

The image features a stylized, abstract graphic design. It consists of several overlapping, curved shapes in shades of cyan, yellow, and lime green, set against a white background. The shapes are arranged in a way that suggests movement and depth. The text "Turismo y Seguridad en Andalucía" is centered within the composition.

**Turismo y Seguridad
en Andalucía**

Turismo y Seguridad en Andalucía

**Informe final
Febrero de 2003**

Marcelo F. Aebi y Borja Mapelli Caffarena

Instituto Andaluz Interuniversitario de Criminología
Sección de Sevilla
Universidad de Sevilla



TURISMO y seguridad en Andalucía / Marcelo F. Aebi y Borja Mapelli Caffarena .— Sevilla: Consejería de Turismo y Deporte, 2003
104 p.; 24 cm .— (Análisis del Turismo; 11)
ISBN 84-89225-32-X
1. Turismo 2. Inspección turística 3. Legislación I. Andalucía.
Consejería de Turismo y Deporte

Las opiniones expuestas en el presente trabajo son de la exclusiva responsabilidad de los autores.

Ninguno de los contenidos de esta publicación puede ser reproducido, almacenado o transmitido, en manera alguna y por cualquier medio, ya sea eléctrico, mecánico, óptico, de grabación o de fotocopia, sin consentimiento por escrito de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Turismo y Deporte de la Junta de Andalucía.

Portada: Cabo de Gata, Almería

ISBN: 84-89225-32-x

Depósito Legal: SE-2472-2003

Maquetación e Impresión:

Maquet@

Fco. Javier Martín Diéguez

INDICE

1. Introducción	13
1.1. El Convenio entre la Consejería de Turismo y Deportes y la Universidad de Sevilla	
1.2. Turismo y delincuencia	
2. Estado de la investigación	17
2.1. Generalidades	
2.2. Principales conclusiones de las investigaciones disponibles	
2.2.1. Las zonas turísticas como zonas de alta delincuencia	
2.2.2. Los turistas como víctimas	
2.2.3. Los turistas como delincuentes	
2.2.4. El turismo como causa de un incremento de las actividades desviadas o ilegales	
2.2.5. Terrorismo y turismo	
2.2.6. Respuestas policiales al turismo y la delincuencia	
2.3. La necesidad de la investigación	
3. Metodología de la investigación de campo	25
3.1. Generalidades	
3.2. La encuesta de victimización como indicador de la delincuencia	
3.3. Metodología utilizada en la presente investigación	
3.3.1. Generalidades	
3.3.2. Estructura del cuestionario	
3.3.3. La recogida de datos	
4. Resultados de la encuesta de victimización	35
4.1. La muestra	
Efectivos	
Lugar de realización de las encuestas	
Nacionalidad de los encuestados	
Sexo y edad de los encuestados	
Tiempo pasado en Andalucía	
Provincia andaluza en la cual los encuestados pasaron sus vacaciones	
Modo en que los encuestados pasaron sus vacaciones	
4.2. Experiencias de victimización	
4.2.1. Victimizaciones en general	
4.2.1. Victimizaciones relacionadas con vehículos	
4.2.2. Robos y hurtos	

INDICE

4.2.2.1 Robos en vivienda y tentativas de robo en vivienda	
4.2.2.2 Robos con violencia o intimidación y hurtos	
4.2.3 Amenazas y agresiones	
4.2.3.1 Amenazas y agresiones físicas	
4.2.3.2 Agresiones sexuales	
4.2.4 Otros delitos	
4.2.5 Resumen de los resultados	
4.2.6 La delincuencia en diversas zonas de Andalucía	
4.3 Opinión sobre algunas circunstancias del delito	
4.4 Opiniones sobre la delincuencia y la prevención de la delincuencia en España	
4.5 Valor de lo robado y seguros	
4.6 La denuncia del delito sufrido	
4.7 Información sobre prevención y sugerencias	
4.8 Sugerencias hechas por los turistas en sus respuestas	
5. Propuestas	69
5.1 Estrategias policiales	
5.1.1 Especialización en delincuencia contra turistas	
5.1.2 Coordinación de las actividades turísticas con la policía local	
5.1.3 Idiomas	
5.1.3.1 Formación en idiomas mediante el intercambio de policías	
5.1.3.2 Identificación de los policías políglotas	
5.1.3.3 Intérpretes	
5.1.3.4 Formularios multilingües	
5.1.3.5 Denuncias telefónicas y a través de Internet	
5.1.4 Respeto de la obligación de utilizar casco para circular en motos y ciclomotores	
5.1.5 Presencia y amabilidad de los agentes de policía	
5.1.6 Prevención del tráfico de drogas	
5.1.7 Registro del día de partida del turista que presenta una denuncia	
5.2 Estrategias legales	
5.3 Estrategias combinadas	
5.3.1 Limpieza de la ciudad	
5.3.1.1 Graffiti	
5.3.1.2 Suciedad	
5.3.2 Teléfono de información a turistas	
5.3.3 Teléfono único de emergencias (112)	
5.3.4 Carteles plurilingües (castellano-inglés-alemán)	
5.3.5 Videovigilancia	
5.3.6 Eliminar las diferencias externas entre los vehículos alquilados y el resto de los vehículos	
5.3.7 Mayor frecuencia del transporte público nocturno	
5.3.8 Mayor control de los “encargados” de los aparcamientos (“gorrillas”)	
5.3.9 Iniciativas locales de prevención de la delincuencia	
5.3.10 Iluminación de la ciudad	
5.3.11 “Ombudsman” o “Defensor” del turista	
5.3.12 Campañas de información local a turistas	
5.3.13 Asistencia a víctimas de delitos	
5.3.14 Prevención de situaciones de emergencia	

INDICE

6. Conclusiones	83
7. Agradecimientos	85
Bibliografía	87
Anexo 1: Texto de la encuesta de victimización	91
Anexo 2: Presentación esquemática de las principales medidas de prevención de la delincuencia propuestas	96

Presentación

En los estudios que se realizan sobre los impactos sociales que genera el turismo, suelen analizarse una serie de cambios que se producen en la sociedad y en el modo de vida de la población residente en su interacción con la población turista y que crean un nuevo ecosistema social cuyas sinergias no sólo crean nuevas oportunidades, sino también nuevas situaciones de conflicto.

El turismo es sin duda un logro de la moderna sociedad del bienestar, cuya complejidad social y económica y la dimensión masiva que en muchos puntos receptores está experimentando, acarrea problemas de especiales características, de entre los que el de la seguridad viene cobrando especial relevancia en los últimos años.

La seguridad es para el turismo moderno un factor cada vez más estratégico que debe ser integrado dentro de los planes de planificación turística de los destinos del siglo XXI. No en vano y bajo el prisma de una cierta alarma social en torno a la seguridad, influenciada por los recientes acontecimientos internacionales, nos encontramos actualmente ante una creciente preocupación en los mercados emisores por este factor, que cada vez es más valorado por los Turoperadores y los consumidores turísticos bien la hora de crear el producto o al escoger el destino final de sus vacaciones respectivamente.

Por ello, y teniendo en cuenta la especial sensibilidad del mercado de viajes y la retractilidad de las corrientes turísticas ante la percepción de situaciones de inestabilidad e inseguridad en determinados destinos, factores como la unidad y estandarización de la actuación de las distintas fuerzas de seguridad públicas y privadas, la formación especial de los integrantes de las mismas, la agilidad burocrática y el estudio y comprensión de las especiales características de los turistas ante estas situaciones, jugarán un papel determinante para el futuro de la actividad turística en Andalucía y en el resto del mundo.

Este estudio pone en evidencia, una vez más, el compromiso de la Consejería de Turismo y Deporte por ir al ritmo que marcan las necesidades del sector, para seguir haciendo de Andalucía un destino que además de atractivo sea percibido como seguro, convencidos de la importancia que este factor tendrá en el futuro de la competitividad de los destinos punteros en el ámbito nacional e internacional.

Se trata de una publicación pionera por la profundidad y rigurosidad con la que ha sido elaborada y que, además, contribuirá a consolidar aún más el papel de Andalucía como destino turístico de vanguardia en el panorama internacional.

Este es, sin duda, el fruto de nuestra concienciación con esta realidad en la que convergen ambos factores, y donde se supera la visión tradicional en la que atraktividad y seguridad no se unían bajo una estrategia turística común. Y es que los destinos que ayer eran atractivos ya no lo serán tanto si, además de ello, no son percibidos como seguros por el turista.



Antonio Ortega García
Consejero de Turismo y Deporte

1. INTRODUCCIÓN

1.1. El Convenio entre la Consejería de Turismo y Deportes y la Universidad de Sevilla

La Sección de la Universidad de Sevilla del Instituto Andaluz Interuniversitario de Criminología recibió el encargo, por parte de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Turismo y Deportes de la Junta de Andalucía, de realizar un estudio sobre los índices de delincuencia que soportan y los efectos que los problemas de inseguridad tienen sobre el turismo en nuestra Comunidad. Con el objeto de presentar un trabajo que reflejara lo más fielmente posible la realidad –en cuanto a delincuencia se refiere– en la que se ve inmerso el turista que visita Andalucía y que fuera además de utilidad práctica para los organismos públicos encargados de velar por la seguridad de dichos turistas, los autores de este informe decidimos elaborarlo sobre la base de dos grandes pilares. Por un lado, realizamos una encuesta de victimización entre los turistas que visitan nuestra región; por el otro, elaboramos una serie de sugerencias que constituyen un programa de política criminal turística destinado a aumentar los índices de seguridad. De esta manera, a través de la encuesta se obtiene una apreciación realista de las dimensiones del problema estudiado y, a partir de ésta y de un estudio detallado de los programas puestos en práctica en otros países, se proponen soluciones ajustadas a la realidad andaluza. En particular, hemos procurado que las medidas propuestas revistan la mayor practicidad posible, es decir, que no se trate en ningún caso de utopías o meras declaraciones de intenciones sino de medidas concretas y realistas en cuanto a su implementación.

En esta perspectiva, cabe señalar que el programa propuesto debería ser puesto en práctica de forma global e integrada, esto es, recogiendo las directrices que se entiendan necesarias con independencia de la posible concurrencia de diferentes administraciones públicas con competencia en la materia. Además, hacemos especial hincapié a lo largo de todo el texto en la necesidad de evaluar de manera sistemática la eventual eficacia de las medidas propuestas, de suerte que se las pueda modificar y mejorar sobre la base de los resultados obtenidos sobre el terreno.

1.2. Turismo y delincuencia

Andalucía constituye uno de los destinos turísticos más frecuentados por los turistas europeos. A su vez, el turismo constituye una importante fuente de divisas

para esta región autónoma. Sin embargo, tanto en Andalucía como en otras regiones del mundo que reciben gran cantidad de visitantes, la relación entre los autóctonos y los turistas puede ser en muchos casos problemática.

Interesado por este fenómeno, Doxey (1975) desarrolló hace ya más de un cuarto de siglo un “índice de la irritación” que consta de cuatro niveles. Según Doxey (1975), a medida que el turismo se desarrolla, la actitud de los habitantes autóctonos pasa por estas 4 etapas: euforia, apatía, fastidio y antagonismo. Es decir que se pasa de una actitud francamente positiva a una totalmente negativa.

Esta evolución de la percepción de los turistas no deja de tener una cierta lógica. En efecto, como lo señalan Brunt y Hambly (1999), el desarrollo del turismo puede amenazar los valores sociales y familiares tradicionales, acarrear la aparición de nuevos y poderosos grupos económicos, obligar a que ciertas prácticas culturales sean adaptadas para que se acomoden a las necesidades de los turistas, y una modificación sustancial de la vida comunitaria a partir del aumento de la población, el ruido, la polución, la basura, el vandalismo y la delincuencia.

En particular, la sociedad aborigen parece tener conciencia de que las llamadas “zonas turísticas” son zonas de riesgo de ser víctima de un delito. El turismo se asocia con la inseguridad. Por este motivo, son frecuentes los rechazos a vivir en ellas o a comer en restaurantes típicamente turísticas, o a compartir rutas turísticas. El autóctono intuye que los turistas constituyen un grupo de riesgo de forma que, en cierta medida, al mejorar la seguridad de los turistas se mejoraría también la calidad de vida del resto de la población.

Como ya hemos apuntado, esta investigación tiene como objetivo el conocimiento empírico del riesgo que corre un turista de ser víctima de un delito y la elaboración, a partir de dicha realidad, de un programa concreto de intervenciones. En el marco de esta investigación, definimos la delincuencia como un comportamiento contrario a la ley penal. Cabe aclarar sin embargo que, puesto que nuestro objeto de estudio es la delincuencia en una destinación turística internacional, será necesario tomar en consideración que las leyes penales suelen variar de un país a otro. Así, pueden existir diferencias en cuanto a los comportamientos que son considerados delitos. Por ejemplo, en España e Italia el consumo de drogas no está penalizado, mientras que en Francia y Suiza el consumo constituye una infracción penal. Por este motivo, hemos decidido concentrarnos en una serie de delitos que pueden ser considerados de alguna manera universales. Se trata principalmente de delitos contra la propiedad –distintos tipos de robos y hurtos–, amenazas, y agresiones físicas y sexuales. Es decir que hemos retenido aquellos comportamientos que son sancionados como delitos en todos los países occidentales, aunque las sanciones previstas puedan variar de un país a otro. De esta manera no hemos tomado en consideración determinadas conductas irregulares o, según la terminología sociológica, desviadas –a veces tan perturbadoras como el propio delito– que ciertas personas elevan a la consideración de delito.

Por otro lado, para esta investigación hemos preferido considerar turista a toda persona que no reside en Andalucía y que visita nuestra comunidad de forma temporal, independientemente de cuales hayan sido los motivos de su estancia en Andalucía. Se trata de una definición más amplia que la prevista en el Diccionario

INTRODUCCIÓN

de la Real Academia que, con justo criterio, limita el turismo a aquellos viajes que se realizan por placer. En efecto, la distinción entre viajes de placer y viajes de negocios en el marco de una encuesta realizada en plena temporada turística –julio a septiembre de 2002– nos pareció problemática puesto que no se puede descartar que incluso quienes se desplazan a Andalucía por negocios reserven una parte de su tiempo para el placer de disfrutar de esta región. Puede considerarse entonces que, en el marco de esta investigación, el término turista es utilizado prácticamente como sinónimo de visitante. Por este motivo, la investigación no se limita a los turistas extranjeros sino que incluye también a los españoles residentes en otras regiones del país que visitan Andalucía.

2. ESTADO DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Generalidades

Antes de presentar nuestro trabajo, consideramos adecuado presentar, de manera sucinta, algunas de las investigaciones existentes sobre el objeto de nuestra investigación. Dichas investigaciones nos sirvieron de base para la elaboración de la nuestra y el conocerlas permitirá al lector familiarizarse con este dominio de estudio.

Para comenzar, señalemos que, en la que probablemente sea la mejor revista de las publicaciones que se han ocupado de la relación entre turismo y delincuencia, Brunt y Hambly (1999) señalan que pueden identificarse 6 áreas de investigación:

1. Las zonas turísticas como zonas de alta delincuencia
2. Los turistas como víctimas
3. Los turistas como delincuentes
4. El turismo como causa de un incremento de las actividades desviadas o ilegales
5. Terrorismo y turismo
6. Respuestas policiales al turismo y la delincuencia

Estas seis áreas serán tenidas en consideración en el próximo capítulo, cuando presentemos con cierto detalle los resultados de las investigaciones que se ocuparon de cada una de ellas. Pero antes de entrar en una presentación detallada, hemos sintetizado en el cuadro 2.1 los resultados de algunas de las investigaciones más destacadas acerca de la relación entre turismo y delincuencia. Se trata de investigaciones extranjeras, pero creemos que muchas de sus conclusiones pueden aplicarse también a Andalucía.

Cuadro 2.1. Selección de investigaciones sobre la relación entre turismo y delincuencia

Autor(es)	Año	Zona Estudiada	Principales resultados
Mc Pheters y Stronge	1974	Miami	• Relación significativa entre los delitos contra la propiedad y el nivel de actividad turística.

TURISMO Y SEGURIDAD EN ANDALUCÍA

Autor(es)	Año	Zona Estudiada	Principales resultados
Jud	1975	32 Estados y territorios de México	<ul style="list-style-type: none"> • Fuerte relación entre turismo y algunos delitos: fraude, hurto y robo con violencia. • Relación poco importante entre turismo y otros delitos: homicidio, lesiones, violación y secuestros.
Fukunaga	1975	Hawai	<ul style="list-style-type: none"> • Relación entre turismo y delincuencia.
Urbanowicz	1977	Tonga	<ul style="list-style-type: none"> • Importantes aumentos de las tasas de delincuencia debidos al desarrollo del turismo. • Aumento importante de la mendicidad, prostitución y estado de ebriedad en la vía pública debidos al desarrollo del turismo.
Fujii y Mak	1979 y 1980	Hawai	<ul style="list-style-type: none"> • El desplazamiento de la actividad de la población de la agricultura al turismo produjo un aumento significativo de los robos en vivienda, violaciones, hurtos y robos con violencia.
Chesney-Lind y otros	1983	Honolulu	<ul style="list-style-type: none"> • En el período 1961-1978, el turismo constituye el mejor predictor de la delincuencia.
Walmsley y otros	1983	Australia	<ul style="list-style-type: none"> • Los picos y valles en la evolución de la delincuencia coinciden con los picos y valles de la actividad turística. • Los delitos más afectados fueron los hurtos y los robos. • Las víctimas típicas son hombres adultos de estatuto socio-económico bajo.
Milman y Pizam	1988	Florida	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevistas con una muestra de 203 hogares en Florida. • Los entrevistados apoyan incluso un mayor desarrollo del turismo. • Los efectos negativos citados son: condiciones del tráfico, crímenes contra las personas, crimen organizado, drogadicción y alcoholismo.
Ross	1992	Cairns (Australia)	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevistas con una muestra de 508 residentes. • Resultados similares a los de Milman y Pizam (1988). • Entre las principales preocupaciones de los residentes se encuentran el aumento de la delincuencia y la inseguridad personal.

ESTADO DE LA INVESTIGACIÓN

Autor(es)	Año	Zona Estudiada	Principales resultados
Pizam	1982	Estados Unidos (los 50 estados)	<ul style="list-style-type: none"> • Nueve modelos de regresión para nueve diferentes delitos: en 5 casos no hay relación y en los otros 4 la relación no es sustancial.
Kelly	1993	Cairns y The Gold Coast (Australia)	<ul style="list-style-type: none"> • La relación no es clara. Las dos áreas comparadas presentan tasas de delincuencia altas, pero grandes diferencias entre si. • Es probable que áreas diferentes atraigan diferentes tipos de delincuentes.
Chesney-Lind y Lind	1986	Hawai	<ul style="list-style-type: none"> • Los turistas son víctimas de violaciones, robo y otros delitos contra la propiedad con mayor frecuencia que los residentes.
Brayshaw	1995	Florida	<ul style="list-style-type: none"> • Los turistas son elegidos como blancos preferenciales para robo a mano armada, tirones y robo con violencia.
Roehl	1995	Atlantic City, New Jersey	<ul style="list-style-type: none"> • Correlación entre la presencia de casinos y el hurto, robo, robo de coches y delitos violentos.

• Fuente: Adaptado de Brunt y Hambly (1999)

2.2. Principales conclusiones de las investigaciones disponibles

En este capítulo basamos nuestra exposición en la revista de Brunt y Hambly (1999) ya mencionada y presentamos los resultados según las diferentes áreas estudiadas.

2.2.1. Las zonas turísticas como zonas de alta delincuencia

Como conclusión del área las zonas turísticas como zonas de alta delincuencia, Brunt y Hambly (1999) señalan que el desarrollo del turismo se relaciona con un aumento de la delincuencia y que los residentes son conscientes de esta relación. Sin embargo, no queda claro si el turismo genera más delincuencia entre los miembros de la comunidad residente o si son las victimizaciones sufridas por los propios turistas que son responsables por el aumento de las tasas de delincuencia. Tampoco puede excluirse que el sentimiento de inseguridad se deba al efecto negativo que produce la publicidad que otorgan los medios de comunicación a ciertos delitos. Así, los ataques sufridos por algunos turistas británicos y alemanes a principios de la década del 90 en Florida se tradujeron por una disminución - durante el año siguiente a los ataques- del 11% del turismo extranjero y, en particular, del 22% de los turistas británicos y alemanes (Pizam y Mansfield, 1996).

2.2.2. Los turistas como víctimas

Por otro lado, los turistas tiene un mayor riesgo de transformarse en víctimas de delitos. En efecto, la intención de relajarse durante las vacaciones los lleva a tomar menos precauciones (Ryan, 1993). Además, se trata de personas fácilmente

identificables, en principio ignorantes de las costumbres y leyes locales, y que no tienen acceso las redes sociales de apoyo y protección como la familia y los amigos (Cohen, 1987). Asimismo, al ignorar las zonas de mayor riesgo, les puede suceder que se adentren en una de ellas sin darse cuenta y que, en consecuencia, sean víctimas de delitos (Brayshaw, 1995). Finalmente, los turistas suelen transportar cantidades relativamente importantes de dinero, joyas, cámaras fotográficas y de vídeo, es decir la clase de objetos que resultan más interesantes para un eventual ladrón (Gottfredson, 1984). Finalmente, los estudios criminológicos son unánimes a la hora de señalar que el riesgo de ser víctima de un delito depende del estilo de vida de la persona y en particular de la frecuencia de sus salidas. En consecuencia, el turista se encuentra entre el grupo de mayor riesgo puesto que se halla con frecuencia fuera de su alojamiento y en lugares de gran afluencia, especialmente en la playa o en el centro de la ciudad. Es decir que, por un lado, deja buena parte de sus pertenencias sin vigilancia directa -excepto la que puedan proporcionar los hoteles- y por otro lado suele encontrarse en zonas en las que el riesgo de sufrir ciertos delitos -hurtos, tirones, agresiones, etc. - es mayor.

Finalmente, Ryan (1993) señala que los delincuentes comprenden que los turistas no tienen interés en una acción legal que les obligaría a regresar al país en que fueron víctimas -lo que implica una serie de gastos, incomodidad, etc. - y se aprovechan de ese factor. Al mismo tiempo, Cohen (1987) señala que las autoridades del sistema de justicia penal del país en que las personas fueron víctimas pueden a veces no sentirse obligadas a tratar al turista como deberían, especialmente si se trata de turistas que tienen mala reputación, de tal suerte que el turista puede ser al mismo tiempo la víctima y el protegido de esas autoridades.

2.2.3. Los turistas como delincuentes

En cuanto al rol del turista como delincuente, se cita con frecuencia el caso de los hooligans y de los turistas que se emborrachan en aviones y en ciertas destinaciones turísticas (Ryan 1993). También deben incluirse aquellos turistas que regresan a su país de origen con mercaderías ilegales (Brunt y Hambly, 1999). Procópio (1999) ha señalado que una cantidad importante de droga entra en el continente europeo en las maletas de ciertos turistas que vuelven de sus vacaciones en islas mediterráneas o atlánticas en vuelos charter que no son controlados en el aeropuerto de llegada.

Por nuestra parte, señalamos que también se ha detectado entre los turistas el comportamiento fraudulento que consiste en denunciar robos y hurtos inexistentes en el país de acogida para luego cobrar el seguro en el país de residencia y cubrir así buena parte de los gastos realizados durante las vacaciones. Lamentablemente, se trata de un aspecto poco estudiado debido al proverbial hermetismo de las compañías de seguros. Sin embargo, convendría profundizarlo, puesto que explicaría la actitud de algunos turistas -observada por las fuerzas de seguridad- que parecen estar interesados en evitar toda investigación seria por parte de la policía. En particular, en entrevistas informales que mantuvimos con miembros de las fuerzas y cuerpos de seguridad, estos han señalado que muchos turistas efectúan la denuncia horas antes de abandonar el país. En este sentido, sería interesante disponer de

una estadística policial regular durante un periodo de tiempo prolongado en la que se tomara en cuenta el momento de las vacaciones en el que se efectúa la denuncia. Se trata de una medida muy simple de poner en práctica puesto que sólo bastaría preguntar al denunciante cuándo regresa a su país de origen. De hecho, es casi seguro que esta pregunta se esté formulando actualmente, pero sin que se tome nota de la información recogida.

2.2.4. El turismo como causa de un incremento de las actividades desviadas o ilegales

Cuando se hace referencia al turismo como causante de un incremento de las actividades desviadas o ilegales, los autores piensan en general en el juego y la prostitución. Incluso, en ciudades como Ámsterdam, la visita del llamado distrito de la luz roja forma prácticamente parte del recorrido turístico (Ryan y Kinder, 1996). Con respecto al juego, ciertos destinos turísticos como Mónaco y Las Vegas crearon su reputación a partir de esta industria (Brunt y Hambly, 1999). Sin embargo, en muchos casos el establecimiento de casinos ha generado una serie de problemas sociales y psicológicos en la comunidad de acogida, en particular juego compulsivo, corrupción y condiciones propicias para el desarrollo de la prostitución, el crimen organizado y la violencia (Brunt y Hambly, 1999). Finalmente, no hemos encontrado estudios referentes a mujeres que aprovechen una estadía en una zona turística para prostituirse ocasionalmente.

2.2.5. Terrorismo y turismo

Los turistas son víctimas privilegiadas de ciertas acciones terroristas (recuérdese las campañas de verano en las playas españolas en la década de los ochenta llevadas a cabo por ETA). El interés de los terroristas en los turistas es evidente puesto que al realizar un atentado contra turistas se aseguran publicidad inmediata para sus objetivos ante una audiencia mundial (Sonmez y Graefe, 1998). Además, el hecho de que los turistas estén aglutinados en determinadas áreas los transforma en blancos fáciles para los terroristas (Wall, 1996). Por otro lado, es probable que, si el ataque se realiza contra turistas, la opinión pública local reaccione menos violentamente de lo que lo haría si se llevara a cabo contra ciudadanos del país (Brunt y Hambly, 1999).

