

Violencia y otros problemas entre turistas jóvenes

# ¿QUÉ PODEMOS HACER PARA PREVENIRLO?

- **Hechos**
- **Implicaciones**
- **Recomendaciones para la industria recreativa nocturna**
- **Recomendaciones en el ámbito europeo**
- **Recomendaciones locales o regionales**
- **Recomendaciones para los tour operadores internacionales**
- **Recomendaciones específicas para las Islas Baleares**

# Hechos

Los destinos turísticos en el sur de Europa llaman la atención de los jóvenes por su buen tiempo y la movida nocturna que ofrecen.

Millones de jóvenes veranean en enclaves turísticos del sur de Europa, a menudo con estancias de una o dos semanas, gracias a ofertas con precios muy económicos.

La vida nocturna se ha desarrollado como uno de los incentivos turísticos locales más importantes.

En el verano de 2007, el motivo más popular para elegir destino entre los jóvenes que visitaban Baleares, fue la vida nocturna (68%) seguido por el buen tiempo (53%). En 2009, 6.000 viajeros británicos y alemanes elegían Portugal (Faro), España (Palma), Italia (Venecia), Grecia (Heraklion, Creta) y Chipre (Larnarca) por los mismos motivos: un 59% eligió estos destinos por su buen tiempo, y un 52% por la vida nocturna.



De esta muestra de turistas jóvenes recogida durante el verano de 2009 vemos que:



Las entrevistas a informantes clave perfilan ciertos factores como causas de estos incidentes: ofertas baratas de alcohol, promociones por parte del tour-operador o de los locales nocturnos mostrando fácil acceso a las oportunidades sexuales, o directamente, la promoción de espectáculos sexuales asociados con el abuso de alcohol. Estas promociones dañan la imagen del destino y al visitante le da la impresión de que todo está permitido, sin que existan consecuencias sobre comportamientos arriesgados o incívicos durante sus vacaciones.



# Implicaciones



**La participación en la vida nocturna es una razón de peso en el momento de elegir el destino de las vacaciones, por consiguiente y con el fin de asegurar unos servicios turísticos seguros, saludables y de alta calidad, la vida recreativa nocturna tiene que ser un punto importante a considerar.**

→ **Estos datos nos muestran la necesidad de cambiar la forma en que se entiende el turismo joven de masas.** Los representantes tanto locales como internacionales, deberían promover un cambio en cómo se deben anunciar y gestionar los destinos turísticos para mejorar las expectativas, actitudes y comportamientos de los turistas jóvenes en sus vacaciones. La industria de la vida nocturna, por ejemplo, tiene una posición privilegiada para prevenir y reducir daños entre los turistas participantes de la vida nocturna. Los **promotores internacionales** y, en particular, los grandes **tour operadores**, tienen la capacidad para cambiar el tipo de imagen que se está promocionando sobre ciertos destinos turísticos. Todas estas iniciativas deberían ser supervisadas y promocionadas por instituciones regionales, nacionales y europeas. **La regulación legal debería mejorar la calidad de las condiciones de la industria turística, en términos de salud y seguridad, lo cual traería a su vez consigo, un impacto económico positivo.**

Los jóvenes turistas encuestados mencionaban un nivel importante de **problemas durante sus vacaciones: violencia, daños no intencionados, atracos y acoso sexual** entre otros, y estos son **hechos relacionados, en general, con el abuso de alcohol y drogas durante la vida nocturna.** Los jóvenes mencionaban un uso frecuente de alcohol, altos niveles de embriaguez así como una implicación activa en la vida nocturna durante sus vacaciones.

**Cada año turistas jóvenes mueren en el destino vacacional debido a la violencia, a accidentes de coche así como a otros comportamientos relacionados con el alcohol o drogas ilegales,** como por ejemplo intoxicaciones, caídas de los balcones de los hoteles u otros accidentes.

