



# UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

DIVISIÓN DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICO  
ADMINISTRATIVAS

TESIS

Seguridad: estudio de percepción del  
visitante en el destino turístico Playa del  
Carmen, Quintana Roo.

Para Obtener el grado de:

*Licenciada en Turismo*

Presenta

*Karen Adilenne Dzul Solis*

Directora

M.E. Jacqueline Ganzo Olivares.

Chetumal, Quintana Roo, noviembre, 2017.





## UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

Tesis elaborada bajo la supervisión del comité de asesoría y aprobada como requisito parcial para obtener el grado de

### LICENCIADA EN TURISMO

#### COMITÉ

ASESOR \_\_\_\_\_

ME. Jacqueline Ganzo Olivares

ASESOR \_\_\_\_\_

M.A. Fredy González Fonseca

ASESOR \_\_\_\_\_

DR. Ricardo Jimeno Espadas

Chetumal, Quintana Roo, noviembre, 2017.



## Agradecimientos

A: Dios, por darme la oportunidad de existir, de tener fortaleza y sobre todo fe...

A la vida, porque sigo aprendiendo todos los días de ella...

A mis padres por sentar los cimientos para la construcción de mi profesionalización, por dejarme crecer en una familia con valores, responsabilidades, creer en mí y en mis sueños, por no dejarme rendir y sobretodo enseñarme a ser feliz...

A mi madre por enseñarme a ser fuerte, por estar a mi lado apoyándome y mostrarme que pueden surgir cosas maravillosas después de las tragedias...

A mi padre porque gracias a él aprendí el verdadero valor y significado de las cosas y que el mejor conocimiento es aquel que se comparte...

A mis profesores por mostrarme el camino hacia la superación, por su dedicación en cada una de sus clases y enseñarme más allá de las aulas...

A la Profesora Jacqueline Ganzo quien tuvo la paciencia y dedicación para apoyarme durante la realización de este proyecto y darme la oportunidad de recurrir a sus conocimientos y capacidad.

Al Dr. Harald Albrech, de quien aprendí lo sencilla y bella que es la vida, gracias por ser más que un profesor, un gran amigo y ejemplo.

A mis amigos por permitirme aprender juntos y disfrutar bellas y buenas aventuras gracias a su amistad y compañerismo que me motivo día a día...

Y a todos quienes hicieron posible no este proyecto, sino el que yo llegara hasta aquí, el camino no fue fácil pero me satisface poder decir que no llegue sola y conté con todos ustedes.

## Dedicatoria

“Con todo el cariño y amor dedico este trabajo de una manera especial a mi hermano Juan Carlos, tú siempre has sido mi motivo para querer ser una mejor persona, para superarme y poder ser un ejemplo para ti...a mis padres, gracias por darme esta maravillosa oportunidad de llegar hasta aquí...los amo”

## CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>8</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>9</b>
<b>JUSTIFICACIÓN .....</b>	<b>10</b>
<b>OBJETIVO GENERAL .....</b>	<b>11</b>
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....</b>	<b>11</b>
<b>HIPÓTESIS .....</b>	<b>11</b>
<b>CAPITULO I ANTECEDENTES: SEGURIDAD PARA TODOS.....</b>	<b>12</b>
1.1 SEGURIDAD Y TURISMO COMO DERECHO UNIVERSAL.....	12
1.2 UNA MIRADA A NIVEL NACIONAL (PND 2013-2018).....	13
1.2.1 MÉXICO EN PAZ.....	15
1.2.2 MÉXICO INCLUYENTE .....	17
1.2.3 MÉXICO PRÓSPERO .....	17
1.3 EL TURISMO NACIONAL: PROGRAMA SECTORIAL DE TURISMO PROSECTUR (2013-2018)..	18
1.4 PLAN ESTATAL DE DESARROLLO QUINTANA ROO (2016-2022).....	20
1.5 PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO SOLIDARIDAD (2016-2018).....	24
1.6 ENCUESTA NACIONAL DE VICTIMIZACIÓN Y PERCEPCIÓN SOBRE SEGURIDAD PÚBLICA.....	27
1.7 TRAVEL & TOURISM COMPETITIVENESS INDEX.....	32
<b>CAPITULO II PLAYA DEL CARMEN: ANÁLISIS DEL ÁREA DE ESTUDIO .....</b>	<b>36</b>
2.1 UBICACIÓN GEOGRÁFICA Y POBLACIÓN .....	36
4.2.1 CREACIÓN DEL MUNICIPIO.....	38
4.2.2 SEGURIDAD EN PLAYA DEL CARMEN.....	39

4.2.3 TURISMO EN CIFRAS .....	40
<b>CAPITULO III ACERCAMIENTO TEÓRICO CONCEPTUAL .....</b>	<b>45</b>
3.1 EL CONCEPTO DE RIESGO .....	45
3.2 SEGURIDAD .....	47
3.3 SEGURIDAD PÚBLICA .....	48
3.4 SEGURIDAD CIUDADANA .....	49
3.5 SEGURIDAD TURÍSTICA.....	51
3.6 BIENESTAR TURÍSTICO.....	52
3.7 PERCEPCIÓN.....	53
3.8 TURISMO .....	55
<b>CAPITULO IV HALLAZGOS DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>58</b>
4.1. ESTRATEGIA METODOLÓGICA.....	58
4.2 DISEÑO EXPLICATIVO DE LA METODOLOGÍA APLICADA. ....	60
4.2.1 ANÁLISIS FODA DE LA SEGURIDAD TURÍSTICA DEL DESTINO.....	64
4.2.2 MATRIZ FODA DE LA SEGURIDAD TURÍSTICA DEL DESTINO.....	66
<b>REFLEXIONES FINALES .....</b>	<b>71</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>74</b>

## Índice de anexos

ANEXOS.....	78
ANEXO 1. IMAGEN DEL CORREDOR TURÍSTICO “RIVIERA MAYA”, QUINTANA ROO, MÉXICO.....	79
ANEXO 2. DESTINOS TURÍSTICOS DE LAS AGENDAS DE COMPETITIVIDAD. ....	80
ANEXO 3. POLICÍA TURÍSTICA. ....	81
ANEXO 4. DIRECCIÓN GENERAL DE SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO. ....	82
ANEXO 5. VISITA A LA DIRECCIÓN DE SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO. ....	83
ANEXO 6. COMANDANTE DE LA POLICÍA.....	84
ANEXO 7. GUIÓN DE ENTREVISTA 1 .....	85
ANEXO 8. GUIÓN DE ENTREVISTA .....	86

## Índice de Ilustraciones

Ilustración 1 Esquema del Plan Nacional de Desarrollo 2013, 2018 .....	14
Ilustración 2 Ejes del Plan Estatal de Desarrollo del Estado de Quintana Roo .....	21
Ilustración 3 Ejes del Plan de Desarrollo de Solidaridad y su alineación con en Plan Estatal de Desarrollo de Quintana Roo. ....	25
Ilustración 4 Tasa de Incidencia delictiva por entidad federativa, tasa de delitos por cada cien mil habitantes. ....	30
Ilustración 5 México, The Travel & Tourism Competitiveness Index.....	35
Ilustración 6 Municipios del Estado de Quintana Roo .....	36
Ilustración 7 Formula matemática para medir el riesgo. ....	47
Ilustración 8 Aplicación de la Metodología Mixta. ....	58
Ilustración 9 Proceso de Investigación, propuesto por Hernández. ....	59
Ilustración 10 Diseño explicativo de la Metodología aplicada.....	60
Ilustración 11 Diseño análisis FODA .....	63
Ilustración 12 Análisis FODA de la Seguridad Turística del Destino, Fortalezas y Oportunidades (FO).....	64
Ilustración 13 Análisis FODA de la Seguridad Turística del Destino, Debilidades y Amenazas (DA) .....	65
Ilustración 14 Comparación de los factores internos y externos para la matriz FODA. ....	66
Ilustración 15 Comparación y estrategias FO.....	67
Ilustración 16 Comparación y estrategias FA. ....	68
Ilustración 17 Comparación y estrategias DO. ....	69



Ilustración 18 Comparación y estrategias DA.....	70
Ilustración 19 Policía Turística.....	73
Ilustración 20 corredor turístico “Riviera Maya”.....	79
Ilustración 21 Destinos Turísticos de las Agendas de Competitividad.....	80
Ilustración 22 Elemento de la Policía turística.....	81
Ilustración 23 Visita a la Dirección de Seguridad Pública y Tránsito.....	82
Ilustración 24 Visita a la Dirección de Seguridad Pública y Tránsito.....	83
Ilustración 25. Comandante de la Policía Turística de Playa del Carmen.....	84
Ilustración 26 Propuesta de guión de entrevista 1.....	85

### **Índice de tablas**

Tabla 1. Prevalencia Delictiva 2014-2015 (Tasa de victimas).....	28
Tabla 2 Listado de los tres delitos más frecuentes por entidad Federativa 2015.....	29
Tabla 3 Conductas delictivas o antisociales más frecuentes por Entidad.....	31
Tabla 4 Índice de Competitividad de Viajes y Turismo 2015.....	34
Tabla 5 Afluencia de turistas a Quintana Roo por Zona Turística.....	42
Tabla 6 Derrama Económica Abril 2015- Abril 2016 (Millones de Dólares).....	43

## INTRODUCCIÓN

El contar con destinos competitivos y de calidad, es uno de los desafíos de los países que se encuentran en la constante búsqueda de estrategias para figurar como destinos más visitados, cada vez son más los sitios que resalen por sus bellos paisajes y atractivos tanto naturales como culturales. Sin embargo, el poseer los mejores atractivos no es garantía de ser un destino competitivo, para lograrlo influyen muchos factores como la aceptación de la ciudadanía a la actividad, cultura, y no menos importante, la seguridad.

Es así, que el presente proyecto de investigación “Seguridad: estudio de percepción del visitante en el destino turístico Playa del Carmen, Quintana Roo” resalta la importancia de la seguridad en los destinos turísticos.

Con el objetivo de analizar los factores de seguridad que influyen en el visitante del destino Playa del Carmen, fue pertinente aplicar la metodología propuesta por Hernández desde un enfoque mixto, por lo cual a lo largo de este trabajo se realiza un esfuerzo para su cumplimiento.

Es así, en el primer capítulo se presenta un análisis de los antecedentes donde se realizó la recopilación de los autores, trabajos, investigaciones, estudios, entre otros que son recíprocos con la investigación, así como en los temas de percepción, seguridad y turismo.

En el capítulo dos, se realiza un breve diagnóstico del destino, considerando la descripción del área de estudio, cifras y datos en términos de seguridad y turismo, así como el marco legal y la importancia de la actividad.

Para la mejora de la calidad de esta investigación el capítulo tres contempla las teorías y los conceptos que giran en torno a ella, tratando de ser concisos.

Finalmente, el capítulo cuatro cierra con la explicación de la metodología aplicada, el análisis de la información recabada, los resultados, reflexiones finales, la bibliografía consultada y los anexos.

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El turismo a lo largo del tiempo se ha convertido en uno de los sectores más importantes en la economía del país, aportando el 8.5% del Producto Interno Bruto (PIB) en el 2015. Estos resultados demuestran que, el firme deseo de viajar sigue impulsando el crecimiento de este sector.

Sin embargo, el sector turismo se ha visto afectado tanto directa como indirectamente, debido a que el país se ha enfrentado a una ola de inseguridad originada por narcotráfico, secuestros, asaltos, robo a mano armada, enfrentamiento entre pandillas, delincuencia organizada, entre otros aspectos, ocasionando que pierda competitividad ante otros destinos turísticos que tienen un mejor nivel de seguridad.

Tal como se ve reflejado en el Informe anual *Travel & Tourism Competitiveness Index* elaborado por el Foro económico mundial por su siglas en inglés WEF, evaluando un conjunto de factores y políticas que permiten el desarrollo sustentable del sector de viajes y turismo que contribuye a la competitividad de un país, donde México se encuentra en la posición 30 en el Ranking de 141 países participantes (World Economic Forum, 2016).

En este mismo sentido, se observa que de los factores evaluados, la seguridad es uno de los subíndices negativos más elevados, afectándonos de manera significativa en el posicionamiento de competencia, otros aspectos que se evalúan son: Ambiente apto, Seguridad y protección, Salud e higiene, Recursos Humanos y Mercado Laboral (Calificación de la fuerza de trabajo), Preparación, Priorización de Viajes y Turismo, y Apertura Internacional.

Por otro lado, a nivel nacional uno de los referentes oficiales para conocer la percepción de la seguridad es la Encuesta de Nacional de Victimación y Percepción sobre la seguridad pública (*ENVIPE*) a cargo del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), que demostró que la Tasa de delitos por cada cien mil habitantes fue del 35.6, en el 2015, ocupando Quintana Roo el séptimo lugar con respecto a las 32 entidades federativas, cifras preocupantes para el estado por ser un destino turístico (INEGI, 2016a).

Enmarcando la importancia de la seguridad turística, el autor Frigo (2015), especialista en este tema, señala que la seguridad es un factor relevante en la valoración de un destino, aunque sea muy bello y barato, los turistas no lo visitarán si perciben inseguridad ciudadana, sanitaria o de cualquier otro tipo.

La Organización de los Estados Americanos (2013) hace mención a la Organización Mundial de Turismo (OMT), en el marco de la II Conferencia de Seguridad Turística, refiriendo que la seguridad turística es pieza clave en el desarrollo turístico, al definirla 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” (p. 7)

Dicho en otras palabras la problemática observada es, que no es suficiente poseer los mejores recursos turísticos, si no se tiene un equilibrio entre los aspectos que hacen exitoso un destino, el desarrollo del sector turístico sólo es posible si se ofrece seguridad, por consiguiente, es importante detectar a tiempo los factores que influyen en la seguridad del visitante para que la actividad turística no se vea afectada.

## JUSTIFICACIÓN

Con base en los conocimientos adquiridos durante la carrera de turismo, se pudo detectar la problemática que actualmente presenta el destino, y recalcando la importancia que la actividad turística ostenta tanto para el país como para el estado de Quintana Roo, surge la importancia de realizar la investigación “Seguridad: estudio de percepción del visitante en el destino turístico Playa del Carmen, Quintana Roo”, considerando a la seguridad turística como un elemento de calidad y de relevancia en los momentos del viaje.

Mencionado lo anterior, es puntual realizar un estudio que nos permita analizar la percepción de seguridad del visitante, para optimizar los aspectos que generen seguridad, logrando de esta manera la posibilidad de mejorar la competitividad del destino ante otros, si se toman las acciones necesarias y precisas.

## OBJETIVO GENERAL

Analizar los factores de seguridad que influyen en el visitante del destino Playa del Carmen, Quintana Roo

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1.1 Categorizar los factores que hacen sentir seguro al turista que visita Playa del Carmen, Q. Roo.
- 1.2 Identificar como afecta la percepción del turista al destino.
- 1.3 Inferir los resultados de la investigación.

## HIPÓTESIS

H1: La actividad turística en el destino turístico Playa del Carmen se ha visto afectada por incidencia delictiva que presenta.

H2: La percepción de seguridad de los visitantes en el destino Playa del Carmen no es positiva.

# CAPITULO I

## ANTECEDENTES: SEGURIDAD PARA TODOS

En el ámbito de percepción, así como de seguridad y turismo, existen algunos estudios que son de utilidad al momento de comprender ciertos términos y lineamientos de la investigación, en el primer capítulo se mencionan los más considerables, sus características y la reciprocidad con el estudio, elaborando un análisis a nivel mundial, internacional, nacional y estatal y municipal.

### 1.1 Seguridad y turismo como Derecho Universal.

Los Derechos Humanos surgen para solventar la dignidad humana, son indispensables para el desarrollo integral de cada persona y son aplicables de manera universal. Se clasifican de acuerdo a diferentes criterios, de acuerdo a su origen, naturaleza o contenido, sin embargo, entre ellos no existen niveles o jerarquías pues todos tienen la misma importancia.

La Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH) indica que los derechos humanos son prerrogativas y se encuentran establecidas dentro del orden jurídico nacional, en la constitución así como en tratados internacionales (Comisión Nacional de los Derechos Humanos, 2016); son de gran importancia y su cumplimiento es un deber de todos por lo que deben ser promovidos, respetados y protegidos.

La Organización de las Naciones Unidas (ONU) es encargada de vigilar su cumplimiento, en la Declaración de los Derechos Humanos (1948) en el artículo número 3 estipula que “todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad y seguridad de su persona” así mismo, dentro del artículo número 22 se menciona que:

“Toda persona, como miembro de la sociedad, tiene derecho a la seguridad social, y a obtener, mediante el esfuerzo nacional y la cooperación internacional, habida cuenta de la organización y los recursos de cada Estado, la satisfacción de los derechos económicos, sociales y culturales, indispensables a su dignidad y al libre desarrollo de su personalidad” (p.6).

