se refiere a las personas que viajan por razones de negocios tienen una finalidad directa o indirectamente lucrativa.

II.9.2 Turismo de salud o medicinal

Es el turismo que busca los medios para conservar, fomentar y restaurar la salud como clave fundamental del bienestar físico, mental y social.

II.9.3 Turismo religioso

Este es una clase de turismo que mueve gran cantidad de personas que profesan gran fe religiosa. El objetivo del viaje es cumplir con una promesa, acudir a una peregrinación a lugares que ya gozan de prestigio dentro del campo de la fe.

II.9.4 Turismo deportivo

Es el desplazamiento se efectúa como consecuencia de la realización de eventos deportivos en diferentes lugares del mundo. El turismo deportivo es de larga permanencia, debido a que los turistas llegan antes de comenzar el evento para poder conseguir boletos para toda la temporada y salen después del evento y en muchos casos visitan otros lugares que se encuentran en la ruta de regreso a su país de origen.

II.9.5 Turismo cultural

Corresponde a aquella corriente de visitantes que admiran museos, monumentos, obras de arte y vestigios arqueológicos, de manera superficial, y se forman imágenes de los lugares de acuerdo a los pocos valores que visitaron y analizaron, por lo que su permanencia es corta. Las formas de vida de las diferentes civilizaciones y sus tradiciones son consideradas como manifestaciones culturales, que atraen a personas de diferentes regiones para intercambiar y comparar aspectos culturales.

II.9.6 Turismo alternativo

Según la SECTUR (2007), el turismo alternativo es un concepto que agrupa actividades turístico-recreativas que las personas realizan durante sus viajes y estancias, las cuales a pesar de diversa temática, convergen en que el atractivo focal en torno al cual giran es la naturaleza.

Características del turismo alternativo

Con el objetivo de facilitar el entendimiento del concepto de turismo alternativo se ha basado su definición en tres puntos característicos desde el punto de vista de quién compra y efectúa el viaje:

- a) El motivo por el cual se desplaza el turista, el de divertirse en su tiempo libre, realizando una gran diversidad de actividades y a la vez buscando experiencias significativas.
- b) Dónde decide realizar las actividades, en y con la naturaleza de preferencia en aquellos lugares donde se dé amplio énfasis a la conservación de los recursos naturales.
- c) Las condiciones y actitudes que el turista debe asumir al realizar las actividades, con un compromiso de respetar, apreciar y cuidar los recursos que la naturaleza les brinda.

Clasificación del turismo alternativo

Debido a estas características el turismo alternativo se divide en tres grandes segmentos: 1) Ecoturismo, 2) Turismo de aventura, 3) Turismo rural.

1. **Ecoturismo.** El ecoturismo es un término relativamente nuevo debido a que se empieza a utilizar a partir de la década de los ochenta. La Secretaría de Turismo (2004), define al ecoturismo como un producto turístico, que está dirigido a turistas que disfrutan de la historia natural, y que desean apoyar y participar activamente en la conservación del medio ambiente.

Las actividades que se practican con mayor frecuencia en esta categoría en México son las siguientes:

a) Talleres de educación ambiental

Actividades en las que el turista tiene contacto directo con la naturaleza, involucrando a las comunidades locales y tiene como fin crear una conciencia ecológica.

b) Observación de ecosistemas

Su objetivo consiste en conocer los diferentes componentes de uno o varios ecosistemas.

c) Observación de fauna

Mediante esta actividad el turista puede observar a los animales en su hábitat natural.

d) Observación de fauna

Mediante esta actividad el turista puede observar a los animales en su hábitat natural.

e) Observación de flora

Actividad donde el turista se enfoca principalmente en la observación de la vegetación.

f) Senderismo interpretativo

Es mediante esta actividad que el turista realiza un recorrido a pie o mediante un transporte no motorizado por un camino a campo traviesa y son guiados por personal ampliamente capacitado y que conoce el medio.

g) Participación en programas de rescate de la flora y fauna

Su objetivo primordial es el rescate de especies en peligro de extinción.

h) Fotografía de la Naturaleza (safari fotográfico)

Consiste en recopilar impresiones de un determinado instante, es algo que gusta a mucha gente, es mediante esta actividad que se tiene la oportunidad de captar imágenes de naturaleza en general.

i) Participación en proyectos de investigación biológica

Consiste en una actividad de apoyo para la recolección, clasificación, investigación, rescate y recuperación de especies y materiales para proyectos y estudios de instituciones u organismos especializados.

j) Observación de fósiles

Esta actividad consiste en el conocimiento de nuestros antepasados, siempre ha sido una inquietud para el ser humano, mediante esta actividad el turista tiene la oportunidad de buscar maneras de vida fosilizada en el medio natural.

k) Observación geológica

Es una actividad de ocio la cual tiene como fin conocer, apreciar y disfrutar las formaciones geológicas en todas las dimensiones y formas posibles como grandes paisajes y formaciones geológicas extraordinarias.

l) Observación sideral

Mediante esta actividad el turista será participe de la observación del cielo a campo abierto, en el cual podrá admirar las estrellas y algún otro objeto que se presente en nuestro espacio, fenómeno que difícilmente se puede observar en las grandes urbes.

2. **Turismo de aventura.** En esta categoría el turista está en búsqueda de un lugar que le ayude a mejorar su condición física, disminuir tensiones y por ende tener un mejor estado físico-mental, también le brinda la sensación de haber superado un

reto impuesto por la naturaleza. Es importante resaltar que la competencia es únicamente entre la naturaleza y el hombre y por tanto no se incluyen los deportes extremos en donde el hombre compite contra el tiempo o contra el hombre mismo. Para esclarecer este término se toma la definición de Murrieta, (2008) que dice “el turismo de aventura es un tipo específico de turismo que involucra exploración o excursiones a lugares remotos donde el viajero espera lo inesperado”. Este tipo de turismo se compone por distintas actividades que se agrupan según el espacio natural en el cual se realizan y se clasifican por tierra, aire y agua.

A continuación se describen las actividades que con frecuencia se realizan en México:

a) Caminata

Es una de las actividades con mejor aceptación y demanda entre los visitantes. Es necesario que exista un circuito que esté previamente planificado según las características de los turistas.

b) Espeleísmo

Esta actividad consiste en realizar descensos en grutas, cuevas, sótanos naturales y cavernas así como apreciar las estructuras geológicas, la flora y fauna.

c) Escalada en roca

En esta actividad se trata de escalar paredes de roca utilizando las manos y los pies como elementos de ascenso.

d) Cañonismo

En esta actividad se hace un recorrido por ríos y cañones, además de encontrar caídas de agua, pozos y paredes de roca; por lo tanto se tienen que emplear técnicas de ascenso y descenso.

e) Ciclismo de montaña

Esta actividad requiere un gran esfuerzo físico, ya que consiste en un recorrido a campo traviesa empleado como único medio una bicicleta todo terreno.

f) Alpinismo

Se refiere al ascenso de montañas y volcanes, se requiere tener un amplio dominio de técnicas particulares y equipo especializado. Lo que predomina es el terreno que cuenta con hielo y nieve.

g) Rappel

Consiste en una actividad física realizada en montaña mediante el descenso utilizando una cuerda fija y con ayuda de equipos especializados para tal actividad.

h) Cabalgata

Consiste en el recorrido a caballo por las áreas naturales y tiene como objetivo que el visitante al montar conozca el manejo y el hábitat de los animales.

i) Buceo autónomo

Es una actividad donde el visitante tiene como fin contemplar las riquezas naturales que habitan en el fondo del mar. El equipo requerido es un tanque de aire comprimido que permite la respiración bajo el agua, es importante mencionar que solo lo pueden practicar personas con conocimientos certificados.

j) Buceo libre

Esta actividad al igual que el buceo autónomo tiene como fin el conocer las maravillas naturales y flora y fauna que existen en el fondo del mar, lo que la hace diferente es el equipo requerido ya que en esta se utiliza el visor, aletas y snorkel.

k) Espelobuceo

En esta actividad se mezclan las técnicas de buceo autónomo y espeleísmo y en donde el visitante busca conocer lugares como cenotes, cuevas, grutas y cavernas dentro del mar.

l) Descenso en ríos

Consiste el descenso por aguas en movimiento y las embarcaciones pueden ser para una persona o un grupo de personas.

m) Kayakismo

Esta actividad se practica en aguas en movimiento, quietas o en el mar y consiste en la navegación dentro de una embarcación hidrodinámica.

n) Descenso en ríos

Consiste el descenso por aguas en movimiento y las embarcaciones pueden ser para una persona o un grupo de personas.

o) Kayakismo

Esta actividad se practica en aguas en movimiento o quietas, y tanto en el mar como en cuerpos de agua interiores, y consiste en la navegación dentro de una embarcación hidrodinámica.

p) Pesca recreativa

En esta actividad el turista experimenta la sensación de extraer un pez directamente del mar, lago, río o laguna, sin tener como finalidad obtener

ingresos económicos ni ganar alguna competencia deportiva, sino la satisfacción de atrapar un ejemplar.

q) Paracaidismo

Consiste en lanzarse desde un transporte aéreo y caer libremente durante unos segundos, enseguida se abre un paracaídas que sirve para controlar la velocidad y dirección para poder aterrizar sin ningún problema.

r) Vuelo en parapente

Es una actividad que utiliza un paracaídas especialmente diseñado con direccional y el despegue se efectúa desde una colina o montaña para aprovechar las masas de aire y de esta manera impulsarse.

s) Vuelo en globo

En esta actividad el turista vuela dentro de un globo, el cual está inflado de aire caliente y la dirección es determinada por el viento.

t) Vuelo en ultraligero

Esta actividad se realiza en una aeronave con motor de no más de 450 kilogramos, pueden practicarlo de uno a dos personas.

3. **Turismo rural.** Esta categoría es considerada como la más humana del turismo alternativo, ya que da la oportunidad al visitante de interactuar y conocer la forma de vivir de las comunidades que habitan en un ambiente rural. En el turismo rural, los turistas no son considerados sólo como personas que van a estar un día de paseo, sino que son tomados en cuenta como parte activa de la comunidad el tiempo que estén en ella.

Durante su estancia los visitantes se instruyen y participan en la preparación de alimentos habituales, aprenden lenguas y dialectos ancestrales, conocen la

técnica que se aplica para la elaboración de artesanías, además del uso de plantas medicinales, y finalmente percibe y valora las distintas creencias religiosas.

Por todo lo que se ha explicado anteriormente García Cuesta define turismo rural como “aquella actividad que se basa en el desarrollo, aprovechamiento y disfrute de nuevos productos presentes en el mercado e íntimamente relacionados con el medio rural” (Bringas, 2008).

Entre las distintas actividades que se pueden realizar en este tipo de turismo se encuentran las siguientes:

a) Etnoturismo

Este consiste en realizar viajes a comunidades rurales con el fin de conocer su cultura y tradiciones.

b) Agroturismo

Es la interacción entre el visitante y la sociedad campesina y esta muestra entre otras cosas su idiosincrasia y técnicas agrícolas, también comparte su entorno natural en conservación y las manifestaciones productivas que buscan el beneficio económico del campesino mediante la combinación de agricultura y turismo.

c) Talleres gastronómicos

Las actividades realizadas en estos talleres son las de aprender, preparar y degustar la variedad de platillos que son ofrecidos por los anfitriones de los lugares visitados.

d) Vivencias místicas

Se busca que el turista conozca y viva la experiencia de participar en leyendas o creencias de los pueblos.

e) Eco arqueología

En esta actividad se realizan viajes a zonas arqueológicas.

f) Preparación y uso de medicina tradicional

El motivo de algunos viajeros es conocer y participar en el rescate de una de las costumbres más antiguas de la cultura popular mexicana como es la preparación y uso de medicina tradicional.

g) Talleres artesanales

Se trata de que los visitantes aprendan y participen en la elaboración de artesanías utilizando las técnicas del pueblo.

En la actualidad, el modelo turístico de sol y playa cede su paso a nuevas prácticas recreativas, impuestas por la sociedad post-moderna. Surge el turismo alternativo, como nueva opción ante las actividades pasivas que ofrece el modelo tradicional de sol y playa.

Se basa en un turista activo, conocedor del ambiente, donde el viajero dispone de mucha información, valora los aspectos culturales de la comunidad local y busca su contacto.

Para no quedar fuera del mercado turístico internacional, México modifica su argumentación promocional y se presenta al mundo ofreciendo los siguientes productos especializados:

a) Turismo de descubrimiento de los emplazamientos naturales

Este tipo de desarrollo turístico permite responder a los nuevos aspectos de la demanda turística internacional y favorece la valoración de nuevos recursos naturales.

b) Turismo cultural y de patrimonio arqueológico

México ha basado su estrategia comercial en la programación de circuitos que ofrecen productos de sol y playa combinados con turismo cultural. La riqueza arqueológica testigo de la presencia de culturas precolombinas requiere tareas de rehabilitación de recursos culturales y patrimoniales esenciales para el desarrollo del turismo cultural y arqueológico.

c) Turismo y relajación

Modalidad vigente en la actualidad requiere de un escenario natural con alto valor escénico del espacio litoral, capaz de motivar el desplazamiento de viajeros especializados y comprometidos con la naturaleza y la cultura de la población local, (surgen como parques acuáticos recreativos).

d) Turismo de ocio y de relajación

Es la base del desarrollo económico del sector turístico y el segmento de demanda más importante. Es conveniente conservarlo y orientarlo hacia prácticas más comprometidas con el medio ambiente. El ordenamiento turístico debe evitar crear zonas turísticas aisladas del resto del país y cuya continuidad se vería afectada.

e) Turismo de negocios y congresos

Centros de convenciones a lo largo del país.

II.10 Tipología de los flujos turísticos en México y Baja California

Actualmente casi el 90% de los visitantes al país y el 80% del ingreso por turismo internacional vienen de EUA. Los principales Estados emisores de ese país son California, Texas, Illinois, New York, New Jersey, Pennsylvania y Florida. De igual forma, es relevante que estos estados sean los de mayor número de mexicanos trabajando en el extranjero; (SECTUR).

II.11 Situación actual de la actividad turística en el país y Baja California

El turismo en México ocupa un importante lugar en la economía nacional desde la segunda década del siglo XX, pues, recibe importantes flujos internacionales, provenientes en su mayoría de Estados Unidos y Canadá.

La diversidad de modalidades turísticas ofrecidas por México intenta brindar una respuesta a las cambiantes preferencias de los turistas. Ante una demanda, cuyos hábitos de consumo están fuertemente influenciados a través del discurso emanado por los medios masivos de comunicación social y a partir de los cambios en los modelos de uso y consumo turístico, es necesario buscar alternativas promocionales que le permitan al destino mantener su posicionamiento en el mercado.

II.12 La Violencia e Inseguridad en Tijuana y su impacto en el Turismo (Evolución del Turismo en la frontera de Baja California)

La actividad del turismo en Baja California constituye uno de los pilares más fuertes de la economía estatal, por lo que se hace necesario llevar a cabo mediciones permanentes sobre su comportamiento para determinar la efectividad de los programas y recursos aplicados por el Gobierno y los empresarios del ramo.

El turismo es una necesidad para todas las naciones, ya que genera ingresos, genera empleos, entre otros factores que multiplicarán la economía de una nación. Esto es que, la importancia del turismo estriba en su peso económico para todas las naciones.

Por otra parte, la importancia del turismo radica en la capacidad de producir bienes económicos a través de un intercambio, en donde los bienes que se intercambian están a disposición plena del consumidor, desestimando cualquier consideración patrimonial, social, cultural, entre otros. Para que las ganancias económicas sean las deseadas, la población del destino turístico debe poseer un sistema turístico bien organizado, con servicios básicos, mano de obra calificada, superestructuras e infraestructuras, todo esto considerando la oferta y demanda turística.

Cabe señalar que el turismo produce ganancias de distinta índole: económicas, y culturales. Por otro lado, como consecuencia del turismo se estrechan los lazos de amistad entre pueblos y personas de distintas regiones. Las zonas que se consideran turísticas, tienen que desarrollar sus actividades con base en una planeación adecuada de acuerdo con varios factores: tipo de turista que puede acudir, tipo de turismo que se puede hacer ahí, y otros elementos que los especialistas en la materia consideran como necesarios, todo ello para que el turismo tenga un adecuado desarrollo y que se generen empleos e inversión.

Ahora bien, esta actividad económica tiene que hacer un uso racional de los recursos naturales, lo que implica respetar el medio ambiente y no alterarlo, lo que permite desarrollar y llevar al turismo sustentable. El turismo es una actividad significativa, en los últimos años, una importante oportunidad de crecimiento y desarrollo, lo que permite elevar la calidad y el nivel de vida de los habitantes de las zonas turísticas, por lo ya señalado: generación de empleos, desarrollo e ingresos para la sociedad, las empresas, sus miembros y en general para el estado.

Para que el turismo incida favorablemente en el desarrollo local es prioritario cambiar, tener una visión clara y amplia en todos los sentidos, buscando desarrollar un turismo sustentable e integral. El turismo en todas sus clasificaciones ha ido bajando, su disminución obedece a varios factores, todos ellos derivados de las crisis internacionales, de tipo económico, de inseguridad, por las enfermedades, restricciones jurídicas y administrativas; la evolución que ha tenido el mercado turístico en los requerimientos de la sociedad ha ido en constante cambio, evoluciona de distintas formas para responder a los nuevos requerimientos.

II. 13 Disminución de los flujos del Turismo en la ciudad y sus causas

La Secretaría de Turismo del Estado, (SECTURE) afirma que el éxito de la actividad turística usualmente se mide a través de la magnitud de los flujos de visitantes. No obstante, la actividad turística de Baja California y del país se ha estudiado en sus efectos económicos y sociales directos e indirectos a partir de la década de los noventas, sin embargo en este nuevo siglo dicha información histórica puede no ser representativa de la realidad actual del turismo, debido a los

cambios estructurales en el ámbito mundial ocasionados por las acciones terroristas.

Es decir, los patrones de conducta del turismo mundial pueden haber cambiado radicalmente por razones de seguridad; además, también han cambiado las participaciones económicas de sectores como las líneas aéreas y se propicia el desarrollo de los transportes terrestres o los viajes a lejanos continentes son cambiados por los norteamericanos a los lugares vecinos seguros como México y Canadá.

La actividad turística contribuye al desarrollo de otros sectores de la economía como son: la industria manufacturera, sobre todo la producción de artesanías, alimentos y bebidas, transporte y comunicaciones, restaurantes y hoteles, servicios de esparcimiento, etcétera.

Por otra parte, la actividad turística de esta región es muy dinámica, representa uno de los principales motores de la economía regional.

II.14 Impactos de la disminución de la afluencia turística en la economía tijuanense

En los últimos 60 años, el turismo se ha identificado como impulsor del desarrollo nacional, principalmente como generador de divisas y de empleos e impulsor del progreso regional. Si observamos al turismo como generador de divisas, podemos distinguir tres etapas, la primera que va hasta 1971, donde se aprecia un continuo crecimiento en los ingresos por turismo que llegan a representar para ese año el 45% de los ingresos de la cuenta corriente; una segunda etapa que va desde 1972 hasta 1982, en que empieza una caída en el porcentaje de aportación debido principalmente a los ingresos por petróleo.

Aunque los ingresos por turismo siguen siendo significativos, para 1982 representaban sólo el 10%. Una tercera etapa se puede observar a partir de 1982 y hasta 1992, donde el turismo permanece casi constante aportando alrededor del 10%, debido principalmente a las aportaciones de la industria manufacturera.

En 1999 los ingresos por turismo representaron solamente cerca del 5% de los ingresos en la cuenta corriente. Hoy día, el turismo en nuestro país enfrenta una serie de problemas que se caracterizan principalmente por una marcada dependencia de los visitantes provenientes de Estados Unidos y del segmento de sol y playa; una participación del turismo nacional de internación sin políticas de fomento para utilizar la capacidad instalada en periodos de reflujo o baja demanda; un desarrollo turístico que se limita a centros de sol y playa; una sobreoferta en los destinos principales que originan impactos ambientales negativos, crecimientos urbanos con carencia de servicios públicos e inadecuados niveles de atención al turista, entre otros.

El turismo representa un gran impulsor de la economía de México, de ahí que todos los sectores sociales del país deben reconocer esa importancia, y todos deben trabajar en conjunto para el desarrollo de la industria turística.

II.15 La Violencia e Inseguridad en Tijuana

El mapa de riesgo se ha expandido en los últimos dos años. De acuerdo con una consulta elaborada por el Banco de México, con base en entrevistas hechas a mil 100 empresarios de las diferentes zonas del país, ahora se sabe que dos de cada tres empresas en las regiones norte y centro-norte del país (zonas en donde se concentra la actividad manufacturera) ya han sido afectadas por la inseguridad derivada del crimen organizado. La frontera norte es un importante cinturón de producción manufacturera y tiene considerables inversiones extranjeras, por lo que también los empresarios radicados aquí han tomado precauciones. “En la

frontera norte, particularmente en Tijuana, existen 84 empresas japonesas y todos sus ejecutivos viven en los Estados Unidos. California es un estado bonito, con buen clima, pero sobre todo, es seguro. Todos los días los ejecutivos cruzan la frontera, hacia San Diego, escoltados por varias camionetas,” (Jaramillo, 2011).

II.16 El resurgimiento del Turismo en Baja California y en Tijuana

El turismo es importante, por su peso económico. Además, produce ganancias de distinta índole: económicas, y culturales. Los organismos internacionales consideran que el turismo aporta una buena cantidad de recursos economía de las naciones, uno de los sectores más favorecidos es el de la generación de empleos. Para México el turismo es impulsor del desarrollo nacional, ya que genera divisas y empleos y participa del progreso regional.

II.17 El Turismo hoy, en Tijuana

Tijuana es el destino número uno de los 20 clúster de turismo de salud que existen actualmente, al recibir al año 500 mil extranjeros que llegan a la ciudad a practicarse tratamientos médicos y dentales, así como diversas cirugías de especialidad, lo cual genera una derrama económica de 200 millones de dólares, según datos de la Secretaría de Turismo Estatal. El posicionamiento de Tijuana como un destino sólido para el turismo médico radica en tres factores principales: tiene políticas públicas en torno a esa actividad; su cercanía con Estados Unidos, de donde provienen la mayoría de los pacientes; y los precios, que son entre 40 y 80 por ciento más bajos que en otros países, según Jorge Tagle, director de Turismo Médico de Baja California. Mientras que en Tijuana una cirugía bariátrica cuesta 7 mil dólares, en Estados Unidos y Canadá va de 18 mil a 15 mil dólares.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

III. CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA

En esencia es una investigación de tipo no experimental y de corte transversal, diseñándose la herramienta de recolección de información bajo la modalidad de encuesta, y el proceso de recolección se consolida en el diseño no experimental. La intención es que los datos se recolecten mediante la técnica de observación y análisis del fenómeno en su ambiente, dichos propósitos de la actividad de búsqueda radican en revisar, estudiar y destacar la situación de violencia e inseguridad pública de la ciudad, así como la percepción de los mismos y otros aspectos que puedan ser freno del sector turístico para encontrar los procedimientos y proceder a su consecuente comprobación, así como el aporte de nuevos conocimientos.

III.1 Sujetos del Estudio

En la presente sección se abordan dos tipos de objetos de estudio, los negocios de la Avenida Revolución y los turistas que transitan esa misma Avenida, ya que la información que se obtenga será a través de esas fuentes primarias realizando trabajo de campo, entre otros apartados principales.

Los sujetos involucrados en el presente trabajo de investigación, son prestadores de servicios de los negocios en la Avenida Revolución; mismos que presentan varios perfiles, entre ellos se encuentran establecimientos de artesanías y confecciones, restaurantes, bares, farmacias, en su mayoría. Es importante mencionar que también existe otro perfil en cuanto a la Avenida Revolución se refiere. Este otro perfil se trata de turistas que visitan la anterior. Estas personas pueden ser de origen extranjero o del interior de la República Mexicana.

Por otra parte, (Villegas, 2013) menciona que actualmente de cada 100 turistas que vienen a Tijuana 78 por ciento son de origen latino, así como también ha aumentado el número de asiáticos.

III.1.1 Establecimientos de la Avenida Revolución

En la actualidad, "La Avenida Revolución" (como popularmente se le conoce entre los tijuaneños) es una Avenida que sigue atrayendo a los turistas, a lo largo de ella se concentra una gran proporción de restaurantes, terrazas-bar, centros nocturnos, tiendas de curiosidades y artesanías, cantinas y "Table Dance", (Limón, Romero, et. al. 2010), si bien, con menor frecuencia, así como tiendas de importación destinadas a satisfacer las demandas de los visitantes extranjeros, principalmente.

En términos de atracción turística, la "Avenida Revolución", como popularmente se le conoce, abarca desde la calle Primera hasta la Octava, que son las calles más frecuentadas por los visitantes extranjeros, por ser donde existe el mayor número de establecimientos turísticos.

Por las noches la "Avenida Revolución" cambia su fisonomía y se orienta más hacia un turismo preponderantemente joven; diariamente, pero con mayor intensidad los fines de semana, en esta Avenida se dan cita miles de jóvenes que buscan divertirse en las numerosas terrazas-bar, discotecas y centros nocturnos. Es evidente que la mayor parte de la infraestructura turística existente en la Avenida Revolución está orientada al turismo extranjero.

La Avenida Revolución es una de las principales arterias turísticas de la ciudad; atraviesa perpendicularmente once calles. Con base a la delimitación geográfica y para este caso, se iniciará desde la Calle 1ra hasta la Calle 7ma. a lo largo de la Avenida Revolución, sin contar establecimientos aledaños a dicha avenida. En cuanto a la definición del tamaño muestral se realizó un conteo con base a todos los negocios de la Avenida Revolución dentro del tramo de seis cuadradas comprendidas entre las calles ya mencionadas., pretendiéndose no hacer distinción alguna y obtener un buen tamaño de la muestra, por lo tanto, asegurar

el mínimo aceptable para el cálculo de ella, alcanzando una población de 69 negocios.

III.1.2 Turistas

Al parecer, el desplazamiento de los visitantes dentro de la ciudad está claramente delimitado: el turismo extranjero, por ejemplo, visita las tiendas de artesanías, restaurantes, terrazas-bar y hoteles que se encuentran a lo largo del andador turístico hasta la Avenida Revolución. El grupo de visitantes mexicoamericanos generalmente hace uso de servicios restauraneros en cualquier zona de la ciudad, incluso acude a "restaurantes populares". El turismo nacional y los residentes locales visitan la Zona del Río. Por su parte, los visitantes nacionales son los principales usuarios de servicios de hospedaje.

Según los datos de SECTUR, la ocupación hotelera promedio del año 2014 fue de 46.6% que equivale a 4,813 cuartos y elevando al máximo la capacidad (4 personas por cuarto) se estiman 2,233 habitaciones al año; en los días sábados y domingos durante el mes de junio, dando como resultado 8,932 personas por noche y 17,864 por semana, es decir, que por los 4 fines de semana del mes existe una población de 71,456 turistas.

Por último, los datos de la población de los turistas en temporada vacacional asciende a N = 2, 357,890 (miles) donde los turistas nacionales tienen un 16.56% y los turistas extranjeros un 83.44% de participación en Baja California.

Cuadro III.1: Tabla de turistas en temporada vacacional en Baja California

Turistas extranjeros en B.C.	1,967.39 (miles)
------------------------------	------------------

Turistas nacionales en B.C.	390.5 (miles)
-----------------------------	---------------

Fuente: EL COLEF (2013)

Por lo tanto, al considerar los datos anteriores, se cumple con los requisitos para un tamaño de población mínimo a través de la sobreestimación, arrojando como dato aproximado el valor de $N = 71,456$.

III.2 El Muestreo

En este apartado se centra en las dos poblaciones: N_1 , N_2 , así como las muestras que se involucran en el trabajo de investigación. El primer sujeto de estudio son los prestadores de servicios turísticos de la Avenida Revolución y el segundo son los turistas que visitan la anterior.

III.2.1 Tamaño de muestra para los establecimientos

Ahora bien, para poder determinar el tamaño de la muestra en el caso de los establecimientos que operan en la Avenida Revolución, se tiene que trabajar en términos hipergeométricos "a la mitad" (Lieberman & Owen, 1691), (Schlaifer, 1959) y (Yamane, 1961), es decir, tomando en cuenta que para poblaciones de 500 elementos hasta 100, 000 es suficiente aplicar el 50% de la población +1, sustituyéndose la siguiente fórmula:

$$n = N/2 + 1$$

En donde:

N = Población

n = Muestra

$$n = 69/2 + 1$$

$$n = 34.5 + 1$$

$$n = 35.5$$

$$n = 36 \text{ negocios a entrevistar}$$

III.1.3.2 Muestras de los Turistas

Para el presente estudio y de conformidad con la información que se cuenta, se utilizó la fórmula de Rea y Parker (1991), que es la siguiente:

$$n = \frac{z^2 (p.q) N}{(z^2) (p.q) + (N-1) (E^2)}$$

En donde y para el segundo caso:

z = Nivel de confianza z = 90% = 1.65

S = Margen de error S = 7%

p = Proporción p = .1656

q = 1 – p q = .8344

N = Población N = 71,456

$$n = \frac{(1.65)^2 [(.1656) (.8344)] (71,456)}{(1.65)^2 [(.1656) (.8344)] + (71456-1) (.07)^2}$$

$$n = \frac{(2.7225) (.13817664) (71456)}{0.3761859024 + 350.13}$$

$$n = \frac{26,880.74}{0.3761859024 + 350.13}$$

$$n = \frac{26880.74}{350.51}$$

$$n = 76.69$$

$$n = 77 \text{ turistas a entrevistar}$$

III.3 Distribución de la muestra

Como parte del trabajo de campo para la elaboración de esta tesis y su obtención de datos, se realiza la aplicación de la encuesta en forma aleatoria de los sujetos de estudio de acuerdo a la distribución porcentual. La muestra, como fue calculada en los apartados, indica que, según el cálculo (Lieberman & Owen, 1991), (Schlaifer, 1959) y (Yamane, 1961) será de 36 establecimientos mientras que de Rea y Parker de "poblaciones pequeñas" (1991), se obtiene un numeral de 76.69, mismo que para efectos prácticos, de mayor exactitud, y por tratarse de datos discretos, se redondeó a 77 sujetos.

Ahora bien, un cuestionario será por local dependiendo de la cantidad de establecimientos que se requieren, mientras que la técnica de definición de la muestra será por conveniencia, y la aplicación, en el segundo caso, de la muestra será solamente de forma aleatoria, sin mediar distinción entre un sujeto y otro para ser seleccionado, teniendo todos la misma probabilidad de participar en ella.

III.1.4.1 Distribución muestral de los Establecimientos

Para distribuir el número de locales a estudiar en el presente estudio, se toma en cuenta la aplicación de seis cuestionarios por cuadra; distribuyendo los mismos a tres por acera.

Cuadro III.1: Distribución de las encuestas en negocios por cuabras

Cuadra	Por acera	Sub-Total
No. 1: de la 1ra. a la 2da.	3 cuestionarios	6 cuestionarios
No. 2: de la 2da. a la 3ra.	3 cuestionarios	6 cuestionarios
No. 3: de la 3ra. a la 4ta.	3 cuestionarios	6 cuestionarios
No. 4: de la 4ta. a la 5ta.	3 cuestionarios	6 cuestionarios
No. 5: de la 5ta. a la 6ta.	3 cuestionarios	6 cuestionarios
No. 6: de la 6ta. a la 7ma.	3 cuestionarios	6 cuestionarios
TOTAL =		36 CUESTIONARIOS

Fuente: Elaboración propia (2016).

III.1.4.2 Distribución muestral de los Turistas

Ahora bien, tomando en cuenta en cálculo de la muestra, se repartió en proporción a las al número promedio de turistas por día en el mes de junio de 2017, por lo que se obtuvieron sub muestras diarias planteadas.

Cuadro III. 2: Distribución de la muestra del estudio para turistas

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo	Total
10%	10%	10%	10%	20%	20%	20%	100%
8 Tur.	8 Tur.	8 Tur.	8 Tur.	15 Tur.	15 Tur.	15 Tur.	77 Tur.