Cabe también señalar que los contratos emitidos por las compañías de seguros suelen tener cláusulas que prevén expresamente que no cubren los daños ocasionados por acciones terroristas (Hall y O'Sullivan, 1996). Finalmente, no debemos olvidar que el daño ocasionado por una acción terrorista violenta contra turistas puede ser tremendo, como lo demuestra la evolución negativa del turismo en Egipto a raíz del atentado terrorista de 1997 en Luxor. Así, Ryan (1993) señala que una pistola dirigida a un rehén en un avión puede equivaler a una pistola apuntando al corazón de la economía de un país.

2.2.6. Respuestas policiales al turismo y la delincuencia

Parece existir un cierto consenso en el sentido de que los programas para proteger al turismo deben concertar la iniciativa pública y privada, combinando los

esfuerzos de las fuerzas de seguridad con los de los responsables de la industria turística. Sin embargo, en la práctica esto no es fácil de lograr. Por ejemplo, Chesney-Lind y Lind (1986) señalan que en los hoteles se aconseja al personal no preocupar a los turistas con las cuestiones de seguridad.

En cuanto respecta a la reacción policial, algunos cuerpos han creado unidades especiales de la policía para proteger a los turistas. Este ha sido el caso en Tailandia (Cohen, 1987), Florida, Nueva Orleans, Sudáfrica (Pizam y otros, 1997) y Kenia (D'Arcy, 1997 citado por Brunt y Hambly, 1999) y se rumorea que distintas policías europeas disponen de planes especiales para la protección de turistas japoneses, particularmente apreciados por su alto poder adquisitivo.

Las iniciativas que parecen haber dado más resultado se agrupan en tres ejes:

- hacer más visible a la policía.
- entrenamiento en medidas de seguridad de los empleados de los centros o instalaciones turísticas.
- entrenamiento de la policía para afrontar el caso concreto de la delincuencia contra los turistas.

2.3. La necesidad de la investigación

Como acabamos de señalarlo, hay investigadores (Chesney-Lind y Lind, 1986) que señalan que en los hoteles se aconseja al personal no preocupar a los turistas con las cuestiones de seguridad. En esta perspectiva, cabe señalar que a lo largo de nuestro estudio de campo hemos observado en una minoría de turistas una actitud de preocupación por la temática de la encuesta (que parecería reflejar el pensamiento de “cómo deben estar las cosas en este país, si las autoridades ven necesario realizar este tipo de trabajo”).

Sin embargo, ignorar el problema tampoco es una solución puesto que la información sobre la delincuencia circula de boca a boca y a través de las guías de turismo. Por ejemplo, la Guide du Routard francesa -traducida al español como Guía del Trotamundos- indica claramente los lugares de Andalucía en los cuales el riesgo de ser víctima de un delito es elevado. Así, en la edición original francesa 2000-2001, se recomienda prestar atención en los aparcamientos públicos de Córdoba porque “el riesgo de que os rompan los cristales del coche es frecuente” (p. 140), se advierte sobre los falsos “gorrillas” o aparcadores de coches en Sevilla (p. 109) y sobre los tirones en la misma ciudad (p. 106). Sin embargo, en la sección general sobre los hurtos y robos (p. 105) la guía señala que los problemas de carterismo y robo de coches son los mismos que presenta toda región muy turística.

En todo caso, resulta evidente que los trabajos sobre la seguridad de los turistas no deben perder de vista el riesgo de que se produzca un efecto contraproducente de preocupación. Por este motivo, las medidas propuestas en este trabajo están más dirigidas a exigir compromisos de los operadores de la industria turística que a buscar que los turistas tomen conciencia de los riesgos a los que se exponen. Un objetivo fundamental sería lograr la participación en la prevención de la delincuencia de todos los actores locales implicados en la industria turística.

ESTADO DE LA INVESTIGACIÓN

En definitiva, las investigaciones disponibles demuestran que para cualquier turista en cualquier región del mundo, el riesgo de ser víctima de un delito es elevado. En ese contexto, la mejor manera de reducir dicho riesgo es trabajar en la prevención a través de estudios científicos y no tratar de eludir el tema o refutarlo con meras declaraciones de corte político.

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO

3.1. Generalidades

El estudio de los delitos sufridos por los turistas no ha sido sin duda una de las prioridades de la Criminología moderna. Sin embargo, se trata de un terreno particularmente interesante y no exento de ciertos inconvenientes metodológicos de talla.

Piénsese en esta paradoja: un ciudadano suizo es víctima de un delito en Almería. Acto seguido, denuncia dicho delito en la comisaría más cercana. Lógicamente, este delito va a engrosar la cantidad de delitos cometidos en España, pero cuando se calculan las tasas de delitos por 100.000 habitantes no se tiene en cuenta a la población extranjera. Por este motivo, puede pensarse que las tasas españolas sobrevaloran ligeramente la cantidad de delitos por 100.000 habitantes. Ahora bien, ese mismo ciudadano regresa a Suiza, participa en una encuesta de victimización e informa que ha sido víctima de un delito. Si no se toma la precaución de preguntarle dónde fue víctima de dicho delito, este último irá a engrosar la cantidad de delitos cometidos en Suiza. Si bien, este último inconveniente no se presentaba con frecuencia en España hasta hace unos años porque la mayoría de los españoles veraneaban dentro de la península¹, esta situación está cambiando y la cantidad de delitos sufridos por los españoles que realizan turismo en el extranjero irá lógicamente en aumento. En el caso suizo, por ejemplo, las encuestas de victimización muestran que aproximadamente entre un cuarto y un tercio de los robos con violencia sufridos por los ciudadanos de dicho país se producen en el extranjero (ver Killias y otros 2000: 22; van Dijk 1998: 128).

Evidentemente, en el caso español difícilmente se llegue a tales extremos no sólo por la situación geográfica, sino también por el tamaño de ambos países que hace que en Suiza sea prácticamente imposible desplazarse 350 kilómetros en línea recta sin salir del país.

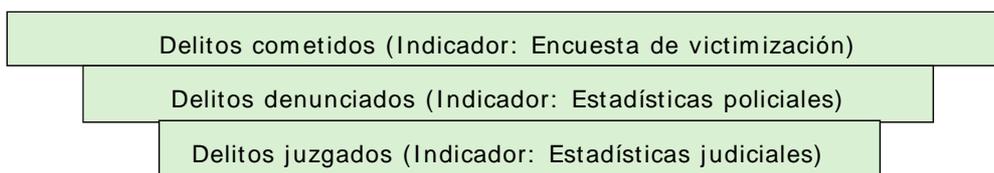
En todo caso, el ejemplo suizo pone de relieve que los turistas suelen ser con excesiva frecuencia víctimas de delitos. Este fenómeno se explica por la especial situación en la que se encuentran, de la que ya hemos hablado en el capítulo sobre el estado de la investigación.

¹ Esto puede comprobarse en los resultados de una encuesta de victimización llevada a cabo en la provincia de Málaga en 1993-1994, en la que puede observarse que los delitos sufridos en el extranjero por los encuestados españoles son inexistentes o muy bajos (ver Díez Ripollés y otros 1996: tablas 17, 19, 20, 31, 34 y 45).

Sin embargo, resulta necesario preguntarse en qué indicadores de la delincuencia se basan las investigaciones que señalan esta particular vulnerabilidad de los turistas. En este sentido, cabe señalar que para estimar la cantidad de delitos sufridos por las personas que visitan una destinación turística pueden teóricamente utilizarse al menos tres indicadores de la delincuencia: las estadísticas policiales, las estadísticas judiciales y las encuestas de victimización.

En Criminología existe una regla de oro enunciada por Sellin (1951) que señala que la validez de un indicador de la delincuencia disminuye a medida que se aleja del momento en que se cometió el delito. Con esto Sellin ponía el acento sobre la gran cantidad de delitos que desaparecen de los indicadores de la delincuencia a medida que avanza el proceso penal. Por dicho motivo suele presentarse al sistema penal como un embudo o un iceberg –según el lado desde el que se lo mire–: de manera simplificada, podemos decir que, en primer lugar, tenemos el total de delitos cometidos, de los cuales sólo una parte son denunciados (la decisión de denunciar o no un delito tiene una lógica en la que entraremos más adelante) y llegan a conocimiento de la policía; a su vez, sólo una parte de estos últimos son resueltos por la policía y llegan a instancias judiciales; finalmente, sólo en una parte de los delitos que llegan a juicio se produce una condena.

Cuadro 3.1. Representación simplificada de la estructura del sistema de justicia penal y los indicadores de la delincuencia.



Señalemos que la estructura del cuadro ha sido simplificada. Por ejemplo, cabe recordar que los delitos pueden ser denunciados directamente ante un juez, lo que implica que ciertos delitos no aparecerán en las estadísticas policiales pero sí lo harán en las judiciales. Sin embargo, la investigación ha demostrado que dicha cantidad es muy reducida y la investigación que hoy presentamos confirma esa situación.

Cabe también indicar que en el cuadro se presenta una disminución lineal y proporcional de la cantidad de delitos, mientras que en la práctica esta disminución presenta características más complejas. A este respecto, uno de los factores con mayor influencia es la tipología delictiva. Por ejemplo, la gran mayoría de los homicidios son denunciados y resueltos, por lo que, en ese caso, la disminución no será tan marcada; también son denunciados la mayor parte de los robos de coches, pero en este caso el porcentaje de casos resueltos es inferior; con respecto a los robos de objetos en el interior de coches, éstos son denunciados sistemáticamente cuando existe un seguro, pero la gran mayoría no son resueltos; finalmente, los hurtos de pequeñas cantidades de dinero no suelen ser denunciados y el porcentaje de casos resueltos es también muy bajo. Como vemos, la cantidad de casos que

desaparecen en cada etapa del proceso depende del tipo de delito.

De lo que acabamos de exponer resulta claro que, si lo que nos interesa es tener una idea aproximada del número real de delitos cometidos, lo más apropiado es utilizar una encuesta de victimización. En efecto, si nos atuviéramos a las estadísticas policiales perderíamos todos los delitos que no han sido denunciados, y si nos atuviéramos a las estadísticas judiciales perderíamos todos los casos que, aún habiendo sido denunciados, no llegaron a tal instancia. Por otro lado, hay que considerar otras dificultades añadidas que hacen prácticamente imposible utilizar las estadísticas policiales y judiciales. En efecto, las estadísticas judiciales se publican con bastante atraso y en la versión impresa (Estadísticas judiciales de España: Año 1998, publicada por el Instituto Nacional de Estadística en 2001) no hay información sobre la situación de turista de la víctima del delito. A este respecto cabe señalar que aunque hubiera información sobre la nacionalidad de la víctima, esto no garantiza que se trate de un turista puesto que en los municipios costeros de Andalucía reside de manera permanente una cantidad muy importante de extranjeros. El mismo inconveniente se presenta en el caso de las estadísticas policiales que, aunque se publican regularmente, no disponen de las informaciones que acabamos de detallar.

La encuesta de victimización resulta entonces el indicador más válido, en el sentido de que es el que más se aproxima al número real de delitos cometidos. Sin embargo, la encuesta podría presentar problemas de fiabilidad, es decir, que los entrevistados podrían mentir, o la encuesta podría estar hecha de manera incorrecta –por ejemplo, puede suceder que las preguntas estén mal formuladas–, por lo que en el próximo capítulo presentaremos brevemente las características de una encuesta de este tipo.

3.2. La encuesta de victimización como indicador de la delincuencia

En publicaciones anteriores (Aebi 1999, Aebi 2000) hemos abordado las características de las encuestas de victimización, razón por la cual reproducimos aquí con ligeras modificaciones lo que hemos expresado en aquellas ocasiones.

En primer lugar, cabe señalar que estas encuestas surgieron con la finalidad de medir, al menos, una parte de la cifra negra de la delincuencia. La técnica consiste en solicitar a las personas entrevistadas que revelen los delitos de los cuales han sido víctimas durante un determinado lapso de tiempo. Los primeros en servirse de este instrumento de manera sistemática fueron algunos países anglófonos. En los Estados Unidos, el National Crime Survey se realiza anualmente desde 1973 con una muestra de más de 100.000 personas, mientras que en Gran Bretaña, el British Crime Survey se viene realizando cada dos años desde 1981. A escala internacional, se han realizado encuestas con un cuestionario uniforme en 1989 en 14 países y en 1992, 1996 y 2000 con cada vez más países participantes (ver por ejemplo Killias 1989, Mayhew y van Dijk 1997, van Dijk y otros 1990, van Kesteren y otros 2001). España participó en la encuesta de 1989 y Cataluña en la de 2000.

Puesto que la técnica consiste en preguntar a los encuestados sobre los delitos de los que fueron víctimas, resulta evidente que los así llamados delitos sin víctima están excluidos de la delincuencia medida por este indicador (aunque en la realidad no haya delitos sin víctima puesto que siempre está la sociedad en su

conjunto sufriendo las consecuencias de todos los delitos). Sin embargo, el gran mérito de la encuesta de victimización ha sido el de integrar a las víctimas –que hasta aquel momento habían sido prácticamente ignoradas por la Criminología moderna– en el campo de estudio de la criminología. Así nació la victimología, una rama subsidiaria de la criminología que se interesa principalmente en la manera en que el delito es percibido por las personas que han sido sus víctimas.

3.3 Metodología utilizada en la presente investigación

3.3.1 Generalidades

Como lo hemos explicado en los apartados anteriores, la encuesta de victimización nos pareció el indicador más adecuado para realizar esta investigación. Por otro lado, conscientes de que la validez y fiabilidad de este indicador dependen de la calidad del cuestionario utilizado, decidimos partir de aquel que ha sido utilizado con mayor frecuencia y ha demostrado en reiteradas ocasiones su valor. Recurrimos entonces a la encuesta internacional de victimización (más conocida internacionalmente por su abreviatura inglesa ICVS que corresponde a International Crime Victims Survey). En efecto, nuestro Instituto acababa de adaptar el cuestionario al contexto andaluz para la encuesta de victimización que estamos realizando en la ciudad de Sevilla y que será publicada en el transcurso de 2003 (Aebi M. F., Los sevillanos ante el delito, en preparación), por lo que la situación era ideal. Sin embargo, la encuesta completa consta de más de 70 páginas, aunque no todas sean utilizadas puesto que buena parte corresponde al detalle de los delitos sufridos y, afortunadamente, no encontramos casos en los que una persona hubiera sido víctima de todos los delitos incluidos en la encuesta.

Por este motivo, nos pareció necesario reducir la encuesta a un número máximo de 4 páginas de manera que al hacer las fotocopias por ambos lados de la hoja, el encuestado sólo tuviera ante sí 2 hojas de papel. El objetivo era no agobiar al turista con demasiadas hojas, lo que podría llevar a que desistiera de responder a la encuesta. Por el mismo motivo, tampoco se numeraron las preguntas².

En este contexto, nos pareció indispensable tomar en consideración la experiencia realizada por la Sección Málaga de nuestro Instituto que, en 1994, había realizado una encuesta similar en el aeropuerto de Málaga y para la cual también se tomó como punto de partida la encuesta internacional de victimización (ICVS). El estudio de los resultados de aquella experiencia (Stangeland, 1995 y 1998; Stangeland y otros, 1998) nos permitió descubrir los aspectos que podían ser mejorados, según el proceso clásico de avance de la ciencia que permite una mejora sucesiva de las investigaciones llevadas a cabo y que tan bien fue descrito en una imagen atribuida a Isaac Newton quien señaló que pudo ver tan lejos porque iba sobre los hombros de gigantes.

3.3.2 Estructura del cuestionario

El cuestionario comienza preguntando la nacionalidad, sexo y edad de la

² Puede imaginarse que esto complique la tarea de las personas que se encarguen de introducir los datos en el ordenador; sin embargo, técnicamente, este inconveniente puede ser salvado en el momento de la codificación poniendo una transparencia con el número de pregunta sobre cada encuesta.

persona entrevistada. La pregunta 4 se refiere al tiempo pasado en España. En este, en lugar de utilizar categorías predeterminadas (menos de una semana, 1-2 semanas, 3-4 semanas, etc.) preguntamos por la cantidad de días pasados en España partiendo del un principio general que podría ser resumido en la frase “quien puede lo más puede lo menos”. En efecto siempre es posible crear nuevas categorías más amplias (una semana, 2 semanas) a posteriori; pero no se puede proceder en sentido inverso. En efecto, a partir de la categoría 1-2 semanas no se puede crear las categorías 1 semana y 2 semanas; pero estas últimas bien pueden crearse a partir de la cantidad de días pasados en España. Teóricamente, también se podría intentar distinguir entre aquellas personas que presumiblemente se encontraban en un viaje de negocios (estancias muy cortas que pueden ser de 1 a 3 días por ejemplo) y aquellas que se encontraban de vacaciones (que en principio realizan estancias de al menos una semana).

Las preguntas 5 a 7 buscan establecer en qué lugar de Andalucía la persona pasó la mayor parte del tiempo, cómo viajó (sola, en pareja, etc.) y en que tipo de alojamiento se hospedó. La pregunta 8 prepara el camino a las preguntas sobre los delitos sufridos puesto que se interesa en saber si la persona utilizó un vehículo (coche o moto) durante su estancia, lo que permite acto seguido (pregunta 9) inquirir si la persona ha sido víctima del robo de dicho vehículo, de un acto de vandalismo sobre el mismo o del robo de objetos dejados en él. En este sentido, es indispensable preguntar si la persona dispuso de un vehículo para poder calcular de manera correcta el porcentaje de personas que fueron víctimas de un delito. En efecto, sería equivocado calcularlo sobre el total de personas encuestadas puesto que, por definición, quienes no utilizaron un vehículo no pueden ser víctimas de un delito de ese tipo.

Agregamos luego una pregunta (la número 9) que no figura ni en el ICVS ni en la encuesta malagueña y que pregunta si la persona ha sido testigo de uno de los delitos anteriores. Esta pregunta nos pareció importante puesto que si se intenta medir el impacto que la delincuencia puede tener sobre el temor al delito, es probable que el ser testigo de un delito sea tan negativo como el ser víctima de dicho delito.

Nos interesamos luego al delito que la legislación española define como robo, es decir el apropiarse de cosas ajenas empleando fuerza en las cosas o violencia o intimidación en las personas. Así nos ocupamos del robo en vivienda, ya sea consumado (pregunta 11) o en grado de tentativa (pregunta 12), y al como robo con violencia o intimidación (pregunta 13). Sin embargo, cabe indicar aquí que la distinción establecida a nivel legal entre robo y hurto (apropiación sin uso de la fuerza o la amenaza) no sólo es conflictiva en algunos casos para los profesionales del derecho, sino que es prácticamente inexistente para el ciudadano medio. En efecto, la palabra “hurto” no pertenece al vocabulario activo de la mayoría de los hispanoparlantes, que utilizan en todos los casos la denominación genérica de “robo”. Por este motivo se puso en **negrita** la mención del uso de la fuerza o la amenaza³. El problema es aún más grave en otras lenguas que sólo utilizan una palabra para

³ El mismo recurso fue utilizado en las preguntas 11 y 12 para distinguir entre la tentativa de robo en vivienda y el delito consumado.

los conceptos de robo y hurto, como el francés en el que se utiliza “vol” y el inglés en el que se utiliza “theft”.

Puesto que el robo es uno de los delitos más graves, en las preguntas siguientes se profundizó la información sobre el mismo al preguntar si el delincuente utilizó un arma (y qué tipo de arma) y si el robo ocasionó un daño físico, y, en tal caso, si la persona acudió o no al médico. Estas preguntas más detalladas sobre el tipo de arma y la gravedad del daño físico (estimada a través de la necesidad o no de asistir a un médico) nos parecieron necesarias para estimar con más precisión la gravedad del delito.

Incluimos luego los hurtos (pregunta 16) insistiendo claramente en la distinción entre estos y los robos:

Además de los robos, que implican el uso de la fuerza o de la amenaza, existen también los llamados hurtos (por ejemplo de una cartera, reloj, joyas, ropa dejada en la playa) en los que el delincuente se apropia de lo ajeno sin utilizar la fuerza o la amenaza. ¿Ha sido usted víctima de un hurto de ese tipo?

De esta manera, la persona está aún a tiempo de corregir (tachándola, por ejemplo) su respuesta anterior. De hecho, en algunas encuestas pudimos comprobar que los encuestados habían tachado la indicación de un “robo” para trasladarla al apartado “hurto”.

Incluimos luego una pregunta únicamente destinada a las mujeres y destinada a saber si habían sido víctimas de algún tipo de agresión sexual. En este caso, suprimimos la introducción que presenta el ICVS (“Esta es una pregunta más bien personal. A veces la gente agrede, toca o molesta a otros por razones sexuales. Esto le puede ocurrir en su casa, en un bar o en algún otro lugar.”). En efecto, esta introducción nos pareció innecesaria dado el contexto en que se realizaba la encuesta (el gate de un aeropuerto). Si lo que se busca es suavizar la manera en que se presenta una pregunta de este tipo, habría que realizar una entrevista personal con el encuestado y formular así la introducción de viva voz.

Para terminar con las preguntas sobre delitos nos interesamos a las agresiones físicas (pregunta 18) y a las amenazas (19) y agregamos una pregunta abierta para que la persona encuestada indicara si fue víctima de algún otro delito no incluido en la encuesta. En el caso de las amenazas, se hizo mención del hecho de que se tratara de una amenaza que hubiera hecho que la víctima se sintiera verdaderamente atemorizada, para evitar que se incluyeran los casos menores de simples insultos ocasionados, por ejemplo, por una maniobra agresiva al conducir un vehículo.

La tercera parte del cuestionario se interesa principalmente por aspectos relacionados con el miedo al delito (sentimiento de inseguridad) e información sobre prevención de la delincuencia. Con excepción de la pregunta 21 (¿Cree usted que hay más delincuencia en España que en su país de origen?), el resto se interesan por saber si la persona recibió información sobre prevención de la delincuencia y de parte de quien (pregunta 22), la importancia que le asigna a los problemas de seguridad (pregunta 23), el sentimiento de inseguridad –respectivamente de día y de noche– en el lugar en que pasó su estancia en España, o con carácter más general en Andalucía y en España y en comparación con la ciudad de origen del turista (pregunta 24).

La pregunta 25 se interesa en la opinión del turista sobre las medidas de seguridad, la iluminación nocturna y el número de policías. Además se inquiriere su opinión sobre la calidad de los servicios turísticos, los precios de bienes y servicios y la amabilidad de los habitantes. Estas preguntas se realizan de manera alternada, es decir, combinando las preguntas sobre la cuestión de la delincuencia con las preguntas más generales sobre España y sus habitantes, para evitar lo que suele denominarse efecto "halo" que hace que cuando una persona empieza a responder de manera positiva (o negativa) a una pregunta, continúe respondiendo de la misma manera a las preguntas siguientes. Por ejemplo, una persona que comienza manifestando que su opinión es muy baja con respecto a la cantidad de policías, probablemente manifieste esta misma opinión con respecto a la iluminación nocturna y a las medidas de seguridad en general.

Para terminar con esta tercera parte de la encuesta, se ofrece a los turistas la posibilidad de sugerir medidas que pudieran mejorar su propia seguridad.

Finalmente, la cuarta parte del cuestionario se dirige únicamente a aquellos turistas que fueron víctimas de una infracción penal. Para comenzar, la pregunta 27 intenta solucionar el problema de la localización de los acontecimientos en el tiempo, que es uno de los inconvenientes típicos de esta clase de encuestas. El problema que se presenta aquí es que la mayoría de las personas víctimas de un delito desean hablar de él. De esta manera, si no se toman las debidas precauciones, las encuestas de victimización pueden sobreestimar la cantidad de delitos que se han registrado en el período de referencia.

Stangeland y otros (1998) indican que este problema se presentó en la encuesta realizada en Málaga en 1994. En aquella ocasión se había optado por incluir en cada pregunta sobre delitos si tal delito había ocurrido "durante su estancia en España". A pesar de esto, ciertos encuestados hicieron referencia a delitos sufridos en estancias anteriores.

Por este motivo, decidimos modificar la metodología e incluir una pregunta específica formulada de esta manera:

27. Por favor indique cuándo sufrió el delito:

- Durante esta estancia en España
- En una estancia anterior en el año

De esta manera, se puede detectar si alguna persona informó de delitos cometidos en estancias anteriores y no incluirlo cuando se calculan las tasas correspondientes a la estadía analizada. En efecto, si bien de la redacción del cuestionario se deduce que las preguntas se refieren a la última estadía en España, la tendencia antes señalada a indicar los delitos de los que se fue víctima, hace que la persona pueda haber informado de delitos anteriores. Nuestra solución permite a la persona "liberar" la información (aunque no entraremos aquí a disertar sobre las ventajas psicológicas que puede implicar el hablar de un acontecimiento traumático) al mismo tiempo que nos permite controlar a posteriori que delitos deben ser incluidos en cada tipo de análisis.

A continuación, la pregunta 28 requiere una apreciación subjetiva por parte del turista, a quien se le pregunta si cree que fue víctima del delito a causa de su condición de extranjero. Es un indicador interesante de un eventual sentimiento de discriminación, que puede ser combinado en los análisis con algunas de las respuestas a la pregunta 24.

Las siguientes preguntas (29-30) se interesan al valor de lo robado y a la existencia de un seguro. Estas preguntas fueron incluidas porque con frecuencia se ha acusado a ciertos turistas de ser autores de fraudes al seguro. También se pregunta si se ha recuperado algo de lo robado (pregunta 31) aunque esta pregunta no debe ser interpretada como un indicador fiable de la eficacia policial.

Nos interesamos luego en saber si el hecho fue denunciado y ante quien (pregunta 32). Se trata de una pregunta fundamental para evaluar someramente la cifra negra de la delincuencia. También nos interesamos por la opinión de la persona sobre el trato que le dispensó la autoridad que registró la denuncia (pregunta 33) y por su voluntad de regresar en España si se le citara en un juicio (pregunta 34). Esta última pregunta nos resultó interesante puesto que se ha señalado (ver estado de la investigación) que los turistas son reticentes a denunciar ciertos delitos porque no desean complicaciones en un país extranjero y durante sus vacaciones.

Ya hacia el final del cuestionario intentamos saber si la persona pudo identificar a los autores como españoles o extranjeros (pregunta 35) puesto que también se ha destacado el rol de los turistas como delincuentes y, en la pregunta 36, nos interesamos por saber si la víctima conocía a los autores del delito. En efecto, la investigación señala que ciertos delitos (agresiones físicas y sexuales) se producen con frecuencia entre conocidos y esta pregunta permitirá constatar si dicha hipótesis es corroborada en el caso especial del turista.

