



# **UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO**

**División de Ciencias Sociales y Económico Administrativas**

**Título de Tesis**

**ANALISIS DEL SERVICIO DE SEGURIDAD PRIVADA EN LA  
UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO.**

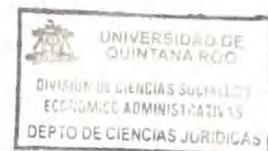
**TESIS  
PARA OBTENER EL GRADO DE LICENCIADO (A)  
EN SEGURIDAD PUBLICA.**

**PRESENTA**

**JOSE ENRIQUE JIMENEZ SANCHEZ.**

**DIRECTOR**

**DR. LUIS GERMAN SANCHEZ MENDEZ**



**Chetumal, Quintana Roo, Mayo del 2019**



**UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO**  
División de Ciencias Sociales y Económico Administrativas

Título

Presenta:

Tesis elaborada bajo la supervisión del comité del programa de Licenciatura y aprobada como requisito para obtener el grado de:

LICENCIADO (A) EN  
COMITÉ DE TESIS

DIRECTOR: \_\_\_\_\_

Mtro. Luis Germán Sánchez Méndez.

ASESOR TITULAR: \_\_\_\_\_

Dra. Nancy Angelina Quintal García.

ASESOR TITULAR: \_\_\_\_\_

Mtra. Jacqueline Ganzo Olivares.

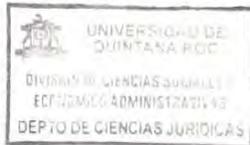
ASESOR SUPLENTE: \_\_\_\_\_

Mtro. Andrés Pérez Tovar.

ASESOR SUPLENTE: \_\_\_\_\_

Lic. Laura Dinorah Rodríguez Cruz.

Chetumal, Quintana Roo, mayo de 2019



Planteamiento del problema.....	5
Justificación.....	7
Capítulo 1.- Marco teórico. Semblanza de la seguridad privada.....	10
1.1- Diferencias de seguridad privada y seguridad pública.....	15
1.2.- Historia Seguridad Publica, seguridad privada Contexto Mundial.....	17
Capítulo 2. Metodología de trabajo.....	19
2.1.- Objetivos.....	19
2.1.1.- Objetivo general.....	19
2.1.2.- Objetivos específicos.....	19
2.2. Hipótesis.....	19
2.3. Enfoque Metodológico.....	20
2.4. Fundamentación Metodológica.....	21
2.5. Población con la que se va a trabajar.....	22
2.6. Muestra.....	22
2.7. Instrumentos para obtener información.....	22
2.7.1. La Observación Participante.....	23
2.7.2. La identificación del campo y la entrada al mismo.....	24
2.7.3. La Práctica de la observación participante.....	26
2.7.4. El proceso de salida del campo.....	27
2.7.5. La entrevista semiestructurada.....	28
Capítulo 3. Análisis de los datos cuantitativos.....	29
3.1. Resultados.....	43
3.2. Codificación de los datos Cualitativos.....	51
3.3. Respuestas de las entrevistas semiestructuradas.....	59
3.3.1. Entrevista 1.....	60
3.3.2. Entrevista 2.....	61
3.3.3. Entrevista 3.....	62

	<b>4</b>
3.3.4. Entrevista 4.....	62
3.3.5 .Entrevista 5.....	63
3.4. Interpretación de los datos cualitativos.....	64
3.4.1 .Interpretación de la entrevista 1.....	64
3.4.2 .Interpretación de la entrevista 2.....	65
3.4.3. Interpretación de la entrevista 3.....	66
3.4.4. Interpretación de la entrevista 4.....	66
3.4.5 Interpretación de la entrevista 5.....	67
3.5. Interpretación de la observación en el entorno.....	68
3.6. Modelo interpretativo de la problemática de investigación.....	72
Capítulo 4 Conclusiones.....	75
4.1. Conclusiones.....	75
Capítulo 5 Propuestas.....	76
5.1. Propuestas.....	76
Fuentes de consulta.....	82
Anexo 1 Encuesta.....	86
Anexo 2 Entrevista Semiestructurada.....	88
Anexo 3 Croquis de ubicación.....	89
Anexo 4 Fotografías del entorno.....	90

## **Planteamiento del problema.-**

Esta investigación permitirá retomar los aspectos primordiales de la seguridad privada como son las capacitaciones hacia el personal, el contar con más eficiencia del personal de seguridad privada que realiza sus funciones en la Universidad de Quintana Roo campus Chetumal.

Eso no solo implicará que estén haciendo exitosamente su labor sino también pueden llevarlos a evitar pérdidas materiales de los alumnos y profesores del plantel educativo, ya que anteriormente se han su citado muchas anomalías en el servicio ya que se han hecho robos de objetos materiales tanto alumnos como a profesores.

Lo más importante es que los trabajadores que prestan este servicio no están bien capacitados en ninguna área que los acredite como seguridad privada, no tienen ni los elementos del conocimiento ni cuentan con las herramientas necesarias para que cumplan esta labor tan importante que es brindarnos seguridad tanto personal como material incluso hasta resguardar la misma instalación del plantel.

Esto puede estar ligado a la edad que tienen para prestar el servicio o a las incapacidades automotrices y físicas que presentan algunos de ellos.

La relevancia que tiene esta investigación es que los alumnos y los demás prestadores de servicios en el plantel no sienten esa inseguridad al salir de noche de sus edificios y de sus aulas, ya que en vez de que estén vigilando dando rondines por todo el plantel solo se la pasan regañando a los alumnos y tomándose otras atribuciones que no les corresponden.

Deben de tener actividades específicas de resguardar y brindar la seguridad a toda persona que esté en las instalaciones de dicho plantel.

De igual manera con toda la investigación que se ejecutara, se podrá evidenciar de las

Verdaderas necesidades de primer nivel que tienen los alumnos, los administrativos y los maestros del plantel, sobre la empresa que brinda servicio en dicha institución.

Cada encuestado que tomaremos de la población de la universidad contara con las bases de su conocimiento adquirido y experiencias que hayan presentado en la universidad con base a la seguridad privada, de igual manera contaremos con la captación y la observación de las actividades, conocimientos, herramientas de trabajo que podamos ver a simple vista del día a día de los elementos de seguridad privada.

Ya que por estos elementos caen en la acción de no hacer bien su trabajo que es salvaguardar las instalaciones de la Universidad de Quintana Roo campus Chetumal y brindar seguridad a los alumnos, maestros y administrativos tanto en su integridad física como en sus bienes.

Por ello la intención primordial de esta Investigación es analizar y determinar si la falta de capacitación, materiales, conocimiento y falta de empeño de los elementos de la seguridad privada son la causa por la cual los alumnos viven día a día con el temor de ser robados, asaltados, agredidos por esa falta de seguridad que es primordial.

Los estudiantes pasamos buena cantidad de tiempo dentro de las instalaciones de la Universidad de Quintana Roo Campus Chetumal, de igual manera el personal administrativo y docente viven con ese terror de ser asaltados o agredidos físicamente y materialmente en sus lugares de trabajo ya que no confían en los elementos de seguridad privada ya sean por varias cuestiones y varios factores que solo la población que pasa mucha cantidad de tiempo, en el plantel pueden percibir.

Lafinalidad de seleccionar esta investigación permitirá contribuir al cambio de la percepción de inseguridad en el plantel institucional de la Universidad de Quintana Roo.

Así poder lograr una función basada en verdaderas estrategias sustentadas al protocolo que debe de seguir una bien organizada seguridad privada ya que en la actualidad no se tienen o no se dan seguimiento a esta situación que tanto se anhela por parte de los alumnos, docentes y administrativos del plantel.

Este Análisis tendrá las aportaciones de poder integrar una seguridad interna institucional donde los alumnos de la carrera en seguridad publica podrán poner sus conocimientos y habilidades adquiridas durante la carrera de seguridad pública, en práctica con junto con profesores capacitados y bien entrenados en la materia de seguridad privada o pública.

Así poder beneficiar a toda la comunidad de los 3 niveles que integran la Universidad De Quintana Roo, Campus Chetumal, para que se sientan seguros tranquilos tanto físicamente como en lo material.

Este análisis surge de la necesidad de la inconformidad de toda la comunidad que integran este plantel ya que basada en la percepción comunicada entre los alumnos, maestros y administrativos cada 5 de cada a 10 alumnos, cada 4 de cada 10 administrativos, cada 5 de cada 10 profesores han sufrido un robo materialmente de cualquier tipo en el tiempo que han prestado sus servicio en la Universidad.

Esto podría ir ligado con la percepción que simplemente se nota día a día de los elementos de seguridad privada ya que no fungen integralmente ni de manera correcta para el beneficio de la comunidad estudiantil, administrativa y docente.

La investigación pondrá en evidencia los puntos más débiles de la seguridad privada, la ineficacia de los elementos de seguridad privada tanto en el conocimiento, en su equipamiento y tanto en sus funciones y ya que a partir de eso se han su citado muchos robos muchos asaltos dentro del plantel ya que ningún elemento conoce ni sabe cuáles son sus funciones específicas en el plantel.

La efectividad de la estrategia de la seguridad interna institucional surge de la necesidad de la percepción de inseguridad en el plantel, ya que en otras instituciones de gobierno como el Congreso Del Estado De Chetumal Quintana Roo han funcionado al 95% estas estrategias. Y se pudieron reducir de un 40% de inseguridad a un 5 % así ganando el 95% de la confianza en las personas que trabajan en esas instituciones al igual que la población que se traslada a estas instituciones gubernamentales.

Entre 2012-2018 han sucedido muchos robos, asaltos, agravios tanto físicamente y material mente a todos los integrantes de la universidad De Quintana Roo, que hasta a los mismos elementos de seguridad han amarrado amordazado y amenazados por grupos criminales que entraron a dicha institución.

Esto ya no es una simple problemática que podemos ignorar esto ya es urgente, ya que todos los integrantes del planten vivimos con el terror de ser robados y agredidos y mas que los elementos de seguridad privada ya tienen una edad avanzada, no tienen el conocimiento, no tienen las herramientas ni la fuerza, para poder brindarnos esa seguridad, ya que la empresa contratada no hace bien su trabajo en capacitarlos ni ayudarlos a brindar un buen trabajo en el plantel y huando a eso es insuficiente el personal de seguridad privada para la magnitud de la universidad, ya que en barias aéreas donde pasan administrativos, alumnos y maestros no hay ni luz, ni elementos de seguridad para brindar el servicios de Seguridad, ya que en cualquier momento podemos ser agredidos por personas externas del plantel.

Es muy importante tener personas capacitadas y entrenadas realmente en el área de seguridad privada que tenga conocimientos tanto en seguridad pública como cursos de capacitación, ya sea policial o de otra índole, y más que los alumnos de seguridad pública estarían haciendo su servicio u prácticas profesionales, y ya que son alumnos tendrían esa confianza de acercarse a los alumnos para brindarles un buen servicio ya que seremos parte de las organizaciones de seguridad privada o gubernamental, por eso es necesario una seguridad privada interna institucional por elementos de la misma Universidad de Quintana Roo Campus Chetumal ya que eso beneficiaría a la Universidad a los maestros, alumnos, administrativos y demás personas que integran la Universidad De Quintana Roo.

