

Safe and security as a component of quality in tourism: the case of Galicia

Álvarez de la Torre, Jaime
Universidade da Coruña
jaime.delatorre@udc.es

Rodríguez-Toubes Muñiz, Diego
Universidade de Vigo
drtoubes@uvigo.es

Recibido: 13-05-2014
Aceptado: 16-06-2014

Keywords: safe and security in tourism;
quality; promotion; sustainability.

Palabras clave: seguridad turística;
calidad; promoción; sostenibilidad.

ABSTRACT

Safe and security is increasing relevant in choosing to visit a destination and it has become a critical key. Nowadays safe and security is a very important factor of competitiveness. This new dimension in tourism is very close to quality culture, both of them aimed at absence of defects. Despite Galicia is a safe destination, it also has been affected by negative events, for this reason, it should promote the image as a safe and quality destination. This work was carried out by conducting in depth- interviews with several experts in different fields.

RESUMEN

La seguridad como componente de la calidad de un destino turístico: aproximación al caso de Galicia. La seguridad está cobrando importancia en la elección de un destino y ha pasado a ser una de las variables decisivas. Hoy en día se ha convertido en un indicador más de competitividad. Esta nueva dimensión turística guarda mucha similitud con la cultura de la calidad, ambas disciplinas buscan como objetivo la ausencia de defectos. A pesar de que Galicia se considera como un destino seguro, se ha visto afectada también por sucesos negativos; por este motivo, Galicia debería explotar su imagen de destino seguro y de calidad. Este estudio se ha llevado a cabo mediante entrevistas en profundidad con diversos expertos en distintos sectores

1. INTRODUCCIÓN

A pesar de ser disciplinas independientes, tanto la calidad como el denominado turismo sostenible mantienen pautas comunes en su desarrollo puesto que su objetivo final converge hacia un resultado satisfactorio de la experiencia turística. Si bien es cierto, la cultura de la calidad puede entenderse como una estrategia más orientada a las personas y servicios prestados y el turismo sostenible podría entenderse como disciplina más orientada al territorio en dónde se desarrolla el turismo.

De todos modos, los paralelismos entre estos conceptos quedan claros en sus definiciones iniciales; paralelismos que también son visibles a la hora de hablar de factores que puedan poner en peligro su correcto desarrollo. Dentro de cualquier diagnóstico del entorno que se pueda hacer de un destino turístico siempre existirán una serie de amenazas y/o debilidades que puedan afectar tanto al destino y entorno en sí, como a las distintas empresas y servicios que en él se establezcan. Cuando cualquiera de estas situaciones se materializa en un caso concreto suele hacerse mención al término crisis, y su correcta gestión ya sea antes, durante o después de la misma influirá en un desarrollo sostenible y de calidad del destino turístico. La Real Academia Española de la Lengua Española se refiere a las crisis como aquellas “situaciones dificultosas o complicadas” o bien como un “momento decisivo de un negocio, grave y de consecuencias importantes”. Obviar la seguridad como una dimensión más del turismo puede provocar ciertas deficiencias que afecten potencialmente a la satisfacción del destino.

2. SEGURIDAD PARA UN TURISMO DE CALIDAD

En el turismo, como en cualquier sector, la calidad es una cuestión básica para la seguridad de los turistas, pero para que se pueda ofrecer un producto de calidad, resulta imprescindible que previamente exista un entorno que cumpla unos principios de calidad básicos (OMT, 1997). Los problemas de seguridad son permanentes y por lo tanto el sector turístico debe gestionarlos de una manera rutinaria ya que el turismo es muy dependiente de entornos seguros (Tarlow y Santana, 2002). La seguridad es un concepto amplio, abstracto y subjetivo; se puede establecer una definición según a qué stakeholder o destino nos estemos refiriendo. Una aproximación conceptual explica este concepto como la minimización de riesgos y peligros para el turista y sus bienes. De lo que no cabe duda es que podemos identificar elementos o componentes tanto de naturaleza objetiva como subjetiva. Para la OMT la seguridad turística puede ser entendida como “la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras”. Esta definición toda vez que integra a todo el sector tiene cierta tendencia a centrarse únicamente en la seguridad en sentido objetivo, entendido como la efectiva ausencia de riesgo o peligro.

