



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

DIVISIÓN DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICO
ADMINISTRATIVAS

TESIS

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

Para Obtener el grado de:

Licenciada en Turismo

Presenta

Glady Moreno García

Director

M.A Fredy Ismael González Fonseca

Chetumal, Quintana Roo, noviembre de 2017.



UNIVERSIDAD DE
QUINTANA ROO
SERVICIOS ESCOLARES
TITULACIONES



Universidad de
Quintana Roo
División de Ciencias Sociales y
Económico Administrativas



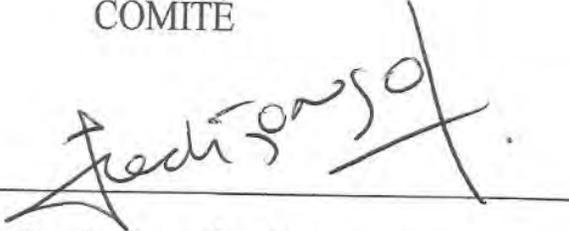
UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

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

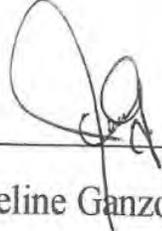
LICENCIADA EN TURISMO

COMITÉ

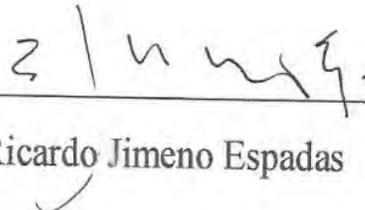
DIRECTOR _____


M.A. Fredy González Fonseca

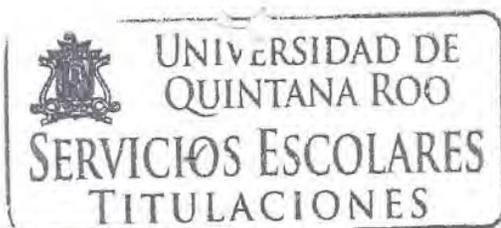
ASESOR _____


M.E. Jacqueline Ganzo Olivares

ASESOR _____


DR. Ricardo Jimeno Espadas

Chetumal, Quintana Roo, noviembre de 2017.



Agradecimientos

“Gracias a Dios por permitirme la oportunidad de finalizar de manera exitosa el trabajo de tesis”.

A mis padres, quienes siempre me impulsaron a superarme, tanto en la vida profesional como en lo personal, por el apoyo incondicional que demostraron a lo largo de mi carrera y por sus palabras de aliento de cada día....Gracias!!!

A mi esposo, que durante el transcurso de esta etapa académica fue cómplice en los momentos de logro y mis aciertos en la casa de estudios.

A familiares y amigos por la amistad brindada durante los cuatro años, compartiendo momentos y experiencias, creando lazos de hermandad.

A mis maestros, quienes aportaron a mi crecimiento educativo los conocimientos que apoyaron el desarrollo de mi trabajo de tesis. Y de manera muy particular a mi Director de Tesis por el apoyo incondicional para la culminación de la misma.

Y a todos los que agregaron algún pensamiento positivo y visualizaron junto conmigo, que cuando se quiere se logran las metas.

Dedicatoria

A: mi hija Sofía Tlapa Moreno, porque a lo largo de esta aventura, ella fue el motor que día con día me impulsaba a dejarle como ejemplo esta brecha, que no solo aporta conocimiento sino aprendizaje. A ti mi pequeña, por todas aquellas veces que me ausente, por las veces que junto a mi te desvelabas y porque gracias a ti, hoy soy una profesionalista y una madre orgullosa.

A mis padres, porque esta tesis es fruto de su esfuerzo, y de la persona que soy.

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	11
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
JUSTIFICACIÓN	13
OBJETIVO GENERAL	14
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	14
HIPÓTESIS	14
CAPITULO I ANTECEDENTES: SEGURIDAD PARA TODOS	15
1.1 SEGURIDAD Y TURISMO COMO DERECHO UNIVERSAL.	15
1.2 UNA MIRADA A NIVEL NACIONAL (PND 2013-2018).....	16
1.2.1 MÉXICO EN PAZ.	18
1.2.2 MÉXICO INCLUYENTE.....	20
1.2.3 MÉXICO PRÓSPERO	21
1.3 EL TURISMO NACIONAL: PROGRAMA SECTORIAL DE TURISMO PROSECTUR (2013-2018) .	21
1.4 PLAN ESTATAL DE DESARROLLO QUINTANA ROO (2016-2022).....	23
1.5 PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO DE TULUM (2016-2018)	27
1.6 ENCUESTA NACIONAL DE VICTIMIZACIÓN Y PERCEPCIÓN SOBRE SEGURIDAD PÚBLICA	29
1.7 TRAVEL & TOURISM COMPETITIVENESS INDEX	34
CAPITULO II TULUM: GENERALIDADES DEL MUNICIPIO	38
2.1 UBICACIÓN GEOGRÁFICA	38
2.2 HISTORIA.....	39

2.3 CLIMA	39
2.4 MARCO SITUACIONAL EN TÉRMINOS DE TURISMO	40
2.5 MARCO SITUACIONAL EN TÉRMINOS DE SEGURIDAD	41
CAPÍTULO III ACERCAMIENTO TEÓRICO CONCEPTUAL	42
3.1 EL CONCEPTO DE RIESGO	42
3.2 SEGURIDAD	44
3.3 SEGURIDAD PÚBLICA	45
3.4 SEGURIDAD CIUDADANA	46
3.5 SEGURIDAD TURÍSTICA.....	48
3.6 BIENESTAR TURÍSTICO.....	49
3.7 PERCEPCIÓN	50
3.8 TURISMO	51
CAPÍTULO IV HALLAZGOS DE INVESTIGACIÓN	54
4.1. ESTRATEGIA METODOLÓGICA.....	54
4.2 DISEÑO EXPLICATIVO DE LA METODOLOGÍA APLICADA	56
4.2.1 ANÁLISIS FODA DE LA SEGURIDAD TURÍSTICA DEL DESTINO	60
4.2.2 MATRIZ FODA DE LA SEGURIDAD TURÍSTICA DEL DESTINO.....	62
REFLEXIONES FINALES	67
ANEXOS	69
ANEXO 1 VISITA A LA DIRECCIÓN DE SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO.....	69
ANEXO 2 VISITA A LA DIRECCIÓN DE SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO.....	70