La seguridad privada surge, para llenar los espacios que no cubrían las fuerzas Policiales tradicionales, en el entorno cada vez más complejo y ante amenazas crecientes de la inseguridad provocadas por problemas como el terrorismo y las crisis que afectan a toda la población, pero hay sectores que no pudieron recuperar los niveles de vida que en un tiempo tuvieron. (Augusto, C. 2017)

En México, desde la primera ley general que establece las bases de coordinación del sistema nacional de seguridad pública (1995) se definen a los organismos de seguridad privada como auxiliares de las acciones desplegadas por el estado mexicano a través de las instituciones de seguridad pública, realizando actividades suplementarias para la obtención de información valiosa, tendiente al análisis y el establecimiento de posibles rumbos de las políticas públicas respecto a comportamientos delictivos y violentos,

Conforme a esta ley del sistema nacional de seguridad pública, las empresas de seguridad privada deben acatar cierta normatividad nacional o, dado el caso estatal así como de registrar a su personal, equipo e información estadística al sistema nacional de seguridad pública, este mecanismo de control gubernamental sobre las instancias de seguridad privada no se ha eliminado al contrario ha ido aumentando y extendido, sobre todo persiguiendo eliminar el riesgo de carácter administrativo, social o, en algunos casos económicos y políticos. (Ley nacional de seguridad pública 1995)

En estos años es posible observar un crecimiento exponencial de los organismos privados de seguridad de las corporaciones empresariales que generan ganancias, legalmente a partir de la administración de cierta violencia en lugares determinados, en la actualidad los servicios de seguridad privada abarcan no solo aspectos relacionados con el oficio de guardia, se vinculan también a actividades que incluyen la instalación y el mantenimiento de alarmas, la investigación, el manejo de bienes y valores, la consultoría, la instalación de sistemas electrónicos de vigilancia y seguridad. (Volkov 1999)

La seguridad privada forma parte de la seguridad pública, tiene relación con decisiones personales de defender ya sea la integridad física o el patrimonio individual de las personas o instituciones, acto que inevitablemente deriva de un gasto y desvío de recursos.

(Leer mira, 2008)

La seguridad privada buscaría predecir y prevenir pérdidas económicas, vigilando y administrando el riesgo, riesgo no para el ámbito político, para el estado o para el interés público, sino para la obtención de beneficios, por este motivo la aparición de los organismo privados de seguridad estaría estrechamente empalmada con procesos sociales, políticos y sobre todo económicos ocurridos a partir de la segunda mitad del siglo xx: cierta crisis presupuestaria que limita en gasto en seguridad pública, la expansión de industria especializada que requiere tipos específicos de vigilancia y protección.

(Marquis 2003)

Siendo esta un conjunto de medidas y acciones preventivas, mediante el empleo de acciones preventivas, mediante de tecnologías o recursos humanos, teniendo como objetivo reducir riesgos, es muy importante que la seguridad privada tenga un componente preventivo y situacional, esto quiere decir a lo contratado, mas no goza de ninguna atribución penal. (Arias, 2009)

La ley federal de seguridad privada la define en su Artículo 2 como una actividad a cargo de particulares, autorizada por el órgano competente, con el objeto de desempeñar acciones relacionadas con la seguridad en materia de protección, vigilancia, custodia de personas, información, bienes inmuebles, muebles o valores incluido su traslado, instalación, operación de sistemas y equipos de seguridad, aportar datos para la investigación de delitos y apoyar en caso de siniestros o desastres, en su carácter de auxiliares a la función de seguridad pública. (Ley Federal de Seguridad Privada, 2006)

En el acuerdo nacional por la seguridad, justicia y la legalidad firmado en agosto del 2008 tomando como punto de partida las actuales condiciones de debilidad institucional, se

puede advertir que los instrumentos suministrados por las empresas de seguridad privada permitirían la reproducción de prácticas autoritarias, al establecerse medios para el control social y político mediante el uso de la información obtenida por los organismos no públicos de seguridad, se presentaron en primera instancia algunos conceptos básicos necesarios para el análisis de la relación entre la seguridad pública y privada en México, resaltando la correlación entre seguridad, democracia, administración, gestión y control de riesgos y vigilancia de la población así como su interacción con la tecnología actual así mismo se ha analizado el desarrollo de la seguridad privada en México en alrededor de una década 1995-2008, señalando su relación con el estado mexicano, sus modos de operación y efectos latentes luego de establecerse como intermediario en operación de protección que ha venido dejando ejercer aquel, sobre en el contexto del acuerdo nacional por la seguridad la justicia y la legalidad. (Acuerdo nacional por la seguridad, la justicia y la legalidad 2008)

La seguridad estatal y su falta de alcance en ciertos casos han generado el negocio de la seguridad privada, donde distintas empresas se encargan de ofrecer custodios, vigilantes y distintos dispositivos para cualquier ciudadano que pueda pagarlos. (Pérez y Merino, 2008)

Por cuestiones de número, no hay suficientes policías para cuidar a cada persona o empresa. Por eso, aquellos que se sienten en riesgo pueden acudir a la seguridad privada y contratar un custodio permanente. De igual forma, las empresas que quieren tener un vigilante que cuide sus instalaciones, universidades u otro tipo de bienes contratan este tipo de servicios (Julián Pérez Porto y María Merino, 2008)

Cada mes surgen y desaparecen un promedio de diez empresas de seguridad en el país, por no tener estándares de calidad o estar al margen de la ley. (Alejandro, 2011).

En inglés existen dos vocablos, security, y safety, que en español se traducen en seguridad, mas no expresan el mismo concepto, para poder diferenciarlos se debe contemplar el concepto inglés que los engloba y de cual proceden los prevention, “prevención de

Perdidas”. Como el concepto genérico es el proceso organizado cuya finalidad es la prevención y control de las pérdidas de cualquier ocurrencia. (Burns et al., 2003).

Esto se puede comprender que en los conceptos mencionados significan lo mismo, security contempla las pérdidas originadas por factores de riesgo por actividades antisociales o destructivas contra todo tipo de personas, el patrimonio de una institución o organización, el otro termino safety, tiene las pérdidas originadas por factores de riesgo de actividades laborales y sociales.

Seguridad publica significa garantizar el orden público, tareas generalmente a cargo de organismos especializados del estado, ente otros policías y tribunales, seconstituyó y funciona aun toda una estructura de seguridad cuyo principal objeto, era la seguridad del estado, esto frente a enemigos externos e internos que significa perdidas de garantías ciudadanas. (Salina y Hoecker, 2002).

La seguridad pública es, como explica “Sergio García Ramírez,” una cualidad de los espacios públicos y privados, que se caracteriza por la inexistencia de amenazas que socaven o supriman los bienes y derechos de las personas y en la que existen condiciones propicias para la convivencia pacífica y el desarrollo individual y colectivo de la sociedad. (García S. 2002)

Las políticas implementadas en México en materia de seguridad pública tratan de establecer su legitimidad frente a la violencia bajo tres criterios que, en cierta medida, parecen contradictorios: se busca aumentar la racionalización de control social al mismo tiempo que aplicar las estrategias de la política populista tradicional en programas de seguridad pública.

No obstante, como se sabe muchas de las medidas administrativas y gerenciales no resultan en una inmediata disminución de la inseguridad, por lo que se recurre a la flexibilización de los instrumentos de punición a través de la puesta en práctica de lo que se ha dado por

Denominar populismo punitivo el cual se materializa en estrategias muy concretas como puede ser la introducción de dispositivos no públicos, es decir privados de control social, (Arteaga Botello Nelson 2005)

El advenimiento de ciertas prácticas que enredan política, economía, ideología, movimientos sociales, burocráticos, entre otros están, íntimamente relacionados con otros todo tendiente a articular una disposición que permita mantener a la sociedad en un estado sostenido. El asentamiento de la seguridad privada en el país bien puede puntualizarse como una solución a la problemática de seguridad, aunque sin duda con causas y consecuencias específicas dadas las condiciones institucionales que privan en México que deben aproximarse al análisis (Foucault 1997-2004)

El artículo 21 de la constitución política de los estados unidos mexicanos define la seguridad pública como: La seguridad pública es una función a cargo de la federación, el distrito federal, los estados y los municipios que comprende la prevención de los delitos, la investigación y la persecución para hacerla efectiva, así como la sanción de las infracciones administrativas en los términos de la ley, Seguridad pública se rigen por los principios de objetividad, legalidad, eficiencia, profesionalismo, honradez y respeto a los derechos humanos reconocidos en esta constitución. Las instituciones de seguridad pública serán de carácter civil, disciplinado y profesional. El ministerio Público y las instituciones policiales de los tres órdenes de gobierno deberán coordinarse entre sí para cumplir los objetivos de seguridad pública. (Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos 1917)

## 1.1.- Diferencias de seguridad privada y seguridad pública.

15

Privada.	Publica.
Cliente	Ciudadano
Selectivo	Igualdad
Con fines de lucro	Financiado
Indeterminado	Predeterminado
Fragmentado	Centralizado
Prevención de pérdidas	Cumplimiento de la ley
Protección	Delincuente
Específico	General
Protección de activos	Aplicación general
Proactiva	Reactiva

(Augusto. C, 2017)

Seguridad es el estado o situación de los bienes resultante de la no existencia de factores de riesgo dentro del entorno configurado para el patrimonio de cualquier organización o institución funcional. Seguridad es un proceso organizado cuyo fin es mediante la prevención, disuasión, detección, retroalimentación, evitar o disminuir las pérdidas que se produzcan como consecuencia de las acciones contra el patrimonio de la organización o institución definida por la Escuela de Técnicas de Seguridad, Defensa y Apoyo (ETESDA) (Ejercicio del aire español, 2002)

La palabra delito se deriva del verbo latino delinquere, que significa, apartarse del buen camino, alejarse del sendero señalado por la ley. (Pina, 2004)

El diccionario jurídico mexicano lo redacta como el acto u omisión constitutivo de una infracción de la ley penal. Redactada para proteger la seguridad de los ciudadanos y que resulte de un acto fuera del hombre positivo o negativo, moralmente imputable y políticamente dañoso. (Carrara F, 2004)

Personas y agentes de seguridad privada.-Podemos señalar que cualquier persona que cubra los requisitos puede ser agente de seguridad privada. Así tenemos que si alguna escuela, empresa, o familia quiere contratar agentes de seguridad privada, ellos tendrán que verificar la experticia y la competencia de los agentes por medio de la empresa a la que le pedirían los servicios.

La Vigilancia privada, Con la distinción de seguridad pública y seguridad privada nos queda por desarrollar el concepto vigilancia privada.

Ya señalamos, que la seguridad privada contiene un conjunto de acciones que contienen un fin particular y propio que ejecuta dichas acciones, también se señaló que medidas privadas son realizadas por particulares, sin distinción si son militares, policías o cualquier otra persona.

La ley establece que algunas actividades de seguridad privada estén reguladas por la ley (reglamento de los servicios de seguridad privada) así se llegan a convertir en agentes actividades particulares, denominados vigilantes privados.

Por vigilancia privada podemos comprender. Las actividades de seguridad privada que por disposición de la ley deben cumplir tanto sus agentes como las personas que la integran.

El servicio ordenado y dispuesto para vigilar también se conoce como vigilancia. Puede tratarse del servicio prestado por una compañía privada (ya sea mediante guardias o equipos tecnológicos como cámaras de video) o por las fuerzas públicas de seguridad (Pérez. J. y María. M, 2010-2013)

## **1.2.- Historia seguridad pública, seguridad privada Contexto Mundial. 17**

Es de importancia hacer un contexto mundial, como se construyó el concepto de seguridad a través de las décadas. Los primeros indicios fueron escritos y relacionados con el concepto de seguridad se puede encontrar en códigos legales como el sumario (3.000 a.c) o Hammurabi (2.000 a.c) tiempo después estuvieron en obras refiriéndose a la guerra y gobierno, la biblia, homero, cicerón etc. Son obras y ejemplos de autores donde se pueden encontrar evidencias antiguas de temas y principios de seguridad.

En otro contexto se puede ver que también el hombre a través del tiempo se ha visto en situaciones de violencia por problemas de convivencia, creencias, riqueza o raza esto mismo ha generado que los hombres tengan un desarrollo diferente de tipos de ataque, defensa y protección, es así cómo evoluciona el principio de seguridad con las mismas culturas.

El hombre con esta visión ha organizado grupos, sociedades, ciudades y naciones, primeros registros de organización y cultura de seguridad se tuvo en roma imperial y republicana (Goucha y Aravena 2001).

La seguridad evoluciono, fue en su especialización se comienza a hablar de seguridad interna y externa y ahí es cuando ya se empieza a interpretar el termino de seguridad pública y seguridad privada.