En consiguiente, la seguridad social es concebida como un conjunto de medidas que la sociedad debe proporcionar para evitar problemas económicos y sociales tales como enfermedades, contingencias entre otros.

Por tal razón, la OMT apelando a la promoción y cumplimiento de los Derechos Humanos considera, en la Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial, que el turismo debe desarrollarse en un clima de paz y seguridad y “puede lograrse mediante el esfuerzo conjunto de todos los Estados para promover la reducción de la tensión internacional y fomentar la cooperación internacional con un espíritu de amistad, respeto de los derechos humanos y comprensión entre todos los Estados”(Organización Mundial del Turismo, 1980).

En este mismo contexto, viajar también es un derecho y haciendo alusión al artículo 24 de los Derechos Humanos menciona:

“El derecho al uso del tiempo libre y especialmente el derecho de acceso a las vacaciones y a la libertad de viaje y de turismo, consecuencia natural del derecho al trabajo, están reconocidos, por pertenecer al desarrollo de la misma personalidad humana, en la Declaración Universal de Derechos Humanos así como acogidos en la legislación de muchos Estados”(Organización Mundial del Turismo, 1980).

Por otra parte, en la Carta de Turismo en el artículo cuatro se menciona que los Estados deben garantizar la seguridad de los visitantes y de sus bienes por una acción de prevención y de protección.

Por tanto, la seguridad de los individuos así como la libertad de viajar son derechos inherentes, que deben ser promovidos y respetados, es así, como las autoridades deben velar por la seguridad de los turistas y visitantes teniendo en cuenta la participación de los prestadores de servicios y la sociedad.

## 1.2 Una mirada a nivel Nacional (PND 2013-2018)

Es oportuno considerar, el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013-2018 elaborado por el Gobierno de la Republica (2013) en coordinación y supervisión del Presidente Enrique Peña Nieto, por la importancia de la actividad turística en México, cómo de las actividades que se consideran en materia de seguridad, puesto que, en este plan se precisan los objetivos y lineamientos de todo el país y la ciudadanía, cumpliendo con la Constitución Política de los

Estados Unidos Mexicanos, la cual establece la planeación del desarrollo nacional como eje que articula las políticas públicas que lleva a cabo el gobierno de la República, y finalmente para conocer que se está haciendo en el país en materia de seguridad y seguridad turística.

El objetivo general del Plan es llevar a México a su máximo potencial, mediante cinco metas nacionales:

- I. México en Paz
- II. México Incluyente
- III. México con Educación de calidad
- IV. México Próspero.
- V. México con responsabilidad social.

Ilustración 1 Esquema del Plan Nacional de Desarrollo 2013, 2018



(Gobierno de la República, 2013, p. 21)



Para fines de la investigación, de las cinco metas del PND, únicamente se mencionan tres: México en Paz, México Incluyente y México Próspero, las cuales, abordan los temas de seguridad y turismo premisas de la tesis y que se presentan a continuación.

Es así, como el plan se concibe como un medio de comunicación para la ciudadanía, considerando el desarrollo en todos los sectores y se proponiendo potenciar las oportunidades de los mexicanos para ser productivos e innovar con plenitud sus aspiraciones.

### 1.2.1 México en Paz.

Como se señaló con anterioridad, el PND 2013-2018 establece cinco metas nacionales en las cuales se apoya para cumplir sus objetivos generales, la primera meta es “México en Paz”, que se menciona de manera realista, viable y clara, que busca recobrar el orden, la seguridad y la justicia que anhelan las familias, además hacer una nación tranquila en la que se respeten cabalmente los derechos humanos (Gobierno de la República, 2013, p. 9), el objetivo es lograr un pacto social fortalecido entre el Estado y la Ciudadanía, que responda a los retos democráticos y de seguridad que enfrenta el país.

Así mismo, se menciona que se requiere una consolidación para una mayor fortaleza institucional y que las instituciones de seguridad del país deben tener como fin principal la integridad física de la población.

Dentro de esta meta, se hace un breve diagnóstico de México en materia de:

1. Gobernabilidad Democrática
2. Seguridad Pública
3. Sistema de Justicia Penal
4. Seguridad Nacional
5. Protección civil y Prevención de Desastres
6. Federalismo Articulado
7. Defensa Exterior y Seguridad Interior
8. Derechos Humanos
9. Rendición de Cuentas y combate a la corrupción.

Haciendo hincapié en el análisis de la Seguridad Pública, se menciona la ola de inseguridad a la que se ha enfrentado el país en los últimos años, en la que las organizaciones criminales se han hecho cada vez más fuertes, aumentando la capacidad para corromper a las autoridades y facilitar el tránsito de drogas, además como su entrada en casi todo el país, lo que ha logrado debilitar la seguridad, sin embargo, se encuentra focalizada en ciertas regiones.

Y si bien, estos no son los únicos elementos que colocan en riesgo la seguridad nacional, existen otros como la violencia, la impunidad y particularmente el incumplimiento de los Derechos Humanos, la delincuencia organizada, la venta de drogas que crece aceleradamente. Es así, para acabar esta problemática de Seguridad Pública se requiere una estrategia integral que recupere la confianza de la sociedad en las corporaciones policiacas.

Ahora bien, haciendo un enfoque en los objetivos, en materia de seguridad el PND, dentro de la Meta “México en paz” persigue garantizar el avance de la democracia, la gobernabilidad y la seguridad de su población, en el objetivo 1.2 “Garantizar la Seguridad Nacional” considera mediante la estrategia 1.2.1 “Preservar la integridad, estabilidad y permanencia del Estado Mexicano” con seis líneas de acción, de la más significativa para fines de este estudio reside la estrategia número uno que señala:

“Impulsar la creación de instancias de coordinación para la generación de estudios, investigaciones y proyectos, que den sustento a la definición de la Política General de Seguridad Nacional que identifique las vocaciones y fortalezas nacionales, así como los intereses estratégicos en el entorno global” ( p. 106).

Dentro del objetivo 1.3 “Mejorar las condiciones de Seguridad Pública” que plantea sus líneas de acción “Coordinar la estrategia nacional para reducir los índices de violencia, a partir de las causas y en función de las variables que propician las conductas antisociales, así como de la suma de los esfuerzos de organizaciones sociales, participación ciudadana, sector académico y de especialistas” así como:

“Garantizar condiciones para la existencia de mayor seguridad para los pueblos indígenas, mediante el diseño de una estrategia integral que contemple la seguridad de los habitantes de las zonas en que existe delincuencia organizada; el servicio de traductores y defensores de oficio que hablen lenguas autóctonas, que estén capacitados en los ámbitos de administración y procuraduría de justicia y que garanticen a los procesados el respeto a los derechos humanos” (2013, p. 108,109).

Es importante recalcar que no es el único objetivo en materia de seguridad, no obstante, está alineado al estudio que se plantea, debido a que el PND no hace ninguna referencia sobre seguridad turística.

### 1.2.2 México Incluyente

Ahora bien, el PND dentro de la meta número dos “México Incluyente” propone abatir el hambre y la pobreza, hacer un cambio en la sociedad, además, de enfocar la acción del Estado en garantizar el ejercicio de los derechos sociales y cerrar las brechas de desigualdad social que aún nos dividen.

El objetivo es que el país se integre por una sociedad con equidad, cohesión social e igualdad sustantiva, lo que implica hacer efectivo el ejercicio de los derechos sociales de todos los mexicanos, a través del acceso a servicios básicos, agua potable, drenaje, saneamiento, electricidad, seguridad social, educación, alimentación y vivienda digna, como base de un capital humano que les permita desarrollarse plenamente como individuos.

Dentro esta meta, no se enmarcan los términos de seguridad a grandes rasgos, pues, su prioridad es el desarrollo social. El diagnóstico que realiza incluye cinco bloques:

1. Un País fragmentado y desigual
2. Inequidad y Discriminación
3. Salud
4. Sistema de Seguridad Social
5. Acceso a vivienda Digna, Infraestructura Social Básica y Desarrollo Territorial

Lo que respecta a la Seguridad Social, se encuentra ligada a las condiciones de trabajo que posee el país, por lo que sus objetivos y estrategias están relacionadas al aumento de empleo, la mejora de salud, ofertas de empleo, programas sociales, así como el progreso de los sistemas de salud.

### 1.2.3 México Próspero

Dentro de esta meta se plantea el crecimiento sostenido y un México productivo, para generar una estabilidad económica, mediante la generación de oportunidades, concibiendo el

crecimiento no como un fin, sino, como un medio para propiciar el desarrollo, para lograrlo el PND realiza un diagnóstico de las actividades económicas del país, a las que se le debe prestar mayor atención y de la misma manera impulsarlas, por el beneficio económico que aportan al país.

En este mismo sentido, el diagnóstico presta atención al sector turístico, haciendo hincapié en que la actividad representa la posibilidad de crear empleos, incrementar los mercados y la posibilidad de preservar la riqueza natural y cultural de los países, conjuntamente enmarca la necesidad de crear estrategias que ayuden a consolidar esta actividad y menciona:

“Se deben fomentar esquemas financieros especializados y accesibles que sirvan para promover inversiones turísticas...Es indispensable consolidar el modelo de desarrollo turístico sustentable...Adicionalmente, se requiere fortalecer el impacto del turismo en el bienestar social de las comunidades receptoras, para mejorar las condiciones de vida de las poblaciones turísticas” (Gobierno de la República, 2013, p. 83)

Dada la importancia de la actividad turística en nuestro país, es considerada impulsora y promotora de la economía y desarrollo de México.

### 1.3 El turismo Nacional: Programa Sectorial de Turismo PROSECTUR (2013-2018)

El programa sectorial de turismo, es un instrumento base de la planeación turística a nivel Federal, donde se constituyen los objetivos, estrategias, líneas de acción e indicadores concretos del sector, de los que se apoyan posteriormente los gobiernos a nivel estatal y municipal para la planeación turística.

En este mismo sentido, se encuentra alineado a la meta nacional “México prospero” del PND 2013-2018 mencionada anteriormente, que está encaminado a aprovechar el potencial turístico de México para generar una mayor derrama económica en el país.

Siguiendo las bases de la meta nacional, posee cinco objetivos alineados con las estrategias del objetivo 4.11 del PND, estos son:

1. Transformar el sector turístico y fortalecer esquemas de colaboración y corresponsabilidad para aprovechar el potencial turístico
2. Fortalecer las ventajas competitivas de la oferta turística.

3. Facilitar el financiamiento y la inversión público –privada en proyectos con potencial turístico
4. Impulsar la promoción turística para contribuir a la diversificación de mercados y el desarrollo y crecimiento del sector.
5. Fomentar el desarrollo sustentable de los destinos turísticos y ampliar los beneficios sociales y económicos de las comunidades receptoras (Secretaría de Gobernación, 2013, p. 13).

Destaca el hincapié de la Secretaría de Turismo el interés por generar un turismo competitivo, diversificado y que genere beneficios para los residentes y retoma el tema del potencial que posee México y que debe ser aprovechado.

Dentro de la estrategia 2.5 el PROSECTUR 2013-2018 toma el tema de la seguridad turística, mediante el impulso de una política de seguridad integral, para proporcionar una experiencia turística satisfactoria y plena a los visitantes considerando las siguientes líneas de acción:

1. Diseñar e instrumentar un modelo de seguridad, asistencia y protección integral turística.
2. Coordinar acciones gubernamentales para establecer programas de atención integral al turista.
3. Establecer, de manera permanente, esquemas e instrumentos efectivos de vinculación y colaboración interinstitucional, en los operativos de atención al turista.
4. Mejorar la asistencia a turistas mediante la capacitación y el uso de nuevas tecnologías.
5. Establecer un programa de seguridad vial basado en estándares internacionales.
6. Fortalecer los mecanismos de auxilio y asistencia turística en las zonas de mayor afluencia.
7. Mejorar la información turística en los destinos para crear una experiencia confiable y de calidad.

8. Elaborar y actualizar protocolos de atención para atender a los turistas en caso de contingencias, en coordinación con las autoridades competentes. (Secretaría de Gobernación, 2013, p. 13)

Este plan admite que México es reconocido mundialmente por sus atractivos de sol y playa, no obstante, posee potencial que no se está aprovechando al momento de implementar estrategias que nos sitúen en los primeros lugares, por lo que hay que tener en cuenta la seguridad y protección al turista como elemento de la calidad.

#### 1.4 Plan Estatal de Desarrollo Quintana Roo (2016-2022)

El Plan Estatal de Desarrollo es “la herramienta que dota de orden a la acción pública del gobierno, en el corto, mediano y largo plazos; en su estructura se mantiene una relación estratégica entre ciudadanía y gobierno que permiten estructurar alternativas de actuación socialmente compartidas” (Gobierno del Estado de Quintana Roo, 2017a).

En relación a lo anterior, define objetivos, estrategias y metas; generales y particulares que, contribuyan al cumplimiento de distintas problemáticas del Estado, en el ejercicio de la estructuración programática y la asignación presupuestal de los recursos públicos. Es así, como el PEDQROO busca garantizar la comunicación directa entre el gobierno y la ciudadanía.

La construcción del Plan se llevó a cabo mediante un ejercicio participativo llamado socialización-institucional, que ocurrió en tres momentos, en el primero se registraron los postulados, quienes fungirían como plataforma para compromisos con los ciudadanos, en el segundo se elaboraron, foros participativos de planes, proyectos, propuestas y demandas con la finalidad de dar impulso a la entidad, por último en el tercer momento, se realiza la identificación de las diversas carencias institucionales del cuerpo administrativo que será el encargado de vincularse con la población para ser atendidos eficazmente.

El PEDQROO está constituido principalmente por cinco ejes:

1. Desarrollo y diversificación económica con oportunidades para todos.
2. Gobernabilidad, seguridad y estado de derecho.
3. Gobierno moderno, confiable y cercano a la gente.

4. Desarrollo social y combate a la desigualdad.
5. Crecimiento ordenado con sustentabilidad ambiental.

Para fines de la investigación, los ejes que tienen importancia y serán desarrollados en el estudio son: el 1 Desarrollo y diversificación económica con oportunidades para todos y el 2 Gobernabilidad, seguridad y estado de derecho.

*Ilustración 2* Ejes del Plan Estatal de Desarrollo del Estado de Quintana Roo



(Ayuntamiento de Solidaridad, 2016, p. 9).

El primer eje su plan de acción promueve 5 programas de los cuales, el programa 4 se refiere exclusivamente a la “Diversificación y desarrollo del turismo”, teniendo como objetivo “consolidar a Quintana Roo como un destino competitivo y líder de la actividad turística y que como motor del desarrollo económico y social del estado genere bienestar para todos”. Estableciendo 32 líneas de acción:

1. Crear el Gabinete Turístico Estatal.
2. Diseñar e implementar el Plan Maestro de Turismo Sustentable.

3. Diseñar e implementar proyectos de desarrollo ecoturístico y de arqueología que sean estratégicos para la entidad.
4. Apoyar a los municipios en la gestión de fondos, elaboración de planes de turismo y demás actividades relacionadas.
5. Promover el trabajo conjunto de todos los sectores de la actividad turística y otorgar facilidades para su desarrollo.
6. Diseñar e implementar el programa integral de construcción, ampliación y modernización de infraestructura turística con apoyo del sector empresarial, en coordinación con la Secretaria de Infraestructura y Transportes, así como establecer un fondo para la restitución de los recursos naturales utilizados en el desarrollo turístico.
7. Diseñar e impulsar estrategias que mejoren la competitividad de los Pueblos Mágicos de Bacalar, Isla Mujeres y Tulum, así como realizar gestiones para la obtención de nuevas declaratorias.
8. Desarrollar un programa para la creación de un centro de investigación y estadística que genere información y conocimiento en materia turística para facilitar la toma de decisiones.
9. Gestionar la apertura de nuevos vuelos aéreos en los aeropuertos de Cancún, Cozumel y Chetumal.
10. Impulsar el principio de accesibilidad universal en todos los destinos turísticos de la entidad.
11. Garantizar la seguridad del turista en coordinación con la Secretaria de Seguridad Pública y los gobiernos municipales.
12. Poner en marcha un programa de capacitación a empresas y personas empleadas en el sector turístico para incrementar la calidad en la prestación de servicios y garantizar su mejora continua.
13. Impulsar la certificación de servicios turísticos, así como de establecimientos, con estándares de calidad nacionales e internacionales.
14. Establecer esquemas de colaboración con los sectores académico y empresarial, para mejorar los perfiles de egreso educativo y de ingreso laboral. Mantener actualizado el inventario turístico de Quintana Roo.



