



FACULTAD DE POSTGRADO

TESIS DE POSTGRADO

**SEGURIDAD PARA EL MEJORAMIENTO DEL TURISMO EN
EL DISTRITO CENTRAL DE TEGUCIGALPA HONDURAS**

SUSTENTADO POR:

VIRGINIA PADGETT VÁSQUEZ

ALEJANDRA MARIA SÁNCHEZ MEZA

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE
MÁSTER EN DIRECCIÓN EMPRESARIAL**

TEGUCIGALPA, M.D.C, HONDURAS, C.A.

OCTUBRE, 2012

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA

UNITEC

FACULTAD DE POSTGRADO

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR

LUIS ORLANDO ZELAYA MEDRANO

SECRETARIO GENERAL

JOSÉ LÉSTER LÓPEZ

VICERRECTOR ACADÉMICO

MARLON ANTONIO BREVÉ REYES

DECANO DE LA FACULTAD DE POSTGRADO

JEFFREY LANSDALE

**SEGURIDAD PARA EL MEJORAMIENTO DEL TURISMO EN
EL DISTRITO CENTRAL DE TEGUCIGALPA HONDURAS**

**TRABAJO PRESENTADO EN CUMPLIMIENTO DE LOS
REQUISITOS EXIGIDOS PARA OPTAR AL TÍTULO DE**

MÁSTER EN

DIRECCIÓN EMPRESARIAL

ASESOR METODOLÓGICO

CARLOS A. ZELAYA OVIEDO

ASESOR TEMÁTICO

SANDRA RODRÍGUEZ

MIEMBROS DE LA TERNA:

PATRICIA VILLALTA

ROBERTO CÁCERES

EDITH DÁVILA FONTECHA

AGRADECIMIENTO

Primeramente queremos agradecer a Dios Todopoderoso por concedernos la visión y sabiduría para convertir esta idea en una realidad, por brindarnos paz y tranquilidad durante las distintas etapas de nuestro proyecto y al mismo tiempo nos dio la fortaleza que nos ha permitido poner nuestro mejor empeño para trabajar en los momentos más difíciles.

A nuestros padres, quienes han sido los pilares en todos nuestros éxitos. Por toda su paciencia y apoyo incondicional durante todos los desvelos y traspasos que implica llevar a cabo y culminar esta maestría. Gracias a ellos que nos han permitido crecer regalándonos su sabiduría en todas las etapas de nuestras vidas, guiándonos con todo su amor.

Al mismo tiempo quisiéramos agradecer el apoyo de nuestro asesor metodológico Carlos Zelaya y a nuestra asesora temática Sandra Rodríguez, quienes fueron nuestra guía durante todo este trayecto.



FACULTAD DE POSTGRADO

SEGURIDAD PARA EL MEJORAMIENTO DEL TURISMO EN EL DISTRITO CENTRAL DE TEGUCIGALPA HONDURAS

AUTOR:

Alejandra María Sánchez Meza, Virginia Padgett Vásquez

RESUMEN EJECUTIVO

La investigación tuvo como objetivo investigar el incremento en la inseguridad en el Distrito Central de Tegucigalpa. Dicho objetivo se investigó por medio de la identificación de las precauciones que se toman ante la inseguridad turística, analizando las medidas de prevención que se implementan, definiendo nuevas medidas de seguridad que deben tomarse para disminuir dicha incidencia y por último proponiendo una guía turística y un plan de capacitación, con el fin de contribuir a eficientar la seguridad turística. Se realizó la investigación bajo un enfoque cualitativo en el cuál no se probó hipótesis. Conlleva un enfoque fenomenológico ya que se centra en los fenómenos de la realidad. La recolección de datos consistió en obtener las perspectivas y puntos de vista de la población del Distrito Central de Tegucigalpa. Dicha recolección se hizo por medio de la elaboración de un cuestionario que se llevó a cabo en el parque central de Tegucigalpa. Al mismo tiempo se entrevistó al Comisario Pineda, quien es el actual Director de la Policía de Turismo, para dar a conocer sus inquietudes y necesidades y la forma en la cual se le podría apoyar. Los resultados de la investigación reflejaron el interés de la población tanto nacional como internacional, por la obtención de información de seguridad turística en los diferentes destinos principales del país. Por lo que es vital para el éxito de la policía turística contar con herramientas de información que satisfagan la necesidad y exigencias de los involucrados. Al mismo tiempo se reflejó la importancia que conlleva la capacitación para

que dicha entidad puedan brindar un servicio de alta calidad. Se puede concluir que la seguridad es considerada como una prioridad para toda la población de un país, principalmente en países a los cuales, por su subdesarrollo, se les ha considerado como lugares no aptos para un turismo seguro. La seguridad turística está considerada, desde una perspectiva internacional, una aspiración inevitable de los Estados y es el motor de muchas acciones políticas al nivel de las relaciones internacionales.

Palabras claves: seguridad turística, Distrito Central, información turística, capacitación.



GRADUATE SCHOOL

SAFETY FOR THE IMPROVEMENT OF TOURISM IN THE CENTRAL DISTRICT OF TEGUCIGALPA, HONDURAS.

AUTHOR:

Alejandra María Sánchez Meza, Virginia Padgett Vásquez

ABSTRACT:

The research aimed to investigate the increase of insecurity in the Central District of Tegucigalpa. This objective was investigated by identifying the precautions taken actually regarding tourist insecurity, analyzing the preventive measures that are implemented by defining new security measures to be taken in consideration in order to reduce such impact in our society and finally proposing a guidebook and a training plan to help improve tourist security. The research was conducted under a qualitative approach in which no hypothesis was tested. It involved a phenomenological approach as it focused on the phenomena of reality. The data recollection objective was to obtain the perspectives and views of the population of the Central District of Tegucigalpa. This data recollection was made through the development of a questionnaire that was conducted in the central park of Tegucigalpa at specific hours. At the same time the researchers interviewed Commissioner Pineda, who is the current Director of the Tourist Police, to learn about their concerns and needs and the way in which the researchers could provide support. The research results showed the interest of the population both nationally and internationally, for obtaining tourist safety information in different major cities of the country. So it is vital for the success of the tourist police to have these informational tools that meet the needs and demands of the persons involved. At the same time the investigation reflected the importance of dealing with the training for such entity to provide a high quality service for all tourists. In conclusion we can

say that safety is considered a priority for the entire population of a country, especially in countries which, by its underdevelopment, have been considered unsuitable places for safe tourism. The tourist safety is considered, from an international perspective, an inevitable aspiration of the States and is the engine of many political actions when it comes to international relations.

Keywords: tourism security, Central District, tourist information, training.

ÍNDICE

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1 INTRODUCCIÓN.....	1
1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	2
1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	3
1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA	3
1.3.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	3
1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO.....	4
1.4.1 OBJETIVO GENERAL.....	4
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
1.5 VARIABLES-CATEGORÍA DE INVESTIGACIÓN.....	4
1.6 JUSTIFICACIÓN.....	5
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	6
2.1 CONCEPTUALIZACIÓN.....	6
2.2 MODELOS POLICÍA TURÍSTICA INTERNACIONAL.....	7
2.2.1 REPÚBLICA DOMINICANA	7
2.2.1.1 FUNCIONES DE LA POLITUR	8
2.2.1.2 TIPOLOGÍAS	10
2.2.1.3 LOGO Y UNIFORME.....	11
2.2.2 REPÚBLICA DE PANAMÁ	11
2.3 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	13
2.3.1 ANTECEDENTES DEL TURISMO EN HONDURAS	13

2.3.2 ESTUDIO DE LAS NACIONES UNIDAS CONTRA LA DROGA Y EL DELITO	20
2.3.3 TEGUCIGALPA Y SAN PEDRO SULA: 50 CIUDADES MÁS VIOLENTAS DEL MUNDO	24
2.4 IMPORTANCIA DE LA SEGURIDAD TURÍSTICA EN HONDURAS	28
2.5 LEGISLACIÓN SECTOR TURISMO.....	29
2.5.1 LEGISLACIÓN DE LA POLICÍA TURÍSTICA EN HONDURAS	33
2.6 TURISMO EN EL DISTRITO CENTRAL.....	33
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA.....	35
3.1 ENFOQUE Y MÉTODOS	35
3.2 DISEÑO.....	37
3.2.1 ESQUEMA DEL DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	37
3.2.2 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	38
3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS APLICADOS	40
3.3.1 ENTREVISTA	40
3.3.2 CUESTIONARIO	40
3.4 FUENTES DE INFORMACIÓN.....	40
3.4.1 FUENTES PRIMARIAS	40
3.4.2 FUENTES SECUNDARIAS.....	41
3.5 MATRÍZ OPERATIVA DE TRÁNSITO DE VARIABLES	41
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS.....	43
4.1 RESULTADO Y ANÁLISIS DE CUESTIONARIO DE SEGURIDAD TURÍSTICA	44
4.2 RESULTADOS Y ANÁLISIS DE ENTREVISTA AL OFICIAL DE TURISMO	54
4.3 CONCLUSIONES	57
4.4 RECOMENDACIONES.....	58

CAPÍTULO V. APLICABILIDAD.....	59
5.1 GUÍA TURÍSTICA Y PLAN DE CAPACITACIÓN.....	59
5.2 INTRODUCCIÓN.....	59
5.3 DETALLE DE LA PROPUESTA	60
5.3.1 GUÍA TURÍSTICA.....	60
5.3.1.2 PRESUPUESTO DE LA GUÍA TURÍSTICA	80
5.3.1.3 RECOMENDACIÓN DE COMO DIFUNDIR LA GUIA TURISTICA	80
5.3.2 PLAN DE CAPACITACIÓN	82
5.3.2.1 CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE PLAN DE CAPACITACIÓN	88
5.3.2.2 PRESUPUESTO DEL PLAN DE CAPACITACIÓN.....	88
CAPÍTULO VI. RECOMENDACIONES PARA FUTURAS INVESTIGACIONES.....	90
6.1 RECOMENDACIONES DE TEMAS.....	90
6.1.1 ESTRATEGIAS DE RECLUTAMIENTO DE OFICIALES DE LA POLICIA PARA INCREMENTAR EL NÚMERO DE MIEMBROS DE LA POLÍCIA DE TURISMO EN HONDURAS...90	90
6.1.2 PROYECTO DE FACTIBILIDAD DE UNIFICAR LA POLICIA DE TURISMO AL CUERPO DE LAS FUERZAS ARMADAS DE HONDURAS.....90	90
6.1.3 PROPUESTA DE UN MANUAL DE FUNCIONES PARA LA POLICIA DE TURISMO QUE ESTE LIGADO A LA CREACION DE UNA LEY DE ESTA MISMA.....90	90
6.1.4 INDICADORES ECONÓMICOS QUE SE VEN MAYORMENTE AFECTADOS POR LA INSEGURIDAD TURÍSTICA.....90	90
6.1.5 ALIANZAS ESTRATEGICAS ENTRE PAISES DE LA REGION QUE PERMITAN LA CREACION DE UN PLAN DE CAPACITACION CONSTANTE REGIONAL.....90	90

BIBLIOGRAFÍA	90
ANEXOS	92
ÍNDICE DE TABLAS	103
ÍNDICE DE FIGURAS.....	104

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 INTRODUCCIÓN

En Honduras, hablar de seguridad últimamente se ha convertido en un tema a ser tratado con suma cautela y dominación del mismo. La seguridad de los hondureños se ha visto afectada por una serie de factores sociales como ser el desempleo, falta de educación, desintegración y desvalorización de las familias hondureñas, influencias externas de otros países entre otros factores. Mundialmente el hecho que Honduras tenga un índice de inseguridad alto hace que muchos factores económicos del país sean afectados. Dentro de estos factores está el indicador del turismo.

El turismo en el país genera un ingreso significativo en cuanto a divisas, ya que los diferentes destinos turísticos año tras año alojan cantidades notorias de extranjeros de diversas nacionalidades, lo cual moviliza el uso de monedas diferentes al Lempira incrementando así el producto interno bruto del país. Para los países subdesarrollados el turismo debe aprovecharse al máximo para generar empleo y principalmente activar la economía.

Ahora bien, de la combinación de la seguridad y el turismo surge lo que se conoce como seguridad turística, la cual en términos generales da mucha importancia a velar de manera integral tanto de los turistas nacionales como internacionales que visitan Honduras. Según expertos e índices, se sabe que la seguridad turística del país maneja un índice de criminalidad turística relativamente bajo ya que dentro de sus limitaciones, las entidades encargadas de velar por este rubro, como lo es la Policía de Turismo de Honduras también conocida como la Policía Balam, han hecho su máximo esfuerzo por hacer que los turistas se sientan seguros en los diferentes destinos turísticos. En el capítulo II, correspondiente al marco teórico, se detallan modelos de Policía Turística de otros países, en especial el de República Dominicana, deben servir como verdaderos ejemplos de la eficiencia y correcto funcionamiento de esta entidad.

En el detalle sobre la metodología utilizada en el estudio, su enfoque y método, al igual que su diseño se exponen en el capítulo III.

Los resultados obtenidos de las variables de estudio tanto como el cuestionario como la entrevista al Director de la Policía Turística exponen las verdaderas deficiencias de la Policía Turística Nacional lo cual seguidamente en el capítulo V se exponen las conclusiones y recomendaciones.

Finalmente en el capítulo VI, se presenta la aplicabilidad del presente estudio, a fin de apoyar a eficientar el servicio de seguridad que proporciona la Policía Turística a los turistas nacionales y extranjeros.

1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

En los últimos años la incidencia de la inseguridad turística ha tenido un rápido crecimiento, manteniéndose siempre más bajo en relación a otros crímenes. Según muchos analistas y expertos del tema, hoy en día uno de los grandes factores que ha incrementado este fenómeno en el país es la falta de empleo y desmoralización de las familias hondureñas. Con la falta de antecedentes como estos, la población hondureña, en especial la juventud ambiciosa, busca salidas a este problema. Por ejemplo, delinquir atemorizando a la población nacional como a turistas internacionales. Si existe criminalidad turística lo cual conlleva asaltos, extorsiones entre otras es por la falta de información a los turistas, falta de una guía de las medidas que deben ser tomadas al momento de visitar los diferentes destinos turísticos. Es labor no solamente de la Policía Turística proporcionar información pertinente a este tema sino también todas aquellas empresas privadas que proporcionen algún tipo de servicio turístico.

Debido a la amplia gama de destinos turísticos de alta demanda vale la pena mencionar que son fracciones de estos destinos en los cuales no se percibe seguridad ya que en su gran mayoría los destinos turísticos principales del país cuentan con figuras policiales adicionales a la de la Policía Turística. Por estos y otros motivos mencionados surge la necesidad del gobierno de crear una unidad élite de Policía

Turística que garantice a los turistas nacionales e internacionales seguridad al momento de visitar los diferentes destinos turísticos de Honduras. La creación de la Policía Turística llamada también Policía Balam inicia sus operaciones el 25 de marzo de 2002 específicamente en la Ciudad de Tela, seguidamente ampliando sus unidades a otros destinos de alta demanda turística del país, definiendo así uno de sus objetivos, como “fortalecer los programas de capacitación de la Policía Preventiva, con vistas a profesionalizar los cuadros a ser asignados a la Policía de Turismo.” (Turismo, Programa de la Policía de Turismo, 2002)

1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA

La inseguridad turística en la ciudad de Tegucigalpa ha incidido en su sostenibilidad y desarrollo en los últimos siete años debido a un aumento considerable anual en incidentes criminales. (Estadísticas, 2006) Al referirnos a incidentes criminales incluimos asaltos, extorciones y en ocasiones muertes.

1.3.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Incremento de la inseguridad en el sector turismo del Distrito Central de Tegucigalpa.

1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

- ¿Qué servicios de seguridad ofrece la policía de turismo hacia el turista?
- ¿Cuál es la alternativa para mejorar la seguridad del turista en Tegucigalpa?
- ¿Cuáles son las medidas de prevención que deben tomar los policías y turistas, que contribuyan a disminuir la inseguridad turística?
- ¿Qué impacto tiene la inseguridad turística en los ingresos para el Distrito Central?

1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

Contribuir a eficientar la seguridad turística mediante un plan de capacitación y guía turística que permita brindar mayor confianza y seguridad a turistas nacionales y extranjeros que visitan el Distrito Central.

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar las precauciones que se toman ante la inseguridad turística.
- Analizar las medidas de prevención que se toman en contra la inseguridad turística.
- Definir nuevas medidas de seguridad y prevención que deben tomarse para disminuir la incidencia de inseguridad en el Distrito Central de Tegucigalpa.
- Proponer un plan de capacitación y guía turística que ayude a la policía y turistas respectivamente, a reducir la incidencia de inseguridad en la Capital de Honduras.

1.5 VARIABLES-CATEGORÍA DE INVESTIGACIÓN

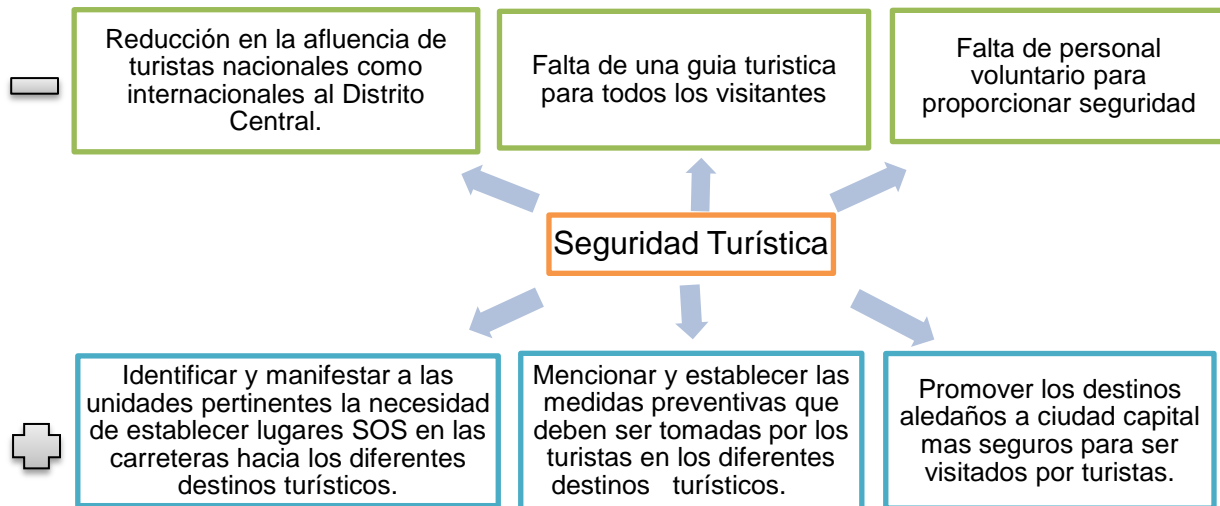


Figura 1. Variable-Categoría de Estudio 1

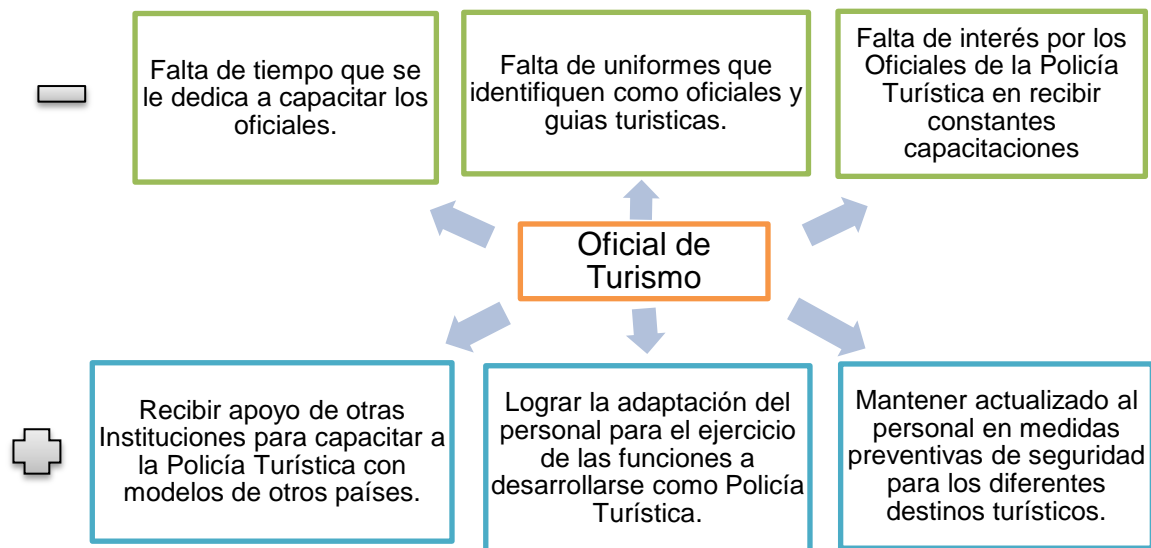


Figura 2. Variable-Categoría de Estudio 2

1.6 JUSTIFICACIÓN

La seguridad en el país, especialmente en la capital, es una de las actividades primordiales a desarrollar por parte del Instituto Hondureño de Turismo y el Ministerio de Seguridad. Se ha creado un departamento especial en la policía orientada hacia la industria turística conocida como la Policía de Turismo del país (Policía Balam), la cual tiene como fin velar por la seguridad de los turistas nacionales como internacionales. Actualmente carecen de suficientes recursos para hacer su trabajo eficientemente y no existe en el país una capacitación adecuada para dichos policías ni una guía de seguridad turística para ofrecer a los turistas antes o al momento de su visita por el país, a pesar que la definición del objetivo de la Policía de Turismo consiste en el fortalecimiento de los programas de capacitación para personal de la Policía.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 CONCEPTUALIZACIÓN

La seguridad turística es definida como “la protección de la vida, la salud, la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicio y miembros de la comunidad receptora.” (Grunewald, 2007)

En Honduras existe un departamento de la Policía de Turismo Balam el cual ha sido definido como una “división del departamento de la Policía Comunitaria de la Policía Preventiva, la cual se encarga de la vigilancia y control de los atractivos turísticos que merezcan vigilancia especial, así como de la información turística, todo con el apoyo de la Secretaria de Seguridad, Cámara de Industria, Cámara de Comercio, Cámara de Turismo, Secretaria de Turismo y Alcaldías Municipales.” (Turismo, Presentacion Policia de Turismo Balam, 2012)

Una guía turística cuya función principal sea dirigida a los turistas nacionales y extranjeros que visitan Honduras, en especial el Distrito Central, es definida como un “tratado en que se dan preceptos para orientar o referir materias relacionadas al turismo.” (Uno, 1993)

En todas las instituciones ya sea de carácter privado o público es necesario implementar capacitaciones para fortalecer las debilidades de la empresa, por lo cual se define capacitación como “facultar o comisionar constantemente a una persona o grupo de personas para hacer algo.” (Uno, 1993)

En Honduras se cuenta con un Instituto Hondureño de Turismo el cual tiene como fin ser una “entidad de derecho público, de carácter permanente, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con autonomía administrativa y financiera que tiene como finalidad estimular y promover el turismo como una actividad económica que impulse el desarrollo del país, por medio de la conservación, protección y aprovechamiento racional de los recursos turísticos nacionales.” (Honduras S. d., 2010)

El Ministerio de Seguridad de Honduras es una entidad gubernamental que tiene como misión, “ la protección integral de la ciudadanía, a través de la aplicación del régimen de policías que establece la ley, bajo los principios de legalidad, continuidad, profesionalismo, jerarquía, disciplina, apoliticidad partidista, igualdad, solidaridad, ética e imparcialidad, debiendo imprimir a sus actividades sentido comunitario, ecológico y de apoyo al sistema de justicia, todo dentro del más estricto respeto de los derechos humanos.” (Seguridad, 2011)

A nivel internacional el turismo es un factor de suma importancia para los países, en especial para aquellos en la Organización Mundial del Turismo (OMT): “es el organismo de las Naciones Unidas encargado de la promoción de un turismo responsable, sostenible y accesible para todos, aboga por un turismo que contribuya al crecimiento económico, a un desarrollo incluyente y a la sostenibilidad ambiental, y ofrece liderazgo y apoyo al sector para expandir por el mundo sus conocimientos y políticas turísticas.” (Organización Mundial del Turismo OMT)

2.2 MODELOS POLICÍA TURÍSTICA INTERNACIONAL

2.2.1 REPÚBLICA DOMINICANA

Según la opinión de varios expertos, la Policía Turística de República Dominicana ha sido catalogada como una de las Instituciones mejor estructurada. De acuerdo a esta investigación, la Policía Turística de la República Dominicana fue creada el 17 de Junio de 1975, inicialmente como una dependencia de la Policía Nacional, y era denominada como una Inspectoría. En el año 1994 según la re-estructura, quedó conformada en el orden jerárquico detallado a continuación.