En el siglo XIX la seguridad ya tenía una identidad en la población y había conseguido una relevancia cultural, política y comercial. Con la seguridad pública integrándose al control del crimen y la comprensión de sus causas se abrieron áreas de estudio , y así fue que se empezó a abrir la oportunidad de hacer cerrajerías y técnicos activos (Bauche y Chubb) ellos comenzaron en la fabricación de cajas fuertes, cerraduras y puertas blindadas, en 1858 Edwin Colmes creo el primer negocio de alarmas (cables metálicos con campanas) y empezó a garantizar la empresa de alarmas, Holmes Protección inicio, la primera empresa de telégrafos haciendo posible enviar alarmas a distancia y con la pre función del uso de la

Electricidad aparecieron los primeros circuitos de alarmas (circuito eléctrico con las conexiones escondidas a una campanilla eléctrica) en Nueva York en 1889. Dos organizaciones privadas de seguridad (Pikerton en Estados Unidos y Sorenson en Suecia) empezaron a promover los primeros servicios particulares de seguridad privada a empresas y gobierno, los temas de seguridad eran generalmente relacionados con el crimen y considerados en el contexto de una solución de (alarmas, puertas blindadas, cerraduras) etc. (Augusto, C. 2017)

Contexto histórico de la estructuración moderna de la seguridad privada, se menciona que en la fecha 08 de noviembre de 1940, en el reinado de Isabel II en España se aprobó el reglamento por el que se crean los primeros guardas jurados, donde se establece lo siguiente.-

“Hombres de buen criterio y prestigio entre sus gentes, que cuidaran como suyo lo que era de los demás y en los campos existe, pues no cuenta hay en el campo es de todos” (Gazeta De Madrid, 1849).

La legislación colombiana en el decreto 356 cita el Art 2 “Servicios de vigilancia y seguridad privada, entendido por servicios de vigilancia y seguridad privada, las actividades que tengan una forma remunerada o un beneficio de una organización pública o privada desarrollan las personas a prevenir o detener problemas a la seguridad y tranquilidad individual en lo relacionado con la vida los bienes propios o de tercero. (Decreto 356 de 1994)

En estos tiempos la seguridad permanece en una etapa de formación según las necesidades de la sociedad, con una demanda cada vez mayor para la protección, algunos lo consideran como una disciplina emergente a la problemática social. (Fenelly 2004).

### **2.1.- Objetivos.**

#### **2.1.1.- Objetivo general.-**

Analizar las Problemáticas de los alumnos, maestros y directivos del plantel institucional de la Universidad de Quintana Roo Campus Chetumal, respecto a la seguridad privada que se encarga del resguardo al interior de la institución.

#### **2.1.2.- Objetivos específicos. -**

- 1.- Analizar la problemática de los alumnos universitarios, maestros y administrativos, respecto a la seguridad al interior de la Universidad de Quintana Roo.
- 2.- Indagar mediante las encuestas, si existen pérdidas materiales en los bienes de toda la comunidad de la Universidad.
- 3.- Investigar entre los elementos de seguridad privada respecto al equipo y la capacitación que deben de recibir para el cumplimiento de su función y en general el conocimiento que deben tener para llevar a cabo la misma.

### **2.2.- Hipótesis.**

La falta de capacitación, equipamiento, conocimiento de la función y la carencia del personal, de los elementos de la seguridad privada determinados para la custodia de las instalaciones, alumnos, maestros y administrativos, de la Universidad de Quintana Roo provoca un bajo rendimiento en su actividad laboral.

Los pasos para cumplir con el objetivo determinado serán aplicados en el campo, donde la observación y la entrevista permitirán obtener una idea clara de la percepción objetiva a través de un estudio de tipo cualitativo con base al enfoque cualitativo y cuantitativo, en virtud de que se realizará el estudio de conformidad a como los vive, observa e interpreta la comunidad estudiantil tanto alumnos como docentes del plantel universitario, precisamente para comprender el entorno donde se encuentra, tomando en cuenta su punto de vista, para con ello recoger el fenómeno en su contexto natural(Hernández, et al., 2010, p.262).

Cada encuestado que tomaremos de la población de la universidad contara con las bases de su conocimiento adquirido y experiencias que hayan presentado en la universidad con base a la seguridad privada, de igual manera contaremos con la captación y la observación de las actividades, conocimientos, herramientas de trabajo que podamos ver a simple vista del día a día de los elementos de seguridad privada.

Ya que por estos elementos caen en la acción de no hacer bien su trabajo que es salvaguardar las instalaciones de la Universidad de Quintana Roo campus Chetumal y brindar seguridad a los alumnos, maestros y administrativos tanto en su integridad física como en sus bienes.

Por ello la intención primordial de esta Investigación es analizar y determinar si la falta de capacitación, materiales, conocimiento y falta de empeño de los elementos de la seguridad privada son la causa por la cual los alumnos viven día a día con el temor de ser robados, asaltados, agredidos por esa falta de seguridad que es primordial.

La relevancia de esta investigación estriba coincidentemente con el reglamento de seguridad privada, poder contribuir al cambio de paradigmas sociales respecto a la seguridad privada y poderlas cambiar a una seguridad interna, poder profesionalizar y especializar a los elementos que vayan a trabajar en esta etapa de la seguridad interna (profesores y alumnos de la Lic. en seguridad privada).

Debe decirse que el diseño etnográfico es fundamental en la estructura de nuestra investigación, en virtud de que nos permite conocer muchas historias contadas por quien las ha vivido respecto a la seguridad que prevalece en el entorno, narradas en un lenguaje natural y que ha representado lo más fiel posible al sentimiento ciudadano tal y como lo percibe en el entorno, es decir se investigan grupos o comunidades que comparten una cultura: el investigador selecciona el lugar, detecta a los participantes, de ese modo recolecta y analiza los datos. Asimismo, proveen de un “retrato” de los eventos cotidianos (Hernández, et al, 2014, p.504).

Martínez (2005) hace referencia a esta importancia ya que asegura que “la intención básica de toda investigación etnográfica es naturalista, trata de comprender las realidades actuales, entidades sociales y percepciones humanas, así como existen y se presentan en sí mismas, sin intrusión alguna o contaminación de medidas formales o problemas preconcebidos” (p.22).

También es pertinente argumentar que esta investigación etnográfica representa episodios reconocidos como porciones de vida documentados con el lenguaje natural y que representan lo más cercano posible a como la gente siente, conoce y percibe en este caso la seguridad en el entorno y su percepción sobre la misma (Guba, 1978, p.3).

La etnografía es uno de los trabajos más importantes que se están aplicando en las investigaciones cualitativas, Martínez y Murillo (2010), determinan que el estudio etnográfico “consiste en descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas,

interacciones y comportamientos que son observables. Incorpora lo que los participantes dicen, sus experiencias, actitudes, creencias, pensamientos y reflexiones tal como son expresadas por ellos mismos y no como uno los describe” (p.3).

## **2.5. Población con la que se va a trabajar.**

Esta metodología será aplicada en la Universidad de Quintana Roo.

## **2.6. Muestra.**

Tomando en cuenta que esta investigación es de enfoque cualitativo, se utilizará una muestra de tipo no probabilística ya que “no interesa tanto la posibilidad de generalizar los resultados, sino más bien una profunda inmersión inicial en el campo para obtener los casos que interesan y que brindan una gran riqueza para la recolección y el análisis de los datos” (Hernández, et al., 2010, p.264).

## **2.7. Instrumentos para obtener información.**

La observación será útil para verificar el entorno y los posibles factores que propicien inseguridad (luminarias fundidas, áreas con poca vigilancia, elementos con discapacidades, elementos que no traigan sus materiales para brindar seguridad, la eficacia con la que tratan a los alumnos, poca frecuencia en rondines en toda la universidad), para enumerarlos y hacer referencia de la repercusión que tienen los alumnos conforme a la seguridad privada externa.

La entrevista será estructurada, es decir que se determinará de antemano cual es la información relevante que se va a conseguir, esto para efecto de conocer las necesidades y la percepción que tienen los alumnos y profesores del plantel escolar y poder así determinar eficientemente los factores reales que llevan a no confiar en la seguridad privada externa

Y así poder darle más relevancia a una seguridad interna constituida por profesores y alumnos de la carrera de seguridad pública.

### **2.7.1. La observación participante.-**

Se ha determinado que la observación completa o participante “implica adentrarnos en profundidad a situaciones sociales y mantener un papel activo, así como una reflexión permanente. Estar atento a los detalles, sucesos, eventos e interacciones. Dando cumplimiento a los criterios determinados para la observación se tomó en cuenta que en la inmersión inicial regularmente no se utilizan registros estándar. Lo que se sabe es que se debe observar y anotar todo lo que considere pertinente registrando las anotaciones descriptivas de la observación y las interpretativas y con ello podemos ir generando listados de elementos que no podemos dejar fuera y unidades que deben analizarse. (Hernández et al, 2014, p. 412-414).

En el entorno se mantiene el rol de observador participante en los procesos cotidianos del mismo en la medida que sea posible, tratando de interactuar con los habitantes para identificar de manera directa las circunstancias respecto a la seguridad. (Hernández et al, 2014, p. 417).

También es importante tomar en consideración para la aplicación de esta técnica el paseo aleatorio, el cual es útil para evitar la falta de respuesta de conformidad a los criterios establecidos ya que aunque existan domicilios donde no se cumplan los criterios y no se obtenga respuesta, puede continuarse en otros domicilios, además por ser una técnica no sesgada, el punto de inicio de la ruta se elige de forma aleatoria (Naciones Unidas, 2009, pp. 33-34).

En este sentido las acciones en la aplicación de la técnica de observación participante en esta investigación son las siguientes.-

## 2.7.2. La identificación del campo y la entrada al mismo.-

24

Para identificar el entorno y la entrada en el mismo, deben cumplirse los siguientes aspectos.-

- Identificar el entorno.-Universidad de Quintana Roo, campus Chetumal. Lo que permite su ubicación y delimitación teórica.
- Verificación de la necesidad de permisos para la incursión.- Esto para verificar si se requiere algún tipo de permiso para desplegar cada una de las actividades que comprenden la actividad de campo.
- Incursionar en el campo.- Con la intención de recorrerlo físicamente, se realiza una primera visita para delimita las dimensiones y límites del entorno, realizando los primeros registros respecto a lo que se encuentra en el mismo desde tres perspectivas.- Los servicios públicos con los que cuenta, el tipo de viviendas que existen en el lugar y los espacios comunes (parques, escuelas, tiendas, caseta de policía, paradas de autobús, predios baldíos entre otros).
- Familiarización con el entorno.- Para realizar las primeras observaciones y registros respecto a cómo es la vida en el entorno respecto a sus habitantes, se dispusieron horarios de visitas.- A las 7 am para verificar el movimiento de la gente en el entorno, sus salidas al trabajo, a la escuela o a las actividades que pudiesen tener. A las 9 am para observar la actividad en el entorno, la apertura de negocios en el mismo, la actividad en los centros educativos, la mecánica que se realiza en la caseta de policía que existe en el lugar (cambio de turno y el número de elementos policiales designados en la misma). A las 11 am para verificar los puntos de reunión de los habitantes que pudieran existir en el entorno y las actividades que se realizan en el mismo. A las 4 pm para observar la llegada de los habitantes que salen del entorno a desempeñar su trabajo o su actividad escolar. A las 6 pm para identificar los puntos de reunión ciudadanos para actividades de esparcimiento. A las 10 pm

Para observar la actividad de los habitantes en la calle. En todos estos horarios se observará si existe un patrullaje policial en el entorno. (Las anotaciones se registran en el diario de campo cuyas especificaciones se manifiestan en el apartado correspondiente). Al final de la jornada se realizan notas extensas respecto a los criterios determinados a observar.

- **Determinación de tiempos en el entorno.-** A través del criterio que antecede ha sido posible establecer los horarios de visita al campo para la familiarización con el mismo, para obtener una idea clara de lo que acontece y como acontece agregando impresiones personales y consideraciones, sin embargo por la naturaleza de la investigación cualitativa el tiempo de estancia en el entorno dependerá de la dinámica que pueda consolidarse en las actividades.
- **Primeras identificaciones con los habitantes.-** En el recorrido inicial se verifican los puntos de reunión de los habitantes para tener las primeras identificaciones, esto para ubicar a los informantes clave que permitan la relación con los demás y pueda realizarse la técnica de la entrevista como se ha dispuesto, estableciendo el raptor con los informantes.