15. Promover los productos elaborados por artesanos quintanarroenses en los destinos turísticos del estado.
16. Consolidar el turismo en sus diferentes líneas de producto e impulsar nuevas ofertas turísticas.
17. Promover a la entidad como un destino de turismo médico, de reuniones, deportivo y otros segmentos.
18. Impulsar la competitividad del sector de cruceros en Quintana Roo.
19. Impulsar el programa Viajemos por Quintana Roo.
20. Impulsar el programa Mundo Maya en México.
21. Diseñar un programa de cultura turística para su difusión en los sectores empresarial y educativo.
22. Impulsar en coordinación con los estados vecinos un producto turístico multidestino peninsular, que unifique esfuerzos y se consolide como un producto competitivo contra el Caribe y desarrolle conectividad aérea regional.
23. Posicionar el Caribe Mexicano como una marca turística multiproducto y diversificado.
24. Participar en ferias y encuentros nacionales e internacionales de promoción turística.
25. Implementar estrategias de promoción, publicidad y relaciones públicas con base en las experiencias del viajero en el destino.
26. Desarrollar una estrategia de marketing digital que abarque todas las marcas y productos turísticos del estado.
27. Crear el Consejo Estatal de Promoción Turística con gerencia en marcas.
28. Implementar una estrategia de promoción de las marcas y destinos del estado a través de intercambios comerciales.
29. Desarrollar herramientas de innovación y tecnología enfocadas a mejorar los servicios turísticos de la entidad y promover la creación de destinos inteligentes.
30. Fortalecer un sistema de información y atención del turista.
31. Fortalecer el marco normativo de mejora regulatoria y facilitación turística, para mejorar la competitividad del sector.
32. Atender las actividades administrativas, técnicas, jurídicas y de staff.

Aunque son muchas las líneas de acción y todas buscan la mejora de la actividad turística, tan solo la línea número once contempla el tema de la seguridad, considerando garantizar la

seguridad del turista en conjunto con la Secretaría de Seguridad Pública y los gobiernos municipales.

Retomando el PEDQROO, el objetivo del eje 2 es “Garantizar la integridad física y patrimonial de las personas, con estricto apego a la legalidad, cercanía con la población en el marco de los derechos humanos, gobernabilidad y paz social” (Gobierno del Estado de Quintana Roo, 2017b).

Para lograrlo la estrategia general del eje es “Desarrollar esquemas de corresponsabilidad ciudadana que permitan diseñar políticas públicas integrales para una eficaz gobernanza, así como para la prevención y combate de los delitos, y la protección de la integridad, en el marco de los derechos humanos y con la administración impartición de justicia” (Gobierno del Estado de Quintana Roo, 2017b) .

Proponiendo ocho programas estratégicos para su cumplimiento, los ocho programas son:

1. Gobernabilidad
2. Capacitación, vinculación y actuación de los cuerpos policiales
3. Equipamiento y tecnología para la seguridad
4. Corresponsabilidad en la prevención del delito y responsabilidad vial
5. Sistema penitenciario
6. Protección civil
7. Derechos humanos.
8. Procuración de justicia

Estos programas a su vez, están dedicados al tema de la seguridad, cada programa cuenta con líneas de acción en donde estratégicamente buscan atacar el problema de la inseguridad.

### 1.5 Plan Municipal de Desarrollo Solidaridad (2016-2018)

El Plan Municipal de Desarrollo de Solidaridad (PMDS) responde a lo establecido en la Constitución Política de México el cual marca la responsabilidad del Estado de conducir el desarrollo nacional a través de un sistema de planeación.

En este sentido con lo anterior, el municipio es libre de la división territorial y de la organización política y administrativa, por lo que la Ley de los Municipios del estado de Quintana Roo determina la libertad jurídica de los ayuntamientos y la facultad de administrar considerando el carácter estratégico y normativo de la planeación municipal:

“El Plan Municipal es el instrumento normativo de largo plazo, rector del proceso de planeación para el desarrollo municipal que expresa claramente las prioridades, objetivos, estrategias y líneas generales de acción en materia política, ambiental, cultural, económica y social del Municipio, para promover y fomentar el desarrollo integral y el mejoramiento en la calidad de vida de la población y orientar la acción de este orden de gobierno y los grupos sociales de los Municipios hacia ese fin” (artículo 49 citado en Ayuntamiento de Solidaridad, 2016, p. 7).

Dicho lo anterior, el PMDS y fue elaborado sobre dos premisas básicas: primero La Objetividad, con base a la racionalidad económica de las acciones propuestas y segundo el valor público que cada acción generara a los solidarences y tiene como objetivo:

“Orientar la gestión gubernamental a la obtención de resultados que serán supervisados y, cuando las líneas base lo permitan, evaluar mediante la construcción de indicadores el impacto de las actividades del gobierno”(Ayuntamiento de Solidaridad, 2016, p. 5).

Además está compuesto por cinco ejes, los cuales se alinean con el PEDQROO, mencionado con anterioridad, se observa dentro de ambos planes la importancia del turismo en la economía tanto para el Estado como para el municipio.

*Ilustración 3* Ejes del Plan de Desarrollo de Solidaridad y su alineación con en Plan Estatal de Desarrollo de Quintana Roo.



(Ayuntamiento de Solidaridad, 2016, p. 9)

Entre los ejes que destacan el turismo y la seguridad se encuentra el eje cuatro “Turismo y desarrollo económico” y el eje dos “Seguridad solidaria”, el objetivo del eje dos es garantizar la integridad física, seguridad patrimonial y convivencia armónica, desde una perspectiva de vinculación entre ciudadanos, la policía municipal y la coordinación con el orden estatal y federal.

Para cumplir con su objetivo, la estrategia general del eje dos, es mejorar las condiciones de seguridad y convivencia, por lo que considera integrar cuerpos de seguridad eficientes, la mejora de la seguridad vial y la protección ciudadana.

Finalmente el eje cuatro, turismo y desarrollo económico tiene como objetivo principal consolidar al municipio como líder en la industria turística, y a partir de ello propiciar la diversificación productiva que permita fortalecer la economía local.

Adicionado a lo anterior, la estrategia general para lograr dicho objetivo es promover e incentivar las capacidades productivas, los servicios y la autogestión, reconociendo la vocación turística y la necesidad de fortalecer las cadenas de integración comercial con nuevas actividades productivas que fortalezcan nuestra economía frente a factores exógenos (Ayuntamiento de Solidaridad, 2016, p. 55).

De tal manera que el eje cuatro, de acuerdo el PMDS, se estableció para promover las capacidades productivas, los servicios y la autogestión de los ciudadanos de Solidaridad y las empresas, reconociendo la vocación turística del municipio, y considerando con visión de futuro, la necesidad de fortalecer las cadenas de integración comercial con actividades competitivas que fortalezcan su economía.

En este eje también se considera la innovación y competitividad empresarial para impulsar a los productores y a las empresas locales, también considera el trabajo digno e inclusivo, y el turismo solidario, sin embargo, no se hace ninguna mención en términos de seguridad turística.

Para poder llegar a estas líneas de acción, objetivos y estrategias el PMDS, elaboro un diagnostico general del municipio, considerando sus actividades económicas así como a sus

habitantes, demostrando que la actividad turística mueve su economía y es el sector al que se le da mayor impulso.

## 1.6 Encuesta Nacional de Victimización y Percepción Sobre Seguridad Pública

Con respecto a la percepción de seguridad a nivel nacional existe la Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE), generada por el Subsistema Nacional de Información de Gobierno, Seguridad Pública e Impartición de Justicia (SNIGSPIJ) en coordinación del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI).

Por el momento, se cuenta con la sexta entrega de la encuesta con la recopilación más actual del año 2015 presentado en el 2016, así como lo menciona el INEGI (2016a), su objetivo es:

“Obtener información con representatividad a nivel nacional y estatal que permita realizar estimaciones de la prevalencia delictiva que afectó al hogar es durante 2015, los niveles de incidencia delictiva y cifra negra” (p. 2)

Asimismo, la ENVIPE busca obtener información sobre la percepción de la seguridad pública y del desempeño de las instituciones a cargo de la seguridad pública y la justicia, además recaba información sobre las características del delito, el contexto de la victimización, el impacto económico y social del delito, con el fin de proveer información al público en general y generar elementos para la toma de decisiones de política públicas relacionados con la seguridad.

Dentro de la información que genera la encuesta se encuentran:

1. Numero de víctimas (Prevalencia delictiva)
2. Número de delitos ocurridos (Incidencia delictiva)
3. Cifra negra (delitos y sus causas)
4. Percepción sobre la seguridad de sus habitantes (lugar donde viven)
5. Grado de confianza (instituciones de seguridad)
6. Cambios en actividades y hábitos (temor al delito)
7. Costos de la delincuencia
8. Victimización del hogar y victimización personal
9. Repercusiones del delito

## 10. Actitudes y experiencias.

En cuanto a la cifra negra esta se refiere a actos delictivos que no son reportados ante el Ministerio Público o que no son objeto de una averiguación previa y que por esta razón no son considerados dentro de la estadística, en este apartado se pueden visualizar las razones por las que la ciudadanía no reporta dichos delitos.

La ENVIPE señala que en México existen 28 202 víctimas de delito por cada cien mil habitantes, mostrando un incremento del 1.48% en comparación del año anterior y en el estado de Quintana Roo las víctimas de delitos representan 29 321 por cien mil habitantes incrementando así un 2.4% respecto el año pasado (INEGI, 2016b).

Tabla 1. Prevalencia Delictiva 2014-2015 (Tasa de víctimas)

Prevalencia Delictiva 2014-2015 (Tasa de víctimas)			
Entidad	Victimas 2014	Victimas 2015	Cambio ( $\Delta\%$ )
Nacional	28 200	28 202	0.0 <sup>/a</sup>
Querétaro	25 660	28 128	9.6
Quintana Roo	28 638	29 321	2.4 <sup>/a</sup>
San Luis Potosí	25 873	21 280	-17.7

Elaboración propia con base en La ENVIPE (2016)

En cuanto a la incidencia delictiva a nivel nacional, se registraron 5, 497 delitos por cada cien mil habitantes, lo que demuestra estadísticamente que la incidencia delictiva tuvo una disminución respecto a los dos años anteriores, misma situación para el estado de Quintana Roo; los tres delitos más frecuentes fueron en primer lugar extorsión, seguido de robo o asalto en la calle, transporte público y robo a casa habitación.

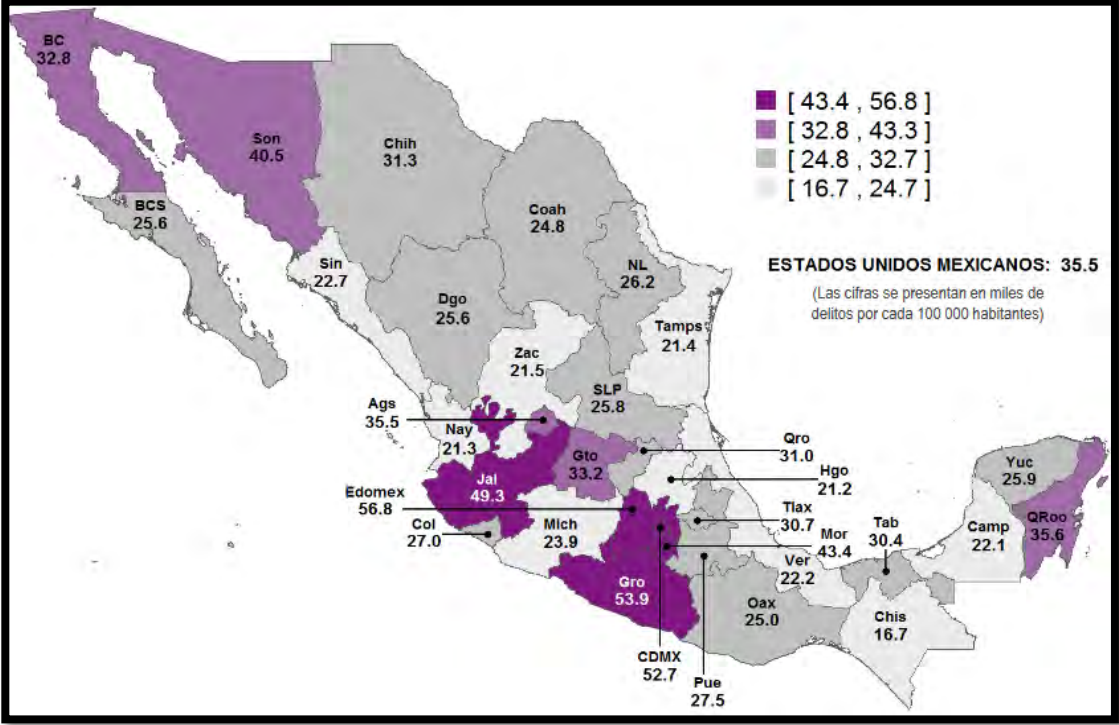
*Tabla 2* Listado de los tres delitos más frecuentes por entidad Federativa 2015.

<b>Listado de los tres delitos más frecuentes por entidad federativa.</b>			
<b>Entidad</b>	<b>1ra más frecuente</b>	<b>2da más frecuente</b>	<b>3ra más frecuente</b>
<b>Nacional</b>	<b>Robo o asalto en la calle o en el transporte público</b>	<b>Extorsión</b>	<b>Fraude</b>
Querétaro	extorsión	Robo parcial de vehículo	Fraude
Quintana Roo	extorsión	Robo o asalto en la calle o en el transporte público	Robo a casa habitación
San Luis Potosí	extorsión	Robo o asalto en la calle o en el transporte público	robo parcial de vehículo

Elaboración propia con base en La ENVIPE (2016)

Pese a la baja del número de delitos presentados durante el 2015, respecto años pasados, desde una perspectiva nacional Quintana Roo se encuentra dentro de los estados con mayor número de víctimas por cada cien mil habitantes con el 29.3%, cifras preocupantes para el estado.

*Ilustración 4* Tasa de Incidencia delictiva por entidad federativa, tasa de delitos por cada cien mil habitantes.



Elaboración propia con base en La ENVIPE (2016, p.5)

De la encuesta se debe tener en cuenta que existe una tasa de actos delictivos no registrados, ya que, sólo se consideran los delitos que se denuncian, algunas de las causas por las que no se acude a las autoridades para levantar un registro son: miedo a ser extorsionado, pérdida de tiempo, trámites largos y difíciles, desconfianza en la autoridad o por actitud hostil de la misma.

En cuanto a la percepción sobre seguridad pública de la población La ENVIPE estima, que 72.4% de la población de 18 años y más considera que vivir en su Estado es inseguro; particularmente en el estado de Quintana Roo el 58.8% de población se siente insegura.



Las causas principales de esta inseguridad son conductas delictivas o antisociales frecuentes identificadas por la población, las cinco más observadas son: consumo de alcohol y drogas en la calle, robos o asaltos frecuentes, pandillerismo o bandas violentas y la venta de droga.

Tabla 3 Conductas delictivas o antisociales más frecuentes por Entidad.

<b>Conductas delictivas o antisociales más frecuentes</b>					
<b>Entidad</b>	<b>1ra más frecuente</b>	<b>2da más frecuente</b>	<b>3ra más frecuente</b>	<b>4ta más frecuente</b>	<b>5ta más frecuente</b>
<b>Nacional</b>	<b>Se consume alcohol en la calle</b>	<b>Existen robos o asaltos frecuentes</b>	<b>Se consume droga</b>	<b>Existe pandillerismo o bandas violentas</b>	<b>Se vende droga</b>
Querétaro	Se consume alcohol en la calle	Se consume droga	Existen robos o asaltos	Existe pandillerismo o bandas violentas	Se vende droga
Quintana Roo	Se consume alcohol en la calle	Existen robos o asaltos frecuentes	Se consume droga	Existe pandillerismo o bandas violentas	Se vende droga
San Luis Potosí	Se consume alcohol en la calle	Existen robos o asaltos frecuentes	Se consume droga	Existe pandillerismo o bandas violentas	Hay riñas entre vecinos

Elaboración propia con base en La ENVIPE (2016)

## 1.7 Travel & Tourism competitiveness Index

La actividad turística es una fuente primordial de ingresos para los lugares donde se realiza, es generadora de empleos y considerada una actividad redituable por las ganancias que se obtienen de ella.

No obstante, si se toman en consideración otros factores clave al momento de elegir un destino turístico, tales como, la seguridad y protección, las opciones de elección se reducen, porque no todos los destinos ofrecen sitios seguros, inclusive muchos de ellos se encuentran marginados por el alto índice de inseguridad; aconsejándoles a los turistas evitarlos para prevenir ser víctimas de algún delito.

En este sentido, “El Informe sobre Competitividad y Turismo 2015 proporciona una plataforma para el diálogo multisectorial con el objetivo de lograr una industria de viajes y turismo fuerte y sostenible capaz de contribuir eficazmente al desarrollo económico internacional” (World Economic Forum, 2016).

