



## Seguridad en el destino turístico, específicamente en la ciudad de La Habana, Cuba, y en el centro histórico de Bogotá

Security in the Tourist Destination, Specifically Havana, Cuba and the Historic District of Bogotá, Colombia



Julián Mauricio Soto Delgadillo

Administrador de empresas  
Universidad Piloto de Colombia  
Julian-soto@upc.edu.co

### Artículo de reflexión

#### Resumen

En el siguiente documento, se hablará sobre la experiencia vivida en la Ciudad de La Habana, Cuba, donde pudimos constatar y realizar una comparación de las características de seguridad del turista tanto en esa ciudad como en Bogotá, Colombia. Adicionalmente, evidenciaremos las características que componen cada ciudad en cuanto a la seguridad y qué entidades (públicas o privadas) intervienen en ella. Por medio de la observación y esa experiencia, se logró identificar factores importantes que tiene en cuenta el turista al momento de tomar la decisión de viajar a las ciudades mencionadas. Dichos factores les permiten a los turistas obtener una perspectiva del lugar, ya sea positiva o negativa.

**Palabras clave:** turismo, plan de seguridad turístico, entidades públicas, centro histórico.

#### Abstract

This paper deals with the experience lived in Havana, Cuba, where we could verify and compare tourism security characteristics of both Havana and Bogotá, Colombia. Additionally, we will list each city's characteristics in terms of security and the entities (public or private) involved in it. Through observation and such experience, we could identify important factors that the tourist considers when deciding to travel to those cities. These factors can be certified, obtaining a perspective of the tourist, either positive or negative.

**Keywords:** tourism, tourism security plan, public entities, historic district.

## Introducción

En el Taller Internacional Interdisciplinario Cuba 2019, denominado “Ampliando miradas” que tuvo lugar en la Ciudad de La Habana, Cuba, se realizó una investigación acerca de la seguridad del turismo, lo que nos permitió conocer detalladamente cuáles son los factores más importantes que el turista tiene en cuenta al momento de viajar y qué papel juegan las organizaciones, tanto públicas como privadas, en la prestación de un servicio como lo es el turismo.

Este documento, de igual manera, contrasta y diferencia la seguridad de las ciudades de La Habana y Bogotá para así identificar cuál cuenta con

programas apoyados por el Estado para que el turista tome las decisiones pertinentes al momento de seleccionar su viaje. Esto tiene como fin saber si para el turista es pertinente o no para la seguridad y, por supuesto, conocer si existe por parte del Estado una asistencia para brindar la información pertinente.

Adicionalmente, se desarrolla una reflexión central que compara la seguridad que tienen los turistas en La Habana y en Bogotá como factor influyente en la elección de un destino turístico, enfocado, además, al aporte que brindan las organizaciones públicas a la construcción de la seguridad turística.

## Desarrollo

### Descripción general del territorio

Colombia está situada en la región noroccidental de América del Sur y es considerado un país en desarrollo. Gracias a su diversidad y atractivos turísticos fomenta un gran flujo comercial que beneficia a las organizaciones e impacta las instituciones encargadas de esta industria:

se ha registrado un aumento en la llegada de visitantes extranjeros al país de 150% en los últimos ocho años. Es decir, el número de turistas en el país pasó de 2,6 millones en 2010 a 6,5 millones en 2018 [...] Suache (2019) menciona que Bogotá recibió a 12 923 975 visitantes en 2018, un 28,4% más que los cuatro años anteriores, de los cuales: 1 878 537 fueron turistas extranjeros, aumentando un 6% más que el año anterior y 11 045 438 fueron turistas nacionales. Esto debido a los frentes ambiental, cultural, económico, social y de seguridad que han trabajado los entes del gobierno, de la mano con la comunidad bogotana para convertir el Centro Histórico de Bogotá en un área turística sostenible. (Peña, 2019, p. 3).

En cuanto a Cuba, archipiélago situado en el mar Caribe, Castro y Besada (2018) afirman que recibió 4,68 visitantes extranjeros en 2017 y 4,75 millones en 2018, lo que representa un crecimiento del 1,3% en el sector. En tanto, la Habana Vieja, no se dispone de un dato oficial de turistas en el

centro histórico, pero estos visitantes extranjeros realizan una parada turística a esta parte icónica de la ciudad en su visita al país.