Para la práctica de la observación participante, se determinaron 4 fases.-

- Observación primaria o inicial.- En esta etapa se realizan observaciones concretas en el entorno respecto a la seguridad, donde se toman en cuenta las condiciones urbanas (predios enmontados, funcionalidad de la caseta de policía, verificación de el buen funcionamiento del alumbrado público por las noches, la forma en cómo los habitantes prevén la seguridad en sus viviendas, en este caso en el campus.
- Observación con alguna participación.- Se da inicio a la interacción con el informante clave con quien se realiza una plática respecto a la seguridad en el entorno, se realiza un recorrido propuesto por el informante clave para verificar aspectos físicos que producen un sentimiento de inseguridad y para ubicar a quienes se considera puedan emitir una opinión respecto al sentimiento de la seguridad como consecuencia de la actividad policial.
- Participación con alguna observación. Aquí se realizan las entrevistas sin perder de vista los acontecimientos que puedan detectarse, y se mantendrá un vínculo con el informante clave quien tiene una tienda de abarrotes en el entorno y donde algunas de las personas del entorno se reúnen para platicar, participando en dichas pláticas para obtener más información.
- Reflexión.- En esta etapa se lleva a cabo la organización y el análisis de los datos para confirmar los resultados con las personas y en entorno estudiado, se sintetiza el total de las observaciones en una secuencia lógica para establecer un cuadro representativo de los datos.

Es evidente que no existe un límite de tiempo para la obtención de datos en el entorno, este queda supeditado al cumplimiento del objetivo de la investigación, es decir que el término en la aplicación de la técnica en el entorno depende de la comprensión de los significados de los hechos y comportamientos buscados en el mismo.

A pesar de lo anterior, se considera dar aviso a quienes intervinieron en el proceso a efecto de agradecer su colaboración en un ambiente de amistad y respeto para poder dejar abierta la posibilidad de regresar al entorno con motivo de alguna otra investigación.

Las características en el cumplimiento de estas fases es el trabajo continuo e inmerso en el entorno lo que propicia el éxito en la aplicación de la técnica. (Vitorelli, Almeida, García, Mónica y Mandes, 2014, pp.75-79).

En la aplicación de esta técnica se han tomado en consideración las fases de observación.-

- En la primera fase se produce una observación descriptiva, en la cual uno observa cualquier cosa y todo, asumiendo que lo ignora todo; el riesgo de esta etapa es que puede llevar a la recolección de minucias que pueden ser o no relevantes al estudio.
- Una segunda fase en la que el observador está más adaptado produce una observación enfocada. En esta observación, a veces apoyada en entrevistas, las visiones de los participantes guían las decisiones del investigador acerca de qué observar.
- Una última fase conduce a una observación selectiva, en la cual el investigador se concentra en diferentes tipos de actividades para ayudar a delinear las diferencias o relevancia en dichas actividades. (Cabrera, 2012, p.62).

### **2.7.5. La entrevista semiestructurada.-**

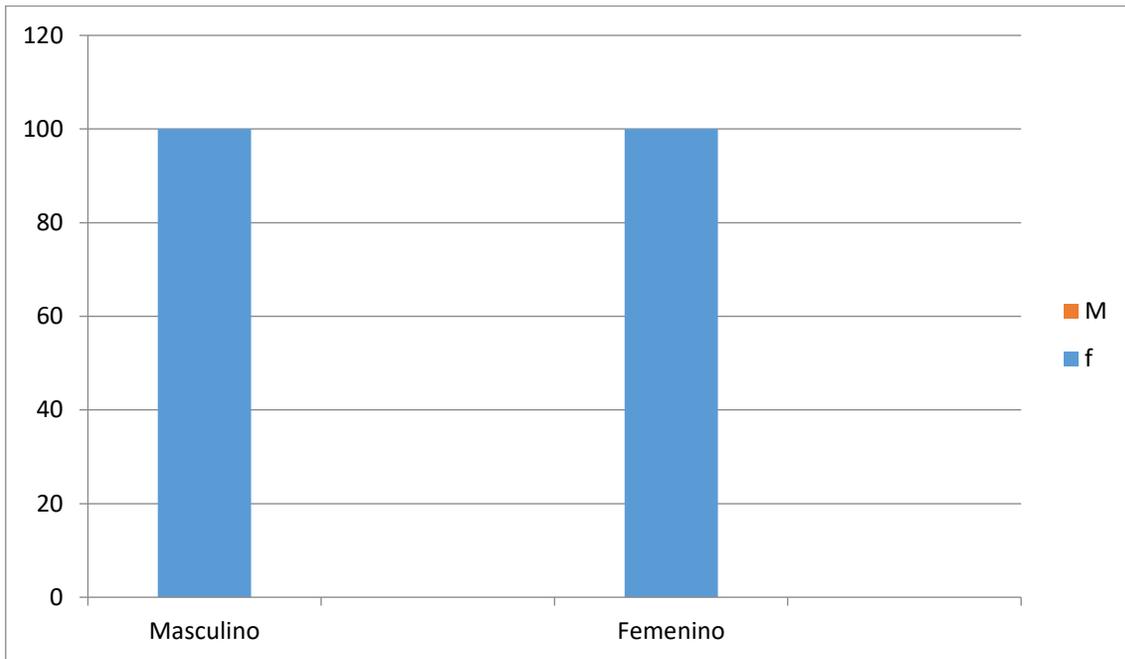
**28**

Esta técnica permitirá el desarrollo adecuado en virtud de que nos proporcionará una guía en los asuntos con respuestas libres y tal y como sienten y viven los sujetos de la investigación, teniendo la posibilidad de adicionar algunas preguntas sin modificar la intención del instrumento sino más bien demostrando que no existió una rigidez en cuanto a que fueran preguntas predeterminadas, lo que nos permitió obtener información de calidad (Hernández, et al., 2014, p.418).

Se aplicó un total de 200 encuestas las cuales constato de un total de 75 alumnas, 37 alumnas del turno matutino y 38 del turno vespertino, 75 alumnos, 37 alumnos del turno matutino y 38 del turno vespertino, 25 maestras (o), 12 maestros del turno matutino y 13 maestras del turno vespertino, 25 trabajadores administrativos (a), 12 administrativos del turno vespertino y 13 administrativas del turno matutino.

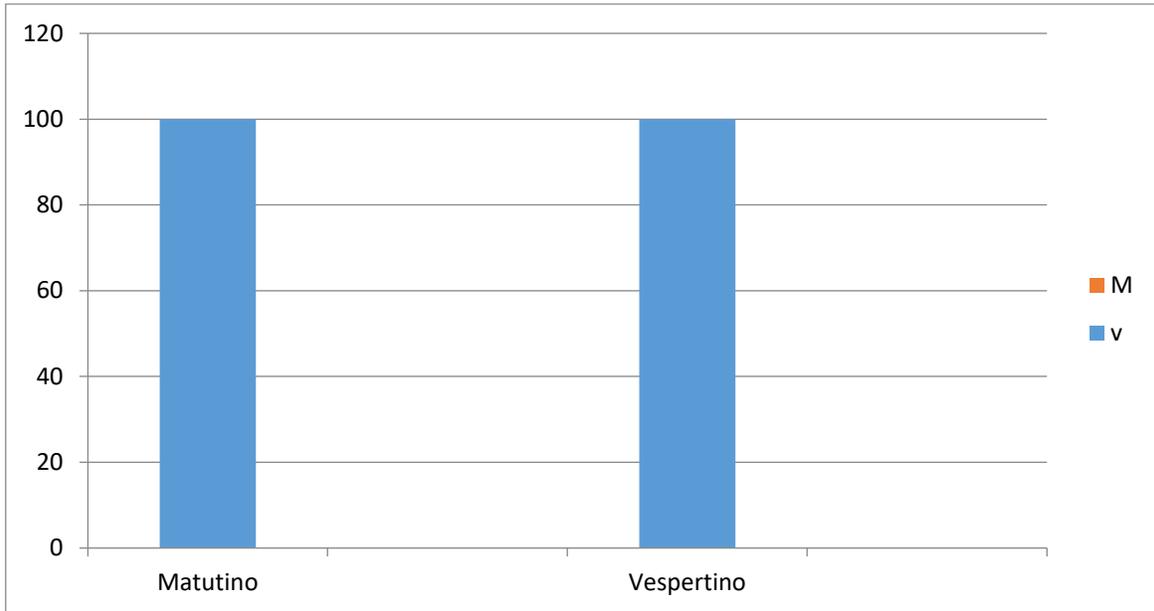
Los criterios por los cuales se determino a los encuestados fue por el turno en el cual se desempeñan ya que los del turno matutino tienen una opinión diferente a la de los del turno vespertino, ya que cada uno ha pasado por situaciones diferentes y tienen la percepción y opinión muy diferente de la seguridad privada que brinda su trabajo en la Universidad de Quintana Roo.

Donde los resultados fueron los siguientes.



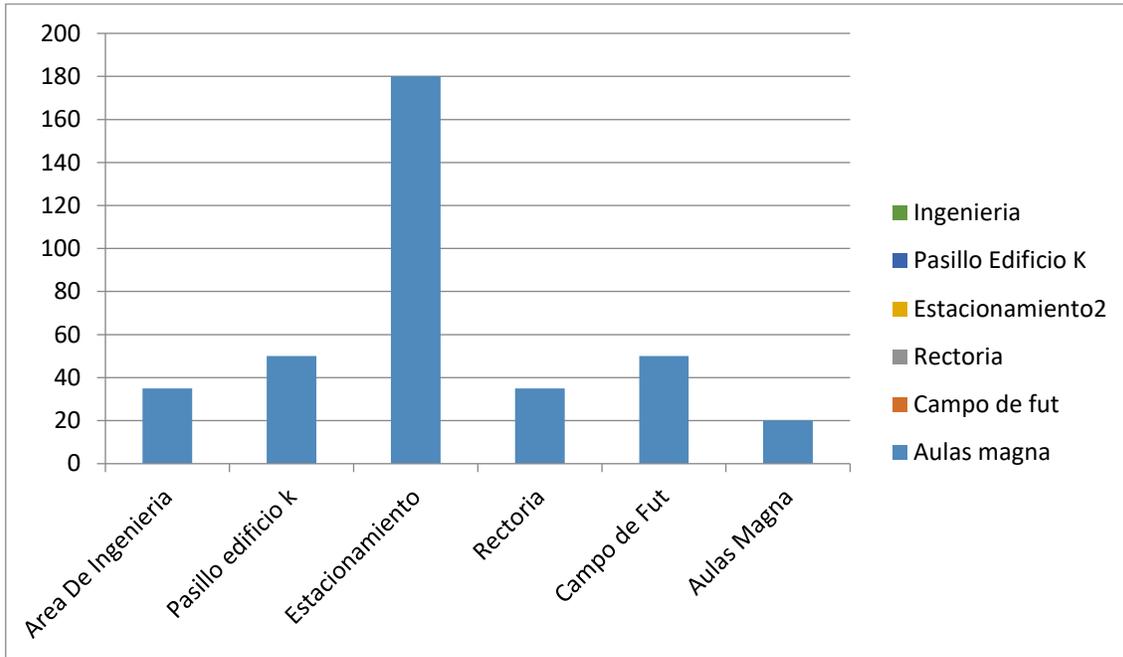
Grafica de elaboración propia de conformidad a los resultados obtenidos.

Grafica numero 1, trata del sexo de los encuestados y encuestadas, ya que es muy importante porque el hombre tiene una opinión muy diferente a la de la mujer en el tema de seguridad e igual cada uno tiene una percepción distinta del trabajo que brinda la empresa de seguridad privada en la Universidad de Quintana Roo.