La seguridad está ligada al turismo pudiendo afectar a la percepción del riesgo de cierto destino (Mansfeld y Pizam, 2006). Entre los impactos que se le atribuyen al turismo en ciertos destinos, uno de ellos sería un incremento de la criminalidad y delincuencia (Brunt y Hambly, 1999). El grado de vulnerabilidad del turista se incrementa durante su período de ocio pudiendo ser víctima de una serie de crímenes, principalmente contra su patrimonio e integridad física o sexual (Mansfeld y Pizam, 2006). El impacto y repercusión que un incidente relacionado con la seguridad tiene en el turismo hace que a la hora de la promoción se opte por posiciones cautelosas.

2.1 Seguridad y calidad

A la hora de hablar de modelos de gestión de destinos turísticos sostenibles es muy frecuente mencionar una serie de indicadores que muestran un diagnóstico de la situación. Dichos indicadores sirven como herramienta de análisis para la posterior planificación y gestión del destino. Algunos de estos indicadores se referirían a cuestiones como seguridad, calidad o sostenibilidad, aspectos de vital importancia para que se mantenga, o en su caso aumente, el flujo turístico. Hoy en día parece claro que la seguridad tiene gran relevancia en la elección de un destino, con independencia de la motivación o tipología turística estas cuestiones se convierten en factores decisivos. Ya sea un visitante de negocios, de ocio o de viaje con familia; la exigencia de seguridad y calidad estará presente (OMT, 1997). A aspectos como la oferta, la originalidad, la moda o el precio, se le han añadido variables como la calidad o la seguridad (Glaesser, 2006). Las necesidades y exigencias de la demanda hoy en día han variado enormemente con respecto a hace unos años; el acceso a la información y el grado de experiencia del turista lo convierte en un nuevo turista más exigente en cuestiones referentes a seguridad y/o calidad. La experiencia indica que por norma general, los turistas son más proclives a escoger destinos seguros hasta el punto de poder modificar sus planes para evitar cierto destino que se perciba como inseguro (Floyd, Gibson y Pennington 2004; Kozak y Crotts 2007 y Sönmez y Graefe, 1998). El turismo es una actividad que depende de emociones y sensaciones, por lo que a priori resulta incongruente establecer medidas encaminadas a la prevención sucesos críticos (González Herrero, 1998), sobre todo si nos referimos a destinos que proyectan una imagen de seguridad y tranquilidad como sería el caso de Galicia.

En un entorno tan competitivo y globalizado como el actual se hace necesario por tanto recurrir a elementos diferenciadores como la calidad y la seguridad. El constante incremento del turismo internacional tiene mucho que ver; a los países tradicionalmente emisores y a destinos maduros, se les han unido nuevos destinos emergentes competidores que en ocasiones son regiones sensibles en cuanto a calidad y/o seguridad (OMT, 1997). Ambos conceptos poseen un alto grado de subjetividad ya que el modo en como un individuo percibe cierta situación varía de uno a otro. Grünwald (2004) se refiere al paralelismo de estos dos conceptos por varios motivos:

- Un mismo origen: basado en un proceso organizacional bien estructurado.
- Un mismo principio: la prevención. Una orientación claramente proactiva.
- Un mismo objetivo: el fin ideal es conseguir la ausencia total de defectos.
- Las mismas responsabilidades para todos los participantes de la actividad.
- Un mismo problema: un producto o servicio deficiente que no cubre la necesidad del turista o no le genera un grado de satisfacción óptimo.

La calidad en el turismo se relaciona con todo los elementos que lo componen: recursos naturales, culturales, equipamientos, personal, servicios, etc., se ven involucrados al igual que sucede con la definición de seguridad turística dada por la OMT en la que se incluyen todas las dimensiones que afectan y se ven afectadas por el turismo.

Estos paralelismos entre seguridad, sostenibilidad y calidad ya fueron puestos de relieve por la OMT al destacar la transversalidad que dichos conceptos conllevan. La calidad es un elemento transversal de gran significación para la competencia, el comercio, la sostenibilidad y la ética. Los responsables de las políticas y estrategias de turismo se enfrentan, no obstante, a una difícil tarea, ya que no existe una norma internacional global e incuestionable, sino más bien una variedad de opciones que pueden llevar a un objetivo de calidad similar (OMT, 2006). A medida que la sociedad ha avanzado y globalizado se pueden identificar determinados estándares de lo que se podría entender como un producto/servicio de calidad. La acreditación de ciertos

sistemas o marcas de calidad obliga en todos los casos al cumplimiento de determinados requisitos de seguridad.