### Criterios de seguridad turística de La Habana

En materia de los aspectos generales de seguridad con relación al turista, específicamente en La Habana, podemos identificar una serie de criterios que ayudan a relacionar de manera detallada el comportamiento, formación y estructura que tienen los turistas al momento de estar dentro la ciudad. Adicionalmente, podemos realizar un diagnóstico inicial al analizar las estructuras espaciales basadas en el turismo que permita la visualización de los cambios generados en el territorio por la actividad turística.

La Habana se reconoce como una de las ciudades más seguras de la Región para el turista. La Organización Mundial de la Salud (OMS) publicó en diciembre de 2014 un informe sobre la violencia en el mundo, según el cual las menores tasas de crímenes violentos en América Latina y el Caribe correspondían a Antigua y Barbuda, Chile y Cuba.

En Cuba, no existe el robo o delitos realizados con armas de fuego y son muy escasas las personas que portan algún elemento cortopunzante, ya sea para cometer algún tipo de delito o para defensa propia. Mucho menos se presenta el secuestro o la

desaparición forzada, ya sea por parte de nativos o de extranjeros, ni en niños ni en personas adultas. Los problemas de narcotráfico o de consumo de drogas o estupefacientes de alguna clase no ocurren en La Habana y tampoco se presenta un índice o reportes de la existencia de bandas criminales o al margen de la ley.

Es importante que el turista tome precauciones en todo momento y más cuando llega a una ciudad por primera vez. El hecho de que La Habana esté catalogado como una de las mejores ciudades en cuanto a la seguridad turística no quiere decir que no esté en riesgo. Según la experiencia vivida, podemos decir que el robo se realiza de manera indirecta, es decir, sin necesidad de asaltar al turista, simplemente se siente persuadido y, en cuestión de minutos, ya no tiene sus pertenencias.

De acuerdo con lo anterior, los principales criterios que se deben tener en cuenta son:

- La promoción de acciones complementarias para garantizar mayor seguridad, higiene y confort al visitante, que revierten en mejoras ambientales para la población residente.

- Ventajas: la promoción turística del país se apoya en el reconocido privilegio climático y sus excelentes playas, pero es indudable que no tuvo en cuenta, en sus inicios, su inapreciable legado urbanístico, arquitectónico y artístico. El patrimonio cultural se asumió fundamentalmente en sus aristas históricas y contemplativas, sin que se aprovechara a plenitud el valor de esos ambientes como atractivos para el turismo (Chavez, 2005).

- Históricamente, La Habana Vieja se caracterizó por disponer de una fuerte red hotelera que, junto con restaurantes, bares, cafeterías, comercios y otros servicios, se distinguía en el ámbito internacional. El sector terciario constituye, por tanto, una de las fuentes principales para la diversificación de la base económica del Centro Histórico, tradicionalmente vinculado a su carácter a través de su tipología y funciones (Chavez, 2005).

- Patrimonio histórico de la humanidad, según la Unesco: el patrimonio puede definirse, en el sentido más amplio, como todos los vestigios, ya sean tangibles o intangibles, del pasado. Incluye al paisaje natural, el medio construido, las labores culturales, el idioma, las creencias religiosas y las tradiciones culturales. Los edificios y sitios históricos constituyen el ejemplo más claro del patrimonio arquitectónico. Sin embargo, el patrimonio

cultural incluye sitios arqueológicos y museos, tesoros artísticos, tradiciones musicales, costumbres, folclor, celebraciones, actividades religiosas, costumbres sociales, patrones agrícolas, e incluso la propia población local (Hall y Zeppel, 1990).

Es importante resaltar que la mayoría de turistas generan solo la tercera parte de la demanda total. Existen muchos aspectos importantes para tener en cuenta y vivir una gran experiencia de viaje, como lo son las playas, los hoteles, los museos, los parques, las universidades, etc. Por lo general, el turista siempre busca sentirse parte del lugar visitado y descubrir que el patrimonio cultural sea valorado, quizás recordando un poco el pasado y grandes historias vividas en esos lugares tan emblemáticos. El turista busca experimentar lo auténtico y, en general, una fuerte razón para viajar feliz y tener un gran recuerdo y experiencia como la nuestra en Cuba.