De este modo, mide el conjunto de factores y políticas que permiten el desarrollo sostenible del sector de viajes y turismo, lo que a su vez contribuye al desarrollo y la competitividad de un país, tal como lo menciona:

“El Informe proporciona una plataforma y una herramienta de benchmarking estratégico para que las empresas y los gobiernos desarrollen el sector de Viajes y Turismo. Al permitir la comparación entre los países y el progreso de los países de referencia en los motores de la competitividad de Viajes y Turismo, informa las políticas y las decisiones de inversión relacionadas con el desarrollo” (World Economic Forum, 2016).

Es así como, el estudio aporta información de cómo se encuentra el país en cuanto a competitividad, cabe mencionar que dentro de los otros aspectos que toma en consideración al momento de realizarlo, están la seguridad y protección, premisas transcendentales de la tesis, esta información nos planteara un mejor panorama de la situación del país en comparación con 141 países.

El Índice comprende cuatro subíndices, 14 pilares y 90 indicadores individuales, distribuidos entre los diferentes pilares:

- Ambiente apto

1. Entorno empresarial (12 indicadores)
2. Seguridad y seguridad (5 indicadores)
3. Salud e Higiene (6 indicadores)
4. Recursos Humanos y Mercado de Trabajo (9 indicadores)
5. ICT Preparación (8 indicadores)

- Política T & T y Condiciones Habilitantes

6. Priorización de Viajes y Turismo (6 indicadores)
7. Apertura internacional (3 indicadores)
8. Competitividad de los precios (4 indicadores)
9. Sustentabilidad Ambiental (10 indicadores)

- Infraestructura

10. Infraestructura de transporte aéreo (6 indicadores)
11. Infraestructura Portuaria y Portuaria (7 indicadores)
12. Infraestructura de servicios turísticos (4 indicadores)

- Recursos naturales y culturales

13. Recursos Naturales (5 indicadores)
14. Recursos culturales y viajes de negocios (5 indicadores)

Con el fin de tener una mejor perspectiva de la situación del país, a continuación se presenta el índice de resultados que obtuvo en el estudio:

Tabla 4 Índice de Competitividad de Viajes y Turismo 2015.

Índice de Competitividad de Viajes y Turismo 2015		
Rango	País	Economía
1	España	5.31
30	México	4.36
141	Chad	2.43

Elaboración propia con base en Worl Economic Forum, 2016

Como se aprecia en los resultados España lidera el ranking del 2015, el país africano Chad ocupa el último puesto; México por su parte se encuentra dentro de los primeros 30 lugares.

El desempeño del país en los demás subíndices, nos señala que en Recursos Naturales tiene la posición 4, mientras que en Seguridad y Protección obtuvo el sitio 124, estos resultados nos refieren que el alto índice de inseguridad en el país influyó para alcanzar el lugar 30 entre los demás destinos turísticos.

Ilustración 5 México, The Travel & Tourism Competitiveness Index

<b>Mexico</b>		
<b>The Travel &amp; Tourism Competitiveness Index</b>		
	Rank (out of 141)	Score (1–7)
<b>Travel &amp; Tourism Competitiveness Index</b> .....	<b>30</b> .....	<b>4.36</b>
<b>Enabling Environment</b> .....	<b>87</b> .....	<b>4.34</b>
Business Environment .....	98.....	4.09
Safety and Security .....	124.....	4.10
Health and Hygiene .....	70.....	5.25
Human Resources and Labour Market .....	76.....	4.45
ICT Readiness .....	78.....	3.82
<b>T&amp;T Policy and Enabling Conditions</b> .....	<b>60</b> .....	<b>4.22</b>
Prioritization of Travel & Tourism .....	32.....	5.16
International Openness.....	57.....	3.48
Price Competitiveness.....	55.....	4.88
Environmental Sustainability.....	126.....	3.37
<b>Infrastructure</b> .....	<b>56</b> .....	<b>3.83</b>
Air Transport Infrastructure .....	42.....	3.64
Ground and Port Infrastructure.....	72.....	3.39
Tourist Service Infrastructure.....	64.....	4.47
<b>Natural and Cultural Resources</b> .....	<b>9</b> .....	<b>5.05</b>
Natural Resources.....	4.....	5.18
Cultural Resources and Business Travel .....	11.....	4.92

(World Economic Forum, 2016)

Como bien menciona el informe y en aras de mejorar la competitividad del país, es trascendental, trabajar en estrategias, líneas de acción y planes que minimicen la problemática, para competir con otros destinos que no poseen tanta belleza natural como México, sin embargo, si le aportan seguridad a sus visitantes.

## CAPITULO II

### Playa del Carmen: Análisis del área de estudio

Con el objetivo de enriquecer la el estudio, además de tener una perspectiva del destino en el capítulo II, se hace una descripción de manera general del destino teniendo en cuenta que este pertenece al Municipio de Solidaridad, se toman encuesta datos como su ubicación, la influencia del turismo en la economía, así como la seguridad en el destino.

#### 2.1 Ubicación geográfica y población

Playa del Carmen es la cabecera del Municipio de Solidaridad del Quintana Roo, además, forma parte de la “Riviera Maya”, ahora bien, el Estado de Quintana Roo así como el municipio son relativamente jóvenes, por lo cual existe una escasez de información del destino Playa del Carmen, lo que conlleva contemplar al municipio de Solidaridad en su totalidad.

Añadido a lo anterior, el Municipio de Solidaridad es uno de los once municipios del estado de Quintana Roo y se ubica entre los 20° 45' y los 19° 46' de latitud norte y los 86° 57' y los 88° 05' de longitud oeste, tiene una extensión territorial de 20° 45' y los 19° 46' de latitud norte y los 86° 57' y los 88° 05' de longitud oeste.

Ilustración 6 Municipios del Estado de Quintana Roo

Municipios de Quintana Roo	
Número	Nombre
001	Cozumel
002	Felipe Carrillo Puerto
003	Isla Mujeres
004	Othón P. Blanco
005	Benito Juárez
006	José María Morelos
007	Lázaro Cárdenas
008	Solidaridad
009	Tulum
010	Bacalar
011	Puerto Morelos

(Elaboración propia)

Solidaridad colinda al norte con el municipio de Puerto Morelos, al noroeste con el municipio de Lázaro Cárdenas; al este con el Mar Caribe y el municipio de Cozumel; y al sur con el municipio de Tulum y tiene una población total de 209, 634 habitantes de acuerdo con el último censo de población del INEGI en 2015.

En la actualidad, en Municipio de Solidaridad es uno con los crecimientos más acelerados de acuerdo con estos mismos datos proporcionados por el INEGI y es el tercer municipio con mayor número de habitantes.

Por otra parte de acuerdo a las estimaciones del Consejo Estatal de Población (COESPO) y mencionadas en el PMDS 2016-2018, pronostican que el crecimiento de la población se presentara de manera acelerada, pues se contempla que para el 2025 habrá 331, 150 habitantes, de esta forma se estima que la población del municipio crecerá un 35% en este periodo de tiempo.

Si lo comparamos con el crecimiento estimado por la COESPO para el Estado del 22%, uno de cada cuatro nuevos habitantes de Quintana Roo será un residente del municipio de Solidaridad (Ayuntamiento de Solidaridad, 2016, p. 14).

Este crecimiento acelerado se contempla como uno de los problemas y retos públicos, puesto que la densidad poblacional y la demanda por más y mejores servicios exigen que el gobierno sea capaz de responder de una manera rápida y de calidad.

Ante esto, el PMDS menciona “El acelerado crecimiento poblacional implica que, para satisfacer las demandas de la población, la gestión pública debe ser más productiva en todos los rubros: servicios públicos, trabajo, salud, educación, vivienda y seguridad. Es decir, se requieren estrategias que permitan cubrir un mayor número de necesidades con recursos similares” (Ayuntamiento de Solidaridad, 2016, p. 18).

Finalmente el Municipio considera que cuenta con un bono demográfico puesto que posee la mayor parte de los habitantes en edad joven (entre 20 y 39 años de edad) por lo que dichas estrategias deben contemplar la creación de oportunidades de desarrollo y empleo para capitalizar esta situación y reducir la pobreza.

#### 4.2.1 Creación del municipio

El actual PDMS menciona que desde la constitución del territorio federal de Quintana Roo en 1902, la ciudad de Playa del Carmen fue el principal referente del municipio, en su origen político perteneció a la delegación de Cozumel y, al decretarse en 1974 la conformación estado de Quintana Roo, formaba parte del municipio de Cozumel y añade:

“En este inicio, el municipio de Cozumel comprendía la isla del mismo nombre cuya extensión era de 461.3 km<sup>2</sup> y una parte continental con una superficie de 4,431.7 km<sup>2</sup> que paulatinamente alcanzó un total de 4,893 km<sup>2</sup>.

La densidad de población en la isla de Cozumel era de 91 habitantes por km<sup>2</sup>, mientras que en la parte continental era de 5.4 habitantes. En la porción continental, la población se distribuía principalmente entre las localidades de Playa del Carmen, Tulum, Puerto Aventuras y Cobá. Cozumel se dividía en tres subregiones: la isla de Cozumel, la franja litoral del corredor turístico—cuya ciudad principal era Playa del Carmen y que a fines de 1992 contaba con 10,594 habitantes y tenía en operación 500 cuartos hoteleros—y la zona indígena, de enorme riqueza cultural y arqueológica, con centro en Cobá” (Ayuntamiento de Solidaridad, 2016, p. 12)

Es decir que la situación insular de Cozumel fue un factor que impidió su función como centro regional integrador, que ante la creciente dinámica social y turística de la isla obligaba a las autoridades municipales a concentrar sus esfuerzos en los asuntos locales, en consecuencia, se descuidaba la atención a los habitantes en el territorio continental que empezaba a crecer rápidamente.

De acuerdo al Plan Municipal de Solidaridad (2016) el municipio se encuentra sobre una planicie de origen tectónico, sus máximas elevaciones son inferiores a los 25 metros sobre el nivel del mar y estas elevaciones disminuyen hacia la zona de la costa. Su altitud media sobre el nivel del mar es de 10 metros (Ayuntamiento de Solidaridad, 2016, p. 13).

La roca caliza, sumamente permeable, que forma el suelo de esta región no permite la existencia de corrientes de aguas superficiales, gracias a esto, el Municipio cuenta con innumerables cenotes.

La profundidad de los acuíferos varía de 5 a 10 metros, sin embargo, también existen de 1 metro con un espesor promedio de 19 metros. Los tipos de aguas predominantes son las sódico-cloruradas y clorurada-sulfatada-sódica (Ayuntamiento de Solidaridad, 2016, p. 13).



Así mismo la Enciclopedia de los Municipios y Delegaciones de México menciona que los suelos de rendzina son los más extendidos, se presentan en áreas de poca pendiente; son suelos de poca profundidad, con buena estructura, drenaje y aireación, erosionable fácilmente por el aire y lluvia excesiva.

Las zonas próximas a las playas están formados por areniscas calcáreas de origen marino, que forman regozoles y arenosoles. En general, los suelos predominantes en el municipio son los litosoles y redzinas, que son poco desarrollados, por lo que no son aptos para la agricultura, su potencial es forestal y ganadero. En el sureste también se encuentran terrenos salinos (H. Ayuntamiento de Solidaridad, n.d.).

Finalmente, el Plan Municipal añade que, el clima es cálido subhúmedo con lluvias en el verano de mayor humedad; la temperatura media anual es de 26°C. Los vientos predominantes son los del sureste. La precipitación pluvial anual oscila entre los 1,300 y los 1,500 milímetros con estación de lluvia de marzo a octubre. El clima se ve afectado por los ciclones, que aumentan la precipitación sobre todo en el verano. (Ayuntamiento de Solidaridad, 2016, p. 13).

#### 4.2.2 Seguridad en Playa del Carmen

Uno de los retos a los que se enfrenta cualquier destino o sitio ante un crecimiento acelerado de la población es la inseguridad, ante mayor número de personas incrementa los actos delictivos, el municipio de Solidaridad es joven sin embargo su crecimiento es grandes pasos.

No podemos culpar dicho crecimiento de ser la causa de la inseguridad pero si contemplar que no son situaciones aisladas.

En el municipio de Solidaridad el promedio de denuncias del fuero común para el periodo de 2011-2015 fue de 5,522 delitos, siendo el año 2014 el caso con la menor incidencia, pues registró 5,028 denuncias, mientras que el año 2015 observó la mayor prevalencia, al alcanzar una cifra de 6,139 delitos, según datos del Sistema Nacional de Seguridad Pública (2015), expresados en el PDMS (Ayuntamiento de Solidaridad, 2016, p. 26).

Añade que uno de los principales temas a atender es el de violencia contra las mujeres y las violaciones, cuya cantidad de denuncias se ha incrementado significativamente, al pasar de 87 denuncias en 2014 a 95 en 2015 (Ayuntamiento de Solidaridad, 2016, p. 26).

De 546 violaciones denunciadas en el año 2015 en el estado de Quintana Roo, 95 corresponden al municipio de Solidaridad. Por otro lado, en cuanto a homicidios dolosos y culposos, Solidaridad registra un importante incremento durante el periodo 2011-2015 (Ayuntamiento de Solidaridad, 2016, p. 27).

Los incidentes reportados al centro de emergencias en el municipio de Solidaridad durante 2015 y en los que se solicitó el apoyo de elementos de la Policía Preventiva Municipal, son un total de 14,520 incidentes, de los cuales 13,972 se registraron en la zona de Playa del Carmen (96%), de acuerdo a La Dirección de Seguridad Pública y Tránsito en 2015 (Dirección de Seguridad Pública y Tránsito, 2015 citado por Ayuntamiento de Solidaridad, 2016, p. 28).

Añade, que los principales incidentes que se reportaron en el año 2015 fueron: robos, riñas callejeras, venta o tráfico de drogas, extorsión, violación, homicidios, la sustracción de menores, denuncias de secuestros, incidentes de riña relacionados con la prostitución; destacando también, los intentos de suicidios (Dirección de Seguridad Pública y Tránsito, 2015 citado por Ayuntamiento de Solidaridad, 2016, p. 28).

#### 4.2.3 Turismo en cifras

El turismo en Quintana Roo es una de las principales actividades económicas, basta con conservar las cifras del año 2015 en donde generó el 38.5% 38.5% del total de divisas que ingresaron al país por concepto de turismo.

Ahora bien, Playa del Carmen es como tal un destino turístico, sin embargo como se mencionó con anterioridad es también considerado dentro del corredor turístico “Riviera Maya” el cual está conformado por Puerto Morelos, Akumal, Playa del Carmen, la Reserva de la Biósfera Sian Ka'an que en su interior se encuentran las comunidades de Boca Paila y Punta Allen, Tulum, Xel-Há, Xcaret y Cobá (Ver anexo número 1).

Dada esta razón las cifras para el destino Playa del Carmen son expresadas dentro de los indicadores de la “Riviera Maya”, la cual se ha posicionado como el primer destino turístico internacional de México.

Tal es así que la “Riviera Maya” fue considerada dentro de los 44 destinos turísticos seleccionados por el Gobierno Federal y Gobiernos Estatales para para el desarrollo del Proyecto Agenda Competitividad por Destinos Turísticos (ACDT), que fueron escogidos por ser de los principales receptores de turistas internacionales y nacionales. (Ver anexo número 2).

En esta agenda se menciona que antes de denominarse “Riviera Maya” se llamó originalmente corredor Cancún- Tulum, pero el con el impulso de las autoridades públicas municipales, bajo el mando del alcalde municipal licenciado Miguel Ramón Martín Azueta en 1999 se le cambió el nombre por el de Riviera Maya. Desde entonces la Riviera Maya pasó a convertirse, en uno de los destinos turísticos más importantes de México y uno de los más visitados a escala internacional (SECTUR, Gobierno del Estado de Quintana Roo, & Universidad de Quintana Roo, 2013, p. 13).

De igual forma menciona que Playa del Carmen, su principal actividad económica es el turismo, generando al mismo tiempo mucho trabajo en la industria de la construcción, además de ser la ciudad central de la Riviera Maya y entre su población residente se encuentran extranjeros (SECTUR et al., 2013, p. 30)

En el 2010 la Riviera Maya contaba con una infraestructura hotelera de 377 hoteles con 38,402 cuartos y para primer trimestre de 2016 contaba con 405 hoteles y 43,669 cuartos, por su parte el municipio de Solidaridad cuenta con el mayor número de hoteles y cuartos, lo que implica la necesidad de mantener y ampliar la infraestructura y los servicios públicos que demandan los habitantes y turistas.

La infraestructura hotelera con que cuenta Solidaridad representa 28% de los hoteles y 41% de los cuartos disponibles en el estado. Éstos a su vez representan 64.4% de hoteles y 83.8% de los cuartos disponibles del destino Riviera Maya, según datos de SECTUR (Ayuntamiento de Solidaridad, 2016, p. 32).

Durante el primer cuatrimestre del año la afluencia turística hacia la Riviera Maya aumento un 2.7 por ciento, respecto al mismo periodo del año 2015. Del total de visitantes en el estado, el destino Riviera Maya recibió el 41.52%

Tabla 5 Afluencia de turistas a Quintana Roo por Zona Turística.