Otro punto en el que coinciden la seguridad y la calidad es en su dimensión económica. Hasta no hace muchos años era usual, sobre todo a nivel de pequeña o mediana empresa, concebir estas dos disciplinas como un gasto y no como una inversión o forma mejorar en competitividad y posicionamiento. Incluso existía la idea de que ambos conceptos eran contrapuestos, así, el establecimiento de determinadas medidas, sistemas o políticas de seguridad se percibía dentro del sector como un lastre para la provisión de un servicio de calidad (Martín, 2003). De todos modos ni la seguridad ni la calidad proporcionan beneficios a corto plazo, pero la ausencia de cualquiera de ellas puede provocar el estancamiento o el descenso de actividad en un determinado destino.

Pero el concepto seguridad engloba a su vez diversos ámbitos de actuación como la seguridad pública, social, médica, informativa, de transporte, ambiental o de servicios (Grünwald, 1998) en la que la cultura de la calidad ha afectado de desigual forma. Aunque en algunos casos como los referidos a la seguridad alimentaria o higiénica ciertas obligaciones y requisitos se cumplen sin ningún tipo de objeciones, en casos como los referidos a la seguridad ciudadana no se percibe del mismo modo. La concepción de la seguridad como un ámbito competitivo más aun no se ha establecido de modo firme dentro del sector.

Existe además una clara diferencia cuando hablamos de calidad y seguridad en el turismo con respecto a cualquier otro sector que no pertenezca al sector servicios. El turismo tiene una serie de características que lo diferencian de cualquier otro tipo de producto. El turismo es un servicio intangible fundamentado en sensaciones y estados de ánimo, además nos referimos a un producto que se consume al instante, es perecedero, por lo que no es posible realizar pruebas previas que midan su grado de calidad o de seguridad. En el caso de que se prestase un servicio deficitario resulta dificultosa su sustitución y además el cliente en este caso, no es un mero actor pasivo que recibe un producto, sino que en el turismo participa convirtiéndose en el elemento principal.

La seguridad no deja de ser una forma de atención al cliente por lo que debería convertirse en una dimensión más del turismo (Martín, 2003). El papel de la seguridad pública como variable en un espacio turístico de calidad puede fundamentarse por dos motivos principales: en primer lugar, la mayoría del turismo internacional que nos visita, el primer contacto en destino es con un agente de la autoridad; y en segundo lugar, en el caso de producirse algún incidente, son los primeros en actuar y por lo tanto en orientar. No es de extrañar que ante este hecho algunos cuerpos policiales opten por crear unidades específicas dedicadas al turismo.

2.2 Seguridad y sostenibilidad

Es evidente que problemas relacionados con la seguridad, sobre todo cuando se refiere al ámbito físico y personal, producen un impacto negativo en el destino turístico. Estos hechos, tendrán repercusiones en términos de imagen pero también en cuanto a número de llegadas o niveles de gasto turístico. Sin embargo la experiencia muestra como en su gran mayoría estos efectos negativos no van más allá de un horizonte a corto plazo, experimentando recuperaciones de actividad en plazos relativamente cortos, incluso aunque sigan produciéndose algún suceso puntual (Savia, 2009). Esta tendencia a la recuperación puede observarse en situaciones cuyo origen, características y efectos son muy diversos. El turismo como cualquier otro sector es susceptible de sufrir situaciones críticas, pero con el añadido de que debido a su carácter transversal y multisectorial su catálogo de fuentes de crisis es mayor. Así se ha podido observar recuperaciones de indicadores turísticos después de sucesos de gran impacto como los atentados de Nueva York, Madrid o Londres; igualmente las catástrofes naturales de Tailandia y Japón tampoco lograron perjudicar al turismo, o a un nivel más local y

cercano determinadas catástrofes medioambientales ocurridas en Galicia (mareas negras e incendios forestales) no afectaron significativamente al sector turístico. Es más, en la mayoría de las ocasiones el turismo sirve como herramienta de recuperación de territorios afectados por crisis (De Sausmarez, 2007).

3. GALICIA COMO DESTINO TURÍSTICO SEGURO

Como destino turístico Galicia se caracteriza por su variedad en cuanto a recursos y productos ofertados. Con independencia de que el factor Camino de Santiago es la seña de identidad principal turísticamente, es posible diferenciar varias tipologías turísticas: turismo urbano, de salud, cultural/religioso, de sol y playa y de cruceros y congresos. Además el perfil del visitante que visita la comunidad muestra un individuo de mediana edad, que viaja en familia y con cierto grado de formación, este perfil se relaciona por lo tanto con la idea según la cual el perfil de turismo familiar y de pareja tendrá entre sus expectativas disfrutar de una estancia agradable y segura. De todos modos, de cada una de las modalidades de turismo a las que se ha hecho referencia es posible identificar una serie de sucesos negativos asociados a cada tipología (Tabla 1).