Finalmente, el punto 37 del cuestionario es una pregunta abierta que permite al encuestado agregar cualquier comentario que le parezca necesario

En resumen, la estructura de la encuesta es la siguiente:

- ✓ Parte 1: Información general (1-8)
- ✓ Parte 2: Delitos sufridos (9-20)
- ✓ Parte 3: Sentimiento de inseguridad e información y prevención de la delincuencia (21-26)
- ✓ Parte 4: Preguntas de detalle sobre el delito sufrido (27-37)

3.3.3 La recogida de datos

La recogida de datos planteaba algunos problemas específicos. El primero de ellos era soslayar las barreras idiomáticas. Para ello, se tradujo la encuesta a los cuatro idiomas –inglés, francés, italiano y alemán– que según los datos de la Consejería de Turismo y Deportes eran los más empleados por los turistas de nuestra Comunidad. También las personas seleccionadas, que realizaban las encuestas, además de experiencia en estas labores, tenían conocimiento de los idiomas más frecuentemente utilizados por nuestros turistas. De manera que se constituyó un equipo con conocimientos de inglés, alemán y francés.

El segundo problema era elegir para la realización de las encuestas un lugar que reuniera las siguientes condiciones: disponibilidad de tiempo, proximidad a la conclusión del periodo de estancia en nuestro país. Entendimos que en las salas de espera de las puertas de embarque de los aeropuertos se daban ambas circunstancias. Después de las correspondientes gestiones se obtuvieron los permisos de AENA para todos los aeropuertos de Andalucía.

Las encuestas se llevaron a cabo entre julio y septiembre de 2002 y la tasa de respuesta (porcentaje de personas que aceptaron responder a la encuesta) fue de aproximadamente el 85%.

4. RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE VICTIMIZACIÓN

4.1. La muestra

Efectivos

En total se realizaron 3065 encuestas. De estas hemos eliminado 36 que fueron contestadas por menores de 16 años, 46 que fueron contestadas por personas residentes en España y 15 que corresponden a personas que pasaron sus vacaciones en Madrid. De esta manera, nuestros análisis se basan en un total de 2968 encuestas.

Los criterios de exclusión de las 97 encuestas enumeradas en el párrafo anterior fueron los siguientes:

- **Edad:** En el ámbito internacional sólo se realizan encuestas de victimización a personas que tienen al menos 16 años. La razón fundamental de este límite es la búsqueda de fiabilidad en las respuestas obtenidas. Al limitar nuestra muestra a personas mayores de 16 años podremos comparar los resultados obtenidos con aquellos provenientes de otras encuestas.

- **Lugar de residencia:** Puesto que se trata de una encuesta sobre la victimización de turistas, resulta lógico eliminar a las 46 personas que respondieron a la encuesta pero residen de manera permanente en España.

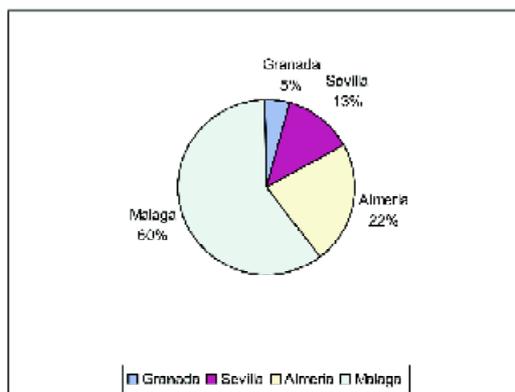
- **Lugar en que pasó sus vacaciones:** Nuestra encuesta se refiere a la victimización de turistas en Andalucía, por lo que hemos suprimido de la muestra las 15 encuestas completadas por personas que pasaron sus vacaciones en Madrid.

Lugar de realización de las encuestas

Las encuestas se llevaron a cabo en diversos aeropuertos andaluces, según el detalle que se presenta en el próximo gráfico.

Cuadro 4.1. (Página siguiente) Porcentaje de encuestas realizado en cada aeropuerto

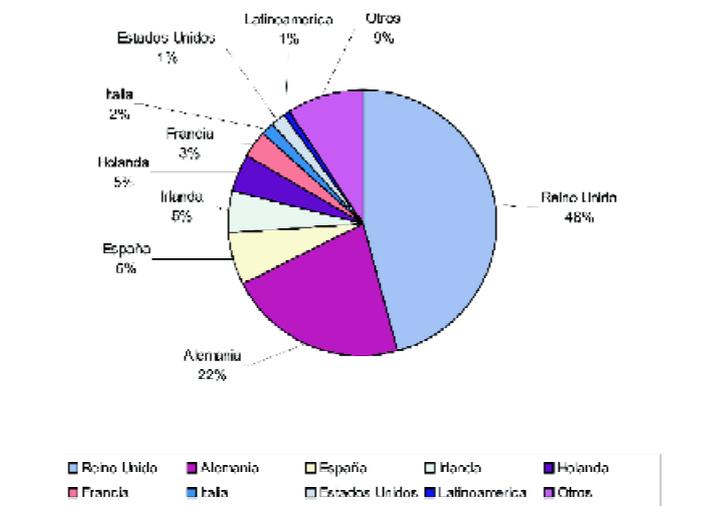
En el gráfico puede observarse que 5% de las encuestas (es decir 139 de las 2968) se realizaron en el aeropuerto de Granada, 13% (372) en el de Sevilla, 22% (658) en el de Almería y 60% (1799) en el de Málaga.



Nacionalidad de los encuestados

El gráfico siguiente presenta en detalle la nacionalidad de las personas encuestadas.

Cuadro 4.2. País de nacionalidad de los encuestados (N= 2900; 68 valores ausentes¹)



De las 2900 personas que respondieron a esta pregunta, 1328 (45,8%) eran ciudadanos del Reino Unido (Inglaterra, Gales, Escocia e Irlanda del Norte), 630 (21,7%) eran alemanes, 187 (6,4%) españoles, 146 (5%) irlandeses, 133 (4,6%) holandeses, 86 (3%) franceses, 55 (1,9%) italianos, 42 (1,4%) estadounidenses, 30 (1%) provenían de países de América Latina y 263 (9,1%) tenían otras nacionalidades.

¹En toda encuesta, algunas personas no responden a ciertas preguntas. La falta de respuesta puede deberse a que la persona no quiere responder o a que no conoce la respuesta. Estas respuestas aparecen en general bajo el código «no sabe/no contesta» y técnicamente se considera que se trata de «valores ausentes».

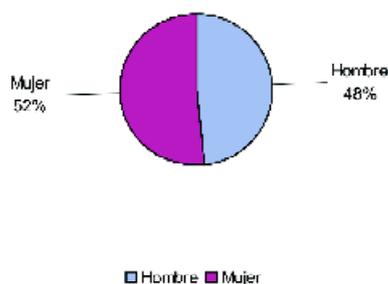
El criterio utilizado para incluir determinada nacionalidad en los análisis fue el de disponer de, al menos, 30 personas de dicha nacionalidad. En efecto, muchos tests estadísticos exigen al menos esa cantidad de efectivos para poder ser llevados a cabo con fiabilidad. Por ejemplo, 12 personas de nacionalidad suiza respondieron a nuestra encuesta, pero puesto que esa limitada cantidad de personas no permite llevar a cabo análisis estadísticos fiables, fueron incluidas en la categoría “otros”.

Por otra parte, los españoles que pasaron sus vacaciones en Andalucía fueron incluidos en la muestra porque responden a nuestra definición de “turista”.

Sexo y edad de los encuestados

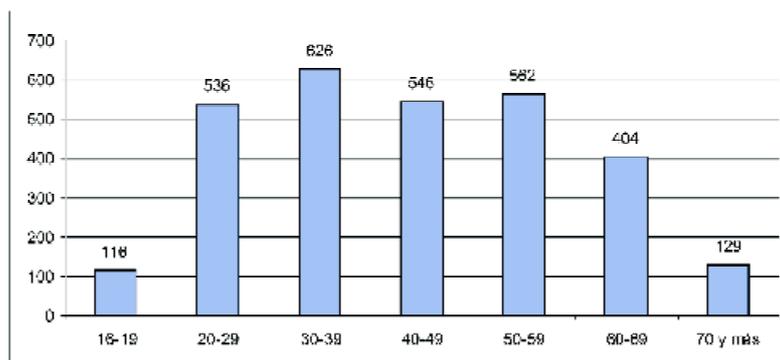
La muestra está compuesta por 52% de mujeres y 48% de varones (1535 y 1416 personas respectivamente, a las que hay que sumar 17 que no respondieron a dicha pregunta para llegar al total de 2968 personas).

Cuadro 4.3. Sexo de los encuestados (N= 2951)



La media de edad es de 43 años y la mediana de 42. Todas las edades están representadas puesto que el intervalo de edad es de 71 años, de manera que los más jóvenes tienen 16 años y los más ancianos 87.

Cuadro 4.4. Distribución de las edades de los encuestados (N= 2919)



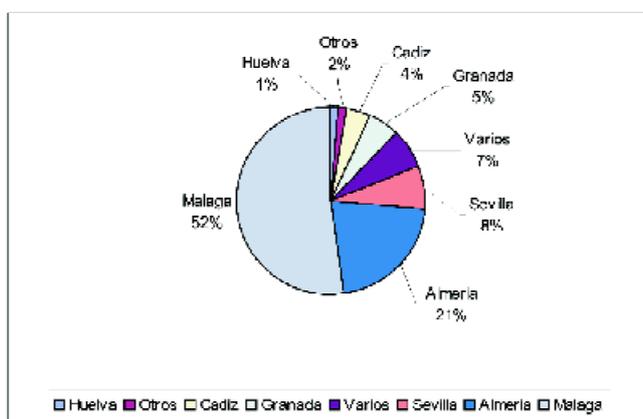
Tiempo pasado en Andalucía

La media de tiempo pasado en Andalucía es de 14 días² y la mediana de 10. El 86% de la muestra ha pasado en Andalucía entre 1 y 15 días. Este porcentaje sube al 96% cuando se extiende el período de estancia en Andalucía hasta 30 días. Es decir que sólo un 4% de la muestra ha pasado más de un mes en territorio andaluz.

Provincia andaluza en la cual los encuestados pasaron sus vacaciones

El gráfico siguiente ilustra el sitio en que los encuestados pasaron la mayor parte de su estancia en Andalucía.

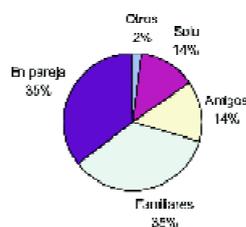
Cuadro 4.5. Provincia andaluza en la cual los encuestados pasaron sus vacaciones (N= 2854)



Cabe señalar que la cantidad muy limitada de individuos que habían pasado sus vacaciones en Córdoba (7 personas) nos ha llevado a incluir dicha provincia en la categoría “otros”.

Modo en que los encuestados pasaron sus vacaciones

Más de dos tercios de los integrantes de la muestra pasaron su estancia en Andalucía en pareja (35% del total) o con familiares (35%), mientras que 14% las pasaron con amigos y el mismo porcentaje las pasaron solos.



Cuadro 4.6. Modo en que los encuestados pasaron sus vacaciones (N= 2946)

² La moda (es decir el valor más frecuente en la distribución) es también de 14 días.

Tipo de alojamiento utilizado por los encuestados

La tabla 4.1. presenta el detalle de los lugares en que se alojaron los encuestados

Cuadro 4.7. Tipo de alojamiento utilizado por los encuestados (N= 2913)

Tipo de alojamiento	Porcentaje de encuestados
Hotel sin especificar estrellas	3,9
Hotel 1 estrella	0,3
Hotel 2 estrellas	1,5
Hotel 3 estrellas	13,3
Hotel 4 estrellas	23,0
Hotel 5 estrellas	2,8
Aparthotel	11,2
Hostal	2,4
Camping	0,5
Con amigos	16,7
Con familiares	3,9
Otros: pisos, casas, etc	17,5
Varios: al menos 2 tipos diferentes	3,1

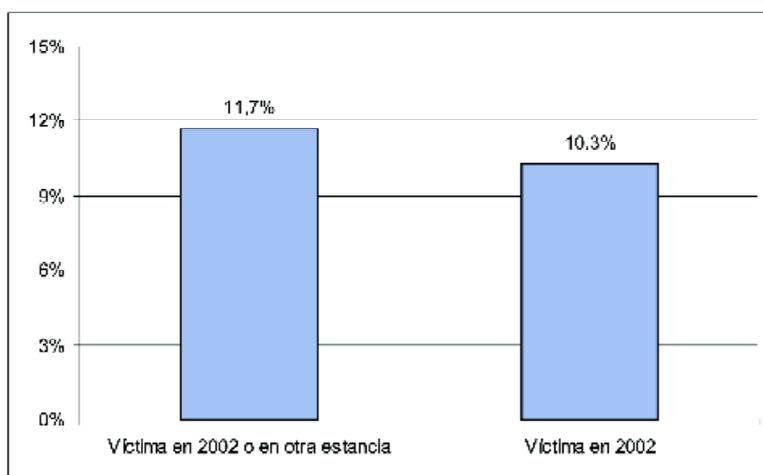
En el momento de presentar los resultados, el procedimiento metodológicamente adecuado es el de indicar la cantidad de valores ausentes y calcular el resto de las respuestas con respecto al total de respuestas válidas. Por ejemplo, imaginemos que el total de encuestados es de 3000, de los cuales 1000 responden haber sido víctimas de delitos, 1000 dicen no haberlo sido y 1000 se abstienen de responder. Al presentar las respuestas se indicará que hay 1000 valores ausentes, que las respuestas válidas son 2000 y que 50% de las personas fueron víctimas de delitos. Sería un error calcular los porcentajes sobre el total de encuestados porque esto implicaría decir que 33,3% fueron víctimas, lo que haría suponer a algunos lectores que 66,6% no lo fueron. Por otro lado, el investigador no puede subrogarse al encuestado y suponer que una ausencia de respuesta equivale a una ausencia de victimización. Por ese motivo, en los cuadros y tablas de esta publicación incluiremos únicamente el total de respuestas válidas. Puesto que el lector sabe que el total de efectivos es de 2968, es fácil deducir la cantidad de valores ausentes (que corresponden a respuestas “no sabe / no contesta”).

4.2. Experiencias de victimización

4.2.1. Victimizaciones en general

En el gráfico siguiente podemos observar la prevalencia de las victimizaciones, es decir el porcentaje de encuestados que indican haber sido víctimas de al menos un delito.

Cuadro 4.8. Prevalencia de las victimizaciones (N= 2968)



Nota: La prevalencia indica el porcentaje de encuestados que fueron víctimas de al menos un delito.

Recordemos que el cuestionario se indicaba al encuestado: “En caso de haber sufrido algún delito no incluido en esta encuesta, indique cuál”. Por este motivo, es lícito suponer que estos porcentajes incluyen toda la gama de delitos posibles y no sólo los 11 delitos detallados expresamente en el cuestionario.

Observamos que 11,7% de los encuestados (346 personas) indicaron haber sido víctimas de al menos un delito y 10,3% (306) personas indicaron haber sufrido dicho delito en 2002. De esta manera comprobamos aquí que, tal como lo habíamos anticipado en el momento de la elaboración de la encuesta (ver nuestros comentarios en el capítulo sobre la metodología de la encuesta), a pesar de que las preguntas se refieren a la última estancia en Andalucía, 13% de las personas que informaron sobre un delito (es decir 40 de las 346 que indican haber sufrido un delito), habían sido víctimas de este durante una estancia previa.

Se confirma entonces que en la mayoría de los casos, las víctimas tienen interés en contar su experiencia, lo que las conduce a incluir en sus respuestas algunas victimizaciones anteriores al período estudiado.

¿Cómo interpretar estas dos tasas de prevalencia? Cabe decir que la tasa más elevada, es decir la que incluye algunas victimizaciones sufridas en estancias anteriores es de difícil interpretación. En efecto, no puede considerarse que se trate de la prevalencia “vida” de las victimizaciones (es decir del porcentaje de

personas que fueron víctimas alguna vez en su vida de un delito en España) porque cabe suponer que la gran mayoría de las personas respondieron de manera correcta al cuestionario y se refirieron a la última estadía en Andalucía. Es decir que si hubiéramos preguntado “¿alguna vez ha sido víctima en Andalucía de un delito?”, habríamos obtenido seguramente una tasa de prevalencia más elevada³.

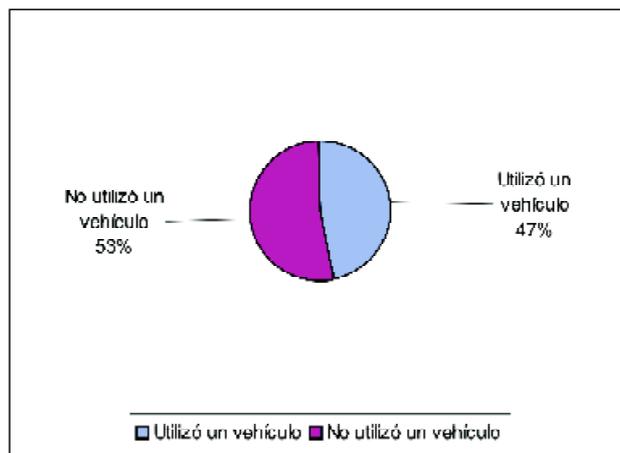
Por este motivo, para calcular de manera correcta las tasas de victimización de los turistas, sólo deben tenerse en consideración los delitos sufridos en la última estancia en Andalucía. De esta manera puede controlarse el tiempo de exposición al riesgo sobre la base de la duración de la estadía.

Al margen de ello, desde un punto de vista metodológico, la tendencia de los encuestados a informar sobre delitos sufridos en estancias anteriores a pesar de que se les pide que se refieren a la última estancia, constituye uno de los resultados más interesantes de la encuesta porque corrobora la opinión de ciertos criminólogos (ver Killias 2001: 71-73; Aebi y otros, 2003) que consideran que es probable que las encuestas de victimización sobreestimen la cantidad de delitos que en realidad se producen. Se trata entonces de un resultado que tiene interesantes implicaciones para la investigación criminológica en general.

4.2.1. Victimizaciones relacionadas con vehículos

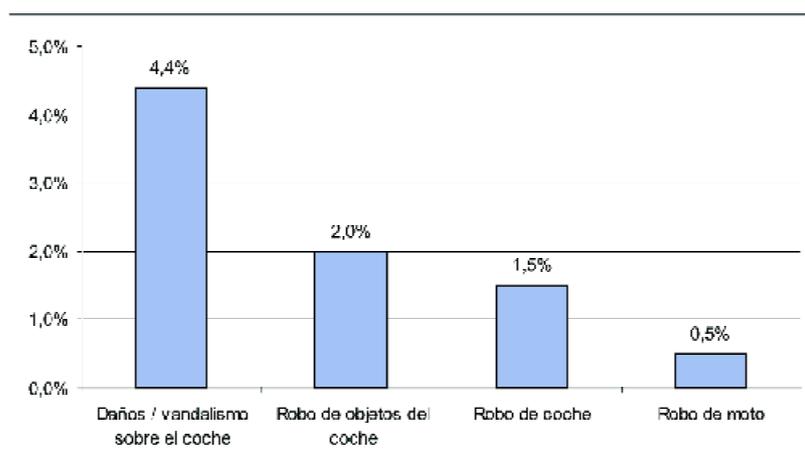
En total, 1360 encuestados utilizaron un vehículo durante su estancia en Andalucía, lo que representa el 46,5% de la muestra (teniendo en consideración que 44 personas no respondieron a esta pregunta), un porcentaje casi idéntico al de la muestra malagueña de Stangeland y otros (1998: 53), que contó con 46,9% de utilizadores de vehículo.

Cuadro 4.9. Utilización de un vehículo durante la estancia en Andalucía



³ Sin embargo este indicador sería de difícil interpretación puesto que habría que calcular el tiempo total pasado en España (y en Andalucía respectivamente). Además, no puede descartarse que algunas de las víctimas decidan no regresar de vacaciones al lugar en que sufrieron el delito, por lo que la encuesta correría el riesgo de subestimar la cantidad real de delitos cometidos. En efecto, al no estar presentes, algunas de las víctimas no podrían formar parte de la muestra.

Cuadro 4.10. Prevalencia de las victimizaciones relacionadas con vehículos (N= 1360, es decir aquellos turistas que utilizaron un vehículo durante su estancia en Andalucía)



Nota: La prevalencia indica el porcentaje de encuestados que fueron víctimas del delito en cuestión.

De estas 1360 personas, 60 (4,4%) fueron víctimas de daños o actos de vandalismo sobre el vehículo que utilizaron, 27 (2,0%) fueron víctimas de robo de objetos dejados en el coche o de objetos del coche (radiocasete, rueda, tapacubos, etc), a 20 (1,5%) se les robó el coche y a 7 (0,5%) se les robó la moto.

En este contexto, la cuestión fundamental es determinar si estos porcentajes son elevados o no. A tal fin, resulta adecuado comparar dichos porcentajes con aquellos obtenidos en otras encuestas de victimización. Sin embargo, nos encontramos aquí ante el clásico problema que representa la escasez de investigaciones similares a la nuestra. Como ya lo hemos señalado, la única encuesta relativamente comparable es la que se realizó en Málaga en 1994. Por ese motivo, hemos incluido los resultados de dicha encuesta en la próxima tabla. Por otro lado, también hemos incluido en esa tabla los resultados de la encuesta internacional de victimización. A este respecto, cabe hacer una salvedad de la mayor importancia. Las tasas de prevalencia de los países (y de la región autónoma de Cataluña) que participan en la encuesta internacional de victimización indican el porcentaje de personas que sufrieron un delito en el transcurso de un año; mientras que las tasas de nuestra encuesta se basan en una duración media de la estancia en Andalucía de 14 días (ver lo indicado precedentemente con respecto a la duración de la estancia en Andalucía). Es decir que el tiempo de exposición al riesgo de ser víctima de un delito es aproximadamente 26 veces más prolongado en el caso de los encuestados en el marco de la encuesta internacional de victimización. Si las muestras fueran comparables -por ejemplo si en ambos casos se tratara de muestras aleatorias de la población-, cabría esperar que la diferencia en las tasas de victimización de una y otra encuesta fuera abismal. Evidentemente, no podría esperarse que una fuera

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE VICTIMIZACIÓN

26 veces más elevada que la otra porque el riesgo de ser víctima de un delito no se distribuye de manera uniforme a través del tiempo ni de las personas, pero en todo caso la diferencia debería ser realmente colosal.

Señalemos finalmente que en todos los casos la formulación de las preguntas es comparable porque el cuestionario de la encuesta internacional de victimización es el mismo en todos los países y sirvió además de base para la construcción de los cuestionarios utilizados en Málaga en 1994 y en nuestra encuesta.

Cuadro 4.11 Prevalencia de las victimizaciones sufridas durante el año 2000 y relacionadas con vehículos según la encuesta internacional de victimización (tiempo de exposición al riesgo: un año) y prevalencia de las victimizaciones según la encuesta realizada entre turistas extranjeros en Málaga en 1994 (tiempo medio de exposición al riesgo: aproximadamente 14 días)

	Año	Vandalismo sobre el coche	Robo de objetos del coche	Robo de coche	Robo de moto
Australia	2000	9.2	6.8	1.9	0.1
Bélgica	2000	6.1	3.6	0.7	0.3
Canadá	2000	5.5	5.4	1.4	0.1
Cataluña	2000	7.7	5.3	0.4	0.6
Dinamarca	2000	3.8	3.4	1.1	0.7
Inglaterra y Gales	2000	8.8	6.4	2.1	0.4
Finlandia	2000	3.7	2.9	0.4	0.1
Francia	2000	8.2	5.5	1.7	0.3
Japón	2000	4.4	1.6	0.1	1.0
Países Bajos	2000	8.9	3.9	0.4	0.6
Irlanda del Norte	2000	4.5	2.7	1.2	0.0
Polonia	2000	7.0	5.5	1.0	0.1
Portugal	2000	6.3	4.9	0.9	0.3
Escocia	2000	9.0	4.2	0.7	0.1
Suecia	2000	4.6	5.3	1.3	0.4
Suiza	2000	3.9	1.7	0.3	0.2
Estados Unidos	2000	7.2	6.4	0.5	0.3
Todos los países	2000	6.6	4.6	1.0	0.3
Turistas extranjeros en Málaga	Agosto de 1994	2.7	3.4	0.6	0.3

Fuente: van Kesteren y otros (2001): tabla 1, p. 178; excepto para el caso de turista extranjeros en Málaga cuya fuente es Stangeland et al 1998: cuadro 3.4., p. 53.

Nota: La prevalencia indica el porcentaje de encuestados que fueron víctimas del delito en cuestión.

Teniendo siempre presente cuanto acabamos de decir con respecto a la diferente duración del período de exposición al riesgo, podemos proceder a algunas comparaciones sobre la base de los datos incluidos en la tabla precedente. Así observamos que, en nuestra encuesta, el porcentaje de personas víctimas de actos de vandalismo sobre el coche (4,4%) se encuentra por debajo de la media de 6,6% de los países industrializados⁴. Tengamos, sin embargo, en consideración que este último porcentaje se basa en un período de observación de un año, mientras que en el caso de nuestra encuesta hemos obtenido un porcentaje sólo ligeramente inferior en tan sólo 14 días. Si en 14 días se dañaron casi 5% de los vehículos utilizados, el lector puede imaginar que en el transcurso de un año entero la cifra de vehículos dañados sería importantísima. Recordemos sin embargo que no puede simplemente multiplicarse el porcentaje por 26 porque, entre otros motivos, las condiciones no son las mismas durante el verano que durante el invierno.