ANEXO 3 PROPUESTA DE GUION DE ENTREVISTA.....	71
ANEXO 4 PROPUESTA DE GUION DE ENTREVISTA.....	72
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	73

Índice de Ilustraciones

Ilustración1 Esquema del Plan Nacional de Desarrollo 2013, 2018	17
Ilustración 2 Ejes del Plan Estatal de Desarrollo del Estado de Quintana Roo.....	24
Ilustración 3: Capítulos del Plan Municipal de Desarrollo (2016-2018)	28
Ilustración 4 : Vinculación del PMD con el PEDQROO.....	29
Ilustración 5 Tasa de Incidencia delictiva por entidad federativa, tasa de delitos por cada cien mil habitantes	32
Ilustración 6 México, The Travel Tourism Competitiveness Index	37
Ilustración 7 : Afluencia a Zonas Arqueológicas	40
Ilustración 8 Derrama Económica	40
Ilustración 9 Indices Delictivos de los años 2015 y 2016	41
Ilustración 10 Formula matemática para medir el riesgo (Soldano, 2009, p.4)	44
Ilustración 11 Aplicación de la Metodología Mixta, elaboración propia con base a Hernández, 2014.	54
Ilustración 12: Proceso de Investigación Propuesto por Hernández.	55
Ilustración 13 Diseño explicativo de la Metodología aplicada.	56
Ilustración 14 Diseño análisis FODA.....	59
Ilustración 15 Análisis FODA de la Seguridad Turística del Destino, Fortalezas y Oportunidades (FO).....	60
Ilustración 16 Análisis FODA de la Seguridad Turística del Destino, Debilidades y Amenazas (DA).....	61

Ilustración 17 Comparación de los factores internos y externos para la matriz FODA, elaboración propia.....	62
Ilustración 18 Comparación y estrategias FO.	63
Ilustración 19 Comparación y estrategias FA	64
Ilustración 20 Comparación y estrategias DO	65
Ilustración 21 Comparación y estrategias DA.....	66
Ilustración 22: Visita a la Dirección de Seguridad Pública y Tránsito.	69
Ilustración 23 Visita a la Dirección de Seguridad Pública y Tránsito.	70
Ilustración 24 Propuesta de guión de entrevista 1	71
Ilustración 25 Propuesta de guión de entrevista 2.....	72

Índice de tablas

Tabla 1. Prevalencia Delictiva 2014-2015 (Tasa de victimas)	31
Tabla 2: Listado de los tres delitos más frecuentes por entidad Federativa 2015.	32
Tabla 3 Conductas delictivas o antisociales más frecuentes por entidad federativa.	33
Tabla 4: Índice de Competitividad de Viajes y Turismo 2015	36
Tabla 5: Municipios de estado de Quintana Roo	38

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 garantiza 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 Tulum, 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 Tulum, 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.

En el primer en 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, 2016).

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, 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 Tulum, 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 Tulum, Quintana Roo

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1.1 Categorizar los factores que hacen sentir seguro al turista que visita Tulum, 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 Tulum se ha visto afectada por incidencia delictiva que presenta.

H2: La percepción de seguridad de los visitantes en el destino Tulum no es positiva.

CAPITULO I

ANTECEDENTES: SEGURIDAD PARA TODOS

En el ámbito de percepción, seguridad y turismo, existen estudios que son de utilidad al momento de comprender ciertos términos y lineamientos de la investigación, en este primer capítulo se mencionan los más considerables así como la reciprocidad que tienen con la tesis, elaborando un análisis a nivel internacional, nacional, 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: 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 por mencionar algunos.

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 “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.

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

Ilustración1 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.

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), 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 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 policíacas.

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” (Gobierno de la República, 2013).

Es importante recalcar que no es el único objetivo en materia de seguridad, no obstante, está alineado al estudio que se plantea en la tesis, 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. Dentro del 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 la mejora 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)

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).

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)

El 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 Secretaría 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 Secretaría 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 multidesino 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.

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

1.5 Plan Municipal de Desarrollo de Tulum (2016-2018)

De acuerdo con el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo, el Plan Municipal de Desarrollo de Tulum (PMD), se sustenta en la legislación federal en materia de planeación, que durante su elaboración el interés fundamental se basó, en las estrategias nacionales y estatales de desarrollo para la continuidad de las acciones públicas de los diferentes órganos de gobierno.

El PMD declara que: “Es la guía para logara la coordinación de las acciones de las dependencias del gobierno de Tulum; también, es un marco de referencia para fomentar, incluir

y coordinar las iniciativas de los actores económicos y de la participación social para el desarrollo, representando los lineamientos que regirán las acciones de nuestro gobierno (Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo, 2017, p. 5).

La estructura del Plan Municipal de Desarrollo está integrada por cinco grandes capítulos:

Ilustración 3: Capítulos del Plan Municipal de Desarrollo (2016-2018)



Fuente: Periódico Oficial pag 5.

El capítulo IV consta de cinco apartados que corresponden al igual número de ejes de políticas que se emprenderán. Estos ejes son:

1. Social Incluyente
2. Progreso Integral
3. Desarrollo Sustentable
4. Seguro y Protegido
5. Finanzas y Gobierno Transparente

Para fines de la investigación los ejes a recalcar por tener relación con turismo y seguridad son: el eje 2 y 4; y se vinculan con el PEDQROO con los ejes 1 y 2 respectivamente.

Ilustración 4 : Vinculación del PMD con el PEDQROO.



Elaboración propia con base en el PMD (2016-2018)

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 (INEGI, 2016), 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 victimas (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.

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.

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

Prevalencia Delictiva 2014-2015 (Tasa de víctimas)			
Entidad	Víctimas 2014	Víctimas 2015	Cambio (Δ%)
Nacional	28 200	28 202	0.0 /^a
Querétaro	25 660	28 128	9.6
Quintana Roo	28 638	29 321	2.4/ ^a
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 extorción, seguido de robo o asalto en la calle, transporte público y robo a casa habitación.