**Estos problemas** han sido mencionados ampliamente en los medios y dan una **imagen negativa de los destinos turísticos.**

Cuanta más cantidad de alcohol se venda y consuma en un periodo corto de tiempo, más problemas de salud y seguridad se experimentarán: por ejemplo **peleas nocturnas violentas.**

Por consiguiente, **no es la vida nocturna en sí misma la que promueve problemas de salud y seguridad entre los jóvenes, sino casos de mala gestión de la vida nocturna, incluyendo una vasta oferta de alcohol barato y la imagen de permisividad de comportamientos en exceso,** incluyendo actividad sexual.



# Recomendaciones para la industria recreativa nocturna

Asegúrese que su local cumple ciertos requisitos sobre salud y seguridad:

**Proporcione un acceso al local y admisión seguros:** supervise a la gente de la cola, desarrolle unas reglas para su establecimiento y expóngalas, verifique la edad, asegúrese de que la capacidad máxima no se exceda y evite abarrotamientos.

**Proporcione un buen ambiente:** controle la temperatura del local y su ventilación, provea espacios con asientos, retire copas y botellas vacías, mantenga una buena proporción entre empleados y supervisores, evite espacios oscuros o escondidos y controle el volumen de la música.

**Asegúrese de que el ambiente social no favorezca comportamientos desordenados:** asegúrese que el entretenimiento no sea demasiado violento o sexual, prevenga la promoción de abuso de alcohol, establezca y exija el cumplimiento de unas mínimas normas de conducta.

**Formación del personal:** asegúrese de que su personal entiende y se implica en las prácticas de dispensación responsable de bebidas espirituosas y promueva la adquisición de competencias negociadoras entre el personal, a fin de garantizar los mejores estándares de calidad y evitar incidentes y otros perjuicios.

**Establezca un plan de coordinación interno y externo:** ello implica la normalización de actividades operativas internas y el establecimiento de un protocolo de colaboración con la policía y los servicios sanitarios.

**Regule los precios y la disponibilidad de bebidas alcohólicas:** evite rebajas y ofertas o bien asegúrese de que éstas no promocionen un consumo excesivo ni vayan ligadas a imágenes sexuales o violentas. Ofrezca bebidas no alcohólicas y productos con bajo contenido en alcohol, ofrezca agua a aquellos clientes que lo puedan necesitar, y sirva refrescos y tentempiés cuando se aproxime la hora de cierre.

## INICIATIVAS QUE FUNCIONAN!

### ■ El Healthy Nightlife Toolbox (HNT)

Es una iniciativa internacional que se centra en la reducción del daño derivado del uso de alcohol y otras drogas entre la gente joven a través de la promoción de intervenciones evaluadas que se aplican en el ámbito recreativo nocturno.

Más información en: <http://www.hnt-info.eu/>



### ■ Servicio de dispensación responsable en Suecia

En la ciudad de Estocolmo y formando parte del proyecto STAD, se ha desarrollado un programa de formación en dispensación responsable de bebidas alcohólicas. Este programa, activo desde 1997, pasó a ser obligatorio en 1999 para aquellos locales nocturnos abiertos hasta la 1 AM u horas más tardías. Principalmente, se dirige a camareros pero puede aplicarse también al personal que trabaja en locales donde se sirven bebidas, incluyendo a los propietarios y los porteros.

Más información en: <http://www.fhi.se/en/Highlights/Responsible-Beverage-Service/>

### ■ El programa de reconocimiento al mejor bar

El programa de reconocimiento al mejor bar es una iniciativa del Home Office en R.U. y funciona actualmente en 80 localidades en todo el país. Tiene por objetivo la reducción de los índices de criminalidad relacionados con el alcohol y el consumo irresponsable. Para ello, se promociona un estilo de dirección responsable en locales autorizados.

Todos los locales son evaluados por asesores acreditados; existen unos estándares mínimos que deben satisfacerse a fin de conseguir la certificación (control de entrada, estrategias de prevención criminal, y consumo de alcohol y drogas, procedimientos de emergencia).

Los locales que obtienen este reconocimiento, exhiben una placa en el exterior del local, y se benefician de descuentos en las pólizas de seguros por considerarse locales seguros.