Tanto los datos estadísticos (datos objetivos) como diversas encuestas de opinión (datos subjetivos) atestiguan que Galicia, y España en general, son destinos seguros (MIR, 2013). La tasa de criminalidad de España se situó en el año 2013 en el 46.1, mientras que en Galicia fue de tan sólo 29.4, muy por debajo de la media nacional y en consonancia con otros destinos similares como Asturias o Cantabria. A mayores, según los estudios de demanda (IET Galicia, 2010) el grado de satisfacción global de los visitantes a Galicia obtiene una puntuación de 3.31 sobre 4 y en el aspecto referido a la seguridad ciudadana la valoración es de 3.14.

Sin embargo como se ha visto en la definición que la OMT hace de seguridad turística, no sólo ha de atenderse a la seguridad de las personas, sino también del sector en general, de los residentes y del territorio, y como se ha visto Galicia ha sufrido graves sucesos que afectaron a su territorio con su consiguiente repercusión en el sector turístico. Grandes desastres naturales se han ido sucediendo con el paso de los años, pero igualmente la celebración de acontecimientos de nivel mundial como un Año Santo, obligan a relacionar irremediamente seguridad con planificación y promoción turística.

Tabla 1 Tipologías turísticas de Galicia y riesgos asociados

	RIEGOS/PELIGROS
T. URBANO	<ul style="list-style-type: none">• Mayores índices delincuencia.• Masificaciones.• Zonas conflictivas.• Sensación de anonimato.
T. SOL Y PLAYA	<ul style="list-style-type: none">• Hurtos, descuidos.• Conflictos ocio nocturno.• Puede estar aislado de centros urbanos.
T. CULTURAL/RELIGIOSO	<ul style="list-style-type: none">• Grandes aglomeraciones.• Agenda de eventos masificados.• Reivindicaciones político-sociales/fanatismo

T. CRUCEROS	<ul style="list-style-type: none">• Mínima estancia en destino (difícil acusar)• Desconocimiento del lugar.• Fácilmente identificable.
-------------	--

Fuente: elaboración propia

4. ÁMBITO DE INVESTIGACIÓN

Este estudio se centra en la Comunidad Autónoma de Galicia debido fundamentalmente a dos factores: por un lado está su variedad y riqueza en cuanto a recursos y tipologías turísticas, y por otro lado es un territorio que en los últimos tiempos ha sufrido sucesos catastróficos con importantes repercusiones para el medioambiente con sus consiguientes impactos en el turismo.

Para este fin, la investigación se centró en profesionales procedentes tanto del sector público como el privado que reflejan el carácter multisectorial y heterogéneo que tiene el sistema turístico. Muchas decisiones adoptadas desde las administraciones públicas afectan al turismo de manera directa o indirecta, como lo son asuntos relacionados con el medio ambiente, el territorio o la seguridad. De igual modo el sector privado como principal prestador de servicios se ve obligado a propiciar entornos seguros y de calidad que mantengan al destino dentro de unos márgenes de sostenibilidad. En la planificación turística influyen y participan numerosos actores que forman una auténtica red de stakeholders (Sautter y Leisen, 1999). Con estas consideraciones se planteó un cuestionario no estructurado a una serie de representantes de sectores que abarcan desde la planificación y gestión al trato directo con el visitante (Ver Tabla2)

El cuestionario se estructuró en cinco bloques temáticos diferentes; por un lado se midió la percepción de seguridad del destino a través de una escala de tipo Likert de cinco puntos; para el resto de categorías se utilizaron preguntas cerradas que trataron los siguientes aspectos: comportamiento e interacción turista/residente, imagen y promoción, medidas estratégicas sectoriales, planificación y coordinación y gestión de calidad. De todos modos, en cada uno de los bloques temáticos existía la posibilidad de que el entrevistado ofreciera su opinión o aquellos datos que considerase oportunos.

Las entrevistas se desarrollaron durante el período Abril – Junio de 2012 mediante visita personal al domicilio profesional de cada uno de los entrevistados.

