

Percepción de Seguridad Turística de Managua

Lic. Rey Espinoza, Coordinador de la Carrera de Turismo UCC
rey.espinoza@ucc.edu.ni

Resumen

El tema ha sido elaborado con el objetivo de analizar el grado que tiene la percepción de la seguridad turística en Managua como destino turístico.

La seguridad turística se entiende por la percepción de la vida, la salud, la integridad física, psicológica y económica no solo de los visitantes, sino también de los prestadores de servicio y miembros de las comunidades receptoras.

El sector turístico ha crecido en importancia, con respecto a los otros sectores de la economía nacional, sin embargo, una serie de comentarios sobre los niveles de seguridad turística y ciudadana en Nicaragua.

El sector turístico es altamente dependiente del entorno donde se ubica y es afectado por sus características sectoriales, socioculturales, políticas, etc. En la actualidad uno de los factores que más influye en el sector turístico es la imagen del destino y dentro de la imagen la percepción sobre el nivel de seguridad.

Los niveles de seguridad ciudadana en Nicaragua son los más altos de Centroamérica, con las cifras más bajas en delitos y faltas. Sin duda la violencia homicida es preocupante ya que además de afectar la calidad de los nicaragüenses, contribuye a la conformidad de una imagen negativa del país a nivel interior y exterior del país. En la actualidad el turismo se concibe como conjunto de actividades que se orientan hacia el bienestar del ser humano, desde una óptica de actividad sustentable para

los entornos donde se realiza. La seguridad es una de las pautas principales estadísticamente dominantes de valoración del hombre durante el tiempo libre destinado al turismo y la recreación.

En los próximos 10 años, la industria de la seguridad nacional seguirá creciendo en el mundo a una tasa anual del ocho por ciento. Esta industria comprende dos aspectos: por un lado están los productos y servicios que protegen a los ciudadanos y por el otro lado productos que protegen y equipan a las fuerzas militares en el territorio nacional.

Considerando que el turismo puede desarrollarse en un clima de paz y seguridad que puede lograrse mediante el esfuerzo común de todos los estados para promover la reducción de la tensión internacional y fomentar la cooperación internacional con un espíritu de amistad, respeto de los derechos humanos y comprensión entre todos los estados.

Se considera que para medir la percepción de la seguridad turística es necesario contar o conceptualizar ciertos factores objetivos, no olvidando que aún no se determina con exactitud un concepto único de seguridad, puesto que ello depende de las características y condiciones específicas de cada persona y el medio social en el que se vive.

Nicaragua presenta una tasa tres veces mayor que el promedio, situación que aduce a las altas tasas de pobreza del país, en comparación con el resto de la región, producto de la desigualdad social que reina en la nación.

El tema ha sido elaborado con el objetivo de analizar el grado que tiene la percepción de la seguridad turística en Managua como destino turístico.

La seguridad turística se entiende por la percepción de la vida, la salud, la integridad física, psicológica y económica no solo de los visitantes, sino también de los prestadores de servicio y miembros de las comunidades receptoras.

El sector turístico ha crecido en importancia, con respecto a los otros sectores de la economía nacional, sin embargo, una serie de comentarios sobre los niveles de seguridad turística y ciudadana en Nicaragua.

El sector turístico es altamente dependiente del entorno donde se ubica y es afectado por sus características sectoriales, socioculturales, políticas, etc. En la actualidad uno de los factores que más influye en el sector turístico es la imagen del destino y dentro de la imagen la percepción sobre el nivel de seguridad.

Los niveles de seguridad ciudadana en Nicaragua son los más altos de Centroamérica, con las cifras más bajas en delitos y faltas. Sin duda la violencia homicida es preocupante ya que además de afectar la calidad de los nicaragüenses, contribuye a la conformidad de una imagen negativa del país a nivel interior y exterior del país.

En la actualidad el turismo se concibe como conjunto de actividades que se orientan hacia el bienestar del ser humano, desde una óptica de actividad sustentable para los entornos donde se realiza. La seguridad es una de las pautas principales estadísticamente dominantes de valoración del hombre durante el tiempo libre destinado al turismo y la recreación.

En los próximos 10 años, la industria de la seguridad nacional seguirá creciendo en el mundo a una tasa anual del ocho por ciento. Esta industria comprende dos aspectos: por un lado

están los productos y servicios que protegen a los ciudadanos y por el otro lado productos que protegen y equipan a las fuerzas militares en el territorio nacional.