- Comandante
- Sub- Comandante
- Inspectoría
- Compañía la cual consta de 150 miembros policiales.

“Esta Institución Policial de la República Dominicana cuenta con la particularidad que su cuerpo policial está conformada por agentes de la Policía Nacional y de las Fuerzas Armadas con la capacidad técnica, confiabilidad y rectitud moral necesaria para poder prevenir y contrarrestar las acciones o hechos que constituyan infracciones dentro de la legislación del sector turismo de ese país.” (Politur, 2011) Así mismo tienen abiertamente establecido su propósito de permitir el desarrollo del turismo dominicano mediante el mantenimiento de un clima seguro y así mismo el cumplimiento de las leyes que regulen sus actividades.

2.2.1.1 FUNCIONES DE LA POLITUR

Como toda Institución de este rubro es importante detallar las funciones que serán desarrolladas por todos los miembros involucrados. La POLITUR de la República Dominicana hace mención de las siguientes atribuciones como sus funciones:

- Hacer cumplir todas las leyes y reglamentos que regulan el Sector Turismo, así como también cualquier otra disposición, normas o resoluciones que emanen de la Secretaria de Estado de Turismo, o de cualquier otra institución o poder del Estado Dominicano, relativas a la protección del Turismo.
- Tomar las medidas preventivas pertinentes para evitar que se cometan violaciones a las disposiciones antes mencionadas.
- Planear y programar los servicios de los centros de afluencia turística, en que se aposten con carácter de permanencia y ocasionales los Policías de Turismo.
- Investigar, perseguir, detener y poner a disposición de la justicia a las personas o instituciones que incurran en violaciones a las leyes de turismo o cualesquiera otras normativas relacionadas con la evidencia y los elementos probatorios, actuando apegados a las disposiciones que garantizan los derechos civiles de los ciudadanos.
- Promover proyectos y programas de profesionalización y tecnificación que garanticen un mejor desempeño de los Policías de Turismo en sus funciones.

- Mantener la seguridad y tranquilidad pública dentro de los polos turísticos del país, permitiendo el libre ejercicio de los derechos fundamentales de los turistas nacionales y extranjeros, consagrado en la Constitución de la República y demás leyes.
- Mantener y restablecer el orden público, haciendo uso de medios disuasivos en forma racional y progresiva, salvaguardando la vida y la integridad física de las personas y las propiedades públicas y privadas.
- Velar, previa coordinación con la autoridad competente, por la seguridad del tránsito vehicular y peatonal, en los polos turísticos y lugares con vocación turística.
- Denunciar ante la autoridad que corresponda las infracciones previstas en legislaciones especiales.
- Intervenir en el transporte terrestre, aéreo, marítimo, fluvial y lacustre en acciones de su competencia. Cuando las circunstancias lo requieran coordinará con las autoridades respectivas.
- Participar en la Defensa Nacional, en reciprocidad con las directivas emanadas de la Secretaria de Estado de las Fuerzas Armadas.
- Participar en la Defensa Civil, adecuándose a las necesidades y requerimientos demande una situación de emergencia, antes, durante y después.
- Participar en el desarrollo económico y social del país, promoviendo e incentivando la actividad turística en todos sus aspectos, apoyando las campañas de educación y salud, realizando tareas de concientización ciudadana, constituyéndose en ente activo y dinámico en la organización de agrupaciones deportivas, culturales y otras y efectuando otras actividades que por su naturaleza coadyuven al crecimiento y desarrollo económico.

- Coordinar con las instituciones públicas y/o privadas, las acciones que garanticen la ejecución efectiva de las funciones que les han sido asignadas.
- Ejercer las demás funciones que se contemplen en la Constitución y las leyes, así como cualquier otra atribución que le facilite el cumplimiento de sus objetivos generales. (Politur, 2011)

Es muy importante que para futuras referencias la Policía BALAM de Honduras defina y ponga en marcha sus verdaderas funciones.

2.2.1.2 TIPOLOGÍAS

En el registro de las denuncias recibidas de turistas extranjeros y extranjeros residentes de este país se han identificado una serie de tipologías con relación al factor de seguridad.

Dentro de estas tipologías se encuentran las siguientes:

- Denuncia de robos
- Denuncia de robos en habitaciones sin violencia
- Denuncia de robos en playas sin violencia
- Denuncia de robos en residencias sin violencia

Muertes por:

- Infarto
- Ahogamiento

Heridos por:

- Caídas
- Agresiones
- Accidentes de tránsito
- Accidentes acuáticos

Asimismo se mencionan detenciones por tipologías como ser:

- Detenidos por riñas
- Detenidos por meretrices
- Detenidos por molestar (Turismo, 2008)

De todas las tipologías previamente mencionadas, debido a la alta eficiencia de la POLITUR de la República Dominicana, cada año que pasa los índices de inseguridad turística han ido disminuyendo, posicionándola así como uno de los mejores modelos de Policía Turística a nivel latinoamericano.

2.2.1.3 LOGO Y UNIFORME

La POLITUR de este país posee un logo que los representa como asistentes turísticos a toda persona que necesita de sus servicios. Para dar mayor representación al cuerpo de la Policía Turística ellos son identificados por su uniforme el cual consta de una “camisa blanca la cual representa la pureza de esa institución, pantalón azul representando el cielo azul que se confunde con sus playas, zapatos negros por la sobriedad y el respeto hacia los demás, sombrero y gorra azul con logo por el orgullo de ser caribeño con un sol tropical y un cinturón negro el cual está diseñado para brindar confianza a nuestros visitantes.” (Politur, 2011)

2.2.2 REPÚBLICA DE PANAMÁ

La ciudad de Panamá es un punto turístico de alto crecimiento debido a los destinos de alta demanda como el Canal de Panamá y los centros comerciales que ofrecen productos libres de impuestos. Panamá es un país de mucha actividad económica. Es el pulmón centro y sur americano, debido al intercambio de bienes provenientes de muchos países a nivel mundial.

El turismo en Panamá se ha visto amenazado por la alta incidencia de inseguridad turística, ya que por ser un centro de intercambio de bienes implica que los turistas interesados en comercio porten altas cantidades de dinero, aumentando el crecimiento

de la delincuencia. Debido a este fenómeno comercial, como le llama la Asociación Panameña de Turismo, el gobierno de Panamá y la empresa privada cuyo rubro es el turismo ha prestado mayor atención a este problema. “Combatir la delincuencia en Panamá no es tarea fácil pero uniendo fuerzas potenciales de todos los sectores afectados e involucrados ciertamente se puede reducir la incidencia criminal para los ciudadanos y todos aquellos que nos visitan“, expresó el ex presidente panameño Martín Erasto Torrijos Espino en el año 2008. Se puede tomar como ejemplo y referencia de este país, que pese a su pequeño tamaño toma todas las oportunidades con las que cuenta para apoyar el desarrollo sostenible de turismo.

Las medidas descritas por Panamá para reducir la inseguridad turística han sido:

- Incrementar la demanda y oferta de empleo para todos los ciudadanos panameños.
- Aumentar las unidades de policías turísticas.
- Ubicar en lugares estratégicos y de apoyo oficiales de policía turística como preventiva.
- Proveer mayor información de medidas preventivas a los turistas nacionales como internacionales.
- Divulgar un plan y manual de capacitación para los agentes de la policía como los turistas.
- Crear puestos de información a turistas en puntos estratégicos de los diferentes destinos turísticos.(Panamá, 2008)

Como institución perteneciente a la Policía Nacional de Panamá tiene como finalidad brindar una mejor seguridad a los ciudadanos nacionales o extranjeros que se encuentren en suelo panameño. Actualmente el cuerpo policial turístico cuenta con 25 unidades de la Policía Nacional pero estos miembros han sido capacitados por el Instituto Panameño de Turismo para ser “Guías Promotores de Turismo” y no solamente encargados de velar por la seguridad.

2.3 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

2.3.1 ANTECEDENTES DEL TURISMO EN HONDURAS

Honduras es un país con un potencial turístico superior al resto de los países centroamericanos, cuenta con muchos atractivos turísticos de alta demanda de turistas nacionales como internacionales. En el año 2008 el sector turismo fue el que generó un ingreso de 9.1% en divisas de los ingresos totales por exportación de bienes y servicios del país. Lo cual significa que superó las exportaciones de café para este año (Honduras B. C., 2008). En los últimos años la afluencia turística de cruceros ha sido inestable y fluctuante debido al incremento en la inseguridad nacional y los escándalos políticos que se han llevado a cabo. Para el sector turismo el hecho que el país tenga una calificación baja en el factor de seguridad afecta enormemente y directamente los ingresos para esta industria nacional, debido a la falta de interés y poca demanda de turistas nacionales como extranjeros. Frecuentemente vemos publicados en los diarios nacionales e internacionales como turistas recién llegan a los aeropuertos hondureños son víctimas de asaltos, extorciones y en ocasiones asesinatos. Debido a este factor es que surge la interrogante de la misión y visión de la Policía Balam en el país. Es necesario ampliar o mejorar la distribución de las unidades de este cuerpo policial en lugares propensos a actos criminales hacia los turistas en los diferentes destinos atractivos del país.

Se debe reconocer que recientemente la Secretaria de Turismo y el Instituto Hondureño de Turismo han prestado mayor atención a mejorar la seguridad para los turistas ya que el sector turismo es el tercer indicador económico que genera mayores ingresos al país. El mejor ejemplo que se puede mencionar es como en el año 2008 el país por medio de turismo generó 3.5 veces más de captaciones de divisas que la tasa de crecimiento económico nacional, comparándolo con los demás países centroamericanos.

Tabla 1: Tabla comparativa: crecimiento del PIB y crecimiento de divisas generadas por el sector turístico.

País	Variación Porcentual del PIB	Variación Porcentual de Divisas Generadas por Turismo 2008/2007
Honduras	4.0%	14.3%
Guatemala	3.3%	6.4%
El Salvador	3.0%	1.1%
Nicaragua	3.0%	8.3%
Costa Rica	3.3%	11.3%
Panamá	9.2%	23.8%
Belice	6.0%	n/d

Fuente: CEPAL y Secretaria de Integración Turística Centroamericana (SITCA)

En los últimos años a nivel mundial el índice de llegadas de turistas internacionales ha sido relativamente irregular ya que durante los años 2007 y 2008 debido a una economía mundial extremadamente variable y desfavorable por factores como ser la crisis crediticia, la creciente crisis financiera, el aumento de los precios de la materia prima, aumento del precio del petróleo y de las grandes fluctuaciones de la política cambiaria (INE, 2004-2008).

A nivel centroamericano el impacto de estos factores para esos años fue aún más fuerte, debido a que las economías tan débiles de estos países en procesos de desarrollo permiten que estos factores afecten grandemente el desarrollo en especial el del rubro del turismo. Se debe mencionar que a pesar de estos factores mundiales los países centroamericanos incluyendo Honduras reportaron crecimiento en el número de turistas excepto Belice que tuvo una leve reducción.

Tabla 2: Llegadas Anuales de Turistas según País a nivel Centroamericano

País	2004	2005	2006	2007	2008	Variación porcentual 08/07	Cuota de mercado 2008
Costa Rica	1,437.10	1,679.10	1,725.3	1,979.8	2,080.01	5.1%	25.3%
Guatemala	1,156.3	1,298.6	1,454.60	1,448.50	1,527.0	5.4%	18.6%
El Salvador	811.5	969.3	1,138.4	1,338.5	1,384.8	3.5%	16.8%
Panamá	621.3	702.1	843.2	1,103.0	1,225.0	11.1%	14.9%
Honduras	641.0	673.0	738.7	831.4	899.3	8.2%	10.9%
Nicaragua	614.8	712.4	749.2	800	857.9	7.2%	10.4%
Belice	230.8	236.6	247.3	251.6	245.0	-2.5%	3.0%
Total	5,512.8	6,271.1	6,896.7	7,752.8	8,219.0	6.0%	100.0%

Fuente: Secretaria de Integración Turística Centroamericana (SITCA), Boletín Estadísticas Turísticas de Centroamérica.

Para muchos países centroamericanos, el turismo es uno de los principales generadores de divisas de la economía (INE, 2004-2008). La importancia del turismo ha influido en los últimos años de manera notoria a nivel centroamericano como lo refleja la siguiente tabla.

Tabla 3: Divisas Generadas por Año a nivel Centroamericano

País	2004	2005	2006	2007	2008	Variación porcentual 08/07	Cuota de mercado 2008
Panamá	900	1,104	1,445	1,790.1	2,216.6	23.8%	30.4%
Costa Rica	1,390.3	1,599.0	1,634.7	1,941.5	2,216.60	11.3%	29.6%
Guatemala	770.1	868.8	1,012.7	1,199.3	1,275.6	6.4%	17.5%
El Salvador	417.9	628.8	843.2	725.9	733.9	1.1%	10.1%
Honduras	421.3	467.2	521.2	552.0	630.0	14.1%	8.6%
Belice	172.7	174.7	252.8	292.9	ND		
Nicaragua	166.7	183.5	230.6	255.1	276.2	8.3%	3.8%
Total	4,239.0	5,026.0	5,940.20	6,756.8	7,292.9	7.9%	100%

Fuente: Secretaria de Integración Turística Centroamericana (SITCA), Boletín Estadísticas Turísticas de Centroamérica.

Para el sector turismo de Honduras vale la pena mencionar que como referencia el año 2008 fue uno de los mejores en relación al crecimiento ya que el número de visitantes aumentó en 19% con relación a años anteriores. Las fechas pique de visitas de los turistas tanto nacionales como internacionales por su favorable clima son los primeros

cuatro meses del año y el periodo de julio y agosto por las vacaciones escolares en muchos países vecinos.

Tabla 4: Llegada mensual de turistas

MES	2004	2005	2006	2007	2008
Enero	50,832	52,654	63,525	71,634	80,270
Febrero	59,944	62,831	65,741	69,191	83,786
Marzo	58,216	81,863	60,571	72,683	87,149
Abril	71,324	48,046	73,129	76,522	79,267
Mayo	47,969	49,203	59,093	63,828	68,182
Junio	55,214	58,138	63,525	64,893	68,975
Julio	53,231	59,989	65,741	75,130	75,362
Agosto	50,385	56,906	69,435	78,395	81,123
Septiembre	42,038	45,212	50,229	59,010	63,557
Octubre	41,972	41,972	41,972	41,972	41,972
Noviembre	43,226	43,226	43,226	43,226	43,226
Diciembre	66,630	66,630	66,630	66,630	66,630
Total	640,981	640,981	640,981	640,981	640,981

Fuente: Instituto Hondureño de Turismo, conteo de flujos.

Estadísticamente la región que más aportan turistas a Honduras es Centroamérica, por factores como ser:

- La cercanía de estos países con Honduras y las buenas vías de comunicación que les permite tener acceso barato a Honduras lo cual indica que el 52.3% de los turistas llegan a Honduras vía terrestre.

Tabla 5: Vía de ingreso de los turistas

Vía de Ingreso	2004	2005	2006	2007	2008
Vía Terrestre	361,598	348,439	360,886	420,673	470,341
El Amatillo	129,519	111,085	109,714	149,251	166,874
El Poy	51,898	77,909	78,445	61,520	68,783
Agua Caliente	46,942	38,182	43,384	56,172	62,804
Las Manos	37,128	32,701	35,130	41,838	46,778
El Florido	34,047	40,207	46,952	40,010	44,734
Fraternidad	32,041	15,575	15,764	35,636	39,844
Guasaule	22,487	22,355	22,916	27,176	30,385
Otros terrestres	7,536	10,425	8,581	9,069	10,139

Fuente: Instituto hondureño de Turismo. Conteo Flujo

- El mejoramiento de la calidad de las compañías que prestan el servicio de transporte terrestre.
- La puesta en marcha de simplificación de trámites aduaneros para Centroamérica.
- La existencia de un gran número de inmigrantes hondureños que residen en Centroamérica. (Turismo, Boletín Estadísticas Turísticas, 2004-2008)

La segunda región que mayormente aporta turistas a Honduras es Norteamérica con una participación del 37.6% del total de los turistas. Las principales razones por las cuales son los segundos aportantes son:

- Un 44% de los turistas provenientes de Norteamérica, visitan el país para visitar un pariente o amigo.
- Por placer debido a la publicidad directa o indirecta de los diferentes destinos turísticos que ofrece Honduras.
- Viajes de negocios que pese a la recesión económica mundial siempre hay un porcentaje que hace referencia a este factor tanto para importaciones como exportaciones. (Turismo, Boletín Estadísticas Turísticas, 2004-2008)

Estos datos mostrados anteriormente han variado desde el año 2008 a la fecha no solamente por la recesión económica sino por factores como escándalos políticos que se han dado en el país lo cual ha afectado grandemente este y otros indicadores del país.

Sin embargo en términos generales actualmente pese a muchos factores que afectan o influyen en el turismo el país refleja buenos índices de entrada de visitantes al país.

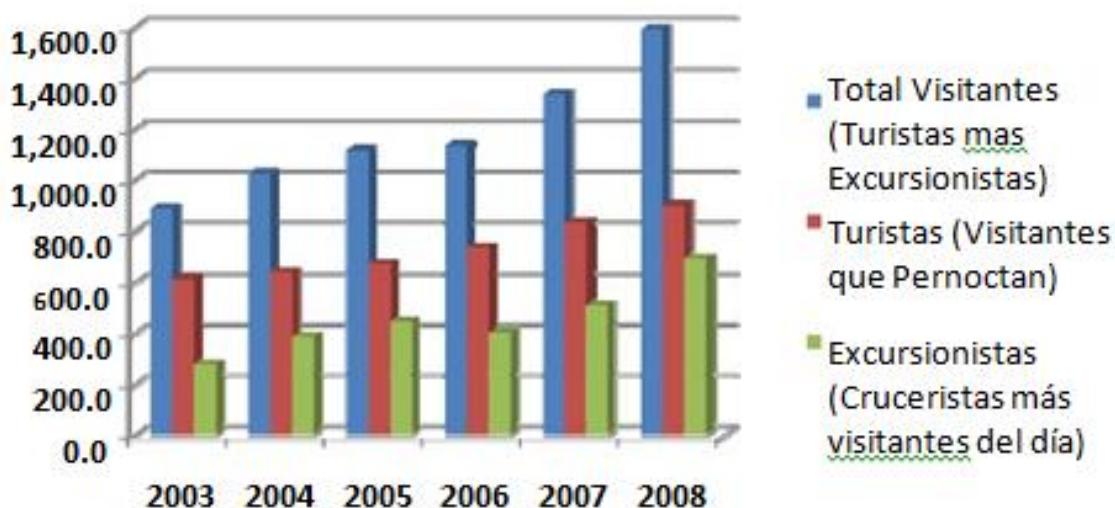


Figura 3: Entrada de visitantes a Honduras (miles de personas)

Fuente: Instituto Hondureño de Turismo.

2.3.2 ESTUDIO DE LAS NACIONES UNIDAS CONTRA LA DROGA Y EL DELITO

La Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC) ha publicado su primer estudio global sobre el homicidio. El estudio muestra que los hombres jóvenes, en particular en Centroamérica y América del Sur, corren mayor riesgo de ser víctimas de un homicidio intencional, pero las mujeres sufren mayor riesgo de muerte por violencia doméstica. Hay evidencia de un aumento de las tasas de homicidios en Centroamérica y el Caribe, que están "cerca de un punto de crisis", según el estudio.