<b>Afluencia de turistas a Quintana Roo por Zona Turística.</b>		
<b>DESTINO</b>	<b>Turistas</b>	
	<b>ENE-ABR</b>	
	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Cancún	1,624,270	1,656,674
Cozumel	195,760	217,728
Chetumal	154,799	155,022
<b>Riviera Maya</b>	<b>1,527,931</b>	<b>1,568,965</b>
Estatal	3,630,234	3,778,208

Elaboración propia con base SECTUR (2016)

Ahora bien, en términos de impacto económico destacan dos indicadores: la derrama económica y el gasto promedio la Riviera Maya, entre el primer cuatrimestre de 2015 y 2016, alcanzó un incremento de 2.7% en la captación de divisas al pasar de 962.6 a 988.45 millones de dólares.

Tabla 6 Derrama Económica Abril 2015- Abril 2016 (Millones de Dólares)

DESTINO	ENE-ABR		
	2015	2016	Diferencia Absoluta %
<b>Cancún</b>	\$1,872.11	\$1,717.82	-8.20%
<b>Cozumel</b>	\$234.90	\$245.37	4.50%
<b>Chetumal</b>	\$18.58	\$18.60	0.10%
<b>Isla Mujeres</b>	\$33.91	\$47.83	41.10%
<b>Riviera Maya</b>	\$962.60	\$988.45	2.70%
<b>Estado</b>	\$3,122.09	\$3,018.07	-3.30%
<b>Dólar USA promedio</b>	\$15.23	\$17.89	

Elaboración propia con base SECTUR (2016)

Si se observa el cuadro se puede notar que pese una alza del 2.70 % en la Riviera Maya existe una disminución a nivel Estado, expresado en cifras, es notable el beneficio que proporciona la actividad turística económicamente, siendo Cancún y la Riviera los mayores captadores de la actividad, en la cual se ubica Playa del Carmen.

Sin embargo, esto mismo puede ocasionar problemas al solo depender de esta actividad, pues así como puede existir una alza, puede existir una baja, ocasionado por factores tanto internos como externos que no son controlados, causando ser vulnerables ante cualquier tipo de cambio del dólar, temporadas bajas, entre otros aspectos.

El PDMS menciona que a nivel local existen problemáticas que afectan esta actividad tales como:

1. La insuficiente formación de recursos humanos y capacitación que atienda al sector hotelero y gastronómico
2. La desvinculación entre el turismo comercial, recreativo y el enfoque de desarrollo turístico sustentable
3. La falta de coordinación entre los órdenes de gobierno en materia turística, en la que prevalece la desarticulación de los programas federales, estatales y municipales
4. Problemas de accesibilidad e infraestructura.
5. Deficiencia e insuficiencia en los servicios públicos y la seguridad ciudadana, que impacta en la tranquilidad y la percepción de los turistas.(Ayuntamiento de Solidaridad, 2016, p. 33)

En este mismo sentido, el PDMS, enmarca que existen problemáticas que no permiten al destino resaltar en todos los aspectos, por lo que es necesario considerar los indicadores no solo económicos sino también tecnológicos, educativos, territoriales, culturales, ambientales, entre otros, que permitan combatir los puntos negativos desde una perspectiva general.

Cabe mencionar, que pese a que el destino posee dichas problemáticas, la afluencia turística y la derrama económica continua en aumento, sin embargo, si se tomaran en cuenta estrategias que minimizaran los problemas, los beneficios serían mayores.

## CAPITULO III

### ACERCAMIENTO TEÓRICO CONCEPTUAL

Con el objetivo de establecer claridad y sin exceder en conceptos amplios, se realiza una explicación concreta de los términos útiles para la investigación, siendo la base teórica parte fundamental para exponer los criterios planteados en la problemática de la tesis.

Sin embargo, los conceptos prioritarios en la investigación son los relacionados con la seguridad y sus diferentes términos, cabe mencionar que no se ahondara en el concepto de turismo por ser muy amplio y extenso, por consiguiente, la finalidad de la base teórica es puntualizar la relevancia que tiene la seguridad y cómo la percibe el turista o visitante que llega al destino turístico.

#### 3.1 El concepto de riesgo

Al hablar de riesgo en un sentido común, es expresar que una persona se encuentra expuesta ante la posibilidad de algún daño o perjuicio, si se relaciona con el concepto de seguridad se entiende, que los dos términos son opuestos, es decir, a mayor seguridad menor riesgo y viceversa, a mayor riesgo menor seguridad.

Siendo que el término empezó a usarse en las ciencias sociales en la década de los ochenta, debido a que se idealizaba únicamente para las ciencias exactas, no obstante, el autor Niklas Luhmann lo relaciona más a las ciencias sociales por la toma de decisiones e incertidumbre, que una sociedad moderna o en vías de desarrollo presenta.

Jorge Albarracin en “La teoría del riesgo y el manejo del concepto riesgo en las sociedades agropecuarias andinas”, cita a Luhmann e indica:

“Por lo tanto indica Luhmann (1996), el riesgo depende de la atribución de los daños (posibles o efectivamente decididos) debido a una resolución que se toma en el sistema, mientras que peligro se entiende como una posibilidad de daño digna de atención, se habla de riesgo solo en el caso en que el daño se hace posible como consecuencia de una decisión tomada en el sistema y que no puede acontecer sin que hubiera mediado tal decisión. (Albarracin, 2002, p. 2)”

El riesgo es una de las formas de vincular el tiempo, esto es, una de las formas con las que la sociedad controla su propia renovación, al vincular estados futuros con decisiones presentes.

La decisión teórica de distinguir riesgo, del peligro, indica Luhmann (1996), se torna irrelevante sino se hace referencia a la idea de seguridad, y con esto la seguridad se convierte en un concepto decisivo.

El riesgo es una abstracción de origen completamente humano, así lo menciona el autor Soldano, el cual elaboró una síntesis temática acerca de los conceptos relacionados con el concepto de riesgo, entre los que se encuentran desastre, catástrofe, vulnerabilidad y amenaza.

El autor plantea tres diferentes definiciones de riesgo, la primera definición menciona que el riesgo es “la probabilidad de que ocurra algún hecho indeseable” y esta interrelacionado con factores culturales, históricos, políticos, socioeconómicos y ambientales y se asocia con el concepto de desastre y catástrofe.

En la segunda definición el riesgo es la probabilidad de que una amenaza se convierta en un desastre” y la vulnerabilidad o las amenazas, por separado, no representan factores de peligro. Pero, si se juntan, se convierten en un riesgo, o sea, en la probabilidad de que ocurra un desastre.

En este sentido la vulnerabilidad es interpretada por Soldano como la capacidad “respuesta-daño” de la sociedad ante un evento potencialmente catastrófico y la amenaza o peligro como la probabilidad de ocurrencia de todo evento que afecte a los seres humanos (Soldano, 2009, p. 3)

Y finalmente en la última definición Soldano propone una fórmula para calcular el riesgo y expresa:

Para poder “medir” el riesgo la expresión más generalizada es el producto de la probabilidad de la ocurrencia del evento considerado (potencial de la amenaza referido a un región y periodo determinados de tiempo) por las consecuencias esperadas (condiciones de la vulnerabilidad de la comunidad asentada en dicha región):  $\text{Riesgo} = \text{Amenaza} \times \text{Vulnerabilidad}$ . (Soldano, 2009, p. 4,5)



*Ilustración 7* Formula matemática para medir el riesgo.

$$\text{Riesgo} = \text{Amenaza} \times \text{Vulnerabilidad}$$

(Soldano, 2009, p.4)

Es decir que si se encuentra en la presencia de una amenaza o peligro y surge una vulnerabilidad humana entonces existe un riesgo.

### 3.2 Seguridad

El concepto relevante que se necesita ser bien identificado es el de seguridad, de este mismo término se desprenden los conceptos de Seguridad Pública, ciudadana y turística. El primer concepto de seguridad es el de la autora Verónica Valencia en “La seguridad pública como un derecho humano del Quinto certamen de ensayo sobre derechos humanos” sugiere que:

“El concepto seguridad proviene del latín securitas, que a su vez se deriva del adjetivo securus, el cual está compuesto por “se” que quiere decir sin y “cura”, que se refiere a cuidado o procuración, lo anterior significa entonces “sin temor”, “despreocupado” o “sin temor a preocuparse”(Valencia Ramírez, 2002).

La misma autora menciona que la seguridad en la actualidad experimenta un nuevo desarrollo, el cual es un sentimiento colectivo, frágil y difuso, pero con fuertes y profundas raíces en el quehacer diario, en la forma en la que se desarrolla la convivencia humana en un determinado hábitat social.

Para hacerlo efectivo se divide en seguridad pública, exterior, jurídica y material. La pública engloba la defensa de las instituciones y el mantenimiento de la tranquilidad ciudadana. El derecho a la seguridad pública, en oposición al Estado, implica el derecho individual a la protección de la persona y de sus bienes, el deber de perseguir y detener a los responsables de delitos, así como el derecho a no padecer trastornos que van más allá de los inconvenientes normales de la vida en sociedad.

La seguridad pública se entiende entonces, como la garantía que debe brindar el Estado para el libre ejercicio de los derechos de todos los ciudadanos. Para su efectividad real y garantizarla, el Estado tiene el deber de aplicar determinados (LIV Legislatura del Estado de México & Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, 2002).

La Doctora Silvia Morales (2002) cita al autor Grünewald quien alude que:

“La seguridad debe ser interpretada como un estado subjetivo que nos permite percibir que nos desplazamos en un espacio exento de riesgos reales o potenciales. La falta de seguridad genera un conflicto, un choque o lucha de valores y derechos”

Por otro lado, el concepto seguridad en el sentido más amplio del término, hace referencia a la ausencia de riesgos o amenazas, tanto en el campo de los asuntos internacionales como en el ámbito individual de las personas físicas.

Así como lo menciona el autor Ventura (2015) “la seguridad concierne a Estados, gobiernos e individuos, es un término que ha sufrido transformaciones y ha tenido distintas concepciones a lo largo de la historia, debido a los cambios políticos, económicos y sociales a nivel global... la seguridad no tiene que ver únicamente con la lucha contra terroristas o con la protección de la supervivencia de un Estado, sino que es un elemento fuertemente instalado en la dimensión social y en la vida cotidiana de muchas personas” (p.1).

De igual manera desde una perspectiva criminalista “la seguridad ciudadana se ha identificado como el miedo a ser víctima de un delito, pero es posible que el término abarque otros sentimientos con connotaciones de inseguridad e inestabilidad” (Thome y Torrente, 2003 citado por Bartolomé, Gutierrez, 2008)

### 3.3 Seguridad Pública

La seguridad pública se entiende, como la garantía que debe brindar el Estado para el libre ejercicio de los derechos de todos los ciudadanos. Para su efectividad real y garantizarla, el Estado tiene el deber de aplicar determinados (LIV Legislatura del Estado de México & Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, 2002).

El derecho a la seguridad pública, en oposición al Estado, implica el derecho individual a la protección de la persona y de sus bienes, el deber de perseguir y detener a los responsables

de delitos, así como el derecho a no padecer trastornos que van más allá de los inconvenientes normales de la vida en sociedad.

En este mismo sentido, el autor Montero Bagatella en “El concepto de seguridad en el nuevo paradigma de la normatividad mexicana”, cita a Rosas y a Saint Pierre quienes definen:

“el concepto de seguridad pública se refiere al mantenimiento de la paz, la ley y el orden públicos”,(Rosas, 2015) que se puede entender también como la imposición del orden a través del Estado de derecho y de la represión, mediante las sanciones judiciales y de la acción policial (Saint Pierre 2012, 42 citado por Montero Bagatella, 2013, p. 209)

Además de mantener el orden, de acuerdo con Silva el papel de la seguridad pública es establecer un equilibrio entre los intereses constitucionales que se encuentren en conflicto o, en otras palabras, resolver problemas entre los integrantes de una misma sociedad, por medio de la impartición de justicia.

También puede comprenderse como que está determinada por dos grandes elementos: las instituciones que constituyen al Estado de derecho y las herramientas que permiten imponerlo. Las primeras constituyen el conjunto de reglas que generan los incentivos para la estabilidad, el respeto a la ley y la conservación del orden; es decir, la capacidad de la autoridad para hacer el uso legítimo de la fuerza”(Silva, 2011, 2014 citado por Montero Bagatella, 2013, p. 210)

Es entonces, como el concepto de seguridad pública se constituiría el mantener el orden de la ciudadanía, hacer respetar las garantías individuales de sus habitantes, con el fin de garantizar el bienestar entre su población a través de las instituciones de seguridad pública.

### 3.4 Seguridad ciudadana

Se considera la seguridad ciudadana a la participación que tiene la ciudadanía con los elementos de seguridad pública, para que en conjunto fomenten un vínculo que les permita crear confianza y tranquilidad mejorando la convivencia, podría tomarse en este mismo sentido, como seguridad comunitaria a los vecinos vigilantes que cooperan en aras de la tranquilidad y el orden de sus colonias.

Sin embargo, desde una perspectiva criminalista “la seguridad ciudadana se ha identificado como el miedo a ser víctima de un delito, pero es posible que el termino abarque otros sentimientos con connotaciones de inseguridad e inestabilidad” (De igual manera desde una perspectiva criminalista “la seguridad ciudadana se ha identificado como el miedo a ser víctima de un delito, pero es posible que el termino abarque otros sentimientos con connotaciones de inseguridad e inestabilidad” (Thome y Torrente, 2003 citado por Bartolomé, Gutierrez, 2008).

En este mismo sentido el autor Tudela, menciona que la Seguridad Ciudadana es aquel:

“Estado o condición socio-institucional que objetiva y subjetivamente (percepción) puede calificarse como óptima para el libre ejercicio de los derechos individuales y colectivos y que depende del conjunto de condiciones sociales y culturales, jurídicas, institucionales y políticas que, entre otras, posibilitan el adecuado y normal funcionamiento de las instituciones públicas y los organismos del Estado, así como la convivencia pacífica y el desarrollo de la comunidad y la persona”(Tudela, 2016, p. 10).

De esta forma, la seguridad ciudadana entonces es el conjunto de medidas y previsiones que adopta el Estado a través de sus instituciones dentro del marco de la ley y los derechos humanos para que la comunidad pueda desarrollar sus actividades libres de riesgo y amenazas. Como le menciona la Organización para la seguridad y la Co-operación en Europa, la OSCE por sus siglas en inglés:

“La vigilancia basada en la comunidad u orientada a la comunidad es una filosofía y también una estrategia organizacional que permite que la policía y la comunidad trabajen juntas para resolver problemas de delincuencia, desorden y seguridad, y para mejorar la calidad de vida de todos los miembros de la comunidad. (OSCE, 2008). La experiencia sugiere que la seguridad de la comunidad mejora considerablemente cuando las comunidades juegan un papel fundamental en la definición de sus propias necesidades de seguridad y participan en la planificación, implementación y monitoreo de soluciones definidas a nivel local para sus problemas”. (ONU MUJERES, 2012)

Por lo tanto, la seguridad ciudadana, se utiliza en referencia a la seguridad primordial de las personas y grupos sociales, tal como lo menciona el artículo 3 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos: “Todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona.

Otro concepto de relevancia es el que se encuentra en el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) que señala a la seguridad ciudadana como:

“el proceso de establecer, fortalecer y proteger el orden civil democrático, eliminando las amenazas de violencia en la población y permitiendo una coexistencia segura y pacífica. Se le considera un bien público e implica la salvaguarda eficaz de los derechos humanos inherentes a la persona, especialmente el derecho a la vida, la integridad personal, la inviolabilidad del domicilio y la libertad de movimiento. (PNUD, 2013)

Entonces, cuando hablamos de seguridad ciudadana nos estamos refiriendo a aquella condición o situación de resguardo integral de las personas y sus bienes ante riesgos y amenazas y del libre ejercicio de sus derechos humanos que se mantiene en el tiempo. La seguridad ciudadana está constituida por cuatro componentes básicos: el marco legal, el sistema judicial, el sistema penitenciario y las fuerzas de seguridad.

### 3.5 Seguridad turística

La seguridad y el turismo son conceptos que están ligados en el momento del viaje de acuerdo con la Red Interamericana de gestión de la seguridad turística donde claramente indica:

“La seguridad es una de las pautas principales de valoración del hombre en la elección de un destino durante el tiempo libre destinado al turismo y la recreación y debe ser interpretada como un estado objetivo y subjetivo que nos permite percibir que nos desplazamos en un espacio exento de riesgos reales o potenciales.

La seguridad turística es una variable de la seguridad ciudadana y debe ser analizada como parte de un sistema de seguridad integral pero con sus propios indicadores o ejes de trabajo”(Red Interamericana de gestión de la seguridad turística, 2017).