Considerando que el turismo puede desarrollarse en un clima de paz y seguridad que puede lograrse mediante el esfuerzo común de todos los estados para promover la reducción de la tensión internacional y fomentar la cooperación internacional con un espíritu de amistad, respeto de los derechos humanos y comprensión entre todos los estados.

Se considera que para medir la percepción de la seguridad turística es necesario contar o conceptualizar ciertos factores objetivos, no olvidando que aún no se determina con exactitud un concepto único de seguridad, puesto que ello depende de las características y condiciones específicas de cada persona y el medio social en el que se vive.

Nicaragua presenta una tasa tres veces mayor que el promedio, situación que aduce a las altas tasas de pobreza del país, en comparación con el resto de la región, producto de la desigualdad social que reina en la nación.

Esta situación afecta dos vías. La primera es que todos aquellos inversionistas y turistas que se sienten atraídos por Nicaragua, gracias a los niveles bajos de inseguridad, podrían desistir por los conflictos políticos internos, que a diario dan la vuelta al mundo. La segunda vía es que la policía y el ejército centran sus esfuerzos en resguarda los conflictos políticos y descuidan los delictivos.

La investigación es de carácter descriptiva exploratoria, es descriptiva porque tiene como propósito describir la situación actual, es exploratoria por que anteriormente no se había llevado a cabo este tema de investigación. Se utilizaron técnicas de recopilación de datos para la recolección de información, como técnicas de encuestas y cuestionarios. se utiliza el método de procesamiento para la información

recopilada para así presentar los resultados de la investigación con mayor exactitud procesamos los datos en el programa SPSS 15.0 en el que se ingresan el total de datos y sus respectivas variables.

Como resultado se obtiene que conforme al análisis de la encuesta a turistas extranjeros, que hasta 40 por ciento considera que hay un deficiente servicio de limpieza y ornato de la ciudad, lo que denota una ineficiente labor de la alcaldía en este respecto. Un porcentaje similar de los turistas entrevistados estima que la seguridad pública es regular, lo que quizás pueda explicarse por el aparente repunte de los hechos delictivos en la capital. Aunque la problemática de la violencia y el crimen es compleja se debería de retomar programas de formación de valores y formación cívica en las escuelas públicas.

Más de un tercio de los entrevistados juzgan que el transporte público es malo, por el pésimo estado mecánico de las unidades y la falta de pérdida por parte de los conductores. Más de

las turistas de los entrevistados mencionan que los bares y restaurantes son buenos, sin llegar a sobresalientes, lo que se deba a la falta de implementación de estándares de calidad y servicio. Más de la mitad consideran que los atractivos naturales e históricos son muy buenos, sin embargo es indispensable seguir promoviendo la conservación y protección de los atractivos. También aproximadamente la mitad de los encuestados afirmó que la atención al cliente es buena, aunque falta capacitación en una área tan sensible como el servicio al cliente, asimismo esta es la limitante que constituye la falta de dominio del idioma del visitante, por parte del prestador de servicios turísticos de nuestro país.

Se considera que la percepción de los turistas sobre las condiciones medio ambientales de Managua, es negativa por la falta de una limpieza adecuada en la ciudad además una percepción negativa sobre la seguridad pública, esto se debe por los altos índices delictivos que existen en la capital.

Introducción

El objetivo es analizar el grado que tiene la percepción de la seguridad turística en Managua como destino turístico. La seguridad turística se define por la protección de la vida, la salud física, psicológica y económica a los visitantes y prestadores de servicio al igual que los miembros de las comunidades receptoras. INTUR indica que por todas las vías fronterizas nuestro país recibió 712 mil turistas en el 2005 y que para el 2008 solamente por el aeropuerto Augusto Cesar Sandino ingresaron 511,417 turistas de Estados Unidos y Centroamérica. El sector turístico ha crecido en importancia con respecto a los otros sectores de la economía nacional, por tanto hemos analizado sobre los niveles de inseguridad, violencia, los posibles riesgos físicos y otros elementos que toman en cuenta los turistas para visitar nuestro país hacia los destinos.

Empezamos con la recolección de datos de información elaborados por expertos en la materia, luego se estableció una estrategia metodológica para la recolección, tratamiento y análisis de la información, se elaboraron instrumentos y luego de recoger la información requerida.