Tabla 2 Sujetos entrevistados

SECTORES ENTREVISTADOS
Administración Local
Administración Autonómica
Consortorios y Entes Gestores de Turismo
Asociaciones de Empresarios de Hostelería
Asociaciones de Hoteleros
Autoridad Portuaria
Guías Turísticos

Asociaciones de Comerciantes

Fuerzas y Cuerpos de Seguridad

5. RESULTADOS

Los resultados que se obtuvieron de esta muestra teórica permiten establecer el vínculo existente entre los conceptos seguridad, calidad y sostenibilidad. Por este motivo la hipótesis referente a la seguridad como componente básico de la calidad merece ser confirmada.

Las preguntas de valoración sobre la seguridad en Galicia muestran datos claros y contundentes ya que toda la muestra otorgó la mayor puntuación al destino calificándolo como “Muy seguro”. Además como recurso turístico se le otorga una importancia especial al igual que otro tipo de recursos como la gastronomía, la hospitalidad o el patrimonio, sin embargo se reconoce la escasa promoción que se hace de este aspecto dentro del propio sector. En cuanto a los riesgos potenciales que pueden sufrir los turistas durante su visita no se aprecian diferencias con los riesgos con los que se puede encontrar un individuo en su vida cotidiana. Es decir, Galicia no es un destino dónde la vulnerabilidad del turista se ve incrementada. Existe consenso al indicar que la probabilidad de verse involucrado en un acontecimiento negativo es menor que en otros destinos, o al menos no existen razones para que esta percepción se ve aumentada. Además tanto por la tipología de turismo como por las características del visitante no parece probable que puedan producirse incidentes de gravedad como podría suceder con otro tipo de destinos vacacionales más masificados. Como ejemplo de esta idea, destaca la ciudad de Santiago de Compostela, en cuyas calles se mezclan numerosos visitantes de diversas nacionalidades en un ambiente de multiculturalidad y tranquilidad que contribuirá a que la experiencia turística sea satisfactoria y por lo tanto de calidad.

Uno de los principales motivos de esta escasa promoción de la seguridad se fundamenta en las propias características del destino y sobre todo de sus habitantes. La totalidad de los destinos referentes son núcleos urbanos de tamaño medio o pequeño por lo que la sensación de tranquilidad y seguridad se ve incrementada. A mayores el complejo aparato administrativo español hace que en un mismo territorio cohabiten varios cuerpos policiales con el consiguiente refuerzo visual que eso provoca en la sensación de seguridad. La seguridad parece darse por hecha en Galicia por lo que no se ha desarrollado un sistema de prevención o de políticas proactivas a este respecto. En este punto no se aprecia paralelismo entre seguridad y calidad. A pesar de haber sufrido incidentes de diversa índole que supusieron crisis coyunturales, no se ha producido un aprendizaje en el modo en cómo gestionarlas y sobre en el modo en cómo establecer la coordinación entre todos los actores implicados. Siendo el empresariado de pequeño tamaño y carácter familiar, hace que cuestiones como la calidad y mucho más la seguridad tengan dificultades para introducirse en la cultura empresarial. Como mucho se detecta un incremento en cuanto a la adhesión a determinadas marcas o sellos de calidad. De todos modos la experiencia de haber padecido sucesos críticos refleja que la comunidad cuenta con medios ágiles suficientes como para hacer frente a este tipo de situaciones, sin embargo este tipo de actuaciones casi siempre se realizan desde posiciones reactivas (González Herrero, 1998), sin poder llevar la iniciativa en el control de la situación.

Tabla 3 Valoración sobre la seguridad turística

Valoración como destino seguro	5
Importancia de la seguridad como recurso turístico	4.5

Promoción de la seguridad como recurso turístico	2.5
---	-----

Lo que sí se ha detectado es una diferente visión sobre la seguridad según a que sector nos refiramos; dejando a un margen a los cuerpos policiales, ni el sector público turístico ni el sector privado han interiorizado la seguridad como una dimensión más de su negocio. Los primeros por no considerarlo necesario o no encontrarse entre sus competencias y los segundos por cierto desconocimiento en cuestiones técnico legales principalmente. Sin llegar a obviar la cuestión de la seguridad, todos coinciden que señalar que sería un error ocultar ciertas deficiencias, carencias o peligros; de hacerlo conscientemente podría ser un factor que dañase la imagen. Aunque en ciertas ocasiones los medios de información tienden a ser muy sensacionalistas y alarmistas con estas cuestiones, conviene encontrar un término medio entre la información, la recomendación y la promoción.