Las armas de fuego son causantes de las crecientes tasas de homicidio en estas dos regiones, donde casi tres cuartas partes de los homicidios se cometen con armas de fuego, comparado con un 21 por ciento en Europa. Los hombres se enfrentan a un riesgo mucho mayor de muerte violenta (11,9 por 100.000) que las mujeres (2,6 por 100.000), aunque hay variaciones entre países y regiones. En países con altas tasas de homicidio, sobre todo con armas de fuego, como los de Centroamérica, 1 de cada 50 hombres mayores de 20 años morirá antes de alcanzar la edad de 31 años - varios cientos de veces más que en algunas partes de Asia. En 2010, a nivel mundial, se cometieron 468.000 homicidios. Alrededor del 36 por ciento de los homicidios tuvieron

lugar en África, el 31 por ciento en las Américas, el 27 por ciento en Asia, el 5 por ciento en Europa, y el 1 por ciento en Oceanía. (ONUDD 2011)

La delincuencia crónica es al mismo tiempo causa y consecuencia de la pobreza, la inseguridad y el subdesarrollo. La delincuencia disminuye las posibilidades de negocios, erosiona el capital humano y desestabiliza la sociedad. Se requieren acciones específicas. "Para alcanzar los Objetivos de Desarrollo del Milenio, las políticas de prevención del delito deben ser combinadas con el desarrollo económico y social, y la gobernabilidad democrática, basada en el imperio de la ley", dijo Yuri Fedotov, Director Ejecutivo de la ONUDD.

En 2010, el 42 por ciento de los homicidios fueron cometidos con armas de fuego (Américas: 74 por ciento, Europa: 21 por ciento). Los delitos a mano armada están incrementando los crímenes violentos en Centroamérica y el Caribe - la única región donde la evidencia apunta a tasas de homicidio en ascenso. "Es crucial que las medidas para la prevención del delito incluyan políticas hacia la ratificación y aplicación del Protocolo de Armas de Fuego", dijo el Sr. Fedotov. Hizo hincapié en que si bien 89 Estados eran partes en el Protocolo, que complementa la Convención de las Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional, muchos más países pueden acceder a este instrumento jurídico y su Oficina está dispuesta a ayudarlos con este fin.

El crimen y la violencia están fuertemente asociados con la existencia de un gran número de población juvenil, especialmente en los países en desarrollo. Mientras que 6,9 personas por cada 100.000 son asesinadas cada año a nivel mundial, la tasa de hombres jóvenes víctimas es tres veces mayor (21,1 por 100.000). Los hombres jóvenes tienen más probabilidades de poseer armas y participar en crímenes callejeros, participar en guerras de pandillas y cometer delitos relacionados con drogas. En las ciudades se cometen 3 veces más homicidios que en las zonas menos pobladas. (ONUDD 2011)

Tabla 6: Tasa de homicidio intencional países Centroamericanos

País	Fuente	Tasa Anual de Homicidio Intencional					
		2006	2007	2008	2009	2010	2011
El Salvador	Policía Nacional / OAS	64.7	57.3	51.9	70.6	64.7	69.2
Guatemala	Policía Nacional / CTS	45.1	43.3	46.0	46.3	41.4	38.5
Honduras	Policía Nacional / OCAVI	43.0	45.6	61.3	70.7	82.1	91.6

Fuente: ONUDC 2011

En la tabla que anteriormente se muestra, se puede ver cómo ha ido aumentando los homicidios intencionales cada año, y al mismo tiempo se puede comparar con El Salvador y Guatemala. Teniendo Honduras la tasa anual más alta de homicidios según la Oficina de Naciones Unidas contra la Droga y el Crimen.

El observatorio de la violencia de la Universidad Autónoma de Honduras (UNAH-IUDPAS) realiza un estudio anualmente, siendo el 2011 su séptima edición. Con la finalidad de ofrecer información confiable, validada, depurada y sistematizada sobre el comportamiento de la inseguridad objetiva en Honduras, a partir de los datos colectados de las distintas instituciones oficiales a través de la Dirección de Estadística de la Policía Nacional, el componente de muertes por causa externa, conformado por homicidios, suicidios, muertes por accidentes de tránsito, incidencia delictiva entre otros; Los homicidios en cifras registrados para el 2011 fueron: el 84.9% de los homicidios (3,044 casos) se produjeron con arma de fuego. La modalidad criminal refleja la participación de sicarios en el 30.9% de los homicidios. La tasa parcial de homicidios es de 43.7 por cada 100,000 habitantes. 3,587 homicidios se cometieron en el primer semestre del 2011, 598 homicidios mensuales y 20 víctimas diarias. El 51.8% de los casos se suscitaron los días domingo, lunes y sábado. El 40.8% de los homicidios han

ocurrido en la zona norte del país que comprende Cortes, Atlántida, Colon e Islas de la Bahía. (UNAH-IUDPAS 2011)

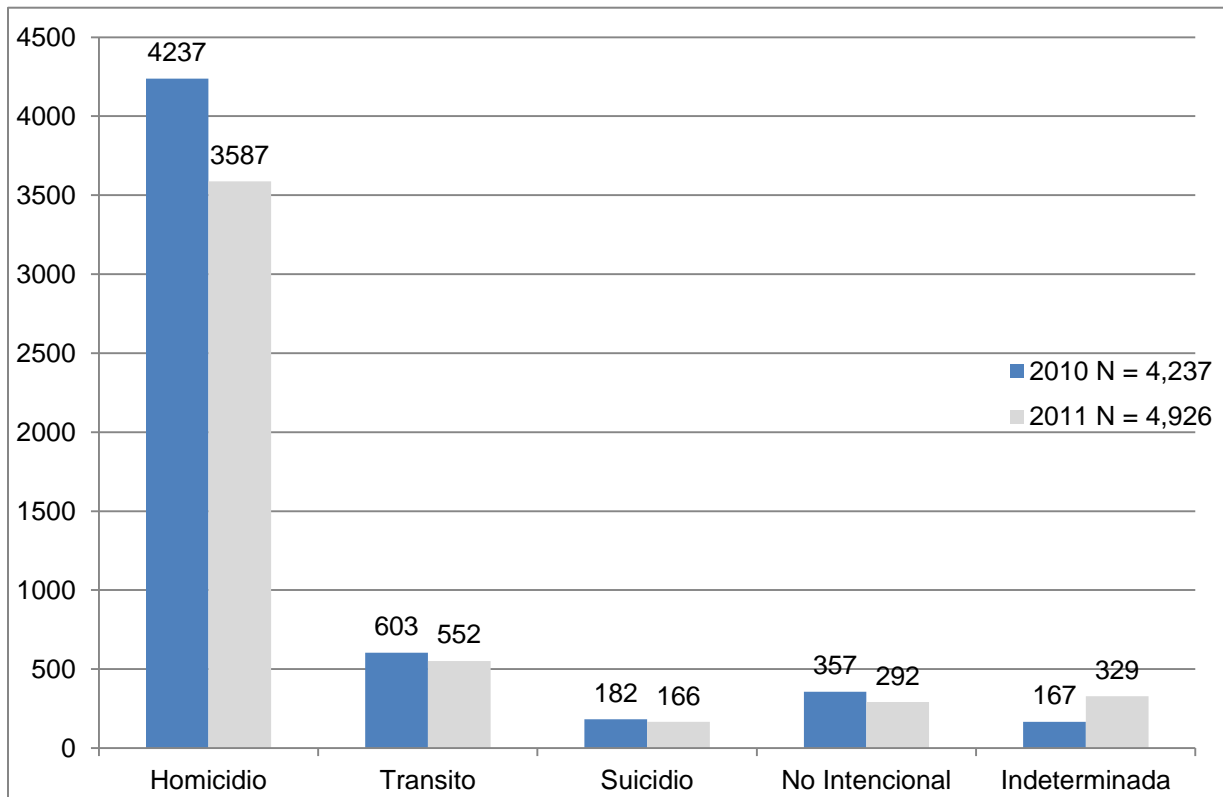


Figura 4: Muertes por causa externa en número de casos comparativos Enero - Junio 2010 – 2011

Fuente: UNAH-IUDPAS 2011/Dirección de Estadística Policía Nacional

Según la gráfica, el homicidio es la manera de muerte más frecuente con 3,587 víctimas es decir un 72.8% del total de muertes violentas y 22.5% superior al número de homicidios ocurridos en el mismo período del año anterior.

2.3.3 TEGUCIGALPA Y SAN PEDRO SULA: 50 CIUDADES MÁS VIOLENTAS DEL MUNDO

El Consejo ciudadano para la seguridad pública y justicia penal de México ha creado una lista de las 50 ciudades más violentas del mundo, tomando en consideración los siguientes criterios:

- Debe ser una unidad urbana claramente definida. No puede ser un área o jurisdicción que sea parte de una ciudad ni pertenecer a un municipio que en lugar de ser predominantemente urbano sea predominantemente rural.
- La urbe en cuestión debe tener 300 mil o más habitantes, según fuentes oficiales.
- Los datos sobre homicidios deben corresponder a las definiciones universalmente aceptadas de los homicidios dolosos u homicidios intencionales o muertes por agresión.
- Las cifras de homicidios deben provenir de fuentes oficiales o fuentes alternas. En cualquier caso los datos, las estimaciones y la metodología de cálculo deben ser verificables y/o replicables. En algunos casos los datos son resultado de un conteo propio, a partir del análisis de notas periodísticas.
- Las cifras han de corresponder al año respectivo del ranking. Sólo en caso de falta de datos del año respectivo y ante indicios de que los datos de un año a otro no tuvieron importante variación, se tomaron los datos de 2010.
- Las informaciones deben ser asequibles a través de Internet. Para la definitiva inclusión en el ranking la ciudad en cuestión debe estar entre las 50 con las tasas más elevadas. (Consejo ciudadano para la seguridad pública y justicia penal, 2011)

Luego de analizar estos seis criterios, el consejo ciudadano para la seguridad pública y justicia penal publicó el informe de las 50 ciudades más peligrosas del mundo, lista en la cual San Pedro Sula se lleva el primer lugar, y el Distrito Central de Honduras se encuentra en quinto lugar, lo cual se puede apreciar más detalladamente en la siguiente tabla.

Tabla 7: Ranking de las 10 Ciudades más peligrosas del mundo.

Posición	Ciudad	País	Homicidios	Habitantes	Tasa
1	San Pedro Sula	Honduras	1,143	719,447	158.87
2	Juárez	México	1,974	1,335,890	147.77
3	Marcelo	Brasil	1,564	1,156,278	135.26
4	Acapulco	México	1,029	804,412	127.92
5	Distrito Central	Honduras	1,123	1,126,534	99.69
6	Caracas	Venezuela	3,164	3,205,463	98.71
7	Torreón	México	990	1,128,152	87.75
8	Chihuahua	México	690	831,693	82.96
9	Durango	México	474	593,389	79.88
10	Belem	Brasil	1,639	2,100,319	78.04

Fuente: Consejo ciudadano para la seguridad pública y justicia penal, 2011

Al mismo tiempo el consejo ciudadano para la seguridad pública y justicia penal también publicó un listado de las 50 jurisdicciones sub-nacionales en las cuales se encuentran los departamentos de Cortés, Yoro, Francisco Morazán y Olancho entre las primeras quince jurisdicciones sub-nacionales más peligrosas del mundo, como se puede ver en la siguiente tabla.

Tabla 8: Ranking de las 15 Jurisdicciones más peligrosas del mundo.

Posición	Jurisdicción	País	Homicidios	Habitantes	Tasa
1	Cortes	Honduras	1,915	1,570,291	121.95
2	Yoro	Honduras	608	552,100	110.12
3	Distrito Capital	Venezuela	2,215	2,103,404	105.31
4	La Libertad	El Salvador	630	660,652	95.36
5	Chihuahua	México	3,238	3,441,085	94.10
6	San Salvador	El Salvador	1,468	1,566,629	93.70
7	Escuintla	Guatemala	503	538,746	93.36
8	Fco. Morazán	Honduras	1,239	1,433,810	86.41
9	Santa Ana	El Salvador	426	523,655	81.35
10	Miranda	Venezuela	2,249	2,987,968	75.27
11	Alagoas	Brasil	2,340	3,120,494	74.99
12	Guatemala	Guatemala	2,284	3,156,284	72.36
13	Valle	Colombia	3,191	4,428,342	72.05
14	Western Cape	Sudáfrica	2,311	3,253,390	71.03
15	Olancho	Honduras	360	509,564	70.65

Fuente: Consejo ciudadano para la seguridad pública y justicia penal, 2011

La mano de la criminalidad asfixió durante 2011 a Honduras, pero el departamento de Cortés es el que se lleva el primer lugar. Según el informe de homicidios durante el recién terminado año 2011, elaborado por el Observatorio de la Violencia de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras, Cortés encabezó las cifras en el país, con 1,915 muertes violentas. La medición se hizo desde el 1 de enero hasta el 15 de diciembre. Esta cifra, comparada con la reportada para esa misma fecha pero del año 2010, representa un incremento del 14.95 por ciento ya que el número de homicidios que tuvo ese norteño departamento fue de 1,675 ocupando de igual manera el primer lugar en aquel período. (UNAH-IUDPAS 2011)

A nivel nacional, el departamento de Francisco Morazán ocupa el segundo lugar en homicidios durante el 2011. La cifra que se reporta es de 1,239 casos, es decir, un incremento del 13.30 por ciento en comparación al 2010. En aquel período hubo un total de 1,132 casos. El tercer departamento en cuanto al número de homicidios es Atlántida. Aquí se presentaron 580 homicidios, cifra que en 2010 fue de 493 casos. Otros departamentos como Yoro, Copán, Olancho, Santa Bárbara y Comayagua también sufrieron una escalada significativa en el tema de los homicidios. Sin embargo, pese a que los índices delictivos están generalizados en la República hondureña, la zona norte sigue siendo la más afectada con un total de 2,805 entre los departamentos de Cortés, Atlántida, Colón e Islas de la Bahía.

Otra de las situaciones que ha causado que la violencia haya alcanzado niveles alarmantes en Honduras es la infiltración del crimen organizado en la Policía Nacional. En octubre de 2011 la sociedad hondureña se vio estremecida luego de que se descubriera que policías estuvieron implicados en la muerte de dos universitarios. Tras el repudiable crimen también quedó al descubierto cómo, desde la posta policial de La Granja, se cometían fechorías como la extorsión, secuestro, asalto a bancos, sicariato. A esta posta policial se le conocía como “El Cártel de La Granja”, debido a la imperante corrupción policial.

2.4 IMPORTANCIA DE LA SEGURIDAD TURÍSTICA EN HONDURAS

La seguridad es un factor dominante para todo ser humano al momento de realizar cualquier actividad turística, dentro de esto se involucran ocho puntos de las principales variables de la seguridad turística:

- Seguridad pública: libre desplazamiento del turista por el destino, disminuyendo el porcentaje de los hechos delictivos, casos de robo y accidentes.
- Seguridad social: libre desplazamiento del turista sin verse afectado por los problemas sociales como ser movilizaciones, huelgas, etc.
- Seguridad médica: sistema confiable de prevención, emergencia y protección médica al visitante antes de viajar o durante su estadía y desplazamiento en el destino turístico.
- Seguridad informativa: sistema que permite el conocimiento y la oferta de los diferentes destinos turísticos.
- Seguridad económica: reaseguro del turista para prevenir riesgos económicos.
- Seguridad de los servicios turísticos: protección al turista durante su desplazamiento por los distintos establecimientos de servicios turísticos y recreativos del destino.
- Seguridad en eventos: protección durante la realización o participación de un evento
- Seguridad vial y del transporte: libre y seguro desplazamiento por las vías de comunicación del visitante desde la salida del lugar de hospedaje hasta su regreso al mismo.

La seguridad turística no solamente es un factor de suma relevancia para los turistas sino que es una parte esencial en el desarrollo por lo tanto el turismo sostenible. Debemos estar conscientes que la sostenibilidad turística requiere de una buena gestión ambiental la cual debe ir de la mano con la implementación de nuevas tecnologías, cambios en el comportamiento social, nuevas leyes ambientales, herramientas corporativas de gestión ambiental, mejor planificación y procedimientos de control de desarrollo. La industria de turismo nacional y las instituciones

gubernamentales deben prestar mayor atención al tema de seguridad y no solamente en el aspecto de sostenibilidad sino que al mismo tiempo enfocar sus recursos a la capacitación de la Policía Turística la cual tiene como misión orientar, informar y dar seguridad a los turistas nacionales y extranjeros que visitan Honduras; así mismo dar seguridad en los sitios turísticos que representan el patrimonio, riquezas y cultura de Honduras (Pineda, 2011).

Actualmente se cuenta con 12 unidades en operación nacional de la Policía de Turismo, ubicadas en Tegucigalpa, San Pedro Sula, Puerto Cortés, La Ceiba, Tela, Roatán, Copán Ruinas, Santa Lucía, Valle de Ángeles, Comayagua, San Lorenzo y Amapala. Hay que estar conscientes que la ampliación de estas unidades es un factor influyente para el desarrollo sostenible del turismo.

La seguridad nacional como se define anteriormente es “el grado relativo de garantía que ofrece el Estado a sus asociados, para la consecución y el mantenimiento de los objetivos nacionales a partir de la identificación y caracterización de factores de alternación que se manifiestan en sus ámbitos de seguridad tanto para el residente como para el turista” (Proyecto de Ley de Seguridad y Defensa Nacional, 2001). Cuando un país provee seguridad de alta calidad incrementa la afluencia turística del país, promueve y motiva a nuevos visitantes a realizar turismo en los destinos de mayor atracción.

Como se menciona anteriormente Honduras es un país con un potencial turístico superior a los demás países centroamericanos sin embargo actualmente toma un promedio de 236,906 a 245,000 casos en los cuales proporciona ayuda a turistas que han sido víctimas de criminalidad en Honduras cada año (BALAM, 2011).

2.5 LEGISLACIÓN SECTOR TURISMO

La seguridad como derecho fundamental, inspiró a los Estados Miembros de la Organización de Naciones Unidas en la definición de la Carta de las Naciones Unidas de 1945, reconociendo que uno de sus propósitos era el de mantener la paz y la

seguridad internacional, para ello, se tomarían las medidas colectivas eficaces para prevenir y eliminar amenazas a la paz, para suprimir actos de agresión u otros quebrantamientos de la misma y para lograr, por medios pacíficos, de conformidad con los principios de justicia y derecho internacional, el ajuste o arreglo de controversias o situaciones internacionales susceptibles de conducir a quebramientos de la paz. En el ámbito del turismo, por su naturaleza e ideología, es fundamental que el respeto y la garantía del derecho a la seguridad, asociado a la libertad de movimiento, que caracteriza el encuentro de los actores involucrados en el espacio turístico, sea el orientador de sus manifestaciones: “Toda persona tiene derecho a circular libremente y a elegir su residencia en el territorio de un Estado. Toda persona tiene derecho a salir de cualquier país, incluso del propio. Y regresar a su país”. (Organización de las Naciones Unidas, 1948)

La violencia es un medio no legítimo, basado en la amenaza o el uso de la fuerza física sobre la integridad de otro en contra de su voluntad y que es empleada con el propósito de alterar la correlación de fuerzas en un conflicto en el que participan dos o más actores, orientados por la afirmación o subversión de una norma, un pacto, o simplemente, la posesión de un objeto.

La Ley define como prestador de servicios turísticos a toda persona natural o jurídica que habitualmente proporcione, intermedie o contrate directa o indirectamente con el turista, la prestación de los servicios a que se refiere la ley y que se encuentren inscritos en el Instituto Hondureño de Turismo (IHT) y en la Cámara Nacional de Turismo de Honduras (CANATURH).

Los prestadores de servicios turísticos tienen las siguientes obligaciones: Inscribirse en el Registro Nacional de Turismo.

- Cumplir con los requisitos que se exijan para su inscripción.
- Ajustar sus pautas de publicidad a los servicios ofrecidos.
- Suministrar la información que les sea requerida por las autoridades de turismo.
- Cumplir con las normas de calidad y las medidas ambientales.

- Actualizar anualmente los datos de la inscripción en el IHT y CANATURH.

Obligatorio para todos los prestadores de servicios turísticos que efectúan sus operaciones en Honduras, estos deben actualizarse anualmente. (La Gaceta, 2002)

Están sujetos a Registrarse en el IHT y CANATURH los siguientes prestadores de servicios turísticos:

- Agencias de viajes y turismo, agencias mayoristas y operadores de turismo.
- Establecimientos de alojamiento y hospedaje.
- Operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones.
- Arrendadores de vehículos.
- Oficinas de representaciones turísticas.
- Usuarios operadores, desarrolladores e industriales de zonas francas turísticas.
- Empresas promotoras y comercializadoras de proyectos de tiempo compartido y multipropiedad.
- Establecimientos de gastronomía, bares y negocios similares calificados como de interés turístico.
- Guías de turismo.
- Empresas captadoras de ahorros para viajes y empresas de servicios turísticos pre-pagados.
- Las empresas que prestan servicios especializados de turismo.
- Las demás que el IHT determine. (La Gaceta, 2002)

El cumplimiento de la normatividad recurre a una base de valores éticos y socioculturales, que se proyectan a través de toda la sociedad. Para fortalecer estos procesos, como parte de la cultura de seguridad que se debería implementar en el sector turístico, debe generarse un esquema de aproximación de lo privado hacia lo público, con énfasis en el respeto y acatamiento de las normas específicas del sector, como una manera de promover la disciplina del mercado y sus mecanismos de competitividad y eficiencia.