Se utilizó encuestas bilingües en relación a ocho factores a la cual se les aplicó al sujeto de la muestra al salir del país con el objetivo de recolectar la percepción de este individuo sobre la seguridad ciudadana y turística. Al igual que hicimos recopilación de información de artículos electrónicos, terminado procedimos al procesamiento de datos con la ayuda del paquete estadístico SPSS.

Objetivos

Objetivo General:

Conocer la percepción de los visitantes extranjeros sobre la seguridad turística de Managua.

Objetivos Específicos:

- 1) Aportar información que sirva para el diseño de estrategias gubernamentales para mejorar la percepción de seguridad turística.
- 2) Brindar información a empresas turísticas para mejorar la calidad de los servicios turísticos.
- 3) Determinar cómo influye la imagen de seguridad turística de Managua en la elección del mismo como destino turístico.
- 4) Identificar el papel que juegan los medios de comunicación masivos de cara a la formación de la percepción de seguridad turística e imagen del país.

Marco Metodológico

En el presente apartado especificaremos el Método y las técnicas utilizadas para la compilación, procesamiento y análisis de los datos recabados.

Tipo de investigación

Primero debemos mencionar que nuestra investigación es de carácter descriptiva-exploratoria, es descriptiva porque tiene como propósito describir la situación actual de la seguridad turística en Managua, es exploratoria porque anteriormente no se había llevado a cabo

este tema de investigación. Se utilizaron los siguientes métodos: Empíricos porque se efectuaron encuestas a turistas extranjeros y teóricos-documental por la recopilación de documentación y conocimiento previo del tema.

Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

En vista de las características del fenómeno y de los objetivos que nos hemos planteado decidimos utilizar dos técnicas para la recolección de información. Primero el análisis y revisión de documentos y luego la técnica de la encuesta para recabar la información necesaria. En lo que tiene que ver con el uso de las técnicas de las encuestas se creó una encuesta bilingüe que se elaboró tomando en cuenta ocho factores que recogen información sobre la percepción de la seguridad turística, esta boleta se aplicó a los turistas que salían del país. Se construyó un cuestionario que consta de 21 preguntas o ítems de caracteres abiertos y cerrados con las que hemos recabado información sobre los siguientes aspectos:

1. Limpieza de la ciudad de Managua
2. La seguridad pública de la ciudad de Managua
3. El transporte público de la ciudad de Managua
4. La calidad y el servicio de los bares y restaurantes
5. Atractivos culturales de la ciudad de Managua
6. Atractivos naturales de la ciudad de Managua
7. Atractivos histórico de la ciudad de Managua
8. Atención al turista en general.

Cabe mencionarse que los encuestados contestaron el cuestionario con plena seguridad del aporte que estaban haciendo al presente trabajo.

Las indicaciones que les fueron dadas son las siguientes:

- Que las preguntas obedecían a un trabajo monográfico enfocado a la percepción de la seguridad turística en Managua.
- Que con las respuestas podrían ayudar a mejorar la seguridad turística en la ciudad de Managua.
- Que tenían completa libertad de plantear sus opiniones sobre la seguridad turística.

Fuentes de información

a) Información secundaria

Información documental: este tipo de investigación se realiza apoyándose en fuentes de carácter documental.

Como subtipos de esta investigación:

Esta la investigación bibliográfica, la hemerográfica, y la archivística; la primera se basa en las consultas de libros, la segunda en artículos o ensayos de revista y la última en cartas, oficios, circulares, expedientes, etc.

Los documentos consultados para la elaboración de este trabajo monográfico son los siguientes:

- Empresa administradora de aeropuertos internacionales.
- Medios de comunicación escrita: diarios la Prensa y el Nuevo Diario.
- OMT declaración de Manila sobre el Turismo Mundial 1980.
- La ONU declaración Universal de los Derechos Humanos, 1948.
- Licencia Silvia Do Santos de Morales “Psicosociología del Turismo”.
- Susan A. Schiebler (1995). “Florida tourist’s vulnerability to crime”
- Dr. Peter Tarlow (2001) “La seguridad en la industria del turismo”
- Lic. Victor Lopez Coordinador General de Atlantic South City, academia de formación profesional en seguridad.
- Lic. Maribel Lozano Cortés, Seguridad y turismo: Una perspectiva crítica.
- Implementación del sistema de seguridad turística para Centro América.
- XV Seminario Centroamericano de Turismo y Hotelería “ Seguridad Turística y Ciudadana en Nicaragua”
- Instituto Nicaragüense de Turismo
- Diversas páginas web.

b) Fuentes primarias

Investigación de campo: este tipo de investigación se apoya de informaciones que provienen de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones.