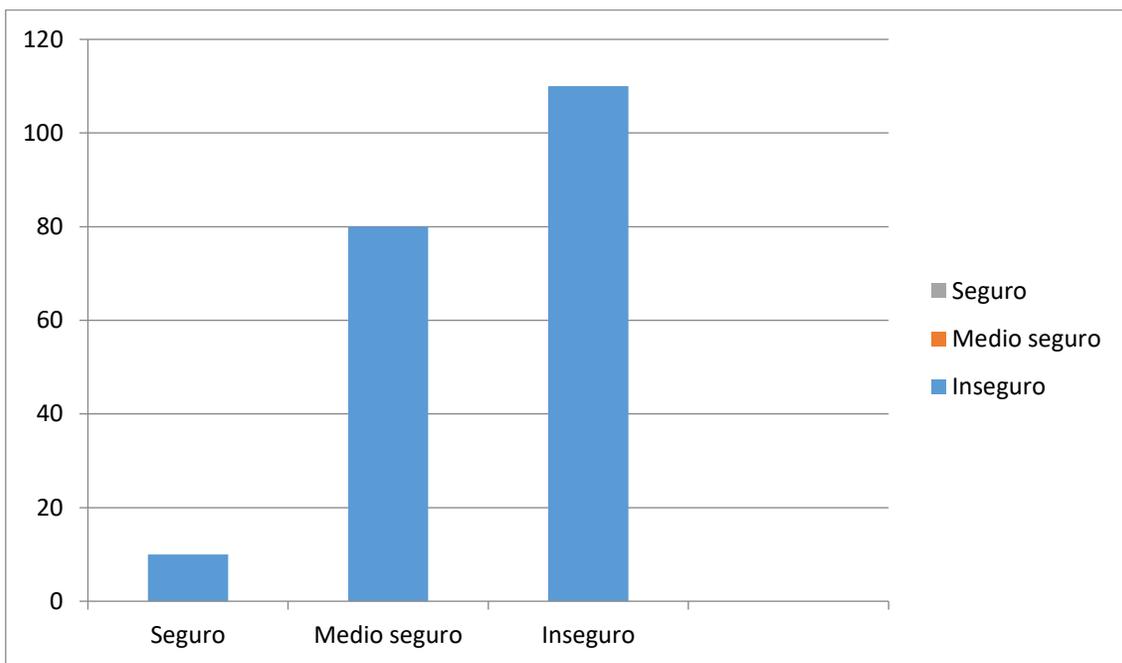
Grafica de elaboración propia de conformidad a los resultados obtenidos.

Grafica numero 2, trata del turno de los alumnos, maestros y administrativos los cuales fueron encuestados, ya que cada uno tiene su propia opinión y su propia percepción de las actividades y de los sucesos que han sucedido en la Universidad ya que son diferentes horarios los que se manejan al igual que algunos tienen doble turno y tienen más percepción y más argumentos que pueden transmitirnos por medio de las encuestas.



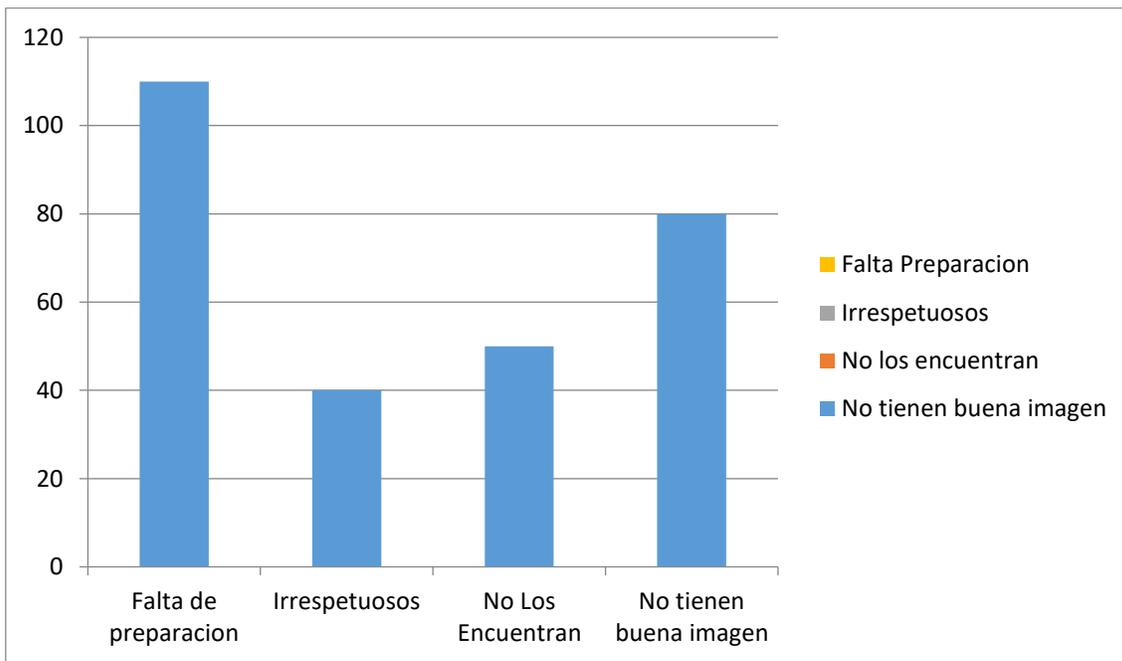
Grafica de elaboración propia de conformidad a los resultados obtenidos.

Grafica 3, se elaboro la pregunta con la conformidad para saber y determinas las áreas más inseguridad de la Universidad de Quintana Roo, ya que los encuestados tienen esa información ya que ellos recorren todas las áreas de la universidad y saben perfectamente porque áreas no transitar para no exponer su seguridad ya que no hay un total de elementos de seguridad privada que cubra todo el perímetro de dicha Institución.



Grafica de elaboración propia de conformidad a los resultados obtenidos.

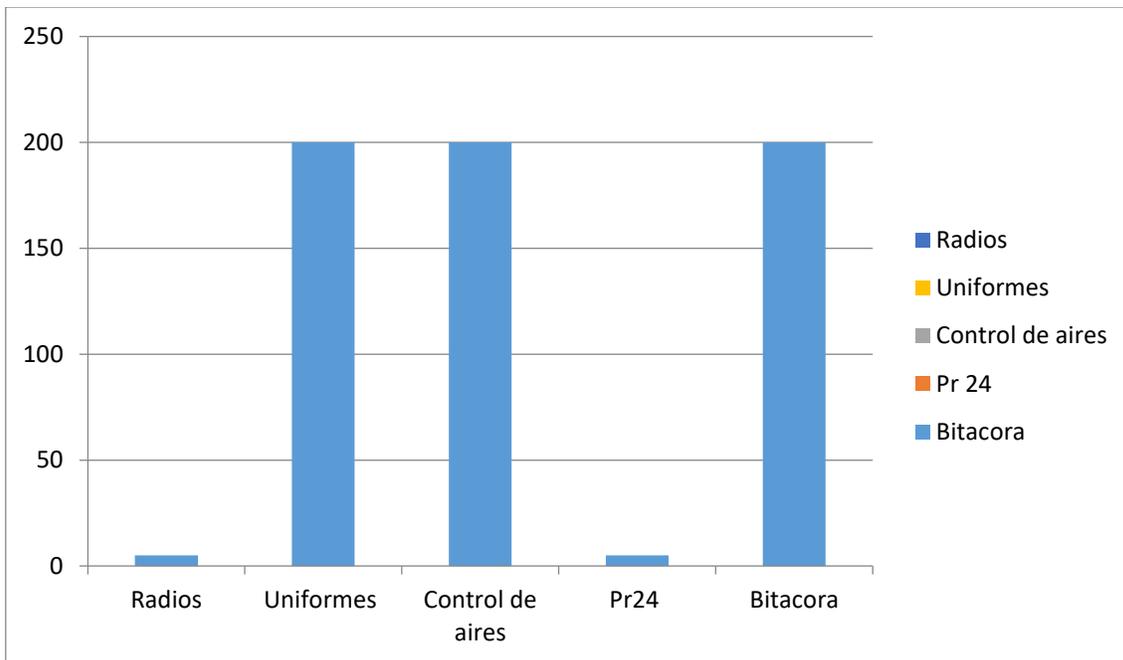
Grafica 4, trata de percepción, de cómo los alumnos, alumnas, maestros y docentes sienten el trabajo de los elementos de seguridad privada para poder sentirse seguros en esto se basa a su trabajo que ya tienen echo. (Trato, eficiencia, herramientas, capacitación y edad)



Grafica de elaboración propia de conformidad a los resultados obtenidos

Grafica 5, esta pregunta es muy importante ya que todos los que conformamos la Universidad, tratamos con los elementos de seguridad privada 6 días por semana y así podemos notar y especificar las actividades de los elementos al igual poder dar una opinión negativa o positiva sobre su desempeño dentro de la institución, y poder especificar cuáles son las áreas donde deben reforzar y cuales deben de erradicar para ser mejores y dar un mejor desempeño.

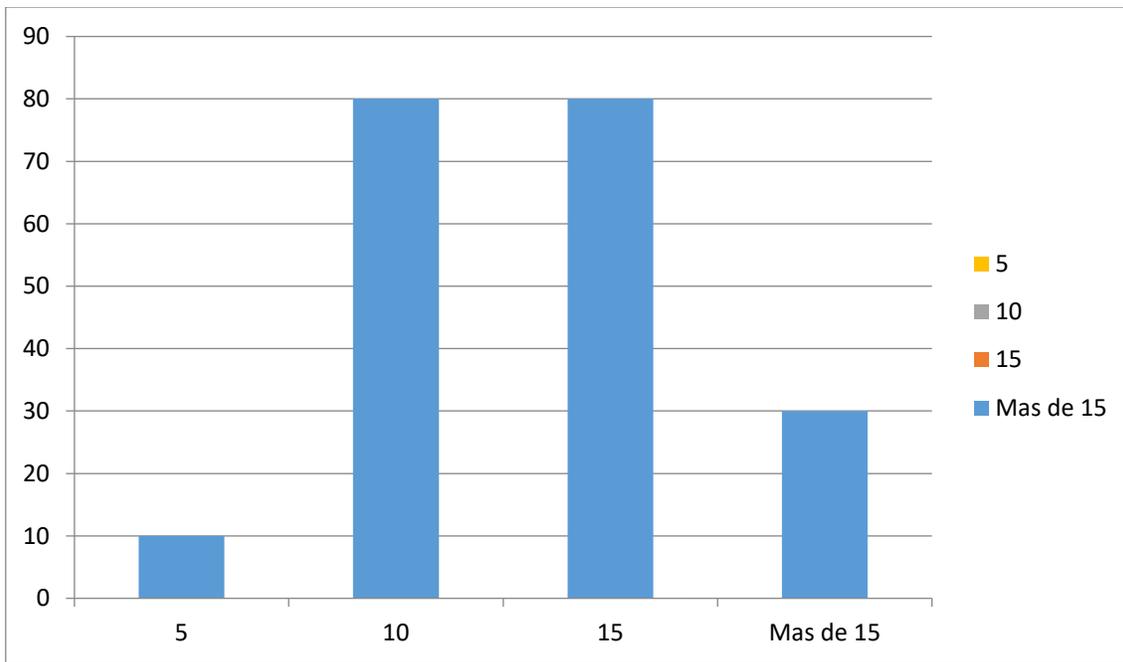
de seguridad privada de la universidad?



Grafica de elaboración propia de conformidad a los resultados obtenidos.

Grafica numero6, trata de observación, ya que todos los encuestados dan su observación de que herramientas le faltan y con cuales cuentas los elementos de seguridad privada para poder brindarle seguridad a todos los que integramos la Universidad e igual de misma manera para asegurar su propia seguridad dentro de la institución y en todas las áreas que tienen asignadas para la protección de los alumnos (a) maestros (a) y docentes.