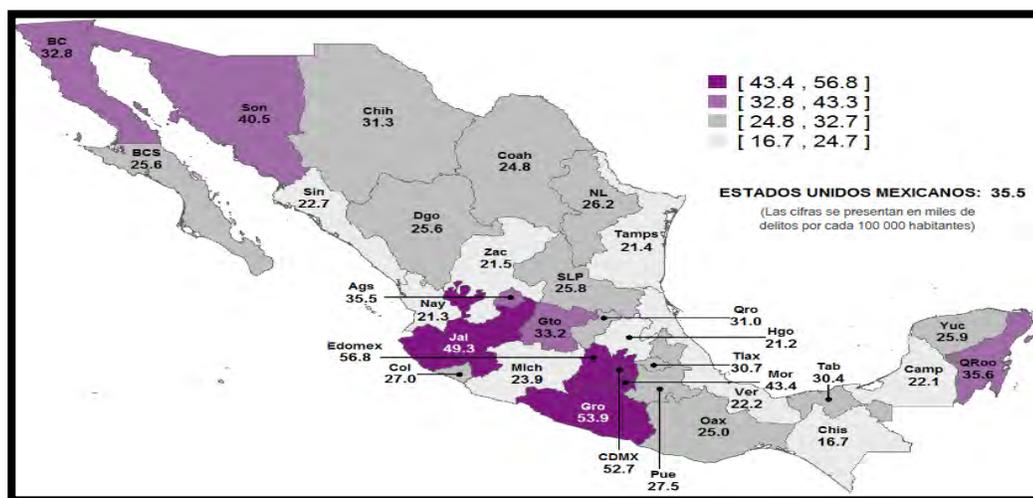
Tabla 2: Listado de los tres delitos más frecuentes por entidad Federativa 2015.

Listado de los tres delitos más frecuentes por entidad federativa.			
Entidad	1ra más frecuente	2da más frecuente	3ra más frecuente
Nacional	Robo o asalto en la calle o en el transporte público	Extorción	Fraude
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 5 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, pues, 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 federativa.

Conductas delictivas o antisociales más frecuentes					
Entidad	1ra más frecuente	2da más frecuente	3ra más frecuente	4ta más frecuente	5ta más frecuente
Nacional	Se consume alcohol en la calle	Existen robos o asaltos frecuentes	Se consume droga	Existe pandillerismo o bandas violentas	Se vende droga
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, p.5)

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 destinos turísticos.

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 el 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 6 México The Travel Tourism Competitiveness Index

Mexico		
The Travel & Tourism Competitiveness Index		
	Rank (out of 141)	Score (1–7)
Travel & Tourism Competitiveness Index	30	4.36
Enabling Environment	87	4.34
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
T&T Policy and Enabling Conditions	60	4.22
Prioritization of Travel & Tourism	32.....	5.16
International Openness.....	57.....	3.48
Price Competitiveness.....	55.....	4.88
Environmental Sustainability.....	126.....	3.37
Infrastructure	56	3.83
Air Transport Infrastructure	42.....	3.64
Ground and Port Infrastructure.....	72.....	3.39
Tourist Service Infrastructure.....	64.....	4.47
Natural and Cultural Resources	9	5.05
Natural Resources.....	4.....	5.18
Cultural Resources and Business Travel.....	11.....	4.92

Fuente: 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

TULUM: GENERALIDADES DEL MUNICIPIO.

Con el fin de tener una mejor perspectiva del sitio donde se realizó la investigación, se presentan las generalidades del Municipio: ubicación, historia, características geográficas, clima, actividad turística, y marco situacional en términos de seguridad.

2.1 Ubicación Geográfica

La ciudad de Tulum es el noveno municipio del estado de Quintana Roo, desde el 13 de marzo de 2008. Se encuentra situada en el extremo sur de la Riviera Maya junto a las zonas arqueológicas, sus límites son al norte con el municipio de Solidaridad y al sur con el municipio de Felipe Carrillo Puerto, al extremo este limita con el estado de Yucatán, en particular con el municipio de Valladolid. Su extensión territorial es de aproximadamente 2,090.43 km² (H. Ayuntamiento de Tulum, 2011, p. 18).

El municipio se encuentra sobre una planicie de origen tectónico, las máximas elevaciones son inferiores a los 25 metros sobre el nivel del mar, estas elevaciones disminuyen hacia la zona de la costa.

Tabla 5: Municipios de estado de Quintana Roo

Municipios de Quintana Roo	
Numero	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.)

2.2 Historia

Tulum cabecera del municipio que lleva el mismo nombre fue creado en el año 2008, quedando conformado por las comunidades de Akumal, Chemuyil, Macario Gómez, Francisco Uh May, Manuel Antonio Hay, Cobá, Chanchen Primero, San Jun, Sacabmukul, Hondzonot, Yaxche, Chanchen Palmar y Punta Allen.

Tal como lo menciona el PMD de Tulum “en sus orígenes fue nombrada como Zamá (“amanecer”). De acuerdo a varios estudios arqueológicos, se sabe que Tulum fue un importante centro de veneración, en honor del llamado “Dios Descendente”..... Fue una de las urbes mayas más significativas de los siglos XVII Y XIV, por ser una escala imprescindible para las rutas comerciales de esos pueblos debido a la explotación de las riquezas marítimas de las costas del actual Quintana Roo” (Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo, 2017, p. 7)

Es en la actualidad un gran atractivo turístico de la Riviera Maya y junto a ella se encuentra la moderna población del mismo nombre, Tulum. La ciudad Maya se encuentra dentro del Parque Nacional Tulum. Localizada entre las coordenadas 20° 12' 53" Norte y 87° 25' 44" Oeste (SECTUR, Gobierno del Estado de Quintana Roo, & Universidad de Quintana Roo, 2013, p. 19).