Sujeto de información:

1. Turistas extranjeros, residentes o de pasos en nuestro país.
2. Huéspedes de los hoteles Las Mercedes, Hilton Princess, Holiday Inn Select entre otros.

Tipo y tamaño de muestra

El universo de la investigación es el total de turistas extranjeros que entraron al país por el Aeropuerto Internacional Augusto Cesar Sandino a la ciudad de Managua, con un total de 511,217 turistas para el año 2008.

El total de muestra de encuestados para el análisis de la percepción de la seguridad turística de Managua, es de 250 personas, según el siguiente cálculo:

$$n: N(K^2)(P)(Q)$$

$$(N-1) e^2 K^2 P Q$$

$$n: \frac{511,417 (1.96^2) (0.5) (0.5)}{(511,417-1) (0.062^2) + 3.8416 (0.25)}$$

$$n: \frac{491,164.8868}{1,965.8831 + 09604}$$

$$n: 249.8 \approx 250$$

$$n: 250 \text{ TAMAÑO DE LA MUESTRA}$$

Dónde:

N: Población (universo a investigar)

n: Tamaño de muestra

k: Margen de confianza (95% que corresponden a 1.96 desviaciones estándares)

e: error de estimación 6.22%

p: Probabilidad que el evento no ocurra

N-1: Factor de corrección por finitud

Q: Proporción de fracaso (0.5)

Instrumento para el acopio de la información

Los tipos de instrumentos empleados en esta investigación son encuestas realizadas en la ciudad de Managua a una muestra de población meta.

Las encuestas a realizar son del siguiente tipo:

Cerradas: Dicotómicas (establecen solo dos alternativas “sí” o “no” y a veces N/S).

Categorizadas: de repuestas sugeridas, el encuestador lee las preguntas al encuestado.

Elementos de tipo Likert: Va acompañado por una escala visual análoga (p.ej., una línea horizontal, en la que el sujeto indica su repuesta eligiéndola con un círculo)

Se elaboró un cuadro con elementos tipo Likert, con ocho ítems y cinco posibles respuestas o niveles de acuerdo o desacuerdo.

Método de procesamiento para la información recopilada

Para presentar los resultados de la investigación con mayor exactitud procesamos los datos en el programa SPSS 15.0, en el que ingresaron el total de los datos y sus respectivas variables, posteriormente se realizaron los cálculos para la media, desviación estándar, moda y se elaboraron las tablas de medición junto con los respectivos gráficos de barra y pastel. Seguidamente se analizaron los resultados, dando paso a la validación de la hipótesis planteada anteriormente.

Diversos conceptos estadísticos empleados en la metodología

Población: Es el conjunto de todos los elementos que cumplen ciertas propiedades y entre los cuales se desea estudiar un determinado fenómeno (pueden ser hogares, número de tornillos producidos por una fábrica en un año, lanzamientos en una moneda, etc)

Llamamos población estadística o universo al conjunto de referencia sobre el cual van a recaer las observaciones.

Muestra: Es el subconjunto de la población que es estudiado y a partir de la cual se sacan conclusiones sobre las características de la población. La muestra debe ser representa-

tiva, en el sentido de que las conclusiones obtenidas deben servir para el total de la población.

Muestra probabilística: Se elige mediante reglas matemáticas. Por lo que la probabilidad de selección de cada unidad es conocida de antemano.

Muestra no probabilística: No se rige por las reglas matemáticas de la probabilidad. De ahí que, mientras que en las muestras probabilísticas es posible calcular el tamaño del error muestral, no es factible hacerlo en el caso de las muestras no probabilísticas.

Tipos:

- Muestreo de conveniencia: En los límites periféricos del muestreo metodológico.
- Muestreo por cuotas: Estructura de muestreo probabilístico.
- Muestreo intencional: Desarrolla la potencialidad de un muestreo no probabilístico.

Variabscualitativas(ocategóricas): Aquellas que no aparecen en forma numérica, sino como categorías o atributos (sexo, profesión, color de ojos). Las variables cualitativas solo pueden ser nominales u ordinales.