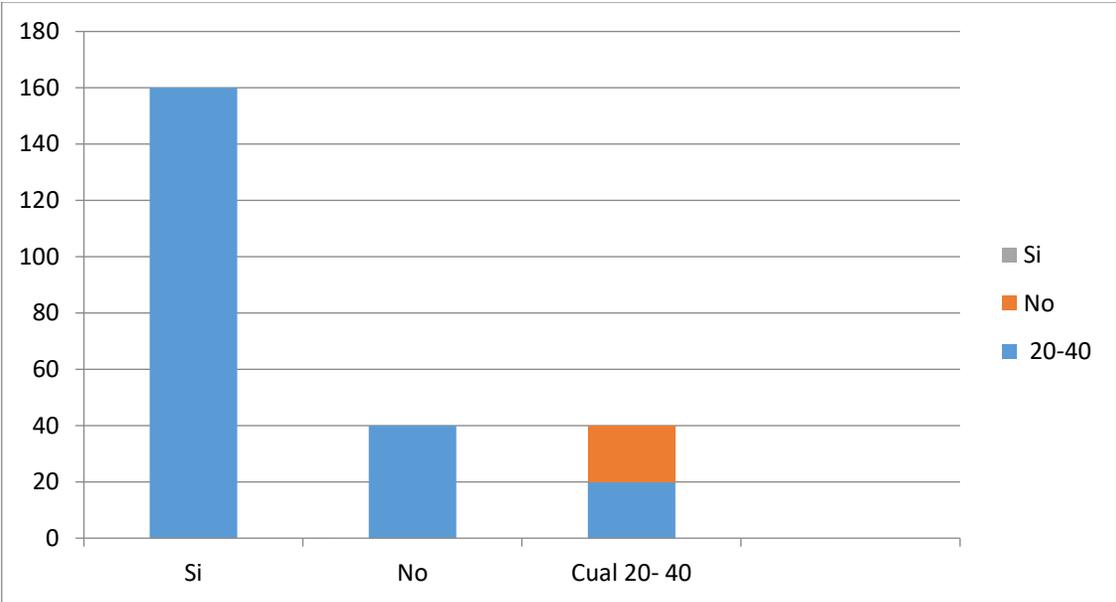
su servicio de seguridad privada en la universidad?



Grafica de elaboración propia de conformidad a los resultados obtenidos.

Grafica numero 7, trata de observación y percepción, ya que van de la mano para la opinión de cuantos elementos de seguridad tiene la Universidad ya que muchos piensan y dan su opinión que la Universidad debería de tener mínimo 30 elementos y que solo cuentan con 10 – 15 elementos en toda el área ya que la Universidad abarca mucho perímetro y son pocos los elementos que brindan seguridad y no se dan abasto para tener abastecida y aseguradas todas las áreas con las que cuenta el plantel educativo.

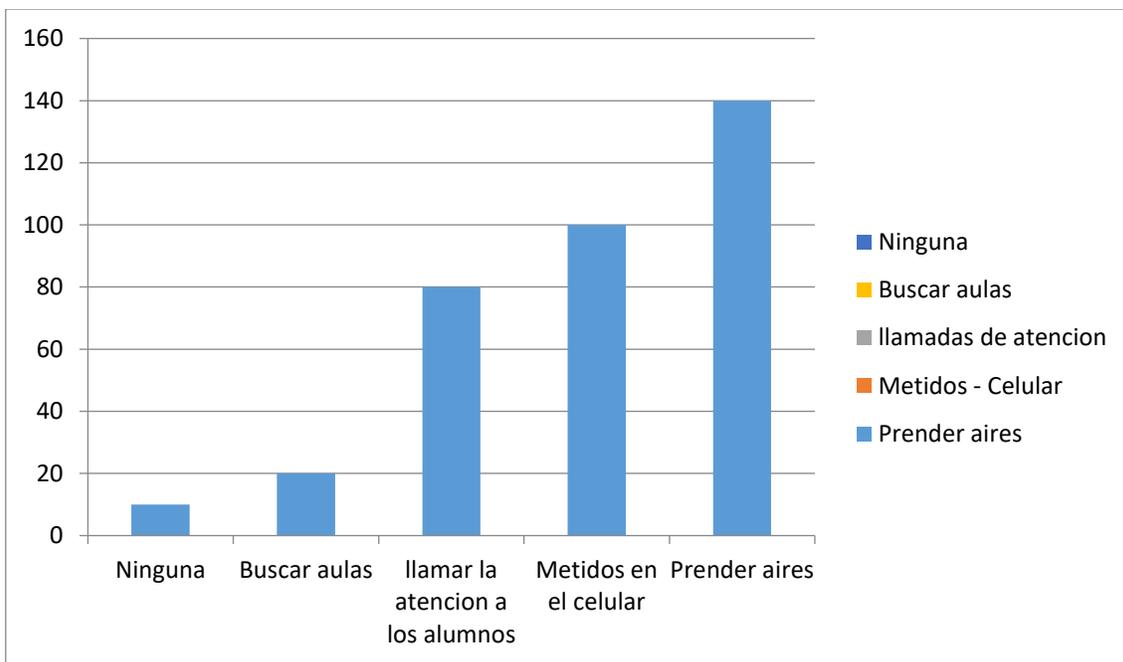
de servicios de seguridad privada en la universidad?



Grafica de elaboración propia de conformidad a los resultados obtenidos

Grafica numero 8, esta encuesta está basada en las edades actúales que tienen los elementos de seguridad en la universidad, ya que más de la mayoría de elementos son de edad muy avanzada para poder dar este servicio y todos los encuestados piensan que si debería a ver una edad mínima y una edad máxima para prestar el servicio, que es de los 20 a los 40 años para poder brindar el servicio de seguridad ya que en esa edad todavía tienen fuerza y capacidad para la reacción inmediata de cualquier incidente que pueda pasar en las instalaciones de la Universidad de Quintana Roo.

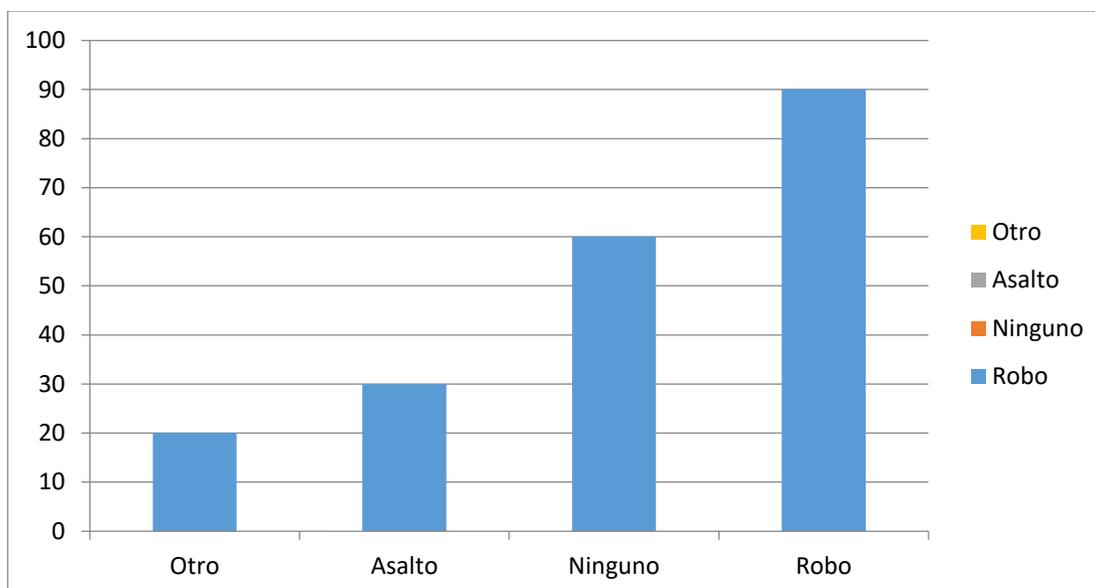
Grafica 9 ¿Escribe algunas actividades que hallas notado de los elementos de seguridad privada en la universidad?



Grafica de elaboración propia de conformidad a los resultados obtenidos

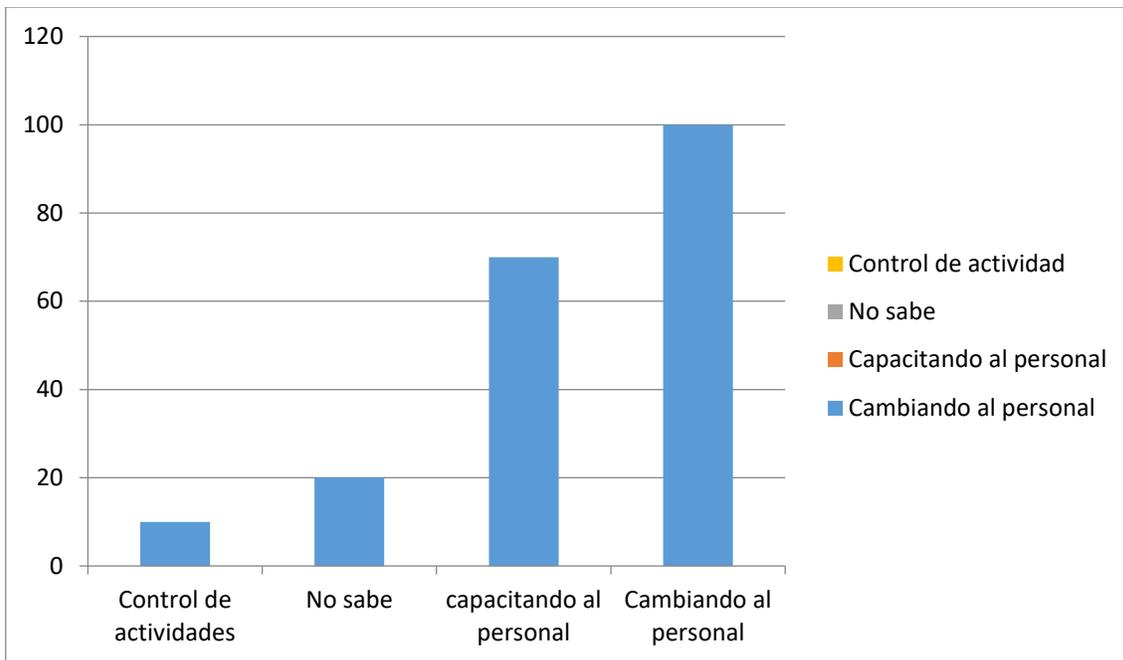
Grafica numero 9, la pregunta está basada para saber si realmente los elementos cumplen con sus actividades diarias que son de proteger y resguardas la institución material, como la seguridad física y material de todos los asistentes de la Universidad ya que solo los que asisten a la Universidad 6 veces por semana podemos dar nuestra opinión de manera objetiva de sus actividades diarias.

la universidad campus Chetumal?



Grafica de elaboración propia de conformidad a los resultados obtenidos

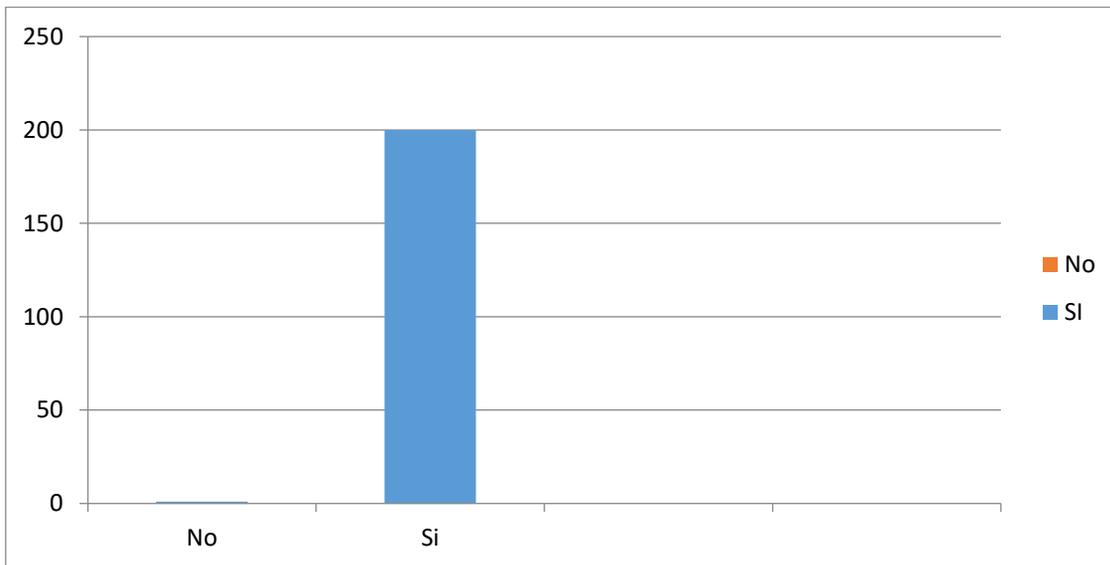
Grafica numero10, la pregunta es para poder verificar si dentro de las instalaciones de la Universidad de Quintana Roo se han cometido algún tipo de acto ilícito a los alumnos, maestros o administrativos del plantel, y así poder verificar que tipo de robos o actos ilícitos se han cometido entro de las instalaciones.