Con respecto al robo de objetos del coche, con un 2% nuestros resultados representan un poco menos de la mitad de la media de los países industrializados, que es de 4,6%. Sin embargo, en tan sólo 14 días de media de exposición al riesgo, un 1,5% de nuestros encuestados fue víctima de robo del coche, mientras que la media de los países industrializados es de sólo 1%. Lo mismo cabe decir del robo de moto, puesto que en nuestra encuesta la tasa es de 0,5% y en los países industrializados de 0,3%. Tal vez esto se explique porque la mayoría de estos coches son alquilados y con poco kilometraje, lo que los transforma en objetos particularmente atractivos ya sea para quienes deciden robarlos para revenderlos o desguazarlos o para quienes los roban sólo para utilizarlos puntualmente. Entre estos últimos se encuentran justamente muchos jóvenes con deseos de “divertirse” o buscar sensaciones fuertes, que responden claramente al perfil de los turistas jóvenes que visitan Andalucía o cualquier otro destino turístico con “marcha”. De hecho, según los datos suministrados por Francisco Espinosa (comunicación personal) sobre la delincuencia registrada por las fuerzas policiales en el campo de Gibraltar, abundan los robos de uso de vehículos por jóvenes que los utilizan para desplazarse del lugar de ocio al lugar de residencia o viceversa. Lamentablemente, no podemos establecer en base a la encuesta de victimización cuántos de los robos de vehículos fueron robos de uso porque los turistas no suelen ser informados sobre los resultados de la investigación policial (lo que constituye un dato a retener en el momento de sugerir reformas sobre cómo mejorar la atención a las víctimas del delito). Finalmente, también es posible que los ladrones profesionales dispongan de medios de asegurarse que un coche es alquilado. Por ejemplo, a través de la presencia de determinadas pegatinas o a la ausencia de pegatinas personales del supuesto propietario.

Con respecto a la única encuesta relativamente comparable a la nuestra, que es la realizada en Málaga hace 8 años (1994), constatamos que nuestras tasas de prevalencia son superiores para robos de coche (1,5 contra 0,6%), robos de moto (0,5% contra 0,3%), y actos de vandalismo sobre el coche (4,4 contra 2,7%),

⁴ Los autores de la encuesta decidieron incluir a Polonia dentro de los países industrializados y nos atenemos a dicho criterio.

pero inferiores en el caso de robo de objetos del coche (2 contra 3,4%).

A esto hay que agregar que 1,9% de los encuestados fueron testigos de este tipo de delitos.

En particular, dichas personas observaron los siguientes delitos.

Cuadro 4.12. Delito del que fueron testigos los encuestados (N= 39)

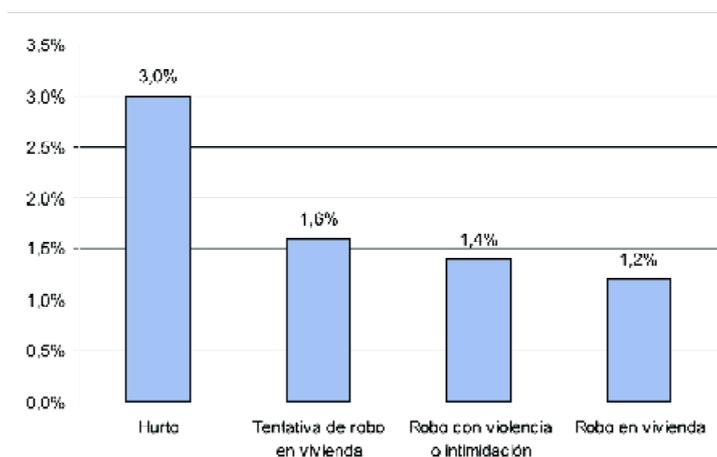
Delitos	Cantidad de personas	Porcentaje
Robo de coche	9	23,1
Robo de moto	2	5,1
Daños vandalismo sobre coche	16	41,0
Robo de objeto de un coche	10	25,6
Robo de coche y daños vandalismo sobre coche	2	5,1

4.2.2. Robos y hurtos

4.2.2.1. Robos en vivienda y tentativas de robo en vivienda

El siguiente gráfico presenta algunas informaciones muy interesantes. Por ejemplo, merece destacarse que en el caso de las viviendas, las tentativas de robo son superiores a los robos consumados. En total 2,8% de los encuestados fueron víctimas de un robo en vivienda o de una tentativa de robo en vivienda, pero más de mitad (57% para ser precisos) fueron tentativas.

Cuadro 4.13. Prevalencia de robos y hurtos (robo en vivienda N= 2825; tentativa de robo en vivienda N= 2821; robo N= 2731; hurto N= 2736)



Nota: La prevalencia indica el porcentaje de encuestados que fueron víctimas del delito en cuestión.

La encuesta realizada entre turistas extranjeros en Málaga en 1994 había registrado 3,1% de robos o tentativas en esta categoría. Lamentablemente, en las publicaciones que hemos consultado no se distingue entre el delito consumado y la tentativa. Por otra parte, al no disponer de las dos bases de datos, no podemos realizar tests estadísticos que indiquen si la diferencia es estadísticamente significativa.

En todo caso, a nivel internacional, las cifras de la encuesta internacional de victimización muestran un ligero descenso en la segunda mitad de los años noventa de este delito (ver la tabla correspondiente a continuación). También puede verse que las tentativas, que eran ligeramente inferiores a los delitos consumados a principios de la década, son ligeramente superiores o, al menos, se equiparan a los delitos consumados al final de la misma.

Cuadro 4.14. Prevalencia de las victimizaciones relacionadas con robos o tentativas de robo en vivienda según la encuesta internacional de victimización.

	Año	Robo en vivienda	Tentativa de robo en vivienda
15 países	1989	2,0	1989
12 países	1992	2,3	1992
12 países	1996	1,9	1996
16 países y Cataluña	2000	1,8	2000

Fuente: van Kesteren y otros (2001): tabla 1, p. 178-9.

Nota: La prevalencia indica el porcentaje de encuestados que fueron víctimas del delito en cuestión.

Si bien las cifras en el cuadro anterior no son estrictamente comparables, puesto que la cantidad de países no fue siempre la misma en las distintas oleadas de la encuesta, una investigación reciente que se limitó a países industrializados comparables (Lamon, 2002) encontró el mismo patrón. Esto puede deberse a una mejoría de las medidas de seguridad. Estas medidas conseguirían así que buena parte de los delitos queden en grado de tentativa.

Desde el punto de vista de la prevención de la delincuencia, sería particularmente interesante concentrarse en estos casos para descubrir cuáles son las medidas más eficaces para prevenir los robos. Lamentablemente, la mayoría de las tentativas no son denunciadas, lo que lleva a que se las desconozca completamente

4.2.2.2. Robos con violencia o intimidación y hurtos

En este apartado nos interesamos por los robos y hurtos. Como ya lo explicáramos oportunamente, la distinción entre robos y hurtos no siempre es clara en la práctica (ver el capítulo sobre metodología). Podemos observar que el delito más frecuente es el hurto, puesto que 3% de la muestra manifiesta haber sido víctima de él. Este porcentaje es inferior al que se registró en Málaga en 1994 (con 4,6% de hurtos), pero se aproxima en sólo 14 días a la media europea de 3,9 hurtos por año. Sin embargo, cabe destacar que el delito más usual corresponda a la forma menos grave de los ataques contra la propiedad, por no concurrir en la misma ni violencia ni intimidación. Este dato confirma que la delincuencia que se mueve en torno a los turistas no es especialmente agresiva. Corrobora esta misma

idea la frecuencia con que se producen tentativas, es decir, el delincuente prefiere la huida cuando se complican sus planes delictivos, antes de reaccionar con conductas más violentas o graves. Esta información debe ser tenida muy en cuenta en el diseño de las medidas para mejorar la seguridad del turista. Las medidas disuasorias que se limiten a dificultar el acceso del delincuente a la persona o el objeto deseado no tendrán efectos ambientales negativos y, en muchos casos, serán por sí solas eficaces.

Con respecto a los robos con violencia o intimidación 1,4% de las personas manifiesta haber sido víctima de dicho delito, un porcentaje casi idéntico al de Málaga en 1994 (1,3%) y bastante más importante que la media europea en un año (0,8%). Este nivel elevado de robos con violencia parece ser una característica de la delincuencia en España. Diferentes investigadores lo han señalado (Garrido y otros, 2001: cap. 3) a partir de encuestas de victimización y de estadísticas policiales.

A pesar de estos datos conviene destacar que son muy escasos los actos violentos o intimidaciones seguidos de lesiones físicas; esto nos hace pensar que, en ocasiones, la víctima exagera la violencia o considera intimidatorio el simple hecho del delito.

Debido a que se trata de un delito que puede dejar importantes secuelas, el cuestionario contenía una serie de preguntas de detalle que presentamos a continuación. Por otro lado, y puesto que se trata de un delito particularmente importante en el contexto de la delincuencia en España, pero que a pesar de ello continúa siendo cuantitativamente poco importante, hemos decidido utilizar en este caso el total de personas que dicen haber sido víctimas del delito, aunque en algunos casos este se haya producido en una estancia anterior en España. Encontramos 49 personas en dicha situación, es decir 10 más de aquellas que dijeron haber sido víctimas en la última estadía (39). Cabe destacar aquí que 20% de las personas que manifestaron ser víctimas de un robo, lo habían sido en una estancia anterior. Se trata de un porcentaje bastante superior al 13% que habíamos encontrado en la muestra en general. Esto confirma que se trata de un delito que deja huellas difíciles de olvidar en la víctima.

Cuadro 4.15. Detalle de los robos con violencia (N= 49)

¿Fue una tentativa de robo o un robo consumado?		
	Frecuencia (N)	Porcentaje válido
Tentativa de robo	30	30
Robo consumado	15	15
No sabe / No contesta	4	4

¿El delincuente utilizó un arma?		
	Frecuencia (N)	Porcentaje válido
No	25	61,0
Sí	16	39,0
No sabe / No contesta	8	

En caso afirmativo, ¿qué tipo de arma?		
	Frecuencia (N)	Porcentaje válido
Cuchillo	13	86,7
Armas de fuego	0	0,0
Otros	2	13,3
No sabe / No contesta	1	

¿El delincuente le ocasionó a usted algún daño físico?		
	Frecuencia (N)	Porcentaje válido
No	22	66,7
Sí	11	33,3
No sabe / No contesta	16	

En caso afirmativo, ¿acudió usted al médico?		
	Frecuencia (N)	Porcentaje válido
No	8	72,7
Sí	3	27,3
No sabe / No contesta	0	

Nuevamente nos encontramos aquí con una mayoría de tentativas. En efecto, dos tercios de los delitos no llegaron a consumarse. Esto puede deberse a que sólo en un tercio de los robos se utilizó un arma. En este contexto, resulta particularmente interesante el detalle de las armas utilizadas. En efecto, no se utilizó en ningún caso un arma de fuego. La casi totalidad de los delitos (13 sobre 15) se cometieron utilizando diferentes tipos de cuchillo. Sin duda esta particularidad puede deberse a varias razones. La primera de ellas es la larga tradición de la legislación que limita el empleo de las armas de fuego. Tan solo se es más permisivo con las armas caza, lo que ha provocado una particular adaptación y utilización de las mismas en la delincuencia urbana, mediante el sistema de recorte de cañón. Otra razón es la relativamente escasa relevancia que tiene para el plan de autor de estos delincuentes el uso de los instrumentos peligrosos de agresión. Estos se emplean mayoritariamente con una función disuasoria. Según refleja la encuesta, en el 61% de los casos el delincuente no utilizó el arma que detentaba. Por último, el uso del cuchillo, como arma de agresión, es propio de una delincuencia poco equipada y organizada.

En este sentido, España se encuentra en una posición privilegiada, puesto que diferentes investigaciones han demostrado que existe una relación lineal entre la cantidad de armas en circulación y los homicidios -en particular aquellos que se cometen en el hogar y cuyas víctimas son las esposas o compañeras sentimentales del dueño del arma- y suicidios (ver Killias y otros, 2001).

De manera consecuente, sólo en 11 casos se produjo un daño físico (en este caso, el nivel relativamente elevado de respuestas "no sabe, no contesta", se debe probablemente a que algunos encuestados pensaron que la pregunta se dirigía

únicamente a aquellas personas víctimas de un robo en el que se utilizó un arma) y sólo 3 de ellas requirieron la intervención de un médico.

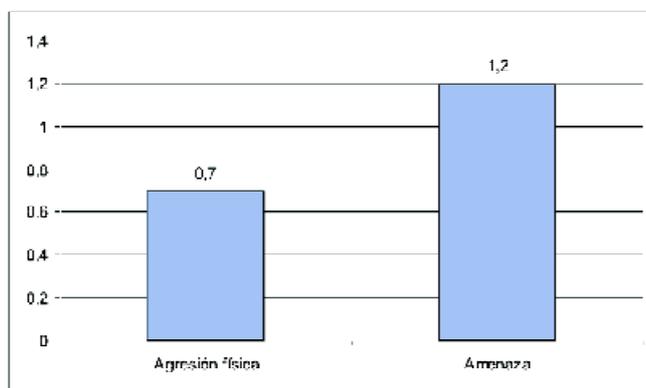
4.2.3 Amenazas y agresiones

4.2.3.1 Amenazas y agresiones físicas

La versión estándar de la encuesta internacional de victimización (ICVS) incluye en una sola pregunta las amenazas y las agresiones. Así, en la versión utilizada en la encuesta en la ciudad de Sevilla en 2002 esta pregunta fue formulada de la siguiente manera: "... ha sido Ud. personalmente agredido o amenazado (de modo tal que se sintiera verdaderamente atemorizado), ya sea en su casa o en otro sitio?".

Sin embargo, se trata de dos comportamientos diferentes y por este motivo decidimos presentarlos por separado en nuestra encuesta.

Cuadro 4.16. Prevalencia de las agresiones físicas (N=2686) y de las amenazas (N=2573)



Nota: La prevalencia indica el porcentaje de encuestados que fueron víctimas del delito en cuestión.

En el gráfico puede observarse que sólo el 0,7% de los encuestados (22 personas) fue víctima de una agresión física y el 1,2% de una amenaza. Recordemos que la pregunta sobre amenazas se había formulado de manera que no se incluyeran lo que podríamos llamar amenazas triviales, por ejemplo un insulto acompañado de una amenaza proferido por un conductor que considera que otro ha cometido un error. Por este motivo se solicitaba que la amenaza hiciera sentirse a la víctima "verdaderamente atemorizada".

Sin embargo, como puede observarse en la cantidad de efectivos (N) indicada en el título del gráfico, la particularidad de las respuestas sobre estos dos comportamientos reside en que el número de respuestas "no sabe/no contesta" es muy elevado. Así, 282 personas (9,5% de la muestra) no respondieron a la pregunta sobre las agresiones físicas y 395 (13%) a la pregunta sobre las amenazas.

La explicación más plausible de estas abstenciones reside en el hecho de que las agresiones son con frecuencia fruto de peleas o riñas en las que las "culpas" no siempre están claramente establecidas. Con esto queremos decir que en una pelea

muchas veces es imposible determinar quien es el agresor y quien la víctima. Esto lleva a que muchas veces no se realice una denuncia policial. Por otro lado, hay investigaciones alemanas que muestran que la policía es reticente a registrar las denuncias de este tipo (ver Kürzinger, 1978 y Wolke y Walter, 2000). Desafortunadamente, en España no existen investigaciones que hayan abordado esta última hipótesis. En consecuencia, no se la puede descartar, pero es imposible ponderar la influencia que pueda tener en la práctica.

Con respecto a las amenazas, suelen presentarse problemas similares. Así, a un “te voy a romper la cabeza” a veces se responde con un “te voy a romper la cara”, de suerte que la situación se transforma en un intercambio de amenazas⁵ en el que no hay un agresor y una víctima sino dos o más personas que se amenazan mutuamente.

La media anual europea para estos dos delitos es de 3,5%, un porcentaje bastante superior al de nuestra encuesta (basada, recordémoslo una vez más, en un período de observación de 14 días). Es un resultado relativamente positivo, cuando se tiene en cuenta que estos son comportamientos que se producen típicamente cuando hay importantes aglomeraciones de personas. En el caso de quienes pasan sus vacaciones en la playa este contacto con otras personas es constante por lo que el riesgo es muy elevado. El nivel de exposición al riesgo en que se encuentran estas personas resulta en alguna medida comparable al que experimentan los jóvenes durante las noches de fin de semana, es decir cuando se producen la mayor parte de los delitos de agresiones y amenazas.

4.2.3.2 Agresiones sexuales

Con respecto a las agresiones sexuales, cabe recordar que se trata de una pregunta que sólo se formuló a las encuestadas de sexo femenino. De las 1535 mujeres de la muestra, 1426 respondieron a esta pregunta y 60 de entre ellas (4,2%) manifestaron haber sido víctimas de una agresión de este tipo.

Cuadro 4.17. Prevalencia de las agresiones sexuales (N= 1426 personas de sexo femenino)



Nota: La prevalencia indica el porcentaje de encuestados que fueron víctimas del delito en cuestión.

⁵ Podría haberse supuesto que entre quienes no respondieron a estas preguntas hubiera habido una mayoría de hombres, puesto que son estos quienes mayoritariamente se embarcan en este tipo de comportamientos. Sin embargo, en el caso de las amenazas, los porcentajes son prácticamente idénticos (50,4% de hombres y 49,6% de mujeres) y en el caso de las agresiones físicas la mayoría de hombres es importante (59% de hombres y 41% de mujeres) pero no es abrumadora.

En la tabla siguiente pueden observarse con detalle dichas agresiones.

Cuadro 4.18. Detalle de las agresiones sexuales (N=60, es decir las personas de sexo femenino que indicaron haber sido víctimas de un delito de esta índole)

Tipo de agresión sexual	N	Porcentaje
Física	10	16,7
Verbal	32	53,3
Física y verbal	13	21,7
No contesta	5	8,3

Observamos que la mayoría de estas agresiones son verbales. La gravedad de estas agresiones es imposible de evaluar con una sola respuesta. Probablemente sería necesario entrevistar por separado a cada persona víctima de una infracción de este tipo. Al margen de insultos de carácter sexual, no puede descartarse que en algunos casos la agresión verbal haya sido una especie de piropo, una particularidad latina desconocida en los países del norte de Europa y que podría ser interpretada por una persona de dichas latitudes como un insulto, especialmente si la víctima no habla el idioma de quien se dirige a ella.

Preocupantes resultan las 10 agresiones sexuales de carácter físico, a las que hay que agregar las 13 de carácter físico y verbal, de manera que la prevalencia –es decir el porcentaje de mujeres víctima de ese delito– sería en este caso de 1,6%. En ningún caso puede asumirse sin más que se trate de violaciones -de hecho ninguna de estas personas indicó en los comentarios que se hubiera tratado de un tal delito-, pero tampoco puede banalizarse la situación suponiendo que se trató únicamente de tocamientos. En todo caso, se trata de un comportamiento que no puede ser tratado con profundidad en el marco de una encuesta como la que nos ocupa, pero que merecería ser objeto de un estudio basado en entrevistas personalizadas. Por ejemplo, si esta encuesta de victimización se realiza nuevamente, podría indicarse a las personas que responden por la afirmativa que se dirijan a las entrevistadoras del Instituto, que llevarían a cabo con ellas una entrevista más detallada.

4.2.4. Otros delitos

Para terminar, señalemos que 14 personas (0,5% de las 2828 que respondieron a esta pregunta) indicaron haber sido víctimas de otro delito durante su estadía. En este caso, se trató de dos robos de teléfonos móviles, una agresión racista cuya víctima fue un ciudadano peruano, una agresión de tráfico, un caso de mobing, una persona que dijo haber sido escupida, y ocho tipos de estafas diversas. De estas últimas dos se produjeron en restaurantes, dos en taxis, una consistió en un fraude en el dinero devuelto después de pagar sin que se especifique en qué lugar se produjo, una persona dijo haber sido engañada por una gitana, otra que lo habían abordado falsos policías con sus correspondientes falsas placas de policía, y una persona dijo que su tarjeta de crédito había sido clonada.

4.2.5. Resumen de los resultados

Para terminar esta sección, en los próximos cuadros resumimos el conjunto de los resultados presentados en los apartados anteriores.

Cuadro 4.19a. Prevalencia de las victimizaciones

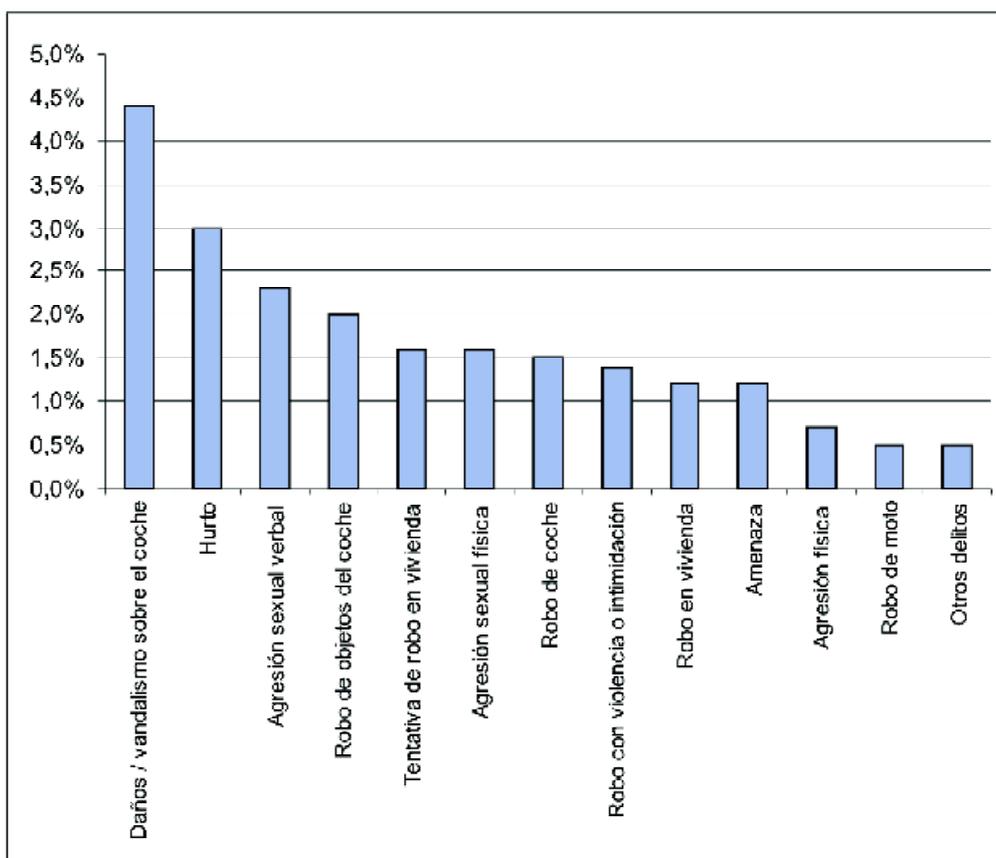
Tipo de delito y cantidad de respuestas válidas (N)	Prevalencia (porcentaje de víctimas)	Número de víctimas
Robo de coche (N=1360)*	1,5%	20
Robo de moto (N=1360)*	0,5%	7
Daños / vandalismo sobre el coche (N=1360)*	4,4%	60
Robo de objetos del coche (N=1360)*	2,0%	27
Robo en vivienda (N=2825)	1,2%	33
Tentativa de robo en vivienda (N=2821)	1,6%	45
Robo con violencia o intimidación (N=2731)	1,4%	39
Hurto (N=2736)	3,0%	82
Agresión física (N=2686)	0,7%	22
Amenaza (N=2573)	1,2%	37
Agresión sexual verbal (N=1421 mujeres)**	2,3%	32
Agresión sexual física (N=1421 mujeres)**	1,6%	23
Otros delitos (N=2828)	0,5%	14

*Pregunta realizada únicamente a aquellas personas que utilizaron un vehículo durante su estadía en Andalucía (N=1360).

** Pregunta realizada únicamente a las personas de sexo femenino de la muestra (N=1535).

Nota: La prevalencia indica el porcentaje de encuestados que fueron víctimas del delito en cuestión.

Cuadro 4.19b. Prevalencia de las victimizaciones



Nota: La prevalencia indica el porcentaje de encuestados que fueron víctimas del delito en cuestión.

El próximo cuadro presenta los resultados obtenidos en otras encuestas de victimización.

Cuadro 4.20. Prevalencia de las victimizaciones sufridas durante el año 2000 (tiempo de exposición al riesgo: un año) y prevalencia según la encuesta realizada entre turistas extranjeros en Málaga en 1994 (tiempo medio de exposición al riesgo: aproximadamente 14 días)

	Año	Al menos 1 de los 11 delitos incluidos	Robo en vivienda	Tentativa de robo en vivienda	Robo con violencia	Hurto	Incidentes sexuales	Agresiones y amenazas
Australia	2000	30.0	3.9	3.3	1.2	6.5	4.0	6.4
Bélgica	2000	21.4	2.0	2.8	1.0	4.1	1.1	3.2
Canadá	2000	23.8	2.3	2.3	0.9	4.7	2.1	5.3
Cataluña	2000	19.0	1.3	0.6	0.9	3.0	0.8	1.5
Dinamarca	2000	23.0	3.1	1.5	0.7	4.1	2.5	3.6
Inglaterra y Gales	2000	26.4	2.8	2.8	1.2	4.6	2.7	6.1
Finlandia	2000	19.1	0.3	1.0	0.6	3.3	3.7	4.2
Francia	2000	21.4	1.0	1.3	1.1	3.0	1.1	4.2
Japón	2000	15.2	1.1	0.8	0.1	0.5	1.2	0.4
Países Bajos	2000	25.2	1.9	2.7	0.8	4.7	3.0	3.4
Irlanda del Norte	2000	15.0	1.7	0.9	0.1	2.2	0.6	3.0
Polonia	2000	22.7	2.0	1.3	1.8	5.3	0.5	2.8
Portugal	2000	15.5	1.4	1.2	1.1	1.9	0.6	0.9
Escocia	2000	23.2	1.5	1.9	0.7	4.6	1.1	6.1
Suecia	2000	24.7	1.7	0.7	0.9	5.8	2.6	3.8
Suiza	2000	18.2	1.1	1.8	0.7	4.4	2.1	2.4
Estados Unidos	2000	21.1	1.8	2.7	0.6	4.9	1.5	3.4
Todos los países	2000	21.3	1.8	1.8	0.8	3.9	1.7	3.5
Turistas extranjeros en Málaga	1994		3.1	1.3	4.6	Físicas 1.8	Verbales 3.3	1.3

Fuente: van Kesteren y otros (2001): tabla 1, p. 178; excepto para el caso de turista extranjeros en Málaga cuya fuente es Stangeland et al 1998: cuadro 3.4., p. 53.