Fuente: Elaboración propia (2016).

III.5 Presentación de los instrumentos

Para esta tesis, se desarrollaron dos instrumentos: uno para prestadores de servicios turísticos que indaga sobre los actos delictivos que han presenciado su negocio, así como las medidas preventivas del mismo y la opinión de manera general que tienen de la violencia e inseguridad de la ciudad, cómo les afecta dicha situación y qué pueden hacer para revertirla.

Por otro lado, el de los turistas, se basa en conocer las opiniones que tienen o les han platicado sobre Tijuana, como su perspectiva del turismo, violencia e inseguridad de la misma, aunado a ello, alguna vivencia y aportaciones de mejora.

Cuadro III. 3: Encuesta de los locatarios

El papel de la violencia y de la inseguridad como ralentizadores de la actividad turística en la ciudad de Tijuana, Baja California

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BAJA CALIFORNIA
Facultad de Turismo y Mercadotecnia
Maestría en Administración con énfasis en Mercadotecnia

Folio: _____
Encuestador: _____
Fecha: _____
Revisó: _____

Objetivo: Diagnosticar los efectos e impactos que afectan a la actividad turística de Tijuana, B.C., relacionados con su situación de violencia e inseguridad, así como de su percepción, que conduce a un estado de ralentización del turismo en la ciudad.
Instrucciones: Escriba la respuesta según la opinión del encuestado.

1. Para usted, ¿qué tanta importancia tienen los turistas en la Avenida Revolución?
1. () Muy importante 2. () Importante 3. () Regular 4. () Poco importante 5. () Nada importante
2. En otro término, ¿cuál es su opinión acerca del flujo de turismo en la Avenida Revolución actualmente?
1. () Pésimo 2. () Malo 3. () Regular 4. () Bueno 5. () Excelente
3. Ahora bien, ¿cuál diría usted que es el número promedio de turistas por día? _____.
4. Especifique del 3 al 1, ¿cuáles son los días de mayor venta en la semana? Considerando que el 3 es el día más importante de la semana en cuanto a ventas.
1. () Lunes 2. () Martes 3. () Miércoles 4. () Jueves 5. () Viernes 6. () Sábado 7. () Domingo
5. Aproximadamente, ¿cuánto gasta en promedio un turista en una compra?
_____ dólares y/o _____ moneda nacional
6. De las siguientes opciones de respuesta, enumere del 3 al 1 por orden de importancia los que considera como los principales factores que afectan el turismo:
1. () Violencia e inseguridad 2. () Estafas 3. () Corrupción 4. () Pocos atractivos turísticos 5. () El tiempo de cruce en la línea fronteriza 6. () Otro: _____
7. ¿Usted cree que la disminución de turismo ha tenido impactos negativos en su negocio? 1. () Sí 2. () No
8. Siendo así, mencione 2 perjuicios que se vieron reflejados en su negocio debido a la poca actividad turística:
1. () Reducción de la infraestructura 2. () Reducción de productos o servicios 3. () Cierre temporal 4. () Recorte de personal 5. () Cambio de propietario 6. Otro: _____ 7. () N/A
9. Por favor, mencione 2 iniciativas de mejora por parte del gobierno con la finalidad de incentivar el turismo en la Avenida Revolución:
1. _____ 2. _____
10. Por otra parte, ¿cuál es su percepción acerca de la violencia e inseguridad en la Avenida Revolución?
1. () Muy alta 2. () Alta 3. () Regular 4. () Baja 5. () Muy baja
11. De acuerdo con lo anterior, ¿cree que este factor esté asociado al comportamiento de flujos de los turistas en la Ave. Revolución? 1. () Sí 2. () No ¿por qué? _____.
12. En lo que va del año, ¿cuántas veces su negocio se ha visto afectado por una actividad delictiva? _____.
13. Indique de qué delito se trató:
1. () Robo/Asalto 2. () Secuestro 3. () Homicidio 4. () Delito sexual 5. () Extorsión 6. () Grafiti 7. () Violencia 8. () Otro: _____ 9. () N/A
14. En caso de ser así, ¿qué medidas de seguridad ha tomado para revertir esta situación? **Seleccione la siguiente opción en caso de que en ninguna ocasión se haya visto dañado:** () N/A
_____.
15. Por último y en su opinión, ¿cuáles diría usted que son los 3 meses en que la violencia e inseguridad se agrava? Siendo el número 3 como el de mayor importancia.
1. () Enero 2. () Febrero 3. () Marzo 4. () Abril 5. () Mayo 6. () Junio 7. () Julio 8. () Agosto 9. () Septiembre 10. () Octubre 11. () Noviembre 12. () Diciembre

Algún comentario que desee añadir: _____.

- I. Nombre del establecimiento: _____.
- II. Giro: _____.
- III. Número de empleados: _____.
- IV. Cargo del encuestado: _____.
- V. Estudios profesionales: 1 () Primaria 2 () Secundaria 3 () Preparatoria 4 () Licenciatura 5 () Maestría 6 () Doctorado
- VI. Antigüedad en el puesto: _____ años.
- VII. Antigüedad en la empresa: _____ años.

¡Gracias por su tiempo y atención!

Fuente: Elaboración propia (2016).

Cuadro III. 4: Encuesta de los turistas

El papel de la violencia y de la inseguridad como ralentizadores de la actividad turística en la ciudad de Tijuana, Baja California

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BAJA CALIFORNIA
Facultad de Turismo y Mercadotecnia
Maestría en Administración con énfasis en Mercadotecnia

Folio: _____
Encuestador: _____
Fecha: _____
Revisó: _____

Objetivo: Diagnosticar los efectos e impactos que afectan a la actividad turística de Tijuana, B.C., relacionados con su situación de violencia e inseguridad, así como de su percepción, que conduce a un estado de ralentización del turismo en la ciudad.
Instrucciones: Escriba la respuesta según la opinión del encuestado.

1. ¿De dónde nos visita? _____.
2. ¿Cuál es el motivo de su visita a la Ave. Revolución?
1. () Asistencia a un evento 2. () Recreación o vacaciones 3. () Negocios o trabajo 4. () Servicios médicos 5. () Visita familiar o amigos
6. () Tránsito o conexión 7. Otro: _____.
3. ¿Considera nuestra Ciudad como un lugar violento e inseguro? 1. Sí () 2. No () Por qué: _____.
4. ¿Cuál cree que sean las causas que genera actividades delictivas, específicamente en Tijuana? _____.
5. ¿Usted ha sido víctima de una situación de violencia en la Ave. Revolución? 1. Sí () 2. No ()
Por favor, mencione de qué actividad se trató: _____.
6. ¿Qué opina de la labor que las autoridades realizan en materia de seguridad ciudadana?
1. () Pésimo 2. () Malo 3. () Regular 4. () Bueno 5. () Excelente
7. ¿Qué acciones urgentes cree que deben de tomar el gobierno y/o autoridades para disminuir la inseguridad ciudadana?
1. _____ 2. _____.
8. ¿Qué acciones urgentes cree que deben de tomar los empresarios para disminuir la inseguridad ciudadana?
1. _____ 2. _____.
9. ¿Considera que la violencia e inseguridad ha disminuido actualmente en la Ave. Revolución?
1. () Ha empeorado 2. () Sigue igual 3. () Ha mejorado 4. () Ha desaparecido
Y seleccione la respuesta que más se apegue a su creencia según sea el caso de acuerdo a la pregunta anterior:
1. () No hay presencia de grupos delincuenciales 2. () Existe mayor presencia policial 3. () La erradicación de venta y consumo de drogas
4. () Recuperación de espacio libres 5. Otro: _____.
10. ¿Qué le gustaría que se ofreciera en la Ave. Revolución para visitarla más seguido? _____.
11. En dado caso de que usted pudiera quitar algo de la misma Ave. ¿Qué sería? _____.
12. ¿Cómo le ha tratado la gente en sus visitas en la Ave. Revolución? 1. () Pésimo 2. () Malo 3. () Regular 4. () Bueno 5. () Excelente
13. ¿Qué probabilidad existe de que vuelva a visitar la Ave. Revolución?
1. () Ninguna 2. () Baja probabilidad 3. () Estoy en duda 4. () Muy probable 5. () Si regresaría

Algún comentario que desee añadir: _____.

- I. Nombre de la persona: _____.
- II. Edad: _____.
- III. Género: _____.
- IV. Profesión o área laboral: _____.
- V. Estudios profesionales:
1 () Primaria 2 () Secundaria 3 () Preparatoria 4 () Licenciatura 5 () Maestría 6 () Doctorado

¡Gracias por su tiempo y atención!

Fuente: Elaboración propia (2016).

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

IV. CAPÍTULO 4: RESULTADOS

En el presente capítulo se muestran los resultados obtenidos en el trabajo de campo a través de la aplicación de los instrumentos mostrados y discutidos en el capítulo de Metodología del presente estudio. Dichos resultados, los cuales provienen de dos fuentes primarias de información (los turistas y los establecimientos y locatarios de la Avenida revolución de la ciudad de Tijuana, Baja California) provienen de datos procesados vía paquete estadístico SPSS, que a su vez suministraron los insumos para la producción de gráficas diseñadas mediante hojas electrónicas de Windows Excel; decidido así por la investigadora, debido a la calidad de dichas gráficas en comparación con las que se reciben desde la base de datos de SPSS.

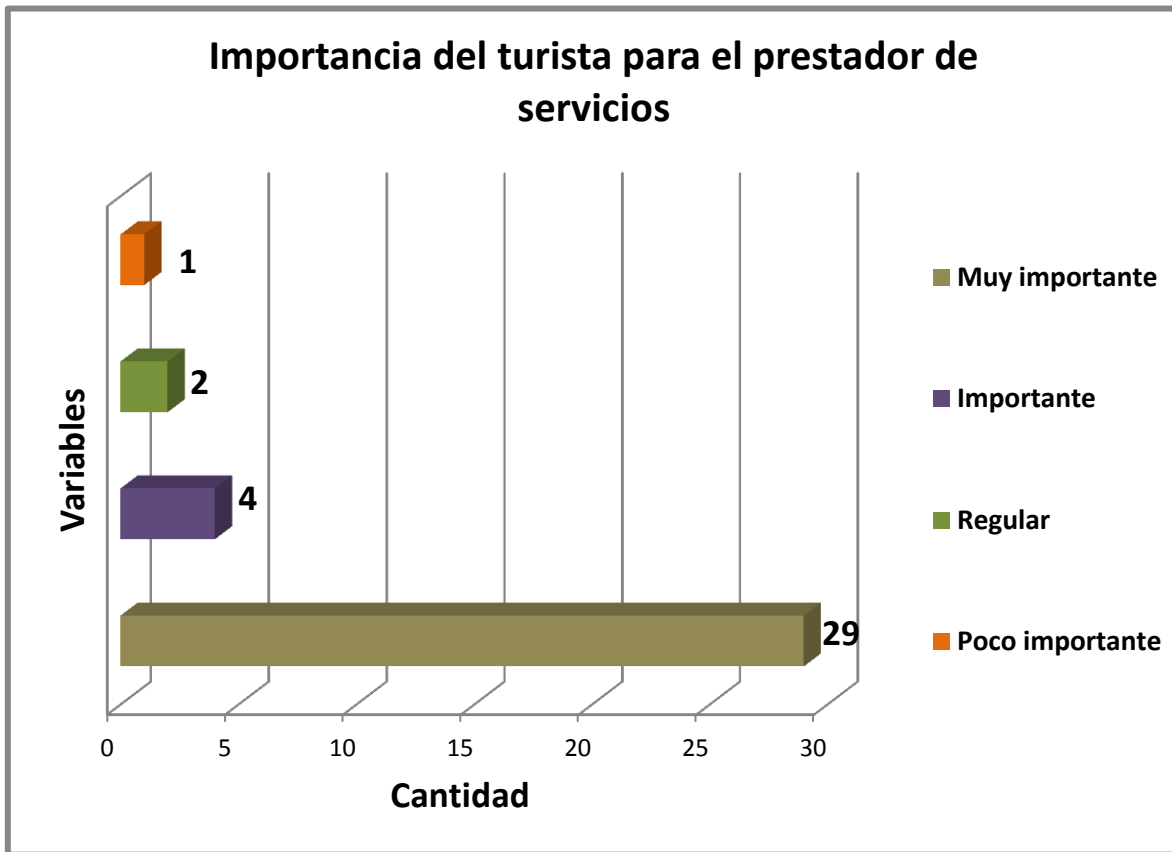
En este sentido, a continuación se presentan en primera instancia, y siguiendo con el patrón del capítulo de Metodología, los resultados obtenidos a través de la opinión de los encargados y locatarios de los establecimientos de la Avenida Revolución que prestan servicios a los diferentes visitantes de la ciudad, seguidos por los turistas y visitantes en cuestión de dicha vía pública.

IV.1 Opinión de los locatarios de la Avenida Revolución

En la presente sección se revelan las opiniones de las 36 personas entrevistadas encargadas de atender a los visitantes y turistas que deambulan por la Avenida Revolución de la ciudad de Tijuana y que se convierten en sus clientes al visitar sus localidades durante su estancia en la ciudad.

Las personas de las que se hace mención en el párrafo anterior pudieron ser los propietarios de los establecimientos ya mencionados, pueden ser también los administradores de los mismos, o en su defecto, una vez agotadas todas las demás posibilidades, pueden ser los encargados en turno, inclusive trabajadores de estos establecimientos, siempre y cuando estén en contacto continuo con el turista.

Figura IV.1: Opinión del locatario de la Ave. Revolución acerca de la importancia del turista y del visitante de la ciudad de Tijuana

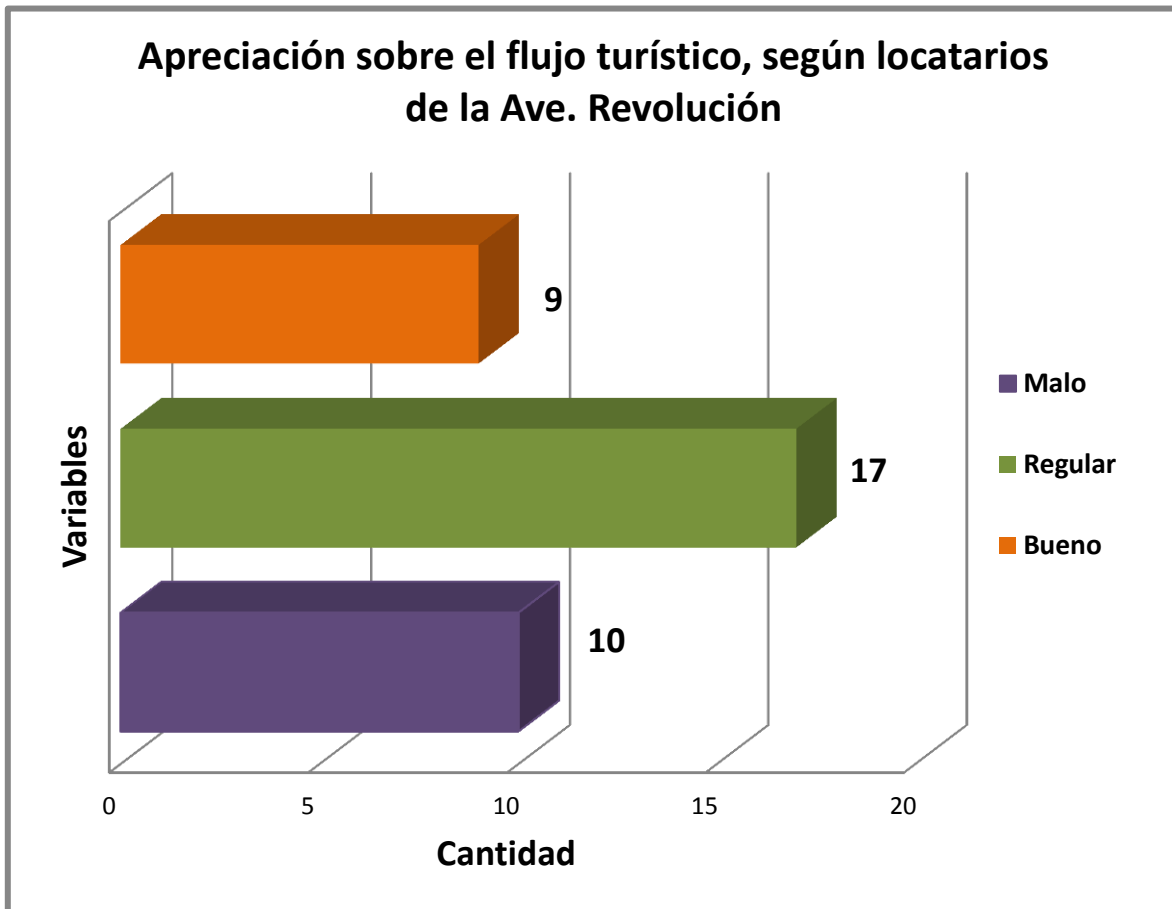


Fuente: Trabajo de campo (2017)

En este sentido, se encontró que la gran mayoría de los locatarios que atiende a los turistas en la Avenida Revolución piensa que los visitantes son de suma importancia para el desarrollo turístico de la zona, pues 33 personas de las 36 entrevistadas en el sondeo (que representan el 92% de la muestra) dijeron que eran importantes (de los cuales, 29 dijeron que eran muy importantes para la zona turística en cuestión).

Por otro lado, solo tres del total de 36 establecimientos incluidos en las entrevistas (el 08% restante de la muestra) mencionaron que era poco importante o regular, desde su perspectiva.

Figura IV.2: Punto de vista del locatario respecto al flujo turístico actual en la Avenida Revolución en la ciudad de Tijuana

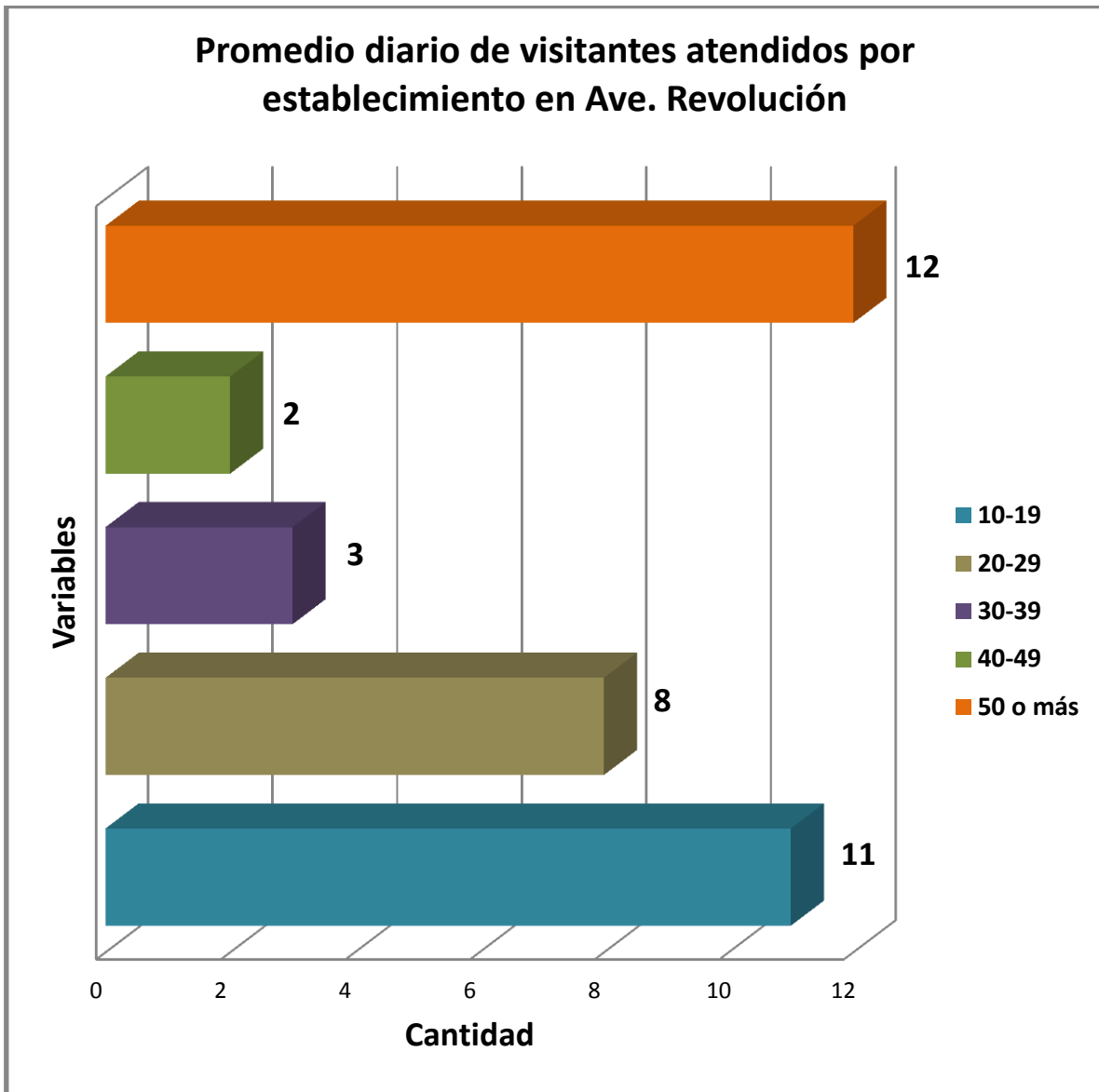


Fuente: Trabajo de campo (2017)

En relación a los 36 locatarios; predominan con 17 personas (47%) aquellos que creen que es regular el flujo turístico, es decir, que para ellos las cosas marchan bien mientras que nueve de los locatarios (25%) afirman que es bueno el flujo turístico, por otro lado, los últimos diez (28%) aseguran que el flujo turístico es malo.

Cabe mencionar que se debe tener en cuenta que los 36 locatarios pertenecen a giros distintos, siendo probable que gracias a ello cada uno tenga una opinión totalmente diferente.

Figura IV.3: Opinión de los locatarios en la Avenida Revolución de acuerdo al promedio diario de turistas recibidos por establecimiento en la ciudad de Tijuana

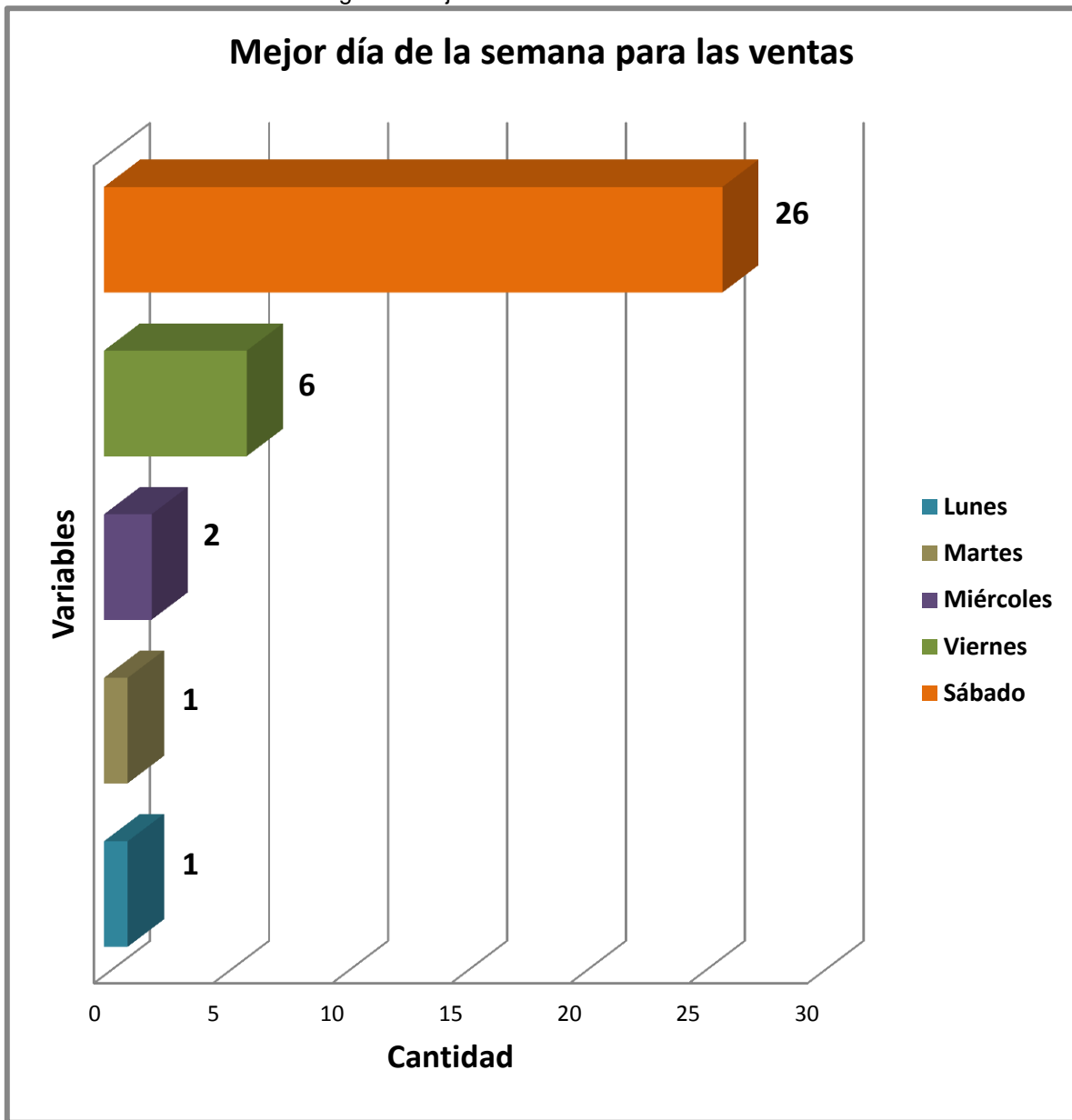


Fuente: Trabajo de campo (2017)

Respecto a la mayoría de los locatarios (un total de 12, lo que representa un 33% de la muestra) reciben un promedio diario de 50 o más turistas, aparte 11 de los negocios (31%) reciben de 40 a 49 turistas y por otro lado ocho establecimientos (que representa un 23%) reciben de 30 a 39 por lo tanto el otro restante percibe entre 2 (05%) y 3 (08%) respectivamente.

Figura IV.4: Punto de vista del locatario en la Avenida Revolución

según el mejor día de venta en la semana

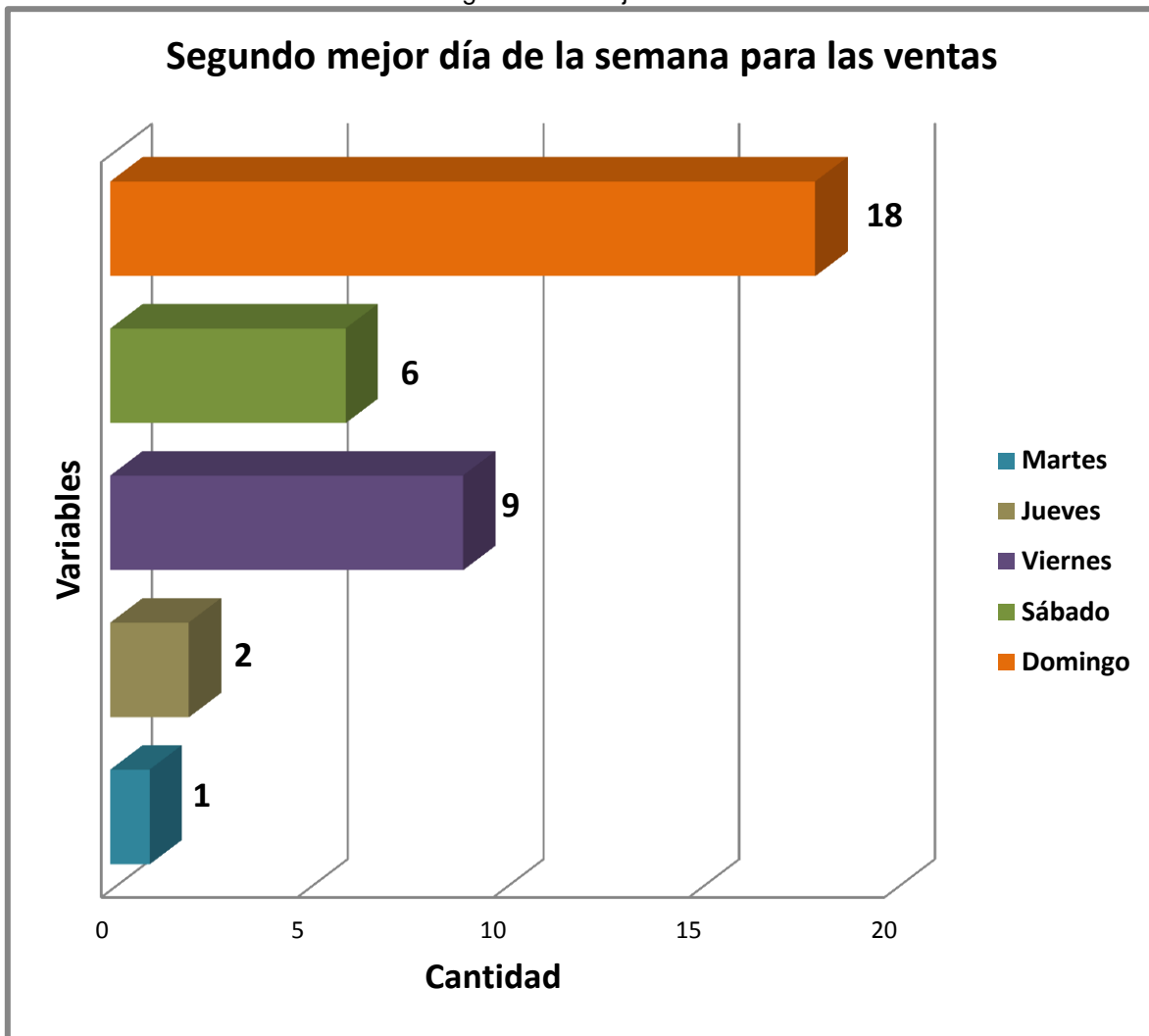


Fuente: Trabajo de campo (2017)

Acorde a locatarios (vendedores), el sábado es el día de mayor venta para 26 de ellos (72%) mientras que seis de ellos, es decir, un total de 17% es el día viernes y para el (11% restante) los mejores días de venta son entre semana.