De otra parte, es necesario crear conciencia del valor de la seguridad como parte integral del producto turístico, como requerimiento básico de competitividad para la calidad de la operación del servicio turístico. Para lograrlo, es necesario concienciar al empresario turístico, sobre las medidas de prevención que deben tomar al interior de sus procesos y organizaciones para crear las condiciones que permitan que el turista actúe con responsabilidad sobre la seguridad de su propia persona, y garantice la seguridad general del establecimiento o servicio. En estos procesos es de gran importancia el papel que puede tomar la Policía de Turismo, a través del liderazgo de acciones especializadas dirigidas a los empresarios turísticos. Para tal fin se debería diseñar una campaña de sensibilización y control, que difunda, conciencie y fortalezca el cumplimiento de las obligaciones legales del prestador de servicios turísticos, resaltando los componentes éticos que implica la legalidad en la operación para el sector y el mercado, así como la percepción de seguridad y calidad con que se presta el servicio turístico y su impacto en el turista.

Los ámbitos de acción de la campaña deben ser integrales, cubriendo tanto la sensibilización como el control que la Policía de Turismo adelantará en los siguientes aspectos:

- Procedimientos de protección al consumidor turístico, a través de los mecanismos existentes de quejas y reclamos.
- Acorde con la política turística, se divulgarán y fomentarán los procedimientos de vinculación de las empresas turísticas.
- Mecanismos de sensibilización orientados por la Policía de Turismo para los aspectos de seguridad en la prestación y operación de los servicios turísticos, con la consecuente aplicación de medidas prácticas al interior de las empresas turísticas. (BALAM, 2009)

2.5.1 LEGISLACIÓN DE LA POLICÍA TURÍSTICA EN HONDURAS

Actualmente la policía de turismo no cuenta con una ley propia. La manera en que actualmente se maneja el componente jurídico de la policía turística es a través de la aplicación de la Ley de la Policía Nacional. Es por esta razón que este cuerpo de seguridad turística no cuenta con un apoyo gubernamental directo y necesario para formalizar y volver más específicos los procedimientos que lo separen de una forma definitiva de la Policía Nacional. Así mismo no cuenta con un detalle de sus funciones específicas que le permita al particular comprender a lo que se dedica y hace la Policía de Turismo.

2.6 TURISMO EN EL DISTRITO CENTRAL

El Distrito Central de Francisco Morazán, es uno de los destinos turísticos que ha tenido mucho demanda en los últimos años. La Policía de Turismo Balam en Tegucigalpa está ubicada en el edificio de Secretaria de Turismo. Durante un período que corresponde desde el año 2005 al 2009 mantuvo uno de los porcentajes más altos de visitas turísticas. Sin embargo después del segundo semestre del año 2009 estos índices decayeron rápidamente debido a la crisis económica mundial como a los diferentes incidentes políticos que se dieron en el país. Según los expertos en el tema los problemas políticos nacionales afectan directamente y fuertemente al sector turismo ya que crea cierta incertidumbre de la seguridad de los turistas.

Día a día se ve en los diarios titulares como “Asaltan a turistas al salir de Aeropuerto Internacional Villeda”, de esto se puede deducir como la inseguridad nacional a groso modo afecta el flujo turístico de nuestra ciudad capital. Se debe estar consciente, como ciudadanos hondureños que mientras la inseguridad nacional aumente así disminuirá el turismo hacia el país viéndose mayormente afectada la capital.

En Tegucigalpa la Policía Turística juega un rol muy importante como lo mencionó el Comisionado Pineda, ya que esta policía ubicada en la capital hondureña presta servicios a turistas nacionales como internacionales. Dentro de las funciones que desempeñan cabe mencionar que este cuerpo policial resguarda figuras internacionales que visitan nuestra capital ya sea para eventos oficiales como de negocio. Ellos están capacitados para prestar este servicio no solamente como una guía sino como un resguardo de seguridad. Como guías turísticas este cuerpo policial presta sus servicios en destinos turísticos próximos a ciudad capital como ser Valle de Ángeles, Santa Lucía, Ojojona, Lago de Yojoa y parte centro-occidente del país.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1 ENFOQUE Y MÉTODOS

La investigación parte de un enfoque cualitativo, ya que se utilizó la recolección de datos sin medición numérica para afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación. Su principal objetivo es dirigirse a la comprensión de los fenómenos y el significado que tienen para los sujetos que intervienen en el proceso educativo. A través de la comprensión se pretende penetrar en las relaciones internas y profundas de los fenómenos que se estudian e indagar en la intencionalidad de las acciones, o sea que para comprender el significado de la conducta de una persona, el investigador intenta interpretar los hechos sociales desde la perspectiva del sujeto. Se considera importante que los esquemas de interpretación procedan de los sujetos y no de los investigadores.

En este enfoque no se aisló el objeto de estudio, sino que se interactuó con él. Se trabaja en escenarios naturales, no se manipula el contexto o los participantes para realizar la investigación, sino que se actúa en situaciones reales, donde los sujetos se conducen tal como son. Esto exige trabajo de campo, entrar en contacto personal con los participantes y establecer con ellos relaciones empáticas intensas, de este modo se obtienen datos reales y profundos. Las investigaciones cualitativas casi siempre son estudios intensivos en pequeña escala. Se basan en la exploración exhaustiva de unos pocos casos.

La investigación parte de un método cualitativo con enfoque fenomenológico, ya que este se centra en los fenómenos de la realidad. En este caso específico se centra en indagar las causas de la seguridad turística, cuál es la opinión de la población mediante un cuestionario acerca del tema, y al mismo tiempo fue necesario entrevistar al Director de la Policía de Turismo para medir qué juego imparte ésta en la seguridad turística.

En este proyecto se presenta una investigación que requiere de un estudio tanto documental como de campo de la temática de la seguridad turística para determinar

todos los aspectos involucrados en el mismo y así dar respuesta a los objetivos que se han planteado. El diseño que se utilizó fue un diseño no experimental, ya que se realizó sin la manipulación deliberada de variables y en el cual solo se observaron los fenómenos en el ambiente para después ser analizados.

El estudio documental incluye una entrevista con el Comisario Pineda quien es el Director de la Policía de Turismo de Honduras, para recopilar información vinculada a la cantidad de personas que forman parte de la policía turística, donde están ubicados, qué entidades gubernamentales las ayudan. Asimismo qué tipo de capacitaciones reciben, cuáles son sus inquietudes y necesidades y qué servicios prestan actualmente a los turistas.

El estudio de campo tiene como objetivo determinar cuál es la situación actual de seguridad hacia los turistas, qué opinión tiene la población del Distrito Central en cuanto a la seguridad brindada hacia ellos y los turistas. El estudio de campo toma inicio con el levantamiento de un cuestionario.

3.2 DISEÑO

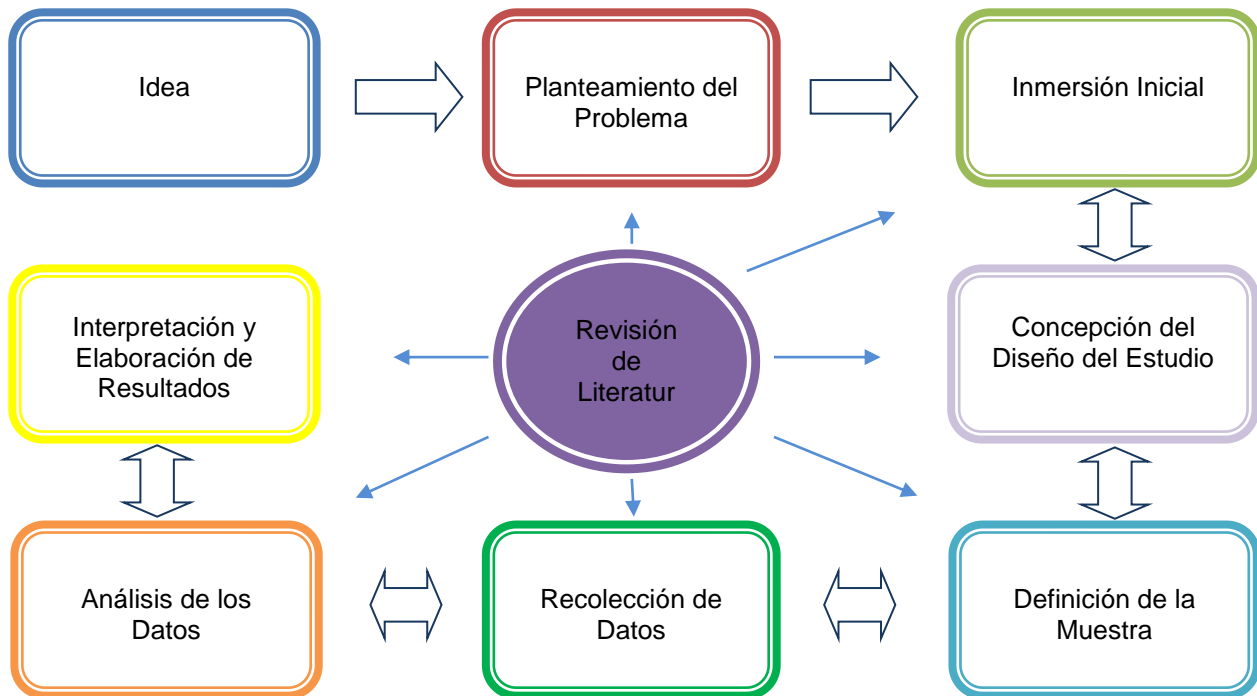


Figura 5: Esquema del diseño de la investigación.

3.2.1 ESQUEMA DEL DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Para llevar a cabo la investigación se procedió a elaborar el diseño del estudio, el cual es de método cualitativo con un enfoque fenomenológico. La Fenomenología es el estudio de los fenómenos tal como son experimentados, vividos y percibidos por el hombre. En este proyecto en particular se intenta ver las cosas desde el punto de vista de otras personas; y cómo estas perciben la inseguridad turística en Tegucigalpa. Para la definición de la muestra, se decidió que fuera una población infinita, ya que se toman en consideración las personas que viven en Tegucigalpa, como las que solo andan de visita y así tener una gama más amplia de la población. Para la recolección de datos se decidió tomar dos instrumentos en cuenta: un cuestionario dedicado a la población con el fin de analizar su punto de vista en el tema el cual fue impartida en el centro de Tegucigalpa; y una entrevista al especialista de la seguridad turística como lo es el

Comisario Pineda, quien es director de la Policía Turística de Honduras. De acuerdo a los resultados obtenidos se ha planteado que la propuesta sea una guía turística para aconsejar al turista, al igual que un plan de capacitación para la Policía Turística, con el fin de poder brindar un servicio de calidad, y a la vez concienciar a los turistas en tomar medidas de seguridad.

3.2.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

Una población es un grupo de personas, u organismos de una especie particular, que viven en un área geográfica, o espacio, y cuyo número de habitantes se determina normalmente por un censo. (Pressat, 1977) La muestra es un subconjunto fielmente representativo de la población. Hay diferentes tipos de muestreo. La población a la cual se orientó el cuestionario fue a las personas que viven o estén de visita en la ciudad de Tegucigalpa.

El tipo de muestra que se seleccionó es la muestra por conveniencia, ya que la población a consultar fue a la que se tuvo acceso y que estaba en el lugar y la hora específica en donde se impartió el cuestionario. El estudio se basa en una perspectiva fenomenológica, donde el objetivo es analizar las opiniones de la población acerca de la seguridad turística. El muestreo es indispensable para la investigación ya que es imposible cuestionar a todos los miembros de una población debido a problemas de tiempo, recursos y esfuerzo. Al seleccionar una muestra lo que se hace es estudiar una parte o un subconjunto de la población, pero que la misma sea lo suficientemente representativa de ésta para que luego pueda generalizarse con seguridad de ellas a la población. (Bernal, 2010)

Para determinar una muestra representativa de la población del Distrito Central, se considera lo siguiente:

Tabla 9: Cálculo Tamaño de Muestra

CÁLCULO TAMAÑO DE MUESTRA	
Tamaño total del universo a cuestionar (n)	Infinita
Nivel de Confianza (z^2)	95%
Desviación Estándar (S^2)	0.4
Error de Estimación (ϵ)	5%
Tamaño Muestra	246

$$n = \frac{Z^2 S^2}{\epsilon} = \frac{(1.96)^2 (0.4)^2}{(0.05)} = \frac{(3.84)(0.16)}{0.0025} = \frac{0.61}{0.0025}$$

$$n \cong 246$$

Dado el caso que la investigación es cualitativa, con una muestra por conveniencia, y que se tuvo acceso a una muestra amplia se utilizó la fórmula antes descrita para realizar el cálculo de la población a consultar. El valor obtenido de n indica que se necesita consultar a 246 personas que residan o en ese momento estén de visita en el Distrito Central. Los criterios principales utilizados fueron por ubicación y la hora. La población consultada estaba actualmente pasando por el centro de Tegucigalpa y que quisieron colaborar con las investigadoras en el momento en el cual estaban realizando las consultas.

3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS APLICADOS

Para obtener información relacionada con el objeto de estudio se utilizó un proceso de comunicación verbal. La entrevista fue dirigida a una sola entidad, mientras que el cuestionario fue dirigido a la población del Distrito Central para conocer su opinión acerca el tema presentado.

3.3.1 ENTREVISTA

La entrevista es una técnica que consiste en recoger información mediante un proceso directo de comunicación entre entrevistador y entrevistado, en el cual el entrevistado responde a preguntas, previamente diseñadas en función de las dimensiones que se pretenden estudiar, planteadas por el entrevistador. (Buendía, Colas y Hernández 2005)

3.3.2 CUESTIONARIO

El cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para generar datos necesarios, con el propósito de alcanzar los objetivos del proyecto de investigación. Se trata de un plan formal para recabar información de la unidad de análisis objeto de estudio y centro del problema de la investigación. En general un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables que van a medirse. El cuestionario permite estandarizar y uniformar el proceso de recopilación de datos. (Bernal, 2010)

3.4 FUENTES DE INFORMACIÓN

Para llevar a cabo el presente proyecto de investigación se utilizaron dos tipos de fuentes: fuentes primarias y fuentes secundarias.

3.4.1 FUENTES PRIMARIAS

Son aquellas que proporcionan un testimonio o evidencia directa sobre el tema de investigación. Estas fuentes son escritas en el período de tiempo que se está estudiando o por la persona directamente envuelta en el acontecimiento. Su valor radica

en que ofrecen un punto de vista desde dentro del acontecimiento o período de tiempo objeto de estudio. (Pimienta, De la Orden 2012)

El desarrollo del cuestionario tiene como fin obtener información relacionada con el objeto de estudio mediante el proceso de comunicación verbal y directa. La entrevista elaborada con preguntas previamente diseñadas da validez al estudio planteado por la opinión y análisis de expertos en la materia.

3.4.2 FUENTES SECUNDARIAS

Fuentes secundarias: son aquellas que interpretan y analizan fuentes primarias. (Pimienta, De la Orden 2012)

Para el desarrollo del informe se acudió a bibliografía relacionada con el tema de estudio mediante el uso de fuentes del CRAI, libros electrónicos, internet y se solicitó información escrita proporcionada por la secretaria del director de la Policía de Turismo.

3.5 MATRÍZ OPERATIVA DE TRÁNSITO DE VARIABLES

Tabla 10: Matriz Operativa de Tránsito de Variables

Variable	Indicadores	Ítems/Preguntas
Seguridad Turística	<p>Reducción en la afluencia de turistas nacionales como internacionales al Distrito Central</p> <p>Medidas para mejorar la seguridad turística.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué opinión tiene usted sobre la actual seguridad turística en Tegucigalpa? • ¿Qué está haciendo la policía turística para reducir la inseguridad que perciben los turistas? • ¿Considera que se está haciendo todo lo posible para proveer seguridad en Tegucigalpa? • ¿Quién apoya directamente e indirectamente a la Policía Turística?

	Mencionar y establecer las medidas preventivas que deben ser tomadas por los turistas en los diferentes destinos turísticos	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué medidas se toman actualmente para informar a los turistas acerca de los destinos turísticos en Tegucigalpa?
Oficial de Turismo	<p>Recursos asignados para capacitar a los participantes de la policía turística.</p> <p>Interés por los oficiales para ser miembro de la Policía Turística.</p> <p>Actualización del personal en medidas preventivas de seguridad para los diferentes destinos turísticos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Quién les provee apoyo para capacitar al cuerpo policial? • ¿Con qué recursos cuenta para capacitar los oficiales de la Policía de Turismo? • ¿Qué recursos carecen para las capacitaciones? • ¿Qué nivel educativo poseen los oficiales de la policía de turismo? • ¿Qué nivel educativo deberían tener los oficiales para ser miembro de la policía de turismo? • ¿Cuenta con apoyo de las instituciones educativas que poseen educación turística? • ¿Con qué frecuencia se capacita al personal de la Policía Turística? • ¿Capacitan al personal de acuerdo a las tipologías de criminalidad turística?

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS

En este apartado se desarrollaron dos escenarios. El primero expuesto en la sección 4.1 es el resultado y análisis del cuestionario sobre la seguridad turística implementada a la población del Distrito Central de Tegucigalpa, que se llevó a cabo en el centro de la ciudad. Esta sección se desarrolló con el propósito de cuestionar a turistas nacionales y extranjeros que visitan Tegucigalpa, y conocer detalladamente su percepción de seguridad turística en la ciudad capital. Este apartado tiene como finalidad conocer tres distintas etapas; la primera etapa detalla el conocimiento de crímenes que conocen, tanto crímenes que han vivido personalmente, o conocidos y su opinión acerca de la seguridad para los turistas, si es suficiente o no; la segunda etapa ayuda a determinar qué tan importante es para dichas personas la seguridad turística; y por último conocer la necesidad de seguridad existente.

El segundo escenario expuesto en la sección 4.2 es una entrevista al Director de la Policía de Turismo, el Comisario Pineda, quien es el experto de la materia de brindar seguridad hacia los turistas. Se desarrolló dicha entrevista con el fin de conocer qué está haciendo actualmente esta unidad especial de la Policía para prestar sus servicios turísticos a la población turística. Así mismo hacer mención de las debilidades y carencias de la Policía de Turismo, convirtiéndolas en medidas de prevención para toda persona natural que visite el distrito central. Mediante esta herramienta de investigación se darán a conocer los involucrados en el funcionamiento de esta unidad así mismo hacer un llamado a las entidades gubernamentales y privadas para que brinden apoyo a este rubro que genera ganancias tanto al sector público como privado de Honduras.

4.1 RESULTADO Y ANÁLISIS DE CUESTIONARIO DE LA SEGURIDAD TURÍSTICA

El cuestionario aplicado fue realizado en el centro de la ciudad de Tegucigalpa, con una población a consultar de 246 personas. El cuestionario se divide en tres etapas: La primera etapa ayuda a conocer el entorno de la persona consultada, si cree que hay suficiente seguridad para los turistas en la ciudad de Tegucigalpa, si ha sido víctima de un crimen o si conoce a una persona que ha sido víctima de un crimen.

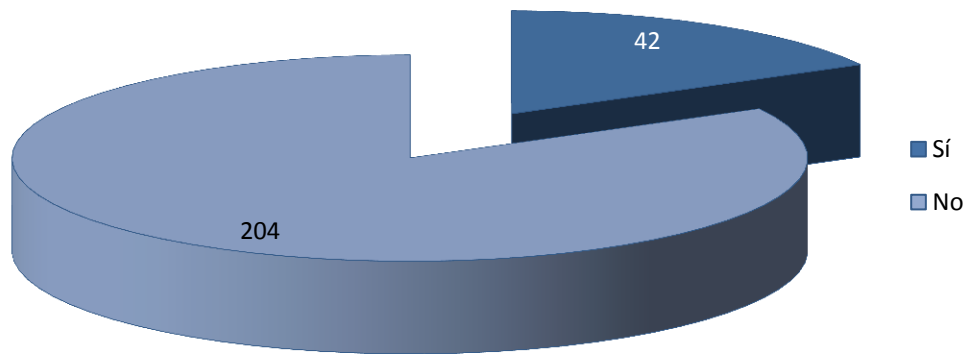


Figura 6: Seguridad en Tegucigalpa

Según los resultados obtenidos, el cuestionario muestra que el 83% de las personas consultadas no creen que exista suficiente seguridad para los turistas dentro de la ciudad de Tegucigalpa. Al mismo tiempo según los datos estadísticos y analizados anteriormente, estos concuerdan con el marco teórico. No existe suficiente seguridad para las personas que están de tránsitos dentro de la ciudad o que andan haciendo turismo interno.

La figura que se detalla a continuación muestra la cantidad de personas consultadas que han sido víctimas de un crimen en Tegucigalpa o al estar de visita en un destino turístico.

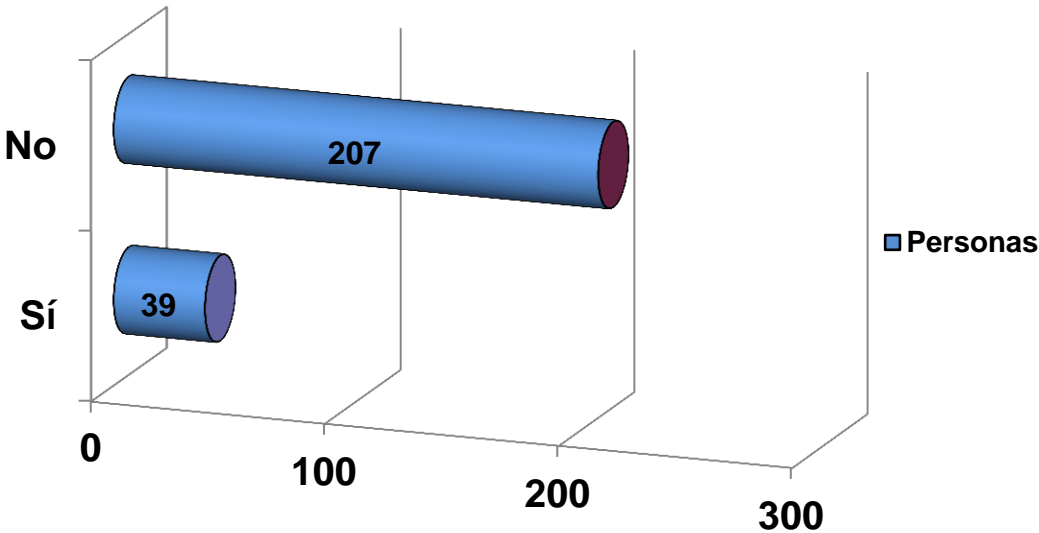


Figura 7: Víctimas de Crimen

El 81% no ha sido víctima de un crimen en un destino turístico, un 19% de la población ha sido víctima al visitar un destino turístico, lo cual indica que probablemente se deba a falta de información ya que siempre se debe visitar estos lugares con precaución y bajo ciertas medidas de seguridad personal. Este índice es alarmante, si nos ponemos a pensar que han asaltado a 20 de cada 100 personas, especialmente cuando uno anda haciendo visitas de placer o de negocio. Es sumamente importante que existan entidades policiales en las zonas turísticas y que estas brinden un servicio y un sentido de seguridad al turista.