Grafica de elaboración propia de conformidad a los resultados obtenidos

Grafica 11, es para poder tomar las opiniones de los encuestados y así poder verificar si pueden ser aplicadas dentro de su ámbito laboral de los elementos de seguridad privada para que así puedan dar un mejor desempeño de su trabajo y así poder cambiar sus actividades diarias.

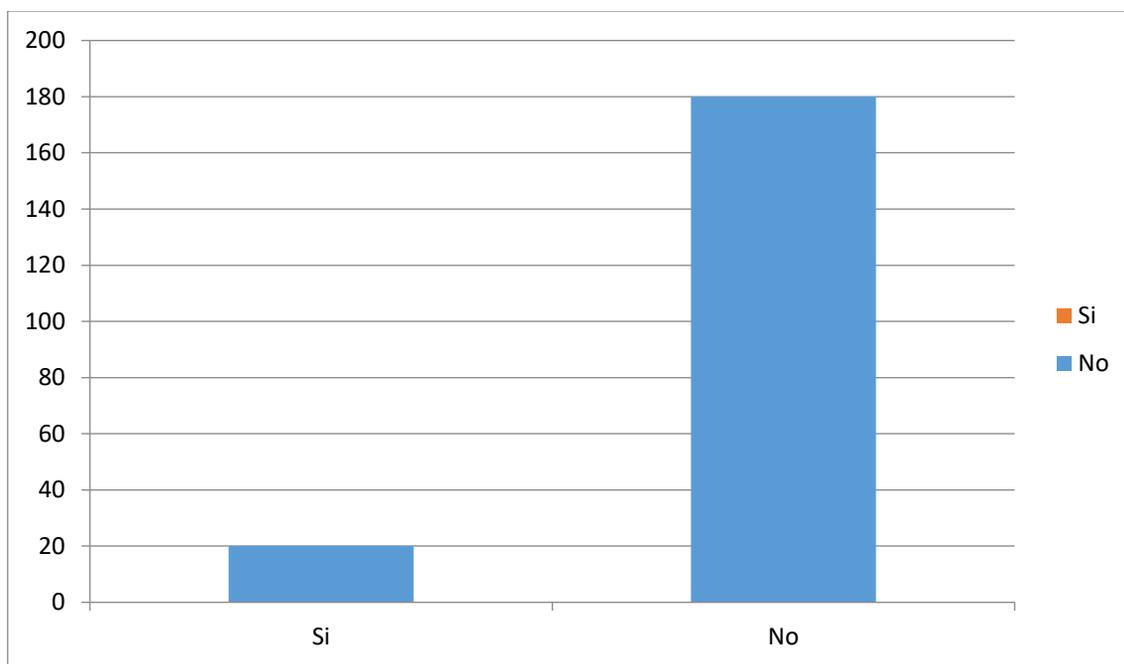
privada interna eficiente y profesional?



Grafica de elaboración propia de conformidad a los resultados obtenidos.

Grafica 12, esta pregunta está basada para obtener información si los alumnos quieren o no una seguridad privada eficiente y profesional para brindarles seguridad, ya que ellos son los que pasan la mayoría de tiempo en las instalaciones de la Universidad y para que así puedan transitar libremente en las instalaciones sin preocupación de sus cosas materiales y de su propia integridad física.

pensando te cubre las expectativas? ¿Por qué?



Grafica de elaboración propia de conformidad a los resultados obtenidos.

Grafica 13, es para recalcar si todos los grupos que integran la Universidad de Quintana Roo están conformes o no con la seguridad privada que actualmente brindan su servicio en las instalaciones de la Institución, ya que ellos son los que los alumnos, administrativos y docentes sufren las consecuencias de un mal trabajo de colaboración, eficiencia y aplicación del trabajo de los elementos de seguridad privada.

De conformidad a los resultados que se observan en cada grafica explicaremos los resultados recabados de cada dicha grafica en los siguientes párrafos.

En la grafica numero 1 podemos argumentar que el margen de encuestados fueron 200 en las cuales entre ellos está un total de 75 alumnas, 37 alumnas del turno matutino y 38 del turno vespertino, 75 alumnos, 37 alumnos del turno matutino y 38 del turno vespertino, 25 maestras (o), 12 maestros del turno matutino y 13 maestras del turno vespertino, 25 trabajadores administrativos (a), 12 administrativos del turno vespertino y 13 administrativas del turno matutino en la cual fue equitativamente la mitad de los encuestados fueron hombres y la mitad fueron mujeres dividiéndose en las áreas y los trabajos correspondientes de cada uno dentro del plantel educativo.

En cuanto a los resultados que se observan en la gráfica 2 podemos argumentar que se llegaron a 100 entrevistados en el turno matutino entre administrativos (a), alumnos (a) y maestros (a) y 100 entrevistados en el turno vespertino entre alumnos (a), administrativos (a) y maestros (a) en todas las áreas que comprenden la universidad de quintana roo campus Chetumal así se dividió equitativamente las 200 encuestas para que la encuesta tenga un enfoque equitativo y este nutrido por el conocimiento y las experiencias de los 2 turnos de del plantel.

Respecto a los resultados que se observan en la gráfica 3 podemos argumentar que de los 6 apartados que contiene la encuesta, en el área que coincidió la mayoría de los entrevistados entre alumnos, docentes y administrativos fue el área de estacionamientos, ya que todos obligatoriamente tienen que pasar por ahí para irse a su respectivo hogar, aclarando que todos marcaron de 2 a 3 incisos ya que unos recorren o pasan algunas áreas que otros no ya que todos responden a su perspectiva y a su entorno en el cual recorren la Universidad de Quintana Roo, al igual que tiene influencia la hora por la que transitan por esos lugares ya que todos salen a diferente horas de todas sus actividades escolares.

Los resultados que se observan en la gráfica 4 permiten argumentar que los alumnos (a) , maestros (a) y administrativos (a), en su mayoría se sienten inseguros (a) en el entorno social de la Universidad de Quintana Roo ya que de los 200 encuestados 110 marcaron la opción de inseguros y 90 medio seguros, esto nos dice que hay una tasa de inseguridad alta en la universidad ya que por falta de algunos factores de seguridad no nos da la seguridad que imaginamos y que pretendemos que la máxima casa de estudios (Universidad de Quintana Roo) nos brinde al igual esta aunado a la falta de capacitación, herramientas y elementos que pueden influir en todos los aspectos para que todos los integrantes del plantel se sientan inseguros y medio seguros ya que todos van con terror a sus actividades pensando que les puede pasar algo a ellos y a sus cosas materiales los cuales la Universidad conjunto con la seguridad privada nos deberían de garantizar.

Debido los resultados que se observan en la gráfica 5 podemos argumentar que de las cuatro opciones que los encuestados tuvieron para marcar 40 marcaron Irrespetuosos, ya que 40 encuestados coinciden que cuando les vas a pedir alguna actividad o servicio que están obligados a prestar te responden de manera grosera o altanera, 50 marcaron no los encuentran ya que cuando estas buscando para que te ayuden para abrir un salón o prender un aire no los encuentras se esconden y se meten en el celular o en el baño para no cumplir con sus actividades, 80 marcaron no tienen buena imagen, ya que van desalineados con la camisa por fuera o con el uniforme de trabajo sucio o incompleto ese es otro factor en el cual no les da la confianza a los alumnos (a) administrativos (a) y maestros (a) para acercarse y finalmente la mayoría marco, falta de preparación con 110 votos , ya que no tiene la menor idea de que es en si la seguridad o no tienen la menor idea de cuáles son sus funciones exactas que deben brindar como profesionales en seguridad privada a toda la comunidad de la Universidad de Quintana Roo, los factores no se saben si es porque no les dan inducción capacitación o no tienen preparación inicial pero no saben que es proteger físicamente y material mente a otras personas.

Debidamente en los resultados que se observan en la gráfica 6 podemos argumentar que de los 5 incisos que se le dan a escoger a los 200 encuestados 195 coincidieron en los incisos uniforme, control de aires, bitácora solo eso han observado en sus actividades diarias en herramientas que les proporciona la empresa de seguridad privada para que puedan brindar la seguridad en la universidad y solo 5 alumnos les han visto un pr 24 a los elementos de seguridad privada ya que los alumnos por ende les hace pensar que ellos lo traen de su hogar ya que es la mínima los que traen el pr 24 para la protección de ellos como para la de los alumnos(a), maestros (a), administrativos (a) y para salvaguardar la institución de cualquier percance o peligro que puedan sufrir dentro de los perímetros de la Universidad.

Los resultados que se observan en la gráfica 7 podemos argumentar que de las cuatro opciones que se proporcionan en la encuesta 10 encuestados contestaron que solo han visto a 5 elementos de seguridad en la universidad 80 encuestados contestaron que solo han visto a 10 elementos de seguridad privada 80 encuestados contestaron que solo han visto a 15 elementos de seguridad privada en la universidad y solo 30 contestaron que han visto o se imaginan a mas de 15 elementos de seguridad privada en la universidad. ya que solo se encuentra 1 elemento de seguridad en cada área, yque eso es muy preocupante porque la universidad cuenta con un área bastante extensa para los poquitos elementos de seguridad que están dando su servicio en este campus la mínima de elementos de seguridad privada debería ser el 10 % de todos los habitantes registrados en la universidad o 2 personas por área para tener apoyo en caso de cualquier percance que quiera suceder dentro de dicha institución,.

Debido a los resultados que se recabaron en la gráfica 8 podemos argumentar que de los 2 incisos que se pusieron a disposición del encuestado para poder palomear o tachar 40 encuestados contestaron que no debería de a ver una edad para prestar el servicio de seguridad privada y 160 alumnos contestaron que si debería de a ver una edad para la prestación de servicios de seguridad privada y la media fue de 20-40años ya que en ese rango aun las personas están en la capacidad de responder a cualquier adversidad y que a

esa edad aun se puede tener la condición para salvaguardar las áreas y la integridad de toda la comunidad del campus de la universidad de Quintana Roo y así poder brindar un mejor servicio ya que en el campus Chetumal tenemos a personas de la 3ª edad y que cuentan con alguna discapacidad y que podría ser un peligro para ellos y para su integridad estar en la universidad prestando este servicio ya que pueden haber varios factores que los pueden o puedan dañar en el presente o en algún futuro.

Estos resultados que se dieron en la gráfica 9 podemos percibir que de los 5 incisos que los encuestados tuvieron para marcar solo 10 encuestados respondieron que no han visto que los prestadores de servicios de seguridad privada estén realizando alguna actividad, 20 contestaron que solo hacen la función de buscar algún aula, 80 encuestados respondieron que solo se la pasan regañando a los alumnos de las áreas ya que esa no es su función ni su obligación, 100 respondieron que solo se dedican a estar con el celular a cualquier hora del día y 140 encuestados respondieron que pareciera que su función y su trabajo solo es prender los aires acondicionados, abrir las puertas de los salones y bajar a los alumnos de las bancas. (Los encuestados marcaron de 2 a 3 opciones a su perspectiva)

Resultados que se observan mediante a la respuesta de los encuestas, en la gráfica 10 podemos argumentar que 20 encuestados marcaron la opción de otro ya que han tenido otro tipo de delito dentro de la universidad de Quintana Roo, 30 marcaron que dentro del perímetro de la universidad han sido asaltados y que los elementos de seguridad privada no han aparecido ni estado en esos sitios, 60 encuestados comentaron que nunca han estado en peligro ni de asalto ni de robo dentro de la universidad de Quintana Roo pero que si se sienten inseguros o medio seguros en la universidad ya que alguna vez podrían sufrir de esos delitos y 90 comentaron que si les han robado dentro de la universidad de Quintana Roo sus cosas materiales y que los elementos de seguridad privada jamás han estado o devuelto algún objeto que se les haya perdido.