Figura IV.5: Punto de vista del locatario de la Avenida Revolución

de acuerdo al segundo día mejor venta en la semana



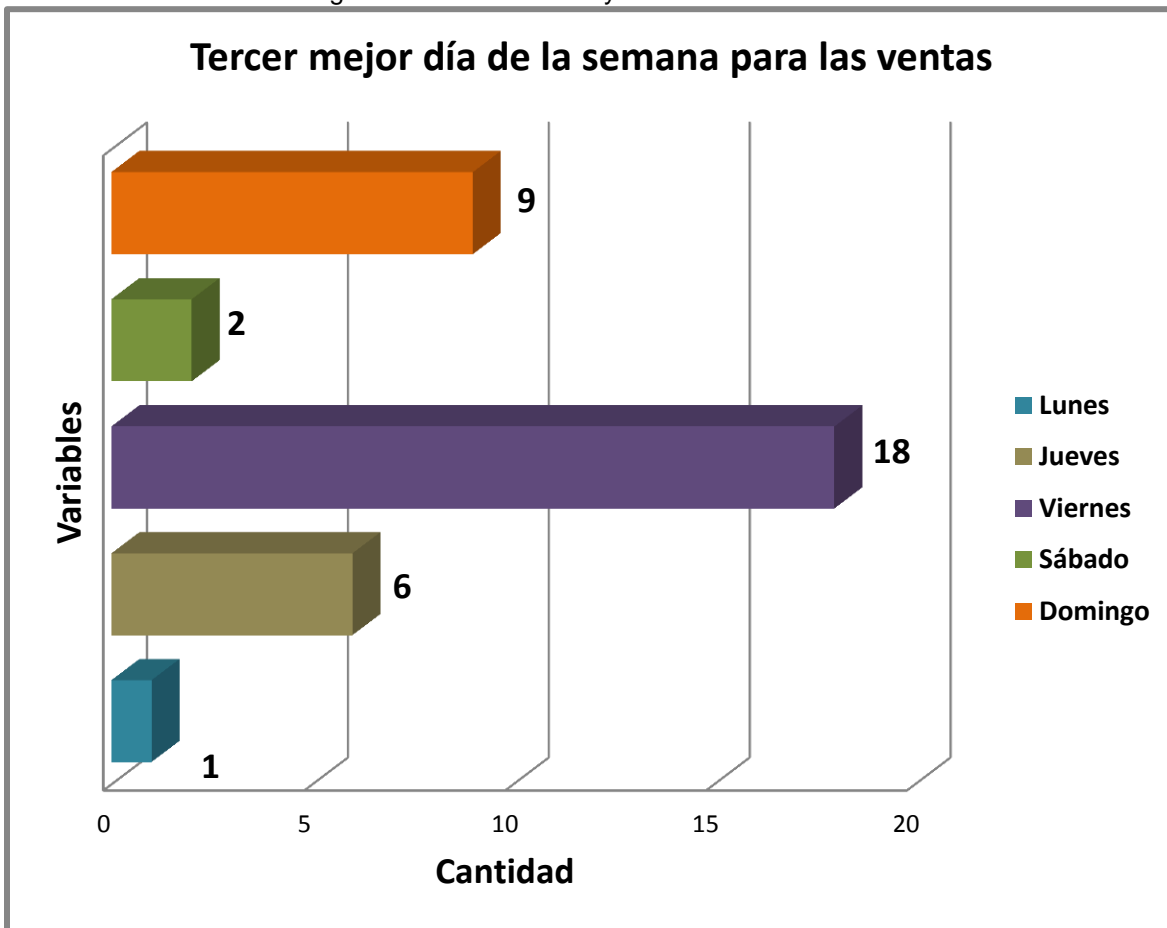
Fuente: Trabajo de campo (2017)

El segundo mejor día en cuanto a mayores ventas respecta es el domingo, pues 18 de los 36 locatarios siendo un 50% se inclinan por este día.

Por otro lado, nueve locatarios (un 25%) presumen que su día fuerte es el viernes. En esta ocasión el día sábado le corresponde a seis locatarios (17%) mientras que los tres restantes (08%) se desenvuelven mejor entre la semana.

Figura IV.6: Punto de vista del locatarios de la Avenida Revolución

según el tercer día de mayor venta en la semana

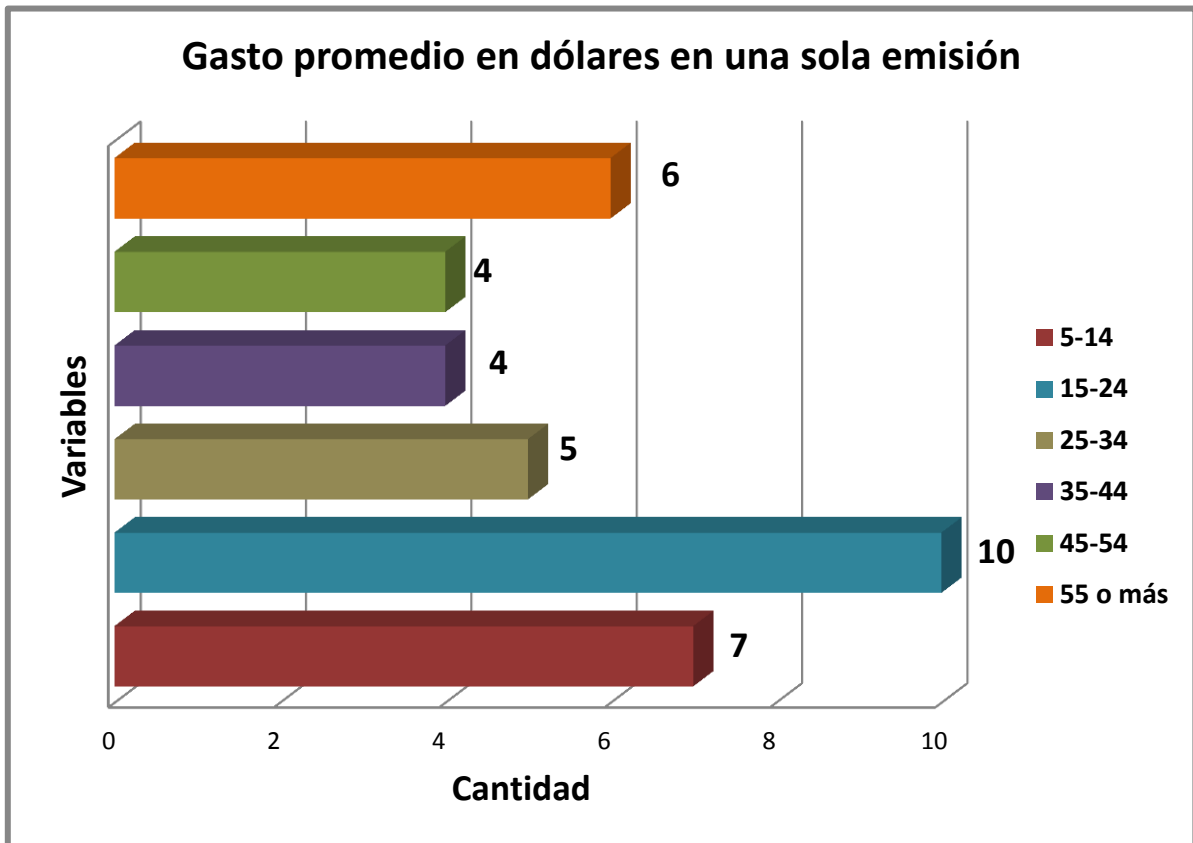


Fuente: Trabajo de campo (2017)

El viernes es el tercer mejor día en cuanto a mejores ventas para la mayoría de los locatarios, pues siendo 18 de ellos, un 50%. En segundo plano, está el domingo para nueve de los locatarios (lo que representa un 25%).

Por último, seis de los vendedores (un 17%) optaron por el día jueves sobre el sábado que responde a dos locatarios con un equivalente del 05% y que por ende, el último 03% restante se inclina por los días lunes como su tercer día en cuanto a mejores ventas se refiere.

Figura IV.7: Opinión del locatario en la Avenida Revolución en cuanto al gasto promedio del turista en una compra

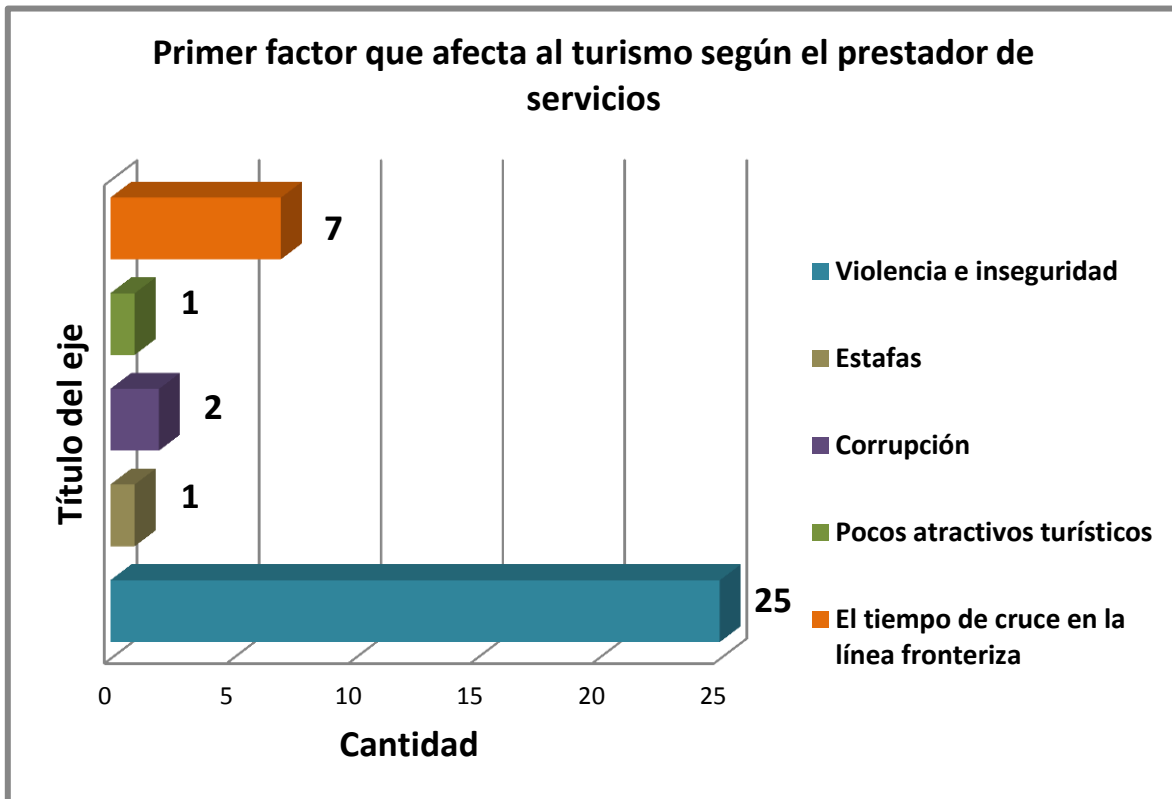


Fuente: Trabajo de campo (2017)

En cuanto al gasto promedio en dólares en una sola emisión por parte de los turistas, 10 de 36 locatarios (equivalente a un 28%) dicen que los turistas gastan en promedio de 15 a 24 dólares.

En segundo plano, 7 de los 36, es decir, un 19% vende un promedio de 5 a 14 dólares, seguido de 6 locatarios (17%) con 55 dólares o más y 5 establecimientos (14%) con 25 a 34 dólares; por último, 2 giros (el 11% restante para cada uno) son aquellos en los que los turistas gastan entre un rango de 35-44 y 45-54 dólares respectivamente.

Figura IV.8: Punto de vista del locatario de la Avenida Revolución sobre los que considera los factores principales que afectan al turismo de la ciudad de Tijuana



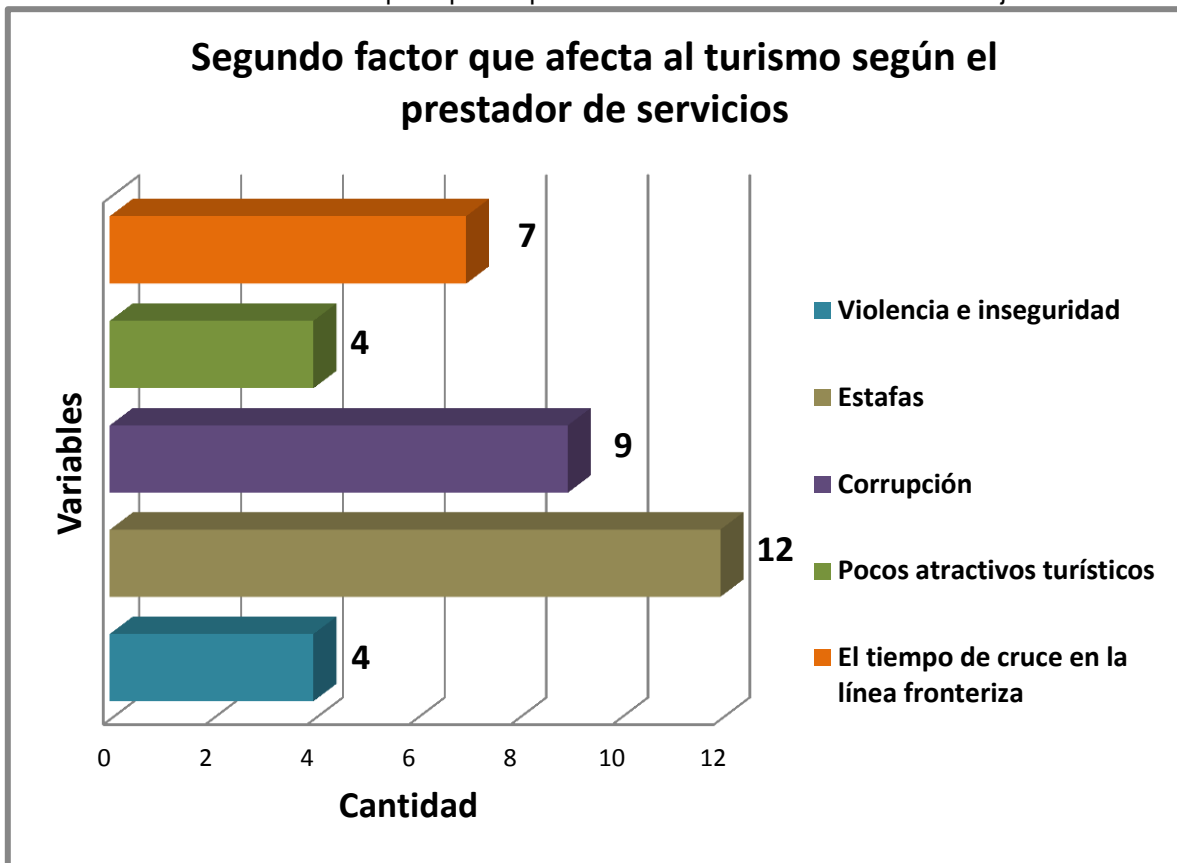
Fuente: Trabajo de campo (2017)

De acuerdo con los prestadores de servicios y respecto a los factores que afectan principalmente al turismo, la mayoría de locatarios, 25 para exactos, siendo un 69% opina que "la violencia y la inseguridad" es el principal factor que afecta directamente al turismo.

Por otro lado, "el tiempo de cruce en la frontera" afecta al turismo, esto según siete de los establecimientos, (19%). El 12% restante, que corresponde a locatarios debaten entre, los "pocos atractivos turísticos", la "corrupción" y las "estafas" (que se presentan en la ciudad como principal motivo de afecta a la misma actividad turística).

Figura IV.9: Punto de vista del locatario de la Avenida Revolución sobre los que

considera los factores principales que afectan al turismo de la ciudad de Tijuana

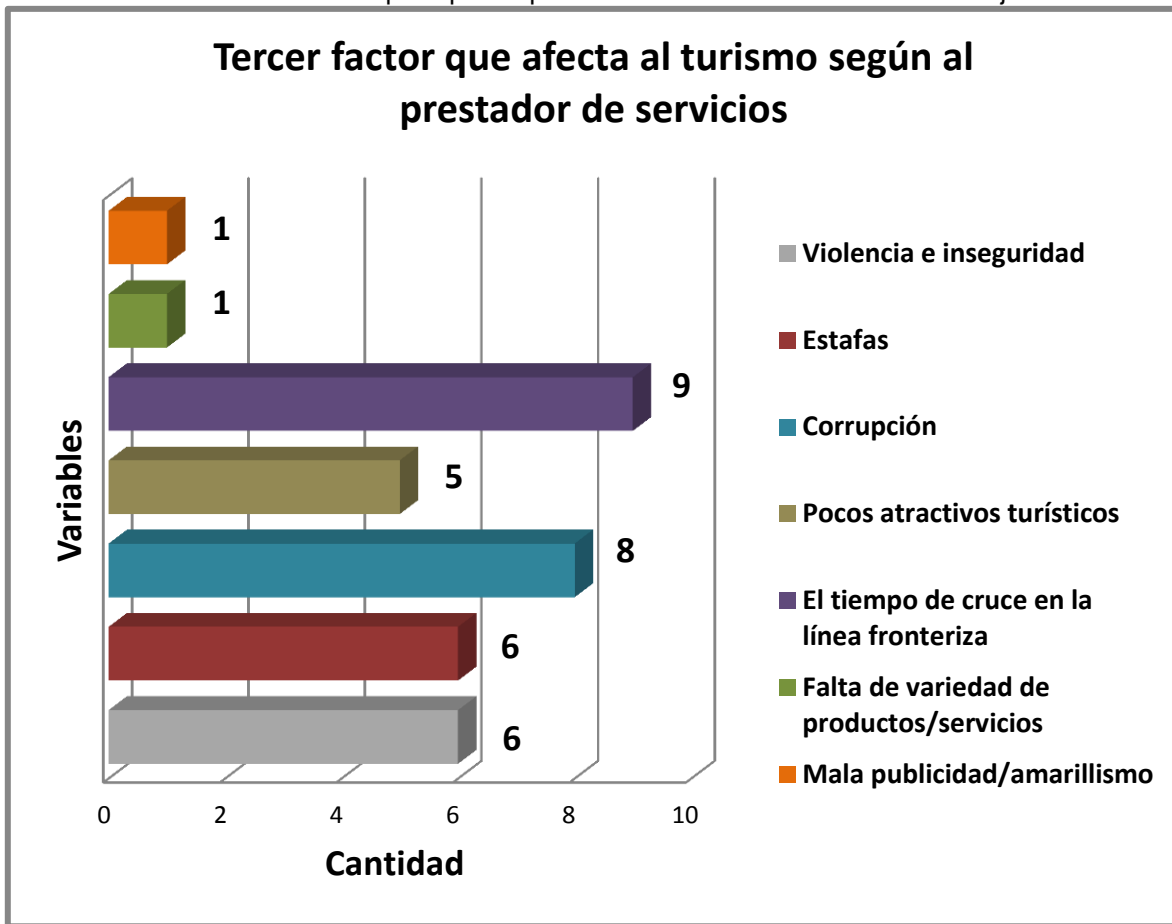


Fuente: Trabajo de campo (2017)

Continuando con los factores de ralentización, como segundo puesto predominan las "estafas" identificando al 33% equivalente a 12 locatarios. Aparte, según la opinión de nueve locatarios (25%) es la "corrupción". El segundo factor que influye sobre el turismo, por otro lado, siete locatarios (19%) opina que es "el tiempo de cruce" lo que afecta como segundo factor.

Los otros (23%) correspondientes a los últimos ocho locatarios empatan al decir que es "la violencia e inseguridad" y los "pocos atractivos turísticos" lo que influye en los turistas.

Figura IV.10: Punto de vista del locatario de la Avenida Revolución sobre los que considera los factores principales que afectan al turismo de la ciudad de Tijuana

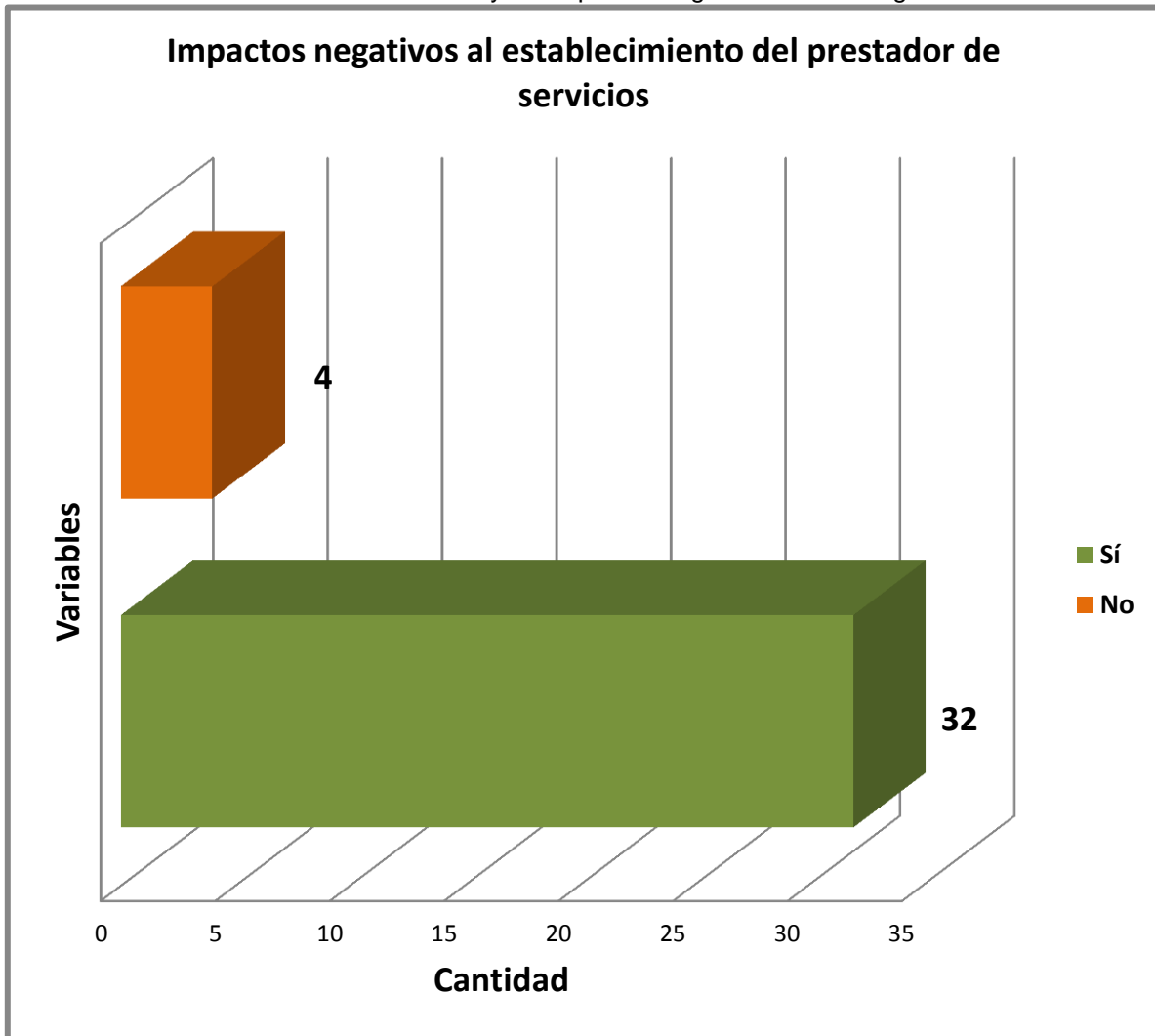


Fuente: Trabajo de campo (2017)

Como tercer y último factor que afecta al turismo, se puede notar que nueve locatarios (25%) opinan que es debido al "tiempo de cruce fronterizo". En otro sentido, ocho locatarios (23%) señalan que es "la corrupción" este tercer factor.

Ahora bien, el 33% equivalente a 12 locatarios debaten entre las "estafas" y "la inseguridad", como último factor. El 19% restante opina que es debido a la "mala publicidad" y a la "falta de productos" lo que provoca como tercer plano la ralentización.

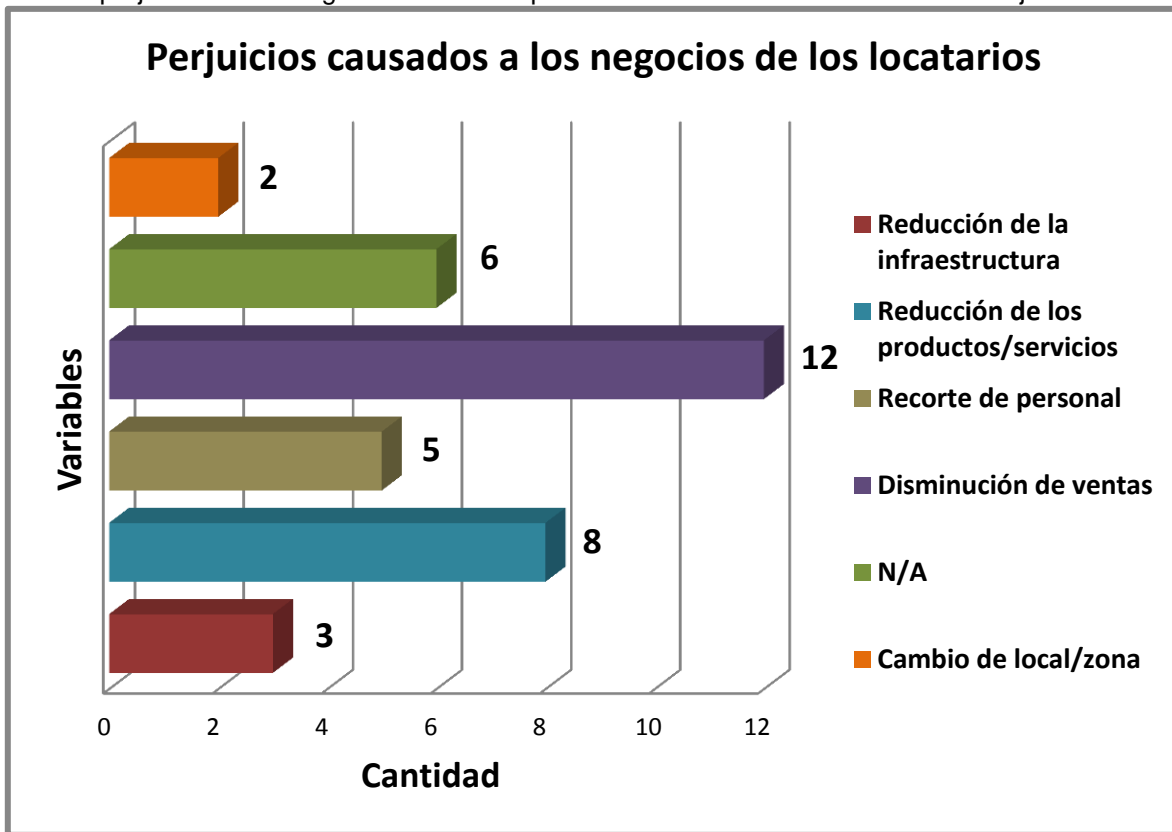
Figura IV.11: Opinión del locatario de la Avenida Revolución acerca de la disminución de turismo y los impactos negativos en sus negocios



Fuente: Trabajo de campo (2017)

Según los locatarios sobre la disminución del turismo, y si dicha acción ha afectado negativamente en los negocios; el 89% equivalente a 32 de los locatarios respondió positivamente mientras que los cuatro restantes, (11%) dijeron que sus negocios no se han visto afectados en lo más mínimo.

Figura IV.12: Punto de vista del locatario de la Avenida Revolución y los perjuicios en su negocio debido a la poca actividad turística en la ciudad de Tijuana

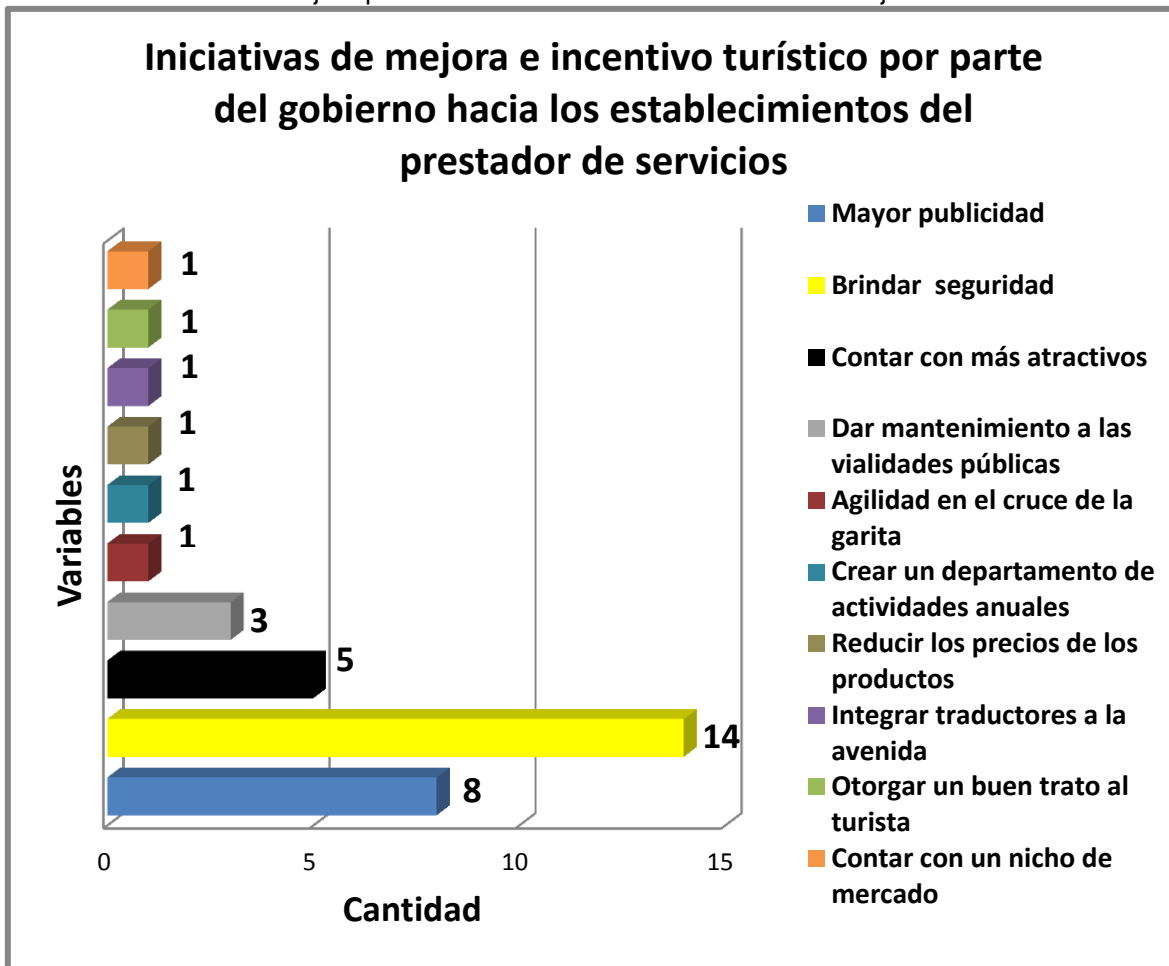


Fuente: Trabajo de campo (2017)

Cuando hablamos de los efectos negativos en aquellos negocios que han resentido la disminución turística y el cómo se refleja dicho impacto, menciona que el 33% equivalente a 12 locatarios asegura que sus ventas disminuyeron, en otros negocios o el 22% para ser más precisos, se vieron obligados a reducir sus productos o servicios.

Por otro lado, cinco negocios (14%) tuvo que hacer algún recorte de su personal, aparte de esto, otro 14%, tuvieron que reducir su infraestructura o cambiarse de zona comercial. Los últimos seis locales, (17%) restante, no se vió afectado en ningún aspecto.