Aparte de haber sido víctimas o no de algún tipo de asalto, la siguiente figura indica la cantidad de personas que conocen a alguien que ha sido víctima de un delito al momento de estar viviendo o de visita en Tegucigalpa.

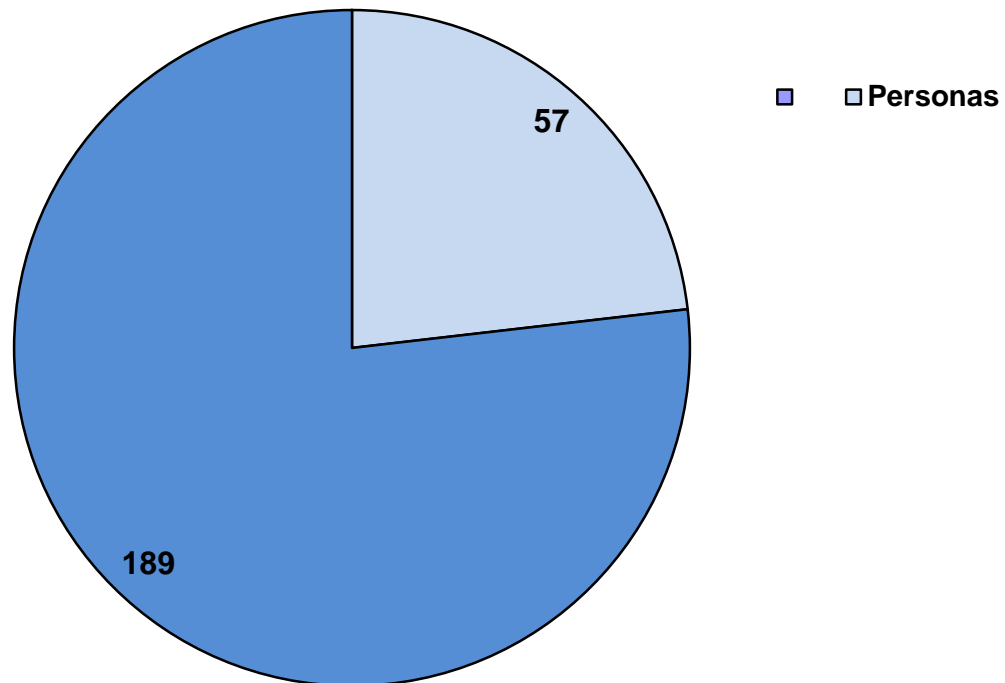


Figura 8: Conocimiento de Criminalidad

Casi el 25% de las personas consultadas conocen a personas que han sido víctimas de un crimen estando dentro de la capital pero no necesariamente han sido víctimas ellos mismos. Si analizamos casos personales o conocidos de asaltos, y los motivos o formas de cómo fueron asaltadas esas personas que conocemos, podríamos ver errores por parte de las víctimas, como ser estar hablando por teléfono en la calle, o manejar con la ventana abajo estando en el semáforo, dichos crímenes pueden ser evitados con la precaución debida.

La segunda etapa ayuda a determinar la importancia que tiene la seguridad para visitar un destino, si esta seguridad ha influido en el desarrollo del turismo y si esta criminalidad afecta a los pobladores de dichos lugares.

La siguiente figura muestra la creencia que si la seguridad influye en la decisión de que los turistas quieran visitar Tegucigalpa.

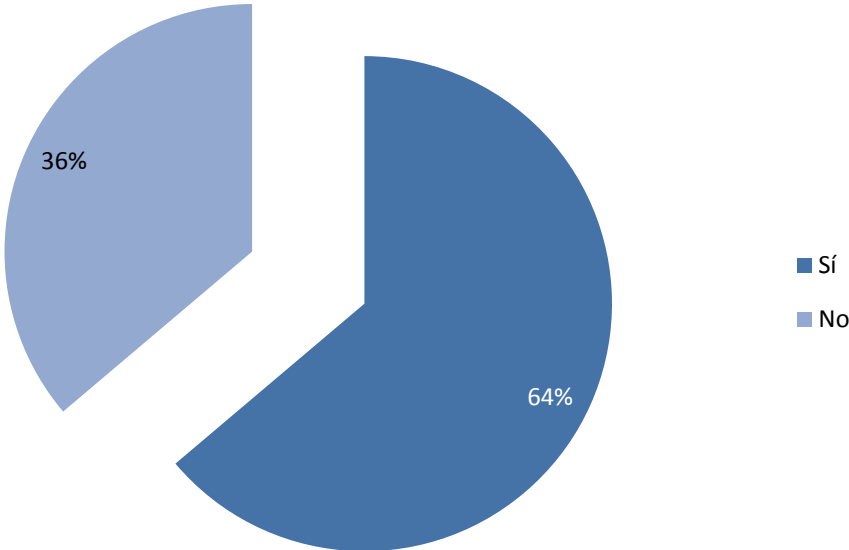


Figura 9: Influye la Seguridad en Visitas a Tegucigalpa

El 64% de la población está de acuerdo que el factor de seguridad turística influye en la decisión de un turista para visitar Tegucigalpa, ya que por motivos de percepción de seguridad es importante proporcionar información y seguridad. Hoy en día si se visitan páginas de internet y se busca “Es seguro visitar Honduras” entre otros, uno se encuentra con información bien pesada, que le quita el incentivo al turista a visitar Tegucigalpa, ya que la información encontrada relata que es una de las ciudades más peligrosas del mundo, que el crimen abunda, y la publicidad que dan los periódicos tampoco aporta, pues entre más sangrienta es la foto, mas ediciones creen poder vender.

Según las personas consultadas, la figura demuestra la opinión de las personas en cuanto al factor que si la situación actual de la seguridad ha influenciado en el desarrollo del turismo en Tegucigalpa.

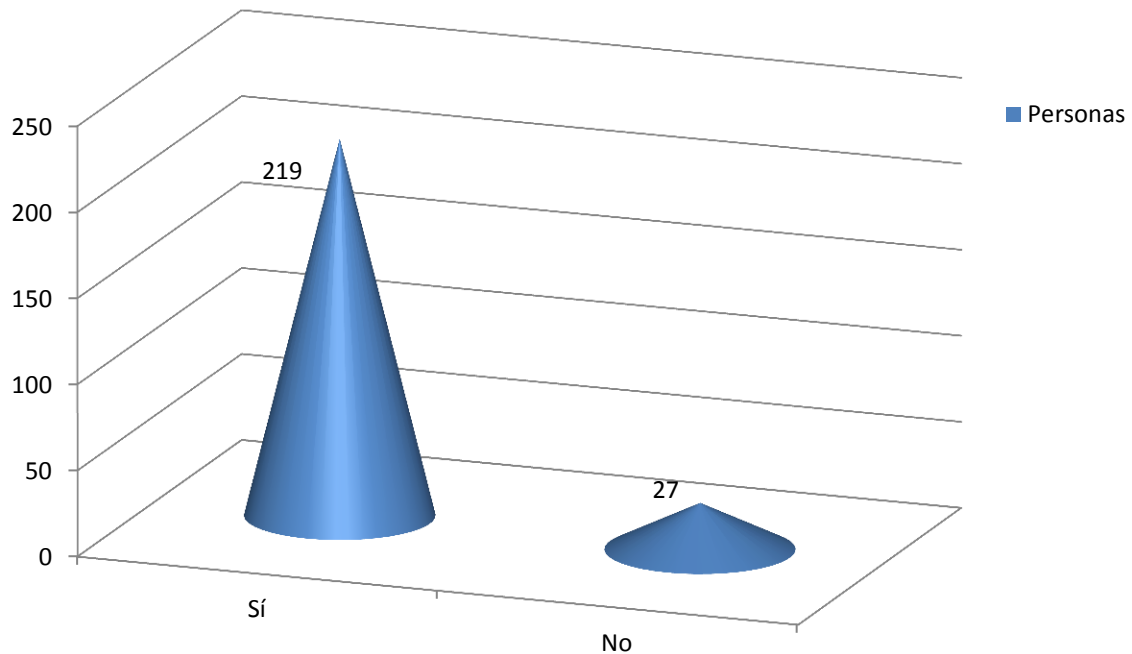


Figura 10: Influye la seguridad en el desarrollo turístico

Casi el 90% de la población cree que la seguridad turística influye en el desarrollo del turismo en Honduras, este desarrollo es un fenómeno de crecimiento ya que entre más seguridad turística se provea a los turistas, mayor será el interés de ellos en visitar los diferentes destinos, lo cual hace que el ingreso por divisas turísticas al país incremente, por lo tanto aumentaría los niveles macroeconómicos del país.

Al mismo tiempo se cuestionó a las personas de su opinión si la criminalidad contra turistas afecta a la comunidad o ciudadanos de Tegucigalpa. A continuación su respuesta.

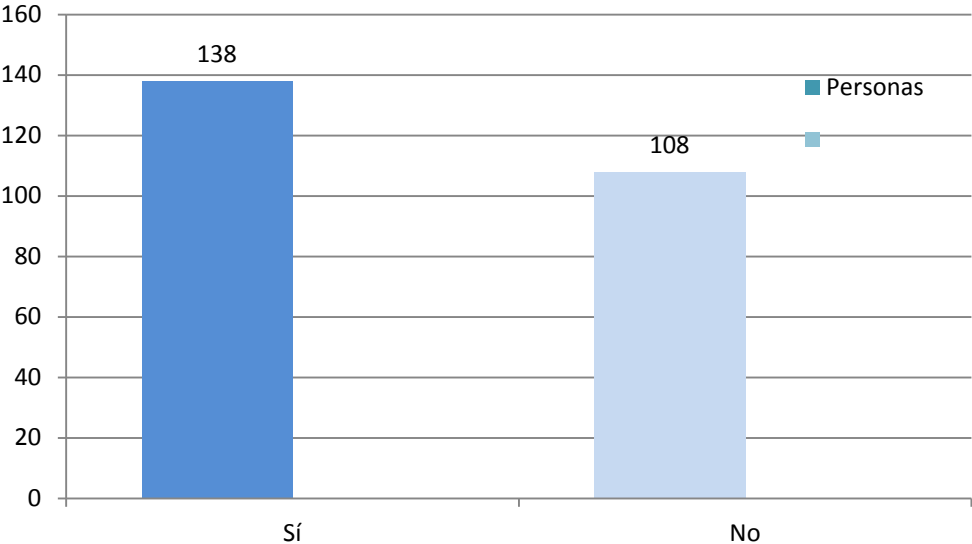


Figura 11: La Criminalidad Afecta a los Turistas

El 44% de la población cree que no son afectados por tales crímenes ya que existen otros factores que podrían afectar como ser la recesión económica mundial y factores de carácter personal. Pero según lo analizado en el marco teórico, se cree que la criminalidad en general afecta a la comunidad, y a la vez la criminalidad contra los turistas también afecta ya que los niveles de demanda pueden bajar por dichos crímenes ya que esto genera cierto temor de realizar visitas turísticas a los diferentes destinos o incluso a los diferentes locales como ser un restaurante en particular.

La última etapa fue elaborada con el fin de investigar más a fondo las necesidades de seguridad de la población, se cuestionó si les parece que existía suficiente información prevista a los turistas en casos de emergencia, si esta información les interesaría a ellos como turistas y al mismo tiempo si consideraban que se promueve lo suficiente la seguridad turística.

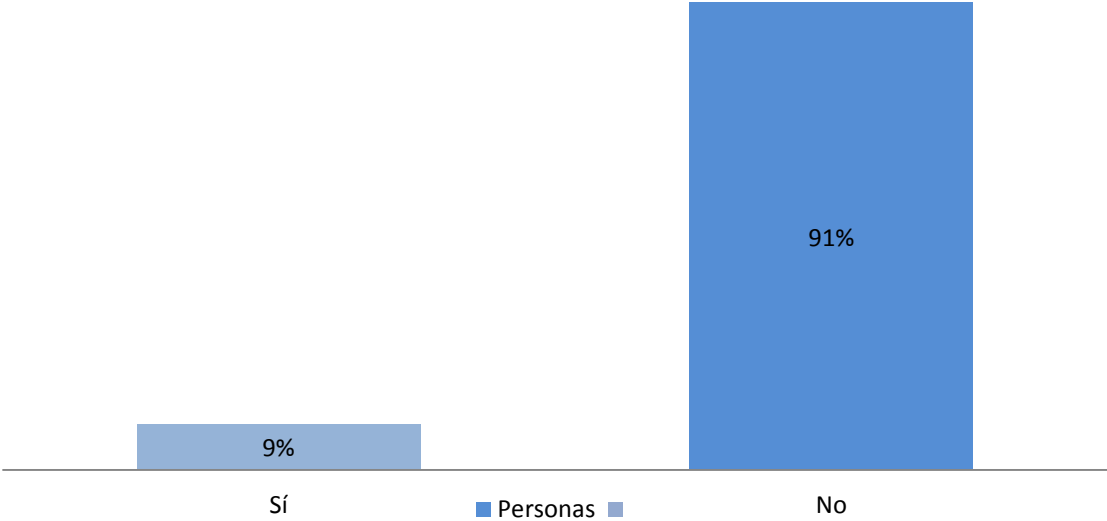


Figura 12: Información Turística

Según los resultados mostrados, los cuestionados están de acuerdo que no existe suficiente información para los turistas en caso de que estos tengan alguna inquietud o emergencia al momento de presentarse como turistas de esta ciudad. Hay una faltante en cuanto a información, pues no existe en Tegucigalpa lugares céntricos donde puedan facilitarles información confiable a los turistas, la mayoría de las personas que residen en Tegucigalpa no conocen o conocían de la existencia de la policía turística, ni que se pueden apoyar en ellos para solicitar información o satisfacer sus necesidades como turistas internos.

La siguiente figura tiene como finalidad ver la importancia de la existencia de información de seguridad turística.

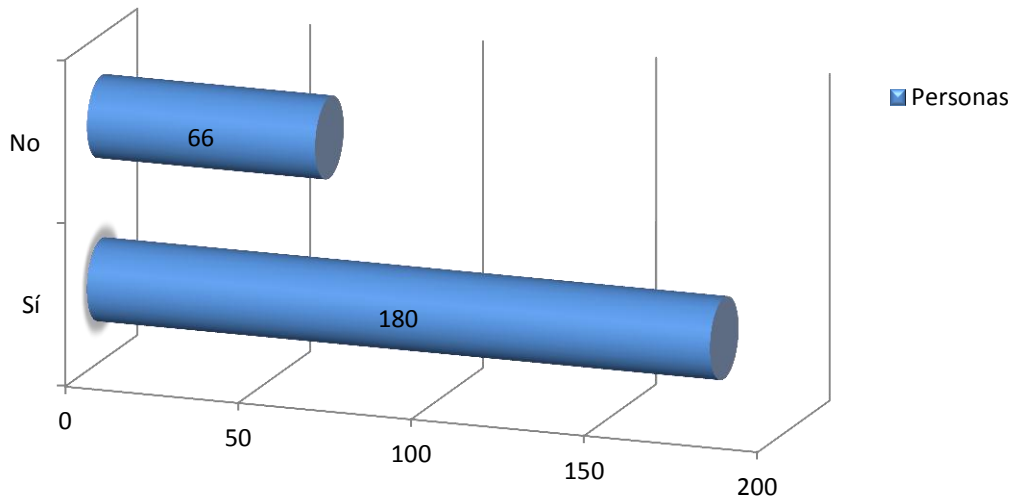


Figura 13: Precauciones y Medidas al Momento Viajar a Tegucigalpa

La población consultada concuerda de que es muy importante para el turista poder tener información que le indique las precauciones y medidas que deberían de tomar al momento de visitar el país, principalmente la capital. Se puede reconocer que la población considera la seguridad del turista un factor primordial al momento de visitar Tegucigalpa y otros destinos turísticos ya que con previa información de las precauciones y recomendaciones es una mejor guía para conocer los diferentes destinos. Al mismo tiempo, tomar pequeñas precauciones puede ayudar a prevenir algún asalto o intento del mismo.

La siguiente figura es indicador de la importancia de que exista un centro de información para el turista.

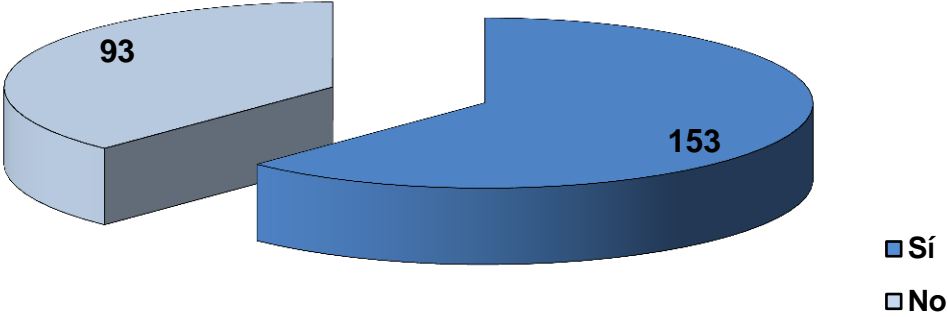


Figura 14: Importancia de Centros de Información

Para un turista que está fuera de su lugar de residencia, es de suma importancia tener lugares de información necesaria en caso de emergencia, ya sea por motivos de robo, pérdida o simplemente mayor información como ser recomendaciones de los destinos turísticos a visitar. Así mismo es importante que la información esté actualizada y en puntos de referencia para los turistas, es decir establecer lugares estándares como en otros países que prestan estos servicios y de los cuales la OMT proporciona estos estándares. Más de la mitad de los cuestionados están de acuerdo.

Según las personas consultadas, no se promueve la seguridad turística y en la siguiente figura se expresan los resultados.

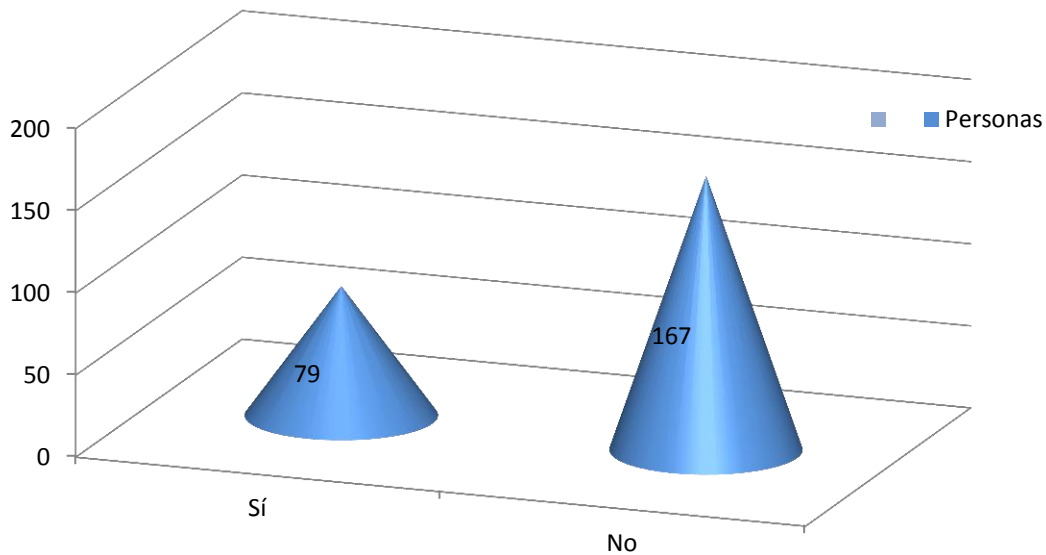


Figura 15: Promoción de la Seguridad

Más de la mitad de la población, que representa el 68% de los cuestionados, considera que la seguridad turística no se promueve lo suficiente para aconsejar e informar a los turistas al momento de viajar. Honduras actualmente solo cuenta con la revista Honduras Tips y la página de Honduras Tips que da información detallada y actualizada anualmente de los destinos turísticos, lugares turísticos y sus precios, pero no existe la promoción de seguridad turística. La página de internet del Instituto Hondureño de Turismo solo muestra una pequeña porción de lo que es la Policía Turística pero no tienen información de seguridad al turista, mientras que otros países centroamericanos sí cuentan con dicha página y dicha información.

4.2 RESULTADOS Y ANÁLISIS DE ENTREVISTA AL OFICIAL DE TURISMO

En el siguiente apartado se muestra un análisis de los resultados obtenidos mediante la entrevista realizada al Comisario Pineda, Director actual de la Policía Turística de Honduras. Dicha entrevista se llevó a cabo en el Hotel Real Intercontinental de Tegucigalpa mientras él como Director y dos Oficiales del cuerpo policial prestaban el servicio de escoltar a representantes de gobierno de Taiwán. Los resultados obtenidos en dicha entrevista han permitido identificar las debilidades de la Policía Turística para aprovecharlas al máximo convirtiéndolas en fortalezas y oportunidades de mejora para las propuestas de guía turística y plan de capacitación.

La realidad de la Policía de Turismo de Honduras, en comparación con países vecinos como Nicaragua, es preocupante ya que pese a la reciente creación de esta entidad policial en Nicaragua ha superado a Honduras y a otros países. Desde el punto de vista en cómo perciben al país los extranjeros, una unidad de la policía que dedique mayor atención a la seguridad de los turistas es algo que aporta un gran porcentaje en el desarrollo del país.