Más información en: <http://www.bbnuuk.com>

## Vender menos bebidas alcohólicas no significa perder beneficios

Al contrario, establecer una buena política de precios puede convertirse en una muestra de que el local se preocupa por sus clientes y trabaja para la consecución de unos estándares de salud y seguridad que permitan proteger el bienestar de los mismos, al mismo tiempo que se mantienen los niveles de beneficio, al vender menos alcohol a precios más elevados.

# Recomendaciones

## de carácter político para la Comisión Europea

Los resultados del estudio llevado a cabo con jóvenes turistas muestran que la violencia, las lesiones no voluntarias, el acoso sexual, así como la intoxicación etílica y el uso de otras drogas ilegales, constituyen una realidad común entre los jóvenes europeos que visitan enclaves turísticos mediterráneos. En consonancia con estos datos, debería promoverse una estrategia europea común.

### 0 La vida nocturna no es una actividad marginal

Por ello, es necesario asegurar que los ciudadanos europeos gocen de buenas condiciones de salud y seguridad cuando participan en la actividad recreativa nocturna, en los destinos turísticos.



### 1 Deberían establecerse unos estándares europeos para la vida nocturna

A través de la investigación, y evaluación de buenas prácticas y a través del consenso entre instituciones.



### 2 Deberían crearse e implementarse políticas de coordinación y medidas legislativas

A fin de minimizar estas consecuencias sobre la población de riesgo pero también para evitar la propagación de este modelo turístico de masas hacia otros nuevos destinos emergentes.



### 3 Se hace necesaria la cooperación entre países a diferentes niveles

Las personas viajan de un país a otro, los estándares de organización nocturna difieren entre países; el problema de la violencia debería abordarse desde una perspectiva europea, aprovechando la estructura internacional que poseen muchos tour operadores y otras industrias recreativas.



### 4 Organizaciones europeas como la Comisión Europea, deberían proporcionar un marco de referencia político y práctico en el que todas las partes implicadas pudieran hallar las mejores prácticas para llevar a cabo en su sector, y pudieran encontrar una manera de coordinar los esfuerzos locales y nacionales a través de la creación de una comisión permanente con este propósito.

En este marco, la industria turística –que incluye a agencias de viaje, tour operadores, compañías aéreas, cadenas hoteleras y representantes de la industria local, como propietarios de locales nocturnos– debería ser sensibilizada respecto a los beneficios a corto plazo de esta concepción: el turismo de masas, centrado en altos niveles de consumo de alcohol y la promoción de conductas no saludables, sólo puede significar beneficios a corto plazo, dado que los turistas que experimenten problemas, no regresarán al mismo lugar. Al mismo tiempo, la promoción de este tipo de turismo degrada la zona convirtiéndola en un enclave pobre y limitado, y la gente joven buscará otras nuevas alternativas.

## Recomendaciones locales o regionales



Las autoridades locales pueden desempeñar un papel fundamental en la consecución de estos cambios. Están en el lugar idóneo para actuar como mediadores entre todos los diferentes agentes sociales implicados. La industria recreativa nocturna, cadenas hoteleras y agencias de viajes pueden promover acciones aisladas, pero éstas tendrán un impacto limitado a menos que no formen parte de una **estrategia más amplia que implique la participación de la comunidad y un enfoque multi-componente que establezca unos objetivos a corto y largo plazo.**

Únicamente una colaboración activa ente estos grupos y la implementación de programas basados en la evidencia garantizarán el éxito. Por ello, las autoridades locales deberían:

- ➔ **Asegurarse de trabajar a favor de la implementación de estos cambios** y asegurarse la asignación de suficientes recursos para hacer valer las leyes.
- ➔ **Promocionar la aplicación de los programas basados en la evidencia.**
- ➔ **Promocionar un grupo de trabajo local, para animar la prevención de acciones conjuntas y asignar responsabilidades.** Cada una de las partes interesadas (representantes de la industria, representantes consulares, representantes del ayuntamiento, ministerios de salud y seguridad, representantes de las asociaciones de vecinos y otros grupos civiles o directamente involucrados) debería participar presentando sus puntos de vista particulares y exponer las posibles soluciones.
- ➔ **Patrocinar premios para aquellos agentes,** especialmente los de la industria turística y de la vida nocturna, que trabajen hacia una vida nocturna más segura y saludable para reconocer sus esfuerzos por combinar su actividad operacional y la promoción de la salud pública con el fin de mejorar la salud y seguridad de los jóvenes turistas.