2.3 Clima

El clima del Municipio es cálido subhúmedo con lluvias en el verano de mayor humedad. La temperatura media anual es de 26° C. Las temperaturas más bajas se registran en el mes de enero con 14o C y las máximas se alcanzan en el mes de agosto con 33o 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 huracanes, que aumentan la precipitación sobre todo en el verano (SECTUR et al., 2013, p. 22)

2.4 Marco situacional en términos de Turismo

Tulum cuenta con oferta turística para poder posicionarse como uno de los destinos turísticos más importantes para el Estado por poseer zonas arqueológicas, playas, lagunas e historia. El turismo arqueológico constituye una de las fuentes más importantes de ingresos al poblado de Tulum.

Ilustración 7 : Afluencia a Zonas Arqueológicas

Afluencia a Zonas Arqueológicas			
Enero - Abril 2017			
ZONA ARQ.	VISITANTES	ZONA ARQ.	VISITANTES
El Rey	7,860	Muyil	6,670
San Gervasio	86,762	Oxtankah	4,149
Xelhá	1,056	Kohunlich	14,746
Tulum	668,878	Dzibanché - Kinichá	7,125
Cobá	252,348	El Meco	5,716
Chacchoben	57,168	Xcaret	45
		Estado	1,112,523

Fuente: Instituto Nacional de Antropología e Historia (INAH)

Fuente: SECTUR (2017)

Asimismo, es el principal generador de divisas turísticas para el país y el destino preferido de los inversionistas, que año con año destinan millonarias sumas para construir, ampliar o mejorar la infraestructura y los servicios de la industria de la hospitalidad (Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo, 2017, p. 59).

Ilustración 8 Derrama Económica

Derrama Económica en MDD			
Destino	Enero - Abril		Diferencia %
	2016	2017	
Cancún	\$1,717.82	\$1,711.48	-0.4%
Cozumel	\$245.37	\$289.77	18.1%
Chetumal	\$18.60	\$18.86	1.4%
Isla Mujeres	\$47.83	\$45.37	-5.1%
Riviera Maya	\$938.45	\$1,062.34	7.5%
Estado	\$3,018.07	\$3,127.82	3.6%

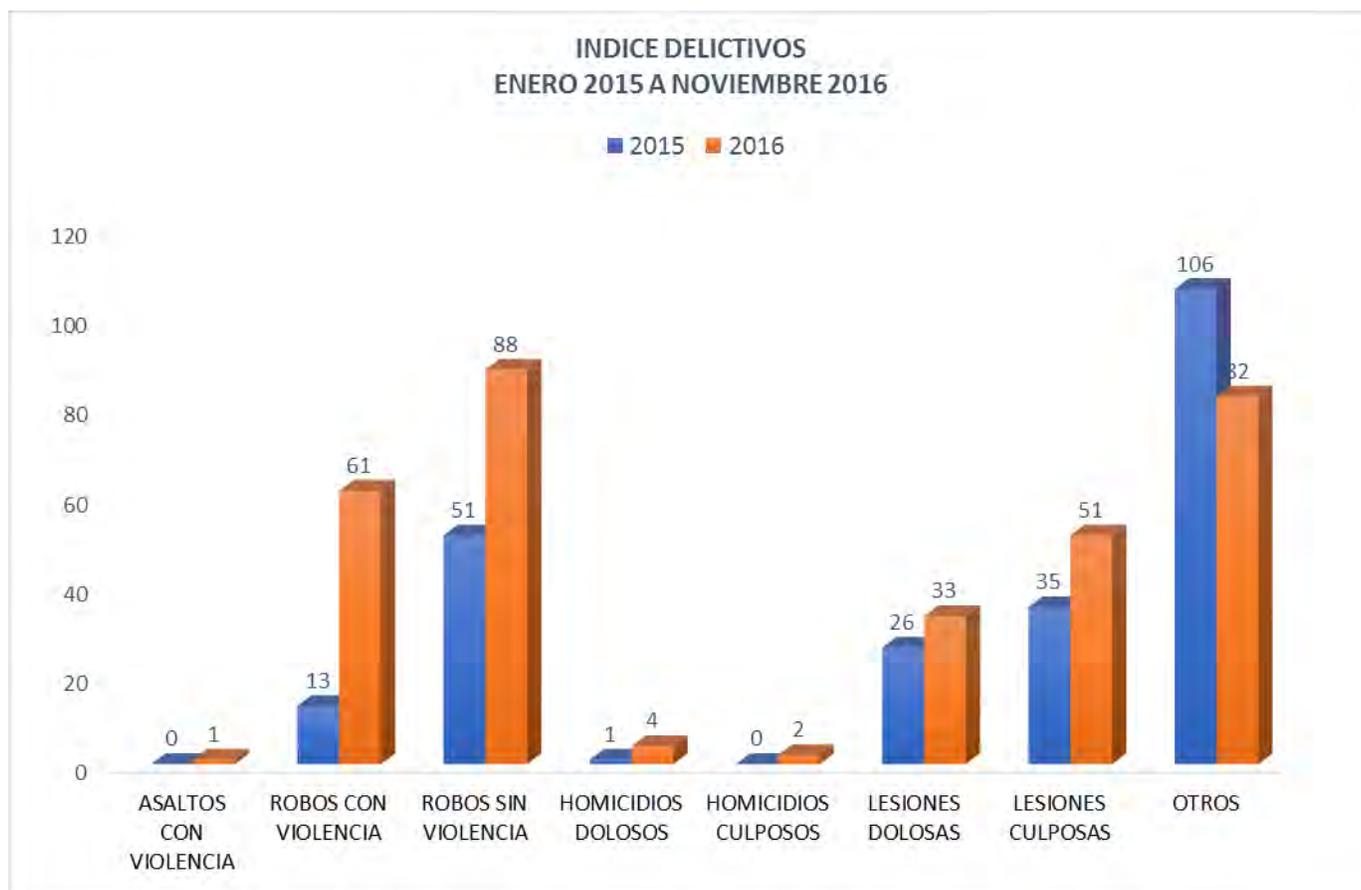
Dólar \$17.88 \$20.01

Fuente: SECTUR (2017)

2.5 Marco situacional en términos de Seguridad

En cuanto a la seguridad, los datos registrados engloban tanto el municipio de Tulum como el de Solidaridad por pertenecer ambos a Riviera Maya. En la siguiente grafica se muestran los índices delictivos de los años 2015 y 2016.