Toda unidad policial que preste servicio al rubro de turismo según la OMT, debe contar con estándares internacionales como ser contar con las instalaciones propias de esta unidad, suficiente personal capacitado e identificado apropiadamente, recursos materiales para brindar un servicio de alta calidad, y según las autoridades de la Policía de Turismo en Honduras se carece de todos esos factores valiendo la pena mencionar que desde su creación hasta la fecha en vez de incrementar los oficiales participantes, estos han ido desertando como Oficiales de Turismo y nuevamente pertenecer a la Policía Preventiva. La deserción de estos Oficiales está influenciada por factores como ser la falta de beneficios sociales para ellos y sus familiares, así como la falta de recursos materiales y educativos para cumplir con las exigencias de la población turística.

Existen medidas que pueden ser tomadas para mejorar los actuales servicios e innovar en prestar nuevos servicios, pero se debe estar conscient que para poder llevar esto a

cabo debe existir participación por parte de instituciones gubernamentales como privadas para invertir en este rubro que se ha convertido en uno de los mayores generadores de divisas en la economía del país. Como se ha mal interpretado, Honduras debe enfocar sus intereses al desarrollo del turismo, no solamente en la mejora de los diferentes destinos turísticos sino también de los prestadores de servicios turísticos nacionales. Desarrollo turístico abarca desde educar los oficiales, como dotarlos de recursos como ser uniformes de alta calidad, motocicletas, cuatrimotos, radios, celulares e información pertinente al tema para ofrecerla a los turistas que visitan el Distrito Central de Honduras.

Según las estadísticas y la percepción de seguridad que mantienen los turistas el destino turístico más seguro de Honduras es Roatán por factores como ser poco desempleo, nadie puede portar armas que no tienen su debido registro o permiso y es un lugar pequeño lo cual facilita la vigilancia que los derechos de los turistas y habitantes de esa zona. Haciendo la comparación según el Comisario Pineda el destino turístico menos seguro es Trujillo por factores como el alto índice de desempleo, problemas del bajo Aguán y el alto nivel de crimen organizado.

Dicho análisis conllevan a hacer la aclaración que la seguridad no es un factor medible sino de percepción, ya que sentirse seguro depende del ambiente que se les proporcione a las personas y no es medible cuantitativamente. Debido a la percepción de seguridad de los turistas el índice de criminalidad es relativamente bajo en comparación con el resto de los crímenes que se registran en el país.

Es importante destacar que el gobierno actual y los venideros deben prestar mayor atención a este rubro ya que son generadores y facilitadores de turistas lo cual como se define en el tema proporciona desarrollo para Honduras en especial el Distrito Central.

De los resultados de ambos instrumentos utilizados para realizar esta investigación se puede determinar que tanto la población turística como el Director de la Policía Turística comparten la opinión que en el Distrito Central la percepción de seguridad turística es mínima. Como se mencionó anteriormente existen pocos Oficiales que presten este

servicio y la población tiene muy poco conocimiento de su existencia como de su labor. Por esta razón es que ambos resultados reflejan la importancia que se le debe prestar a la divulgación de la información referente a seguridad turística y de los servicios que la Policía de Turismo puede prestar a la población turística, ya que de esta manera se verá incrementado el nivel de visita de extranjeros y nacionales en los diferentes destinos turísticos. La opinión de la población turística como la de del Director de la Policía de Turismo es de mucha importancia ya que este tipo de información ha sido tomada en cuenta para la elaboración de la propuesta la cual se desarrolló en el Capítulo V de Aplicabilidad.

4.3 CONCLUSIONES

- La seguridad es considerada como una prioridad para toda la población de un país, en especial aquella población interesada en turismo principalmente en países donde por su subdesarrollo se han considerado como lugares no aptos para un turismo seguro. Además la seguridad, desde una perspectiva internacional, es una aspiración inevitable de los Estados y es el motor de muchas acciones políticas al nivel de las relaciones internacionales.
- Según los resultados obtenidos, la población tanto nacional como internacional, refleja la falta de información en relación a las precauciones que se deben tomar ante la inseguridad turística en los diferentes destinos turísticos. Por lo que es vital para el éxito de la policía turística contar con herramientas de información que satisfagan la necesidad y exigencias de los involucrados.
- La promoción de seguridad turística para Honduras abarca muchos factores internos e involucra muchas entidades interesadas y dependientes de esta entidad policial. Es por eso que como se menciona en los resultados se deben tomar medidas de seguridad y prevención para disminuir la incidencia de inseguridad tomando en cuenta la participación de entidades como ser el Instituto Hondureño de Turismo, las alcaldías y la Cámara de Turismo. Así mismo es necesario contar con los implementos necesarios y propios como ser uniformes, instalaciones y un buen plan de capacitación que permita mantenerlos actualizado en cuanto técnicas de turismo y seguridad.
- Honduras es un país con destinos turísticos de mayor potencial en relación a otras naciones, en especial la ciudad capital, es por eso que existe una necesidad de capacitar, educar al personal policial y dotarlo de información para que ellos puedan ofrecer un mejor de servicio reduciendo la incidencia de inseguridad turística en el Distrito Central de Tegucigalpa.

4.4 RECOMENDACIONES

- Se recomienda proponer una Guía de Seguridad Turística a la Policía de Turismo con la finalidad de poder implementarlo en cada ciudad del país, en donde estén situados y que ésta sea recomendada a los turistas de sus respectivos destinos con el fin de ayudar y proteger al turista.
- Es necesario implementar y crear un plan de capacitación para el personal de la policía turística, para que esta pueda prestar un servicio de calidad y tengan un conocimiento amplio de su cultura, atención al cliente, trabajo en equipo entre otros, para estar al nivel de los demás países de la región.
- Es necesario solicitar colaboración a las entidades gubernamentales involucradas y que hacen uso de esta institución para que conozcan las debilidades y ayudarles a cumplir con las medidas de mejora.
- Finalmente se recomienda proporcionar una educación de calidad a los miembros del cuerpo policial ya que ellos son los que tratan directamente con los turistas, ampliarle sus conocimientos culturales para que estos brinden seguridad e información propicia a los turistas.

CAPÍTULO V. APLICABILIDAD

5.1 GUÍA TURÍSTICA Y PLAN DE CAPACITACIÓN

5.2 INTRODUCCIÓN

5.3 DETALLE DE LA PROPUESTA

5.3.1 GUÍA TURÍSTICA

5.3.1.1 CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE LA GUÍA TURÍSTICA

5.3.1.2 PRESUPUESTO DE LA GUÍA TURÍSTICA

5.3.1.3 RECOMENDACIÓN DE COMO DIFUNDIR LA GUIA TURISTICA

5.3.2 PLAN DE CAPACITACIÓN

5.3.2.1 CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE PLAN DE CAPACITACIÓN

5.3.2.2 PRESUPUESTO DEL PLAN DE CAPACITACIÓN

5.3.2.2 RECOMENDACIÓN DE COMO DIFUNDIR LA GUIA TURISTICA

5.1 GUÍA TURÍSTICA Y PLAN DE CAPACITACIÓN

En el capítulo de aplicabilidad que a continuación se detalla encontraran la creación de una guía turística y un plan de capacitación, cuyo objetivo primordial es aportar a la seguridad turística de las personas.

5.2 INTRODUCCIÓN

Con el objetivo de apoyar al turista con información de seguridad turística en esta guía se detalla información valiosa para la seguridad del turista mientras este visitando diferentes aéreas del país. La probabilidad de ser víctima de un asalto, estafa u otra incidencia delictiva puede reducir considerablemente teniendo la información adecuada.

Haciéndole saber al turista adonde debe acudir, qué procedimientos tomar y qué hacer en casos de emergencia, ayudará a proveerle una estadía más segura y placentera.

Para realizar un plan de capacitación se tomaron en cuenta los puntos mencionados por el Comisario Pineda, para así poder formar a los Oficiales de Turismo en personas que puedan prestar servicios turísticos, que conozcan de nuestra cultura, que sepan brindar servicio al cliente y que sepan trabajar en equipo. Se detallaron las capacitaciones más convenientes para los oficiales, el objetivo, el tiempo estipulado de duración, los temas y el contenido, así el experto en turismo sabrá a qué apegarse al momento de brindar la capacitación.

5.3 DETALLE DE LA PROPUESTA

5.3.1 GUÍA TURÍSTICA

GUÍA DE SEGURIDAD TURÍSTICA

UNA GUÍA PARA EL TURISTA EN HONDURAS



“COMO HACER DE SU ESTADÍA UNA EXPERIENCIA
PLACENTERA Y SEGURA”

1. Medidas de Seguridad a tomar en cuenta antes de Empezar el Viaje

Precauciones a tomar al momento de salir de viaje:

Elimine los indicios de propiedad deshabitada:

- Solicite a un conocido que recoja su correspondencia y en lo posible que vigile su casa.
- Indique a su vecino que, si preguntan por usted, responda que en ese momento no está.
- Solicite a su vecino que parte de los residuos domiciliarios sean puestos en su canasto de basura.

Documentación personal

Con respecto a la documentación personal y de su familia:

- Revisar los pasaportes, su fecha de expiración, confirmar reservaciones y cualquier otro detalle importante antes de partir en su viaje.
- Confeccione una lista con los datos de su número de documento (pasaporte, cédula), número de pasaje, número de las tarjetas de crédito, cheques de viajero, etc.; y déjela en un lugar accesible o con un conocido.
- Si pierde o le roban algún documento, podrá tener acceso a la información necesaria para hacer la denuncia.

2. Seguridad Vial

Pautas de prevención durante el viaje en un automóvil;

- Todos los ocupantes del vehículo deben llevar puesto el cinturón de seguridad durante el viaje.
- Tenga en cuenta que por su seguridad está prohibido llevar más pasajeros que las plazas o asientos con que cuenta su vehículo.
- Los niños menores de 12 años deben viajar en el asiento de atrás.

- Mantenga una distancia prudencial con el vehículo que lo antecede.
- Permanezca atento a las señales de tránsito y acate sus indicaciones.
- Consulte el espejo retrovisor periódicamente y siempre que realice alguna maniobra.
- Respete las velocidades máximas y mínimas, circule por la derecha y no sobrepase vehículos en zonas no permitidas.
- Preste atención al camino a la madrugada. En caso de neblina o lluvia: reduzca la velocidad y encienda las luces de posición.
- No se adelante en curvas y puentes, no sobrepase a otro vehículo.
- Si circula por áreas desconocidas o de riesgo, verifique que sus puertas estén con llave y las ventanillas estén cerradas, principalmente cuando se detiene en un semáforo.
- No lleve relojes o joyas en el brazo más cercano a la ventanilla. No haga ostentación de riqueza.
- No maneje con teléfonos celulares de mano.
- No disminuya arbitraria y bruscamente la velocidad, ni realice movimientos o maniobras bruscas.
- Si necesita información deténgase en establecimientos reconocidos (estaciones de servicio, restaurantes, etc.).

Conviene que el acompañante tenga en cuenta:

- Saber leer una hoja de ruta y/o mapa e informar al conductor sobre el recorrido elegido.
- Conocer todas las señales de tránsito y leérselas al conductor, cuando aparezcan en el camino, recordándole si son de prevención, reglamentación o información.
- Observar periódicamente el instrumental, especialmente el velocímetro para señalar al conductor si excede las velocidades permitidas por la ley o la fluidez del tránsito circundante.
- Mantenerse despierto, alerta y en permanente diálogo con el conductor para que éste no se duerma.

3. Seguridad de Transporte Aéreo

El miedo a volar

- No se auto-medique para el viaje. Evite tomar tranquilizantes o tomar alcohol y, principalmente, la combinación de ambos. Puede producirle un desequilibrio que asegura un malestar peor que el vuelo en sí.
- Trate de solicitar un asiento en la parte delantera del avión, ya que allí se siente menos el movimiento.
- Es recomendable desayunar antes de cualquier vuelo.
- Llévese material de lectura para el viaje, así se entretiene y el viaje se hace más corto.
- Si se pone tenso ensaye una técnica de relajación o contáctese con el personal del vuelo que le aclarará la causa de cualquier movimiento brusco del avión.

Viaje con niños

Menores no acompañados (niños de entre 5 y 11 años que viajan solos):

- Los padres o encargados que lleven al menor al aeropuerto, deberán quedarse hasta que el niño sea embarcado por un asistente de vuelo. Además, deberán llenar un formulario en el que dejarán constancia del nombre, dirección y número de teléfono del adulto responsable que retirará al niño en el aeropuerto de destino.
- Entretenimientos: cuando prepare el bolso de mano, es conveniente que guarde los juguetes favoritos del niño, para que pueda divertirse durante el vuelo.

También conviene recordar:

- Junto con su juguete favorito conviene tener en cuenta la posibilidad de llevar su almohada, ya que le ayuda a conciliar más fácilmente el sueño.
- Para prevenir algún malestar temporal (mareo, dolor de oídos, etc.), conviene tener a mano alguna medicina para este trastorno.
- En el caso del dolor de oídos al despegar o aterrizar se recomienda a los niños muy pequeños darle agua en biberón, y hacer mascar chicles o caramelos a los mayores.

Al momento de preparar las maletas

- Es conveniente calcular por anticipado y empacar cuidadosamente sus cosas antes de viajar.
- Compre equipaje liviano, amplio y duradero, que pueda mantener su contenido seco a pesar del mal tiempo. Además, cada pieza debe tener su cierre de seguridad.
- Es mejor llevar poco equipaje. Así se necesitan menos bolsos y maletas, uno se desplaza con mayor facilidad por el aeropuerto.
- Antes de empacar, hágase una lista de todo lo que necesita incluir, vaya tildando cada elemento a medida que lo meta en su equipaje. Así se evitará olvidos e inconvenientes a veces difíciles de solucionar. Si se le pierde algo, podrá controlar qué es lo que le está faltando. La noche anterior a la salida del vuelo, coloque un anotador y un lápiz a mano, por si se le ocurre algo a último momento.
- En lo posible, limite su equipaje de mano a un solo elemento que este pueda caber debajo de su asiento. El máximo tamaño permitido es de 55x40x20 cm. de altura, profundidad y ancho, respectivamente. Si bien la línea aérea puede ofrecerle llevar más de un elemento consigo en la cabina, por lo general el espacio en los compartimentos superiores es bastante limitado. Una vez que está completo, toda pieza de equipaje que no entre, y no pueda ser colocada debajo de su asiento, deberá ser despachada.
- Mantenga sus joyas, llaves, billetera, anteojos, dinero, pasaportes, cámaras y cualquier otro objeto de valor consigo, como parte de su equipaje de mano. Incluya también cualquier medicina que pueda llegar a necesitar durante el viaje. No siempre sucede, pero a veces los vuelos pueden sufrir demoras o el equipaje puede extraviarse, y la falta de la medicación podría causarle trastornos.

4. Terminales de Transporte

Terminales de transporte en bus:

- Verifique el horario y el lugar de salida del bus.
- Se recomienda llegar con una hora de anticipación a la salida del bus.

- Cuando adquiera su boleto compruebe que los datos referentes a su viaje (fecha del viaje, hora de salida, asiento asignado, etc.) se ajustan a su pedido.
- Verifique el comprobante de su equipaje antes de despacharlo.

Terminales en el transporte aéreo

- Se recomienda estar con dos horas de anticipación a la salida del vuelo.
- Si el pasajero no cuenta con la documentación correspondiente, incluido el pasaje, no podrá abordar el vuelo.
- Hay un tiempo para embarcarse, generalmente de hasta 45 minutos, antes de la partida del vuelo. Pasado ese tiempo, no podrá embarcar.
- Generalmente se pueden cambiar los pasajes, aún cerca de la hora de partida del vuelo. Algunas compañías retienen un porcentaje sobre el costo del boleto.
- Suele producirse una sobreventa de boletos, ya que se calcula por estadísticas que un 10% del total de pasajeros no se presenta el día del vuelo. Si esta regla no se cumple, la empresa debe responsabilizarse por la sobreventa (ver las condiciones generales del contrato del transporte aéreo). A los pasajeros afectados por la sobreventa, generalmente les ofrecen alojamiento y/o comida, o un pasaje en otra categoría, o pasajes gratuitos para otro destino o vuelo.
- Cuando por razones climáticas se demoran los vuelos, las empresas no están obligadas a resarcir al pasajero por las consecuencias de las demoras.
- Si sus maletas fueron enviadas a otro destino por error, generalmente tardan unos días en volver al lugar correcto.
- Si el equipaje no aparece, la compañía debe hacerse responsable y reponer el monto equivalente (generalmente los reintegros son menores al valor real del equipaje extraviado).
- Todas las empresas cuentan con un servicio diferencial para personas con discapacidad.
- Ninguna empresa cuenta con servicio médico a bordo, las azafatas y pilotos solo están preparados para brindar primeros auxilios.
- Las mujeres embarazadas de siete (7) meses o más deben viajar con autorización médica.

- En el regreso, debe repetir el trámite migratorio. Si quiere adquirir algún producto en la tienda libre de impuestos, debe realizar las compras antes de pasar por Migraciones.

Viajes en Taxi

- Utilice, cuando pueda, el servicio de radio taxi, ya que aporta un plus de seguridad.
- Cierre las puertas traseras y la delantera derecha.
- Indique al chofer el recorrido que usted quiere que haga o preste atención a las calles por donde va transitando.
- Ante una situación extraña (si el chofer tiene teléfono celular y reitera en voz alta el destino del viaje, si toma un recorrido inusual o si circula demasiado despacio), conviene bajarse del vehículo y tomar otra unidad.
- Apunte el número telefónico de la empresa que utiliza habitualmente para su desplazamiento.
- Por medidas de seguridad recuerde el número del taxi que abordó.

5. Seguridad en el Destino

Alojamiento

Alquiler de una vivienda turística

- Al ocupar la unidad de alquiler, hágase acompañar por el locador y verifique el estado de limpieza e higiene al ingresar a la unidad.
- Nunca deje llaves colocadas en la cerradura, hoy hay técnicas de cerrajería para abrir con esas mismas llaves.
- No deje en su contestador automático los horarios en que pueden contactarse con usted.
- No coloque nombres, direcciones o teléfonos en el juego de llaves de su unidad de vivienda, ya que si las pierde alguien puede ingresar en su casa.
- No coloque carteles como «enseguida vuelvo».

- Tenga siempre a mano la llave de su casa al llegar a la misma, no comience a buscarla al llegar a ella.
- Al momento de ingresar a su garaje, preste atención si hay vehículos o personas en actitudes sospechosas. En caso que observe algo sospechoso, siga de largo y regrese cuando esté despejado el acceso.

Seguridad en el Alojamiento

Hospedaje en hotel

- Al registrarse en el establecimiento, mantenga a la vista su equipaje.
- Distinga al empleado que transporta el equipaje a su habitación, no permita que lo hagan personas extrañas.
- Deposite objetos de valor y dinero que no va a usar en la caja de depósito del establecimiento.
- Al salir de su habitación, verifique si fue correctamente cerrada.
- Durante su estancia en la habitación permanezca con la puerta cerrada.
- Si sale de su cuarto, aunque por poco tiempo, cierre la puerta y verifique que está correctamente cerrada.
- Nunca deje la llave de su habitación sobre el mostrador, cerciórese de que la recibe en mano el empleado del hotel.
- Informe inmediatamente al gerente o propietario del establecimiento si observa personas sospechosas en el hotel.
- Nunca deje objetos de valor o dinero en efectivo en la habitación.
- Nunca deje un cigarrillo encendido en la habitación.
- No dé detalles de su hotel (nombre del mismo, número de su habitación, etc.) a desconocidos.
- Si se ausenta jamás deje una nota a la vista diciendo cuando regresara.
- Si personal de mantenimiento plantea realizar reparaciones (de electricidad, teléfonos, gas, agua, etc.) o servicios (limpieza de ventanas, etc.) y quiere ingresar en su habitación para realizar alguna reparación sin que usted lo haya solicitado, no

autorice su ingreso. Llame a la recepción o gerencia del hotel y consulte por este personal.

- Nunca autorice el ingreso en su habitación a personas que pretendan entregarle objetos o prestarle servicios que usted no ha solicitado.
- No se lleve la llave del hotel.
- Si tiene alguna enfermedad o requiere algún tratamiento infórmelo a la gerencia al ingresar al establecimiento.
- Si va a pagar con tarjeta de crédito o cheque de viajero infórmelo a la gerencia.
- Si tiene una queja sobre la atención del personal o algún servicio, realícela por escrito a la gerencia.
- Antes de hacer una denuncia por el robo de alguna pertenencia, revise cajones, ropa, piso, bajo la cama, ropa sucia o la basura y repase mentalmente sus actividades del día. Si acusa injustamente a alguien, provocará una situación desagradable para usted y para aquél que ha acusado.
- Infórmese sobre ciertos servicios de emergencia del destino: médicos, policía, cajeros automáticos, centros de información turística, etc.
- No se lleve de recuerdo objetos de propiedad del hotel (ceniceros, toallas, etc.).
- Le deben informar, al ingresar en el establecimiento, el costo de las llamadas de teléfono. Puede recibir sorpresas desagradables.
- Verifique el horario de las comidas y desayunos.
- Asegúrese de cerrar correctamente su vehículo en el estacionamiento y de no dejar objetos de valor en él.
- Infórmese si realizan cambio de divisas en el hotel o el lugar donde puede realizar esta operación.

Hospedaje en hotel con niños

- Al elegir hoteles, infórmese si cuenta con un programa de actividades para niños y un servicio de guardería.
- Si tiene un bebé, recuerde solicitar con anticipación que se instale una cuna en la habitación.

- En el área de desplazamiento del niño, verifique si tiene zonas de riesgos de accidente (como por ejemplo balcones, tomacorrientes, adornos en la habitación, etc.).
- Controle si las zonas recreativas cuentan con protección en las piscinas y vigilancia.
- Verifique si el establecimiento cuenta con un servicio de emergencias médicas. En caso de no tener, averigüe cuál es el establecimiento médico más próximo a su hotel.
- Tenga sumo cuidado con la alimentación y bebida del niño, ya que un cambio puede producir desórdenes gastrointestinales. Cuenten con alimentos y bebidas de consumo habitual.