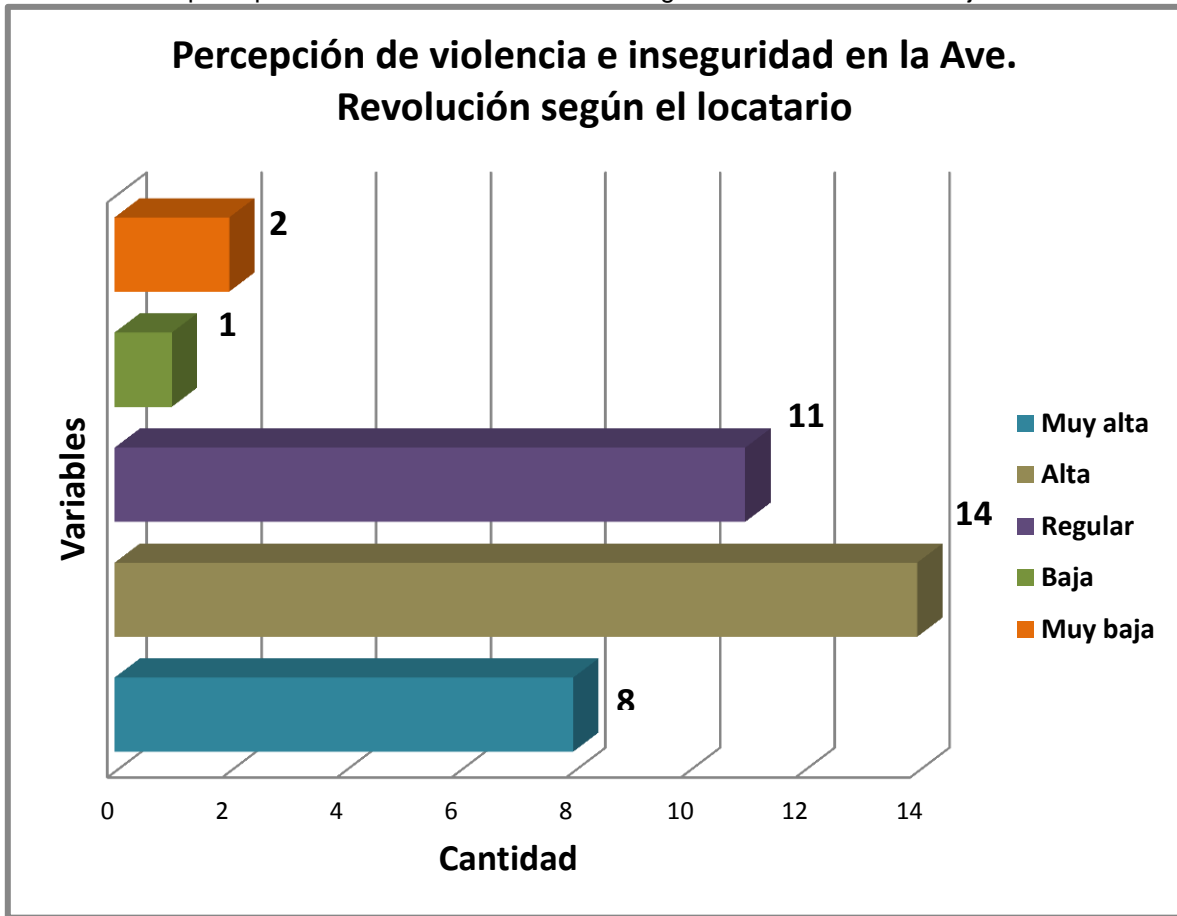
Figura IV.13: Opinión del locatario de la Avenida Revolución de acuerdo a las iniciativas de mejora para incentivar el turismo de la ciudad de Tijuana



Fuente: Trabajo de campo (2017)

Con base a las iniciativas de mejora e incentivo turístico por parte del gobierno hacia los establecimientos de la Ave. Revolución, se encontró; que 14 locatarios (39%) prefieren la seguridad ante todo, luego 8 locatarios (23%) dicen requerir de mayor publicidad, después 5 establecimientos (19%) comentan que falta mayores atractivos/infraestructura, mientras que 3 prestadores (0.8%) menciona que la sanidad de la zona es prioridad y para finalizar; la agilidad del cruce en la garita, la creación de un departamento de actividades, la reducción de precios, mayores traductores en servicio, el otorgar un mejor servicio al público y contar con un nicho de mercado están empatados con 3% en cuanto a las opiniones mínimas.

Figura IV.14: Punto de vista del locatario de la Avenida Revolución de acuerdo su percepción acerca de la violencia e inseguridad en la ciudad de Tijuana

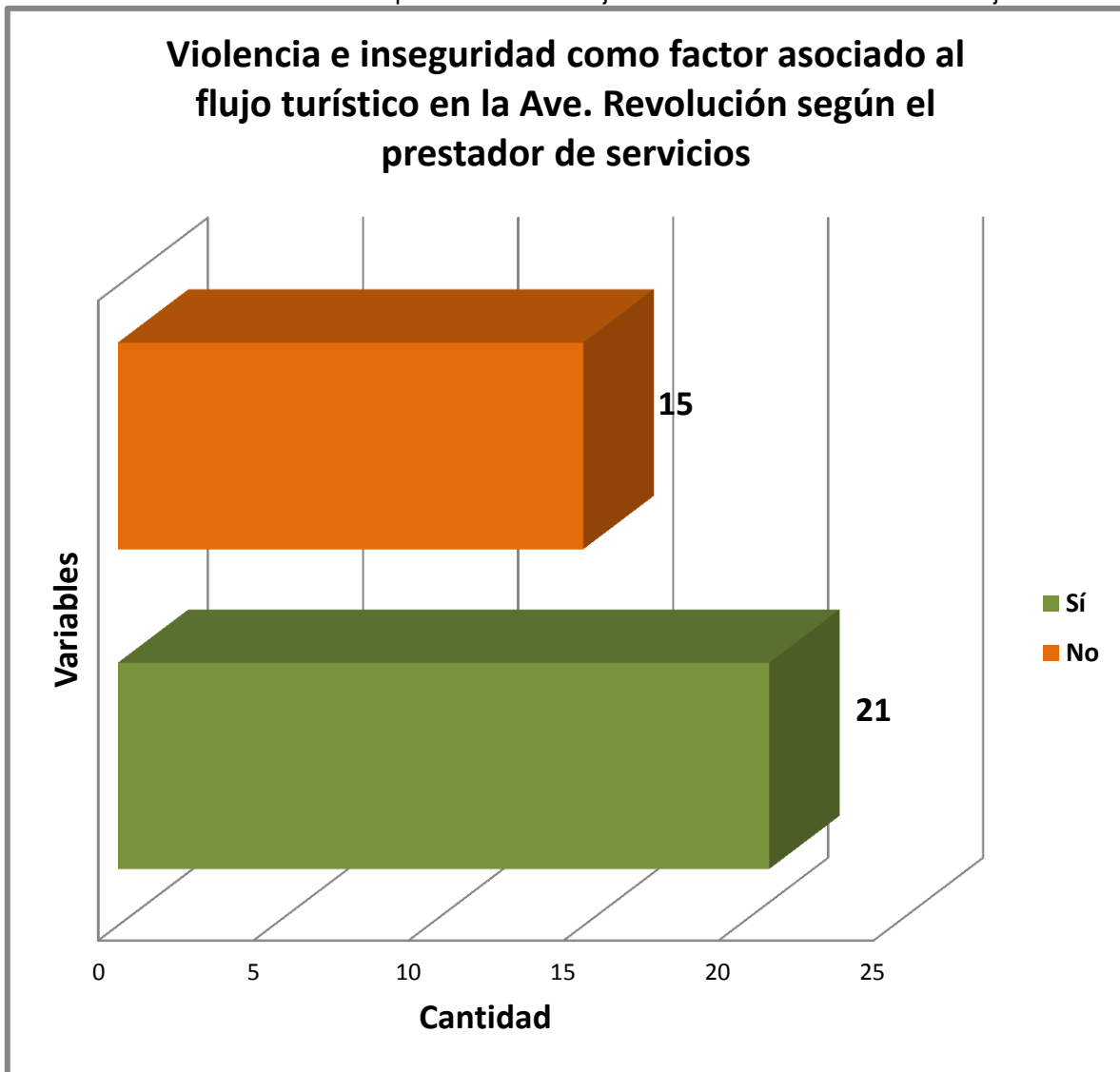


Fuente: Trabajo de campo (2017)

En este caso se aprecia el punto de vista de cada locatario según su percepción de violencia, notando que cada grupo coincide en alguna variable de violencia e inseguridad.

Encabezando tenemos al 39%, que equivale a 14 locatarios quienes dicen que es "alto" el nivel de violencia, a esto, le siguen 11 opiniones con un 31% que mencionan que el nivel de violencia es "regular". Posteriormente tenemos al 23% que afirma que es "muy alto" y por último el 0.7% debate que dicho nivel es bajo o muy bajo.

Figura IV.15: Opinión del locatario de la Avenida Revolución y la violencia e inseguridad como factor asociado al comportamiento del flujo de los turistas de la ciudad de Tijuana

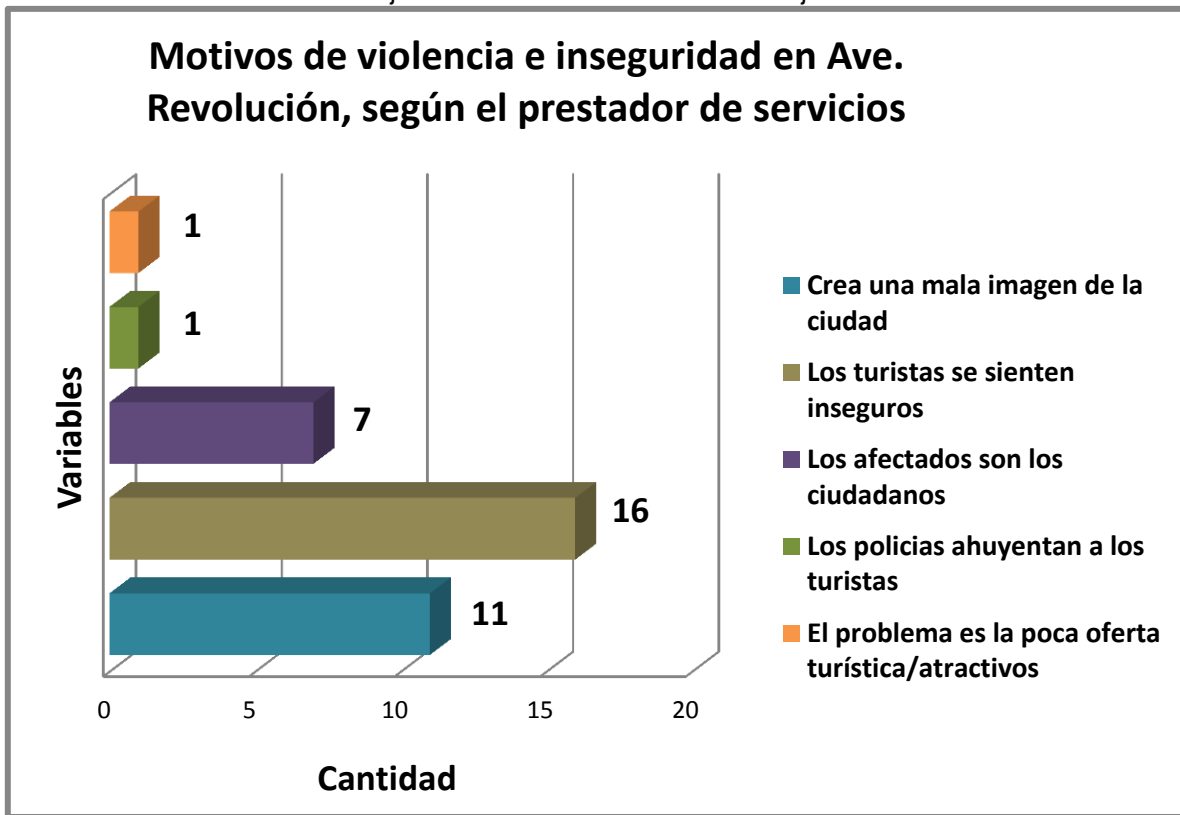


Fuente: Trabajo de campo (2017)

Retomando el nivel de violencia, conforme los locatarios, se les planteo la interrogante, si en base a su respuesta se veía afectado el flujo de turistas, a lo que la mayoría de ellos (21 equivalentes al 59%) respondieron positivamente mientras que los 15 restantes (41%) dijeron que no.

Figura IV.16: Punto de vista del locatario de la Avenida Revolución acerca de las razones que

desencadenan violencia e inseguridad como un factor asociado al comportamiento del flujo de los turistas de la ciudad de Tijuana



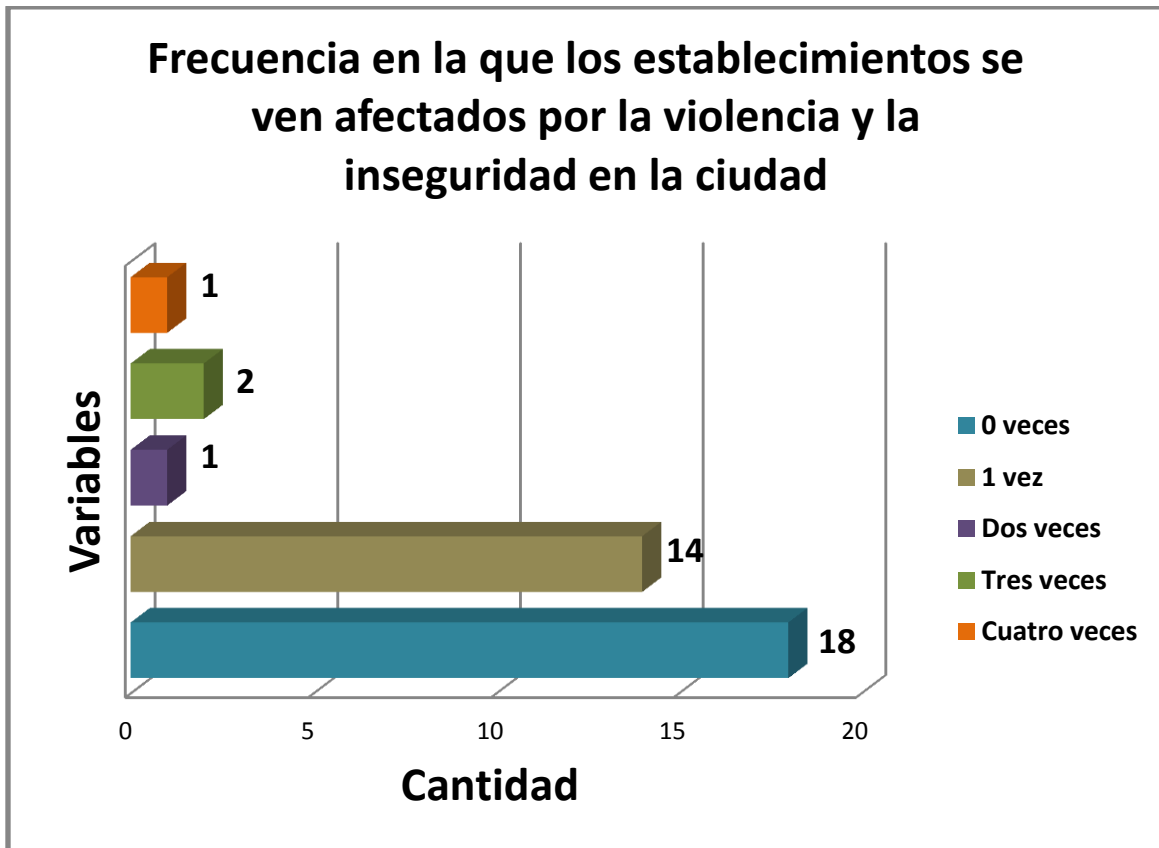
Fuente: Trabajo de campo (2017)

Analizando a fondo las razones por las cuales se cree ver afectado el movimiento de turistas, se encuentra que 16 locatarios (45%) consideran que los turistas se sienten inseguros, un 31% (11 locatarios) explican que en efecto existe una mala imagen de la ciudad, aunado a ella el amarillismo, entre otras.

Mientras que el 19% (7 prestadores de servicios) mencionan que los verdaderos afectados por todas estas condiciones que se presentan son los ciudadanos, en otro aspecto, los policías ahuyentan al turista más la poca oferta mucha son una vertiente más con el 2% cada una.

Figura IV.17: Opinión del locatario de la Avenida Revolución de acuerdo a

las veces que se ha visto afectado su negocio por una actividad delictiva

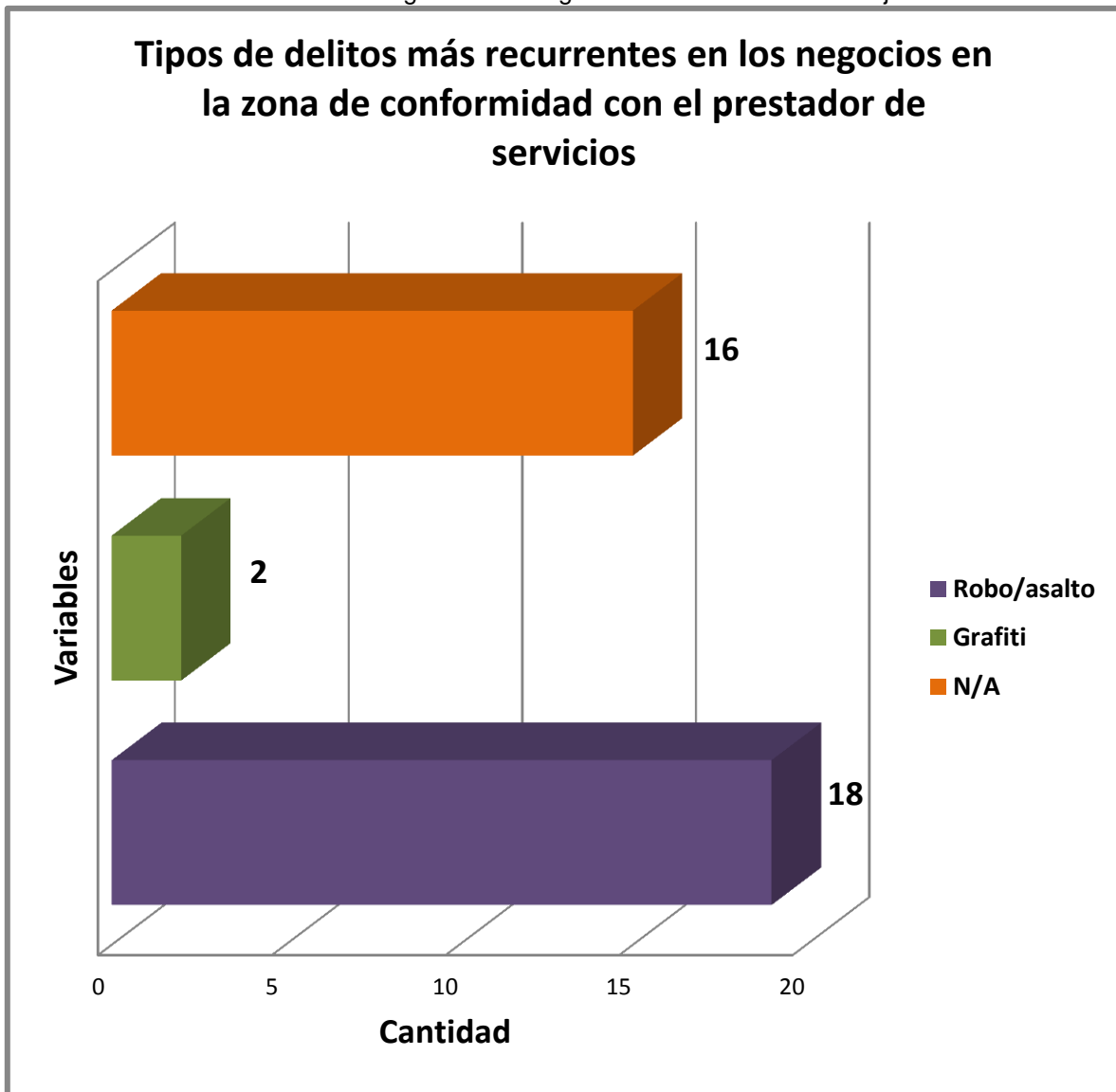


Fuente: Trabajo de campo (2017)

No sólo la ausencia de turistas afectan a los locatarios, sino también sus mismos negocios se ven afectados por alguna actividad delictiva; por fortuna no aplica en todos los casos.

El 50% es decir, 18 de los 36 locatarios afirman que en lo que transcurre el año, sus negocios no han sufrido de un acto violento, sin embargo 14 locatarios, el equivalente al 40% ha sido afectado en una sola ocasión al año. Entonces, un 5% (dos locatarios) llevan tres ataques en este año mientras que el 5% restante se vio afectado cuatro y dos veces respectivamente.

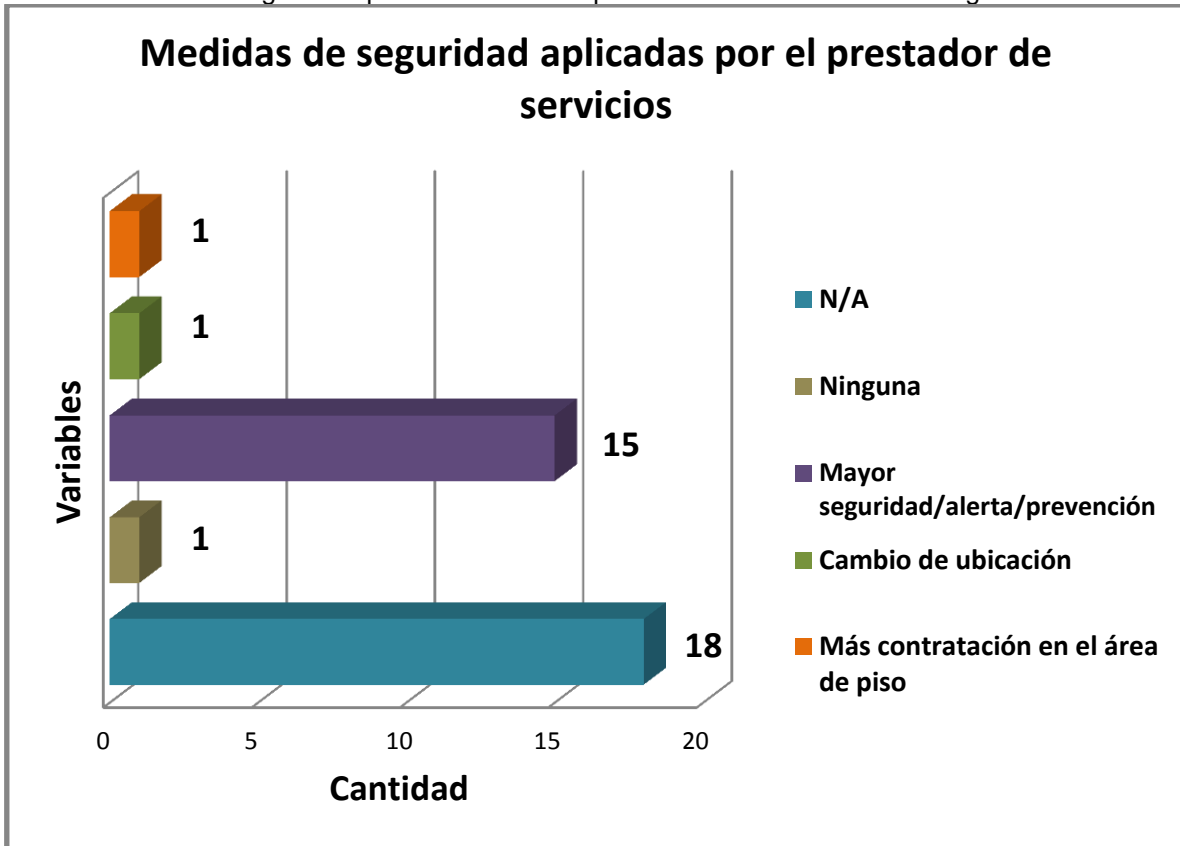
Figura IV.18: Punto de vista del locatario de la Avenida Revolución según los actos delictivos cometidos en los negocios a lo largo del año de la ciudad de Tijuana



Fuente: Trabajo de campo (2017)

Analizando a fondo, los actos de vandalismo en los locales que se han visto afectados, se encontró que el 50% no aplica, 16 de los locatarios, es decir, el 45% ha sido víctima de robos o asaltos y por ende, el acto violento más cometido. El 0.5% restante ha sufrido ataques en sus fachadas, siendo marcados por grafitis.

Figura IV.19: Opinión del locatario de la Avenida Revolución con base a las medidas de seguridad que se han tomado para revertir situaciones de riesgo

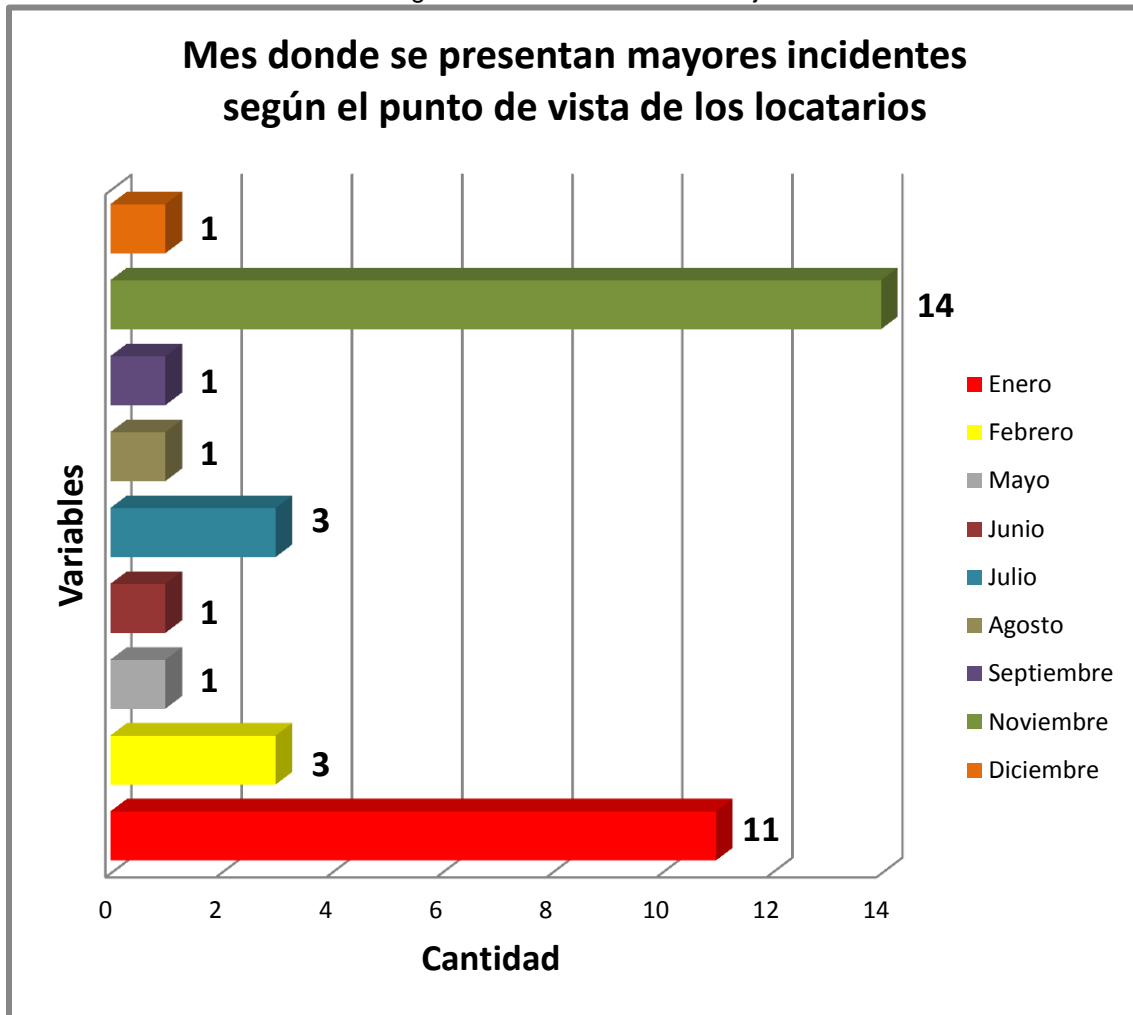


Fuente: Trabajo de campo (2017)

Como medidas de seguridad y para evitar ser víctimas de otro evento de este tipo, los locatarios emplean los siguientes métodos en sus negocios, pues, el 50% no aplica medidas de seguridad o prevención, puesto que nunca han sido atacados y por lo tanto no presentan la necesidad de aumentar las mismas.

El 42% que equivale a 15 locatarios, han aumentado su seguridad con sistemas de vigilancia y tomando mayor precaución a la hora de realizar cualquier movimiento. El 5% ha cambiado su ubicación y han contratado más personal, finalmente el 3% restante optó por no aplicar medidas de seguridad alguna.

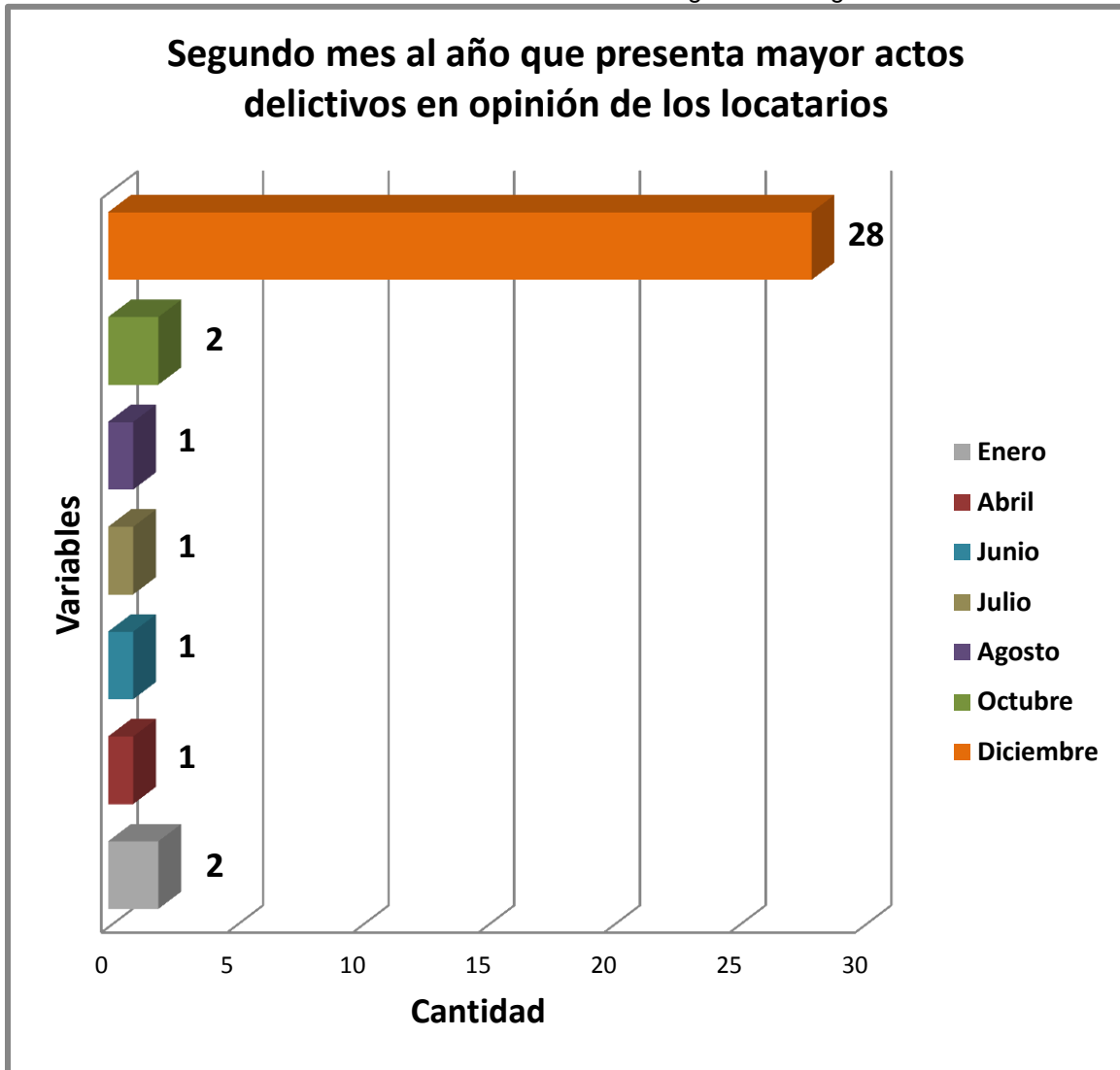
Figura IV.20: Punto de vista del locatario de la Ave. Revolución de acuerdo al mes de mayor prevalencia en situaciones de violencia e inseguridad a lo largo del año en la ciudad de Tijuana



Fuente: Trabajo de campo (2017)

Con base a las encuestas aplicadas a los locatarios, obtuvimos una media de los tres meses en los cuales se presentan mayores actos delictivos. Según los encuestados, el mes con mayor delincuencia es noviembre para el 39%, 14 locatarios y 11 locatarios, que equivalen al 31% afirman que es enero el mes donde se presenta mayor delincuencia, por otra parte, el 17%, es decir, cuatro locatarios votan por febrero y julio; el 13% que resta difieren de mes, según el giro.