## Características del turismo en La Habana

La estancia de un turista se puede decir que es mínima o reducida en la Ciudad de La Habana, ya que básicamente está enfocada en la visita de centros, parques y calles conocidas. Existe una gran cantidad de turistas que solo pasan unas horas en estos sitios para después dirigirse a otros rumbos como las playas de Varadero, donde encuentran hoteles, restaurantes y zonas de descanso:

se debe señalar que las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros motivos. (Morillo Moreno, 2011, p. 10).

En cuanto a los problemas de seguridad en La Habana, podemos encontrar infinidad de formas de robar, según la creatividad del ladrón, ya sea nativo o extranjero. Desde las "casi ingenuas," como recomendar el "mejor" restaurante de la ciudad, cuando no lo es, hasta algunos muy sofisticados, como tratar de llevarlos a un bar que supuestamente es algún lugar histórico y allí venderles un trago adulterado o algún narcótico para robarlos.

Los robos más frecuentes ocurren cuando los nativos enredan a los turistas con historias llamativas que usualmente son mentira, con el propósito de vender servicios o artículos como ron, tabacos, libros u otros. Si se siguen las recomendaciones de los guías turísticos o de las autoridades como

policías y vigilantes, no debe haber dificultades con los timadores.

Además, existe una regulación penal que sanciona el acto de asediar o acosar al turista. Si un visitante se siente ostensiblemente molesto, basta con advertir al intruso que va a llamar a un policía.

La autopista nacional y las más importantes carreteras del país se encuentran en buen estado o son aceptables, pero se notará la diferencia con las grandes autopistas y carreteras de otros países, suficiente razón para ser precavidos y conducir a velocidad moderada.

En algunos tramos, circulan vehículos de tracción animal o los campesinos de la zona venden en las orillas de las rutas quesos, frutas y otros productos, ante lo cual hay que estar alertas. Como bien lo dice Cuan (2015): "las reglas de seguridad esenciales para conducir por nuestras carreteras son: velocidad moderada, estar atentos a la ruta y evitar conducir de noche".

Los centros históricos dentro del mercado cubano resultan suficientemente atractivos para el desarrollo del turismo. Asimismo, la rehabilitación tiene que responder a las necesidades de este mercado para garantizar la rentabilidad de la inversión. El Centro Histórico de la Habana fue declarado Monumento Nacional según los preceptos establecidos en la Ley n.º 2, Ley de Monumentos Nacionales y Locales, del 4 de agosto de 1977 (Chavez, 2005).

El planeamiento de la actividad turística se desarrolla fundamentalmente en cuatro componentes importantes que pudimos evidenciar en nuestro viaje a La Habana (tabla 1):

1. Las plazas principales visitadas en el viaje fueron las siguientes: Catedral, Plaza de las Armas, Plaza San Francisco y la Plaza Vieja. Estas tienen un carácter y un sentido histórico y cultural. Adicionalmente, la isla tiene sitios destinados para cruceros y ofertas recreativas para los turistas.

2. Se realizó un recorrido por las calles históricamente comerciales que unen la Plaza de Armas con el Parque Central.

3. También se visitó el Parque Central, el Capitolio Nacional, parte de la calle Monte y los parques de la Estación Central de Ferrocarriles. Estos presentan una estructura hotelera consolidada y en proceso de recuperación, así como edificios monumentales. Por su parte, el Paseo del Prado conforma un conjunto urbanístico altamente cualificado. Se puede decir que según la experiencia vivida, se notó un mayor flujo de turistas por el Paseo del Prado y una variada red hotelera por este lugar.

4. Predominan las edificaciones de grandes almacenes y antiguos comercios mayoristas, actualmente, con un alto grado de deterioro y pérdida de funciones, lo que ofrece un valioso patrimonio "industrial".