Ilustración 9 Índices Delictivos de los años 2015 y 2016



Elaboración Propia con base en el PMD de Tulum.

CAPÍTULO III

ACERCAMIENTO TEÓRICO CONCEPTUAL

Con el objetivo de establecer claridad y no 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 son los que tienen relación con la seguridad asimismo, sus diferentes términos, cabe mencionar que no se hondara 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)

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

Ilustración 10 Formula matemática para medir el riesgo (Soldano, 2009, p.4)

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

(Soldano, 2009, p.4)

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 Doctora Silvia Morales (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. De esta manera Ventura Pérez (Ventura Pérez, 2015) declara que :

“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).

No obstante, 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)

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” (Montero Bagatella, 2013)

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 término abarque otros sentimientos con connotaciones de inseguridad e inestabilidad” (Thome y Torrente, 2003

citado por Bartolomé, Gutierrez, 2008). Asimismo, el autor Tudela, indica 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, es así como está establecido en 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. (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, que 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 (Grünewald, 2010) habla sobre la percepción de la seguridad, en la cual explica:

“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. Un escenario, el medio urbano donde se desplaza en forma permanente o transitoria.

- II. 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.
- III. La participación de los actores directos en el conflicto
- IV. 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. (Grünwald, 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 si término debería ser considerado “Seguridad turística” o “Bienestar turístico”.

Menciona que la expresión “Bienestar turístico” es la que debe ser empleada, debido a que no solo se debería ofrecer 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 integrarse dentro de la seguridad, 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 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 Carmen Arias (Arias Castilla, 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).

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)

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” (Gurria Di-Bella, 1997)

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, 2016)

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, 2007)

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, 2007).

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:

7. “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.

Capítulo IV

HALLAZGOS DE INVESTIGACIÓN

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

En este capítulo se describe cómo se adecuó la metodología propuesta por Hernández, así como las técnicas que se aplicaron para la recopilación de la 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.

Asimismo, 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 (metainferencia) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio.

Ilustración 11 Aplicación de la Metodología Mixta, elaboración propia con base a Hernández, 2014.



Elaboración propia con base a Hernández, 2014.

El autor Hernández (2014) añade que utilizar ambos enfoques nos permiten obtener un conocimiento sustantivo y profundo, en este sentido desde un enfoque cualitativo, se pretende el uso de técnicas de recolección de información con la participación de actores clave del municipio, como lo es la entrevista semi-estructurada, la cual permitió obtener 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 12: Proceso de Investigación Propuesto por Hernández.

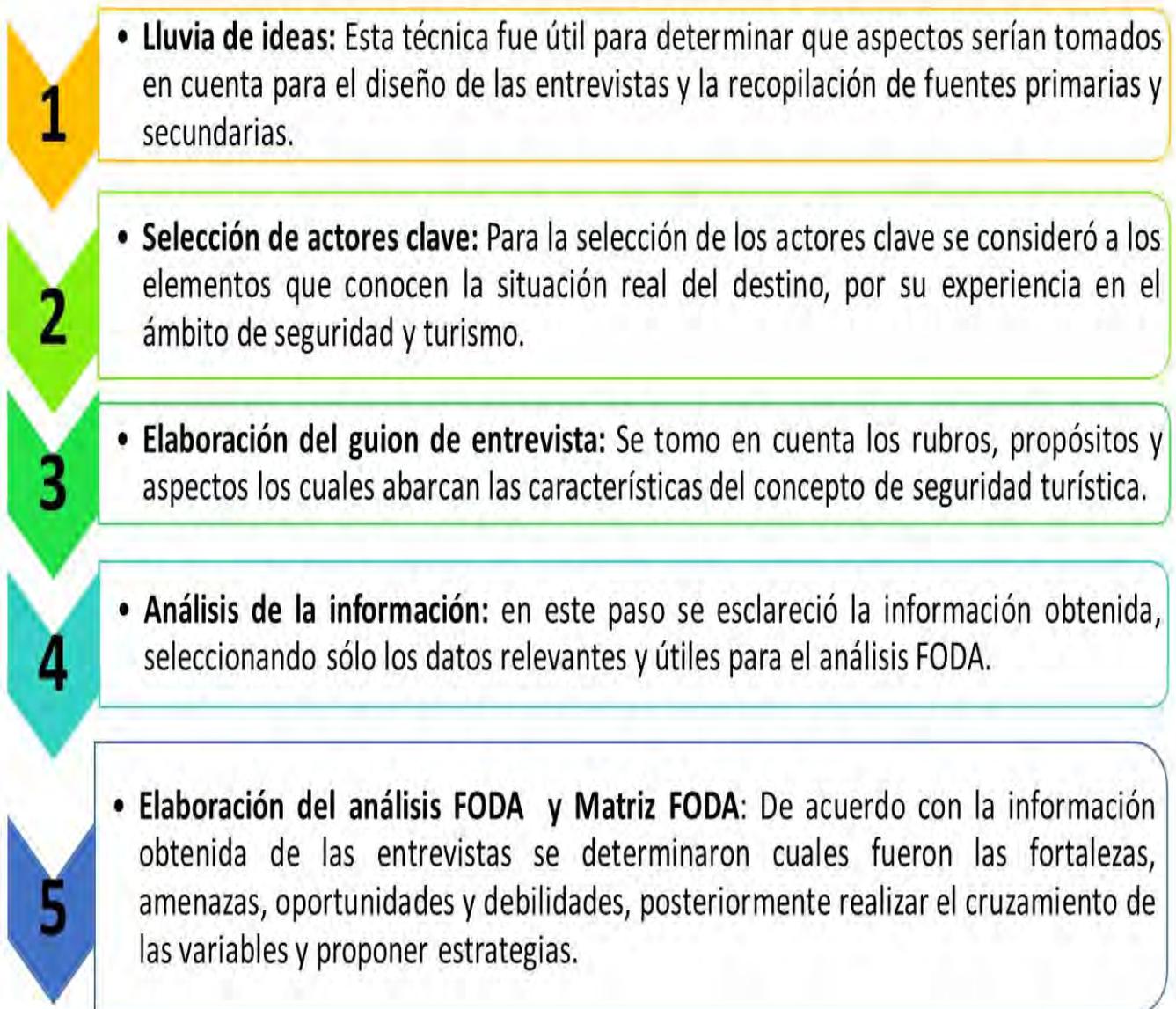


Hernández, 2014.