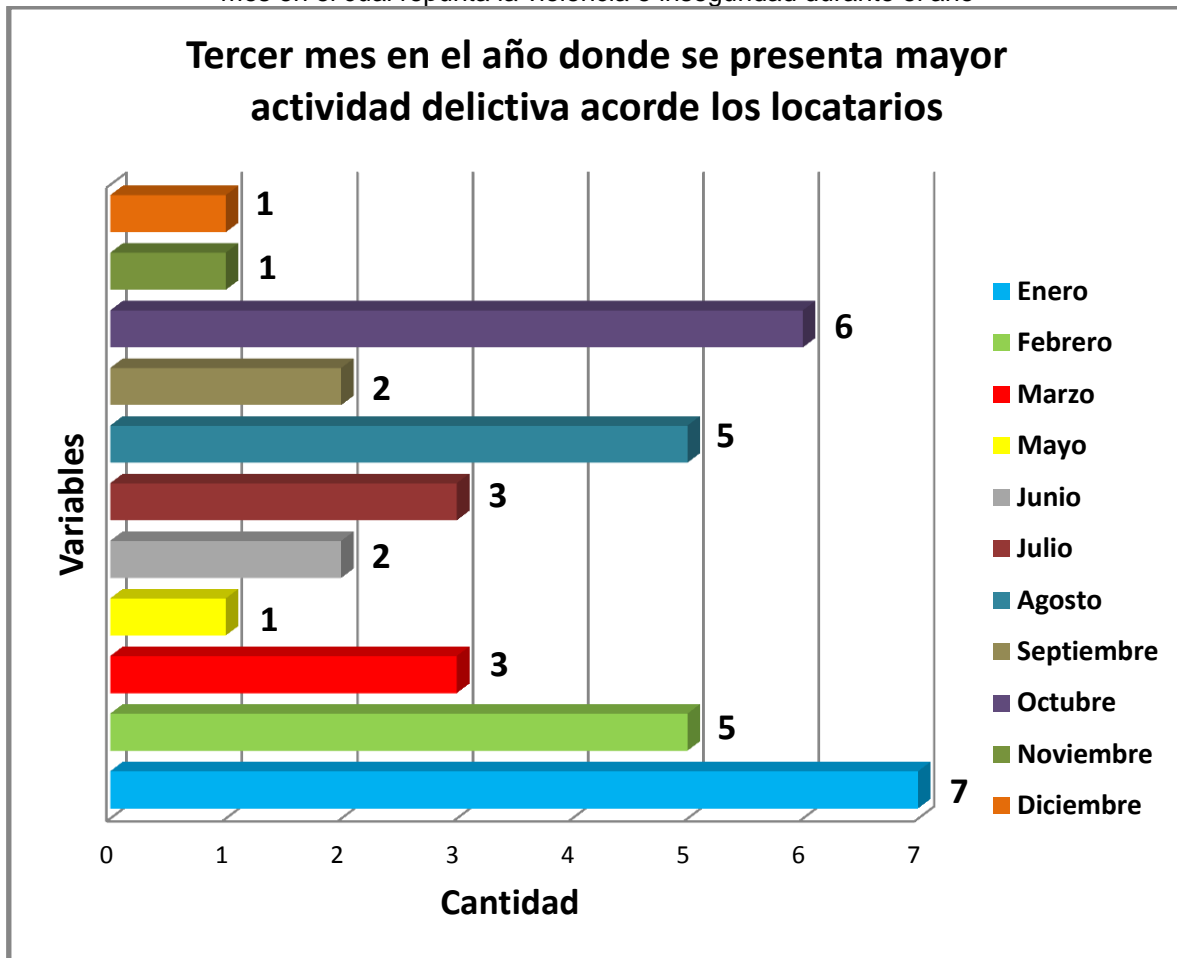
Figura IV.21: Punto de vista del locatario de la Ave. Revolución de acuerdo al segundo mes del año en donde la violencia e inseguridad se agravan



Fuente: Trabajo de campo (2017)

Recapitulando las encuestas, los locatarios identifican que como segundo mes del año en el cual se producen actos de delincuencia, el 78% es decir 28 del total de la muestra; afirman que es el mes de diciembre el segundo mes más crítico. Por otro lado, un (11%) empatan, diciendo que son los meses de enero y octubre; mientras que el 11% restante, difieren en algunos otros meses respectivamente.

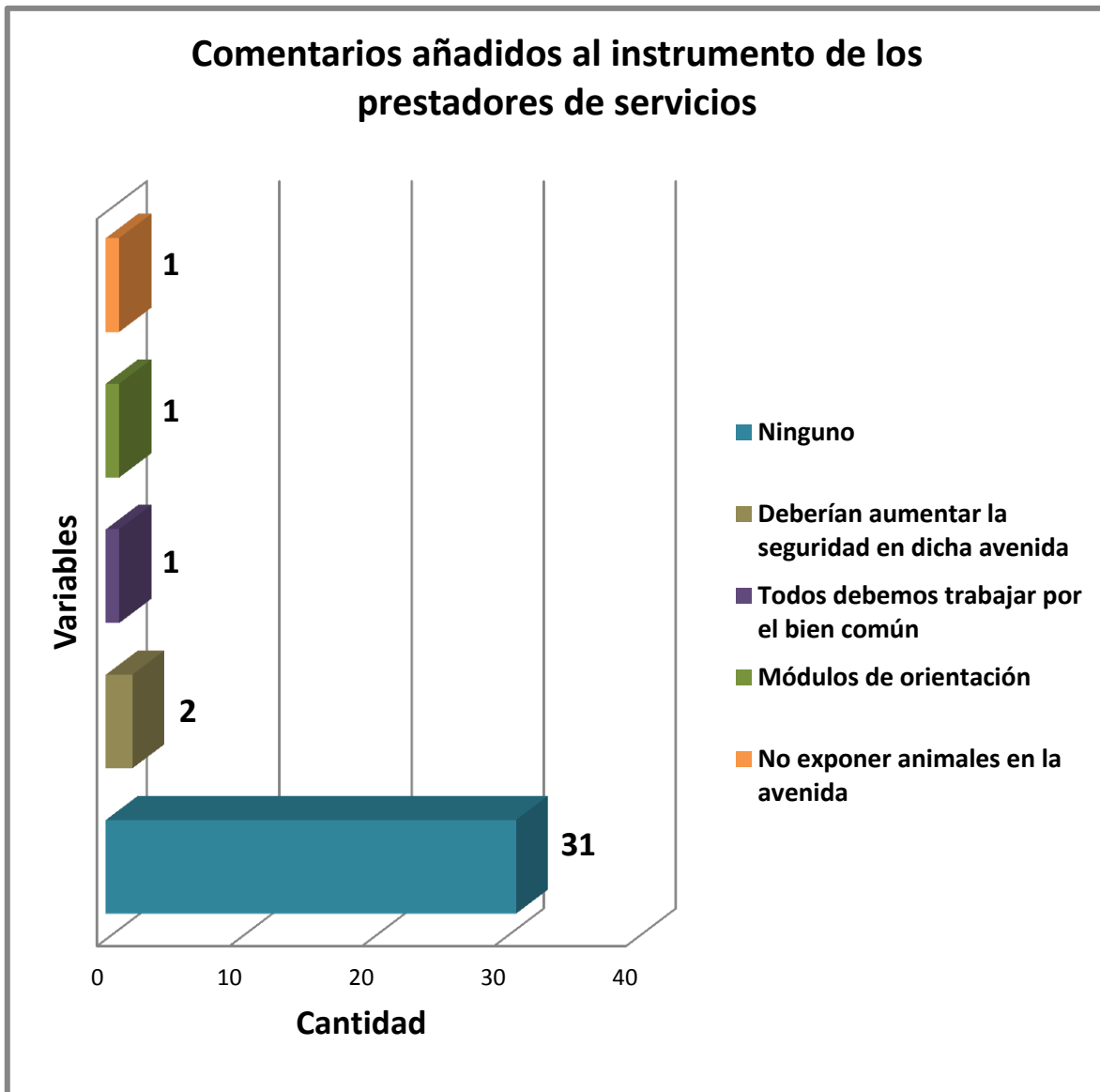
Figura IV.22: Punto de vista del locatario de la Ave. Revolución acorde a un tercer mes en el cual repunta la violencia e inseguridad durante el año



Fuente: Trabajo de campo (2017)

Para obtener un mejor control y registro de los meses con mayor actividad delincuente, se plasmó una tercera opción. El 19% del total comparten la idea de que es enero el tercer mes, un 17% equivalente a seis locatarios aseguran que se trata de octubre, por otro lado; un 28% debate sobre si se trata de febrero o agosto e independientemente de estas cifras, el 36% restante difieren en su opción sobre el tercer mes, respectivamente, siendo los meses de diciembre, noviembre, septiembre y marzo los más citados.

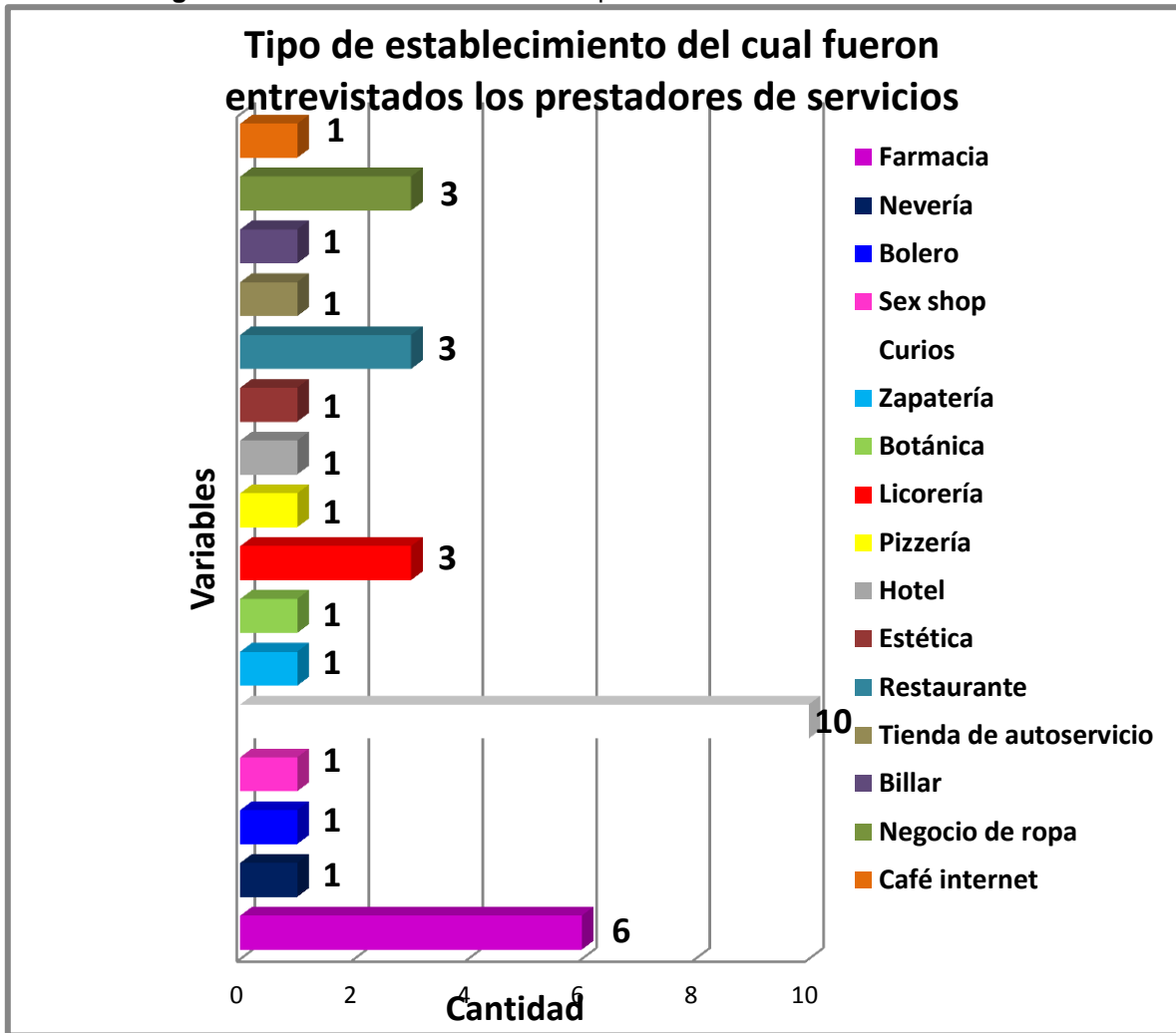
Figura IV.23: Opinión del locatario de la Avenida Revolución en comentarios anexos a la encuesta



Fuente: Trabajo de campo (2017)

Dentro de dichas encuestas, se les pidió amablemente a los locatarios sí podrían aportar algún comentario. Desde luego, se aprecia que un 87% correspondiente a 31 locatarios no hizo comentario alguno mientras que los 13% equivalentes a cinco locatarios; argumentaron buenos puntos de vista al nutrir la encuesta.

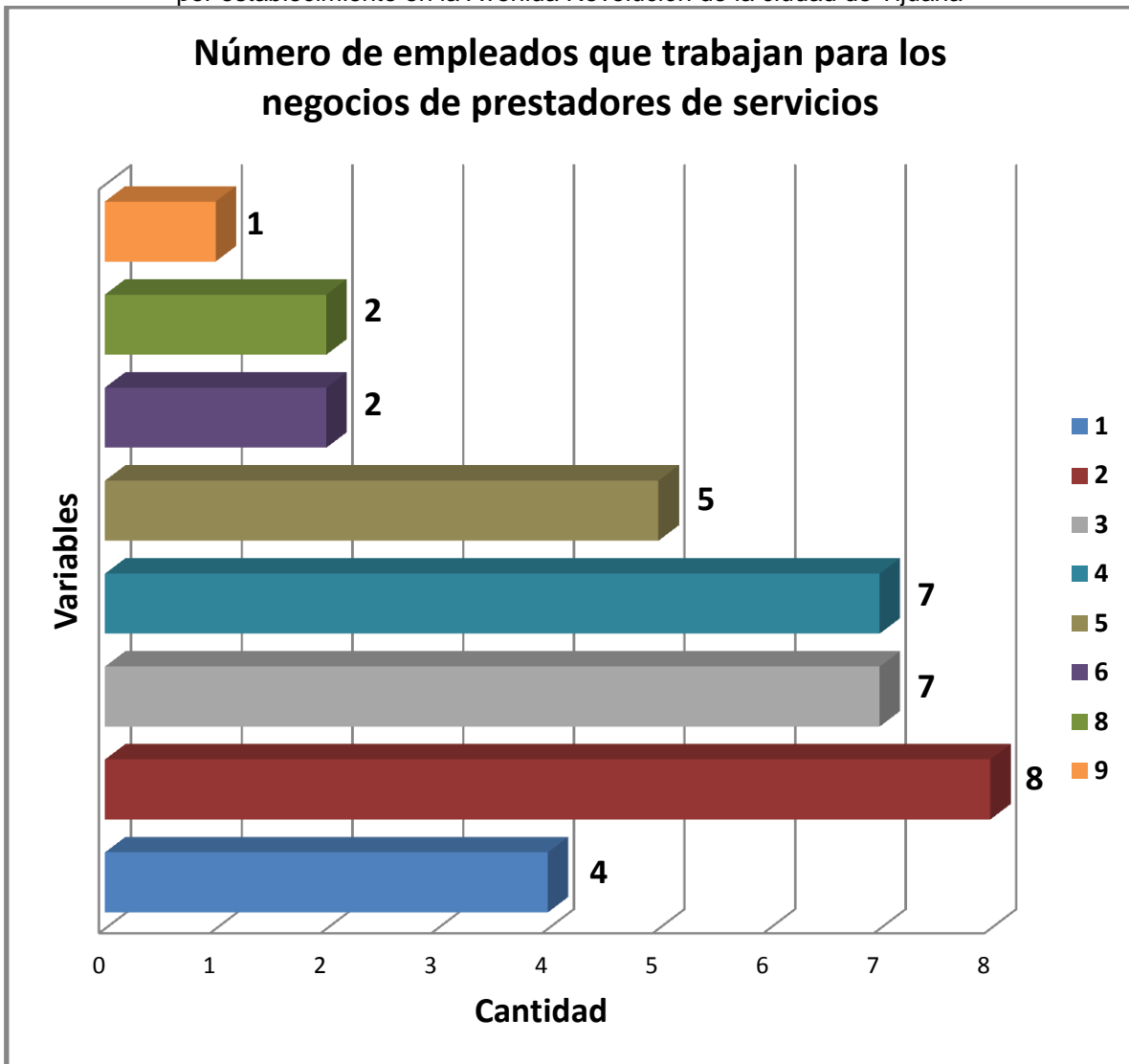
Figura IV.24: Resultados acordes al tipo de establecimiento donde laboran



Fuente: Trabajo de campo (2017)

A continuación, se comparten los porcentajes de los tipos de establecimientos correspondientes a los locatarios, respecto al 28% (diez locatarios) corresponde a curios, seguido, se encuentran 6 locatarios (equivalente a 17%) que corresponden al sector farmacéutico; también se encontró un 0.8% que corresponde a la industria restaurantera, por otro lado otro 0.8% que se maneja en el mercado de licores y un 0.8% más al manejo de textiles; mientras que el 31% restante se desenvuelve en entretenimiento, abarrotes y servicios públicos respectivamente.

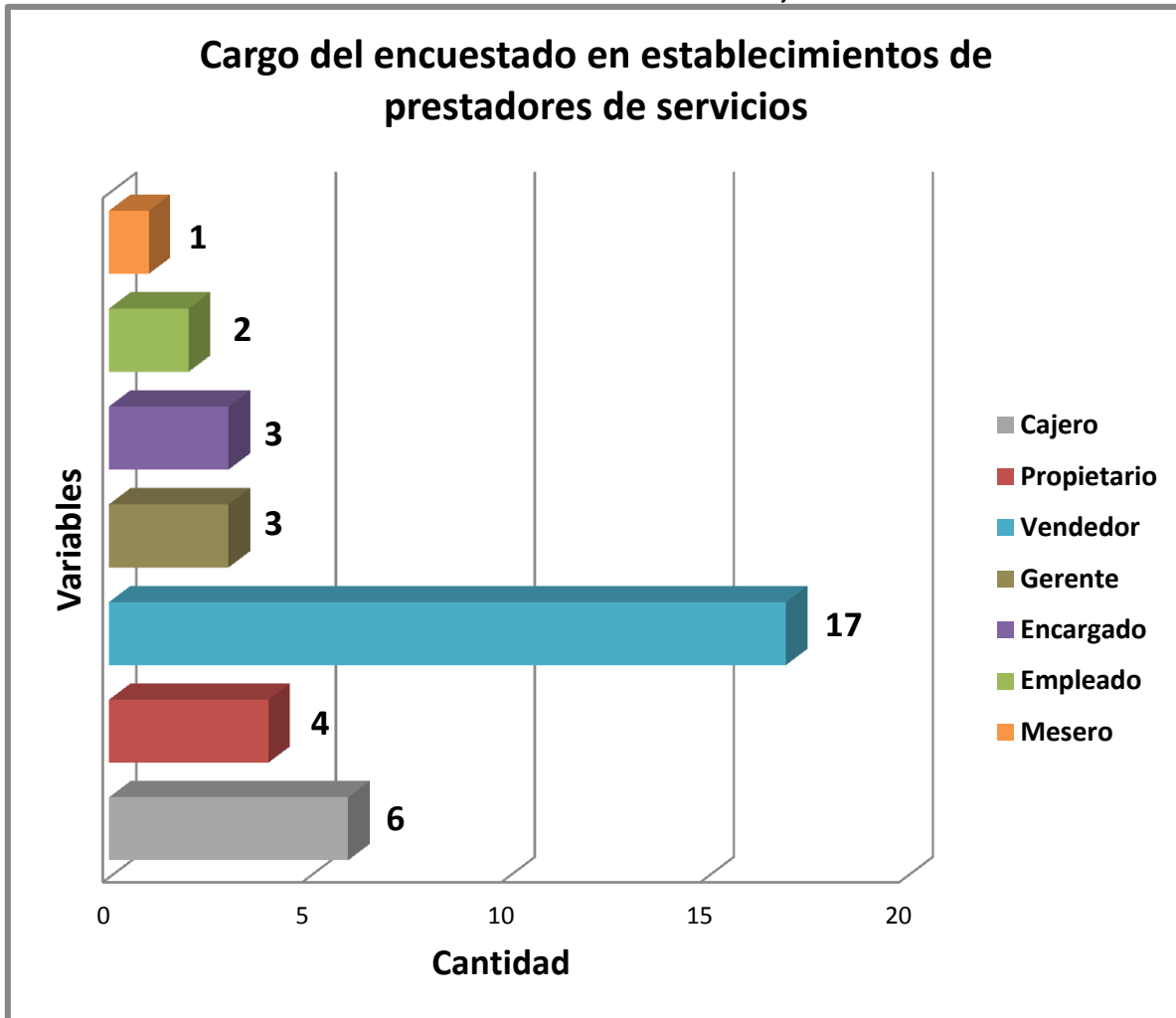
Figura IV.25: Cifras según el número de empleados que trabajan por establecimiento en la Avenida Revolución de la ciudad de Tijuana



Fuente: Trabajo de campo (2017)

Analizando el número de empleados que trabajan con los respectivos locatarios, un 23% cuenta con dos empleados, otro 39% hace referencia a 14 locatarios que asimismo cuentan con tres o cuatro empleados. Un 14% cuenta con cinco empleados, un 11% cuenta con sólo un empleado mientras que el 14% restante tiene al menos seis empleados o más.

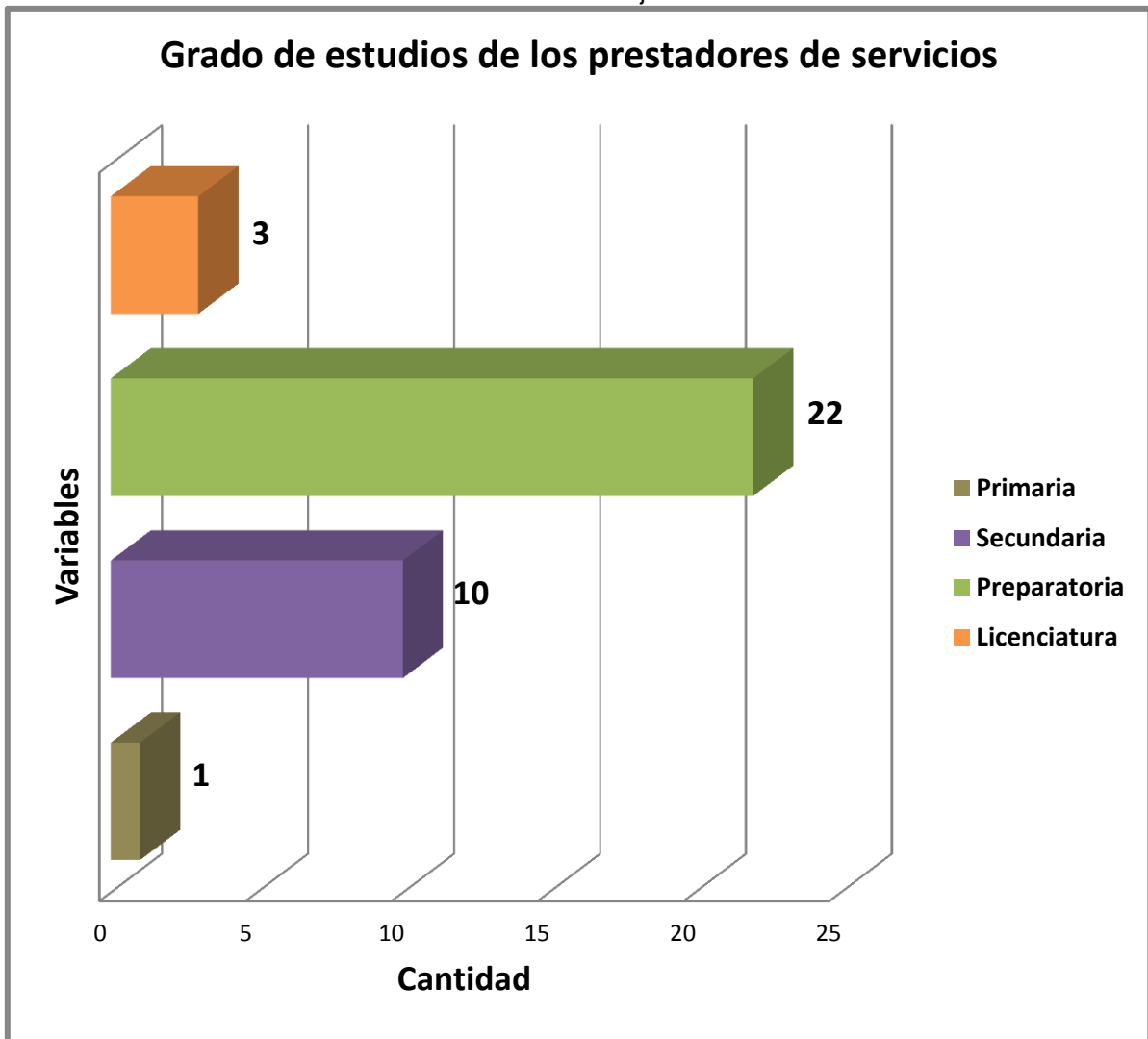
Figura IV.26: Resultado de acuerdo al cargo del encuestado por cada uno de los locatarios en la Avenida Revolución de la ciudad de Tijuana



Fuente: Trabajo de campo (2017)

Dentro de las encuestas aplicadas a los locatarios, se aprecia que existe personal de diferente orden jerárquico. En su mayoría; los encuestados, fueron vendedores, denominando un 47% (17 de los encuestados) seguido de un 17% cuyo puesto corresponde a los cajeros, por otro lado, emparejando puestos de encargado y gerente, también con un 17% y como propietarios un 11% (cuatro encuestados) y el 0.8% restante con tres locatarios, haciendo referencia a empleados.

Figura IV.27: Resultado conforme el grado de estudio del locatario en la Avenida Revolución en la ciudad de Tijuana



Fuente: Trabajo de campo (2017)

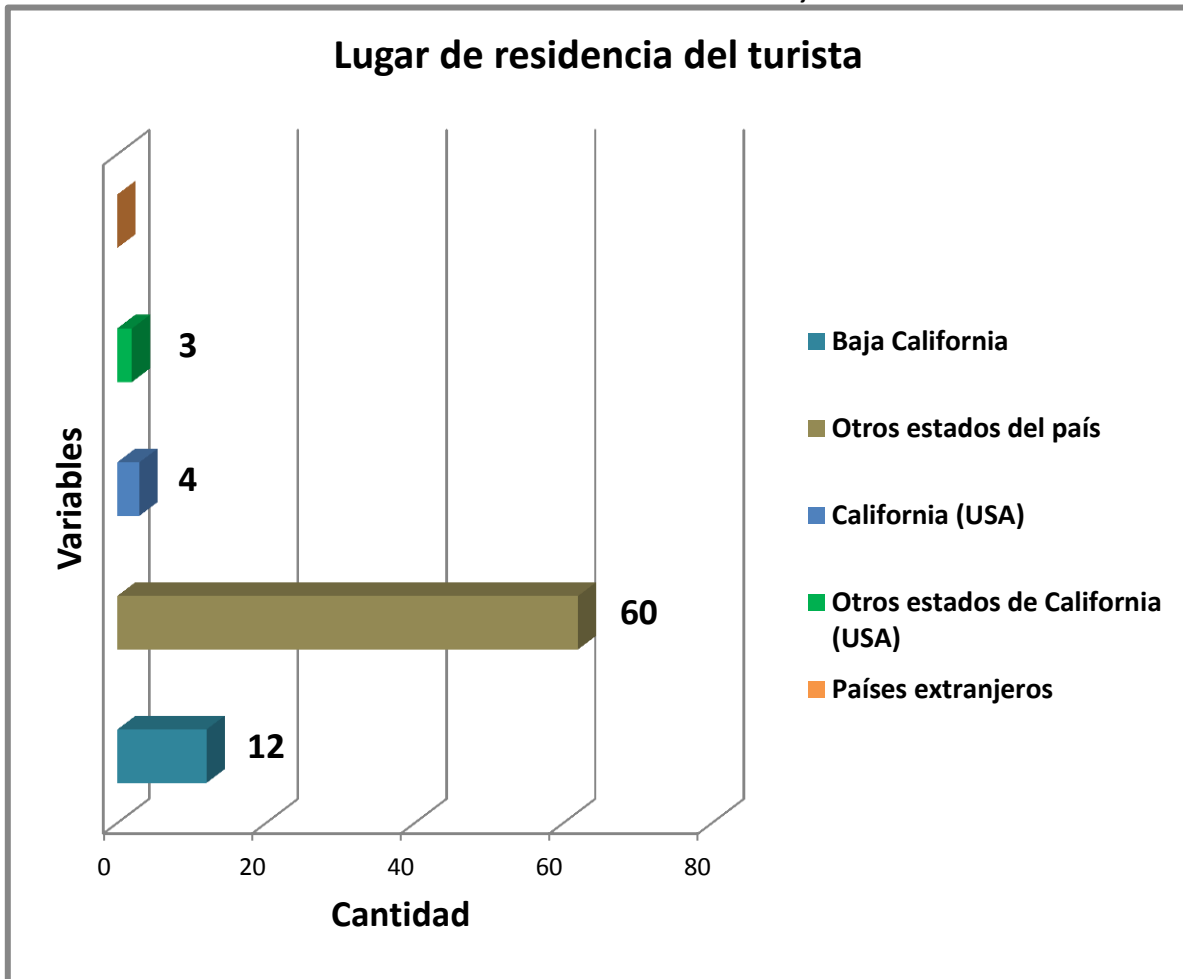
Para terminar esta parte, se da a conocer el grado académico de los locatarios para considerar los índices de estudio. Siendo cifra arrojada al notar que un 61% (22 locatarios) han concluido su preparatoria mientras que el 28% (diez locatarios) sólo llegó a terminar la secundaria. En cuanto al 0.8% es acreedor de una licenciatura y el 3% restante, cuenta con la primaria.

IV.2 Opinión de los turistas de la Avenida Revolución

En esta sección se presenta las opiniones de los visitantes entrevistados, los cuales sumaron un total de 77 personas, de acuerdo con el muestreo establecido en el capítulo de Metodología de la presente investigación.

En este sentido, es importante mencionar que se involucran en la investigación tanto a visitantes de día (o excursionistas) como a turistas de la ciudad de Tijuana, de acuerdo a lo estipulado en la fase previa al trabajo de campo.