**Tabla 1. Actividad turística en el sector terciario de La Habana, Cuba, (2005)**

| Actividad   | Sector 1 | Sector 2 | Sector 3 | Total |
|-------------|----------|----------|----------|-------|
| Hospedaje   | 9        | 1        | 5        | 15    |
| Comercio    | 8        | 19       | 7        | 34    |
| Gastronomía | 17       | 8        | 14       | 39    |
| Cultural    | 38       | 6        | 9        | 53    |
| Total       | 72       | 34       | 35       | 141   |

**Fuente:** elaboración propia basado en Chavez (2005).

En esta segunda parte del documento, encontraremos la información que nos va a permitir realizar un balance acerca del territorio colombiano y, de manera muy general, describir de qué manera funciona y cómo está compuesta la seguridad del turista en Colombia. De igual

manera, reflejaremos datos asociados y características de los turistas al momento de pensar en la seguridad del destino. Y, por último, señalaremos la importancia que tienen las organizaciones estatales en todo lo relacionado con la seguridad de los turistas.

## Balance y descripción en territorio colombiano

Teniendo en cuenta que la seguridad del turista es una de las condiciones más importantes y fundamentales para el fortalecimiento del turismo en Colombia, es importante mencionar que las entidades gubernamentales apoyan y tienen establecido un plan especial para el turista. Esto permite que la competitividad frente a los demás países sea mejor y, por supuesto, se dé prioridad a la gestión del turismo para articular medidas prácticas y consolidar su activación.

De igual forma, se debe valorar la importancia y el impacto económico que el turismo tiene dentro del país, garantizar su calidad y reconocerlo como factor de paz, como se referencia en el documento:

el Gobierno Nacional, desde el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, pretende ser la fuerza motora para continuar con la creación de mejores condiciones para los destinos y los turistas, promoviendo la organización y coordinación de acciones de cooperación para la seguridad, que requiere el turismo. (Soto Delgado, s. f., p. 8)

Para realizar un proceso de vinculación más coherente y lógico, utilizamos la formulación del Plan Estratégico que involucra directamente a la Policía Nacional de Turismo en Colombia. Esta entidad se encarga de vigilar, regular y administrar los recursos turísticos del país y velar por los derechos de los turistas nacionales e internacionales en Colombia, tomando como referencia el sector público y privado.

Podemos señalar que del año 2017 al año 2018 existe una variación del 7,6% de visitantes que no viven en Colombia, es decir, extranjeros que visitaron el país durante un periodo de un año. Lo anterior prueba que cada año que pasa se refleja una mayor cantidad de visitantes ya sea por motivos turísticos, culturales, religiosos, de negocios, etc. Se incluye la normalización del flujo de visitantes con residencia venezolana, que tiende a aumentar. Esta tabla verifica, de manera muy general, la importancia que tiene el sector turista para el Estado y lo importante que es a la hora de tomar decisiones.

Podemos notar que, en el año 2018, hubo un crecimiento del 8%, pues los cruceros y los extranjeros incrementaron notablemente en comparación con el año anterior.

En el 2018 hay una gran cantidad de visitantes estadounidenses, con una participación del 21%. Adicionalmente, se puede reflejar que Venezuela, por su emigración, tuvo una participación importante, seguido de Argentina, Brasil y México. De este modo, se evidencia que a Colombia no viaja un número significativo de turistas provenientes de La Habana, ya sea por políticas gubernamentales o quizás por economía.

En términos de ciudades de destino, en el año 2018, Bogotá fue la ciudad que más recibió extranjeros no residentes, seguida de Cartagena, Medellín y Cali. Se destacan, además, ciudades como Barranquilla y Bucaramanga, que han tenido un crecimiento muy dinámico en la llegada de turistas (Ministerio de Comercio de Colombia, 2010).

El Plan Estratégico de Seguridad Turística del año 2016, que diseñó el Ministerio de Industria y Turismo en compañía de la Policía Nacional, tiene como prioridad la cobertura y la fuerza disponible de la Policía de Turismo y destaca la necesidad de permanencia de los efectivos en los sitios y eventos donde se desarrolla la actividad turística. Con este, se busca incrementar el pie de fuerza de la Policía de Turismo para fortalecer los servicios que se brindan a los turistas:

es fundamental tener en cuenta el precepto de racionalización y eficiencia de la fuerza policial para lograr una cobertura suficiente y pertinente de la oferta de atractivos turísticos, dando con ello cumplimiento a las necesidades de efectivos que surgen en los distintos Comités Departamentales de Seguridad Turística. (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2014, p. 18).