Nota: La prevalencia indica el porcentaje de encuestados que fueron víctimas del delito en cuestión.

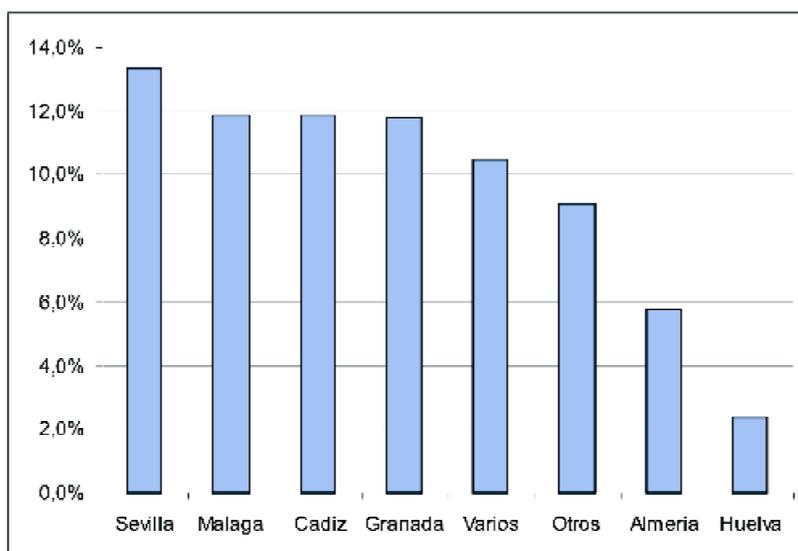
4.2.6. La delincuencia en diversas zonas de Andalucía

Puesto que sabemos el lugar en que los encuestados pasaron la mayor parte de su tiempo, podemos calcular las correspondientes tasas de prevalencia de la victimización. A título indicativo recordemos que la tasa de victimización general había sido de 10,3% con 306 víctimas (en el gráfico siguiente sólo hay 299 porque 7 no indicaron el lugar en que pasaron sus vacaciones)

Cuadro 4.21a. Prevalencia de las victimizaciones según la provincia andaluza en la cual la persona encuestada pasó sus vacaciones

Lugar en que pasó sus vacaciones	Prevalencia (porcentaje de víctimas)	Número de víctimas
Sevilla (N=217)	13,4 %	29
Málaga (N=1498)	11,9 %	179
Cádiz (N=118)	11,9 %	14
Granada (N=153)	11,8 %	18
Varios (N=191)	10,5 %	20
Otros (N=44)	9,1 %	4
Almería (N=591)	5,8 %	34
Huelva (N=42)	2,4 %	1

Cuadro 4.21b. Prevalencia de las victimizaciones según la provincia andaluza en la cual la persona encuestada pasó sus vacaciones



Nota: La prevalencia indica el porcentaje de encuestados que fueron víctimas del delito en cuestión.

Uno de los resultados más consistentes en la investigación criminológica señala que el nivel de urbanización es el mejor predictor de la delincuencia (van Dijk 1998). El gráfico confirma dicho resultado. Así podemos observar que la provincia de Sevilla presenta las tasas más altas de delincuencia. Esto es lógico si se piensa que allí se encuentra la ciudad de Sevilla, capital de Andalucía y la ciudad con más habitantes de toda la comunidad autónoma. Los turistas visitan principalmente dicha ciudad y, de manera “previsible”, son víctimas de la delincuencia con mayor frecuencia. Ligeramente por debajo de Sevilla y con tasas prácticamente idénticas se encuentran las otras tres provincias que cuentan con grandes ciudades que constituyen lugar de visita obligado para quienes allí se encuentran. Nos referimos a Cádiz (11,9% de víctimas) Málaga (11,9%) y Granada (11,8%). A continuación, encontramos 10,4% de víctimas entre aquellos que recorrieron diversos lugares de Andalucía. Al respecto, cabe señalar que se trata de un porcentaje casi idéntico a la media general de Andalucía de 10,3%, de manera que este resultado así como el conjunto de esta tabla confirman que los encuestados respondieron de manera honesta a la encuesta y certifican su validez como indicador de la delincuencia.

Encontramos luego un nivel ligeramente inferior de víctimas (9,1%) entre aquellos que estuvieron en otros lugares; sin embargo, tanto este porcentaje como el de Huelva (con sólo 2,4% de víctimas) no deben ser considerados como totalmente fiables porque se basan en muestras de sólo 44 y 42 personas, respectivamente. Esto hace que el peso de cada persona en la muestra sea desproporcionado. Por ejemplo, en el caso de Huelva el porcentaje se debe a una sola persona que indicó haber sido víctima de un delito. Aún así los resultados no son sorprendentes porque la ciudad de Huelva no tiene tanta población como las demás capitales andaluzas. Algo similar sucede con la categoría “otros”, en la que se encuentran zonas en las que no hay metrópolis.

Finalmente, y de manera consecuente con lo que acabamos de exponer con respecto a la influencia de la urbanización, encontramos a Almería que resultó ser el lugar más seguro de Andalucía con sólo 5,8% de víctimas de la delincuencia.

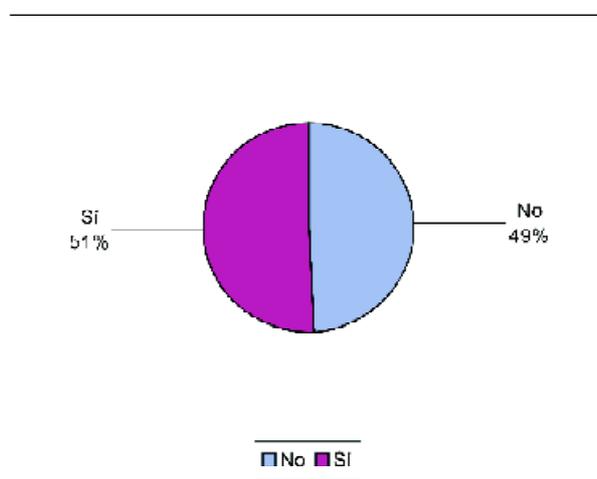
Estos datos no solo ponen de relieve la mayor peligrosidad de las ciudades en comparación con otras zonas, especialmente, si se tratan de ciudades grandes; sino que reflejan que los turistas se encuentran más protegidos cuando se están ubicados en zonas de uso exclusivo – por ejemplo, urbanizaciones o complejos hoteleros-. Esto sucede en las playas de Almería y Huelva en las que los turistas no suelen abandonar sus lugares de residencia y, por ello, sus recorridos son relativamente pequeños debido a la escasa promoción turística de las respectivas capitales de provincia

4.3 Opinión sobre algunas circunstancias del delito

La encuesta contenía algunas preguntas sobre determinadas circunstancias del delito. Así, aproximadamente, la mitad de las víctimas (50,8% para ser precisos) considera que fue víctima por el hecho de ser extranjero. Sin embargo, cabe señalar que sólo respondieron a esta pregunta 128 de las 346 personas que sufrieron alguna vez un delito en España. Es decir que 218 se encuentran en la categoría “no sabe / no contesta”). Este elevado número puede atribuirse en parte a que en

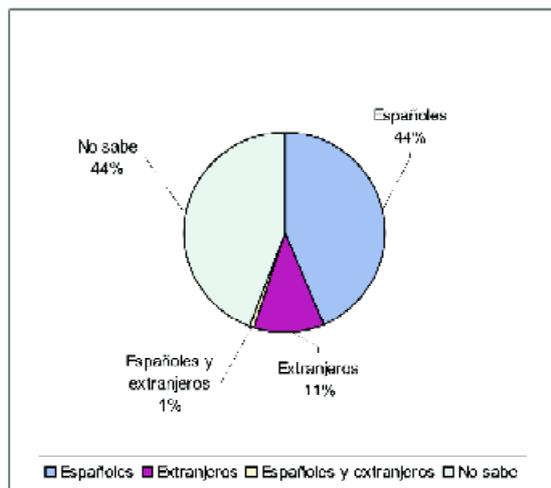
ocasiones la persona no puede conocer la respuesta -por ejemplo, en el caso del robo de un coche en ausencia de su propietario- y a que, por definición, se trata de una pregunta que exige una respuesta extremadamente subjetiva. En todo caso, puede destacarse que sólo 65 personas manifestaron que su condición de extranjeros había motivado el delito, cifra que no resulta demasiado elevada dada la desconfianza innata que suele manifestar quien se encuentra fuera de su país. Es probable que esto se explique por la condición de turistas occidentales en un país occidental de nuestros encuestados. En efecto, en un occidente globalizado las diferencias entre los diferentes países son cada vez más tenues.

Cuadro 4.22. Respuesta a la pregunta ¿cree que el delito ocurrió porque usted es extranjero? (N= 128; 218 respuestas “no sabe / no contesta”)



Por otra parte, pocas personas pudieron ver claramente a los delincuentes (N= 117) y entre estos buena parte (52) no pueden indicar con precisión la nacionalidad de estos. Sin embargo entre quienes sí pudieron hacerlo, 51 indican que los autores eran españoles, 11 que eran extranjeros y una persona que eran españoles y extranjeros. Aunque la cantidad limitada de respuestas no permite generalizar -y tampoco podemos fiarnos plenamente de la habilidad de las víctimas para reconocer la nacionalidad de sus agresores-, el resultado parece plausible en la medida en que la cantidad de extranjeros no es demasiado importante. Es probable que la delincuencia que involucra a extranjeros opere de otras maneras. Así, encontraríamos en un extremo a aquellos que se ven obligados a hurtar productos en supermercados -como sucedió en Huelva en 2002 con muchos inmigrantes que no fueron empleados en la cosecha de la fresa y carecían en consecuencia de ingresos- y en el otro extremo a las bandas organizadas provenientes de países del Este, que se dedican a delitos más sofisticados (robos en joyerías, por ejemplo) cuyas víctimas no son necesariamente turistas.

Cuadro 4.23. Nacionalidad del autor (o autores) del delito (N= 117)

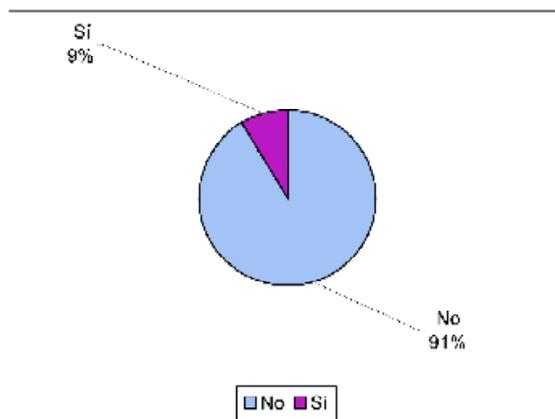


Finalmente, cabe señalar que sólo 3 personas indican que sus agresores eran personas conocidas. Este resultado pone de relieve la particularidad de las infracciones sufridas por los turistas. En efecto, en el caso de las agresiones físicas y sexuales es usual que, en circunstancias “normales”, exista un porcentaje considerable de agresores que son conocidos de la víctima.

4.4. Opiniones sobre la delincuencia y la prevención de la delincuencia en España

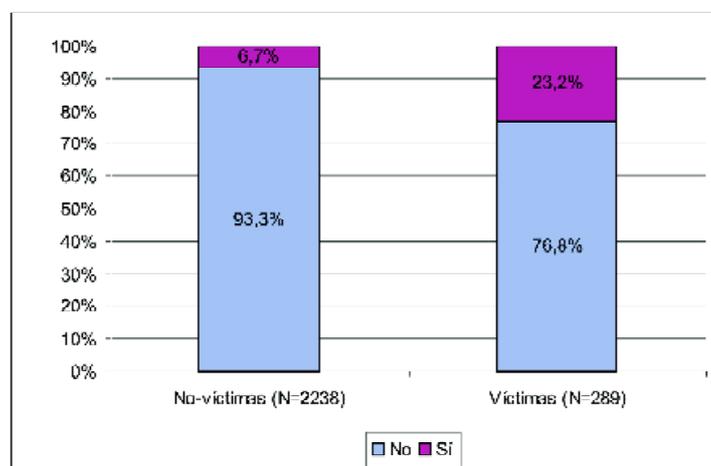
Sólo 8,6% de los encuestados (218 sobre 2527) creen que hay más delincuencia en España que en su país de origen.

Cuadro 4.24. Respuesta a la pregunta ¿cree usted que hay más delincuencia en España que en su país de origen? (N= 2527)



En este contexto, cabe suponer que la opinión sobre la delincuencia en España esté influenciada por el hecho de haber sido víctima de un delito. Por ese motivo, en el próximo gráfico presentamos los resultados de un análisis en el que hemos comparado la opinión de dichas personas con aquellas que no han sido víctimas. Cabe aclarar que en este caso se incluyen en la categoría víctimas todas aquellas personas que indicaron haber sufrido algún delito, incluso cuando este delito se produjo en una estancia anterior. En efecto, si lo que se intenta es comparar víctimas con no-víctimas sería erróneo mezclar las dos categorías -considerando no-víctimas a aquellos que sufrieron el delito en una estancia anterior-, en particular si se tiene en cuenta que para estas personas dicha victimización fue tan importante que decidieron hablar de ella aunque se hubiera producido en una estancia anterior.

Cuadro 4.25. Respuesta a la pregunta “Cree que hay más delincuencia en España que en su país de origen” según que la persona encuestada haya sido víctima o no de un delito (N=2527)

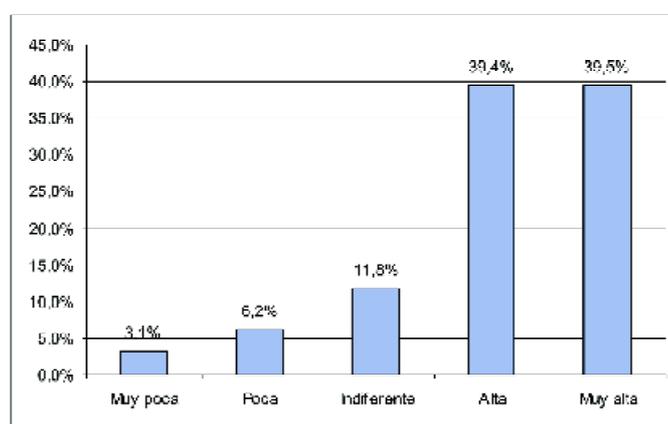


Los resultados merecen al menos dos reflexiones. En primer lugar, se confirma que aquellas personas que fueron víctimas de delitos tienen una opinión más negativa de la delincuencia en España que aquellas que no han sido víctimas. En efecto, entre las víctimas, 23% piensan que hay más delincuencia en España que en su país de origen, mientras que entre aquellas personas que no fueron víctimas el porcentaje correspondiente es de 7%, y esta diferencia es estadísticamente significativa ($p < .001$, según el test de Student para muestras independientes). En segundo lugar, cabe sin embargo destacar que 77% de las víctimas de delitos no consideraron que en España hubiera más delincuencia que en su país de origen. Es decir que tres cuartas partes de las víctimas consideran que España no es un país más peligroso que su propio país, y es probable que esto implique que en el futuro retornen a España a pesar de haber sido víctimas de un delito en nuestro país.

Aún más, considerando que la mayoría de los encuestados son de origen

europeo, puede aventurarse la hipótesis de que se haya producido una toma de conciencia de la dimensión transnacional de la delincuencia en este continente. De esta manera, en la medida en que los índices de delincuencia se mantengan en niveles aceptables, es probable que esta cuestión no afecte la decisión de tomar vacaciones en España. Sin embargo, es indispensable seguir trabajando en la prevención del delito puesto que, como lo señala el próximo gráfico, los encuestados dan una gran importancia a los problemas de seguridad en el momento de elegir un destino turístico

Cuadro 4.26. Importancia dada a los problemas de seguridad (N= 2351)



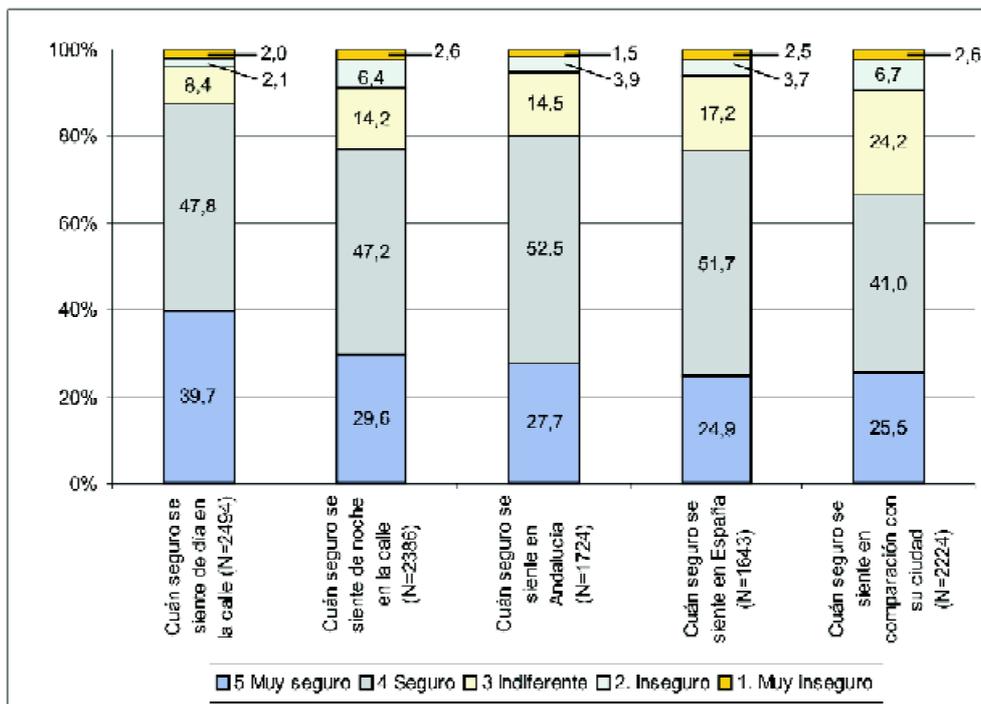
Aproximadamente el 80% de la muestra da una importancia alta o muy alta a los problemas de seguridad. Este elevado porcentaje no es sorprendente en la medida en que la gran mayoría de los turistas provienen de países europeos en los cuales la preocupación por la inseguridad ciudadana es tema de discusión cotidiana. En esta perspectiva, el siguiente cuadro es particularmente interesante puesto que se interesa a diversos aspectos del sentimiento de inseguridad.

Cuadro 4.27. (Página siguiente) Diversos aspectos del sentimiento de inseguridad

Cada una de las columnas de este gráfico presenta el 100% de las respuestas dadas a cada una de las preguntas. Puede observarse que aproximadamente el 80% de las personas que respondieron a estas preguntas se sintieron seguros o muy seguros tanto en Andalucía como en España y tanto de día como de noche en el lugar en que pasaron sus vacaciones. A este respecto, cabe señalar que los efectivos más limitados en las preguntas sobre el sentimiento de inseguridad en Andalucía (N= 1724) y en España (N= 1643) se explican porque sólo respondieron a estas preguntas quienes visitaron otras ciudades andaluzas o españolas.

En particular, y de manera consecuente con los resultados de otras encuestas, las personas se sienten más seguras de día (cuando 40% se sienten muy seguros

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE VICTIMIZACIÓN



y 48% seguros) que de noche (cuando 30% se sienten muy seguros y 48% seguros). Por otro lado, 66% se sintieron seguros o muy seguros en comparación con la seguridad en su ciudad de origen.

Estos resultados deben considerarse como muy positivos puesto que indican claramente que los turistas consideran España y en particular Andalucía como lugares seguros.

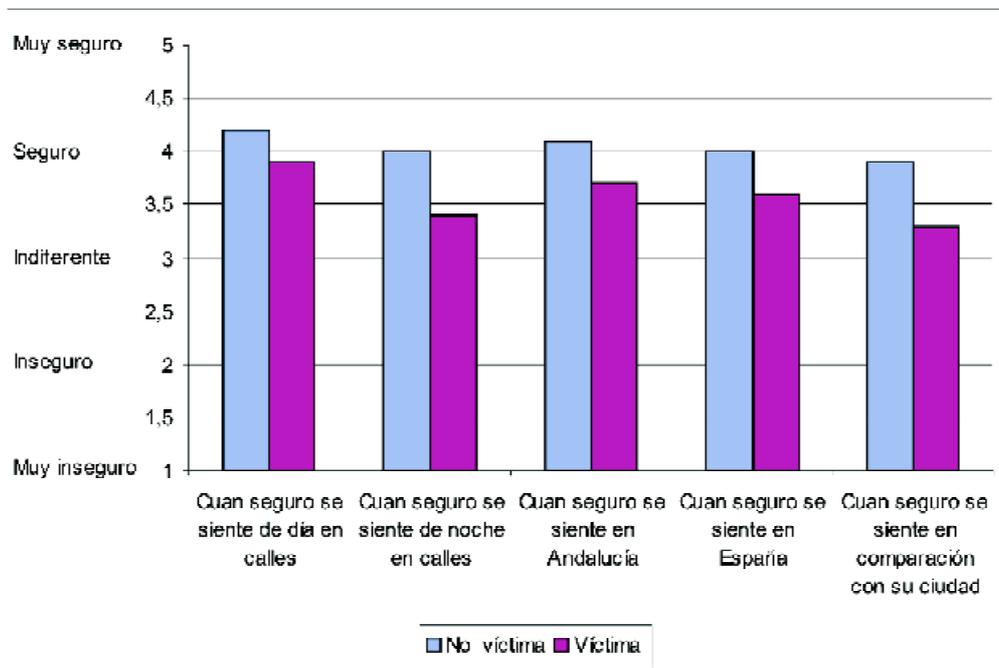
Sin perjuicio de los análisis que haremos en los próximos párrafos sobre la opinión de las personas víctimas y no-víctimas de delito y teniendo en cuenta que el sentimiento de seguridad esta condicionado por diversos factores cuya intensidad varia de una circunstancia a otra –es decir, que la sensación de seguridad no responde exclusivamente al hecho de haber sido víctima de un delito–, los altos porcentajes de sensación de seguridad permiten concluir que aspectos positivos como el comportamiento solidario con las víctimas, la vigilancia de las zonas turísticas, las respuestas satisfactorias a las expectativas del viaje y otras similares son circunstancias que influyen en esa sensación y que, en consecuencia, deben tenerse en cuenta en los programas de mejora de la seguridad de los turistas.

Puesto que estas variables son de tipo intervalo (las respuestas posibles van de 1 a 5), es posible calcular la media de cada una de ellas. El resultado será un número del 1 al 5 y cuanto más alto sea dicho número más segura se sentirá la persona encuestada. De esta manera es posible comparar la media obtenida por aquellas personas que fueron víctimas y aquellas que no lo fueron. Los resultados pueden observarse en la tabla siguiente y en el gráfico correspondiente.

Cuadro 4.28a. Diversos aspectos del sentimiento de inseguridad según que la persona encuestada haya sido víctima o no de un delito

	<i>Cuan seguro se siente de día en calles</i>	<i>Cuan seguro se siente de noche en calles</i>	<i>Cuan seguro se siente en Andalucía</i>	<i>Cuan seguro se siente en España</i>	<i>Cuan seguro se siente en comparación con su ciudad</i>
No víctima	4,2 (N=2197)	4,0 (N=2103)	4,1 (N=1510)	4,0 (N=1427)	3,9 (N=1593)
Víctima	3,9 (N=297)	3,4 (N=283)	3,7 (N=214)	3,6 (N=216)	3,3 (N=271)

Cuadro 4.28b. Diversos aspectos del sentimiento de inseguridad según que la persona encuestada haya sido víctima o no de un delito



En la tabla y en su representación gráfica puede observarse que en todos los casos quienes fueron víctimas se sienten más inseguros. En efecto, la media del sentimiento de seguridad día es de 4,2 para quienes no fueron víctimas y de 3,9 para quienes lo fueron (diferencia estadísticamente significativa al nivel $p < .001$). De la misma manera, la media del sentimiento de inseguridad por la noche es de 4,0 y de 3,4 respectivamente ($p < .001$). Con respecto a Andalucía las medias son de 4,1 para quienes no fueron víctimas y de 3,7 para quienes lo fueron ($p < .001$),

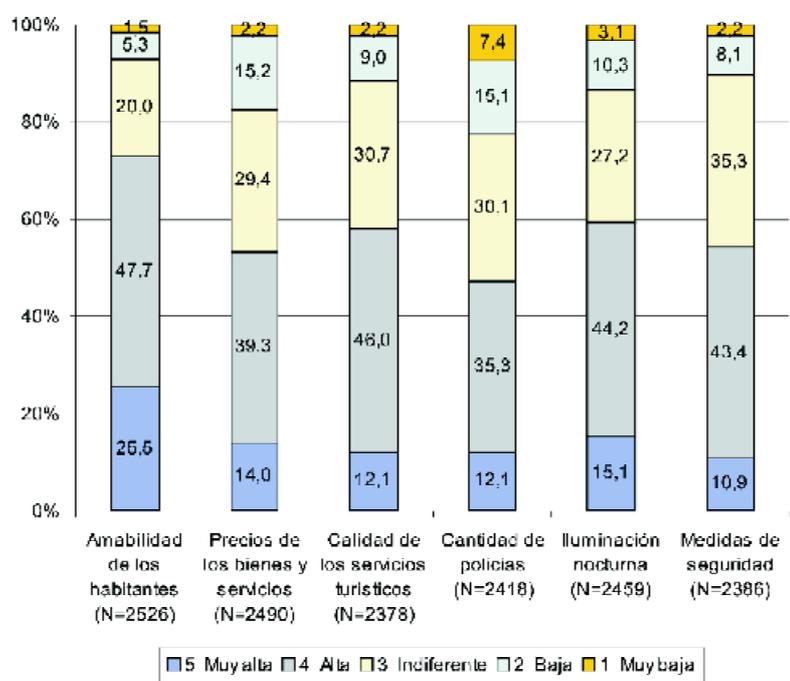
RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE VICTIMIZACIÓN

mientras que en España las medias son de 4,0 y 3,6 respectivamente ($p < .001$). Finalmente, la media del sentimiento de inseguridad con respecto a la ciudad de origen es de 3,9 para quienes no fueron víctimas y 3,3 para quienes lo fueron ($p < .001$).