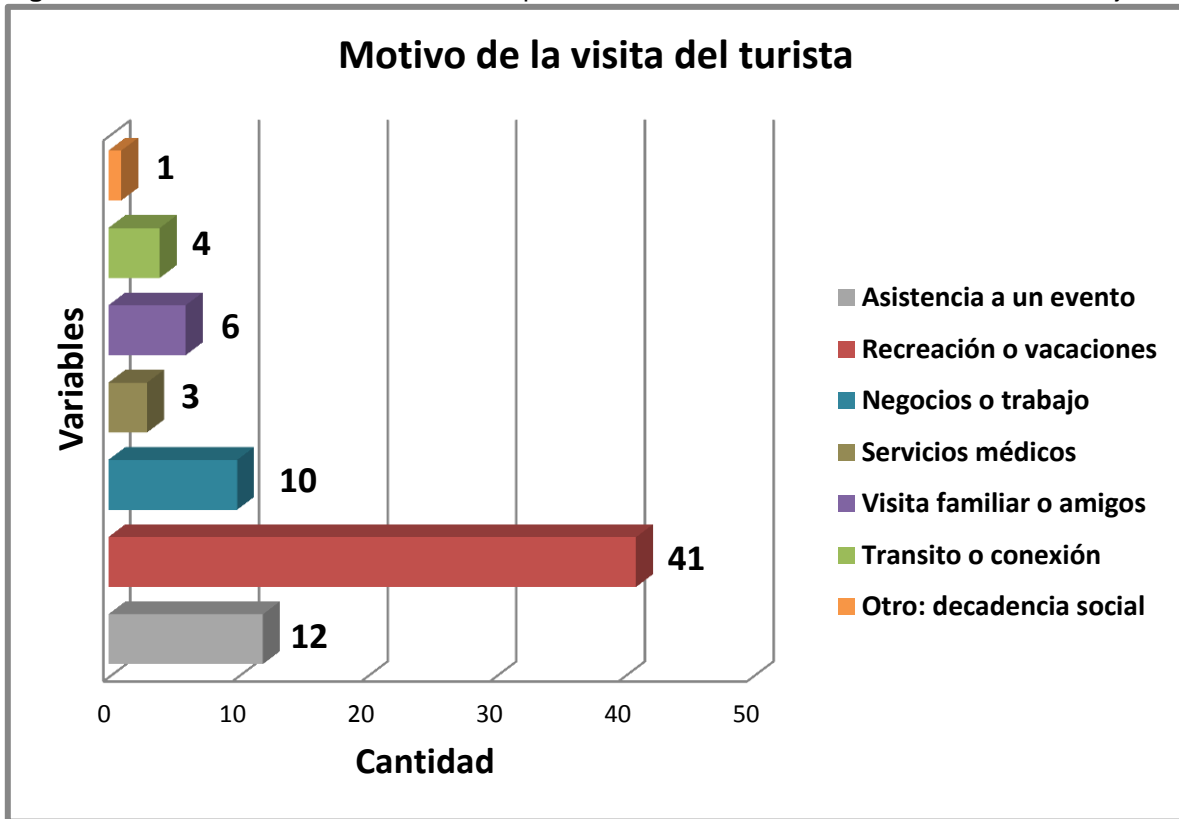
Figura IV.28: Lugar de residencia del turista que visita la Avenida Revolución en la ciudad de Tijuana



Fuente: Trabajo de campo (2017)

De acuerdo con el lugar de residencia de los turistas, se encontró que 60 personas (78%) visitan la ciudad de diferentes estados de la República Mexicana, otras 12 (15%) son de Baja California mientras que tres personas (4%) más pertenecen al estado de California en Estados Unidos y las dos (3%) restantes a otro estado de California del país vecino.

Figura IV.29: Motivo de la visita del turista que visita la Avenida Revolución en la ciudad de Tijuana

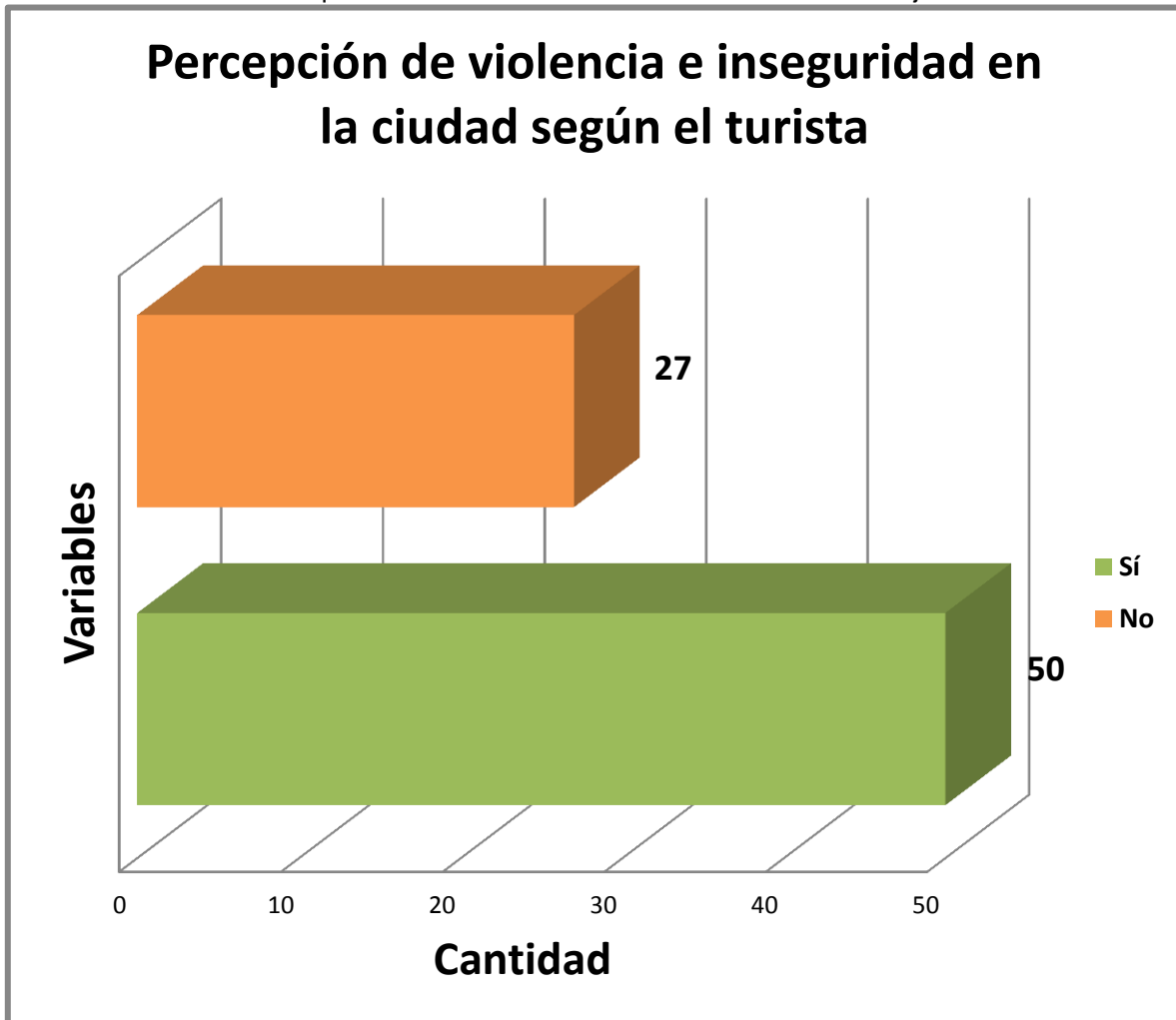


Fuente: Trabajo de campo (2017)

Con base a la respuesta que dieron los turistas de acuerdo a su motivo de visitar la ciudad, en su mayoría 41 turistas (53%) dijeron estar visitando Ave. Revolución por recreación o vacaciones, 12 personas (16%) porque asistieron a un evento, diez personas (13%) más porque deben atender negocios o trabajo.

Por otro lado, en un porcentaje menor; seis personas (8%) dijeron estar de visita con sus familiares o amigos, cuatro (5%) sólo por la necesidad de conexión o tránsito, tres (4%) por razones de servicios médicos y tan sólo uno (1%) por cuestiones de decadencia social.

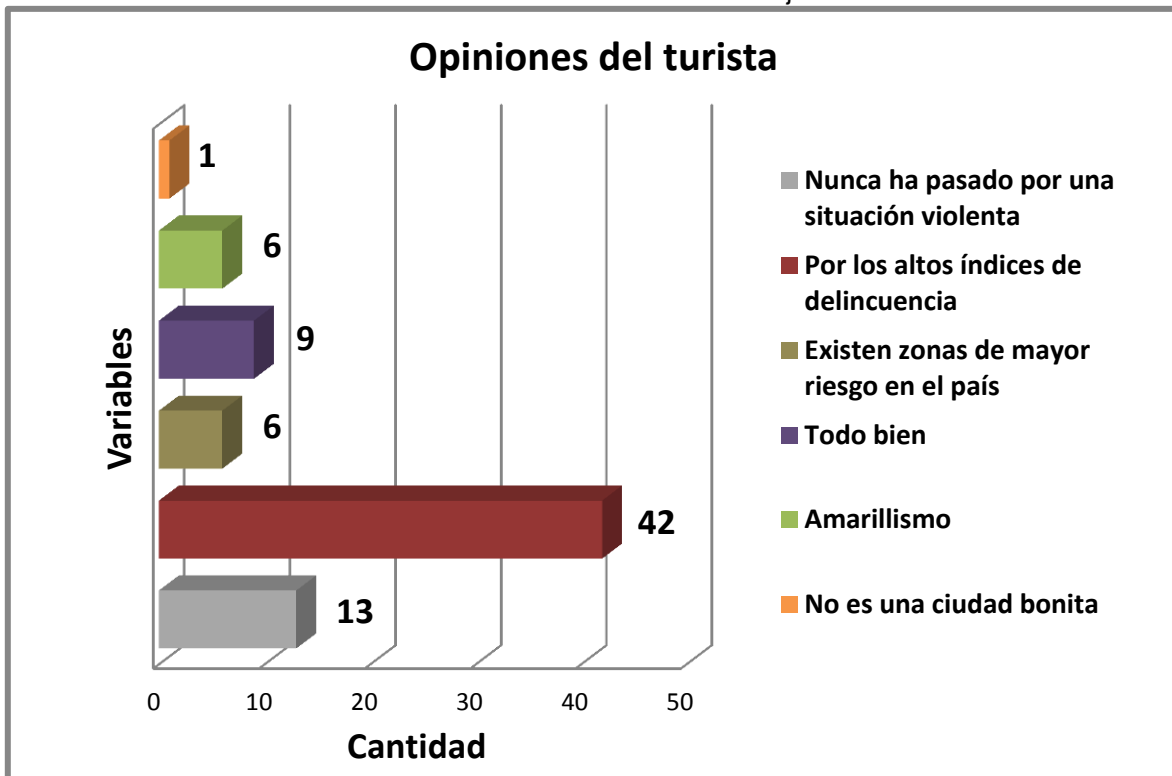
Figura IV.30: Grado de percepción de violencia e inseguridad de acuerdo al turista que visita la Avenida Revolución en la ciudad de Tijuana



Fuente: Trabajo de campo (2017)

De acuerdo con el grado de percepción de violencia e inseguridad del turista que transita en Ave. Revolución, 50 personas (64%) dijeron que consideran la zona como un sitio violento e inseguro mientras que 27 personas (36%) dijeron lo contrario.

Figura IV.31: Grado de percepción de violencia e inseguridad de acuerdo al turista que visita la Avenida Revolución en la ciudad de Tijuana

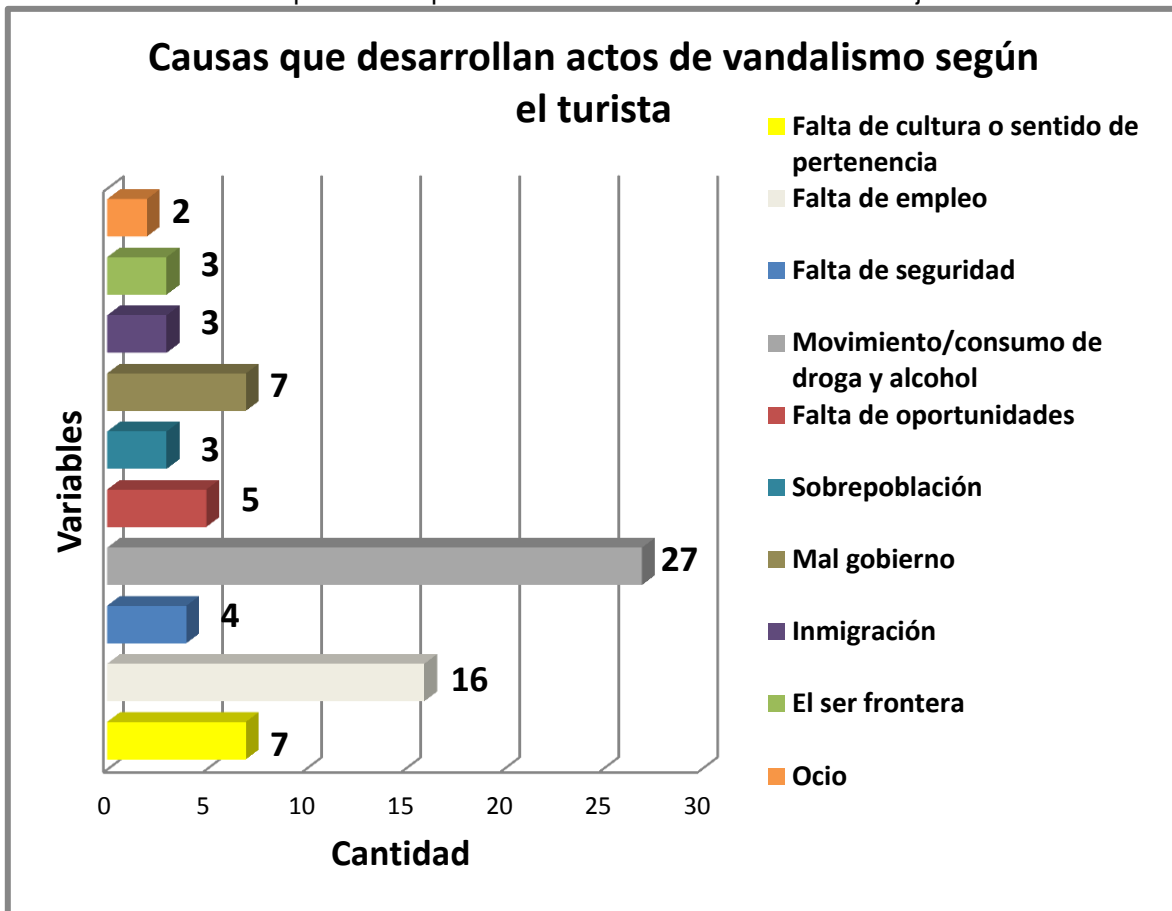


Fuente: Trabajo de campo (2017)

En cuanto a las razones del por qué consideran Ave. Revolución como un sitio violento e inseguro, se menciona que se debe a los altos índices de delincuencia que se presenta a lo largo de las calles según 42 personas (55%), 13 personas (18%) dijeron que nunca les ha pasado nada, asimismo nueve restantes (12%) dicen que para ellas la zona se encuentra bien en cuestiones de delincuencia o vandalismo.

En otras cuestiones, con seis personas (7%); mencionan que existen ciudades con mayores problemas de este tipo y las otras seis (7%) que sólo es amarillismo lo que afecta la imagen de la ciudad, por último, una persona (1%) mencionó que la ciudad no es atractiva.

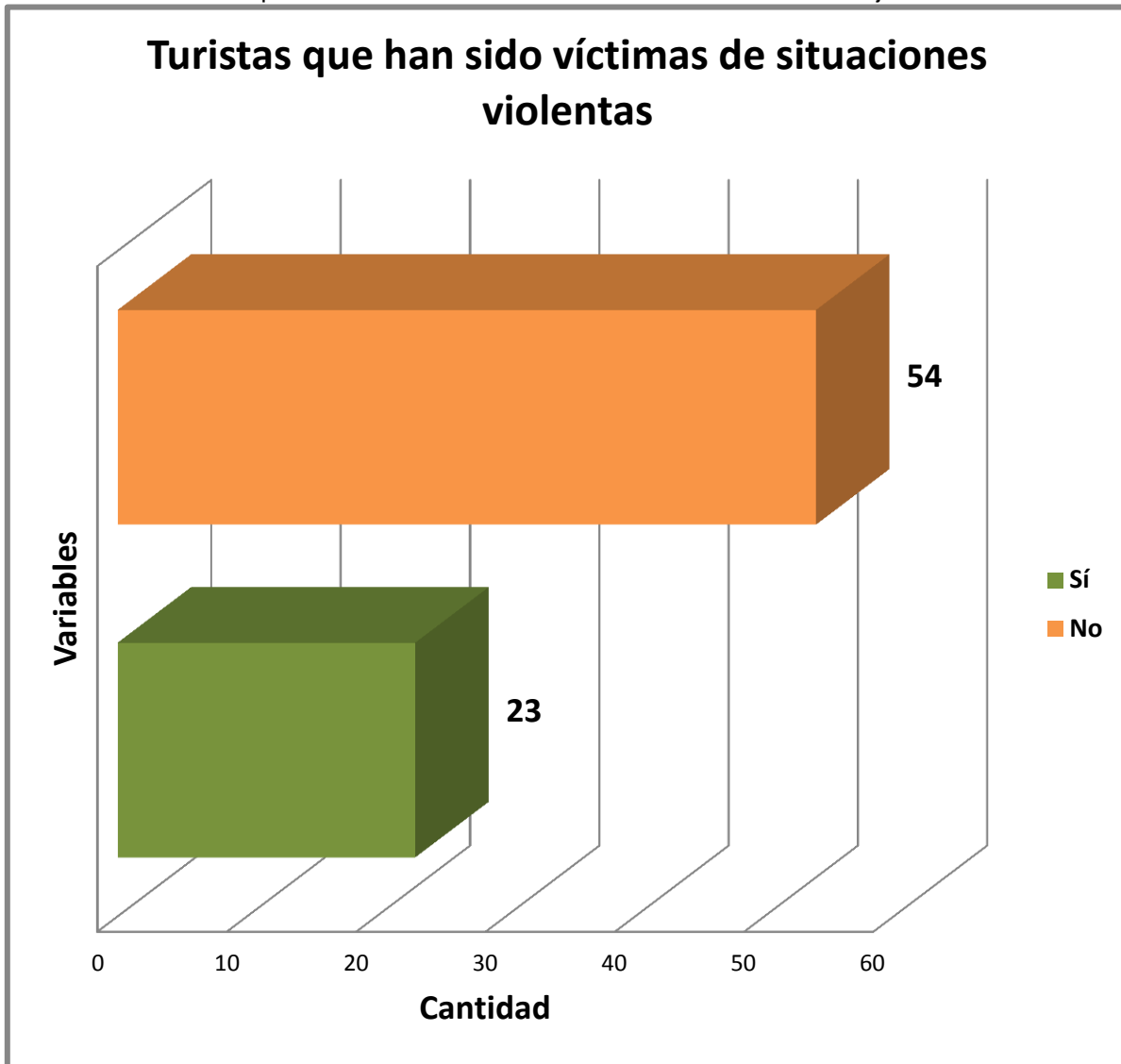
Figura IV.33: Opinión sobre las causas que generan actividades delictivas según el turista que transita por la Ave. Revolución de la ciudad de Tijuana



Fuente: Trabajo de campo (2017)

Según los turistas, las causas que propician actividades delictivas se encuentra el movimiento y consumo de alcohol o droga en lo que respecta a 27 personas (35%), seguido de la falta de empleo de acuerdo con 16 personas (21%), después hay un empate con 7 personas (9%) y 7 personas (9%), en cuanto la escasa cultura turística o sentido de pertenencia y por otro lado, el mal gobierno con el que cuenta la ciudad, después 5 personas (6%) mencionan la falta de oportunidades, otras 4 (5%) la poca seguridad al transitar por las calles, y finalmente y en cantidades menores; 11 personas hablan de la sobrepoblación, inmigración, el hecho de que la ciudad sea frontera o simplemente el gusto por actividades de ocio con un 15%.

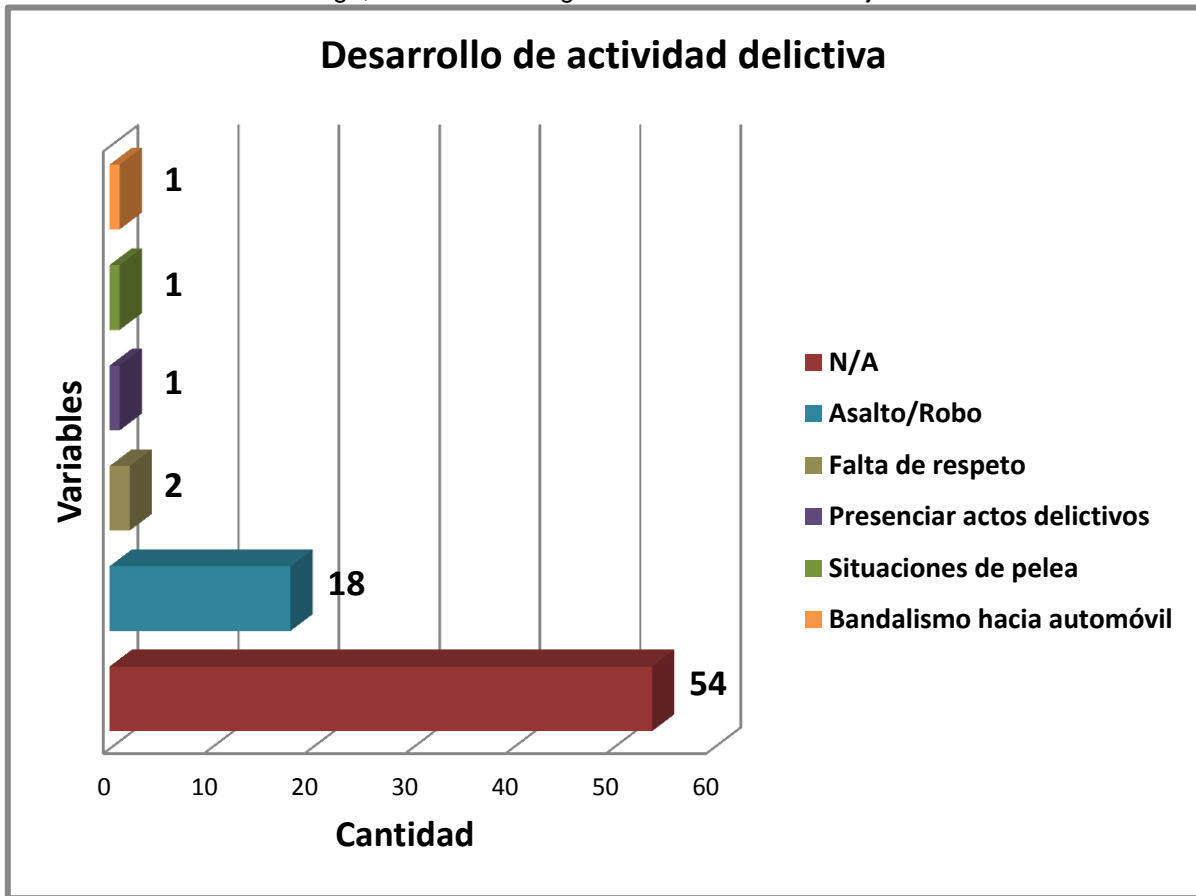
Figura IV.33: Opinión del turista de Ave. Revolución en cuanto a su experiencia en situaciones de violencia en la ciudad de Tijuana



Fuente: Trabajo de campo (2017)

Ahora bien, al cuestionar al turista sobre si ha sido violentado en Ave. Revolución alguna vez; 54 personas (70%) dijeron que no y 23 (30%) restantes mencionaron que sí.

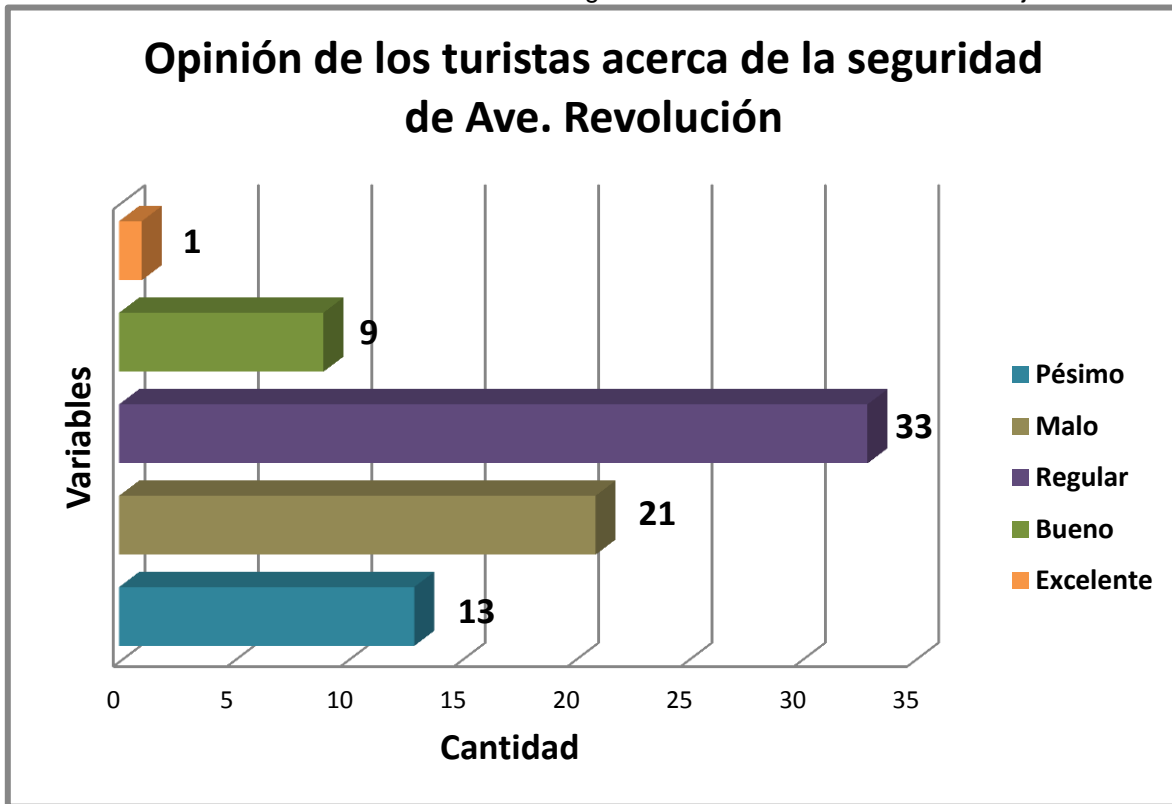
Figura IV.34: Experiencia del turista de Ave. Revolución en situaciones de riesgo, violencia e inseguridad en la ciudad de Tijuana



Fuente: Trabajo de campo (2017)

En cuanto al desarrollo de situaciones de violencia e inseguridad vividas por los turistas en Ave. Revolución, destaca el robo o asalto con 18 personas (23%) mientras que en minoría (7%) se encuentra el presenciar algún otro tipo de actividad delictiva (peleas, robo de auto, faltas de respeto, entre otras) sin embargo más de la mitad (54 personas que equivalen al 70%) de los encuestados menciona que no les ha sucedido ningún evento donde se hallan visto en riesgo.

Figura IV.35: Punto de vista de los turistas de Ave. Revolución acerca de la labor que realizan las autoridades en materia de seguridad ciudadana en la ciudad de Tijuana

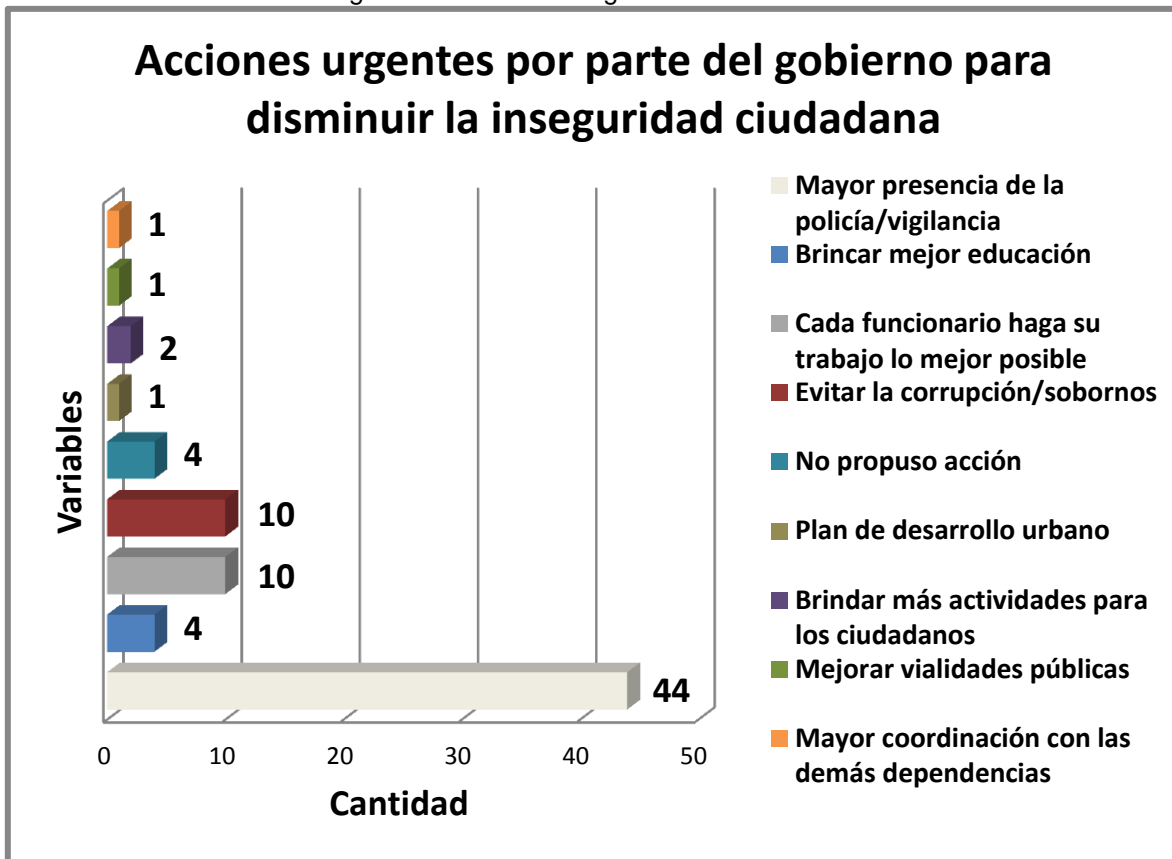


Fuente: Trabajo de campo (2017)

Respecto al desempeño que se realiza en materia de seguridad (al transeúnte) en Ave. Revolución por parte de las autoridades, los turistas la califican como regular con 33 personas; equivalente del 43%, seguido de un malo con 21 que equivale al 28% y un pésimo siendo de 13 personas con un 17%.

Posterior a esto, 9 personas (11%) mencionan que es bueno el trabajo que se realiza y 1 más dijo ser excelente (1%).

Figura IV.36: Punto de vista referente a las acciones urgentes que debe tomar el gobierno para la disminución de inseguridad ciudadana según de los turistas de Ave. Revolución

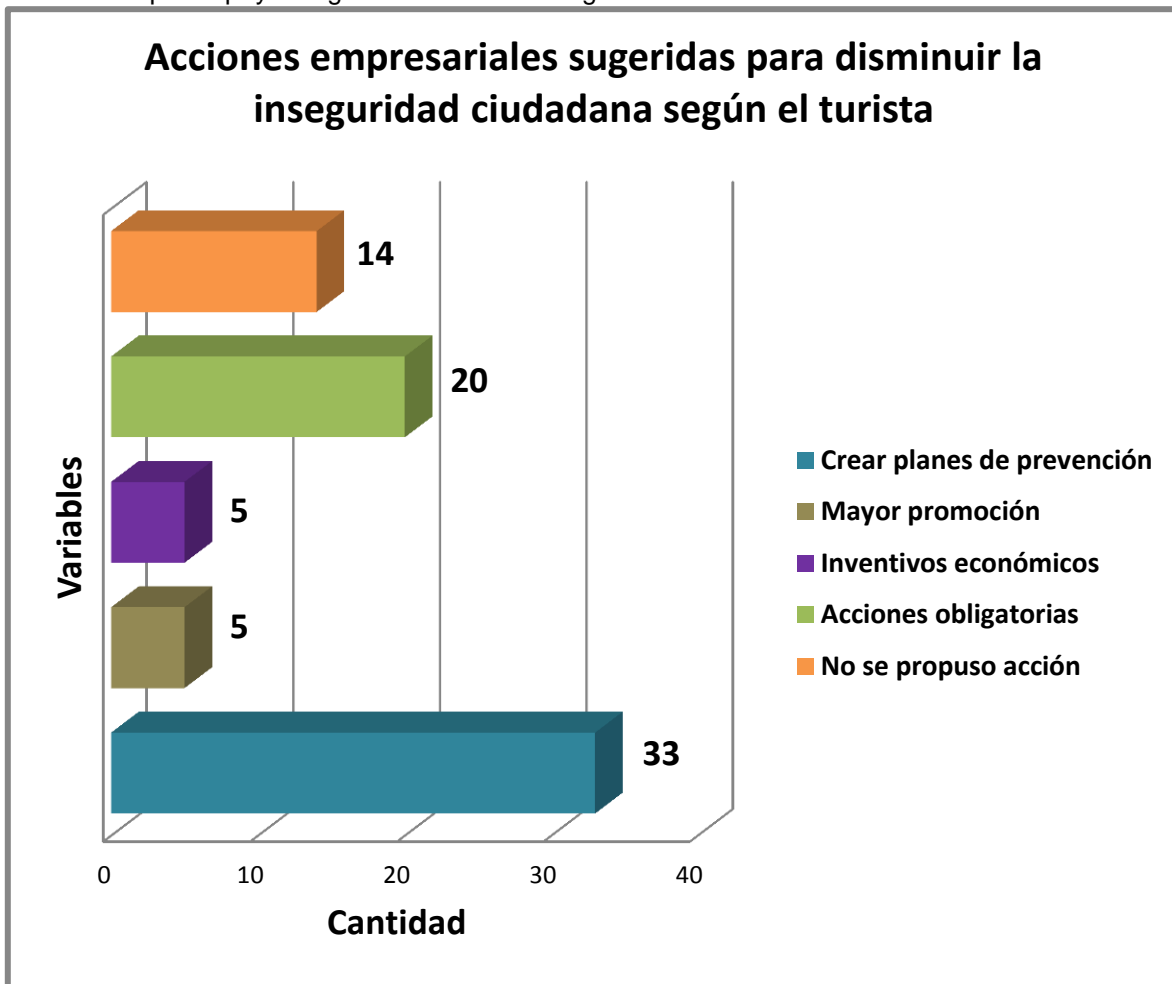


Fuente: Trabajo de campo (2017)

Como respuestas de primera mano conforme a las acciones urgentes por parte del gobierno para disminuir la inseguridad ciudadana, 44 personas (57%) comentaron que es de vital importancia contar con mayor vigilancia, seguido de un empate de 10 y 10 personas (26%) con base a evitar la corrupción/sobornos y que cada uno de los trabajadores del gobierno den lo mejor sí en cuanto al área laboral se refiere.