Variabscuantitativas: Las que pueden expresarse numéricamente (temperatura, salario, número de goles de un partido).

Se pueden cuantificar los resultados experimentales por medio de instrumentos adoptando unidades de medida para valorar los diferentes resultados. Variables cuantitativas según el tipo de valores que pueda tomar pueden ser discretas o continuas.

Nominal: Hace referencia a datos que solo pueden clasificarse en categorías; existen solo

conteos; no existe orden particular para los grupos. Ejemplo: color de ojos.

Ordinal: Corresponde a aquellos datos que se pueden agrupar en categorías y “ordenarlas” según algún tipo de gradación. Ejemplo; nivel de dolor, nivel de preferencia.

Moda: Es una medida de tendencia central que es diferente a la media pero parecida a la mediana ya que no se calcula por métodos ordinarios de aritmética. Es aquel valor que se repite más frecuentemente en un conjunto de datos.

Desviación estándar: Es una medida de centralización o dispersión para variables de razón (radio o cociente) y de intervalo y de gran utilidad en la estadística descriptiva.

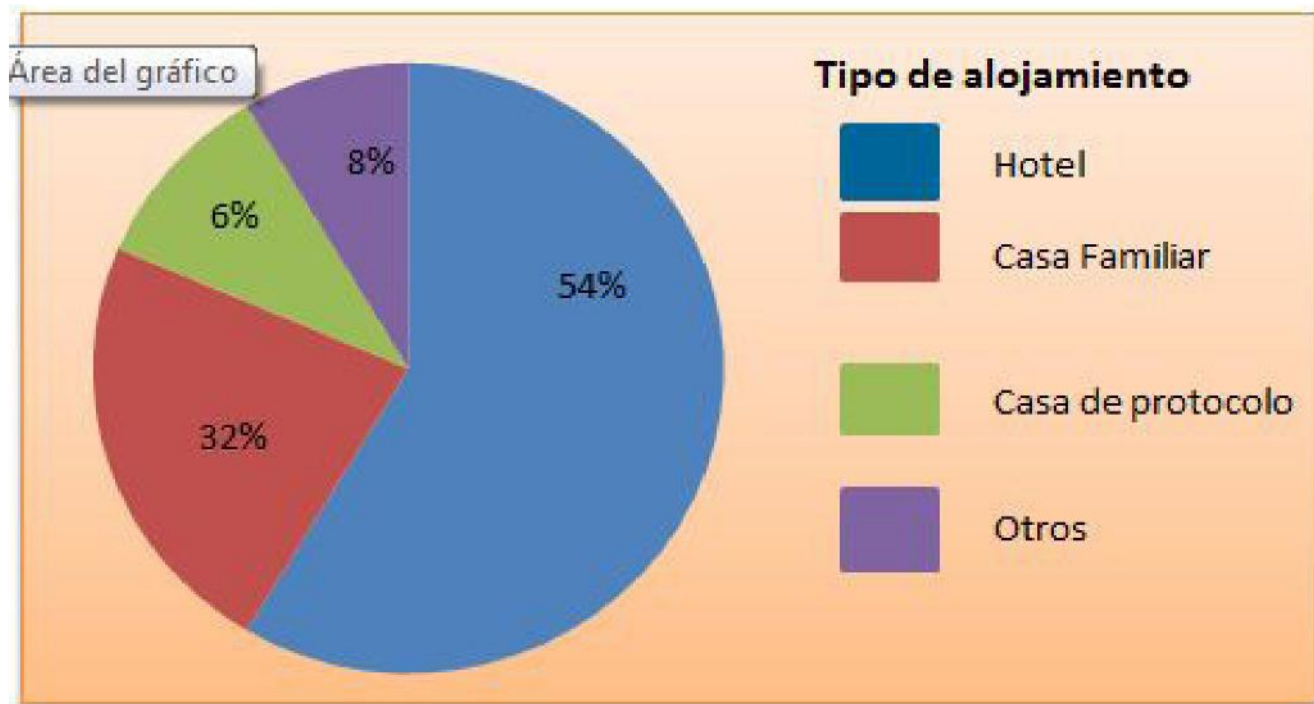
Resultados

A continuación presentamos los resultados de las encuestas directas que realizamos a turistas extranjeros los que luego sintetizamos con gráficos que reflejan la opinión de los encuestados sobre la percepción de la seguridad turística.