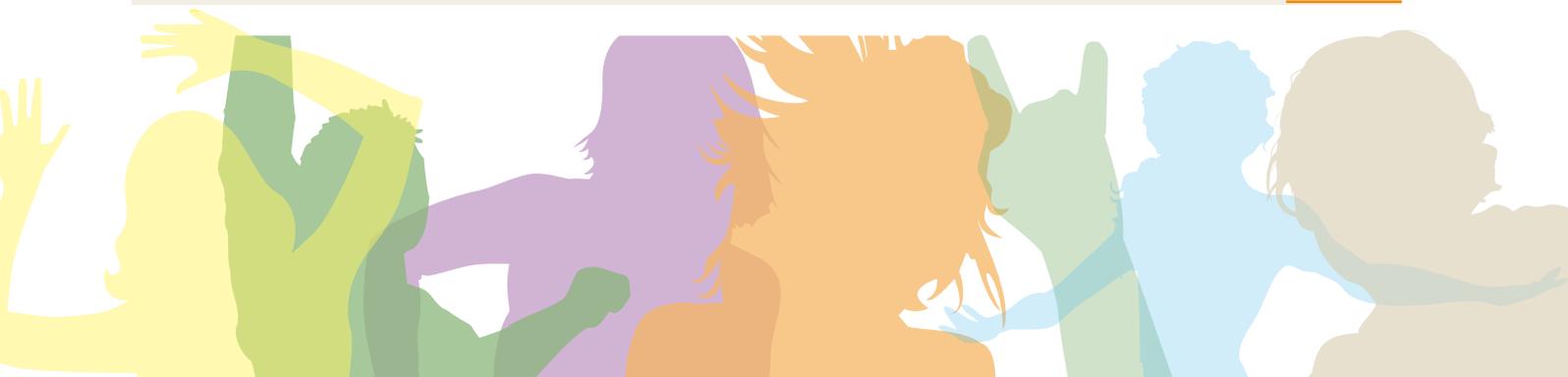


## Recomendaciones para los tour operadores internacionales



**En términos generales, los destinos turísticos deben ser promocionados como sitios atractivos y saludables, donde se espera que la gente se comporte del mismo modo como lo haría en su propio país:**

- ➔ Actualmente, pueden encontrarse muchos ejemplos de ofertas dirigidas a gente joven en las páginas web y en material promocional de destinos turísticos y de sus sitios de reunión nocturnos sugiriendo oportunidades de sexo fáciles, acceso a alcohol barato, conductas desviantes y antisociales (incluyendo la promoción a través de videos caseros mostrando gente intoxicada y/o vandalismo en las localidades turísticas).
- ➔ Por ello, los tour operadores, junto con las agencias de viaje tienen la importante responsabilidad de la forma en que promocionan cada destino. **Estas promociones no deberían ser foco de comportamientos arriesgados como estar bebiendo o con actividad sexual, sino que los destinos deben ser promocionados como sitios donde se pueden realizar otras actividades,** como por ejemplo relacionado con la cultura, gastronomía, deportes al aire libre u otras actividades relacionadas con la promoción de la salud.
- ➔ **Deberían quedar muy claros qué comportamientos no son aceptables entre los habitantes locales, tales como comportamientos incívicos,** intoxicaciones, vandalismo, no respetar las normas de tráfico, etc.



# Recomendaciones específicas para las Islas Baleares

## El problema

Los incidentes más frecuentes relacionados con la vida turística nocturna en las Baleares son intoxicaciones etílicas, heridas a consecuencia de peleas o accidentes; sexo no seguro, robos, ruido y suciedad. Recientemente, unos incidentes trágicos, conocidos popularmente como casos de “balconing” (saltar o caerse accidentalmente del balcón del hotel) se han hecho tristemente, muy frecuentes: durante el verano, más de diez jóvenes han perdido su vida al saltar o caer de los balcones durante sus vacaciones.