Otra aproximación hacia este el término de seguridad turística es el que se plantea en el Plan Estratégico de Seguridad de Colombia, en el cual la seguridad turística se percibe como un derecho.

“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 a regresar a su país” (Ministerio de Comercio & Policía de Turismo, 2003).

El autor Luis Alberto Grünewald (2010) habla sobre la percepción de la seguridad, en la cual explica que la seguridad debe ser interpretada como un estado subjetivo que nos permite percibir que nos desplazamos en un espacio exento de riesgos reales o potenciales. La falta de seguridad genera un conflicto, un choque o lucha de valores y derechos que consideran:

- I. Los intereses personales, como ya hemos dicho el ciudadano somatiza el sufrimiento y la incertidumbre por su familia, su vida, sus bienes y en algunos casos el daño moral si ya han sido víctima de un hecho delictivo, que le produce una sensación concreta de pérdida de valores sociales y personales.
- II. La participación de los actores directos en el conflicto
- III. El ciudadano y el agente de seguridad.

Por consiguiente, se entiende por seguridad turística 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.

Esa búsqueda permanente de bienestar que tiene el hombre como objetivo de vida tiene en el tiempo libre destinado al turismo y la recreación una pauta de valoración importante para su desarrollo personal y social (Grünewald, 2010).

La manera en que percibe si el destino turístico elegido es seguro o no, depende de factores tanto subjetivos como objetivos, de lo que se dice y de lo que en realidad ocurre.

### 3.6 Bienestar Turístico

El autor Peter Tarlow, Doctor en sociología y experto en seguridad turística realiza un análisis acerca de la seguridad en el turismo y debate el sí debería ser considerado el término “Seguridad turística” o “Bienestar turístico”.

El menciona que la expresión “Bienestar turístico” es la que debe ser empleada puesto que no debemos tan solo ofrecerle al turista una seguridad física, sino, que hay que considerar aspectos tales como: su salud, por su seguridad corporal, por la necesidad de una evacuación

urgente, por los peligros como el incendio, por el desastre natural y por la calidad de salud de la comida que se consume o el agua que se toma (Tarlow, 2017).

Además en las definiciones de seguridad turística no se consideran a los residentes, ni prestadores de servicios, quienes también deberían contar con una seguridad en donde se debe tomar en cuenta desde los robos hasta las violaciones.

Para no generar confusión alguna Tarlow emplea la seguridad turística y el bienestar turístico como sinónimos, agrega que esta tiene seis grandes funciones, las cuales son:

1. La protección del turista/ciudadano contra los actos de violencia cometidos por los lugareños, miembros del staff u otros turistas.
2. La protección de las sedes y de los edificios y el medio ambiente, contra actos cometidos por los turistas.
3. La protección de los miembros del staff contra los ataques de turistas, de otros empleados, de gente local y de terrorismo.
4. La protección de los turistas/ciudadanos contra problemas de fraude cometidos por la industria turística.
5. Los asuntos de la salud. Este aspecto tiene que ver con los problemas de las enfermedades contagiosas, las pandemias, y el problema de la pureza de los alimentos y aguas consumidas por los visitantes y por los miembros del staff.
6. Los actos de delincuencia y de terrorismo (Aunque caen en las áreas ya mencionadas arriba, son tan diferentes que hay que prestar la atención a diferenciar entre ellas y crear planes separadas para cada una de estas categorías) (Tarlow, 2017).

Agrega Tarlow, que a pesar de que tanto los turistas, prestadores de servicios y residentes merecen un bienestar turístico, tienen necesidades diferentes en cuanto a la seguridad y que estos forman parte de un grupo diferente.

### 3.7 Percepción

El concepto de percepción por otro lado, permitirá entender que la recepción de ciertos factores provoca o genera un estímulo hacia algo en particular. Es evidente, que los estudios de percepción tienen diversas posturas y definiciones dependiendo del autor, sin embargo, todos alucen a lo mismo.

Es así como, en “Enfoques teóricos sobre la percepción que tienen las personas”, la autora Arias (2006) hace mención a varios autores de los que se pueden citar:

“Percepción, según el autor Carterette y Friedman (1982), es una parte esencial de la conciencia, es la parte que consta de hechos intratables y, por tanto, constituye la realidad como es experimentada. Esta función de la percepción depende de la actividad de receptores que son afectados por procesos provenientes del mundo físico. La percepción puede entonces definirse como el resultado del procesamiento de información que consta de estimulaciones a receptores en condiciones que en cada caso se deben parcialmente a la propia actividad del sujeto”.

“La percepción de acuerdo al autor Barthey (1982) no se usa solo en la psicología, sino que también es una palabra cuyos diversos significados son moneda corriente en el lenguaje común. Dice Barthey que según el diccionario 1. "La percepción es cualquier acto o proceso de conocimiento de objetos, hechos o verdades, ya sea mediante la experiencia sensorial o por el pensamiento; es una conciencia de los objetos, un conocimiento 2. "La referencia que una sensación hace a un objeto externo". 3. "Un conocimiento inmediato o intuitivo, o juicio; un discernimiento análogo a la percepción sensorial con respecto a su inmediatez y al sentimiento de certidumbre que lo acompaña, frecuentemente implica una observación agradable o una discriminación sutil" (p.10).

Siendo así la percepción considerada desde una parte perteneciente a la conciencia desde un hecho ya experimentado de forma presencia o sensorial en donde interviene la observación de objetos o realidades.

Por otro lado, la psicología de la Gestalt, anterior a Kant aseveró que las estructuras más que los elementos sensoriales, son primordiales en la percepción, este campo perceptivo queda determinado por una serie de leyes que han sido sistematizadas (Arias Castilla, 2006).

En el libro Introducción a la Psicología Social del autor Armando Campos, sugiere que toda codificación cognoscitiva de la percepción involucra una síntesis abstracta:

“Los esquemas cognoscitivos cumplen al menos dos funciones esenciales en el proceso perceptivo:

1. La codificación y representación del objeto y;
2. Por otro lado, la interpretación e inferencia al futuro”(Campos Santelices, 1985).



Por lo que después de estas referencias proporcionadas por los autores se puede tomar para este estudio la percepción como un hecho u objeto que ha sido observado de manera presencial, sensorial que ha sido codificado e interpretado, hay que considerar además que en la percepción influye la experiencia personal de cada uno.

### 3.8 Turismo

Finalmente, el concepto de turismo se abordara de manera contundente y generalizada, como se mencionó anteriormente por ser un concepto muy amplio y extenso. Cabe mencionar que no por esta razón pierde importancia en la investigación.

Existen definiciones de turismo como disciplinas que se puedan asociar con la actividad, por lo cual se puede tener diferentes perspectivas, el autor Gurria (1997) menciona que el Turismo es una abstracción, un concepto del cual todos tenemos distintas interpretaciones y por esta razón existe gran variedad de definiciones, algunas muy diferentes entre sí, según sea el enfoque que se le dé al concepto, o bien al ámbito de formación o trabajo de quien las formula y de la época.

El turismo entonces es complejo por su diversidad de áreas y disciplinas que lo componen. No obstante, Para comprender mejor el concepto de turismo, el autor De la Torre escribe una definición en un sentido de mayor amplitud:

“es un fenómeno social que consiste en el desplazamiento voluntario y temporal de individuos, o grupos de personas fundamentalmente con motivo de recreación, descanso, cultura o salud, se trasladan de su lugar de residencia habitual a otro en el que no ejercen ninguna actividad lucrativa ni remunerada, generando múltiples interrelaciones de importancia social, económica y cultural” (De la Torre Padilla, 1980 citado por Gurria Di-Bella, 1997, p. 2)

Por otra parte, el turismo es una actividad espacial que se realiza por motivos de ocio principalmente, así lo indica la Secretaria de Turismo (SECTUR):

“Comprende 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, y otros motivos no relacionados con el ejercicio de una actividad remunerada en el lugar visitado”(DATATUR, 2015).

Desde una perspectiva antropológica, la OMT (2016) expone que el turismo es un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios/profesionales y añade:

“Estas personas se denominan visitantes (que pueden ser turistas o excursionistas; residentes o no residentes) y el turismo tiene que ver con sus actividades, de las cuales algunas implican un gasto turístico” (OMT, 2016).

Como tal, el turismo tiene efectos en la economía, en el entorno natural, en las zonas edificadas, en la población local de los lugares frecuentados de igual manera en los visitantes propiamente dichos.

Debido a estos diversos impactos, la amplia gama y variedad de factores de producción requeridos para producir los bienes y servicios adquiridos por los visitantes y al amplio espectro de agentes involucrados o afectados por el turismo, es necesario adoptar un enfoque global del desarrollo, la gestión y la supervisión del turismo.

Este enfoque es muy recomendable con miras a la formulación y puesta en práctica de políticas de turismo nacionales y locales, así como de acuerdos internacionales u otros procesos en materia de turismo” (OMT, 2016).

El concepto de turismo se define como una actividad o una disciplina dependiendo de las perspectivas de las ciencias en las que interviene, desde la economía es una actividad meramente financiera que deja ganancias en los lugares donde se realiza.

Desde la sociología el turismo se percibe como un fenómeno, Álvarez cita a los autores Kurt Krapf y Walter Hunziker (1942) y partiendo de lo social definen el turismo como:

“el conjunto de las relaciones y fenómenos sociales producidos por el desplazamiento y permanencia de personas fuera de su lugar de domicilio por motivos no laborales, sino culturales, recreativos, de descanso, esparcimiento y de placer, y en tanto que dichos desplazamientos y permanencia no estén motivados por una actividad lucrativa” (Álvarez, n.d., p. 2).

Álvarez también comenta que el contacto entre comunidades y culturas que proporciona el turismo también da pie a otra definición sociológica, entendido como el conjunto de

relaciones pacíficas y esporádicas que resultan del contacto entre personas que visitan un lugar por razones no profesionales y los naturales de ese lugar.

No obstante, cualquiera que sea su definición el turismo se liga a otros términos entre ellos la seguridad.

## CAPITULO IV

### HALLAZGOS DE INVESTIGACIÓN

Para facilitar el desarrollo de la investigación “Seguridad turística: estudio de percepción en el destino Playa del Carmen, Quintana Roo” se estableció una estrategia metodológica con un enfoque mixto, tomando como guía la metodología propuestas por Hernández (2014).

En este capítulo se describe cómo se adecuo la metodología propuesta por Hernández, así como las técnicas que se aplicaron para la recopilación de información, para finalmente expresar los resultados obtenidos.

#### 4.1. Estrategia metodológica

Con la finalidad de lograr una mejor perspectiva el diseño de la investigación tendrá un enfoque mixto propuesto por Hernández (2014), quien menciona que los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos (p.537).

Así mismo, los datos recolectados se integraron y fueron puestos a discusión de manera conjunta, con el propósito de realizar inferencias, producto de toda la información recabada (metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio.

*Ilustración 8* Aplicación de la Metodología Mixta.



Elaboración propia con base a Hernández, 2014.

El autor Hernández (2014) añade que utilizar ambos enfoques nos permiten obtener un conocimiento sustantivo y profundo, este sentido, desde un enfoque cualitativo, se pretende el uso de técnicas de recolección de información con la participación de actores clave del municipio de Solidaridad, como lo es la entrevista semi-estructurada, la cual permitió obtener la información precisa, así mismo contemplar la opinión del entrevistado.

Con respecto al enfoque cuantitativo, se realizó la consulta de documentos, estadísticas, cifras e índices publicados periódicamente en sitios oficiales como: la ENVIPE, el Secretariado Ejecutivo de Sistema Nacional de Seguridad Pública (SESNSP), el INEGI, el WEF, por mencionar algunos.

Partiendo de lo anterior, para determinar los factores de percepción de seguridad que influyen en los turistas, fue necesario contar con un panorama amplio de la situación del destino en términos de seguridad, para cumplir con el objetivo se realizó un análisis FODA de la información recabada en las entrevistas.

*Ilustración 9* Proceso de Investigación, propuesto por Hernández.

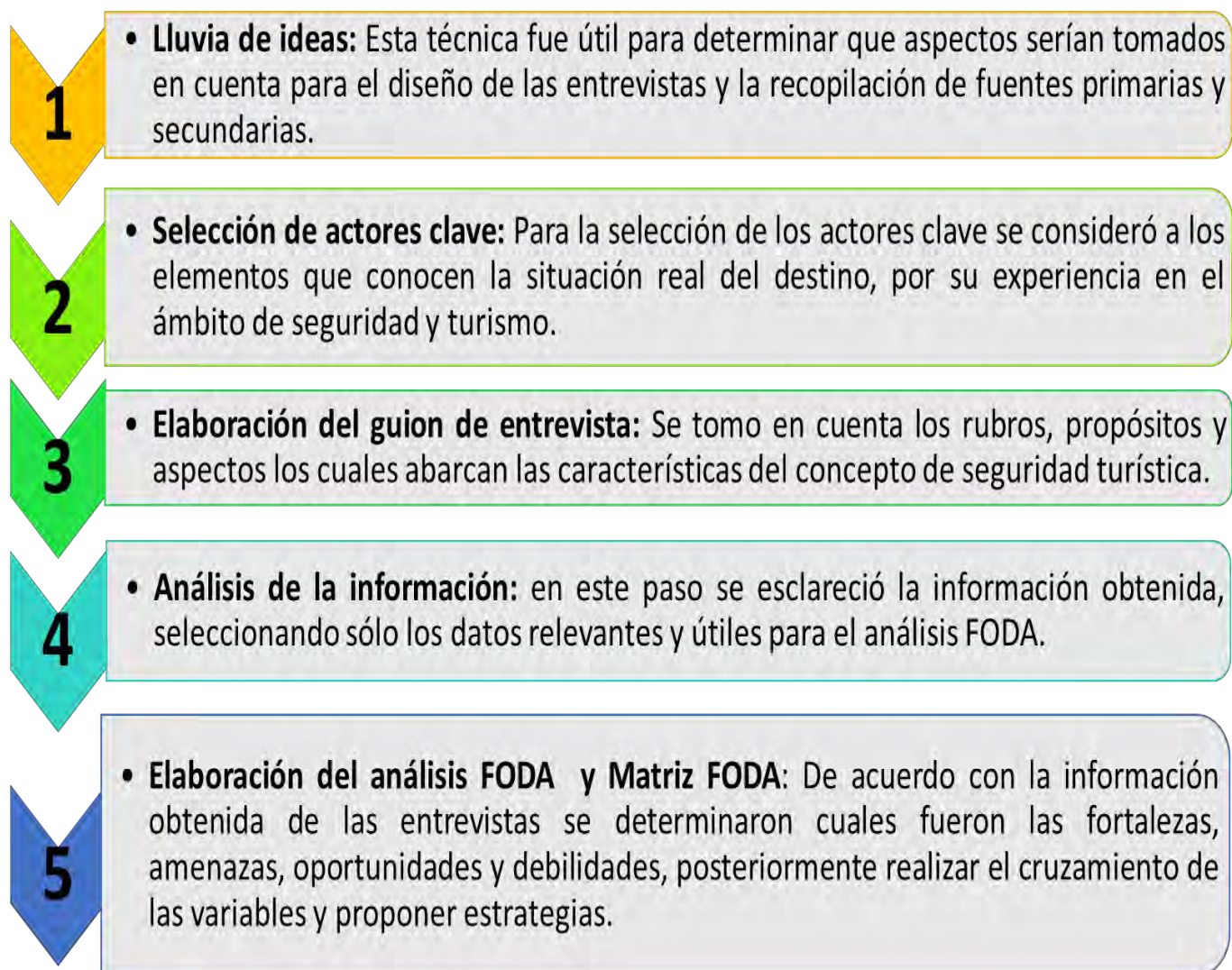


Fuente: [http://www.postecnologia.com/2013/12/el-proceso-de-investigacion-cientifica\\_10.html](http://www.postecnologia.com/2013/12/el-proceso-de-investigacion-cientifica_10.html)

## 4.2 Diseño explicativo de la metodología aplicada.

La ilustración que se presenta contempla de manera general los pasos que se siguieron, adecuándolos a nuestra investigación, considerando el uso de la información cualitativa y cuantitativa en concordancia a la metodología expuesta por Hernández (2014).

*Ilustración 10* Diseño explicativo de la Metodología aplicada.



Elaboración propia.

Explicación de la tabla de la metodología aplicada:

Lluvia de ideas: se realizó una lluvia de ideas ante los directivos de este proyecto, con el objetivo de realizar el listado de los posibles rubros a considerar, las estrategias para adaptarnos a la metodología de Hernández y las técnicas de recolección de información, en este caso la entrevista, después la selección de los actores clave para la obtención de la información.

Entre los aspectos considerados para la recopilación de información, se tomó en cuenta las páginas que proporcionaron datos estadísticos, además se hizo una extensa búsqueda de autores que hablaran sobre el tema de seguridad y turismo, para después seleccionar los que mayor relación tuvieran con el tema.