4.2 Diseño explicativo de la metodología aplicada.

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

Ilustración 13 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.

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 serían la Dirección de Seguridad Pública Tránsito y bomberos de Tulum. La fecha establecida para el levantamiento de las entrevistas fue el 21 de abril.

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

Elaboración del guion 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:

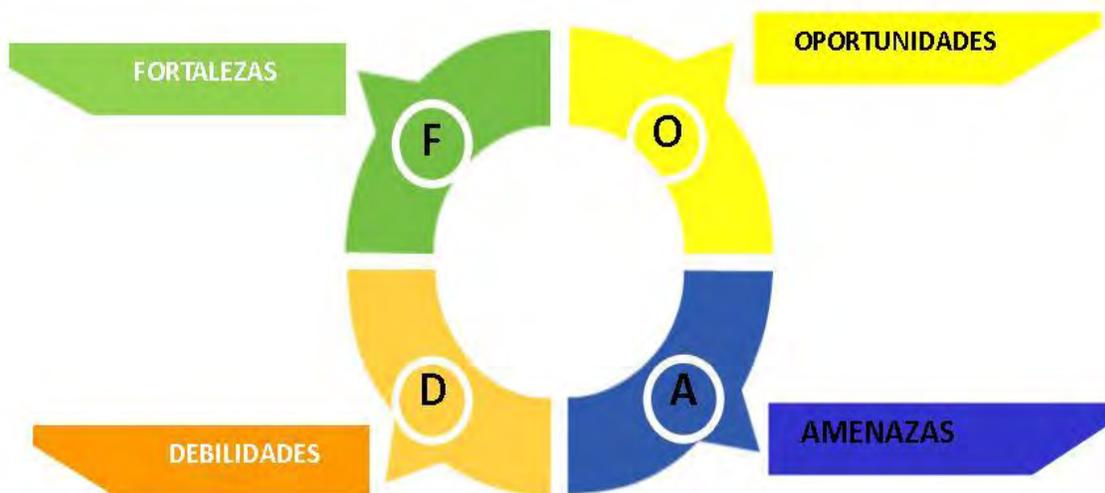
1. Vinculación con la dirección de la seguridad
2. Áreas de oportunidad
3. Conocimiento de la policía turística
4. interés por participar en los programas de la policía turística.

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.

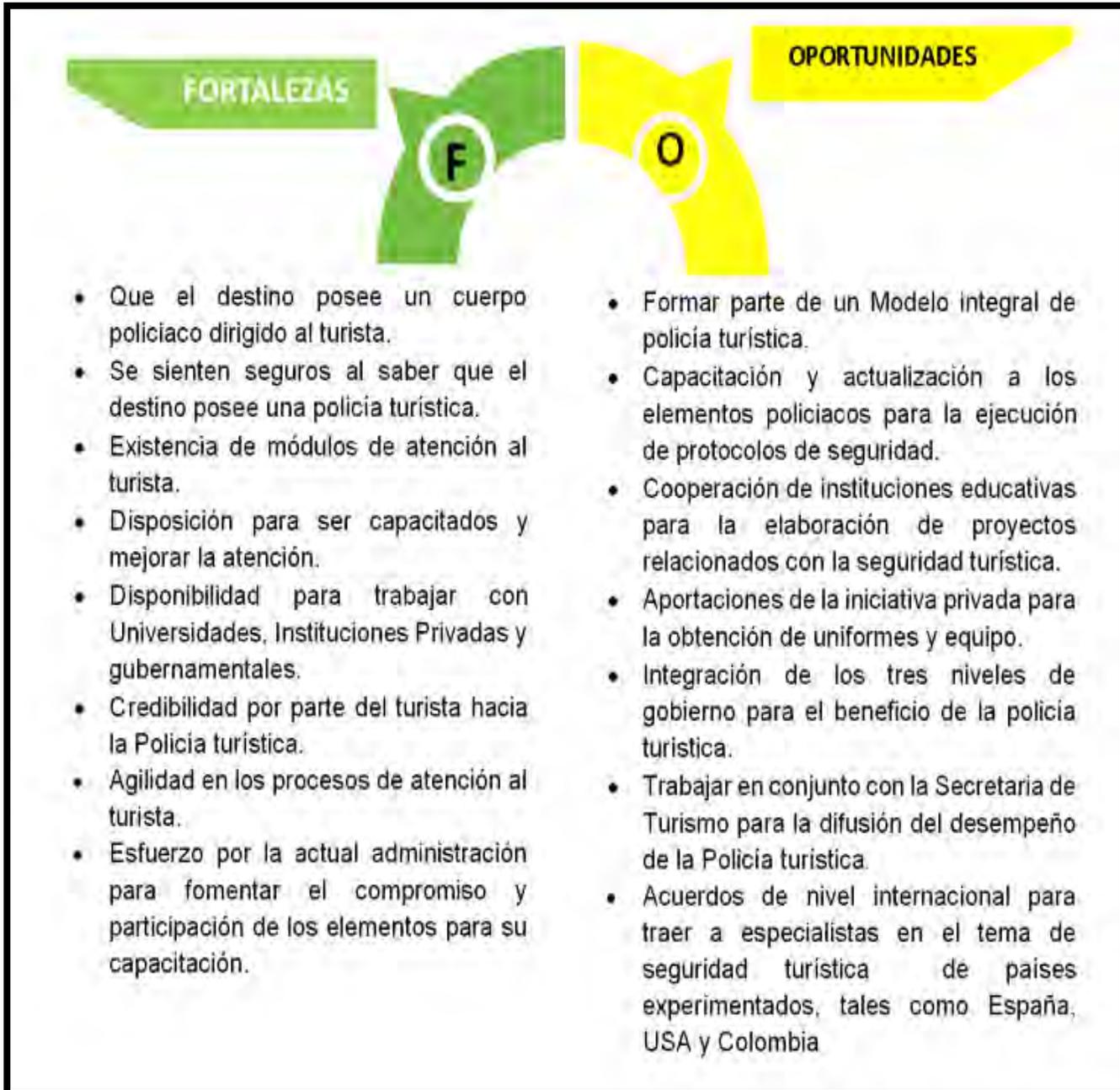
Ilustración 14 Diseño análisis FODA



Elaboración propia.