Posteriormente, 4 y 4 personas (10%) más no propusieron acción mientras que las otras creen que la educación en general hace la diferencia, y por último 5 personas (7%) se debaten entre la oferta de mayores actividades, crear un plan de desarrollo urbano, mejorar las vialidades públicas y que debería existir mayor vinculación entre las distintas dependencias que apoyan al sector turístico.

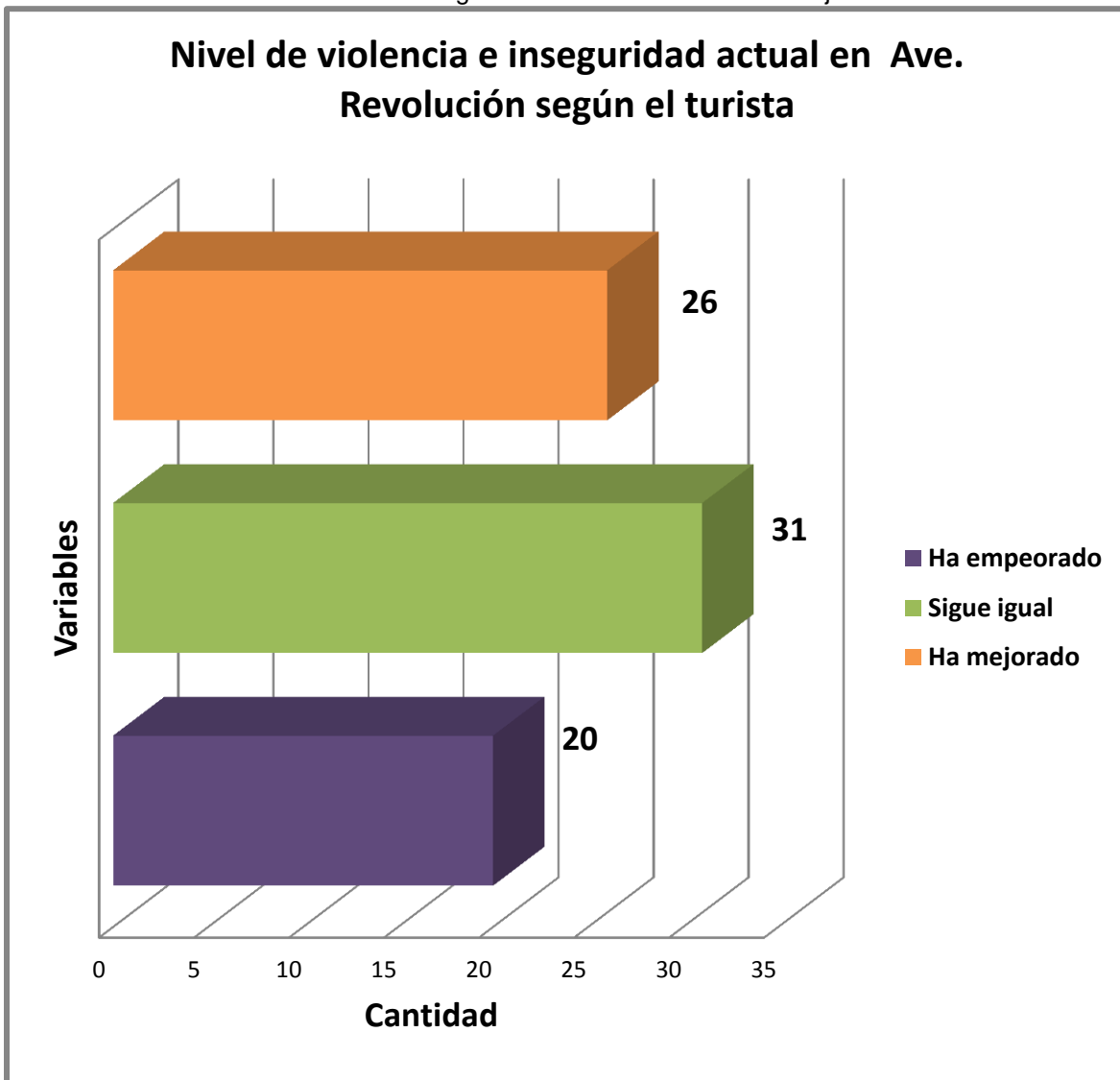
Figura IV.37: Punto de vista de acuerdo a las acciones que deberían contemplar los locatarios para apoyar seguridad ciudadana según de los turistas de Ave. Revolución



Fuente: Trabajo de campo (2017)

Dentro de las acciones propuestas a aplicar por los empresarios de acuerdo para disminuir la inseguridad ciudadana según los turistas, se encuentra que 33 turistas (43%) apoyan los planes de prevención, 20 (26%) de ellas opinan que se deben seguir acciones previamente establecidas mientras que 14 personas (18%) no participaron o sus respuestas fueron indiferentes, por otro lado, otras 10 (13%) debaten sobre una mayor promoción y por mayores incentivos económicos.

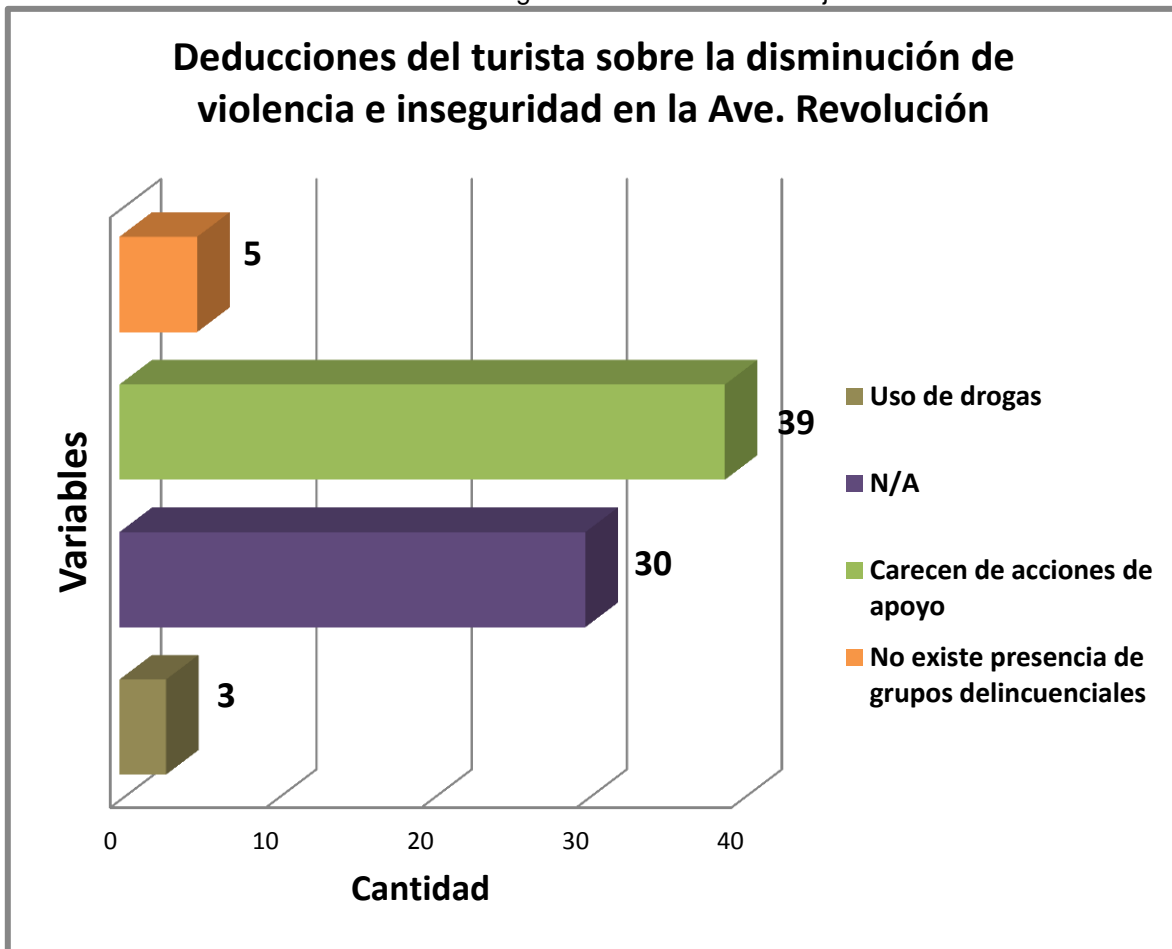
Figura IV.38: Opinión del turista de Ave. Revolución conforme la situación de violencia e inseguridad actual en la ciudad de Tijuana



Fuente: Trabajo de campo (2017)

De acuerdo al turista y a la situación actual de violencia e inseguridad que percibe; 30 personas (39%) opinan que dicha situación sigue igual, 25 personas más (32%) indican que todo ha mejorado mientras que 22 restantes (29%) menciona que ha empeorado.

Figura IV.39: Deducciones del turista de la Ave. Revolución sobre la disminución de violencia e inseguridad en la ciudad de Tijuana

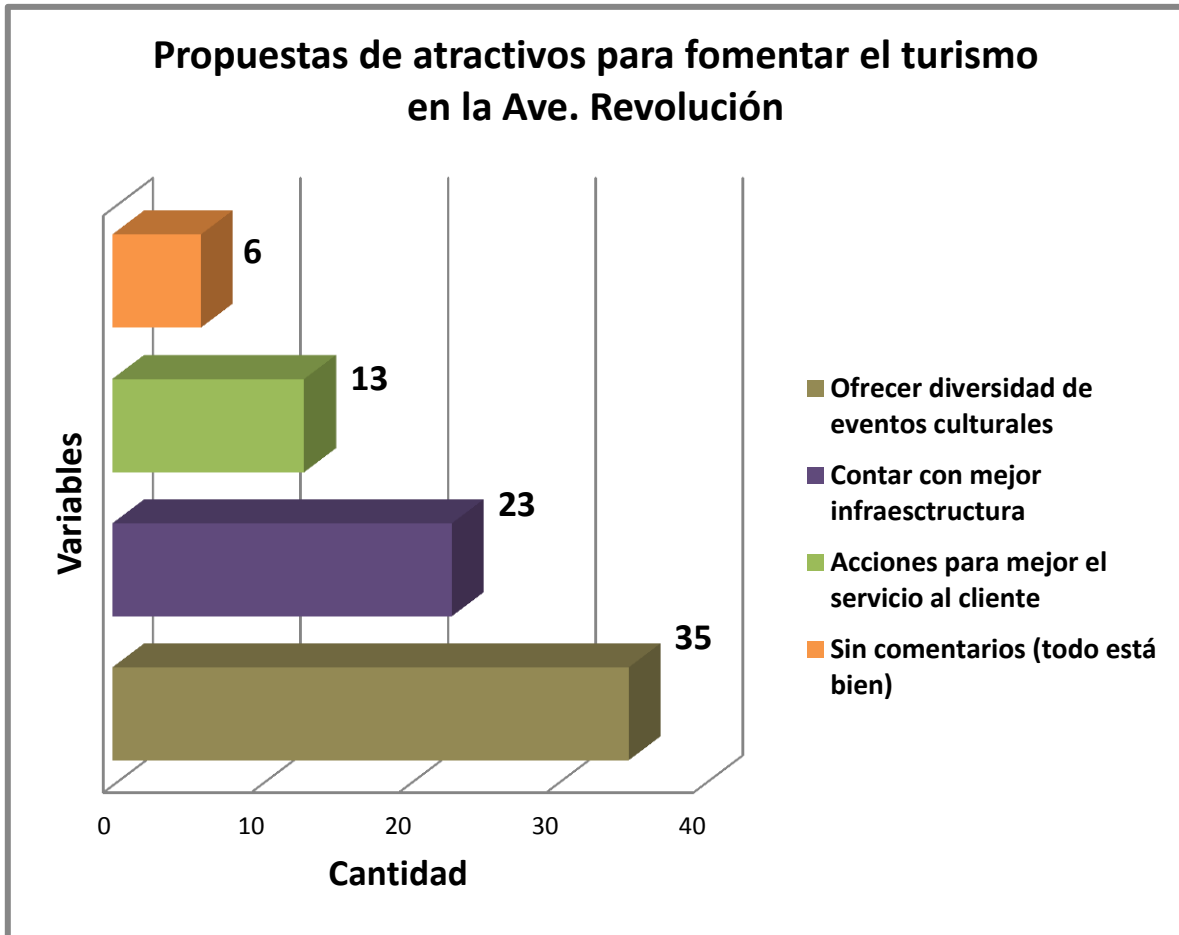


Fuente: Trabajo de campo (2017)

El punto central se basa en la disminución de violencia de acuerdo a la percepción del turista, donde su mayoría, 39 personas (51%) están a favor de las acciones de apoyo, 30 personas (39%) no participaron o les fue indiferente la situación.

En lo que respecta a cinco turistas (6%) opinaron que no se han percatado de la existencia de grupos delincuenciales, por otro lado, tres turistas (4%) apoyan la idea de erradicar los puntos centrales donde se consume droga.

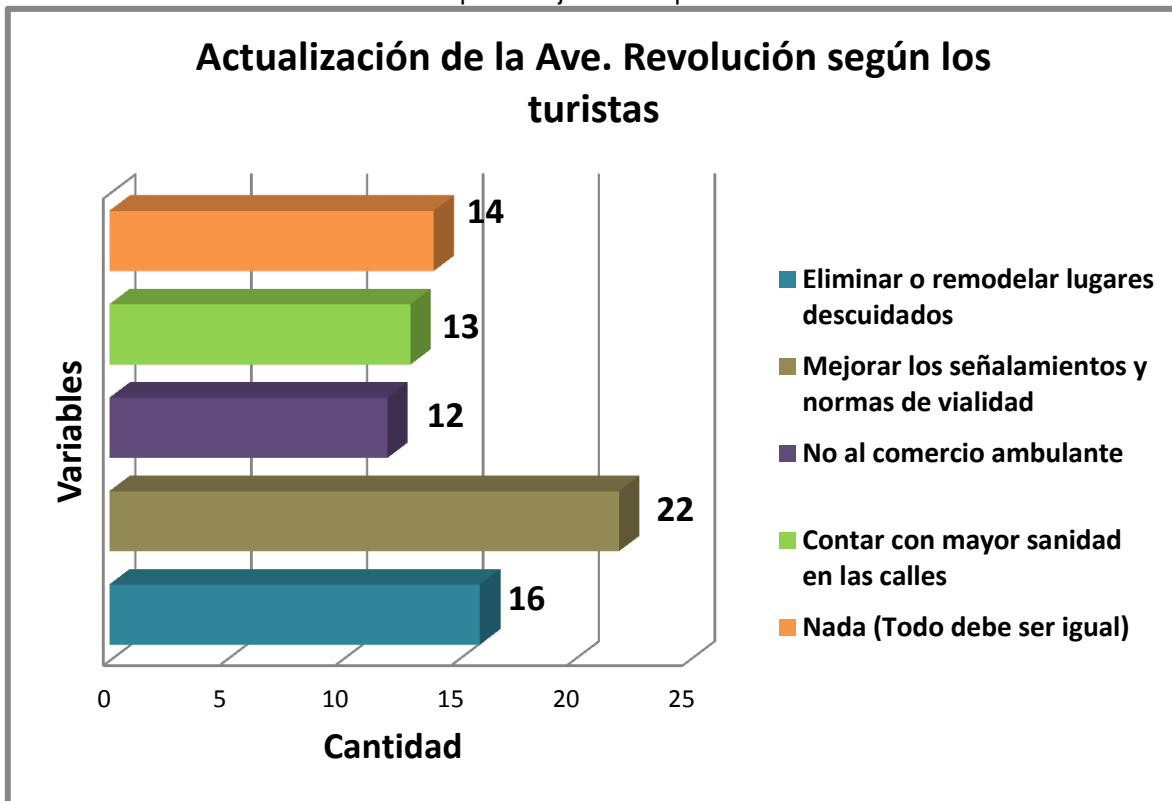
Figura IV.40: Opinión del turista de la Ave. Revolución respecto a lo que le gustaría que se ofreciera en dicha zona



Fuente: Trabajo de campo (2017)

Cuando se trata de proponer ideas con el motivo de que un mayor número de personas regrese a la Ave. Revolución se encontró que, 35 personas (45%) comparten la idea sobre un mayor número de eventos culturales y gastronómicos, 23 personas más (30%) dijeron que se necesita una mayor infraestructura con el fin de poder llegar a más visitantes; y 13 de ellos (17%) opinan que los locales deberían cubrir las sugerencias y necesidades de los visitantes mientras que sólo seis (8%) decidieron no participar.

Figura IV.41: Opinión del turista de la Ave. Revolución respecto a lo que le gustaría que se retirara, considerándolo para mejorar el aspecto de dicha zona

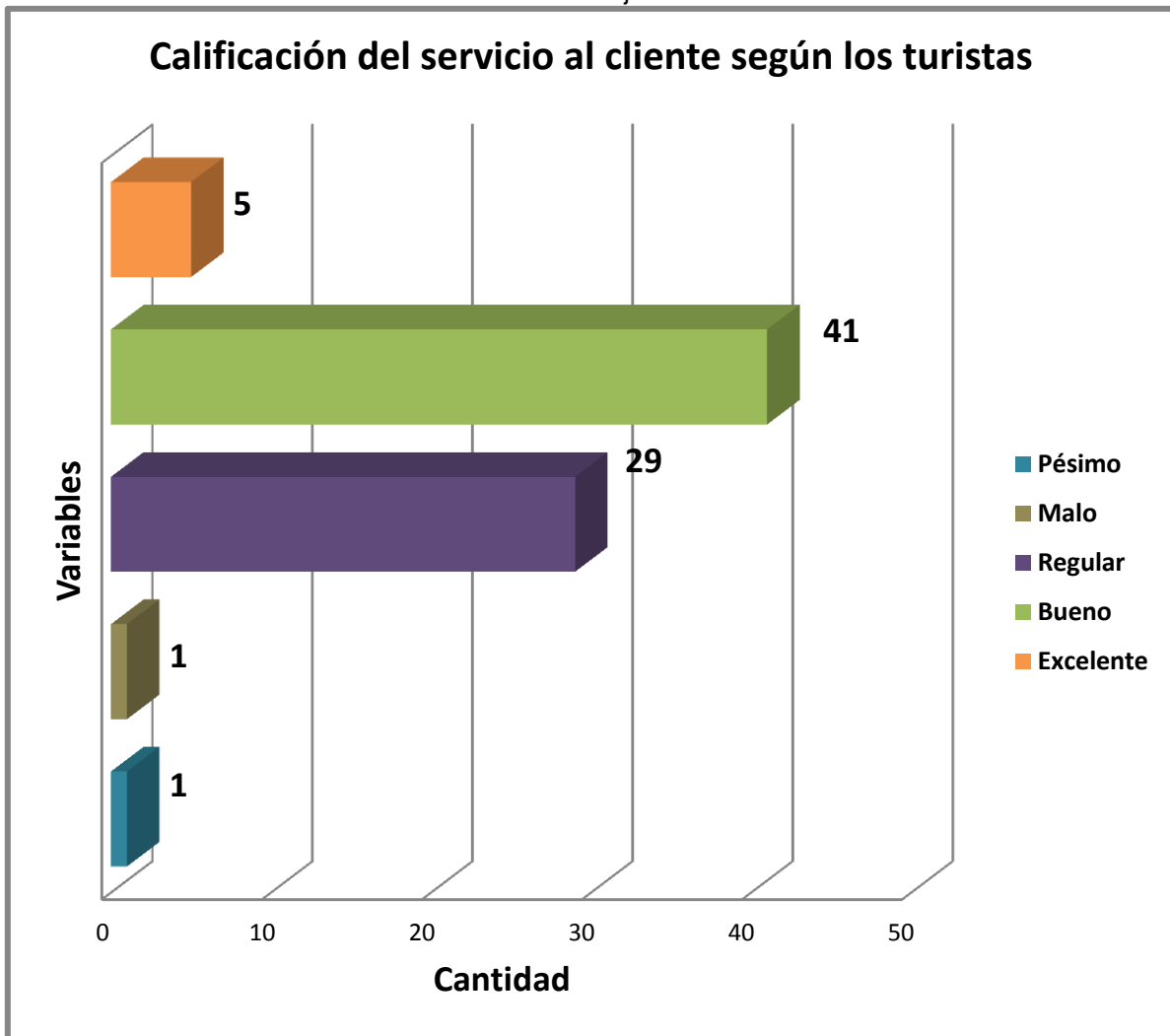


Fuente: Trabajo de campo (2017)

En cuanto a la opinión del turista acerca de lo que le gustaría que se eliminara de Ave. Revolución con la finalidad de acrecentar el flujo turístico se encontró que 16 personas (20%) dijeron que eliminarían los centros y bares que dan mal aspecto social.

Por otro lado, 22 de ellos (29%) les gustaría que se mejoraran los señalamientos de vialidad y 14 personas (18%) dijeron no eliminar nada en absoluto; 12 personas más (16%) eliminarían a prestadores de servicios que dan mal aspecto a la zona (vendedores ambulantes) y sólo 13 (17%), opinaron que el ayuntamiento debería apoyar más a esta parte de la ciudad ya que carece de limpieza y es una ruta muy importante/concurrida.

Figura IV.42: Experiencias en el servicio brindado al turista que visita Ave. Revolución en la ciudad de Tijuana

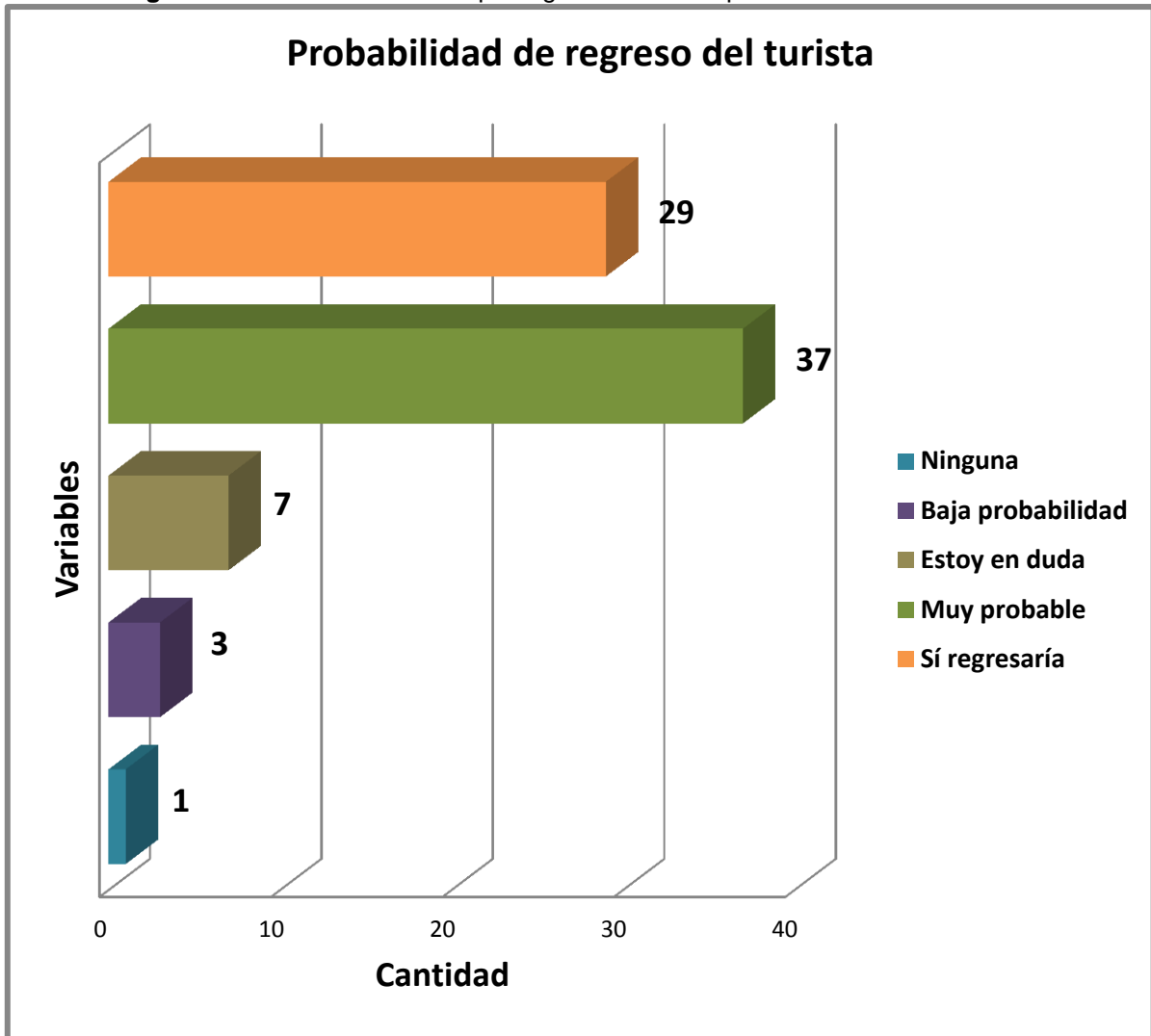


Fuente: Trabajo de campo (2017)

De acuerdo con la ponderación que le otorgan a los servicios ofertados en Ave. Revolución, 41 de los turistas (53%) manifestaron que se les había brindado un buen servicio; 29 (39%) del total de la muestra dijeron que el servicio fue regular.

Ahora bien, cinco personas (6%) dijeron haber recibido un servicio excelente y dos de ellos no quedaron conformes al calificarle como pésimo (1%) y malo (1%).

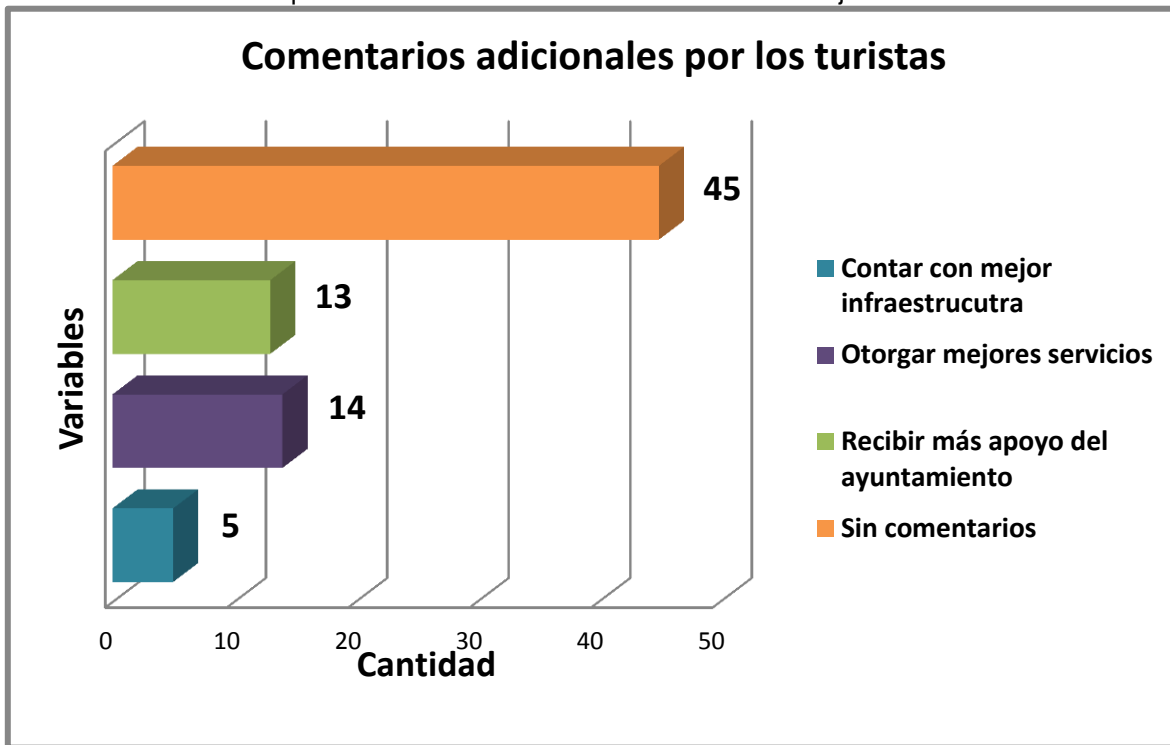
Figura IV.43: Probabilidad de que regrese el turista que visita Ave. Revolución



Fuente: Trabajo de campo (2017)

Al plantear la interrogante sobre si regresarían o no a la Avenida Revolución, 37 personas (48%) dijeron que era muy probable el hecho de que regresaran, 29 (38%) sí regresarían y 11 (14%) restantes definitivamente debaten/optan por no regresar.