La investigación documental que se llevó a cabo, también consideró la ENVIPE (2017), de la cual se obtuvieron los siguientes resultados:

En el mes de junio de 2017, se presentó un incremento del 2.8% en la percepción social sobre inseguridad pública en relación al mes de marzo en el Estado. Porcentaje de la población de 18 años y más (INEGI, 2017).

En lo referente a la percepción de seguridad en espacios físicos específicos en junio de 2017, 81.3% de la población de 18 años y más manifestó sentirse insegura en los cajeros automáticos localizados en la vía pública, 73.7% en el transporte público, 68.1% en el banco y 66.1% en las calles que habitualmente usa (INEGI, 2017).

Es importante destacar que a partir del primer trimestre de 2016 se agregaron los conceptos de conflictos y conductas antisociales y de desempeño gubernamental; además, en el primer trimestre de 2017 se añadió el concepto de consulta de información sobre seguridad pública.

Por consiguiente, es notorio que los actos delictivos van en aumento día con día, como se ve reflejado en la encuesta permitiendo tener un panorama amplio de aspectos relacionados con la seguridad pública.

Selección de actores clave: Gracias a un previo acercamiento con las autoridades, personal operativo y administrativo de la policía turística, adscritos a la policía turística de Tulum/Playa del Carmen. Se determinó que las unidades a entrevistar serian la Dirección de Seguridad Publica Tránsito y bomberos de Playa del Carmen. Las fechas establecidas para el levantamiento de las entrevistas fueron los días 19 y 20 abril del año en curso.

Así mismo se consideró el sector empresarial del turismo para identificar la percepción que tiene acerca de la policía turística.

Elaboración del guión de la entrevista: Se elaboraron dos guiones el primero para la policía turística y otro dirigido al sector empresarial. Para elaborar los guiones se tomaron en cuenta los rubros, propósitos y aspectos los cuales abarcan las características del concepto de seguridad para posteriormente llevar a cabo las entrevistas en la fecha determinada. (Consultar anexos).

Algunos rubros y aspectos considerados para el personal operativo y administrativo de la policía turística fueron:

1. Incorporación a la policía turística,
2. Desarrollo de la profesión,
3. Ejercicio de las funciones y
4. Acercamiento con la realidad.

Y entre los rubros para el sector empresarial se encuentran:

1. Vinculación con la dirección de la seguridad
2. Áreas de oportunidad
3. Conocimiento de la policía turística
4. interés por participar en los programas de la policía turística.

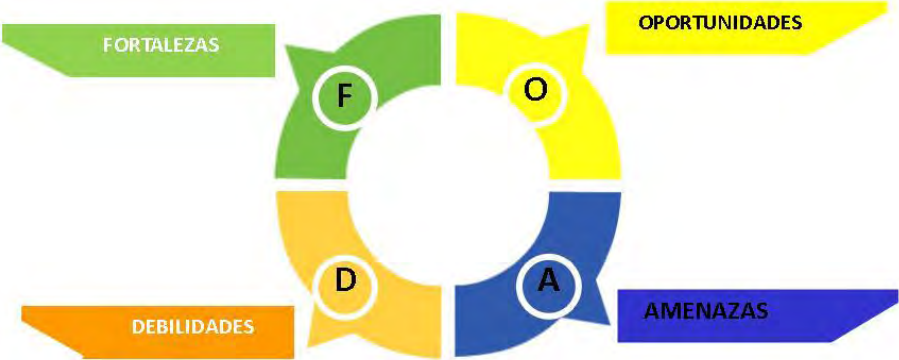
Elaboración de FODA y matriz FODA: Si bien el análisis de los resultados es la última etapa del proceso de investigación es uno de los pasos más importantes, por ser la vinculación de los resultados de las entrevistas semi-estructuradas realizadas y la información obtenida.



Es en esta etapa, es donde se hace el desglose de todos los datos cualitativos recabados, discriminando los menos importantes en comparación a los que presentan relevancia. Esta información se analizó muy minuciosamente para determinar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que presenta la seguridad del destino turístico a través de un análisis FODA.

Para concluir con el cruzamiento de variables y proponer las estrategias adecuadas ante la problemática planteada. Cabe mencionar que esta investigación tiene un alcance exploratorio, de manera que el estudio realizado pudiera tomarse como antecedente para futuras investigaciones acerca del tema de seguridad turística.

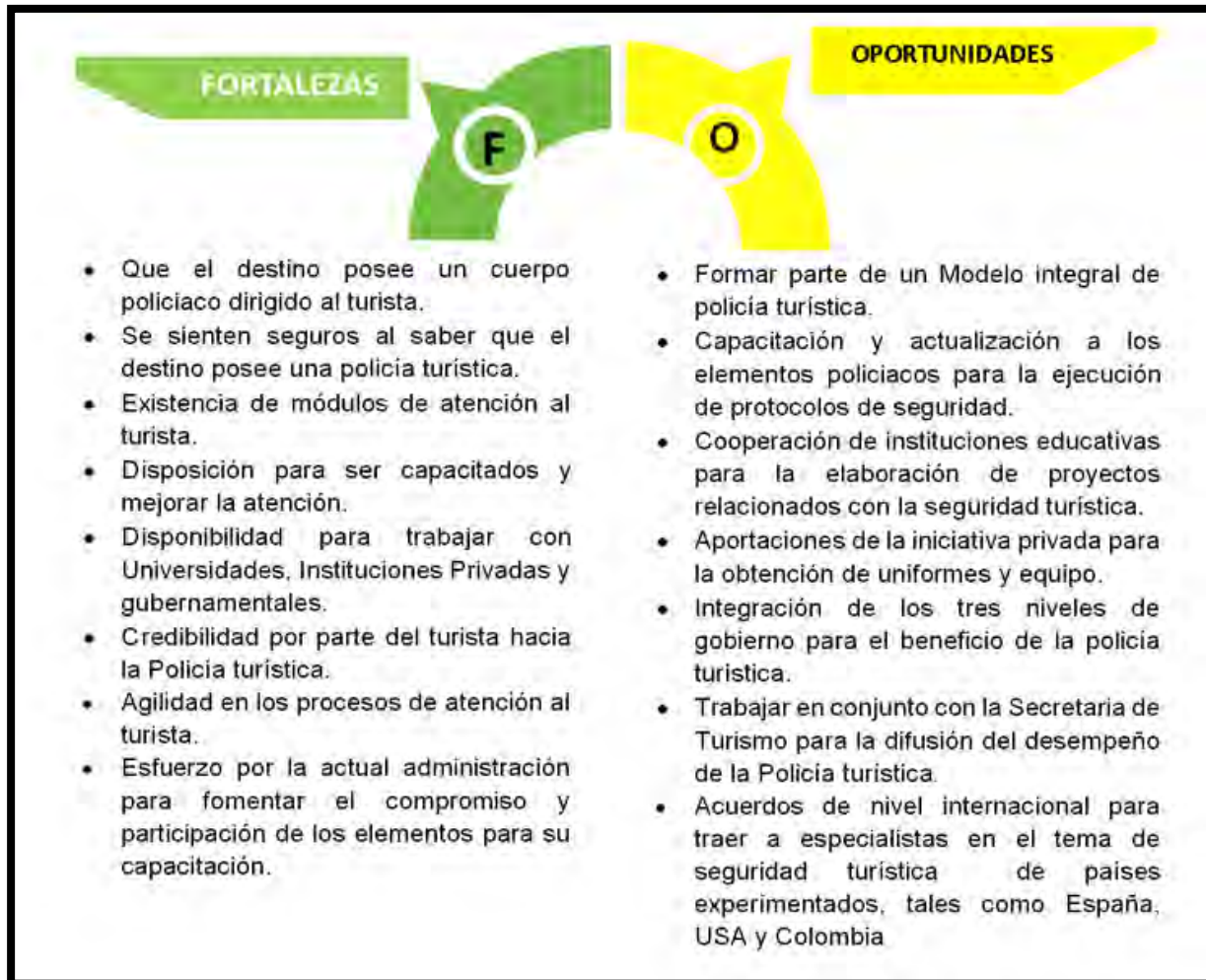
*Ilustración 11* Diseño análisis FODA



Elaboración propia.

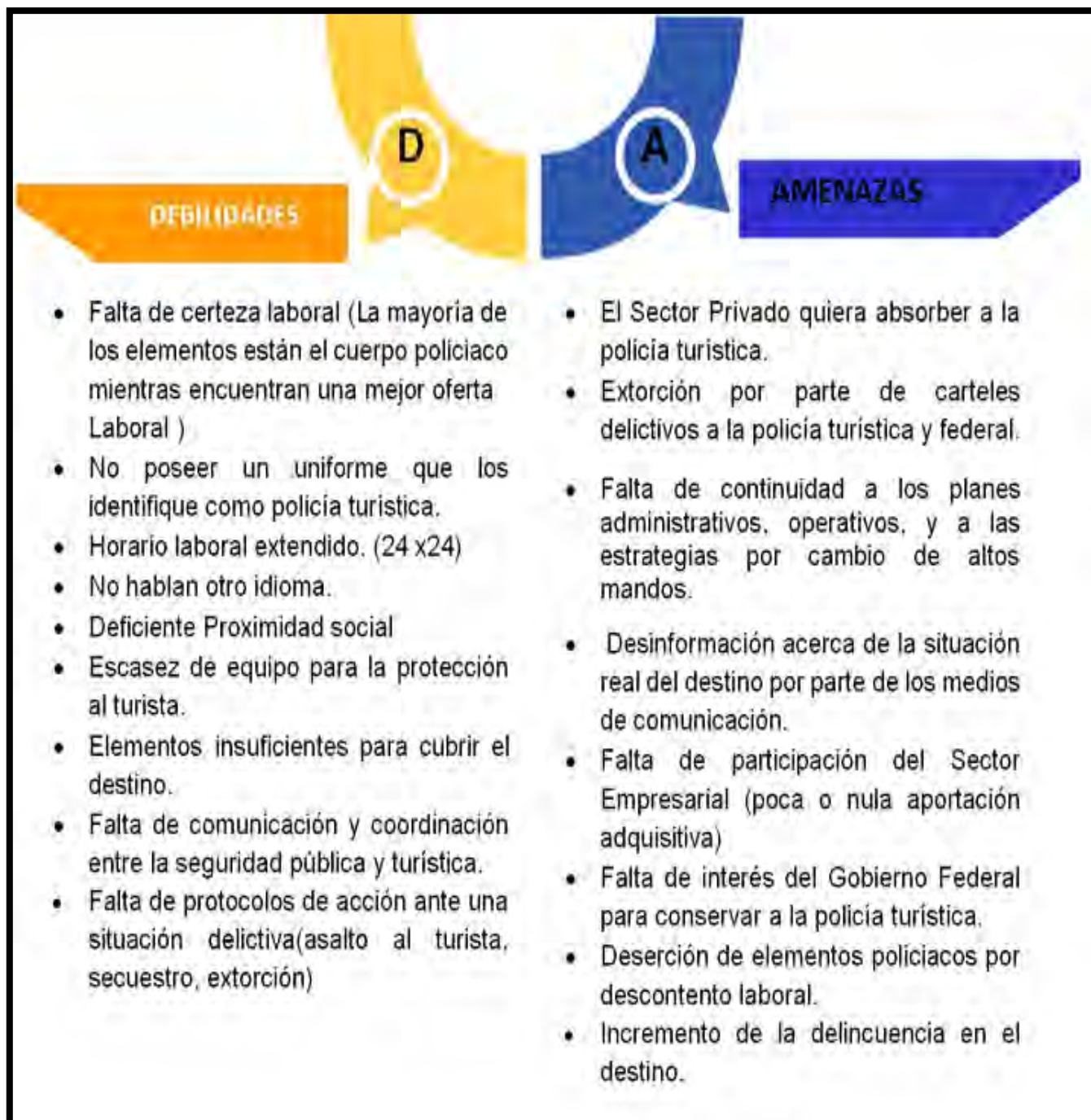
#### 4.2.1 Análisis FODA de la Seguridad turística del destino

Ilustración 12 Análisis FODA de la Seguridad Turística del Destino, Fortalezas y Oportunidades (FO).



Elaboración propia.

Ilustración 13 Análisis FODA de la Seguridad Turística del Destino, Debilidades y Amenazas (DA)



Elaboración propia.

#### 4.2.2 Matriz FODA de la Seguridad turística del destino

Finalmente se realizó la matriz FODA que consiste en la definición de estrategias para el Análisis FODA, en donde comparan las Fortalezas con las Oportunidades(FO), las Fortalezas y las Amenazas(FA), las Debilidades y las Oportunidades(DO) y finalmente las Debilidades y las Amenazas(DA).

*Ilustración 14* Comparación de los factores internos y externos para la matriz FODA.



Elaboración propia.

Cabe mencionar que las estrategias se determinaron a partir de la observación y el acercamiento que se realizó en el Municipio durante la investigación apoyándonos en bibliografía consultada.

Un detalle por agregar es que no fue necesario que los elementos comparados sean el mismo número, simplemente se consideró las que podían resolverse con la formulación de estrategias. Finalmente, se presentan los resultados de la matriz FODA expresados en tablas de cuatro cuadrantes en donde comparan entre sí los puntos obtenidos

## Comparación FO:

Ilustración 15 Comparación y estrategias FO



1. Que el destino posea un cuerpo policiaco dirigido al turista.
2. Los turistas se sienten seguros al saber que el destino posee una policía turística.
3. Existencia de módulos de atención al turista.
4. Disposición para ser capacitados y mejorar la atención.
5. Disponibilidad para trabajar con Universidades, Intuiciones Privadas y gubernamentales.
6. Credibilidad por parte del Turista hacia la Policía turística.
7. Agilidad en los procesos de atención al turista.
8. Esfuerzo por la actual administración para fomentar el compromiso y participación de los elementos para su capacitación.

1. Formar parte de un Modelo integral de policía turística.
2. Capacitación y actualización a los elementos policiacos para la ejecución de protocolos de seguridad.
3. Cooperación de instituciones educativas para la elaboración de proyectos relacionados con la seguridad turística.
4. Aportaciones de la iniciativa privada para la obtención de uniformes y equipo.
5. Integración de los tres niveles de gobierno para el beneficio de la policía turística.
6. Trabajar en conjunto con la Secretaria de Turismo para la difusión del desempeño de la Policía turística.
7. Acuerdos de nivel internacional para traer a especialistas en el tema de seguridad turística de países experimentados.

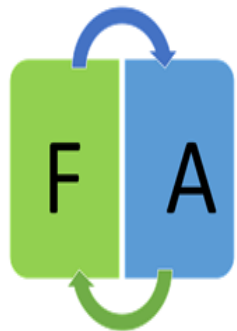
### Estrategias

1. Adoptar un modelo Integral de Seguridad adecuado para el destino.
2. Gestionar recursos para capacitación a los elementos policiacos.
3. Aumentar la vinculación entre las universidades y la policía turística mediante la asistencia a foros, talleres, ponencias, conferencias y congresos relacionados con el tema.
4. Divulgación por parte de la Secretaria que el destino cuenta con Policía turística.
5. Diseño de uniformes que permitan distinguir a la policía turista de la pública, generando en el turista una mejor percepción de la seguridad.
6. Mejorar la comunicación de los gobiernos para Implementación de procesos más eficaces.

Elaboración propia.

## Comparación FA:

Ilustración 16 Comparación y estrategias FA.



1. Que el destino posee un cuerpo policiaco dirigido al turista.
2. Los turistas se sienten seguros al saber que el destino posee una policía turística.
3. Existencia de módulos de atención al turista.
4. Disposición para ser capacitados y mejorar la atención.
5. Disponibilidad para trabajar con Universidades, Intuiciones Privadas y gubernamentales.
6. Credibilidad por parte del Turista hacia la Policía turística.
7. Agilidad en los procesos de atención al turista.
8. Esfuerzo por la actual administración para fomentar el compromiso y participación de los elementos para su capacitación.

1. El Sector Privado quiera absorber a la policía turística.
2. Extorción por parte de carteles delictivos a la policía turística y federal.
3. Falta de continuidad a los planes administrativos, operativos, y a las estrategias por cambio de altos mandos.
4. Desinformación acerca de la situación real del destino por parte de los medios de comunicación.
5. Falta de participación del Sector Empresarial (poca o nula aportación adquisitiva)
6. Falta de interés del Gobierno Federal para conservar a la policía turística.
7. Deserción de elementos policiacos por descontento laboral.
8. Incremento de la delincuencia en el destino.

### Estrategias

1. Vigilar y evaluar el desempeño de los policías con fin de detectar posibles alianzas con el crimen organizado.
2. Trabajar en conjunto con los medios de comunicación y proporcionar la información adecuada Para no perder credibilidad ante los turistas.
3. Informar la importancia de la Policía turística y los benéficos de contar con ella al sector empresarial para motivarlos a participar.
4. Motivar a los policías que tengan un mejor desempeño, mediante incentivos.