Alquiler de Vehículos

El conductor debe conocer las exigencias generales de las leyes de tránsito de Honduras ya que son aquéllas que rigen su conducta al volante.

Vehículos como bicicletas, cuatrimotos, y motos no poseen carrocería, ni cinturones de seguridad que protejan al conductor y/o acompañante. En el caso de las motos, esto aumenta el riesgo de accidentes cinco veces más que en auto. Por lo tanto es importante utilizar un casco en todo momento al transportarse en uno de estos vehículos.

Es conveniente atender a las siguientes normas:

- Ante maniobras comunes, utilizar los brazos como elementos habituales para avisar. Nunca maniobre sin avisar antes.
- Está prohibido realizar transformaciones y agregados que modifiquen su estructura original.

Al alquilar vehículos recreativos (por ejemplo cuatrimotos, motos, etc.), recuerde que:

- Las autoridades del destino deben definir las zonas para su uso, como así mismo las velocidades máximas y las protecciones con que deben contar los usuarios (por ejemplo un casco). También deben controlar que esto se cumpla.
- La persona que alquila el vehículo debe leer detenidamente los términos contractuales que algunos prestatarios hacen firmar para el deslinde de responsabilidad en casos de accidentes. Puede figurar que el usuario debe recibir un casco de protección en el contrato (que a veces no es entregado al usuario con el vehículo), o que no puede llevar acompañantes (aunque a veces el empleado lo autoriza verbalmente con tal de no perder el cliente).

Condiciones de Seguridad

Se detallan a continuación algunas normas para el desplazamiento en los siguientes vehículos:

Cuatrimotos

- Cantidad de pasajeros: 2.
- Edad en que la ley permite circular: no estipulado.
- Es preferible el uso de casco.

Bicicletas

- Cantidad de pasajeros: 1.
- Edad en que la ley permite circular: no estipulado
- Es preferible el uso de casco.

Motos

- Cantidad de pasajeros: 1 o 2.
- Edad en que la ley permite circular: 18 años en adelante.

- Uso de casco: las motocicletas deben estar equipadas con casco antes de ser libradas a la circulación.

6. Protección y Seguridad de Áreas Naturales

La importancia de una mejor calidad de vida para la sociedad da origen al concepto de turismo sostenible que es conocido como la conservación de la diversidad biológica en función del uso sustentable de los recursos naturales y culturales de los destinos turísticos.

Existen una serie de mandamientos para ser tomados en cuenta al momento de visitar un área protegida.

- Respete la fragilidad de la tierra. Comprenda que si no colaboran todos en su conservación, estos puntos de destinos bellos y únicos quizá no existan para las próximas generaciones.
- Deje sólo las huellas de sus pies. Tome solamente fotografías. No haga inscripciones. No ensucie. No se lleve recuerdos de sitios históricos o zonas de naturaleza.
- Para dar mayor sentido a sus viajes, infórmese sobre la geografía, costumbres, modales de cortesía y cultura de la región que va a visitar. Deténgase y escuche a las personas. Estimule los esfuerzos locales de conservación.
- Respete la intimidad y la dignidad de las personas. Pida permiso para fotografiar a personas.
- No adquiera productos hechos de plantas o animales en peligro de extinción, como marfil, conchas de tortugas, pieles, plumas entre otros.
- Siga siempre los senderos indicados. No perturbe a las plantas ni a los animales en su hábitat natural.
- Infórmese y apoye programas u organizaciones orientadas a la protección y conservación de la naturaleza.

- Siempre que sea posible, camine o utilice medios de transporte que no dañen la ecología. Ruego a los conductores de vehículos públicos que apaguen los motores cuando el vehículo está estacionado.
- Sea cliente de empresas (hoteles, líneas aéreas, proveedores y operadores de turismo) que promuevan la conservación del medio, el ahorro de energía, la calidad de aire y agua, el reciclado de materiales, la gestión saludable de materiales tóxicos y residuos, la atenuación de ruidos, la participación comunitaria y que contraten personas experimentadas, bien adiestradas y leales a los principios de conservacionismo.

Delimitación en áreas recreativas

- Se deben delimitar las áreas recreativas con actividades que pueden generar conflictos o por las superposiciones de dos actividades incompatibles, por ejemplo las zonas de pesca y deportes náuticos.
- Se debe exigir límites de cada zona, así como procurar controlar que esta delimitación se cumpla.

Los niños en lugares recreativos

- Lleve un bolso para emergencias (bebidas, comida y ropa).
- Trate de evitar actividades intensas, como caminatas, intercale breves y constantes períodos de descanso; recuerde que la fatiga contribuye a aumentar el riesgo de accidentes.
- Incremente la atención sobre el niño en lugares de gran concentración de personas, vístalo con ropa llamativa a fin de poder reconocerlo fácilmente.
- Enséñele al niño como debe actuar en el caso de que se extravíe: Debe recordar los nombres completos de sus padres, el establecimiento donde se hospeda, y en lo posible un teléfono. Si es muy pequeño, es conveniente colocar esta información en algún bolsillo de su ropa. Debe enseñársele que no debe solicitar ayuda a personas desconocidas, sino dirigirse a un guía o agente de seguridad del lugar.

Precauciones a tomar en actividades en áreas naturales:

Si se interna en áreas naturales, debe tener en cuenta las siguientes precauciones:

- No camine descalzo, especialmente durante la noche.
- No introduzca sus manos en huecos de árboles, cuevas o troncos caídos, como tampoco debajo de piedras o cualquier otro lugar que pueda servir como refugio de animales o roedores.
- En los campamentos proceda a cerrar correctamente la tienda de campar.
- Conviene sacudir las prendas de vestir y calzados antes de vestirse, así como las sábanas y frazadas antes de acostarse.

Conviene en el caso de excursiones o campamentos recreativos considerar las siguientes pautas para un mejor desarrollo de la actividad:

- Lleve vestimenta y calzado adecuado con la época y el lugar.
- Cantimplora, pastillas potabilizadoras, filtro de agua portátil o descartable.
- Fósforos o encendedor, calentador de emergencia de bolsillo y combustible sólido.
- Silbato, espejo de señales, bengala de bolsillo y, en lo posible, utilice vestimenta de colores vivos.
- Tenga alimentos no perecederos como carne en latas, sopa instantánea, galletas o pan integral así como, caramelos, chocolates y frutas disecadas.
- Botiquín de primeros auxilios, linterna, cuchillo o cortaplumas, jarro y plato con cubiertos, elementos de higiene y una cuerda de seguridad.
- Mapa de la zona de recreación y una brújula.

Si se llega a perder durante una excursión, no entre en pánico ni se enoje, tenga paciencia y elabore un plan de marcha considerando las siguientes pautas:

- Ubique un curso de agua y transítelo en el sentido de la corriente.
- Si se encuentra en zonas montañosas, descienda buscando el valle y un curso de agua.
- Siguiendo las huellas de animales puede detectar un asentamiento humano.

- Señalice el camino que va a realizar para que en caso de perderse se puedan guiar aquellos que salen a buscarlo.
- No camine durante el desarrollo de tormentas, de noche o con neblina: es fácil extraviarse en estas circunstancias.
- Trate de hacer ruidos para que lo escuchen.
- No se aleje de una fuente de agua sin tener una buena provisión de la misma.

7. Seguridad en Piscinas

En la piscina y bajo el sol es necesario seguir algunos consejos para evitar problemas en el viaje.

- Cuando se entre en la piscina fijarse en dónde están ubicados los puestos de socorro. Respetar siempre las advertencias de los socorristas.
- Hacer caso de los avisos de megafonía.
- Practicar los deportes en lugares destinados a ello.
- No llevar animales a la piscina.
- Alejarse de las zonas donde se practican deportes acuáticos.
- Observar, al llegar a la piscina, los carteles anunciadores de sus características, riesgos y precauciones, horarios de socorristas, teléfonos de emergencia, etc.
- Extremar todas las precauciones con los niños.
- Dosificar la exposición al sol, utilizando cremas protectoras y bebiendo líquidos con regularidad.
- No bañarse con mal tiempo.
- No correr a la orilla de la piscina.
- No comer en abundancia antes de ingresar a la piscina.
- No entrar bruscamente en el agua.
- Practicar la natación sin alejarse de la orilla.
- No nadar durante la digestión. Este periodo oscila entre una hora y media y tres horas, dependiendo de la cantidad de alimentos ingerida.
- Los síntomas de insolación consisten en dolor de cabeza, congestión de la cara, respiración acelerada, vómitos, sudoración y fiebre alta.

- Evitar exponerse al sol de forma prolongada.
- Evitar tomar el sol durante las horas de máxima intensidad de radiación solar. Procurar hacerlo por la mañana o al atardecer.
- Beber líquidos en abundancia antes, durante y después de realizar actividades de mucho esfuerzo cuando hace calor.
- Para permanecer fresco, después de una ducha o baño, dejar que el agua se evapore sobre la piel sin secarla.
- Si se padece del corazón o se tiene dificultad para sudar con facilidad, procurar que la piel no se recaliente.
- Utilizar cremas protectoras y gafas de sol. Los ojos también son sensibles a la radiación.
- Cuando se dé un paseo por la piscina, fijarse bien dónde se encuentra el resto del grupo para poder regresar sin perderse.
- No dejar objetos de valor en las sillas o mesas sin que nadie los vigile. Se pueden producir robos.

8. Seguridad Médica

Enfermedades comunes al momento de realizar un viaje:

Importante:

Consulte a su médico para conocer a cuáles enfermedades puede verse expuesto y qué vacunas u otras medidas de prevención son necesarias.

A modo de síntesis, se puede decir que las enfermedades generalmente pueden afectar al viajero por tres vías:

- contacto directo con la piel,
- por el aire o
- por la ingestión de alimentos o bebidas.

Si bien no es muy habitual, durante el viaje pueden contraerse enfermedades que muchas veces pueden prevenirse con la vacunación. Es importante considerar las siguientes medidas:

- Verifique si se requiere algún tipo de vacuna en el país que va a visitar. Algunas deben ser aplicadas con cierta anticipación, ya que producen efectos secundarios.
- Cuanto más tiempo dura el viaje más expuesto está a contraer alguna enfermedad; por ello lleve con usted los medicamentos que puede consumir por algunos trastornos periódicos (antibióticos, antiinflamatorios, anti seborreicos, etc.), ya que debe tener en cuenta que muchas veces los nombres de los medicamentos cambian en algunos países o no se consiguen.

Diarrea del viajero

La mayoría de las diarreas remiten espontáneamente. Lo importante es la rehidratación.

Se recomienda:

- Aumente la ingesta de líquidos: agua potable, té, caldo o gaseosas.
- Si la diarrea dura más de 24 horas, beba sales de rehidratación oral o mezcle una cucharadita al ras de azúcar más una de sal en un litro de agua potable.

Consulte al médico si:

- La diarrea dura más de 24 horas.
- Tiene deposiciones muy frecuentes.
- Hay sangre en las heces.
- Tiene vómitos repetidos, fiebre u otro síntoma.

Picaduras de insectos

- Restrinja las actividades al aire libre entre el atardecer y el amanecer.
- Utilice repelentes que contengan dietilmetiltoluamida con concentraciones entre el 15% y 30% cada cuatro horas.

- Protéjase con ropa adecuada, preferentemente de color claro.
- Use mosquiteros impregnados en las aberturas y sobre la cama.
- Asegúrese que la malla sea fina y esté integra.
- Use insecticidas de ambiente a base de derivados del Pyrethrum.
- En las habitaciones puede usar aerosoles, espirales o pastillas termo evaporables.

Inmunizaciones

Vacunas habituales: Son las obligatorias para niños y adultos. En la consulta su médico actualizará su calendario de vacunación.

Vacunas recomendables: El médico decidirá su indicación de acuerdo al riesgo existente en su viaje.

Recomendaciones en caso de tener alguna intoxicación

- Beba solamente agua potable. De no serlo:
- Hiérvala por 3 minutos o agréguele dos gotas de lavandina por litro o utilice tabletas potabilizadoras.
- No consuma hielo.
- Las bebidas envasadas son seguras.
- Hierva la leche no pasteurizada.
- Lave sus manos antes de comer.
- Evite consumir alimentos crudos excepto frutas y verduras que puedan pelarse.
- Consuma alimentos bien cocidos y preferentemente calientes.
- Evite consumir alimentos en puestos de ventas callejeros.
- Consuma pescados y mariscos cocidos. En caso de existir un alerta sanitario, evite su consumo.
- Evite el consumo de helados de procedencia dudosa.

9. Números Telefónicos Importantes en Tegucigalpa

- Policía de Turismo, Comisario Pineda Bocanegra Tel: 2222-2124 ext. 535 Correo electrónico: lenninreyes@yahoo.com
- Policía Nacional Preventiva de Honduras: Tel: 199
- Bomberos: Tel: 198

Hospitales y Clínicas:

- Hospital Escuela Tel: 2232-3372, 232-3057 Fax: 232-5936
- Honduras Medical Center: Col. Las Minitas, Ave. Juan Lindo
Tel: 2216-1500 Fax: 22161560 www.hmc.com.hn
- Hospital y Clínica San Jorge Barrió la Bolsa, frente a Soptravi Comayagüela
Tel. 2225-6071 Fax: 2225-5672
- Hospital y Clínicas Viera Barrio La Ronda 5ta Calle, 11 y 12 Ave. Tegucigalpa
Tel; 2237-3160, 2237-7136
- Hospital La Policlínica S.A. 3ra Ave, entre 7 y 8 calle No. 701 Comayagüela
Tel: 2237-3256, 2237-3261 Fax: 2237-3322
- Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS)
Tel. 2225-1929
- Cruz Roja
Tel. 2237-1800

Embajadas

- Embajada de Estados Unidos de América, Avenida la Paz, Tegucigalpa
Tel: 2236-9320, 2238-5114 Fax: 2236-9037
- Embajada de Guatemala, Col. Lomas del Guijarro Calle Alfonso XIII casa #3716
Tel: 2235-6696, 2235-6697 Fax: 2232-1580
- Embajada de El Salvador, Col. Altos de Miramontes casa # 2952, Tegucigalpa
Tel: 2232-4947 Fax: 2239-6556
- Embajada de Nicaragua Col. Tepeyac Bloque M-1 No. 1130
Tel: 2298-6549, 2223-7729 Fax: 2231-1412
- Embajada de Costa Rica, Lomas del Guijarro, el triangulo casa # 3451
Tel: 2232-1768 Fax: 22321876
- Aeropuerto Toncontín
Tel: 2234-2702

Empresas de Transporte Terrestre

- Hedman Alas , 11 Ave. 13 – 14 Calle Comayagüela
Tel: 2237-7143 www.hedmanalas.com
- Viana, Gasolinera Esso presidencial Blvd. Fuerzas Armadas
Tel: 2225-6583, 2225-6584 www.vianatransportes.com
- King Quality, Blvd. Comunidad Económica Europea Barrio la Granja
Tel: 2225-5415

5.3.1.1 CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE LA GUÍA TURÍSTICA

Tabla 11: Cronograma de Ejecución de la Guía Turística

#	TAREA	DURACIÓN	INICIO	FIN	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.
1	Presentación de la Propuesta al Director de la Policía Turística	2 días	27/09/2012	28/09/2012				
2	Reformas, Cambios y Aprobación de Propuesta	30 días	01/10/2012	09/11/2012				
3	Búsqueda de Recursos Financieros	30 días	12/11/2012	21/12/2012				

5.3.1.2 PRESUPUESTO DE LA GUÍA TURÍSTICA

No aplica para las investigadoras determinar el monto necesario para la implementación de la guía turística, ya que esto depende de la cantidad a ejemplares que desean poner en circulación, al igual que los recursos financieros recaudados para poder realizar dicha implementación.

5.3.1.3 RECOMENDACIÓN DE COMO DIFUNDIR LA GUIA TURISTICA

- Apoyo del Instituto Hondureño de Turismo, para que actualice y publique la guía turística en la página de dicho instituto. Con el objetivo de poder distribuirla virtualmente a cualquier persona que visite la página de internet.
- Contactar a los miembros del grupo que componen “Honduras Tips” para que incluyan la guía turística como un segmento de dicha revista.

- Posicionarla en lugares estratégicos como ser centros de información ubicados en aeropuertos, hoteles, agencias de viajes y terminales de transporte.
- Al momento de lanzar la guía turística a nivel nacional, se puede hacer un convenio con los periódicos de más circulación a nivel nacional para que incluyan un ejemplar de la guía turística, especialmente en fechas de mayor afluencia turística.

5.3.2 PLAN DE CAPACITACIÓN

Capacitación: Nuestras Raíces

Objetivo: Vincular a la policía de turismo sobre sus raíces ancestrales, para valorizar y tener los conocimientos de los atractivos con los que contamos, y poder contestar preguntas acerca del país.

Duración: 4 Horas

Tema	Contenido
Historia de Honduras	Símbolos patrios, héroes nacionales, historia del himno nacional.
Geografía	Sus limitaciones, cordilleras, hidrografía, clima, población, entre otros.
Culturas Vivas	Se dará información relacionada con las 8 Culturas vivas que existen en el país, su historia, zonas donde están ubicadas, entre otros.
Gastronomía Hondureña	Conocer la comida y bebida típica del país, principales componentes y su procedencia.
Se organizará una presentación digital en la cual se mostrará un recorrido sobre las zonas arqueológicas y centros culturales para así poder exponer cada sitio y su importancia en el país.	Información relevante del sitio para ampliar el conocimiento de arqueología, turismo y turismo cultural para que la policía turística participe en el programa, así como entregar promoción impresa del lugar.

Capacitación: Ciudades y Playas Limpias

Objetivo: Educar, concienciar y sensibilizar a la policía turística y sus participantes, para que logren apreciar, que la mejor campaña de limpieza es la de “Mejor que limpiar... es no ensuciar”, así mismo, involucrar a los habitantes de la comunidad beneficiada, para que contribuyan en el mantenimiento y limpieza del destino.

Duración: 1 Hora

Tema	Contenido
¿Por qué hay que mantener las ciudades y playas limpias?	Es importante vincular la participación de los oficiales, que analicen un poco la situación para luego poder entrar en contexto.
¿Qué se pretende y qué se obtendrá?	Se pretende que el programa estimule a la comunidad a mantener una cultura de Limpieza en su comunidad y se mantengan limpias las playas y ciudades turísticas para una asertiva publicidad del destino turístico.
Participantes en el programa	Se involucra a la comunidad y al Municipio de la localidad ya que de ellos depende mantener el lugar limpio. Contando con el apoyo de la policía turística.

Capacitación: Cultura Turística Para Personal de Contacto

Objetivo: Sensibilizar al policía de turismo sobre la importancia que tiene ofrecer un servicio con calidad, de manera que se puedan superar las expectativas que tenga el turista sobre el servicio.

Duración: 2 Horas

Tema	Contenido
Conceptos de Turista, Turismo y Visitante	Quiénes Somos?, Conceptualización de turismo y turista, el turismo como actividad, el turismo como industria y el turismo como fenómeno social.
Calidad en el Servicio	Cómo vender un servicio, definición del trabajo del vendedor, qué es un vendedor, tipo de clientes, cambios en el mercado, impactos negativos y positivos del turismo
Importancia de la Atención al Turista	Las Expectativas Que Se Deben Superar: <ul style="list-style-type: none">• Higiene• Trato Justo• Honestidad• Hospitalidad• Seguridad• Cortesía.

Capacitación: Turismo Alternativo

Objetivo: El participante conocerá el significado de Turismos Alternativo, en las partes que se compone este mismo y las actividades que se realizan dentro de él. Sabiéndolo identificar de otros tipos de Turismo.

Duración: 3 Horas

Temas	Contenido
Turismo Alternativo	Se trata de una modalidad de turismo respetuoso por la naturaleza, basada en la actitud, en la conducta, en el compromiso que debe asumir la humanidad en cuanto a la conservación. El turismo alternativo es una conjugación de turismo natural, de aventura, etnológica, mística, etc.
Ecoturismo	Son viajes que tienen como fin el realizar actividades recreativas de apreciación y conocimiento de la naturaleza a través del contacto con la misma.
Turismo Rural	Son los viajes que tienen como fin el realizar actividades de convivencia e interacción con una comunidad rural, en todas aquellas expresiones sociales, culturales y productivas cotidianas de la misma.
Turismo de Aventura	Son los viajes que tienen como fin el realizar actividades recreativas, asociadas a desafíos, impuestos por la naturaleza.

Capacitación: Atención y trato al Cliente

Objetivo: Conocer el concepto calidad en el servicio y calidad humana. Muestra una postura de atención al cliente o turista de respeto, amabilidad y hospitalidad. Mantiene una imagen personal limpia y ordenada.

Duración: 4 Horas

Tema	Contenido
Servicio de Calidad	Definición de Calidad y Servicio
Servicio al Cliente	Importancia de un buen servicio al cliente, beneficios y perjuicios.
Clientes Internos y Clientes Externos	¿Quiénes son los clientes? ¿Cuál es la diferencia entre clientes internos y clientes externos?
Calidad Personal	El valor fundamental para ofrecer servicios de calidad.
Necesidades del Cliente	Los clientes tienen necesidades y expectativas que deben ser tenidas en cuenta por la organización, en este tema veremos algunas de estas necesidades.

Capacitación: Trabajo en Equipo

Objetivo: Promover entre los trabajadores de las empresas la conformación de equipos de calidad, entre el personal de contacto de lo importante que es combinar la calidad de la vivencia del visitante, para crear un impacto positivo en el desempeño personal y colectivo.

Duración: 4 Horas

Tema	Contenido
Reorientación de Actitudes	Patrones de comportamiento Paradigmas en las relaciones humanas Cultura de Cambio
La imagen de uno mismo	Autoestima Auto liberación interior Zona de Confort y Zona de Reto.
Manejo de Emociones	El estrés laboral. Emociones que limitan y nutren El poder de los pensamientos y las palabras
Integración y Comunicación en el Equipo de Trabajo	Equipos de Trabajo Características de los equipos de trabajo Trabajar en Equipo Comunicación en los grupos de trabajo.
Equipos de trabajo con productividad eficiente	¿Qué es un equipo de trabajo auto dirigido? Puntos importantes que debe conocer cada equipo de trabajo. Cambio de autoridad tradicional Análisis de la productividad.