En todos los casos, la victimización tiene claros efectos negativos sobre el sentimiento de inseguridad.

Finalmente, el cuestionario incluía otra serie de preguntas sobre diversos aspectos de la estancia de los encuestados en Andalucía que son resumidos en el próximo gráfico.

Cuadro 4.29 Opinión sobre diversos indicadores



Puede observarse que aproximadamente tres cuartas partes de los encuestados consideran que los habitantes son amables, pero sólo un poco más de la mitad tienen una buena o muy buena opinión sobre los precios de los bienes y servicios. Con respecto a esta última pregunta, debe tenerse en consideración que los encuestados de mayor edad conocieron épocas en las cuales los precios españoles eran muy inferiores a los de sus países de origen, un recuerdo que seguramente tiene su peso en el momento de evaluar el nivel actual de dichos precios. Por otra parte, un poco menos del 60% consideran que la calidad de los servicios turísticos es buena o muy buena.

Las opiniones empeoran ligeramente cuando nos centramos en algunos de

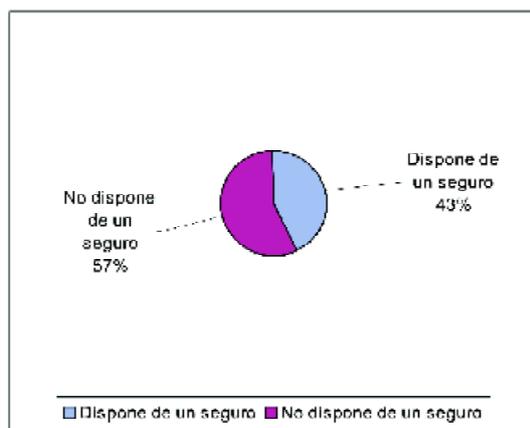
los aspectos más vinculados a la seguridad ciudadana. Así, el 22,5% no están satisfechos con la cantidad de policías, el 13% no lo están con la iluminación nocturna y el 10% con las medidas de seguridad. Sin embargo, en líneas generales predominan las apreciaciones neutrales -aproximadamente un tercio de los encuestados- y positivas.

4.5. Valor de lo robado y seguros

A aquellas personas que habían sido víctimas de un delito contra la propiedad, se les pidió que estimaran el valor robado. De sus respuestas surge que el valor mediano robado fue de 300 Euros. Recordemos que la mediana divide a la población en dos mitades, de manera que la mitad de quienes respondieron a esta pregunta sufrieron una pérdida inferior a 300 euros y la otra mitad una pérdida superior a dicho valor. La mediana es con frecuencia preferida a la media porque esta última es extremadamente sensible a los valores extremos. Así, la media es de 1957 pero esto se debe a un pequeño grupo de 5 personas que indican robos superiores a los 10.000 Euros. El mayor valor indicado es de 55.000 euros y se trata de un turista que indica haber sido seguido desde el aeropuerto y al que se le robó el coche junto con todas sus pertenencias. Esta persona ha evidentemente incluido en el total el valor del coche robado, cosa que no han hecho la gran mayoría de las víctimas de robo de coche, lo que se explica casi con seguridad por el hecho de que se trataba de un coche alquilado.

Por otra parte, el 43% de las personas que sufrieron delitos contra la propiedad manifestaron disponer de un seguro que reembolsará sus pérdidas.

Cuadro 4.30. Existencia de un seguro que reembolse las pérdidas entre las víctimas de delitos contra la propiedad (N= 127)

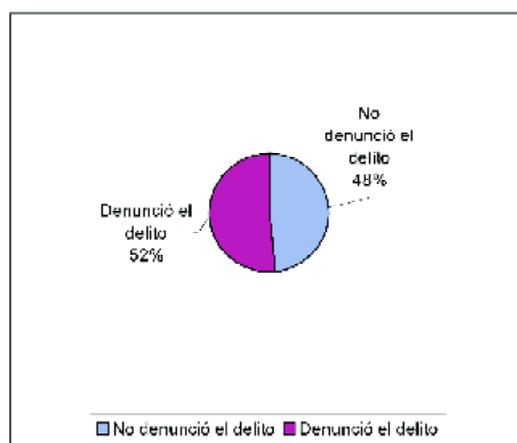


4.6 La denuncia del delito sufrido

Un poco más de la mitad de las personas (52%) víctimas de un delito procedieron a denunciarlo. Este porcentaje debe sin duda ser puesto en relación con el que indicáramos anteriormente de 43% de personas que disponen de un

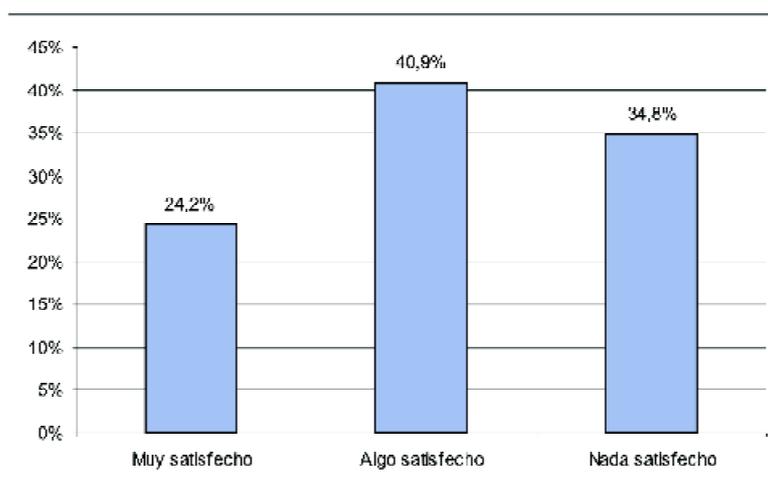
seguro. En todo caso, implica que cerca de la mitad de los delitos sufridos por los turistas pasan a engrosar la llamada “cifra negra” de la delincuencia. En la misma perspectiva, un poco más de la mitad de los denunciantes (56%) volverían a España a declarar.

Cuadro 4.31. Denuncia del delito sufrido (N= 123)



La denuncia fue presentada en comisaría (sólo uno de los denunciantes indica haberla presentado en comisaría y ante el juzgado) y en el próximo gráfico señalamos la satisfacción del denunciante con respecto al trato allí recibido.

Cuadro 4.32. Satisfacción con el trato recibido al presentar la denuncia (N=66)



Puede observarse que prevalece la apreciación “algo satisfecho” (41%), mientras que un cuarto de los denunciantes se consideran “muy satisfechos” y un

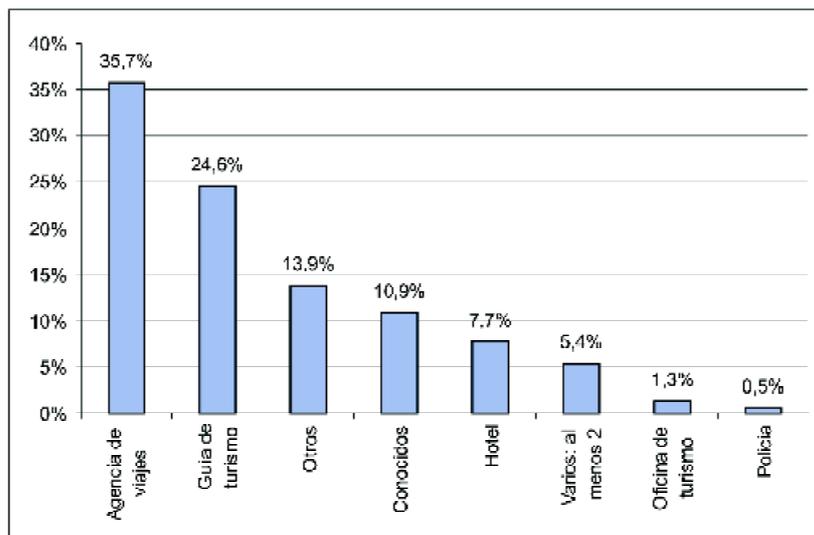
preocupante tercio de ellos se consideran nada satisfechos. Esto puede deberse a dos factores fundamentales. El primero son los problemas de comunicación entre policías españoles y turistas extranjeros, puesto que una de las sugerencias que con más frecuencia realizaron los turistas es la de contar con mayor información en otros idiomas. El segundo es la muy baja tasa de esclarecimiento de los delitos, puesto que sólo 14% (16 personas) recuperaron algo de lo robado. Sin embargo, cabe aclarar que, al menos en lo que respecta a la tasa de esclarecimiento de robos en vivienda, dicho porcentaje de esclarecimiento es comparable al que se registra en Estados Unidos y en el Reino Unido.

Un porcentaje de 35% de personas que valoran como poco satisfactoria su relación con la policía después de haber sufrido un delito debe considerarse muy alto si tenemos además en cuenta que las encuestas se realizaron en zonas de alta concentración turística. En este sentido, debe considerarse que nuestra policía debe incrementar sus esfuerzos para alcanzar una óptima especialización de cara a las necesidades del turismo.

4.7. Información sobre prevención y sugerencias

El 22% de los turistas habían recibido información sobre prevención.

Cuadro 4.33. Fuente de la información sobre prevención (N=560)



Por otra parte, puede observarse en el gráfico que la información sobre prevención proviene de manera mayoritaria de las agencias de turismo que han vendido el viaje a los turistas (36% de estos recibieron la información de esta manera). Le siguen las guías de turismo (25%), categoría que reagrupa tanto las guías escritas, que en muchas ocasiones tienen un apartado con consejos sobre la seguridad durante las vacaciones, como las personas que actúan como guías de turismo, que suelen también brindar información sobre este tópico.

Sin embargo, lo que llama la atención es que las fuentes “locales” de información, es decir los hoteles, y en particular las oficinas de turismo y la policía, se encuentran entre los peor representados en este gráfico, con 8%, 1% y 0,5% respectivamente. Sin embargo, estos porcentajes deben ser interpretados con respecto a las posibilidades que las personas tenían de acceder a dichas fuentes de información. Así, es probable que muchas personas no hayan acudido a las oficinas de turismo, por lo que no tuvieron la oportunidad material de recibir información de ellas. En cierta medida, cabe decir lo mismo de la policía aunque en este caso haya habido seguramente contacto visual. Con respecto a los hoteles, se confirma la prudencia con que actúan estos organismos, probablemente para evitar preocupar al turista.

En todo caso, en el momento de diseñar estrategias de prevención de la delincuencia, no debería olvidarse que podría elaborarse un tríptico informativo – de hecho estos trípticos ya existen en ciertas regiones de España– que podría ser distribuido a los turistas. Y mas importante aún, es recomendable que este tríptico funcione como una especie de publicidad activa de los cuerpos de policía, es decir que sea la propia policía a través de sus servicios la que busque al turista para hacerle llegar su mensaje. Así se evita que desde otras instancias puedan transmitirse mensajes interesados en desviar por razones comerciales los turistas a determinadas zonas empleando el miedo a convertirse en víctimas de delitos.

4.8 Sugerencias hechas por los turistas en sus respuestas.

Diversas sugerencias fueron realizadas por los turistas. Algunas de ellas –las que más se repitieron– son detalladas a continuación. En este caso no presentamos porcentajes porque en el cuestionario esta era una pregunta abierta, es decir que el encuestado debía redactar directamente su respuestas y sabemos que muchas personas son reacias a hacerlo, por este motivo los porcentajes no serían representativos de la cantidad de personas que comparten una determinada idea.

- Policía: 140 personas sugirieron aumentar el número de policías.
- Idiomas: 40 personas sugirieron que se mejorara la información en otros idiomas, principalmente inglés, ya sea en la señalización de los lugares turísticos como –principalmente– en la formación de los policías.
- Iluminación: 46 personas sugirieron que se mejore la iluminación.
- Transportes: Una buena cantidad de personas sugirieron que se mejore la frecuencia de los autobuses nocturnos y que los taxis informen claramente del valor de los trayectos.
- Aparcamientos: Ciertas personas sugirieron que se mejore la vigilancia en los aparcamientos y en algunos casos se quejaron de la presencia de los llamados “gorrillas”, que teóricamente controlan las zonas de aparcamiento.
- Amabilidad: Finalmente, 19 personas sugirieron que el trato sea más amable. Esto tal vez refleje una diferencia cultural, puesto que para quien no es español, ciertas formas de solicitar las cosas que son completamente neutrales en España (“me pones una cerveza”, dirigido a un camarero) pueden resultar demasiado “secas”. De hecho, la Guía del Trotamundos recuerda a los españoles que en el extranjero se utiliza con mucha más frecuencia el “gracias” y el “por favor”.

5. PROPUESTAS

Para terminar este trabajo presentamos una serie de medidas concretas que podrían ser puestas en práctica en Andalucía para prevenir la delincuencia contra turistas. En la medida de lo posible, incluimos resultados empíricos sobre la eficacia de aquellas medidas que fueron aplicadas en otros países. Se trata en muchos casos de ideas que se enmarcan en la llamada prevención situacional de la delincuencia (ver Clarke, 1997). En dicho contexto se intenta cambiar el entorno para reducir las ocasiones de que se produzcan delitos. Hemos calificado nuestras propuestas en tres grandes grupos: estrategias policiales, estrategias legales y estrategias combinadas. Sin embargo, en muchos casos su implementación requerirá una colaboración entre cuerpos y fuerzas de seguridad, tribunales, autoridades civiles –en especial los Ayuntamientos- y responsables del sector hotelero y comercial.

5.1. Estrategias policiales

5.1.1. Especialización en delincuencia contra turistas

Con esta propuesta no se apunta a dividir aún más a unas fuerzas y cuerpos de seguridad que se encuentran entre los más fragmentados de Europa. No se trata entonces de crear un nuevo cuerpo de policía, sino de formar grupos especializados en los problemas que surgen en el trato con turistas. Se intentará mejorar la comunicación entre policías, turistas y responsables del sector hotelero y comercial para conseguir que la policía tenga un mejor conocimiento de la situación y de las características de la delincuencia dirigida contra los turistas (horarios, tipología delictiva, zonas de actuación, etc.). Al mismo tiempo debe tratarse de una policía con una dotación de medios capaces de dar soluciones rápidas y de asegurar una comunicación consular eficaz.

Se trata de mejorar el trato de los policías con los turistas y para esto deben fomentarse patrullas de a pié que puedan charlar con los turistas. Al mismo tiempo, deben complementarse estas funciones con una red de asistencia policial al turista mediante unas oficinas o puntos de información.

5.1.2. Coordinación de las actividades turísticas con la policía local

Debe fomentarse la realización de una reunión mensual entre miembros de la policía local y representantes del sector hotelero y comercial. Se trata, en realidad, de una aplicación práctica de los principios básicos de la policía de proximidad

preconizada por el plan de policía 2000. El contacto personal entre estas personas permitirá que se descubran áreas de colaboración insospechadas. El modelo ideal llevaría a que existiera una persona de contacto en el sector de los encargados del turismo y una persona de contacto en el sector policial.

En particular, esto incluye:

- Advertir a la policía de la celebración de un determinado evento, por ejemplo un congreso.
- Coordinar los esfuerzos entre policía y personal privado de vigilancia contratado por los hoteles. Por ejemplo, en caso de que se dispare una alarma, estos últimos podrían cerciorarse que no se trate de un error (falsa alarma), lo que evitaría desplazamientos inútiles del personal policial.

5.1.3. Idiomas

5.1.3.1 Formación en idiomas mediante el intercambio de policías

A pesar de que actualmente las fuerzas y cuerpos de seguridad incentivan la formación en idiomas de sus miembros, la experiencia nos dice que la mejor manera de aprender un idioma es residir durante un tiempo en un país en que se hable dicho idioma. Por eso creemos que, al margen de continuar con dichos incentivos, se deberían fomentar programas de intercambio de policías con otros países miembros de la Unión Europea. El marco jurídico actual permitiría dicho intercambio, de suerte que un policía español podría desplazarse, por ejemplo, al Reino Unido por un período de 6 meses y ser reemplazado aquí por un policía de dicho país. Al cabo de esos seis meses, el policía español regresaría con un conocimiento muy bueno del inglés y, durante los seis meses que pasaría en España, su colega sería de gran utilidad en el trato con turistas.

5.1.3.2. Identificación de los policías políglotas

Los policías españoles que hablen corrientemente otros idiomas podrían llevar un pequeño distintivo o escudo -similar al utilizado por el personal de los aviones- con los colores del país en que se hable dicho idioma. Por ejemplo, un policía que hable castellano y alemán podría llevar en el bolsillo delantero de la chaqueta de su uniforme dos pequeños pins con la bandera española y la bandera alemana. Esto facilitaría que los turistas se acerquen a ellos.

5.1.3.3 Intérpretes

Existe un convenio que permite que se contraten personas en el paro para actuar como intérpretes en las comisarías. Este convenio debería ser explotado a fondo, de suerte que sea posible localizar durante las 24 horas del día a un intérprete. Como alternativa cuando no se disponga de dichos intérpretes, debería fomentarse el contacto con los institutos de idiomas de las universidades, que podrían recomendar alumnos extranjeros o españoles que hablen dicho idioma. Se trata de un sistema utilizado con éxito por la Cruz Roja en Suiza.

5.1.3.4. Formularios multilingües

Los formularios utilizados para las denuncias ya existen en diferentes idiomas.

Las comisarías deben asegurarse de disponer de dichas traducciones. Cuando ninguno de los miembros de la comisaría en cuestión hable un idioma extranjero, sería imaginable que el formulario, una vez completado por el turista, fuera enviado por fax o por correo electrónico (utilizando un scanner para copiar el formulario) a la misma delegación central que recibe las denuncias realizadas por teléfono o por Internet.

5.1.3.5. Denuncias telefónicas y a través de Internet

Debería incrementarse la cantidad de delitos que pueden ser denunciados por estos medios, sin perjuicio de apersonarse luego en la comisaría para firmar la denuncia. De esta manera, podrían centralizarse las personas que hablan idiomas en una determinada oficina que recibiría las denuncias, las procesaría y las enviaría a la comisaría correspondiente para que sean firmadas por el turista. El sistema sería similar al utilizado actualmente para las denuncias por sustracciones de objetos de vehículos y otros delitos menores contra la propiedad, por lo que sólo se trataría de potenciarlo. Se evitaría así que la comisaría local, desbordada de trabajo, tenga que responder a un llamado telefónico diciendo que no puede enviar una patrulla salvo que se trate de un delito de sangre, y también que el turista deba realizar largas colas para poder llegar al mostrador de la comisaría para presentar su denuncia.

5.1.4. Respeto de la obligación de utilizar casco para circular en motos y ciclomotores

Con frecuencia suele creerse que es necesario promulgar nuevas leyes para combatir la delincuencia. Sin embargo, en muchos casos sólo es necesario asegurar su efectivo cumplimiento. Un buen ejemplo es el de la obligación de utilizar casco para circular en ciclomotores y motos. De acuerdo con las experiencias realizadas en otros países, podemos esperar que el respeto de dicha obligación engendre una disminución del robo de dichos vehículos, de los hurtos y robos cometidos utilizándolos (aquí pensamos en especial a los "tirones") y de los costos de salud al reducirse la cantidad de accidentes de gravedad.

Al respecto, la experiencia alemana es aleccionadora. En 1980, Alemania introdujo la obligación de utilizar casco para circular en moto. Por su parte, la policía alemana se ocupó de que esta obligación fuera respetada. En principio, la introducción de esta obligación se fundaba únicamente en el deseo de reducir los gastos de salud pública. En efecto, los accidentes que se producen cuando se circula sin casco suelen ser mucho más graves que los que se producen cuando el piloto circula con casco. Sin embargo, la introducción de esta obligación legal se tradujo por una disminución de dos tercios del robo de motos.

¿Cómo interpretar esta disminución? Evidentemente, desde el momento en que se introduce la obligación, el delincuente que desee robar una moto está obligado a salir equipado de su domicilio con un casco o correr el riesgo de ser detenido por la policía por circular sin él. Los datos alemanes recogidos por Mayhew y otros (1989) son particularmente interesantes puesto que incluyen también la evolución del robo de coches y de bicicletas. A este respecto, cabe señalar que quienes se

oponen a medidas de prevención como la que proponemos en esta sección suelen señalar que toda disminución de cierto tipo de delitos se traducirá por un aumento de otro tipo de delitos, un fenómeno conocido con el nombre de “desplazamiento”. Por este motivo, es particularmente interesante estudiar el robo de otro tipo de vehículos, que pueden ser utilizados como alternativa a las motos. En la tabla 5.1 podemos observar en la primera columna la disminución de los robos de motos que pasan de alrededor de 150.000 a 50.000 entre 1980 y 1986. El hecho de que la disminución se produzca de manera gradual refleja probablemente una progresiva toma de conciencia por parte de la población de la eficacia de los controles policiales. En efecto, podría decirse que a medida que se comienza a sancionar efectivamente un comportamiento es sólo cuestión de tiempo hasta que la población comprende los riesgos que engendra el incumplimiento de la norma en cuestión.

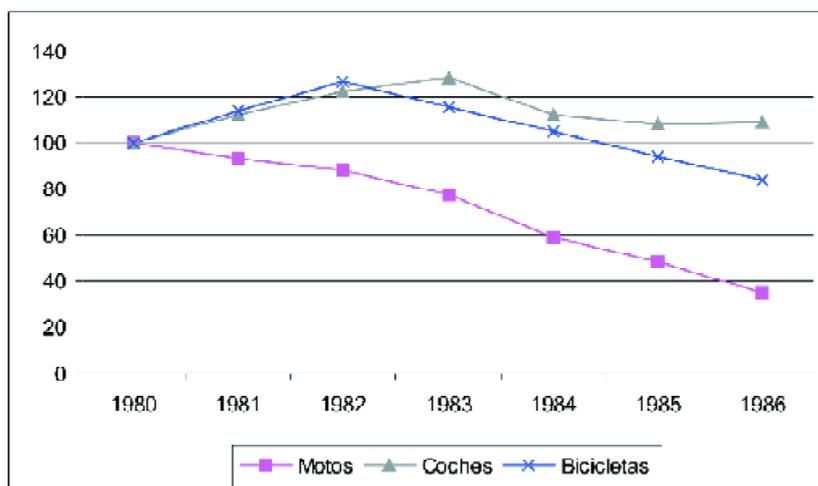
Por otro lado, la segunda columna muestra que durante el período estudiado hubo un aumento del 10% de los robos de coches. Este aumento podría ser interpretado como un desplazamiento, en el sentido de que algunos de los delincuentes que robaban motos pasaron a robar coches. En el mismo sentido, los robos de bicicletas aumentaron durante los dos primeros años, pero luego comenzaron a descender. Así, puede concluirse que sólo una ínfima parte de los 100.000 robos de motos anuales que se evitaron se desplazaron hacia robos de coches. En el gráfico 5.1 hemos ilustrado los datos de la tabla 5.1 utilizando el año 1980 como punto de referencia, es decir que a los valores de dicho año se les asignó el valor de 100 y se calcularon los años siguientes a partir de dicho valor, de suerte que los aumentos y disminuciones pueden ser interpretados en términos de porcentajes.

Tabla 5.1 Robo de motos, coches y bicicletas en Alemania

Año	Motos	Coches	Bicicletas
1980	153.153	64.131	358.865
1981	143.317	71.916	410.223
1982	134.735	78.543	453.850
1983	118.550	82.211	415.398
1984	90.008	72.170	376.946
1985	73.442	69.659	337.337
1986	54.208	70.245	301.890

Fuente: Mayhew y otros (1989).

Gráfico 5.1 Índices de la evolución del robo de motos, coches y bicicletas en Alemania entre 1980 y 1986 (1980= 100)



Fuente: elaboración propia a partir de Mayhew y otros (1989).

La disminución del robo de motos pone de relieve que, al menos en Alemania, se trata de un delito de claro corte oportunista. En muchos casos se tratará de un robo de uso, ya sea que el delincuente (en regla general varones jóvenes) desee volver a su casa en moto, dar una vuelta para impresionar a sus amigos o llevar a cabo un tirón. Las medidas de seguridad un tanto precarias de las motos las presentan como blancos relativamente fáciles. En cambio, el robo de un coche requiere una serie de conocimientos más avanzados –tanto para robarlos como para conducirlos– y una planificación más detallada, sin contar con que las medidas de seguridad en los coches han mejorado notoriamente. Finalmente, las bicicletas no proporcionan las mismas ventajas que las motos, especialmente en cuanto a velocidad se refiere.

Cabe señalar que en otros países se han observado disminuciones similares del robo de motos al introducirse y hacerse respetar la obligación de utilizar casco, tal ha sido el caso en Inglaterra y Gales, Holanda, India (Mayhew y otros 1989) y Suiza (Killias, 2001: 330-332) entre otros.

En efecto, si la policía se limita a multar al infractor, es posible que este nunca pague la multa. Por otro lado, puesto que está prohibido circular sin casco, parece justificable que se incaute la moto hasta que el infractor se presente con un casco. Además, la campaña en que se anuncie la entrada en vigor de controles más eficaces será acompañada de la recomendación a los ciudadanos de no dejar sus cascos en los portaequipajes previstos bajo el asiento de algunos de los modelos de ciclomotores y motos.

Resumiendo, creemos que el efectivo cumplimiento de la obligación de utilizar casco se traducirá por: a) una disminución de los robos de motos; b) una disminución

de los delitos cometidos con estos vehículos, especialmente los tirones (un delito en el cual en muchas ocasiones la víctima es un turista extranjero; c) una disminución de los costos de salud puesto que los accidentes serán menos graves; d) una disminución de los accidentes de tráfico ocasionados por el conducir agresivo de los ladrones de motos.

Finalmente, recomendamos evaluar si estos efectos previstos se producen en la práctica mediante el control de la evolución de los delitos mencionados.

5.1.5. Presencia y amabilidad de los agentes de policía

Una buena parte de los turistas encuestados reclaman mayor presencia policial en las calles.