**Los datos de la encuesta realizada en 2009, muestran que Baleares es uno de los destinos que muestra porcentajes de borracheras más elevados (60% de los entrevistados afirma haberse emborrachado más de la mitad de los días durante sus vacaciones), de violencia (en torno a un 6% se vió implicado en alguna pelea física) así como de acoso sexual (15,4%), en comparación con los otros destinos analizados. Estos son datos relevantes que deberían hacernos reflexionar sobre las condiciones turísticas que se ofrecen en las Islas.**

Existen algunas áreas en Mallorca (como Arenal o Magalluf) o Ibiza donde se producen concentraciones masivas de turistas y vida nocturna. Estas áreas necesitan especial atención.

El turismo en las Islas se caracteriza por una fuerte estacionalidad. Esto implica que los servicios de policía y sanitarios se ven desbordados durante el verano.

El fenómeno del *botellón* (gente joven bebiendo alcohol en la calle por la noche) es un patrón que se reproduce también entre los jóvenes visitantes: turistas ebrios en las calles y en las playas, no sólo de noche, a veces acabando en un servicio de urgencias debido a intoxicación etílica, deshidratación, o con quemaduras solares son situaciones que se producen frecuentemente.

Los niveles de consumo de alcohol son muy elevados. Los *happy hours* son una práctica común: por ejemplo bebidas gratis, 2x1, o bien ofertas del tipo *bebe todo lo que puedas*.



Existen ya las bases legales para una buena gestión de la vida nocturna así como para la prevención en términos de salud. El problema es que en realidad **no existe (o es muy escasa) la coalición y cooperación entre las autoridades locales y la industria recreativa nocturna.**

Otro punto relevante (especialmente en Mallorca) es **la falta de acciones o programas conjuntos que pudieran llevarse a cabo con la industria.** Deben establecerse criterios prácticos y técnicos para favorecer la aplicación de las leyes.

Debería crearse una regulación específica sobre la formación de personal nocturno. **La ONG Irefea ofrece un programa local de calidad para formación de profesionales.**

**Se hace necesaria una mayor regulación** sobre las ofertas baratas de alcohol así como sobre el simbolismo utilizado en estos anuncios (p.e. sexo, violencia).

**También son necesarias más campañas a través de los medios de comunicación para sensibilizar a los turistas visitantes de las Islas.** Podrían ser emitidas antes del inicio de la temporada turística, y coordinadas por autoridades turísticas y de salud pública o entidades similares.

El estudio evidencia que la vida nocturna recreativa es una de las razones más importantes para atraer a los visitantes así como también a los residentes. En las Islas Baleares se ha llevado a cabo una evaluación de los lugares de encuentro de la vida nocturna. La impresión general es que, **aunque se hayan implantado medidas de seguridad y salud, estas aun son claramente insuficientes.**

La principal cuestión es entonces el nuevo reto de **cómo motivar a la industria para conseguir un compromiso real en la prevención**, como crear coaliciones de larga duración que lleven a la implementación de **programas sostenibles** (no sólo campañas excepcionales), así como ver la forma de involucrar a los tour operadores y la industria turística en este proceso.

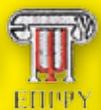
**Hay una necesidad de un compromiso general por parte de toda la sociedad de las Baleares** para promover la seguridad, salud e imagen de alta calidad de nuestras islas hacia los jóvenes turistas que nos visitan.



INVESTIGADORES:

**Cátia C. Ávila Magalhães**  
**Lubomira Bajcarova**  
**Mark Bellis**  
**Nicole Blay**  
**George Boyiadjis**  
**Amador Calafat**  
**Barbara Cibin**  
**Maria Angels Duch**  
**Montse Juan**  
**Anna Kokkevi**  
**Karen Hughes**  
**Fernando Mendes**  
**Rosario Mendes**  
**Philippe Lazarov**  
**Andreas Pavlakis**  
**Ioanna Siamou**  
**Athanasios Stamos**  
**Sabrina Tripodi**

Fotografías de la página 6 tomadas por Ines Caroline Franzke



Freedom, Security and Justice