1. El 55% de los encuestados es de sexo masculino y el 45% es de sexo femenino.
2. El 31% de los encuestados están en un rango de 18-32 años , el 52% es de 32-42 años y el 17% es mayor de 42 años
3. Con respecto a la procedencia el 22% de los turistas es de origen centroamericano , un 42% estadounidense, 1 17% proviene de Europa y un 19% corresponde a otros países .

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido
Valido	Centro America	54	
	Usa	104	21,5
	Europa	42	41,4
	Otros	46	16,7
	Perdidos	No respondio	246
	Sistema	4	98,0,1,6
	Total	1	4
		5	2,0
Total	250	100,0	

4. El 65% de los encuestados son profesionales , un 20% de los turistas es estudiante , el 9% corresponde a jubilados , las amas de casa solo ocupan el 2%, seguido de un 4% que tienen otras ocupaciones .
5. Los principales motivos de vistas son los siguientes ; un 39% de los turistas llega en busca de recreación y diversión , el 44% lo hace por negocios y el 17% vienen a visitar a sus familias.
6. Con respecto a los tipos de alojamiento un 54% prefiere los hoteles , el 32% de los encuestados se hospeda en casas de algún familiar , el 6% en casas protocolares y el 8% en otro tipo de alojamiento.



7. El 38% de los encuestados se enteraron del destino Nicaragua por internet , seguido del 37% que lo hizo por medio de amigos y familiares , el 22% por revistas y un 3% por televisión.

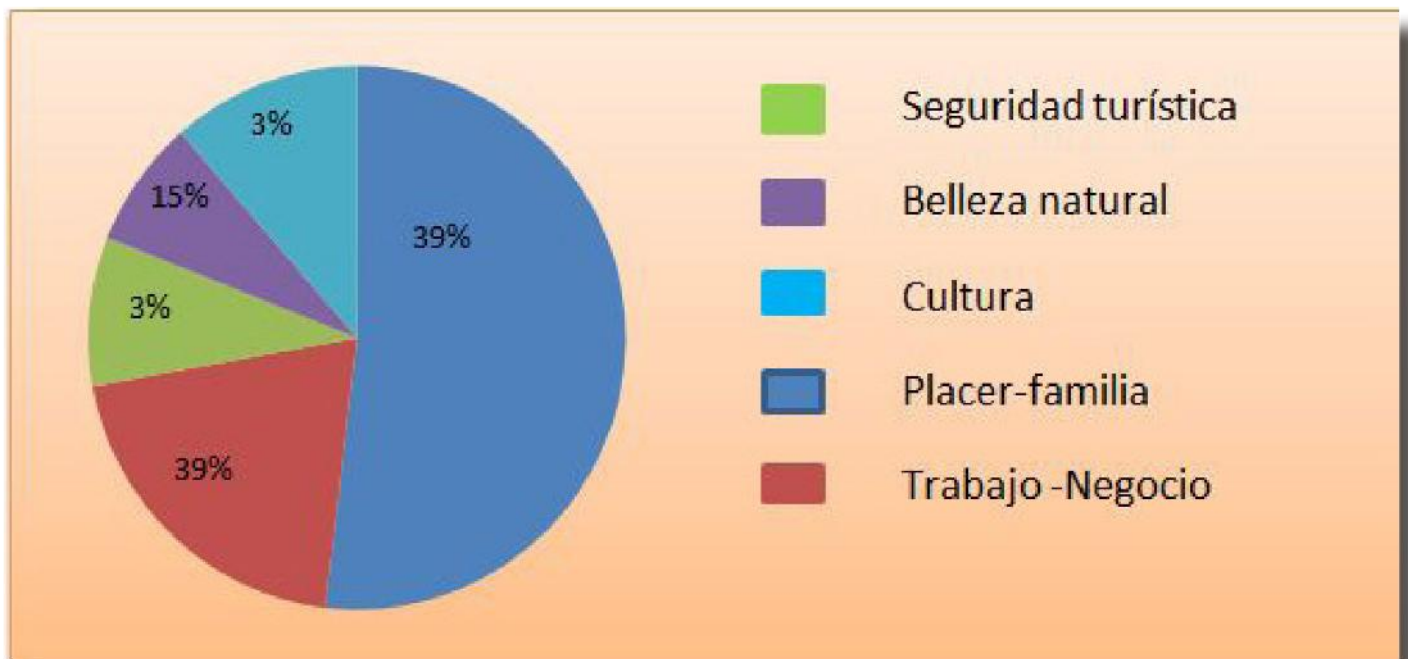
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido
Validos	Internet	95	37,8	38,0
	Tv	8	3,2	3,2
	Amigos-Familiares	93	37,1	37,2
	Revistas	54	21,5	21,6
	Total	250	99,5	100,0
Perdidas	no respondió	1	,4	
Total		251	100,0	