Desde un punto de vista científico, creemos que en este contexto es necesario distinguir entre reducción de la delincuencia y reducción del miedo al delito. En efecto, si bien una mayor presencia policial en las calles probablemente no provocará una disminución marcada de la delincuencia, es casi seguro que se traducirá en una disminución del miedo al delito. La persona que ve a un policía en su barrio se siente protegida.

A este respecto cabe señalar que los estudios de Felson (1999) muestran que aunque se aumentara el número de policías X veces, sólo se reduciría un porcentaje muy limitado de los delitos. En efecto, los casos en que la policía atrapa al delincuente "con las manos en la masa" son minoritarios. Por este motivo se ha llegado a la conclusión de que es fundamental fomentar la cooperación ciudadana y este es el objetivo de los planes de policía de proximidad que se han instaurado progresivamente en Estados Unidos y Europa durante los últimos años del siglo XX.

Al mismo tiempo, el cambio de actitud de los policías estadounidenses se ha traducido por un claro aumento de la imagen de la policía entre los ciudadanos. Es curioso notar que en la última encuesta internacional de victimización realizada en 2000, los estadounidenses son quienes mejor imagen tienen de sus policías. Lamentablemente, España no ha participado en dicha encuesta, aunque sí lo ha hecho Cataluña lo que nos permite tener un punto de referencia ibérico. En dicha encuesta puede observarse que los catalanes que piensan que la policía está haciendo un buen trabajo son minoría, mientras que los estadounidenses son mayoría. Sin embargo, es curioso constatar que esta relación se invierte entre aquellos que han tenido contacto con la policía (ver van Kesteren y otros, 2001: 70 y 74).

Es decir que los estadounidenses tienen una muy buena imagen de su policía mientras se limitan a tener con ella contactos impersonales. Sin embargo, cuando se produce un contacto personal, es decir cuando deben denunciar un delito, se dan cuenta que los policías no son tan amables ni tan eficaces como aparentan. En España sucede lo contrario puesto que la gente no tiene una imagen tan buena de la policía en abstracto, pero esta imagen mejora cuando toman contacto directo con la policía para denunciar un delito.

Si bien podría argumentarse que en España la imagen no tan positiva de la policía se debe a la herencia del período dictatorial, creemos que la explicación puede ser aún más simple. En efecto, el comportamiento típico del policía local estadounidense de guardia en un determinado lugar es el de mirar a los ojos a la

persona que se le acerca y saludarla con una sonrisa, especialmente cuando se trata de niños pequeños y de adultos. El comportamiento típico del policía local español es el de no tomar contacto –ni ocular ni verbal– con quién pasa a su lado (aunque evidentemente en ambos casos hay excepciones). La consecuencia de este accionar es que el ciudadano estadounidense conoce y aprecia a su policía local, mientras este no es el caso en España. Ciertamente es que “las apariencias engañan” y el ciudadano estadounidense suele sentirse defraudado al tener que tomar un contacto más directo con su policía al denunciar un delito. Sin embargo, la delincuencia sigue siendo afortunadamente un fenómeno raro, lo que hace que la mayoría de los ciudadanos no tengan que tomar contacto personal con la policía y guarden una imagen positiva de su cuerpo de policía.

Las formas son en este caso muy importantes, y si de lo que se trata es de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, es capital reducir el temor al delito. Esto puede lograrse, al menos en parte, mejorando los contactos entre policías y ciudadanos. En el caso de los turistas, que sólo residen durante un corto período de tiempo, la primera impresión es aún más importante. La mayoría de ellos no entrará jamás en contacto personal con la policía, por lo que sería fundamental que retornaran a sus países de origen con una imagen positiva de los policías, de esta forma tendrán tendencia a considerar Andalucía como un lugar seguro al que eventualmente regresarán y que recomendarán a sus amigos. En esta perspectiva, es necesario recordar que la publicidad de boca a boca es mucho más eficaz que cualquier campaña publicitaria en los medios, puesto que en estas últimas –y sea cual fuere el lugar del mundo que se publicita– siempre se lo presentará como un lugar espectacular y seguro.

Así, recomendamos dos estrategias complementarias.

- Aumentar la presencia policial en las calles. Esto no implica necesariamente un aumento del personal policial, sino una redistribución de los mismos de manera que sean más visibles. En la medida de lo posible, debe tratarse de patrullas de a pié (el coche introduce una sensación de distancia innecesaria), o en su defecto en motos o, si se trata de un pueblo pequeño, en bicicletas (esta última modalidad es muy usual en los campus universitarios y en las playas estadounidenses). En la medida de lo posible debe reducirse la carga burocrática de los agentes de policía (el “papeleo”). De ser necesario, se recomienda utilizar empleados administrativos y no agentes de policía para llevar a cabo esas tareas secundarias con respecto a la prevención del delito.

- Introducir lo que podríamos llamar la “cultura de la sonrisa”. Aunque pueda sonar caricatural, creemos que un ejemplo que quedará grabado es el de tomar como modelo a los empleados de la cadena de restaurantes McDonald que basan sus contactos con los clientes en recibirlos con una sonrisa. Esta actitud no es indispensable con adolescentes o jóvenes, pero parece indispensable con niños y con adultos a partir de los treinta años.

Finalmente, nos referiremos brevemente a los efectos secundarios de un aumento de la presencia policial en las calles. Como lo hemos señalado al principio de este capítulo, un aumento de la presencia policial no engendrará per se una disminución de la delincuencia. Por el contrario, es posible que, si nos atenemos

únicamente a las estadísticas policiales de delitos denunciados, se registre un aumento de la delincuencia. En efecto, al margen de los casos en que se atrape al delincuente “con las manos en la masa” –que como dijimos con anterioridad serán sin duda minoritarios–, una mayor presencia y amabilidad policiales darán más confianza al ciudadano, que tal vez se sienta más inclinado a denunciar delitos que no habría denunciado en otra situación. Este es un efecto conocido en la literatura criminológica. Por este motivo agregamos dos recomendaciones suplementarias.

En primer lugar, recomendamos introducir una encuesta anual de victimización de turistas como la que presentamos en este trabajo; pero realizándola sistemáticamente en las mismas fechas y en los mismos aeropuertos cada año (por ejemplo, las encuestas pueden realizarse alrededor del 15 de julio, 30 de julio, 15 de agosto, 30 de agosto y 15 de septiembre). Esto nos permitirá disponer de un indicador fiable y válido de la delincuencia.

En segundo lugar, recomendamos mejorar la formación de los cuerpos de policía introduciéndolos a (a) los métodos utilizados por los cuerpos de policía de otros países, en especial Estados Unidos, y (b) el estudio de idiomas, en particular del inglés, para facilitar la comunicación con los turistas.

5.1.6. Prevención del tráfico de drogas

El tráfico de drogas engendra en general violencia. Esto no quiere decir que los toxicómanos sean necesariamente violentos -los heroinómanos, por ejemplo, casi nunca lo son-, pero resulta claro de las investigaciones disponibles que quienes controlan el mercado de la venta de droga sí lo son. Controlando dicho tráfico se pueden evitar muchos incidentes violentos. Para controlarlo es necesario redoblar los esfuerzos para identificar a los vendedores y, al menos, impedirles la entrada en las zonas turísticas por excelencia.

5.1.7. Registro del día de partida del turista que presenta una denuncia

A título experimental, se recomienda que un grupo de comisarías tome nota, en el momento de registrar una denuncia, del día en que el turista que presenta dicha denuncia debe retornar a su país de origen. Si se confirmara que, como lo señalan algunos miembros de las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado, la mayoría de denuncias se presentan horas antes de dejar España, esta estadística podría servir como punto de partida para iniciar una investigación de fraudes al seguro. Por supuesto, esto no quiere decir que todo el que presenta una denuncia unas horas antes de tomar un avión para regresar a su país sea sospechoso de estar preparando un fraude al seguro. Por dicho motivo, la estadística deberá ser anónima, en el sentido de que no deberá reflejar el nombre del denunciante. El único objetivo es el de tener una idea precisa de la distribución temporal de las denuncias. Sólo a partir de dicha información podrá planificarse luego una eventual investigación sobre este tipo de fraudes.

5.2. Estrategias legales

Elaboración de un marco legal destinado a proteger expresamente a los

turistas. La presencia en nuestro país de más de cuarenta millones de visitantes y la importancia de nuestra floreciente industria turística son razones más que suficientes para recomendar la elaboración de un libro blanco sobre la seguridad de los turistas en el que se aborden reformas legales que sustancialmente pueden tener una triple orientación:

- Propuesta de reforma del Código Penal en la que se considere como circunstancia agravante genérica dentro del catálogo del Art. 22, expresamente cometer el delito aprovechándose de la indefensión del turista. Con ello se les equipara a otros colectivos –menores, parientes, mujeres, grupos étnicos- que por determinadas circunstancias se encuentran en situaciones más desventajosas. Esta reforma requiere como complemento técnico incorporar una definición de turista a efectos legales o bien suprimir esta expresión y, en su lugar, referirse a las características que han de concurrir en una persona para que merezca una mayor intensidad en la protección penal.

- Propuesta de reformas de la legislación procesal que permita la adaptación del proceso penal a las circunstancias del turista. Dichas propuestas pueden concretarse en varios aspectos, todos ellos orientados a la agilización del proceso. En este sentido es recomendable que a través de Instrucciones generales de la Fiscalía General del Estado, del Consejo General del Poder Judicial y del Ministerio de Justicia se obligue a marcar con una indicación las Diligencias en las que hay involucradas víctimas turistas para que estas puedan llevar un procedimiento más ágil, en términos parecidos a lo que en la actualidad se hace con las “causas con presos”.

- Emplear procedimientos más rápidos o que no exijan la presencia física de la víctima o que esta pueda ser sustituida, como en el caso de los menores por la declaración ante un profesional o por sistemas telemáticos como la video conferencia.

- Coordinar la actuación de la Policía y la Guardia Civil con el Juzgado y Fiscal de Guardia -a través de Instrucciones generales del Ministerio Fiscal o de decisiones de la Comisión de Policía Judicial- para que las primeras declaraciones de las víctimas y los reconocimientos en rueda se produzcan directamente ante el Juzgado de Guardia con asistencia de letrado defensor, a fin de que tengan el valor de prueba anticipada.

- Propuesta de reforma que contemple una especial incidencia del principio de oportunidad –suspensión de las actuaciones procesales- para aquellos supuestos en los que el delincuente colabora con la justicia devolviendo, por ejemplo, las cosas sustraídas. De esta manera se garantiza que el turista mediante un acto de mediación puede verse reparado en el daño y continuar con sus vacaciones.

5.3. Estrategias combinadas

5.3.1. Limpieza de la ciudad

En este apartado nos ocuparemos de dos problemas fundamentales: la suciedad que puede observarse en ciertas ciudades y los graffiti.

5.3.1.1. Graffiti

En este caso, nos encontramos ante un elemento que genera de manera casi sistemática un aumento del temor al delito. Una ciudad cubierta de graffiti genera desconfianza en el visitante, e incluso en el local.

Aclaremos antes de comenzar que utilizamos la categoría genérica de graffiti para englobar tanto las pinturas realizadas con aerosoles sobre una pared (graffiti en el sentido estricto), como las “firmas” que suelen dejar los adolescentes (conocidas como “tags”) y las pintadas de carácter político o sindical.

A este respecto recomendamos una estrategia basada en dos medidas: a) eliminación de los graffiti “salvajes”; b) creación de ciertas zonas en las que se autoricen e incluso se fomenten los graffiti.

El ejemplo típico de la disminución del miedo al temor mediante la eliminación de graffiti es el del metro de Nueva York (Kelling y Coles, 1996); aunque también ha habido en los Estados Unidos campañas para la erradicación de graffiti en diferentes Estados. Sin embargo, cabe hacer una aclaración con respecto a este último punto. En efecto, en ciertos Estados americanos, la policía tiene mayor poder de discreción y puede obligar a los menores descubiertos “in fraganti” a pintar las paredes ensuciadas. Este poder no existe en España y probablemente no surgirá en los próximos años. También resulta difícil que sea aplicada por un juez puesto que se corre el riesgo de acusación de “trabajos forzados”. Sin embargo, la reparación directa del daño resulta siempre la manera más eficaz de aprendizaje.

Es importante señalar que los graffiti tienen en muchos casos un significado. En particular, los “tags” o firmas son una forma para el autor de “marcar el territorio”. Cuando sus amigos o conocidos pasan por el lugar descubren su firma y pueden decir: “por aquí anduvo X”. De allí, la importancia de volver a pintar sistemáticamente las paredes vandalizadas. Cuando el adolescente comprende que su firma desaparecerá en menos de 24 horas, en la mayoría de los casos decide no tomarse el trabajo de llevar a cabo el graffiti.

La creación de un pequeño grupo de trabajo que se encargue de cubrir los graffiti no implica costos demasiado elevados puesto que no se trata de un trabajo altamente calificado. Incluso puede ser una forma de dar trabajo a personas que se encuentran en el paro.

Con respecto al coste de la pintura, siempre puede obtenerse un precio especial al comprar al por mayor y en este sentido, también deseáramos llamar la atención sobre un posible efecto secundario positivo de una iniciativa de este género. En pequeños pueblos, el alcalde puede indicar que todos los graffiti que se realizan en paredes blancas y techos verdes (por poner un ejemplo con los colores de Andalucía) serán cubiertos por el grupo de trabajo del ayuntamiento aunque pertenezcan a personas privadas. Esto motivará a buena parte de la población a utilizar dichos colores y logrará así el efecto buscado por Manrique en Lanzarote, cuando sugirió que las casas se pintaran de determinados colores. De esta manera se incrementa el aspecto típico de un pueblo.

5.3.1.2. Suciedad

Varias ciudades andaluzas realizan campañas para fomentar la limpieza entre sus habitantes. En Sevilla, dicha campaña se llama “Sevilla Limpia”. Sin embargo, para quien se pasea por la ciudad y tiene como punto de comparación cualquier ciudad del norte de Europa, Sevilla sigue siendo una ciudad que dista de caracterizarse por su limpieza.

Por un lado, puede invocarse la “excepción cultural” que hace que sea costumbre que en los bares de Andalucía se tiren al suelo servilletas, colillas de cigarrillos, pipas. Esto incluso puede considerarse una especie de atracción turística. En efecto, se trata de un espectáculo único que motivo que el stand Suizo de la Expo 92 tuviera un techo transparente cubierto de ese tipo de desperdicios, mostrando así en el techo lo que suele observarse en el suelo. Sin embargo, cuando esta costumbre se traslada a las calles, el espectáculo puede ser contraproducente para la imagen que el turista se lleva de Andalucía.

Si bien este aspecto no se relaciona directamente con el miedo al delito, se trata de un factor coadyuvante. Una ciudad con basura en las calles, graffiti, mendigos y personas pidiendo dinero para “cuidar” el coche en el aparcamiento puede resultar intimidante, en particular para quien no conoce el idioma y las costumbres. Por eso es necesario actuar sobre diferentes frentes.

Un cambio de las costumbres sólo puede lograrse al cabo de una cierta cantidad de años; por lo que parece “naif” esperar un cambio en los próximos años. Con respecto a la basura, sólo puede sugerirse multiplicar el número de barrenderos que limpian la ciudad. Es posible que la vista de una persona que recoge los papeles, cáscaras y envoltorios arrojados fomente el hábito de utilizar las papeleras.

Una excepción puede realizarse con los excrementos de perros. En estos casos, la obligación de recoger los excrementos de los perros propios nos parece indispensable. En la ciudad de Nueva York, abundan los carteles anunciando una multa de 100 dólares (alrededor de 100 Euros) para quien no lo haga. En otras ciudades europeas no se ven dichos carteles, pero el comportamiento es también sancionado por las autoridades. Particularmente en verano, el hedor que producen dichos excrementos es desagradable y recomendamos la introducción del sistema neoyorquino y una campaña de cumplimiento de la ordenanza por parte de la policía. Es posible que una serie de controles aleatorios a lo largo de unos meses y varias multas aplicadas lleven a un cumplimiento de la ley.

5.3.2. Teléfono de información a turistas

Creación de un número único de teléfono dedicado a la atención del turista en Andalucía. Las campañas de promoción del turismo incluirían una mención de dicho número, sin indicación de que se trata de un teléfono de emergencias, sino de un teléfono en el que se suministra todo tipo de información. La función de quienes respondan a dicho teléfono será desviar las llamadas a los organismos correspondientes (hospitales, policías, etc.). En el caso de la delincuencia, se tratará de desviar la llamada a la comisaría que deberá registrar la denuncia. En particular, y puesto que la delincuencia contra la propiedad es la más común, se podría potenciar de esta manera la utilización de la denuncia telefónica (ver nuestros comentarios en la sección estrategias policiales).

5.3.3. Teléfono único de emergencias (112)

Si la estrategia anterior no es retenida, deberán realizarse campañas de difusión orientadas a fomentar la utilización del teléfono que existe actualmente para todos los ciudadanos.

5.3.4 Carteles plurilingües (castellano-inglés-alemán)

Debe potenciarse el uso de carteles en diferentes idiomas en los principales centros turísticos.

5.3.5. Videovigilancia

Los lugares que sean considerados como particularmente peligrosos (esto se determina utilizando mapas de la delincuencia que permiten establecer aquellas calles y sitios en los que se producen la mayor parte de los delitos) deberían disponer de cámaras de video para poder identificar a los delincuentes habituales. Por ejemplo, si una persona denuncia que sufrió un delito a las 11 de la mañana, podrá consultarse lo que filmó la cámara de vigilancia en ese momento e identificar al autor.

5.3.6. Eliminar las diferencias externas entre los vehículos alquilados y el resto de los vehículos

Este es un aspecto que debería estudiarse con detenimiento para establecer los mecanismos que utilizan los delincuentes especializados para distinguir los coches de turistas de los coches de los habitantes autóctonos. En principio, las matrículas no difieren, pero es probable que los delincuentes se orienten a través de determinadas pegatinas o por el hecho de que en dichos coches no se indique el concesionario que los vendió. De ser así, podría explotarse este recurso fomentando que las agencias de alquiler incluyan otro tipo de pegatinas o signos externos en sus coches que hagan que estos no puedan diferenciarse de los coches no-alquilados. El aspecto negativo de este procedimiento es que podría generar un desplazamiento de la delincuencia hacia este último tipo de vehículos.

5.3.7. Mayor frecuencia del transporte público nocturno

Un aumento de la frecuencia de los transportes públicos nocturnos debería producir varias consecuencias positivas:

- Evitaría que personas que han bebido demasiado conduzcan para regresar a sus casas, reduciendo así los accidentes.
- Reduciría los robos de uso de coches, que son utilizados por ciertos jóvenes para regresar a sus domicilios.
- Evitaría que los turistas se expongan inútilmente a altas horas de la madrugada, reduciendo así los delitos cometidos contra ellos.

Algunos ayuntamientos (en el campo de Gibraltar, por ejemplo) ya han iniciado este tipo de programas. Se trataría de potenciarlos.

En algunos países se ha experimentado con la subvención de parte de los costes del transporte público. A partir de ciertas horas taxis y, en general transportes colectivos, están parcialmente subvencionados por la Administración para fomentar su uso entre los turistas. Un correcto funcionamiento del sistema puede alcanzarse contando con la colaboración de los hoteles –muy interesados en este tipo de programas– los cuales emiten al taxista un bono del correspondiente servicio, que estos hacen efectivos frente a la administración. Incluso, no debería descartarse que los operadores turísticos estén interesados en participar financieramente en una operación de este tipo.

5.3.8. Mayor control de los “encargados” de los aparcamientos (“gorrillas”)

La presencia de estas personas es tal vez inevitable. Si no existieran los uniformes actuales, lo más probable es que hubiera otras personas que se dedicarían a dar sugerencias sobre los lugares en que se puede aparcar un coche. Sin embargo, es necesario que exista un control estricto de las personas que se dedican a esta actividad. No debe olvidarse que la mayoría de los turistas suelen sorprenderse ante su presencia puesto que se trata de una actividad desconocida en el norte de Europa.

5.3.9. Iniciativas locales de prevención de la delincuencia

Con frecuencia suele creerse que es suficiente un plan nacional de prevención de la delincuencia para aportar soluciones. Sin embargo, la experiencia de los países que se dedican a evaluar sus planes de prevención del delito demuestra que esto no es cierto. Las mejores iniciativas de prevención de la delincuencia son aquellas que se realizan a escala local. La delincuencia es un fenómeno extremadamente complejo y las tasas de delincuencia varían notablemente de un barrio a otro y de una zona a otra de cada barrio. Por este motivo, los planes nacionales resultan demasiado ambiciosos y no aportan resultados concretos.

Proponemos entonces una colaboración estrecha del IAIC de Sevilla con las fuerzas de seguridad de un pueblo o barrio de una ciudad en el que se podría realizar y evaluar una experiencia piloto de prevención de la delincuencia. En la medida en que estas intervenciones resulten eficaces podrán ser llevadas a cabo en otros barrios y ciudades.

Al mismo tiempo debe buscarse la participación de la población local en las medidas de prevención de la delincuencia y fomentar la colaboración ciudadana con los turistas. Mediante campañas informativas los residentes de un lugar deben ser invitados a ayudar a los turistas para que, en la medida de lo posible, hagan extensivas a ellos las naturales barreras de protección de las que disponen gracias a su mejor conocimiento del medio.

5.3.10. Iluminación de la ciudad

Muchos de los encuestados reclaman mayor iluminación. En este contexto, en una región cuyas costas más famosas se llaman “Costa del Sol” y “Costa de la Luz”, creemos que debería fomentarse el uso de la energía solar (y aprovechar, de paso, la publicidad ecologista derivada). En Grecia, la energía solar se ha impuesto en muchísimas ciudades y su instalación en hogares particulares es financiada en parte por el gobierno. Especialmente importante es prestar atención a la eliminación de aquellas zonas en las que los turistas son más vulnerables por tener que realizar movimientos de equipajes, tales como los accesos a los aeropuertos, estaciones, hoteles, etc.

5.3.11. “Ombudsman” o “Defensor” del turista

Puede imaginarse una persona con un sueldo financiado por capitales privados interesados en el turismo que se encargue expresamente de la atención de las víctimas extranjeras.

5.3.12. Campañas de información local a turistas

Puede tratarse de un simple díptico o tríptico sobre prevención general, pero en caso de que se constate que un delito en particular se repite con excesiva frecuencia, la información puede centrarse en ese tipo de delito en particular. También debe considerarse la conveniencia de informar a los turistas sobre las zonas más peligrosas dentro de las que se va a mover durante sus vacaciones. No se trata de estigmatizar una calle, un barrio o una playa, pero el turista debe saber que en ciertas zonas de las que recibe información actual y concreta, han sido más frecuentes la comisión de delitos en el último año. Esta publicidad negativa fomenta también a los residentes a colaborar en la seguridad de los turistas. La difusión puede realizarse a través de las oficinas de turismo, o repartiendo el texto en las habitaciones de los hoteles.

En dicha información debería fomentarse la denuncia de “fraudes al consumidor” y delitos similares. En efecto, el turista no solo se ve expuesto a ser víctima de un delito, sino también a serlo de otras infracciones, muchas de las cuales tienen que ver con su condición de consumidor –fraude alimentario, suciedad en la residencia, sobreprecio de algunos productos, falta de atención en los servicios, etc.-. Se trata de conductas próximas a las infracciones penales, una de cuyas características más comunes es que no llegan a ser conocidas nunca por las autoridades, porque el turista debido a su escasa relevancia prefiere no denunciar. Sin embargo, en gran parte haber sido víctima de alguna de estas “incomodidades” condiciona poderosamente la visión negativa de un país para el turista tiene más que ver con estos hechos, mucho más frecuentes, que con los propios delitos. Para luchar contra ellos es preciso convencer al turista de que su denuncia no va a ser “papel mojado”, sino que los infractores será administrativamente sancionados.

5.3.13. Asistencia a víctimas de delitos.

En Andalucía debería tratarse de potenciar la participación de los SAVA en los casos de delitos contra turistas.

5.3.14. Prevención de situaciones de emergencia

Es recomendable que las autoridades encargadas de la difusión del turismo disponer de un equipo de profesionales encargados de las relaciones con los medios de comunicación. Debe existir al menos una persona que domine diversos idiomas (o por lo menos el inglés a la perfección), preparada para actuar en el caso de una emergencia como portavoz. Por ejemplo, si se produjera un atentado contra turistas, esta persona debería estar preparada de antemano para controlar la relación con los medios de comunicación¹.

¹ En otro dominio, un ejemplo de los estragos que puede causar la falta de preparación para situaciones de emergencia puede observarse en la manera en que fue manejada por las autoridades pertinentes la catástrofe del hundimiento del Prestige frente a las costas gallegas.

6. CONCLUSIONES

Los turistas constituyen un colectivo particularmente expuesto al riesgo de ser víctimas de delitos. Así, según los resultados de nuestra encuesta, el 10% de los turistas que visitan Andalucía son víctimas de algún tipo de delito. Sin embargo, en este porcentaje se incluye todo tipo de comportamiento percibido como delictivo por la víctima así como las tentativas. Cuando se estudia con mayor detenimiento el tipo de delito puede observarse que predominan los casos de daños y vandalismo sobre coches (4,4%) y los hurtos (3%), mientras que los delitos que implican el uso de violencia o intimidación registran porcentajes inferiores al 2%. Es decir que se trata de una delincuencia que no suele tener secuelas en cuanto a la integridad física de sus víctimas.

Los resultados de nuestra encuesta corroboran lo que han demostrado las investigaciones internacionales al respecto. Debido al estilo de vida que llevan durante sus vacaciones, los turistas se exponen con mucha mayor frecuencia que los autóctonos al riesgo de ser víctimas de delito. En consecuencia, no es sorprendente que presenten tasas de victimización elevadas. En efecto, durante una estancia de 15 días los turistas presentan tasas que en muchos casos son comparables a las que experimenta un ciudadano europeo a lo largo de todo un año. En este contexto, las provincias más peligrosas son aquellas en que se encuentran las ciudades más grandes, corroborando también en este caso la relación entre urbanización y delincuencia.