5.3.2.1 CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE PLAN DE CAPACITACIÓN

Tabla 12: Cronograma de Ejecución de plan de capacitación

#	TAREA	DURACIÓN	INICIO	FIN	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.
1	Presentación del Plan de Capacitación al Director de la Policía Turística	2 días	27/09/2012	28/09/2012				
2	Reformas, Cambios y Aprobación de la Capacitación	30 días	01/10/2012	09/11/2012				
3	Búsqueda de Recursos Financieros	30 días	12/11/2012	21/12/2012				

5.3.2.2 PRESUPUESTO DEL PLAN DE CAPACITACIÓN

No aplica para las investigadoras determinar el monto necesario para la implementación del plan de capacitación, ya que esto depende de la cantidad de oficiales a capacitar, en que ciudades y los viáticos que se necesitarán, al igual que los recursos financieros recaudados para poder realizar dicha implementación.

CAPÍTULO VI. RECOMENDACIONES PARA FUTURAS INVESTIGACIONES

6.1 RECOMENDACIONES DE TEMAS

6.1.1 ESTRATEGIAS DE RECLUTAMIENTO DE OFICIALES DE LA POLICIA PARA INCREMENTAR EL NÚMERO DE MIEMBROS DE LA POLÍCIA DE TURISMO EN HONDURAS.

6.1.2 PROYECTO DE FACTIBILIDAD DE UNIFICAR LA POLICIA DE TURISMO AL CUERPO DE LAS FUERZAS ARMADAS DE HONDURAS.

6.1.3 PROPUESTA DE UN MANUAL DE FUNCIONES PARA LA POLICIA DE TURISMO QUE ESTE LIGADO A LA CREACION DE UNA LEY DE ESTA MISMA.

6.1.4 INDICADORES ECONÓMICOS QUE SE VEN MAYORMENTE AFECTADOS POR LA INSEGURIDAD TURÍSTICA.

6.1.5 ALIANZAS ESTRATEGICAS ENTRE PAISES DE LA REGION QUE PERMITAN LA CREACION DE UN PLAN DE CAPACITACION CONSTANTE REGIONAL.

BIBLIOGRAFÍA

1. BALAM, O. d. (2011). Tegucigalpa.
2. Bernal, Cesar A. (2010) Metodología de la investigación. Tercera Edición. Pearson Education
3. Bigné, J. E.; Font, X. y Andreu, L. (2000): Marketing de Destinos Turísticos: Análisis y Estrategias de Desarrollo
4. Buendía Eisman, L.; Colas Bravo P. y Hernandez Pina, F. (2005). Métodos de investigación en psicopedagogía. Madrid McGraw-hill.
5. Consejo ciudadano para la seguridad pública y justicia penal, 2011 <http://www.seguridadjusticiaypaz.org.mx>
6. De Armas Ramírez, Verde C.A. Rosario, Fernández C. Nancy. Pedagogía Universitaria; 2010, Vol. 15 Issue 5, p13-28, 16p, 1 Chart
7. Estadísticas, I. N. (2006). *Anuario Estadístico de Honduras*. INE.
8. Grunewald, L. (2007). Seguridad Turística . *Foro de Seguridad*.
9. Honduras, B. C. (2008). Estadísticas Ingreso de Divisas. Tegucigalpa.
10. Honduras, S. d. (2010). Informe Inicial Instituto Hondureño de Turismo. Tegucigalpa.
11. INE. (2004-2008), *Boletín Estadísticas Turísticas*, Tegucigalpa.
12. La Gaceta (2002) Editorial # 29,799
13. Uno, O. (1993). Diccionario de Terminos y Enciclopédico. Barcelona: Grupo Editorial Oceano.
14. ONUDC, 2011. Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito. Estadísticas, estudio global de homicidio 2011.
15. Organización de las Naciones Unidas. (1948) Declaración Universal de los Derechos Humanos. Asamblea General de Estados Miembros.
16. Organización Mundial del Turismo OMT. (s.f.). Recuperado el 3 de Agosto de 2012, de <http://www2.unwto.org/es/content/acerca-de-la-omt>
17. Panamá, G. N. (Julio de 2008). www.atp.gob.pa. Recuperado el 28 de Julio de 2012

18. Pimienta Prieto, Julio Herminio de la Orden Hoz, Arturo (2012) Metodología de la Investigación.
19. Pineda, C. (viernes de julio de 2011).
20. Politur. (2011). *Politur Republica Dominicana*. Recuperado el 30 de agosto de 2012, de www.polutur.gob.do
21. Pressat, Roland (1977) Introducción a la demografía, pag. 187
22. *Proyecto de Ley de Seguridad y Defensa Nacional*. (2001).
23. Seguridad, M. d. (2011). Plan de Desarrollo. Tegucigalpa.
24. Turismo. (2008) Estadísticas 2008. Santo Domingo.
25. Turismo, S. d. (2002). Programa de la Policía de Turismo. Tegucigalpa.
26. Turismo, S. d. (2004-2008). *Boletín Estadísticas Turísticas*. Tegucigalpa.
27. Turismo, S. d. (2012). Presentación Policía de Turismo Balam. Tegucigalpa.
28. UNAH-IUDPAS 2011. Instituto Universitario de Democracia, Paz y Seguridad. Edición No. 22, Septiembre 2011.

ANEXOS

CUESTIONARIO SOBRE LA SEGURIDAD DEL TURISTA

1. ¿Cree usted que hay suficiente seguridad para los turistas en la ciudad de Tegucigalpa?

Si___ No___ ¿Por qué?

2. ¿En su opinión, cree que hay suficiente información proveída a los turistas para saber qué hacer en casos de emergencia?

Si___ No___ ¿Por qué?

3. ¿Cree usted que el tema de la seguridad al turista es un factor que influye en la toma de decisión de los turistas para visitar Tegucigalpa?

Si___ No___ ¿Por qué?

4. ¿Considera usted que la situación actual de la seguridad ha influido en el desarrollo del turismo en Tegucigalpa?

Si___ No___ ¿Por qué?

5. ¿Cree usted que es importante que exista para el turista información que le indique las precauciones y medidas que debe tomar al momento de visitar Tegucigalpa?

Si___ No___ ¿Por qué?

6. ¿Considera usted importante brindarle al turista información sobre localizaciones de puntos de interés en casos de emergencia (embajada, cónsul, policía, etc)?

Si___ No___ ¿Por qué?

7. ¿Cree usted que la criminalidad contra los turistas afecta a la comunidad de los ciudadanos de Tegucigalpa?

Si___ No___ ¿Por qué?

8. ¿Considera usted que la seguridad al turista extranjero o nacional se promueve lo suficiente para informar plenamente sobre todo lo que debe ser tomado en cuenta al momento de viajar?

Si___ No___ ¿Por qué?

9. ¿Ha sido víctima usted de un crimen en Tegucigalpa o al estar de visita en un destino turístico?

Si___ No___ ¿Cuándo y dónde?

10. ¿Conoce usted a alguien que ha sido víctima de un crimen al estar como turista en Tegucigalpa?

Si___ No___ ¿Cuándo y dónde?

Datos del Consultado

Edad_____ **Sexo**_____

APRECIACIONES DE LA POBLACIÓN CONSULTADAS

A continuación se detalla los resultados de las consultas, y las 5 respuestas sobresalientes durante dicha consulta.

Preguntas	SI	42	¿Por qué?	NO	204	¿Por qué?
1. ¿Cree usted que hay suficiente seguridad para los turistas en la ciudad de Tegucigalpa?			<ul style="list-style-type: none"> ▪ A veces se ven policías por estas zonas. ▪ No he visto turistas aquí. ▪ Si hay, los ladrones no se meten con ellos. ▪ Si, y las personas con las que viajan les dicen donde ir y donde no. ▪ Aquí es bastante seguro. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No se encuentran policías en estas zonas. ▪ Siempre andan grupos de 3 personas o mas asaltado rápidamente. ▪ La misma policía esta corrompida, y ellos son los ladrones. ▪ Ahora da miedo salir a la calle con todas las noticias que publican. <p>Ya no se ven tantos turistas circular por aquí como antes.</p>		
2. ¿En su opinión, cree que hay suficiente información proveída a los turistas para saber qué hacer en casos de emergencia?	SI	22	¿Por qué?	NO	224	¿Por qué?
			<ul style="list-style-type: none"> ▪ En internet se encuentra toda la información que necesitan. ▪ Si ellos preguntaran, cualquier persona les puede ayudar. ▪ Es sentido común. ▪ Si van a venir es porque han tomado las precauciones necesarias. ▪ Hay rótulos de Copeco en todos lados. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No hay un lugar donde solo den información. ▪ No hay kioscos de información o adónde acudir en esos casos. ▪ Deberían de haber más entidades oficiales para proporcionar apoyo. ▪ En caso de emergencia no creo que sepan cómo actuar o adonde ir. ▪ Si ni yo que vivo aquí se dónde me pueden dar información en caso de alguna emergencia, no digamos alguien más. 		

Preguntas	SI	157	¿Por qué?	NO	89	¿Por qué?
<p>3. ¿Cree usted que el tema de la seguridad al turista es un factor que influye en la toma de decisión de los turistas para visitar Tegucigalpa?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Porque nadie va a ir a un lugar donde sienta que correrá un peligro. ▪ Con tantas noticias de crímenes hasta uno que vive aquí le daría miedo visitar ciertos lugares. ▪ Los lugares donde abunda el turismo son los más seguros. ▪ A todas las personas les interesa sentirse seguro. <p>Nadie pondría su vida en peligro por gusto.</p>			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Uno va donde hay algo que le atrae de ese lugar, no por la seguridad. ▪ Hay lugares más peligrosos y aun así las personas lo visitan. ▪ Cuando uno viaja no piensa en la seguridad. ▪ Cuando uno planea un viaje sabe los riesgos a los que se atiene. <p>Aquí abundan los turistas, si ese fuera un factor no estarían aquí.</p>		
<p>4. ¿Considera usted que la situación actual de la seguridad ha influido en el desarrollo del turismo en Tegucigalpa?</p>	<p>SI</p>	<p>219</p>	<p>¿Por qué?</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Si, por que ahora se ve que mas tiendas están cerrando, y que ya el dinero no alcanza. ▪ Ahora se ven menos turistas por estas zonas. ▪ Si no hay seguridad, las personas no quieren viajar. ▪ Las noticias más bien afectan a que las personas quieran venir de visita. <p>Hay más desempleo, sin eso hay mas robos y menos ingresos</p>	<p>NO</p>	<p>27</p>	<p>¿Por qué?</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La política es la que no deja que se siga desarrollando el turismo. ▪ La falta de trabajo afecta el turismo porque las personas ya no tienen los recursos para poder viajar. ▪ Hoy en día todo es más caro, y las personas ya no quieren gastar. ▪ El turismo siempre se ve en la capital. <p>Siempre vienen turistas, solo que las personas ya no invierten en el turismo.</p>

Preguntas	SI	180	¿Por qué?	NO	66	¿Por qué?
5. ¿Cree usted que es importante que exista para el turista información que le indique las precauciones y medidas que debe tomar al momento de visitar Tegucigalpa?			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Los ayudará a salir de apuros. ▪ Entre más información se pueda brindar mejor. ▪ Todo tipo de información es bienvenida. ▪ Siempre es importante ser precavido. ▪ Le dará un valor agregado al turista para sentirse más seguro. 			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ellos investigan información antes de viajar. ▪ Se aplican las mismas medidas a todo lugar. ▪ Las medidas de precaución son de sentido común. ▪ Eso se puede buscar por internet. ▪ Siempre hay que tomar precauciones.
6. ¿Considera usted importante brindarle al turista información sobre localizaciones de puntos de interés en casos de emergencia (embajada, cónsul, policía, etc)?	SI	153	¿Por qué?	NO	93	¿Por qué?
			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Es importante en caso que los asalten. ▪ Si pierden su pasaporte deben saber adónde pueden ir. ▪ Si ellos se encuentran perdidos o necesitan ayuda siempre es bueno tener información. ▪ Cualquier información que se pueda brindar al turista y que sea de su interés es importante. ▪ Uno nunca sabe que información pueda necesitar. 			<ul style="list-style-type: none"> ▪ En caso de emergencia ellos solo pueden preguntar en el lugar donde se hospedan. ▪ Esa información ya existe para ellos. ▪ Cuando viajan ya traen números de emergencia y contactos de emergencia. ▪ No es necesario ya que es muy raro que un turista tenga alguna emergencia de ese tipo. ▪ Le pueden consultar a cualquier persona que tengan cerca y estos les podrán ayudar.

Preguntas	SI	138	¿Por qué?	NO	108	¿Por qué?
<p>7. ¿Cree usted que la criminalidad contra los turistas afecta a la comunidad de los ciudadanos de Tegucigalpa?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Las personas ya no quieren viajar por miedo a sufrir algún tipo de incidente. ▪ Esto afecta al desarrollo turístico del país. ▪ Afecta ya que los turistas dejan de consumir productos nacionales. ▪ Turismo crea divisas, sin estas divisas no sigue creciendo el mercado del país. <p>Siempre que hay un factor que afecta los ingresos, afecta la comunidad.</p>			<ul style="list-style-type: none"> ▪ No afecta ya que ellos no consumen muchos de nuestros productos. ▪ No, porque no hay criminalidad contra ellos. ▪ Siempre hay turistas, si afectara no estarían aquí. ▪ Lo que afecta es la corrupción policial que existe en el país. ▪ La falta de trabajo afecta a la comunidad y al turismo. 		
<p>8. ¿Considera usted que la seguridad al turista extranjero o nacional se promueve lo suficiente para informar plenamente sobre todo lo que debe ser tomado en cuenta al momento de viajar?</p>	<p>SI</p>	<p>79</p>	<p>¿Por qué?</p> <ul style="list-style-type: none"> • En semana santa siempre hay postas y publicidad de seguridad. ▪ Las medidas de precaución son de sentido común y no necesitan ser promovidas. ▪ En los periódicos salen anuncios publicitarios. ▪ Se promoción igual que otros países. <p>La publicidad siempre está en los periódicos, televisores y hasta en la radio.</p>	<p>NO</p>	<p>167</p>	<p>¿Por qué?</p> <ul style="list-style-type: none"> • No hay publicidad por ningún lado. • Nunca he visto material impreso que de dicha información. • El ministerio de turismo debería proporcionar más fondos para dicha promoción. ▪ Entre más promoción se pueda brindar mejor. <p>Lo que mas se promueve en el país es la inseguridad y lo que transmiten los medios.</p>

Preguntas	SI	39	¿Cómo y Cuando?	NO	207	
9. ¿Ha sido víctima usted de un crimen en Tegucigalpa o al estar de visita en un destino turístico?			<ul style="list-style-type: none"> • Los lugares más comunes de robos mencionados fueron: En la calle, en transporte público. Los artículos robados fueron celulares, dinero y carteras. • Según las 39 personas consultadas, los robos ocurrieron en épocas desde hace 10 años, y la más reciente hace 2 meses. 			
10. ¿Conoce usted a alguien que ha sido víctima de un crimen al estar como turista en Tegucigalpa?	SI	57	¿Cómo y Cuándo?	NO	189	
			<ul style="list-style-type: none"> • Dónde: En la calle, en transporte público, Hotel. Los artículos robados fueron celulares, dinero y carteras. • Ya que los actos de criminalidad fueron a terceras personas, no pudieron estipular las fechas en que sucedió. 			

ENTREVISTA PARA DIRECTOR DE POLICIA DE TURISMO

1. ¿Cuál es su opinión sobre la seguridad al turista en la ciudad de Tegucigalpa?
2. ¿Qué medidas se toman para dar seguridad a los turistas actualmente?
3. ¿Considera usted que se está haciendo todo lo posible para proveer seguridad para el turista en Tegucigalpa?
4. ¿Qué medidas se toman actualmente para informar al turista con las medidas y precauciones que debe tomar en cuenta al momento de visitar Tegucigalpa?
5. ¿Qué medidas considera usted, si alguna, que deberían tomarse para mejorar la seguridad turística?
6. ¿Qué destino turístico de Honduras considera usted que es el más seguro para los turistas y porque razón?
7. ¿Qué destino turístico de Honduras considera usted que es el menos seguro para los turistas y porque razón?
8. ¿Qué porcentaje de criminalidad hacia el turista cree usted que podría ser prevenido o evitado por medio proveer información sobre precauciones y medidas de seguridad para el turista?

**APRECIACIONES DEL DIRECTOR DE LA POLICÍA TURÍSTICA DE HONDURAS AL
MOMENTO DE SER ENTREVISTADO**

PREGUNTAS	COMISARIO PINEDA
<p>¿Cuál es su opinión sobre la seguridad que se le brinda al turista en la ciudad de Tegucigalpa?</p>	<p>“En realidad en Tegucigalpa no existe seguridad turística, con lo que contamos actualmente es con una oficina enlace en el segundo piso del Instituto Hondureño de Turismo (IHT). Cabe aclarar que estamos en desventaja en cuanto al posicionamiento de la Policía de Turismo a nivel centroamericano ya que fuimos los penúltimos en crear esta dependencia y Nicaragua fue el último, pero ya sobrepaso a Honduras en cuanto a calidad de servicio.”</p>
<p>¿Qué medidas se toman para dar seguridad a los turistas actualmente?</p>	<p>“Actualmente somos 96 los Oficiales que pertenecemos al cuerpo de la Policía de Turismo de los cuales 8 estamos ubicados en Tegucigalpa y siendo así estamos patrullando terminales aéreas, grandes hoteles de las principales ciudades turísticas. No tenemos medidas establecidas pero prestamos nuestro servicio a cualquier requerimiento de los turistas o instituciones que necesiten.”</p>
<p>¿Considera usted que se está haciendo todo lo posible para proveer seguridad al Turista en Tegucigalpa?</p>	<p>“No, ya que las instituciones involucradas en este tema no están apoyando a la Policía de Turismo. Desde mi perspectiva el IHT debería proveer la logística, la Cámara de Turismo las capacitaciones y las alcaldías las instalaciones.”</p>

PREGUNTAS	COMISARIO PINEDA
<p>¿Qué medidas se toman actualmente para informar al turista con las medidas y precauciones que debe tomar en cuenta al momento de visitar Tegucigalpa?</p>	<p>“Ninguna por falta de material y recurso humano, también carecemos de un call center y los uniformes para identificar estos policías que deben ser uniformes agradables a los turistas.”</p>
<p>¿Qué medidas considera usted, si alguna, que deberían tomarse para mejorar la seguridad turística?</p>	<p>“Considero que las medidas que deben tomarse son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Construir una estación de Policía Turística • Dotar de carros, cuatrimotos • Incrementar el número de policías • Por lo menos asignar 50 policías a Tegucigalpa • Entregar suficientes uniformes para distinguirlos • Proporcionar radios y celulares • Elevar el nivel educativo a técnicos universitarios • Mejorar beneficios sociales”
<p>¿Qué destino turístico de Honduras considera usted que es el más seguro para los turistas y por qué razón?</p>	<p>“El destino turístico más seguro de Honduras es Roatán por el hecho que allí hay menos desempleo, nadie porta armas y es un lugar pequeño más fácil de controlar.”</p>
<p>¿Qué destino turístico de Honduras considera usted que es el menos seguro para los turistas y por qué razón?</p>	<p>“El destino turístico menos seguro es Trujillo por el crimen organizado, los problemas del bajo Aguan y el alto índice de desempleo.”</p>
<p>¿Qué porcentaje de criminalidad hacia el turista cree usted que podría ser prevenido o evitado por medio de proveer información sobre precauciones y medidas de seguridad para el turista?</p>	<p>“Debo aclararles que la seguridad turística no es algo que se pueda medir en cuanto a cantidad ya que es un factor que se percibe, es decir, ver y saber si los turistas se sienten seguros. Seguidamente el índice de criminalidad turística es relativamente bajo en comparación con el resto de los crímenes.”</p>

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Tabla comparativa: crecimiento del PIB y crecimiento de divisas generadas por el sector turístico.....	15
Tabla 2: Llegadas Anuales de Turistas según País a nivel Centroamericano.....	16
Tabla 3: Divisas Generadas por Año a nivel Centroamericano.....	17
Tabla 4: Llegada mensual de turistas.....	18
Tabla 5: Vía de ingreso de los turistas.....	19
Tabla 6: Tasa de homicidio intencional países Centroamericanos.....	23
Tabla 7: Ranking de las 10 Ciudades más peligrosas del mundo.....	26
Tabla 8: Ranking de las 15 Jurisdicciones más peligrosas del mundo.....	27
Tabla 9: Cálculo Tamaño de Muestra.....	39
Tabla 10: Matriz Operativa de Tránsito de Variables.....	41
Tabla 11: Cronograma de Ejecución de la Guía Turística.....	80
Tabla 12: Cronograma de Ejecución de plan de capacitación.....	87

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Variable – Categoría del Estudio 1.....	4
Figura 2: Variable - Categoría del Estudio 2.....	5
Figura 3: Entrada de visitantes a Honduras (miles de personas).....	21
Figura 4: Muertes por causa externa en número de casos comparativo Enero - Junio 2010 – 2011.....	24
Figura 5: Esquema del diseño de la investigación.....	37
Figura 6: Seguridad en Tegucigalpa.....	44
Figura 7: Víctimas de Crimen.....	45
Figura 8: Conocimiento de Criminalidad.....	46
Figura 9: Influye la Seguridad en Visitas a Tegucigalpa.....	47
Figura 10: Influye la seguridad en el desarrollo turístico.....	48
Figura 11: La Criminalidad Afecta a los Turistas.....	49
Figura 12: Información Turística.....	50
Figura 13: Precauciones y Medidas al Momento Viajar a Tegucigalpa.....	51
Figura 14: Importancia de Centros de Información.....	52
Figura 15: Promoción de la Seguridad.....	53