Elaboración propia.

## Comparación DO:

Ilustración 17 Comparación y estrategias DO.



Elaboración propia.

## Comparación DA:

Ilustración 18 Comparación y estrategias DA.



Elaboración propia.



## REFLEXIONES FINALES

Este trabajo muestra los resultados exploratorios cuantitativos y cualitativos en el destino turístico Playa del Carmen, cuyo análisis abarca tanto el sitio, el sector empresarial turístico y la policía Turística. Permitiendo ser base de información para futuras investigaciones referentes al tema de Seguridad Turística. Así mismo, forma parte de un proyecto original denominado Modelo Integral de Seguridad para la policía turística de Quintana Roo.

Cabe resaltar que la información y resultados obtenidos a lo largo de este estudio, fueron el producto de una investigación empírica por no existir fuentes de información suficientes y precisas que sustentaran durante el desarrollo.

Entre otros aspectos, la seguridad de un destino debe ser visto como una inversión a largo plazo, por ser la actividad turística un producto, el cual debe ofrecer a sus clientes la satisfacción de sentirse seguros en el sitio donde lleguen, por tal razón es importante contar con un plan de acción de seguridad.

Puesto que, en el destino la principal fuente de ingresos es el turismo, si su imagen se ve afectada la llegada de turistas disminuirá afectando su economía, además de una inversión, hay que considerar a la seguridad como un elemento de calidad y competitividad ante otros destinos. Que como se mencionó en un principio pese que los destinos ofrezcan bellos paisajes si su seguridad es mala la afluencia turística disminuirá.

En este mismo sentido, se considera que la percepción del destino es la imagen que tiene el turista en los tres tiempos mientras realiza el viaje: antes durante y después. La sensación de seguridad inicia desde la llegada al aeropuerto o terminal de autobuses y finaliza a su retorno. La percepción que tenga puede ser negativa o positiva así como su recomendación del destino.

De igual manera, la seguridad no solo debe ser considerada para los turistas, sino para el todos los integrantes del destino, tal es, el caso de los prestadores de servicios y residentes.

Si bien es cierto, la seguridad no únicamente compete a los diferentes órganos de gobierno, de igual manera a la sociedad y los sectores productivos, debe ser vista como un trabajo en conjunto para lograr su efectividad.

Otro punto importante, es que el desempeño de la policía turística aún tiene deficiencias, mismas que son oportunidades para mejorar como unidad policial, entre las recomendaciones pertinentes están: uniformes adecuados tanto para comodidad de los elementos como para ser identificados por los visitantes; horarios laborales menos extensos, con el fin de que se encuentren competentes al momento de resolver las necesidades del turista; equipamiento adecuado, no únicamente de armas sino de unidades de transporte; capacitación por parte del sector en tácticas de defensa y protección del visitante; tener conocimiento básico de la lengua extranjera (inglés) para que pueda comunicarse y a su vez entender lo que le diga el turista.

Un aspecto relevante es, que en el país son muy pocos los destinos que poseen policía turística, se puede tomar como una ventaja ante los demás destinos que no la tienen, además, que exista el interés por mejorar los planes de acción, apoyándose de países que ya los poseen, para contar con policías turísticas experimentadas, esto no implica copiar sus modelos, pero si aprender de los países experimentados en la materia.

Ahora bien, ningún destino turístico está exento de sufrir problemas de inseguridad, sea de menor o mayor nivel los riesgos existen, la seguridad no se logra de un momento a otro, sin embargo, el mantener informado al turista de los riesgos que se puedan propiciar en el destino es prescindible, así mismo, es oportuno proporcionarles los números de emergencia, de qué manera prevenirlos y cómo actuar en caso de sufrir algún incidente, como parte de crear un ambiente seguro.

Ahora bien, este conocimiento debe llegar a toda la ciudadanía, mantenerla informada de las acciones que la policía turística realiza, pues como se mencionó, la seguridad no se logra solo con el trabajo de unos, sino que es un trabajo colaborativo que le compete a todos y cada uno.

Finalmente, más allá, de los resultados obtenidos en la investigación, este trabajo nos permitió poner en práctica los conocimientos aprendidos durante la licenciatura en turismo, brindando la oportunidad de tener un acercamiento más real de la actividad turística.

*Ilustración 19* Policía Turística



Fuente: <http://www.dimax.tv/presencia-policia-estatal-seguros-turistas-en-zona-balnearios/>

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albarracin, J. (2002). *La teoría del riesgo y el manejo del concepto riesgo en las sociedades agropecuarias andinas*. La Paz.
- Álvarez, E. A. (n.d.). *Sociología del Turismo 1*.
- Arias Castilla, C. A. (2006). Enfoques teóricos sobre la percepción que tienen las personas, 8(1), 9–22.
- Ayuntamiento de Solidaridad. (2016). Plan Municipal de Desarrollo Solidaridad, 105.
- Bartolomé, Gutierrez, R. (2008). *Estudio de Criminología 3*. (S. de publicaciones de la U. de C.-L. Mancha, Ed.) (1st ed.). España: Universidad Casrilla de la Mancha.
- Campos Santelices, A. (1985). *Introducción a la psicología social* (primera). San José, Costa Rica: Universodad Estatal a Distancia.
- Comisión Nacional de los Derechos Humanos. (2016). *Contra el abuso del poder, la Comisión Nacional de los Derechos Humanos defiende y promueve tus Derechos Humanos* (Irene, Váz). Ciudad de México.
- DATATUR. (2015). Glosario. Recabado en diciembre 26, 2016, de <http://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/Glosario.aspx>
- Frigo, E. (2015). Seguridad en la industria del turismo: La importancia de la seguridad en el desarrollo turístico. Recabado en marzo 7, 2017, de [http://www.forodeseguridad.com/artic/discipl/4213\\_seguridad-turistica.htm](http://www.forodeseguridad.com/artic/discipl/4213_seguridad-turistica.htm)
- Gobierno de la República. (2013). Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018. *Plan Nacional De Desarrollo*. Recabado en <http://pnd.gob.mx/wp-content/uploads/2013/05/PND.pdf>
- Gobierno del Estado de Quintana Roo. (2017a). ¿Qué es el Plan Estatatal de Desarrollo | QRoo.gob.mx. Recabado en agosto 30, 2017, from <http://www.qroo.gob.mx/introduccion/que-es-el-plan-estatal-de-desarrollo>
- Gobierno del Estado de Quintana Roo. (2017b). Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022 |

- QRoo.gob.mx. Recabado en agosto 30, 2017, from <http://www.qroo.gob.mx/ped>
- Grünewald, L. A. (2010). La seguridad en la actividad turística. En *Municipio, turismo & seguridad* (p. 93).
- Gurria Di-Bella, M. (1997). *Introducción al Turismo* (Segunda). México, DF: Trillas.
- H. Ayuntamiento de Solidaridad. (n.d.). Enciclopedia de los Municipios y Delegaciones de México, Estado de Quintan Roo. Recabado en octubre 5, 2017, de <http://siglo.inafed.gob.mx/enciclopedia/EMM23quintanaroo/municipios/23008a.html>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, C. (2014). *Metodología de la investigación. Journal of Chemical Information and Modeling* (VI, Vol. 53). México D.F. <http://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- INEGI. (2010). Proceso estándar para encuestas por muestreo, 40.
- INEGI. (2016a). Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE) 2016.
- INEGI. (2016b). Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE) 2016. Recabado en marzo 7, 2017, de <http://www.beta.inegi.org.mx/proyectos/enchogares/regulares/envipe/2016/>
- LIV Legislatura del Estado de México, & Comisión de Derechos Humanos del Estado de México. (2002). *La seguridad pública como un derecho humano, Quinto certamen de ensayo sobre derechos humanos*. (D. Rodríguez Sánchez & J. Santoveña García, Eds.) (Departamen). Estado de México: Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.
- Ministerio de Comercio, I. y T., & Policía de Turismo. (2003). Seguridad Turística: Reto competitivo de Colombia, 1–101.
- Montero Bagatella, J. C. (2013). El concepto de seguridad en el nuevo paradigma de la normatividad mexicana Introducción, (81).
- Morales, S. (2002). Psicología del Turismo Análisis del concepto de Seguridad Turística.

Retrieved February 11, 2017, de <http://www.integrando.org.ar/turismo/seguridad01.htm>

OMT. (2016). Entender el turismo: Glosario Básico.

ONU MUJERES. (2012). Vigilancia comunitaria. Recabado en agosto 28, 2017, de <http://www.endvawnow.org/es/articles/1095-vigilancia-comunitaria-.html?next=1096>

Organización de los Estados Americanos, Secretaría de Seguridad Multidimensional, & Comité de Seguridad contra el Terrorismo. (2013). II Conferencia Seguridad Turística de Las Americas. En *Conferencia seguridad turística* (p. 40). Recabado en <http://www.oas.org/en/sms/cicte/documents/05-Alejandro Diaz de Leon.pdf>

Organización Mundial del Turismo. Declaración De Manila Sobre El Turismo Mundial, Conferencia Mundial Del Turismo Reunida En Manila (Filipinas) 7–13 (1980).

Organización Naciones Unidas. (1948). Declaración Universal De Derechos Humanos, (3), 1–5.

PNUD. (2013). Sinopsis: Seguridad Ciudadana. Recabado en agosto 28, 2017, de <http://www.undp.org/content/undp/es/home/librarypage/crisis-prevention-and-recovery/IssueBriefCitizenSecurity.html>

Red Interamericana de gestión de la seguridad turística. (2017). Que es seguridad turística. Recabado en marzo 13, 2017, de [http://portal.seguridadturistica.org/index.php?option=com\\_content&view=article&id=5&Itemid=39](http://portal.seguridadturistica.org/index.php?option=com_content&view=article&id=5&Itemid=39)

Secretaría de Gobernación. (2013). Programa Sectorial de Turismo2013-2018. *Diario Oficial de La Federación*.

SECTUR, Gobierno del Estado de Quintana Roo, & Universidad de Quintana Roo. (2013). Agendas de Competitividad de los Destinos Turísticos de México 2013-2018, Riviera Maya, 548.

Soldano, Á. (2009). Conceptos sobre Riesgo. *Conae Y Oea/Dss*, 3. Recabado en <http://www.rimd.org/advf/documentos/4921a2bfbe57f2.37678682.pdf>

- Tarlow, P. (2017). Reflexiones sobre la Seguridad Turística (I parte). Recabado en octubre 8, 2017, de <http://isturformacion.com/blog/reflexiones-sobre-la-seguridad-turistica-i-parte/>
- Tudela, P. (2016). Conceptos y orientaciones para políticas de Seguridad Ciudadana. *Cidepol*, 2–20. Recabado de <http://www.investigaciones.cl/cidepol/biblioteca/conceptosyorientaciones.pdf>
- Valencia Ramírez, V. (2002). La seguridad pública como un derecho humano. En *Quinto Certamen de Ensayos sobre Derechos Humanos* (p. 23). Estado de México.
- Ventura Pérez, J. (2015). Introducción al concepto de seguridad. Recabado en febrero 12, 2017, de <http://elordenmundial.com/2015/02/02/introduccion-al-concepto-de-seguridad/>
- World Economic Forum. (2016). The Global Competitiveness Report 2016–2017. Recabado en 7, 2017, de <https://www.weforum.org/reports/the-global-competitiveness-report-2016-2017-1>

## ANEXOS



Anexo 1. Imagen del Corredor turístico “Riviera Maya”, Quintana Roo, México.

Ilustración 20 corredor turístico “Riviera Maya”.



Fuente: <https://www.mexicodestinos.com/blog/2013/04/que-es-la-riviera-maya/>

## Anexo 2. Destinos turísticos de las agendas de competitividad.

*Ilustración 21* Destinos Turísticos de las Agendas de Competitividad.

<b>DESTINOS TURÍSTICOS</b>		
1. Acapulco	16. Ixtapa - Zihuatanejo	31. Riviera Maya
2. Aguascalientes	17. Ixtapan de la Sal	32. San Juan de Los Lagos
3. Ciudad Juárez	18. León	33. San Luis Potosí
4. Campeche	19. Los Cabos	34. San Miguel de Allende
5. Cancún	20. Manzanillo	35. Tampico - Madero
6. Chalma	21. Mazatlán	36. Tijuana
7. Ciudad de México	22. Mérida	37. Tlacotalpan
8. Cozumel	23. Morelia	38. Tlaxcala
9. Cuernavaca	24. Monterrey	39. Torreón
10. Durango	25. Riviera Nayarit	40. Tuxtla Gutiérrez
11. Ensenada	26. Oaxaca	41. Veracruz - Boca del Río
12. Guadalajara	27. Pachuca	42. Villahermosa
13. Guanajuato	28. Puebla	43. Xalapa
14. Hermosillo	29. Puerto Vallarta	44. Zacatecas
15. Huatulco	30. Querétaro	

Fuente: (SECTUR et al., 2013, p. 10)

### Anexo 3. Policía Turística.

*Ilustración 22* Elemento de la Policía turística.



Fuente: <http://sipse.com/novedades/turisteros-policia-turistica-turismo-sector-cancun-260644.html>

Anexo 4. Dirección general de Seguridad Pública y Tránsito.

*Ilustración 23* Visita a la Dirección de Seguridad Pública y Tránsito.



Fuente: Propia.

## Anexo 5. Visita a la Dirección de Seguridad Pública y Tránsito.

*Ilustración 24* Visita a la Dirección de Seguridad Pública y Tránsito.



Fuente: Propia.

## Anexo 6. Comandante de la Policía

Ilustración 25. Comandante de la Policía Turística de Playa del Carmen



Fuente: Propia.

## Anexo 7. Guión de entrevista 1

Ilustración 26 Propuesta de guión de entrevista 1

Rubros	Propósitos	Aspectos
1. Incorporación a la policía turística	Describir la manera y el entorno en que ingresa a la policía turística	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trayectoria personal y profesional antes de dedicarse a la seguridad pública</li> <li>• Ingreso a la policía</li> <li>• Percepción de la policía como profesión y como ocupación</li> <li>• Tipo de contratación y beneficios sociales</li> <li>• Nivel de ingresos económicos</li> <li>• Estudios en general</li> </ul>
2. Desarrollo de la profesión	Ubicar las formas en que los elementos policiales enfrentan los cambios en la institución y cómo se adaptan a los mismos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permanencia en la institución</li> <li>• Situación de los elementos en esa corporación en términos de relaciones laborales</li> <li>• Principales problemas que percibe en la institución, en su área</li> <li>• Frecuencia de reuniones, cursos de capacitación</li> <li>• Conocimientos sobre cultura turística</li> <li>• Manejo del idioma inglés a nivel conversacional</li> <li>• Conocimiento del Sistema Penal Acusatorio, (SPA)</li> <li>• Conocimiento sobre el protocolo de Primer respondiente,</li> </ul>
3. Ejercicio de las funciones	Identificar los elementos que tienen en cuenta para establecer los puntos de control y vigilancia,	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de mapas geo-delictivos</li> <li>• Asignación de equipo especializado (elementos físicos y logísticos)</li> <li>• Conocimiento de las funciones como policía turístico</li> <li>• Otros aspectos para establecer puntos de control y vigilancia, descríbalos</li> <li>• Incidencia positiva o negativa de sus funciones frente al SPA</li> </ul>
4. Acercamiento con la realidad	Identificar las <b>prácticas deseables</b> en el ejercicio de la profesión como policía turístico.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipo de relación con el sector empresarial del turismo</li> <li>• Tipo de relación con la ciudadanía (proximidad social)</li> <li>• Programas especiales de vinculación con la sociedad</li> <li>• Tipo de capacitación necesaria</li> <li>• Condiciones de trabajo deseables (jornada de trabajo, ingresos económicos, prestaciones sociales, y otros, cuáles).</li> </ul>

Elaboración propia.

## Anexo 8. Guión de entrevista.

1. ¿Conoce algún tipo de vinculación con la Dirección de Seguridad Pública, y la Policía Turística (PT)? Está regulado y tiene alguna periodicidad?
2. ¿Estaría dispuesto a participar de algún programa de prevención del delito instituido por la PT?
3. ¿Ha detectado algún área de oportunidad en la PT? Puede explicarlo?
4. ¿Tiene conocimiento sobre las funciones que actualmente desempeña la PT?
5. ¿Considera que el personal activo que conforman la PT cuenta con los elementos físicos y logísticos (kit de primer respondiente, armas, unidades móviles de transporte, equipo de radio comunicación), suficientes para el desempeño de sus funciones básicas de control social y prevención del delito?
6. ¿Dentro de su establecimiento qué tipo de programas de prevención de situaciones de riesgo ha promovido entre sus clientes y el personal? (p. ej: conductor designado, prohibición de venta de licores a menores de edad, etc.,)
7. ¿Qué tipo de delitos son los que más se manifiestan en la zona donde se ubica su establecimiento?

Elaboración propia.