Por lo tanto, la estrategia responde al reto de incrementar la competitividad de las regiones turísticas y su prioridad es la seguridad de los atractivos turísticos, así como los recursos humanos, financieros y tecnológicos destinados para su vigilancia y mantenimiento.

## Propuesta

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo elaboró el Plan Estratégico de Seguridad Turística del año 2016 en compañía de la Policía Nacional, a través del Fondo Nacional de Turismo, para la creación del aplicativo web y móvil. Este

servirá para retroalimentar al sector y a los destinos turísticos del país y para apoyar la definición de estrategias de mejora continua y contar con una fuente confiable de información turística. La aplicación estará conectada con el observatorio de seguridad turística y la Policía de Turismo.

Adicionalmente, se realizarán talleres y jornadas de sensibilización y capacitación en centros históricos, museos, hoteles y demás lugares turísticos por lo menos dos veces en el mes.

## Conclusiones

Podemos concluir que el Estado, especialmente las entidades públicas, tienen que velar por que la información sea totalmente clara y pertinente para el turista. De esta manera, al momento de tomar la decisión de viajar, ya sea a Cuba o a Colombia, el turista estará totalmente seguro de que llegara a un país donde se brindan planes turísticos con logística y vigilancia permanente, para visitar hoteles, parques, centros comerciales, calles, avenidas, entre otros.

## Referencias

- Castro, H. M., y Besada, A. (28 de diciembre de 2018). ¿Cómo le fue al turismo en Cuba en 2018? *Cubahora*. <http://www.cubahora.cu/economia/como-lefue-el-turismo-en-cuba-en-2018-infografia>
- Chavez, E. (2005). Turismo y desarrollo sostenible: el Caso del centro histórico de la Habana - Cuba. *Pasos. Revista de turismo y patrimonio cultural*, 3(1), 171-188. <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2005.03.012>
- Cuan, L. A. (10 de septiembre de 2015). *Recorridos por la Habana*. <https://www.recorridosporlahabana.com/seguridad>
- Hall, M. y Zeppel, H. (1990). Cultural and Heritage Tourism: The New Grand Tour. *Historic Environment*, 7(3/4), 86. <https://search.informit.com.au/documentSummary;dn=870765828978406;res=IELHSS>
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2014). *Plan estratégico de seguridad turística*. <https://www.ucipfg.com/repositorio/SALTA/U2-S3/U2S3-M-5.pdf>
- Morillo Moreno, M. C. (2011). Turismo y producto turístico. Evolución, conceptos, componentes y clasificación. *Visión Gerencial*, (1), 135-158. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=465545890011>
- Organización Mundial de la Salud. (10 de diciembre de 2014). *La violencia puede afectar a cualquiera*. <https://www.who.int/mediacentre/commentaries/violence-prevention/es/>
- Peña García, G. A., y Contreras Reyes, J. J. (2019). *Percepción de seguridad en el destino turístico*. <http://repository.unipiloto.edu.co/handle/20.500.12277/6348>
- Soto Delgadillo, J. M. (s. f.). *Seguridad en el destino turístico específicamente en la ciudad de la Habana "Cuba" y centro histórico de Bogotá*. <http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/9137/Articulo.pdf?sequence=1&isAllowed=n>

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, la Policía de Turismo y los prestadores de servicios turísticos, con el apoyo de otras entidades nacionales y regionales, buscan fortalecer el conocimiento de las normas legales que regulan la actividad turística para elevar la calidad del servicio y evitar incurrir en conductas que afecten en forma negativa los derechos de los usuarios. Así mismo, mediante campañas de promoción, se continuará difundiendo entre los consumidores sus derechos y obligaciones, así como la importancia de contratar servicios turísticos legales.

El llamado es a las entidades que vigilan y regulan el turismo en Colombia, específicamente el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, lo promuevan y combatan la estigmatización causada por los conflictos internos. Para esto, podrían tomar como ejemplo La Habana, que es una ciudad tranquila y que brinda gran seguridad a los turistas.