Visitaría de nuevo la ciudad de Managua

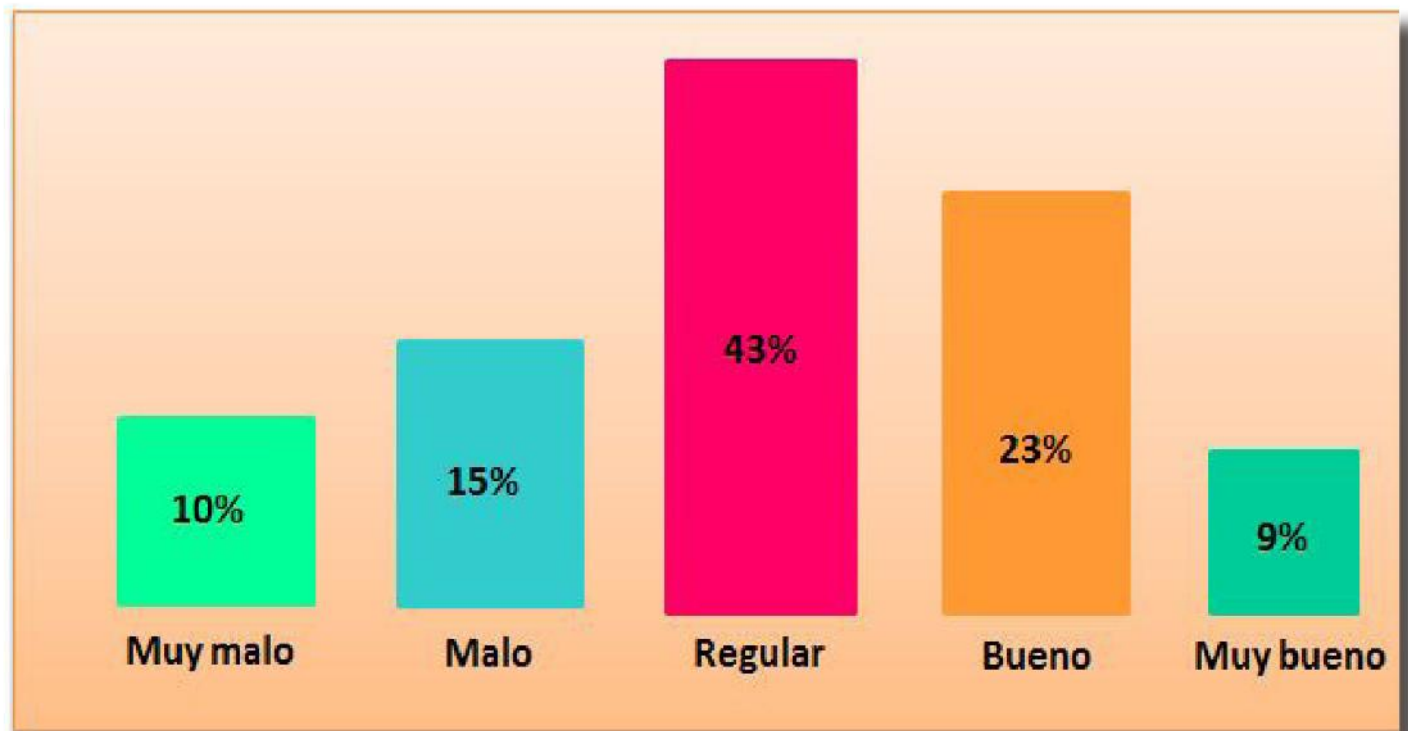


8. Los principales factores que motivaron la visita a Nicaragua , fueron trabajo y negocio con un 39%, de igual forma el 39% opino que lo hacia por visitar a sus familiares , seguido por un 15% que lo hace por la belleza natural , el 3% por seguridad turística y solo un 3% por cultura.

Cual factor determino su vista a Nicaragua.