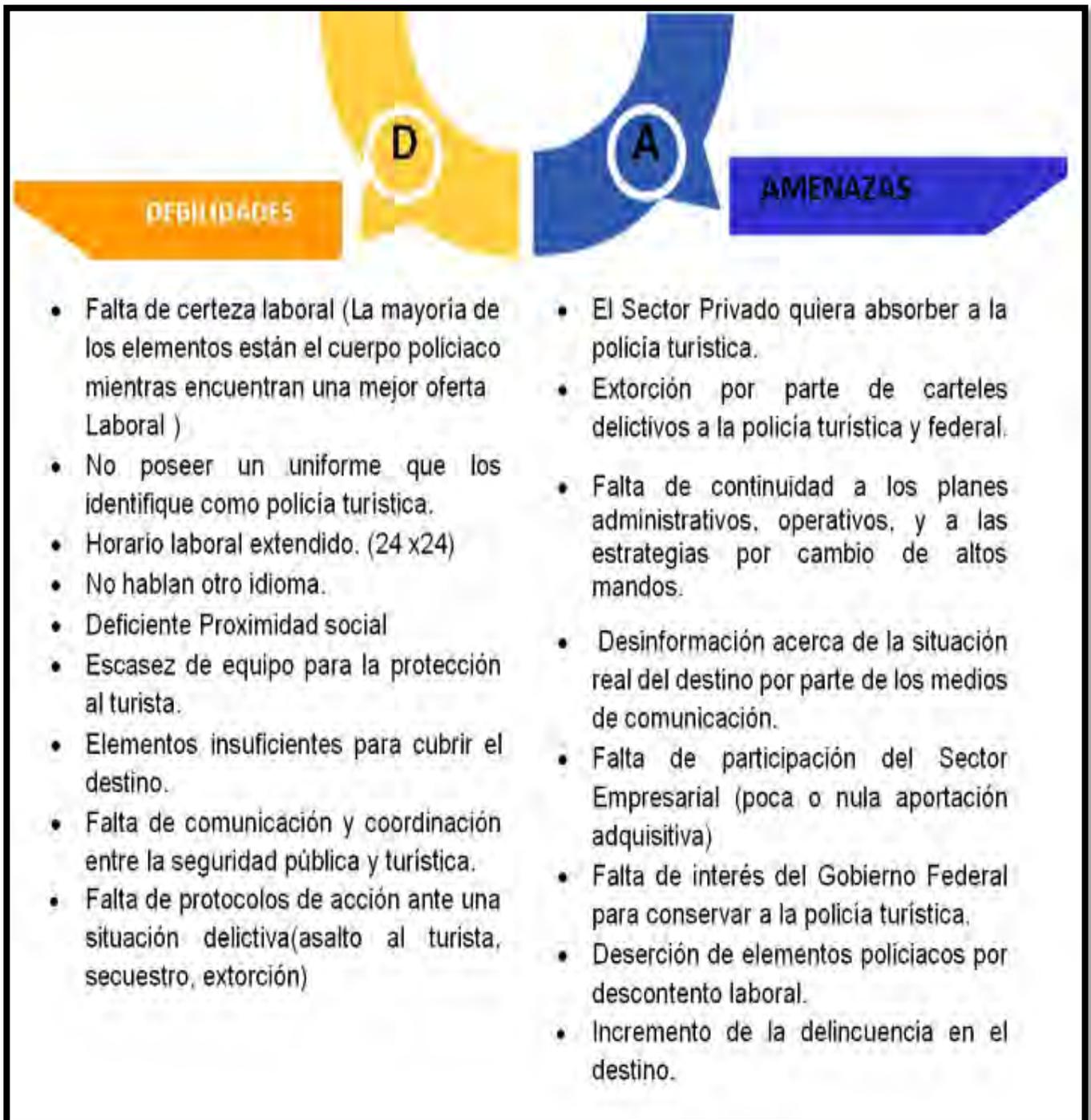
4.2.1 Análisis FODA de la Seguridad turística del destino

Ilustración 15 Análisis FODA de la Seguridad Turística del Destino, Fortalezas y Oportunidades (FO)



Elaboración propia.

Ilustración 16 Análisis FODA de la Seguridad Turística del Destino, Debilidades y Amenazas (DA)

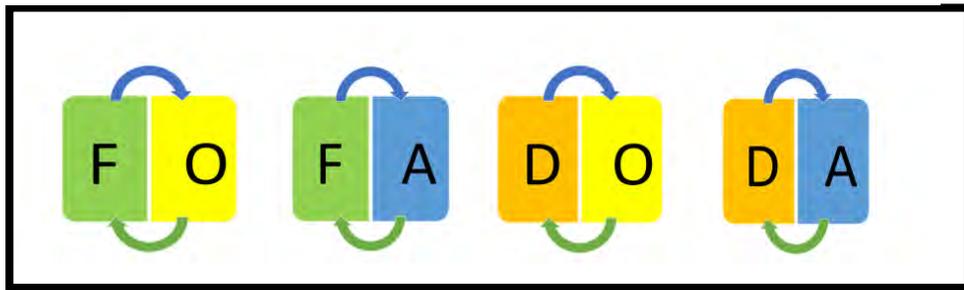


Elaboración propia.

4.2.2 Matriz FODA de la Seguridad Turística del destino

Finalmente, se realizó la matriz FODA que consiste en la propuesta de estrategias para el Análisis FODA, en donde se 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 17 Comparación de los factores internos y externos para la matriz FODA.



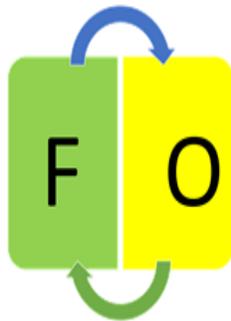
Elaboración propia.

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 18 Comparación y estrategias FO.



1. Formar parte de un Modelo integral de policía turística.
2. Capacitación y actualización a los elementos policíacos 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 Secretaría 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.