La mejor prueba de que el nivel de delincuencia contra turistas en España no es elevado comparado a la media europea, la aportan los mismos turistas puesto que 9 de cada 10 consideran que en España no hay más delincuencia que en su país de origen. Incluso tres cuartas partes de aquellos que fueron víctimas de delitos comparten dicha opinión. Por otra parte, sólo aproximadamente la mitad de los delitos son denunciados a las autoridades, lo que implica por un lado que la cifra negra de delitos contra turistas es muy elevada y, por el otro, que buena parte de estos delitos no son considerados lo suficientemente graves como para dar intervención a las autoridades del sistema de justicia penal.

Sin embargo, el hecho de que por lo general no se trate de una delincuencia de gravedad, no implica que esta deba quedar impune o que deba ser relativizada. A este respecto, baste señalar que la opinión sobre España y Andalucía de aquellos que fueron víctimas de delitos es sensiblemente más negativa que la de aquellos

que no lo fueron. El 78% de los encuestados valoran como alta o muy alta la importancia otorgada a la seguridad a la hora de decidirse por el país en que van a pasar sus vacaciones. Este significativo dato justifica -más allá de las consideraciones de protección a las personas- la necesidad de poner en marcha programas de medidas de seguridad.

A pesar de la importancia de estos programas la opinión más extendida entre los turistas es que aún quedan muchas medidas por tomar y que muchas de estas pueden implantarse sin que ello represente grandes inversiones, ni modificaciones de los marcos legislativos, ni tampoco alterar la paz y relajación que deben presidir los espacios turísticos. Por dicho motivo, en este trabajo se incluye una larga serie de medidas de prevención de la delincuencia, y se hace especial hincapié en la necesidad absoluta de evaluar la eficacia de aquellas que sean eventualmente aplicadas. Mejorando la seguridad de los turistas se mejorará sin duda la seguridad y la calidad de vida del conjunto de la población.

7. AGRADECIMIENTOS

Los autores agradecen la colaboración de:

Phyllis Schultze, de la Facultad de Criminología (School of Criminal Justice) de la Universidad de Rutgers (Newark, New Jersey, Estados Unidos de América), en la elaboración de la bibliografía utilizada en esta investigación.

Simone Cardelli y Alain Crausaz, en las traducciones al italiano y al francés de la encuesta.

Adelina Borrego Gómez y María Soledad Mejías Avilés, becarias colaboradoras en la Sección Sevilla del Instituto Andaluz Interuniversitario de Criminología (Universidad de Sevilla).

María Eugenia del Junco, de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Turismo y Deporte de la Junta de Andalucía.

También queremos expresar nuestro agradecimiento a AENA que no sólo no tuvo inconveniente en permitirnos el acceso a los aeropuertos de Andalucía, sino que puso a nuestra disposición los recursos necesarios para facilitarnos el trabajo.

BIBLIOGRAFÍA

- Aebi, M.F. (1999). La validité des indicateurs de la criminalité: Les sondages de délinquance autoreportée face aux données de police et du casier judiciaire dans le cadre de l'évaluation des essais suisses de prescription d'héroïne. Lausanne: Université de Lausanne, Institut de police scientifique et de criminologie, 1999.
- Aebi, M.F. (2000). "Les indicateurs de la criminalité: leurs limitations, leur complémentarité et leur influence sur les théories criminologiques". *Revue internationale de criminologie et de police technique et scientifique* 53(2): 131-156.
- Aebi, M.F. (en preparación). Los sevillanos ante el delito.
- Aebi, M.F., M. Killias y C. Tavares (2003), "Comparing Crime Rates: The International Crime (Victim) Survey, The European Sourcebook of Crime and Criminal Justice Statistics, and Interpol Statistics", *International Journal of Comparative Criminology* 2/1: 22-37.
- Brayshaw, D. (1995). "Occasional Studies: Negative Publicity About Tourism Destinations: A Florida Case Study." *Travel and Tourism Analyst*. 5: 62-71.
- Brunt, P. y Z. Hambly (1999). "Tourism and Crime: A Research Agenda." *Crime Prevention and Community Safety: An International Journal*. 1(2): 25-36.
- Chesney-Lind, M., I. Lind y Schaafsma, H. (1983). *Salient Factors in Hawaii's Crime Rate*. University of Hawaii-Manoa, Youth Development and Research Center Report No. 286. Hawaii: University of Hawaii-Manoa.
- Chesney-Lind, M. y I. Lind (1986). "Visitors as Victims: Crimes Against Tourists in Hawaii." *Annals of Tourism Research*. 13: 167-191.
- Clarke, R.V., ed. (1997). *Situational Crime Prevention: Successful Case Studies*. 2nd Edition. Guilderland, New York: Harrow and Heston.
- Cohen, E. (1987). "The Tourist as Victim and Protégé of Law Enforcing Agencies." *Leisure Studies* 6(2):181-198.
- D'Arcy, S. (1995). "Nairobi's Crime Busters." *The Sunday Times*, 10 December.
- Doxey G. (1975). "A Causation Theory of Visitor-Resident Irritants: Methodological and Research Inferences". In: AA.VV., *The Impact of Tourism: Sixth Annual Conference Proceedings of the Travel Research Association*, San Diego: Travel Research Association. 195-198.

- Fujii, E. y J. Mak (1979). "The Impact of Alternative Regional Development Strategies on Crime Rates: Tourism vs. Agriculture in Hawaii." *Annals of Regional Science*. 13/3: 42-56.
- Fujii, E. y J. Mak (1980). "Tourism and Crime: Implications for Regional Development Policy." *Regional Studies*. 14: 27-36.
- Fukunaga, L. (1975). "A New Sun in Kohala: The Socio-Economic Impact of Tourism and Resort Development on a Rural Community in Hawaii." In: Finey, W. and Watson, F. (eds.). *A New Kind of Sugar: Tourism in the Pacific*. Honolulu: East West Center.
- Garrido, V., P. Stangeland y S. Redondo (2001), *Principios de criminología*, 2ª edición, Valencia: Tirant lo blanch.
- Gloaguen, Ph., dir. (2000). *Le Guide du Routard: Espagne du Sud, Andalousie*. Paris : Hachette.
- Gottfredson, M. (1984). *Victims of Crime: The Dimensions of Risk*. Home Office Research Study No. 81. London: HMSO.
- Hall, C.M. y V. O'Sullivan (1996). "Tourism, Political Instability and Violence". In: Pizam, A. y Y. Mansfeld (eds.). *Tourism, Crime and International Security Issues*. Chichester, U.K.; New York: Wiley.
- INE - Instituto Nacional de Estadística (2001), *Estadísticas judiciales de España: Año 1998*, Madrid: INE.
- Jud, G. (1975). "Tourism and Crime in Mexico." *Social Science Quarterly* 56:324-330.
- Kelling, G.L. y C.M. Coles (1996). *Fixing Broken Windows*. New York: The Free Press.
- Killias M. (1989). *Les Suisses face au crime: Leurs expériences et attitudes à la lumière des enquêtes suisses de victimisation*. Grüsche: Rüegger, 1989.
- Killias, M. (2001). *Précis de criminologie*. 2e éd. Berne: Staempfli.
- Killias, M., Ph. Lamon, Ch. Clerici y Th. Berruex, *Tendances de la criminalité en Suisse de 1984 à 2000: Risques objectifs et perceptions subjectives*, Lausanne: Institut de police scientifique et de criminologie, 2000.
- Killias M., J. van Kesteren y M. Rindlisbacher (2001), "Guns, Violent Crime and Suicide in 21 Countries", *Canadian Journal of Criminology* 43/4: 429-448.
- Kelly, I. (1993). "Tourist Destination Crime Rates: An Examination of Cairns and the Gold Coast, Australia." *Journal of Tourism Studies* 4(2):2-11.
- Kürzinger J. (1978). *Private Strafanzeige und Polizeiliche Reaktion*. Berlin: [s.n.]
- Mayhew P., R. V. Clarke y D. Elliott (1989). "Motorcycle theft, helmet legislation and displacement". *Howard Journal of Criminal Justice* 28: 1-8.
- Mayhew P. y J.J.M. van Dijk (1997). *Criminal victimisation in eleven industrialised countries: Key findings from the 1996 International crime victims survey*. Den Haag: Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum.

BIBLIOGRAFÍA

- McPheters, L. y W. Stronge (1974). "Crime as an Environmental Externality of Tourism: Miami, Florida." *Land Economics* 50(2):288-292.
- Milman, A. y Pizam, A. (1988). "The Social Impacts of Tourism on Central Florida". *Annals of Tourism Research*. 15: 191-204.
- Pizam, A. (1982). "Tourism and Crime: Is There a Relationship?" *Journal of Travel Research*. 20: 7-10.
- Pizam, A., P. Tarlow y J. Bloom (1997). "Making Tourists Feel Safe: Whose Responsibility Is It?" *Journal of Travel Research* 1: 23-28.
- Pizam, A. y Y. Mansfeld, eds. (1996). *Tourism, Crime and International Security Issues*. Chichester, U.K.; New York: Wiley.
- Prideaux, B. (1994). "Mass Tourism and Crime: Is There a Connection?" In: *Tourism Research and Education: Proceedings of the Australian National Tourism Research and Education Conference*. Bureau of Tourism Research.
- Procópio A. (1999). *O Brasil no mundo das drogas*. Petrópolis: Editora Vozes.
- Roehl, W.S., "Gambling as a Tourist Attraction: Trends and Issues for the 21st Century." In: Seaton, A.V. (ed.). *Tourism the State of the Art*. Chichester: Wiley.
- Ross, G.F. (1992). "Resident Perceptions of the Impact of Tourism on an Australian City." *Journal of Travel Research*. 31: 13-17.
- Ryan, C. (1993). "Crime, Violence, Terrorism and Tourism: An Accidental or Intrinsic Relationship?" *Tourism Management* 14/3:173-183.
- Ryan, C. y R. Kinder (1996). "The Deviant Tourist and the Criminogenic Place: The Case of the Tourist and the New Zealand Prostitute." In: Pizam, A. y Y. Mansfeld (eds.). *Tourism, Crime and International Security Issues*. Chichester, U.K.; New York: Wiley.
- Sellin, T. (1951). "The significance of records of crime". *The Law Quarterly Review* 67: 489-504.
- Sonmez, S.F. y A.R. Graefe (1998). "Influence of Terrorism Risk on Foreign Tourism Decisions." *Annals of Tourism Research*. 25/2: 112-144.
- Stangeland, P. (1995). *The Crime Puzzle: Crime Patterns and Crime Displacement in Southern Spain*. Malaga, Spain: Miguel Gomez Ediciones.
- Stangeland, P. (1998). "Other Targets or Other Locations? An Analysis of Opportunity Structures." *British Journal of Criminology* 38(1):61-77.
- Stangeland, P., J.L. Díez Ripollés y M.A. Durán Durán (1998). *El blanco más fácil: La delincuencia en zonas turísticas*. Valencia: Tirant lo blanch.
- Urbanowicz, C. (1977). "Integrating Tourism with Other Industries in Tonga." In: Farrel, B.H. (ed.). *The Social and Economic Impact of Tourism on Pacific Communities*. Santa Cruz: University of California at Santa Cruz.
- van Dijk, J.J.M. (1998), "Criminal Victimization: A Global View". In: Alvazzi del Frate, A., H. Oksanna y Zvekic, U. (eds.). *Surveying Crime: A Global Perspective: Proceedings of the International Conference, Rome, 19-21 November 1998*, Roma: ISTAT y UNICRI.

- van Dijk J.J.M., P. Mayhew y M. Killias (1990). Experiences of crime across the world, Deventer NL / Boston: Kluwer, 1990.
- van Kesteren, J., P. Mayhew y P. Nieuwbeerta, Criminal Victimization in Seventeen Industrialised Countries: Key Findings for the 2000 International Crime Victims Survey, The Hague: WODC 2001. Available on Internet: <http://www.wodc.nl>
- Wall, G. (1996). "Terrorism and Tourism: An Overview and an Irish Exemple." In: Pizam, A. y Y. Mansfeld (eds.). Tourism, Crime and International Security Issues. Chichester, U.K.; New York: Wiley.
- Walmsley, D., R. Boskovic y J. Pigram (1983). "Tourism and Crime: An Australian Perspective." Journal of Leisure Research 15(2):136-155.
- Wolke A. y Walter M. (2000). "Konfliktschichtung durch Streifenwagenbesatzungen der Bonner und Kölner Polizei." Monatsschrift für Kriminologie und Strafrechtsreform". 83/2: 91-110.

Anexo 1: Texto de la encuesta de victimización

El Instituto de Criminología de la Universidad de Sevilla está realizando un estudio sobre los delitos que sufren los turistas que visitan Andalucía. Por ese motivo, nos permitimos solicitarle que responda a algunas preguntas. Su colaboración es muy importante para nosotros, puesto que puede permitirnos mejorar las estrategias de prevención de la delincuencia y la seguridad de los turistas que nos visitan.

Por otra parte, le garantizamos que la información que nos facilite será tratada de manera totalmente confidencial y anónima, por lo que le rogamos responda sinceramente e incluya cualquier comentario positivo o negativo sobre nuestra región o sobre España en general.

Por favor, indique con una **X** sus respuestas y al terminar devuelva el cuestionario al representante de nuestro Instituto que se lo ha entregado.

Muchas gracias.

<p>1. Nacionalidad</p> <p>2. Sexo <input type="checkbox"/> Hombre <input type="checkbox"/> Mujer</p> <p>3. Edad.....años</p> <p>4. Tiempo pasado en España.....días</p> <p>5. Lugar en el que ha pasado la mayor parte del tiempo (por ejemplo Cádiz, Córdoba, Málaga, Sevilla,etc.).....</p> <p>6. ¿Cómo ha viajado? <input type="checkbox"/> solo <input type="checkbox"/> en pareja <input type="checkbox"/> con familiares <input type="checkbox"/> con amigos <input type="checkbox"/> otros.....</p> <p>7. ¿Dónde se ha alojado? <input type="checkbox"/> hotel de estrellas <input type="checkbox"/> aparthotel <input type="checkbox"/> hostel <input type="checkbox"/> camping <input type="checkbox"/> casa de amigos <input type="checkbox"/> otros.....</p> <p>8. ¿Ha utilizado usted un vehículo (coche o moto), propio o alquilado, durante su estancia en España? <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí</p> <p>9. Si ha utilizado un vehículo, ¿ha sido usted víctima de alguno de los siguientes delitos? <input type="checkbox"/> Robo del coche <input type="checkbox"/> Robo de moto</p>

- Daños deliberados en el vehículo / Vandalismo en el vehículo (rotura de cristales, pinchazo de ruedas, raspaduras, etc.)
- Robo de algún objeto dejado en el coche o de alguna pieza del coche (radiocasete, rueda, tapacubos, etc.)

10. ¿Ha sido usted testigo de alguno de los delitos enumerados en la pregunta anterior?

- No
- Sí â ¿De cuál de ellos?

11. ¿Alguien ha **conseguido** entrar a robarle en el lugar donde usted estuvo alojado (casa, hotel, etc.)?

- No
- Sí

12. Además de esto, ¿le consta que alguien haya **intentado** entrar en el lugar donde usted estuvo alojado sin haberlo conseguido, por ejemplo, ha observado daños en las cerraduras, puertas o ventanas o raspaduras alrededor de la cerradura?

- No
- Sí

13. ¿Alguien le ha robado o ha intentado robarle algo **usando la fuerza o amenazándole**?

- No
- Sí - Sí Fue Una tentativa de robo
- Un robo consumado

14. En caso de que esto haya ocurrido, ¿el delincuente utilizó un arma?

- No
- Sí - ¿Qué tipo de arma?.....

15. ¿El delincuente le ocasionó a usted algún daño físico?

- No
- Si - ¿Acudió al médico? Sí
- No

16. Además de los robos, que implican el uso de la fuerza o de la amenaza, existen también los llamados hurtos (por ejemplo de una cartera, reloj, joyas, ropa dejada en la playa) en los que el delincuente se apropia de lo ajeno sin utilizar la fuerza o la amenaza. ¿Ha sido usted víctima de un hurto de ese tipo?

- No
- Si

17. Si es usted mujer, ¿alguien la ha molestado, tocado o agredido con fines sexuales?

- No
- Si - ¿Ha sido una agresión física o verbal? Física
- Verbal

18. ¿Ha sido usted víctima de alguna agresión física?

- No
- Sí

19. Finalmente, ¿le han amenazado de modo tal que usted se sintiera verdaderamente atemorizado/a?

- No
- Sí

20. En caso de haber sufrido algún delito no incluido en esta encuesta, indique cuál:

.....

21. ¿Cree usted que hay más delincuencia en España que en su país de origen?

- No
- Sí

22. ¿Recibió alguna información sobre prevención del delito antes o durante sus vacaciones?

- No
- Sí - ¿De quién?.....

23. ¿Qué importancia le da usted a los problemas de seguridad cuando elige un lugar para sus vacaciones? (1= muy poca; 2= poca; 3= indiferente; 4= alta; 5= muy alta)

.....

24. ¿Cuán seguro se ha sentido durante este viaje en los siguientes lugares?

(1= muy inseguro; 2= inseguro; 3= indiferente; 4= seguro; 5= muy seguro)

- En las calles de la ciudad en que más tiempo ha estado, durante el día
- En las calles de la ciudad en que más tiempo ha estado, durante la noche
- En Andalucía (si ha visitado otras ciudades andaluzas)
- En España (si ha visitado otras regiones españolas)
- En comparación con su ciudad de origen

25. ¿Qué opinión tiene de los siguientes aspectos de su viaje? (1= muy baja; 2= baja; 3= indiferente; 4= alta; 5= muy alta)

- la amabilidad de los habitantes - la calidad de los servicios turísticos
- los precios de los bienes y servicios - la iluminación nocturna
- el número de policías - las medidas de seguridad en general.....

26. ¿Tiene alguna sugerencia sobre medidas que podrían mejorar la seguridad de los turistas? ¿Cuál?

.....

.....

.....

.....

Si no ha sido víctima de ningún delito, ya puede entregar el cuestionario (las siguientes preguntas están dirigidas únicamente a profundizar algunos detalles de los delitos sufridos). Sin embargo, si lo desea puede agregar sus comentarios en el espacio previsto al final del cuestionario. Muchas gracias por su colaboración.

Para terminar, algunas preguntas sobre el delito sufrido.

27. Por favor indique cuándo sufrió el delito:

- Durante esta estancia en España
- En una estancia anterior en el año.....

28. ¿Cree que el delito ocurrió por que usted es extranjero/a?

- No
- Sí

29. Si el delito sufrido afecta a la propiedad, ¿en cuánto valora aproximadamente lo robado y/o dañado al cometerse el delito?.....Euros

30. ¿Tiene algún tipo de seguro que le reembolse las pérdidas?

- No
- Sí

31. ¿Se ha recuperado algo de lo robado?

- No
- Sí

32. ¿El delito fue denunciado en España?

- No
- Sí Sí - ¿Ante quién? Policía española
 Juzgado español

33. Si hubo denuncia, ¿quedó satisfecho del trato recibido de parte de la policía o del juzgado?

- Muy satisfecho
- Algo satisfecho
- Nada satisfecho

34. ¿Volvería usted a España si se le cita para comparecer en un juicio por el delito sufrido?

- No
- Sí

35. ¿El autor o los autores del delito eran españoles o extranjeros?

- Españoles
- Extranjeros
- No sé

36. ¿Conocía usted al autor o a los autores del delito?

- Los conocía
- No los conocía
- No he visto a los autores del delito

37. ¿Tiene algún otro comentario (ya sea en general o sobre el delito sufrido en particular)?

.....

.....

.....

.....

.....

Muchas gracias.

Anexo 2: Presentación esquemática de las principales medidas de prevención de la delincuencia propuestas

I N V E S T I G A C I Ó N	<p>MEDIDAS EJECUTADAS PARCIALMENTE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar periódicamente estudios sobre la seguridad de los turistas. +Se recomienda una encuesta de victimización bianual. +La investigación de campo debe seguir los mismos parámetros que en otros países para permitir comparaciones. • Organizar encuentros con investigadores, la administración, la policía y el sector privado. +Se recomienda una periodicidad anual. +El interés de estos encuentros es dar a conocer las investigaciones en curso y recoger propuestas para nuevas líneas de investigación. 	<p>MEDIDAS NO EJECUTADAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementar periódicamente grupos de medidas en determinadas zonas para evaluar su eficacia. +Se recomienda una ejecución anual. +Se debe experimentar en zonas con diferente tipología turística. +Se trata de obtener información para posteriormente implementar la medida en toda la comunidad. • Creación de un Observatorio sobre seguridad y turismo con representación de todos los sectores profesionales.
--	--	--

- **Eliminar las barreras idiomáticas.**

+Desarrollar cursos de formación entre los funcionarios de la administración pública en las zonas turísticas.

+Distribuir los formularios de la Administración Autonómica en distintos idiomas.

+Incorporar intérpretes tanto en las comisarías, como en las oficinas de la Administración Autonómica.

- **Hacer más estrictos los controles policiales en relación con el tráfico de motos en zonas turísticas.**

+Obligación del uso del casco.

+Controles de alcoholemia.

+Control de matriculación, seguro y documentación.

- **Control de las zonas donde se trafica con estupefacientes.**

- **Mejorar la imagen de la ciudad.**

+Acordar con los ayuntamientos una iluminación adecuada de las zonas de esparcimiento y de los accesos a los hoteles.

+Acordar con los Ayuntamiento planes especiales de limpieza de las zonas turísticas.

+Acordar con los Ayuntamientos el adecentamiento de los paisajes especialmente degradados.

+Limpieza de Graffiti.

+Eliminación de gorrillas y de mendicidad.

- **Especialización de la policía.**

+Desde una perspectiva funcional se valora más que la creación de un cuerpo especial.

+Se puede emplear para los tres cuerpos las instalaciones de que dispone la Junta de Andalucía en Aznalcazar (Sevilla).

+La formación especializada debe abarcar también los modos de relación Fuerzas de Seguridad/turistas.

- **Mejorar la coordinación entre los distintos cuerpos de policía.**

+Instituir una mesa para la seguridad con reuniones periódicas antes de la temporada.

- **Coordinar encuentros entre la policía y la hostelería y el comercio turístico.**

+Estos encuentros se pueden incentivar desde las Delegaciones Provinciales de la Consejería.

- **Incrementar la plantilla de policías locales de los municipios durante la temporada alta.**

- **Ofrecer medidas especiales de seguridad para los turistas de la tercera edad.**

- **Ofertar tarifas nocturnas reducidas en el uso de los transportes públicos.**

• **Facilitar la tramitación de las denuncias.**

+Coordinar esta posibilidad con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

+Posibilitar la denuncia telefónica y por Internet.

+Propiciar oficinas de policía móviles.

+Posibilitar las denuncias desde el mismo hotel, suministrando a estos formularios de denuncia.

+Posibilitar la denuncia desde el país de origen.

• **Asegurar que el denunciante reciba en su país información sobre la marcha del proceso instado por su denuncia.**

• **Medidas de seguridad en los hoteles.**

+Acordar en la legislación sectorial que hoteles de determinadas dimensiones cuenten con un jefe de seguridad.

+Acordar en la legislación sectorial que los hoteles ofrezcan como servicio gratuito cajas de seguridad en las habitaciones.

• **Incorporar en el formulario de la denuncia la fecha en que el turista abandona nuestro país.**

+Se trata de evaluar los supuestos de fraude y simulaciones de delitos.

+Dicha medida puede alcanzarse con un acuerdo con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

+El dato puede recogerse en un documento aparte que se envíe a la Consejería.

• **Propuesta para una iniciativa legal.**

+Se propone a los grupos parlamentarios que asuman una modificación del Código Penal que incluya como circunstancia agravante genérica aprovecharse de la indefensión que representa la condición de turista.

• **Propuesta para agilizar el procedimiento penal.**

+Acordar con los Presidentes de Audiencia que los expedientes en los que las víctimas sean turistas lleven una indicación expresa a fin de agilizar su tramitación.

<p>P O S T D E L I C T U A L E S</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación entre la Policía y los Juzgados para que las primeras declaraciones del turista tengan valor de prueba. +Se puede alcanzar a partir de Instrucciones generales del FGE o de la Comisión de la Policía Judicial. +Las declaraciones y reconocimientos en rueda deben de hacerse en el Juzgado con asistencia del letrado defensor. • Regular las videoconferencias. +Proponer a través del Ministerio de Justicia un texto legal que regule el uso de este medio para las causas penales con turistas. +Proponer al nivel de las Instituciones Comunitarias unas Recomendaciones en este sentido. • Dar una mayor relevancia al principio de oportunidad en el proceso penal para adaptar este a los intereses del turista. +Proponer una iniciativa de reforma que posibilite el archivo de las actuaciones si, con determinadas condiciones, se devuelven al turista los bienes sustraídos, en el mismo sentido del art. 10 de la Decisión marco del Consejo de Europa 220/2001 (15-03-2001) • Protocolizar las actuaciones policiales y judiciales en los supuestos de delitos cometidos por extranjeros contra extranjeros
---	--	---

Colección ANÁLISIS DEL TURISMO

Nº 1: La intervención pública del Estado en el sector turístico: de la Comisión Nacional a la Empresa Nacional de Turismo.

Nº 2: La gestión de la calidad en el municipio turístico: ponencias del IV Seminario del Foro Permanente «Turismo y Municipio».

Nº 3: Derecho y turismo: I y II Jornadas de Derecho Turístico: Málaga, 1998-1999.

Nº 4: Jornadas sobre la adaptación al Euro: oportunidades y retos para el sector turístico.

Nº 5: Memoria del III Congreso Andaluz de Turismo: celebrado en el Palacio de Congresos y Exposiciones de la Costa del Sol (Torremolinos) durante los días 24, 25 y 26 de noviembre de 1999.

Nº 6: Derecho y Turismo. III Jornadas de Derecho Turístico: Málaga, 2000.

Nº 7: Turismo Residencial en Andalucía.

Nº 8: La política del turismo social.

Nº 9: Análisis económico de los Ecoimpuestos: especial referencia a una «ecotasa» turística en Andalucía.

Nº 10: Régimen jurídico del turismo en el espacio rural: Análisis y compendio normativo. Volúmenes I y II.