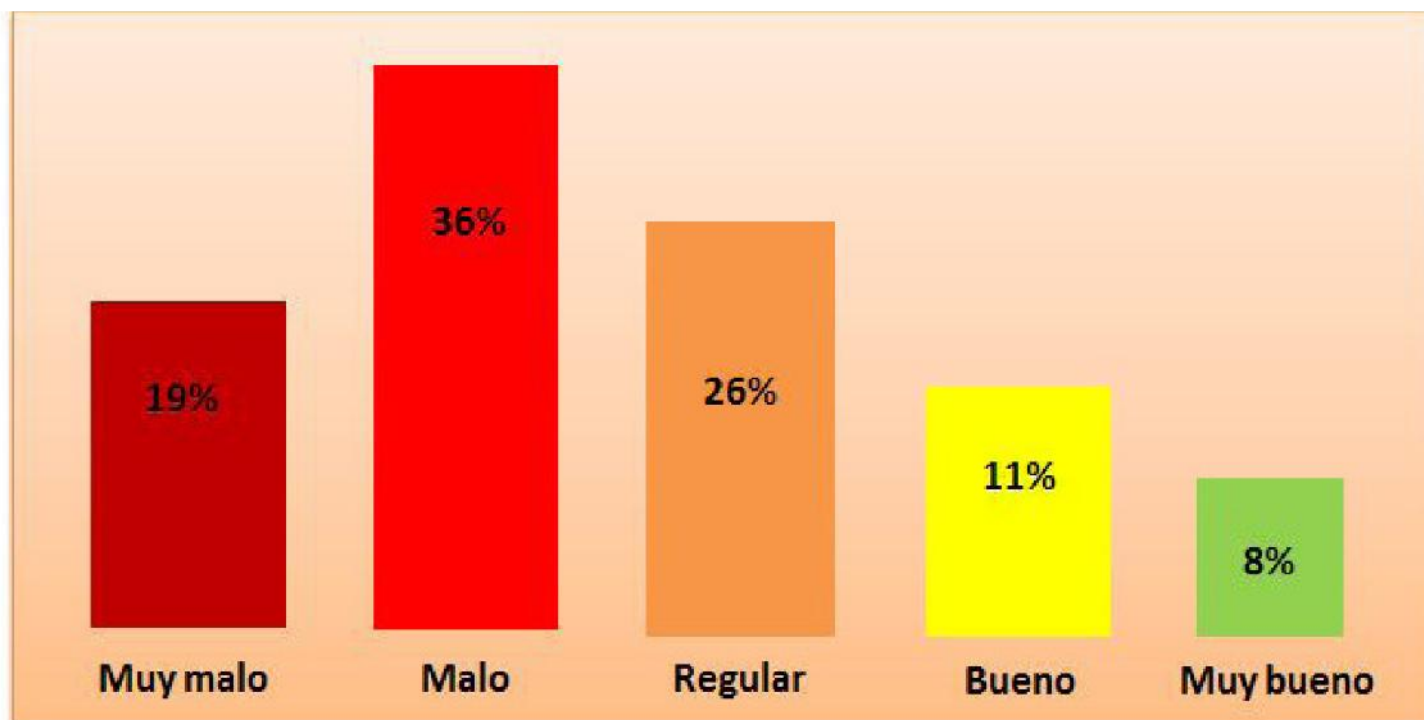


Seguridad Publica



Transporte Pública

9. El 43% de los encuestados afirma que la seguridad pública es regular , un 23% considera que es buena, sin embargo el 15% expreso que es mala , asi mismo el 10% califico como muy mala la seguridad pública y únicamente el 9% opino que era muy buena .



10. Entre las opiniones sobre el transporte público un 36% de los encuestados considera que es malo, el 26% estima que es regular, un 19% expreso que era muy malo , el 11% bueno y únicamente el 8% dijo que era muy bueno.
11. Con respecto a los servicios de los bares y restaurantes el 53% de los encuestados considero que es bueno , un 32% muy bueno , el 15% regular y un 15% malo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido
Validos Malo	3	1,2	1,2
Regular	35	13,9	14,5
Bueno	127	50,6	52,7
Muy bueno	76	30,3	31,5
Total	241	96,0	100,0
Perdidos no respondió	9	3,6	
Sistema	1	,4	
Total	10	4,0	
Total	251	100,0	