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.

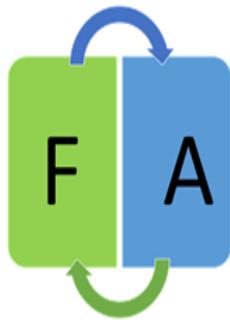
Estrategias

1. Adoptar un modelo Integral de Seguridad adecuado para el destino.
2. Gestionar recursos para capacitación a los elementos policíacos.
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 Secretaría 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 19 Comparación y estrategias FA



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. 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 beneficios 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 20 Comparación y estrategias DO



1. Falta de certeza laboral (La mayoría de los elementos están el cuerpo policiaco mientras encuentran una mejor oferta laboral)
2. No poseer un uniforme que los identifique como policía turística.
3. Horario laboral extendido. (24 x24)
4. No hablan otro idioma.
5. Deficiente Proximidad social
6. Escasez de equipo para la protección al turista
7. Elementos insuficientes para cubrir el destino.
8. Falta de comunicación y coordinación entre la seguridad pública y turística.
9. Falta de protocolos de acción ante una situación delictiva(asalto al turista, secuestro, extorsión)

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. Que el modelo Integral contemple los protocolos de seguridad precisos.
2. Cursos básicos donde el elemento policiaco conozca como dirigirse al turista y como auxiliarlo.
3. Que las Universidades contemplen la seguridad turística en sus mapas curriculares en carreras afines al turismo y la seguridad.
4. Utilizar el recurso proporcionado por la iniciativa privada para uniformes y equipo adecuado.
5. Proponer jordanas laborales adecuadas, que les permitan tener un mejor rendimiento, así mismo un mejoramiento de su seguridad social (sueldo, prestaciones, pensiones, seguro social).
6. Solicitar a la Secretaria de Turismo cursos de inglés básico para los policías.

Elaboración propia.

Comparación DA:

Ilustración 21 Comparación y estrategias DA.



Elaboración propia.

REFLEXIONES FINALES

Este trabajo muestra los resultados exploratorios cuantitativos y cualitativos en el destino turístico Tulum, cuyo análisis abarca tanto el destino, 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, 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.

ANEXOS

Anexo 1 Visita a la Dirección de Seguridad Pública y Tránsito.

Ilustración 22: Visita a la Dirección de Seguridad Pública y Tránsito.



Fuente Propia.

Anexo 2 Visita a la Dirección de Seguridad Pública y Tránsito.

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



Fuente Propia.

Anexo 3 Propuesta de guion de entrevista.

Ilustración 24 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"> • Trayectoria personal y profesional antes de dedicarse a la seguridad pública • Ingreso a la policía • Percepción de la policía como profesión y como ocupación • Tipo de contratación y beneficios sociales • Nivel de ingresos económicos • Estudios en general
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"> • Permanencia en la institución • Situación de los elementos en esa corporación en términos de relaciones laborales • Principales problemas que percibe en la institución, en su área • Frecuencia de reuniones, cursos de capacitación • Conocimientos sobre cultura turística • Manejo del idioma inglés a nivel conversacional • Conocimiento del Sistema Penal Acusatorio, (SPA) • Conocimiento sobre el protocolo de Primer respondiente,
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"> • Uso de mapas geo-delictivos • Asignación de equipo especializado (elementos físicos y logísticos) • Conocimiento de las funciones como policía turístico • Otros aspectos para establecer puntos de control y vigilancia, descríbalos • Incidencia positiva o negativa de sus funciones frente al SPA
4. Acercamiento con la realidad	Identificar las prácticas deseables en el ejercicio de la profesión como policía turístico.	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo de relación con el sector empresarial del turismo • Tipo de relación con la ciudadanía (proximidad social) • Programas especiales de vinculación con la sociedad • Tipo de capacitación necesaria • Condiciones de trabajo deseables (jornada de trabajo, ingresos económicos, prestaciones sociales, y otros, cuáles).

Elaboración propia.

Anexo 4 Propuesta de guion de entrevista.

Ilustración 25 Propuesta de guión de entrevista 2

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.

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: Universidad 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 Méxio.
- DATATUR. (2015). Glosario. Recabado en Diciembre 26, de 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, de 2017, de: 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 de <http://pnd.gob.mx/wp-content/uploads/2013/05/PND.pdf>
- Gobierno del Estado de Quintana Roo. (2017a). ¿QUÉ ES EL PLAN ESTATAL DE DESARROLLO? | QRoo.gob.mx. Recabado en Agosto 30, 2017, de: <http://www.qroo.gob.mx/introduccion/que-es-el-plan-estatal-de-desarrollo>

- Gobierno del Estado de Quintana Roo. (2017b). PLAN ESTATAL DE DESARROLLO QUINTANA ROO 2016-2022 | QRoo.gob.mx. Recabado en Agosto 30, 2017, de: <http://www.qroo.gob.mx/ped>
- Grünewald, L. A. (2010). La seguridad en la actividad turística. In *Municipio, turismo & seguridad* (p. 93).
- Gurria Di-Bella, M. (1997). *Introducción al Turismo* (Segunda). México, DF: Trillas.
- H. Ayuntamiento de Tulum. (2011). Plan municipal de desarrollo 2011-2013.
- 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. (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/>
- INEGI. (2017). Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana.
- 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., & Policia 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.

Recabado en Febrero 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 de:
[http://www.oas.org/en/sms/cicte/documents/05-Alejandro Diaz de Leon.pdf](http://www.oas.org/en/sms/cicte/documents/05-Alejandro%20Diaz%20de%20Leon.pdf)

Organización Mundial del Turismo. Declaracion 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.

Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo. (2017). Plan Municipal de Desarrollo para el Municipio de Tulum 2016-2018, 1–99.

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. Retrieved March 13, 2017, de:
http://portal.seguridadturistica.org/index.php?option=com_content&view=article&id=5&Itemid=39

Secretaría de Gobernación. (2013). Programa Sectorial de Turismo 2013-2018. *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 de: <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 Marzo 7, 2017, de <https://www.weforum.org/reports/the-global-competitiveness-report-2016-2017-1>