6. CONCLUSIONES FINALES

A pesar de que teóricamente el concepto de seguridad en el turismo es relativamente reciente y carece de un marco teórico extendido la realidad muestra como no debe obviarse en ningún punto del planeta ni en ningún tipo de destino. Seguridad y calidad siempre han existido, la primera como necesidad básica del ser humano, y la segunda ha experimentado una evolución constante hasta nuestros días al mismo tiempo que el turismo y la sociedad se desarrollaba. A pesar de que nos movemos en cuestiones de marcado carácter subjetivo, es indudable que ambas disciplinas pueden ser medidas objetivamente, pero al igual que el turismo, el factor sensitivo cobra especial importancia. Referirse o asignar recursos a disciplinas como la seguridad es difícil, sobre todo si nos encontramos en un territorio que desde siempre se ha considerado seguro. Pero es por ese mismo motivo que dentro de la búsqueda de la excelencia en los destinos turísticos, éstos han de saber identificar con que ventajas competitivas cuentan y como pueden explotarlas para diferenciarse de sus competidores. El análisis detallado de ambos conceptos parece dejar clara su estrecha relación en tanto que un destino de calidad tenga unos niveles de seguridad más que aceptables. Sin embargo no todos los destinos considerados seguros son necesariamente de calidad. El progresivo incremento en acreditación en diferentes marcas de calidad puede constituir un camino para introducir la cultura de la calidad dentro del sector. A tenor de los datos, tanto objetivos como subjetivos, ha quedado claro que Galicia proyecta una imagen segura como destino vacacional, sin embargo se reconoce que este hecho no se traduce en una visión vigilante y proactiva a la hora de la planificación del turismo.

7. BIBLIOGRAFÍA

- Brunt, P., & Hambly, Z. (1999): *Tourism and crime: A research agenda*. Crime Prevention & Community Safety, 1(2), 25-36.
- De Sausmarez, N. (2007). *Crisis management, tourism and sustainability: the role of indicators*. *Journal of sustainable tourism*, 15(6), 700-714.
- Floyd, M. F., Gibson, H., Pennington-Gray, L., & Thapa, B. (2004). *The effect of risk perceptions on intentions to travel in the aftermath of september 11, 2001*. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 15(2-3), 19-38.
- Glaesser, D. (2006). *Crisis management in the tourism industry* Routledge.

- González Herrero, A. (1998). *Marketing Preventivo: La comunicación de crisis en la empresa*.
- Grünewald. L. (1998). " *La seguridad en la actividad turística*". Secretaria de Estado de la Nación. Universidad del Salvador. Cámara de Empresarios y Hoteleros de Villa Gesell.
- Grünewald. L. (2004). *La seguridad en la actividad turística y hotelera*. Editado por Instituto Panameño de Turismo -IPAT-, Programa Asistencia a Pequeños Hoteles OEA.
- IET Galicia. (2010). *Encuesta de demanda turística*. Instituto de Estudios Turísticos, Xunta de Galicia.
- Kozak, M., Crotts, J. C., & Law, R. (2007). *The impact of the perception of risk on international travellers*. *International Journal of Tourism Research*, 9(4), 233-242.
- Mansfeld, Y., & Pizam, A. (2006). *Tourism, security and safety: From theory to practice*. Routledge.
- Martín Barbero, I. (2003). *La seguridad, factor clave para el desarrollo de un turismo de calidad*. *Revista de Ciencia Policial, Instituto de Estudios de la Policía*, 67, 79-84
- MIR. (2013). *Anuario estadístico de criminalidad*. Ministerio del Interior.
- OMT, (1997): *Seguridad en turismo: Medidas prácticas para los destinos*, Madrid, Organización Mundial del Turismo.
- OMT (2006). *Programa de las Naciones Unidas para el medio ambiente. Por un turismo más sostenible: guía para responsables políticos*.
- Savia. (2007). *La respuesta de las aerolíneas a las situaciones de emergencia*. *Revista Savia*, 44-46.
- Sönmez, S. F., & Graefe, A. R. (1998). *Determining future travel behavior from past travel experience and perceptions of risk and safety*. *Journal of Travel Research*, 37(2), 171-177.
- Tarlow, P. E., & Santana, G. (2002). *Providing safety for tourists: A study of a selected sample of tourist destinations in the united states and Brazil*. *Journal of Travel Research*, 40(4), 424-431.

HOW TO CITE THIS ARTICLE IN BIBLIOGRAPHIE

Álvarez de la Torre, J.y Rodríguez-Toubes Muñiz, D. (2014): "Safe and security as a component of quality in tourism: the case of Galicia" *Rotur. Revista de Ocio y Turismo*, 7: 1-9, <http://www.rotur.es>, ISSN: 1888-6884