Figura IV.44: Comentarios adicionales referente a la encuesta realizada por parte de los turistas que transita Ave. Revolución en la ciudad de Tijuana



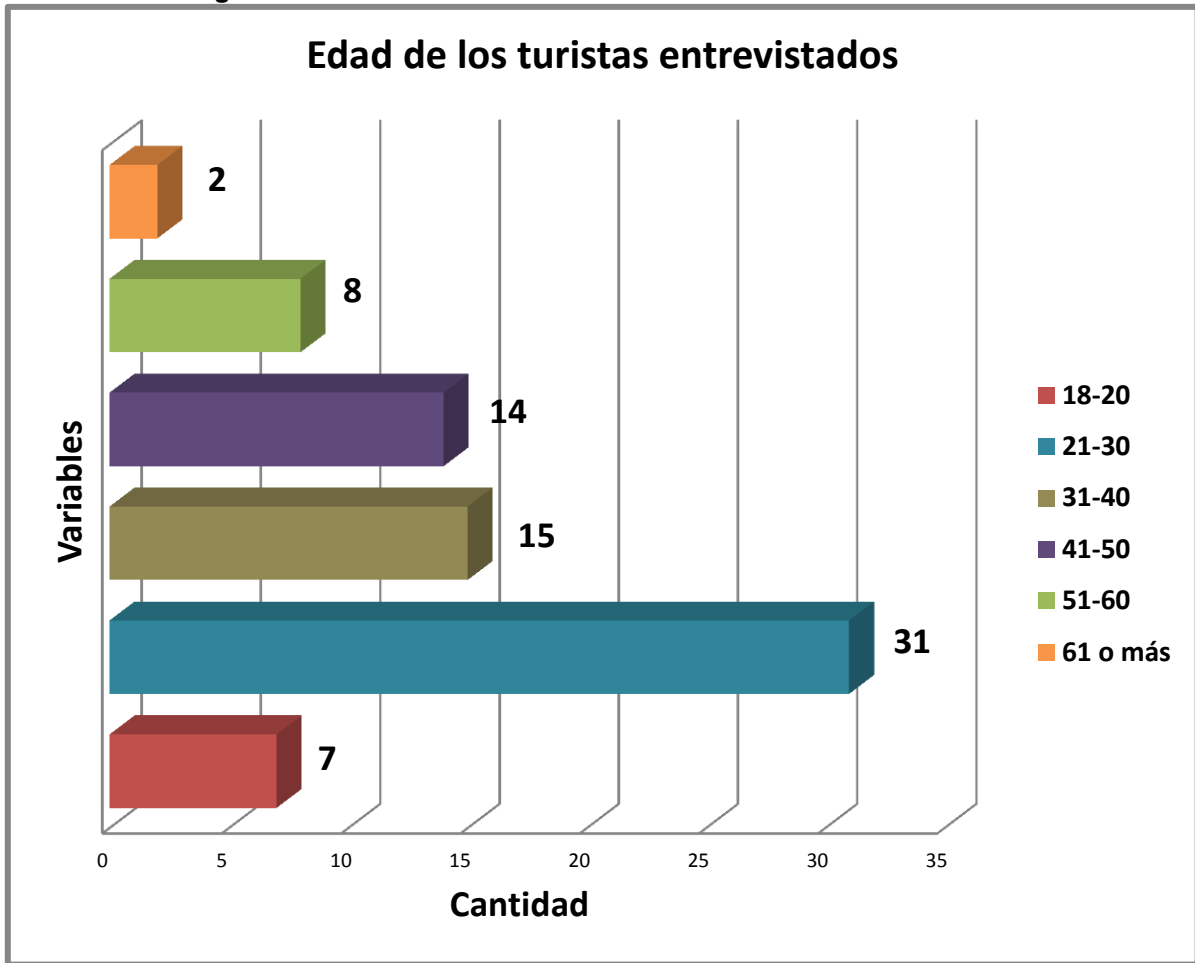
Fuente: Trabajo de campo (2017)

Respecto a los comentarios adicionales que se obtuvieron dentro de la encuesta aplicada al turista, en su mayoría un total de 45 personas (59%) no participó puesto que no tuvieron nada que comentar.

En cambio, 14 personas (18%) comparten la idea de que debería existir mayor seguridad en la zona, así como compromiso y dedicación hacia el turista.

Por otro lado, 13 personas (17%) opinan que el ayuntamiento podría auxiliar a los locatarios en cuestión de sanidad y cuidado de áreas verde, mientras que sólo cinco personas (6%) dijeron que con una mejor infraestructura, Tijuana sería más agradable para los visitantes.

Figura IV.45: Edad de los turistas entrevistados en Ave. Revolución

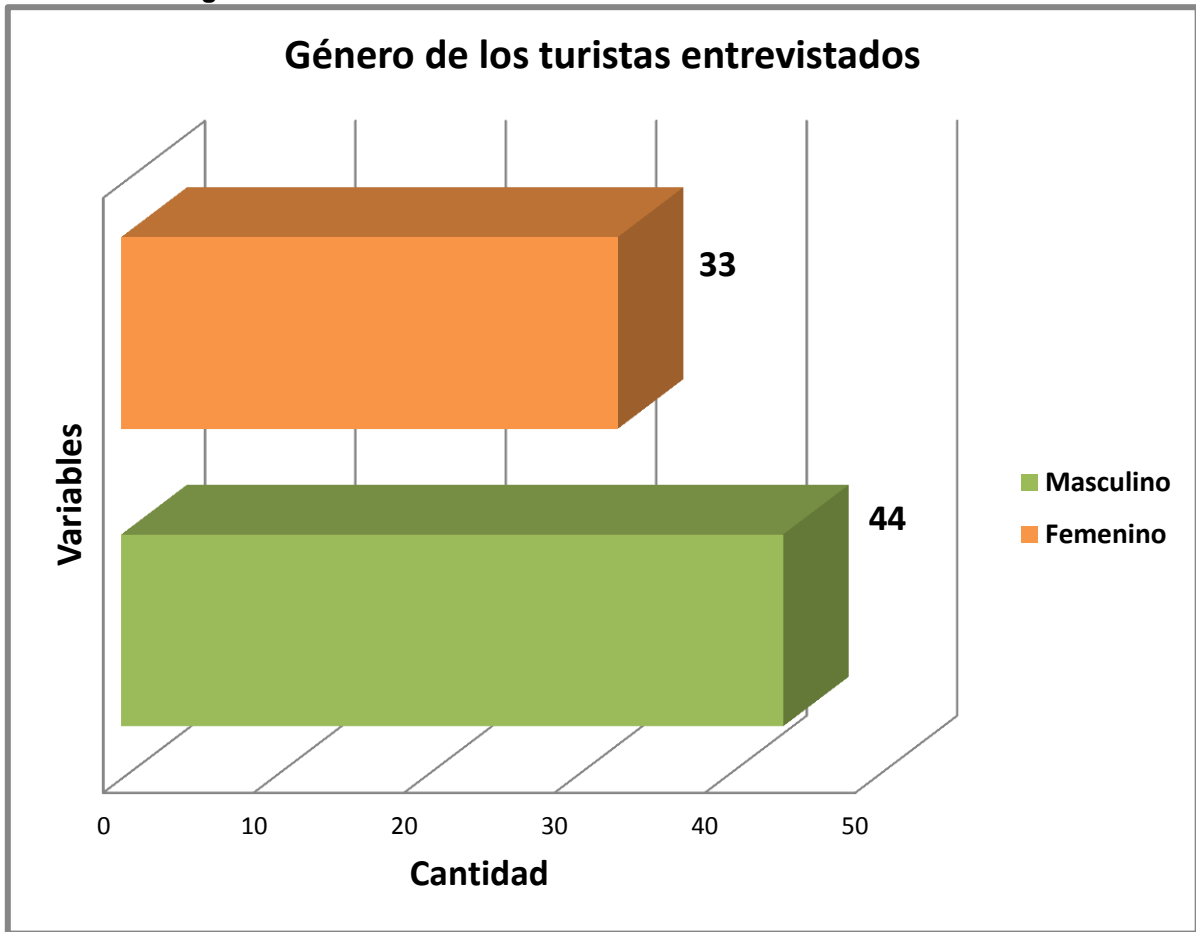


Fuente: Trabajo de campo (2017)

Dentro de los encuestados y al momento de conocer sus respectivas edades, apreciamos que siete personas (9%) se encuentran entre 18 y 20 años, 31 personas (40%) más corresponden entre los 21 y 30 años, posterior a ello 15 personas (20%) se encuentran entre los 31 y 40 años.

Por otro lado, 14 (18%) encajan en los 41 y 50 años mientras que el ocho restante entre 51-60 (10%) y las últimas dos (3%) entre 61 años o más.

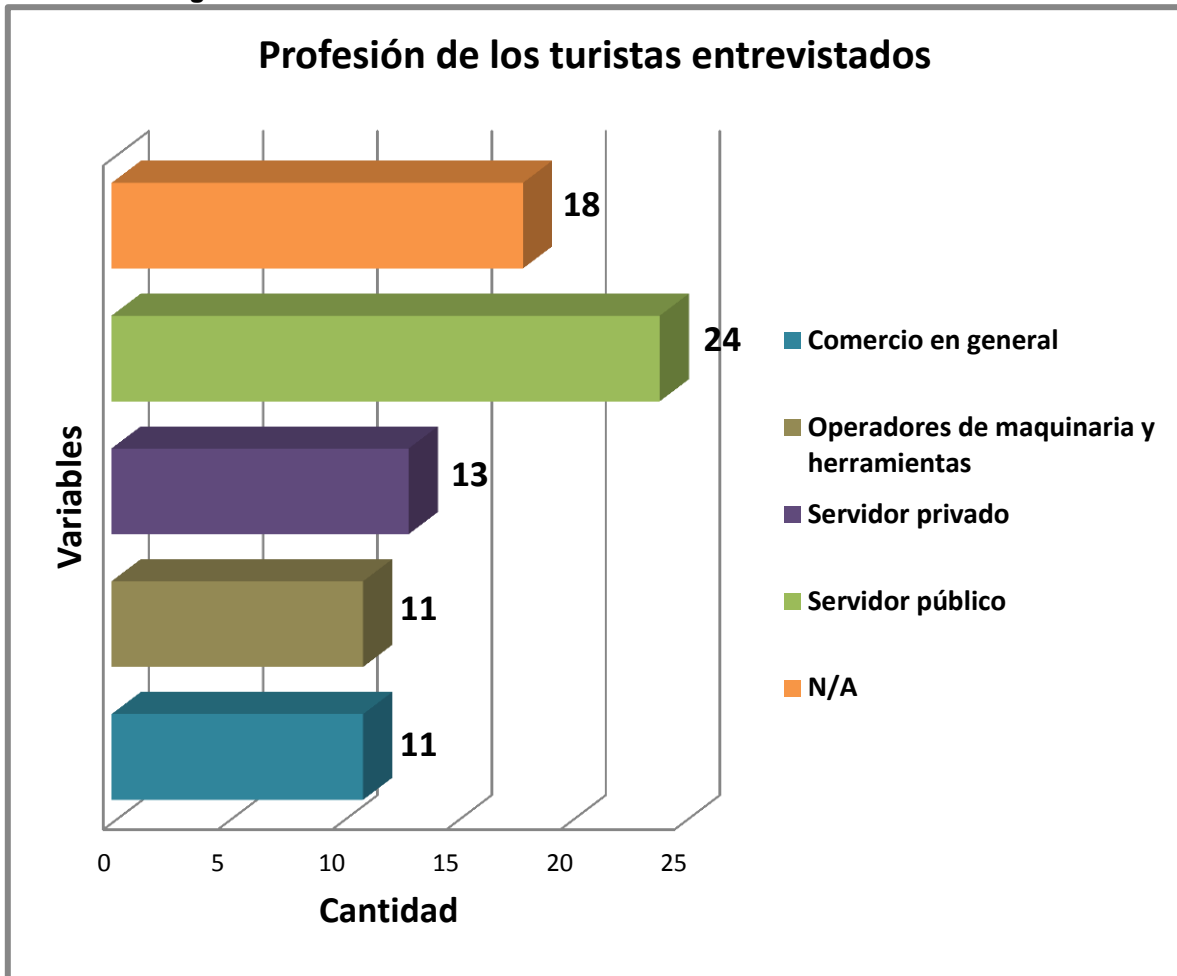
Figura IV.46: Género de los turistas entrevistados en Ave. Revolución



Fuente: Trabajo de campo (2017)

De acuerdo al género de los encuestados, 44 personas (57% de la muestra) son del sexo masculino y tan sólo el 33 restante (43%) del sexo femenino.

Figura IV.47: Profesión de los turistas entrevistados en Ave. Revolución

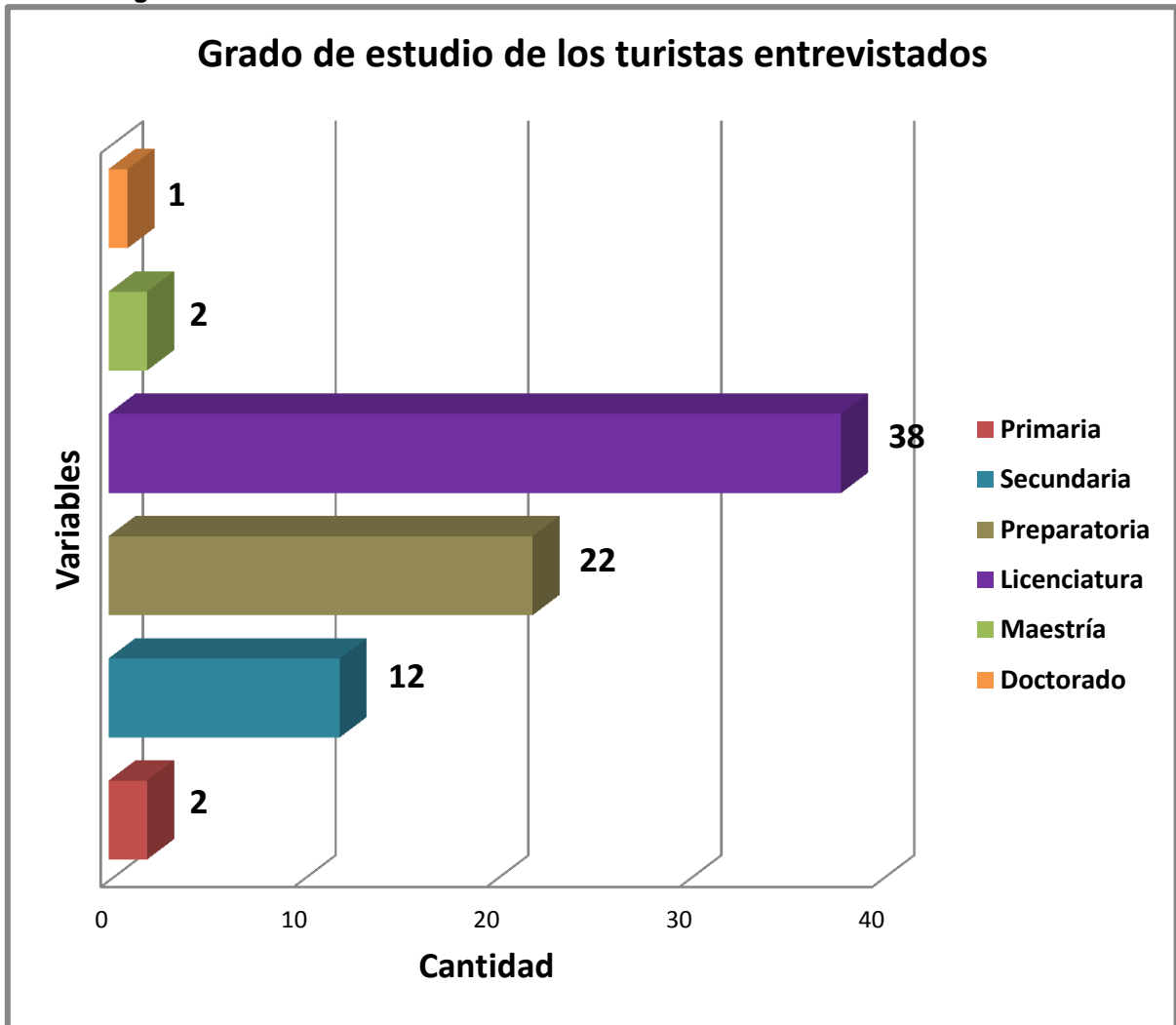


Fuente: Trabajo de campo (2017)

Dentro de las profesiones laborales de los encuestados, en su mayoría son prestadores de servicios públicos con un total de 24 personas (taxistas, meseros, recepcionistas, etc.) que equivale al 32% y 13 más representan a los servidores privados con 17% (doctores, contadores, entre otros.)

Con 11 personas (14%) dedicadas al comercio, otras 11 (14%) al manejo de maquinaria y un 18 (23%), que incluye a las amas de casa o estudiantes.

Figura IV.48: Grado de estudios de los turistas entrevistados en Ave. Revolución



Fuente: Trabajo de campo (2017)

Con base al grado de estudios de los turistas, 38 personas (49%) corresponden a licenciaturas o ingenierías, 22 más con un 28% a un estudio medio superior (preparatoria), 12 con secundaria (16%) y un tanto de dos (3%) personas con maestría, otras dos (3%) con primaria y 1 sola (1%) con doctorado.

CONCLUSIONES

En este apartado se presentan las conclusiones de la investigación. En cuanto a las secciones que se manejan; la primera describe las conclusiones de cada uno de los objetivos específicos, respecto al segundo, trata acerca del objetivo general, posterior a ello; se analiza la hipótesis y para finalizar se presentan sugerencias y recomendaciones que permitan apoyar el desarrollo de futuros proyectos.

Cabe mencionar que las sugerencias que se señalan, son fundamentales y disciplinarias, ya que para las áreas de administración, mercadotecnia, gestión turística y alguna otra área allegada, cuenta con la debida relevancia social, pues, dentro de los resultados obtenidos pueden ser de provecho por empresas públicas o privadas con la finalidad de aumentar tanto la competitividad y por ende, ofrecer un mejor atractivo turístico así como mayor captación de visitantes.

CONCLUSIÓN DEL PRIMER OBJETIVO ESPECÍFICO

Conocer el impacto que tiene el turista en la ciudad de Tijuana, específicamente en Ave. Revolución es de suma importancia, es por ello que se enuncia como primer objetivo; con el fin de conocer su percepción y que tan trascendental es al elegir un destino turístico.

El trabajo de campo realizado muestra que en efecto la percepción con la que se cuenta de la zona no es la mejor, asimismo, ocurren variedad de incidentes sin embargo, Tijuana no vive su peor momento y cabe resaltar que existen destinos con mayores tasas de delincuencia entre otros aspectos.

CONCLUSIÓN DEL SEGUNDO OBJETIVO ESPECÍFICO

Dentro del análisis de estas variables, se encontró que la violencia e inseguridad, como tal y la percepción vs realidad que se tiene de la misma por experiencias, situaciones de amarillismo entre otras, la destacan como el principal ralentizador de la actividad turística de Ave. Revolución. Seguido de ello, se encuentra el poco apoyo de las autoridades antes, durante y después de un percance.

Por otra parte, la limpieza de la vía pública, los vendedores ambulantes, los migrantes y la gente sin hogar es otro factor que altera a los visitantes. Por último, la poca oferta y variedad de actividades de la zona está afectando a los negocios, ya que no se está cubriendo las necesidades de los clientes.

Sin embargo, en el presente estudio se diseñó el instrumento de tal manera que los encuestados pudieran dar valor a las variables que creían sumamente útiles y por otro lado, explayarse en cuanto a temas de los cuales tenían comentarios por hacer, ahora bien, considerando esta interacción, los visitantes sí transitan por la zona más no se está cumpliendo con las expectativas, los jóvenes de hoy en día le dan otro peso diferente a las variables de violencia e inseguridad comparado con la de sus padres. Aun así, es información de utilidad si se analiza adecuadamente y sobre todo si se utiliza con la finalidad de fermentar mayor cultura turística y promover un sentido de pertenencia mayor al que se cuenta actualmente.

Revisando estudios anteriores, el estado de Baja California y, en particular, las ciudades de Tijuana y Mexicali, se caracterizan por tener una participación importante de la industria manufacturera en el PIB.

Adicionalmente, el rápido crecimiento de los sectores manufactureros y de maquila ha tenido efectos importantes en los otros sectores económicos, ya que ha generado ingresos adicionales en las ciudades fronterizas y, por lo tanto, ha incrementado el comercio y las actividades de servicios en la región de la frontera (Mendoza, 2007).

Además, Tijuana se caracteriza por actividades económicas que tienen que ver con el área de servicios y comercio. Por ejemplo comida y bebidas cuentan con la mayor cantidad de empleados en el sector de servicios con 25 048 trabajadores, seguidos por los servicios de apoyo empresarial, supermercados y tiendas de artículos de conveniencia y servicios de reparación y mantenimiento. En adición a las actividades manufactureras, el efecto de la economía de California y sus mercados potenciales han fomentado el turismo y los sectores de servicios, atrayendo una cantidad importante de gente a la costa de Baja California (Inegi, 2014).

Ahora bien, es de suma importancia la realización de estudios posteriores para evaluar qué tan sensibles son estas variables, no solamente por elemento sino comprado también con diferentes escenarios donde interactúen distintas ofertas, características similares al atractivo que se ofrece.

CONCLUSIÓN DEL TECERO OBJETIVO ESPECÍFICO

El tercer objetivo se enfoca en explicar los efectos de la violencia e inseguridad en las cadenas de valor en la ciudad de Tijuana, específicamente en Ave. Revolución, se puede apreciar con base a los resultados que los robos de mercancía y los daños a la infraestructura suelen ocurrir muy a menudo causando pérdidas y generando estrés al comerciante, gracias a la poca sensibilidad de los actos delictivos que se cometen y al poco apoyo que ven por parte de las autoridades.

Por ende, cuestiones como la apariencia de las instalaciones, apariencia personal se imponen ante los turistas cuando se habla de una primera visita, posiblemente, no se buscan productos o instalaciones de lujo sin embargo, actividades y sitios de calidad que cuente con los mínimos estándares o condiciones físicas del negocio.

CONCLUSIÓN DEL CUARTO OBJETIVO ESPECÍFICO

Para saber las áreas de oportunidad con las que se cuenta, es menester, saber las necesidades de los clientes, los objetivos anteriores van de la mano con conocer a los sujetos de estudio, tanto como la importancia de las variables que se manejan. Este último objetivo específico plantea que se debe aportar lineamientos de mejora ante dicha situación.

En el presente estudio se concluye que algunas de las variables así como interrogantes se calificaron como regulares, aunque no resultados favorecedores tampoco son resultados que afecten a los visitantes posteriores.

Con base a lo antes expuesto, y conforme a los resultados obtenidos que las acciones urgentes recaen en presentar una zona que proyecte mayor limpieza, seguridad, infraestructura, mayores actividades, autoridades preocupados por los transeúntes y ciudadanos comprometidos con el cuidado de nuestras áreas, gente y negocios.

En resumen, es necesario enfocar todos estos puntos en proyectos posteriores sobre las variables donde recae el mayor peso, en este caso, crear un plan de actividades que permita a Ave. Revolución destacarse por su variedad de eventos creados con la finalidad de apoyar únicamente a los negocios de esa zona.

REFLEXIÓN Y CONCLUSIÓN ENTORNO AL OBJETIVO GENERAL

Cada uno de los objetivos específicos encaminaron al estudio con la finalidad de realizar el objetivo general, ya descritos y dando su respectiva interpretación de los resultados, se hicieron conclusiones por cada uno de los mismos objetivos, que al final de cuentas van a concluir en las variables de mayor peso, como por ejemplo; violencia, inseguridad, actividades y/o eventos, sanidad e infraestructura según en orden de importancia.

En términos generales, los locatarios necesitan incrementar sus ventas, de acuerdo a los comentarios por medio de mayor promoción, aunado de una mejor seguridad y de eventos que permitan captar tanto la atención de la ciudadanía, como de los turistas y los mismos empresarios de la zona.

En otras ideas, la apariencia de Ave. Revolución juega un papel muy importante ante los ojos del turista, ya que es un factor fundamental para elegir el destino.

Ahora bien, para realizar este proyecto; se consideraron únicamente la evaluación individual de cada una de las variables que intervinieron con los sujetos de estudio que es este caso, fueron los turistas y locatarios de la zona, puede parecer limitante en el sentido que delimita al entorno y las variables que se utilizan sin embargo la jerarquización de distintos escenarios permite presentar hallazgos para ayudar, enfocar y fortalecer estudios posteriores, proyectos o recursos.

Por último, el presente estudio aporta conocimientos que facilitan la creación de estrategias para una toma de decisiones tanto para las dependencias públicas y privadas, y lo más importante aún, conocer y trabajar en las fortalezas y áreas de oportunidad que operan en la misma.

OTROS HALLAZGOS REALIZADOS A LO LARGO DE LA INVESTIGACIÓN

A continuación, se presentan algunas aportaciones adicionales hechas durante el estudio, no formuladas bajo objetivos de la tesis, pero desarrolladas en el proceso y analizadas en dichos resultados, sin duda, contiene valor y conocimiento para la toma de decisiones de los locatarios, turistas y empleados, entre otros.

Con base a los hallazgos adicionales, se encuentra que en su mayoría de los locatarios, creen que debería aumentar la seguridad que se ofrece a todos los transeúntes de la Ave. Revolución, seguido de fomentar una cultura turística al ciudadano ya que existe carencia de conocimiento y práctica del mismo, asimismo contar con mayores módulos de información en la zona para brindar un mejor servicio en distintos aspectos así como dejar del lado el uso de animales como atractivo.

En cuanto a los turistas, mencionaron y con mayor porcentaje que los empresarios que trabajan en Ave. Revolución necesitan más apoyo del ayuntamiento por distintas cuestiones, para contar con mayor salubridad pública, menos comerciantes ambulantes así como gente sin hogar, puesto que le da un mal aspecto a la zona, por ende que los locatarios trabajen y se asocien con allegados con la finalidad de impulsar al área para beneficio de los mismos locales, mejorando la infraestructura que ofrecen y por tanto el servicio que comentaron los clientes.

COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

La hipótesis presentada se plantea como la violencia y la inseguridad, así como la percepción de los mismos, son los principales ralentizadores de la

actividad turística de Tijuana, Baja California en combinación con otros factores que inhiben el turismo; tales como: los actos delictivos, el poco cuidado del sector y la carencia de calidad en los servicios.

Por lo mencionado anteriormente, la hipótesis conlleva a una aceptación parcial como resultado que debería ser abordado en otro proyecto a mayor profundidad.

BIBLIOGRAFÍA

- Alegre Joaquín, *European Journal of Marketin* 43 (5-6): 670-685 2009. Universidad de las Islas Baleares.
- Arriagada Irma/Godoy Lorena, " *Seguridad ciudadana y violencia en América Latina: diagnóstico y políticas en los años noventa* " Publicación de las Naciones Unidas LC/L.1179-P ISBN: 92-1-321503-7 Copyright © Naciones Unidas, agosto de 1999. Todos los derechos reservados N° de venta: S.99.II.G.24 Impreso en Naciones Unidas, Santiago de Chile.
- Astorga, Luis. 2003. " *Drug Trafficking in Mexico: A First General Assessment. Management of Social Transformations*", Discussion Paper núm. 36, París, Unesco, en, consultado el 26 de enero de 2013.
- Briseño-León, Roberto, 2002, " *La nueva violencia urbana de América Latina*", Sociologías, núm. 8, Porto Alegre, en, consultado el 13 de agosto de 2009. Bureau of International Narcotics and Law Enforcement Affairs, 2009, " *Mérida Initiative: Myth vs. Fact, Fact Sheet*", 23 de junio, en, consultado el 2 de octubre de 2009.
- Calonge, Sary " *The Media Representations of Poverty and the Poor Individual in the Últimas Noticias Daily*" *Espacio Abierto. Cuaderno Venezolano de Sociología*. abr-jun 2009, Vol. 18 Issue 2, p277-300. 24p. 1 Diagram, 10 Charts.
- Cárdenas, Villarello Ernesto " *Comentarios a la reforma del Sistema Nacional de Seguridad Pública*" *El Cotidiano*, núm. 153, enero-febrero, 2009, pp. 37-44 Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Azcapotzalco Distrito Federal, México.
- Carrión Mena Fernando/Núñez Vega Jorge, " *La inseguridad en la ciudad: hacia una comprensión de la producción social del miedo*" *SciELO, Revista Eure* (Vol. XXXII, N° 97), pp. 7-16, Santiago de Chile, diciembre de 2006.
- Ceja, Martínez Jorge " *Seguridad ciudadana, militarización y criminalización de las disidencias en México (2006-2012)*" *Espacio Abierto*, vol. 22, núm. 4, octubre-diciembre, 2013, pp. 681-699 Universidad del Zulia Maracaibo, Venezuela.
- Concha-Eastman, Alberto, 2002. " *Urban Violence in Latin America and the Caribbean: Dimensions, Explanations, Actions*". En: Susana Rotker (ed.). *Citizens of Fear, Urban Violence in Latin America*. New Jersey, Rutgers University Press.
- Fernández, G. (s/a). *Empresarios exigen regreso del Ejército a las calles de Tijuana*. Periódico Excelsior. Consultado el 21 de abril de 2015. Tijuana, México. Disponible en: www.excelsior.com.mx

- García Zamora Rodolfo/Márquez Covarrubias Humberto "México: violencia e inseguridad. Hacia una estrategia de desarrollo y seguridad humana" *Nómadas*, 2013 Universidad Complutense de Madrid. Madrid, España.
- Herrera Luis-Laso M. *Factores que propician la violencia y la inseguridad: apuntes para una estrategia integral de seguridad pública en México*. México, D.F. abril 2013.
- Kruijt, Dirk, 2008, "Violencia y pobreza en América Latina: Los actores armados", Pensamiento Iberoamericano, núm. 2, pp. 55-70, en, consultado el 13 de agosto de 2009.
- Londoño Juan Luis/Gaviria Alejandro/Guerrero Rodrigo, "Asalto al desarrollo: violencia en América Latina" Banco Interamericano de Desarrollo 2000. Red de Centros de Investigación.
- Mapelli Giovanna/Vittoria Calvi Maria, "La lengua del turismo: géneros discursivos y terminología" *In Linguistic insights. Studies in language and communication*. Bern: Peter Lang AG. 2011, Vol. 138.
- Moreno, R. Violencia invade las calles de Tijuana. Periódico San Diego Red. Del 7 de septiembre 2011. Tijuana, México.
- Ortega Granados, Luis Adolfo (2012), "Seguridad en movimiento. La movilidad como estrategia de los empresarios fronterizos para afrontar la violencia en Tijuana, Baja California", tesis de maestría en estudios culturales, México, El Colegio de la Frontera Norte, A.C.
- Pegoraro, Juan S. 2003 "Una reflexión sobre la inseguridad" *Argumentos* 1 (2), mayo 2003, pp7.
- Pegoraro, Juan S. 2001 "Inseguridad y violencia en el marco del control social" *Espacio Abierto*, vol. 10, núm. 3, julio-septiembre, Universidad del Zulia Maracaibo, Venezuela.
- Procuraduría General de Justicia del Estado de Baja California. 2013. *Plan Municipal de Desarrollo 2011-2013*.
- Ramírez Sánchez, Miguel Ángel 2009. "Inseguridad pública en Tijuana, Tecate y Rosarito. La paradoja del miedo y los delitos violentos", en López Estrada, Silvia (coord.), Diagnóstico sobre la realidad social, económica y cultural de los entornos locales para el diseño de intervenciones en materia de prevención y erradicación de la violencia en la región norte: el caso de Tijuana, Baja California norte, México, Segob, pp. 365-396.
- Revels, José. 2010. *El cártel incómodo*. El fin de los Beltrán Leyva y la hegemonía del Chapo Guzmán, México, Grijalbo.
- Sánchez, Munguía Vicente (2011), "La actual lucha del gobierno mexicano contra la delincuencia en la frontera con Estados Unidos", *Frontera Norte*, vol. 23, núm. 45, México, El Colegio de la Frontera Norte, pp. 97-130.

Solís, González José Luis "Neoliberalismo y crimen organizado en México: El surgimiento del Estado narco Frontera Norte" Vol. 25, núm. 50, julio-diciembre, 2013, pp. 7-34 El Colegio de la Frontera Norte, A.C. Tijuana, México.

Tedesco, Laura, 2009, "Violencia urbana. Soluciones locales y regionales", Policy Brief, núm. 4. Consultado el 13 de agosto de 2009. Disponible en: <http://www.fride.org>

Erika Valenzuela/Olga Odgers, "Usos sociales de la religión como recurso ante la violencia: católicos, evangélicos y testigos de Jehová en Tijuana" *México Culturales*, vol. II, núm. 2, julio-diciembre, 2014, pp. 9-40 Universidad Autónoma de Baja California Mexicali, México.

Valero Chávez, Aída Imelda; Violencia social en México: su impacto en la seguridad ciudadana. Profesora de Carrera Titular CTC Escuela Nacional de Trabajo Social, UNAM.

Vuanello, Roxana "Violencia e inseguridad urbana: la victimización de los jóvenes" *Fundamentos en Humanidades*, vol. VI, núm. 11, 2005, pp. 137-160 Universidad Nacional de San Luis San Luis, Argentina.

Wieviorka, Michel (2005), *La violence*, París, Hachette Littératures.