Mediante a los resultados que se observan en la gráfica 11 podemos argumentar que 10 encuestados creen que esto no cambiaría solo con un control de actividades ya que los elementos se ponen funciones por sí mismos, 20 encuestados no saben cómo podrían cambiar esta problemática ya que están cansados de todo lo que pasa en la universidad, 100 encuestados creen que si cambiando al personal o de empresa se podría hacer un cambio verdadero para poder estar seguros en la universidad y que les brinden las herramientas adecuadas para poder brindar bien el servicio a toda la comunidad y a todas las personas que se encuentran en la universidad y 70 encuestados marcaron la opción de capacitándolos ya que creen que si les dan una buena capacitación a la hora de ingresar al trabajo poniéndole bien sus funciones y planteándoles una buena estrategia de trabajo podrían desempeñarlo mejor.

Estos resultados que se observan en la gráfica 12 podemos argumentar que de los 200 encuestados (a) en toda la universidad de Quintana Roo marcaron la opción sí, que si quieren una seguridad eficiente y profesional ya que la universidad es una zona muy grande y cualquiera puede entrar si les gustaría que tengan una seguridad privada que responda en cualquier caso de emergencia y que tengan las habilidades y el conocimiento para poder desempeñar las actividades del día a día ya sea en el turno matutino como el vespertino para poder así garantizar 100 % su seguridad en todo momento y a cualquier hora de la noche ya que unos salen más tarde que otros y varias personas pasan por áreas que están desoladas y deshabitadas por el personal de seguridad..

De conformidad a los resultados que se observan en la gráfica 13 podemos argumentar que de los 200 encuestados 20 contestaron el inciso si Porque a su percepción no hay delitos en gran cantidad como asaltos, ya que si ha habido robos son por descuido de las personas y 180 encuestados respondieron el inciso No: Porque les falta capacitación, no son educado, no hacen sentir seguro al estudiante, no tienen la capacidad física, Porque no existe preparación ni una buena instrucción a la hora de ingresar al trabajo, porque tienen alguna discapacidad, porque son de avanzada edad, porque son pocos elementos, por que se atribuyen funciones que no les corresponde entre otras cosas.

Los 8 estacionamientos de la Universidad de Quintana Roo, son un factor de riesgo ya que más allá de la falta de elementos de seguridad privada tiene otros factores internos y externos que hacen este lugar peligroso para los alumnos, docentes, administrativos y todas las demás personalidades que visitan nuestra alma mater, ya que no cuentan con los elementos de supervisión elementales para poder vigilar y salvaguardar la integridad de todas las personas que visitan la Universidad de Quintana Roo, por mencionar algunos factores internos son la falta de supervisión, cámaras, alumbrado público y señalamientos entre otros y por mencionar algunos factores externos son, que cualquier persona puede ingresar a dicha área, que no cuenten con gafetes de reconocimiento entre otros elementos de suma importancia, esto puede ser un factor que afecta tanto en lo material, psicológico y en la labor de las actividades de los alumnos, maestros y administrativos ya que se sienten inseguros y medio seguros dentro de las instalaciones de la universidad, se podría decir que cada 1 de 10 alumnos se siente seguro esto nos habla que hay un gran problema de inseguridad en la universidad por la falta de muchos factores que pueden llegar afectar la integridad tanto material como físicamente de toda la población que asiste a dicha universidad, esto es un problema ya global de la universidad ya que todos los integrantes de la universidad de una u otra forma no confían en los elementos que prestan su servicio en la institución (UQROO) ya que los tachan de irrespetuosos, que son groseros, que responden de manera altanera con voz fuerte que se esconden para hacer sus labores que no tienen la vestimenta adecuada y que no portan la vestimenta adecuadamente pero la opinión más grave que tienen y que es la principal es que no saben de qué se trata la seguridad realmente y que no tienen bien claras sus actividades ya que se atribuyen otras o los ponen hacer otras que no les corresponden esto pasa por la falta de capacitación y la falta de coordinación entre la dependencia y el seguridad ya que no les da una buena inducción a la hora de entrar a laborar en este campo de trabajo, esto puede ligarse a sus herramientas que se les proporciona que les impide hacer la labor adecuadamente ya que solo se les puede observar el control de aires, una bitácora entre otras que no tienen gran relevancia y solo 1 de cada 5 integrantes del grupo de seguridad privada se le encuentra un PR-24 ya que eso es esencial para la protección de la comunidad estudiantil y para el mismo elemento ya que cada uno mínimo debería tener esa herramienta esencial de trabajo

para ayudarse ya que solo hay un promedio de 15 elementos de seguridad privada en todo el campus de la universidad de Quintana Roo para resguardar todas las áreas y todos los perímetros de la universidad al igual decir que su edad es muy avanzada para laborar en este tipo de áreas ya que la mayoría de los elementos de seguridad privada cuenta con una edad avanzada y eso les afecta a la hora de realizar su trabajo al igual que afectar a su labor ya que si tienen o cuentan con algún percance en la universidad no podrían desempeñarse bien en el perímetro de la universidad y poder en riesgo tanto a toda la comunidad estudiantil y en su persona y hasta podría llegar a las mismas instalaciones de la universidad una edad promedio para poder pertenecer a una institución de seguridad privada es de los 20 – 40 años de edad ya que en ese rango pueden desempeñar la labor de vigilar y resguardar las áreas y a los habitantes, esto se refleja en las actividades diarias que realizan ya que solo se la pasan prendiendo aires, platicando, regañando a toda la comunidad estudiantil labor que no les corresponde y estar en su celular ya que por los años con los que cuentan ya no pueden vigilar, dar rondines ni estar parados un periodo largo de tiempo esto se revalida con los robos que últimamente se han estado haciendo en la universidad, hay casos documentados que hasta coches y motos se han robado dentro del perímetro de la universidad de Quintana Roo y lo más grave es que ningún elemento de seguridad lo ha notado o se ha llegado a percatar del hecho, esto se transmite al gran número de toda la población y de todos los sectores que habitan en la universidad si les han robado algún objeto material, hasta a la misma institución han entrado y han allanado propiedad dentro de toda la universidad como el caso de robo a la rectoría directamente a patrimonio de la universidad, esto se refleja en la población que ya pide una seguridad legítimamente eficiente y con profesionalidad para brindarles lo que nosotros le llamamos seguridad, con el conocimiento adecuado, con las herramientas de trabajo adecuadas y actualizadas ya que la universidad funge como un órgano que nos representa tiene la obligación moral y ética para poder salvaguardar la integridad como material y humana de todos los que habitamos en toda esta área de enseñanza ya que muchos alumnos pasan un gran tiempo en la universidad, es como su segunda casa y tienen que estar seguros dentro de toda esta área, podemos decir que la empresa de seguridad que actualmente presta sus servicios en la universidad de Quintana Roo campus Chetumal no cuenta con las herramientas de trabajo

Adecuadas y actualizadas, el personal de trabajo para toda el área del campus, la capacitación y inducción a la hora de entrar a laborar no es adecuada, esto se remite a que no nos cubre las expectativas el servicio de seguridad no nos causa la seguridad adecuada para poder desempeñar libremente nuestras actividades diarias y a cualquier hora del día.

### **3.2. Codificación de los datos cualitativos.**

**51**

La codificación de los datos es importante para poder identificar cada una de las entrevistas aplicadas, así como los segmentos obtenidos en las mismas, esto facilita el análisis de la información y permite emitir los criterios de la problemática identificada.

A continuación se presenta la codificación y los segmentos obtenidos por cada una de las preguntas de la entrevista.-

Respecto a la pregunta 1 se encontraron los siguientes segmentos. (Debidamente codificados.)

1.- ¿Cuáles crees que son las áreas más inseguras de la universidad?

E11L1.- Los estacionamientos de la universidad.

E12L2.-No se ve la seguridad que pueden tener.

E21L1.-Los estas estacionamientos.

E22L1.- Las áreas verdes del campo de futbol.

E23L2.-Atrás de rectoría.

E31L1.- Pasillo del edificio k.

E32L1.- Áreas de las aulas magna.

E41L1.- Comedor del área de ingeniería.

E42L1.-Ya que no hay luz.

E51L1.- Áreas de rectoría.

52

E52L1.- Aulas magna.

E53L1.- Pasillo del edificio k.

E54L2.- Estacionamientos.

E55L2.- Biblioteca.

E56L2.- Rectoría.

2.- ¿Cómo te sientes con los elementos de seguridad privada?

E13L3.- Me siento insegura ya que no tengo la confianza.

E24L3.-No me siento seguro ni inseguro.

E33L2.- Me siento insegura.

E34L2.- No tienen la capacitación ni los elementos para defendernos.

E43L2.- Me siento insegura.

E44L2.- Siempre salgo de 8 a 10 pm

E45L2.- Esta todo oscuro.

E57L2.- Me da igual.

3.- ¿Cuál es tu opinión de los elementos de seguridad privada de la universidad? **53**

E14L5.- No están preparados ni capacitados para responder.

E25L5.- Tienen una edad muy avanzada.

E35L4.- Poe lo que les pagan me imagino que por eso no dan el 100%.

E36L5.- Les pagan muy poco.

E46L4.- No hay muchos.

E47L4.- Son muy empáticos.

E48L5.- Se la pasan bajando a los alumnos de las bancas.

E49L5.- No hacen su verdadera actividad.

E58L4.- No hacen su trabajo.

E59L4.- Se La pasan sentados.

4.- ¿Qué herramientas de trabajo has notado en los elementos de seguridad privada de la universidad?

E15L7.-Su libreta de apuntes, lápiz y los controles de los aires.

E26L7.- Radios, bitácoras y algunos tienen PR 24.

E37L6.- Solo su uniforme.

E3816.- Radio y PR 24 no todos

.54

E410L7.- No me he fijado.

E510L5.- Lámpara, bitácoras, llaves y controles de aires.

5.- ¿Cuántos elementos sabes o has notado que hay prestando su servicio de seguridad privada en la universidad?

E16L9.-10 elementos

E27L8.- 10 u 15 elementos.

E39L7.- 15 u 20 elementos.

E411L8.- 15 elementos.

E511L6.- 20 elementos.

6.- ¿Crees que debería de existir Una edad para la prestación de servicios de seguridad privada en la universidad?

E17L10.- Entre los 20 a los 40 años.

E28L9.- 18 a48 años.

E310L8.- Puede ser cualquier edad.

E412L9.-18 a 50 años.

E512L7.- 22 a 45 años.

7.- ¿Escribe 3 actividades que hayas notado de los elementos de seguridad privada en la universidad?

E18L11.- Prender los aires acondicionados, buscar aulas y estar en el celular.

E29L10.- Anotar en sus bitácoras, prender aires, prestar proyectores.

E311L9.- Orientación de las aulas.

E312L9.- Decir dónde están los tutores.

E313L9.- Llamarles la atención a los alumnos.

E413L10.- Recepcionistas, dar recorridos con lámparas y prender aires.

E513L8.- Estar sentados, caminar por la universidad y tomar apuntes.

8.- ¿Has sido víctima de alguno delito dentro de la universidad campus Chetumal?

E19L12.- Robo de una antena de mi auto.

E210L11.- No pero si tengo amigos que les han robado y asaltado.

E314L11.- Me robaron un casco de mi motocicleta.

E414L11.- No

E514L9.- Robo de mi celular.

9.- ¿Cómo solucionarías tú la seguridad privada en la universidad?

56

E110L13.-Mas capacitación y con las herramientas adecuadas de trabajo.

E211L12.- Platicas de realmente que es seguridad.

E212L12.- Mas elementos jóvenes.

E315L12.-Con más elementos.

E316L12.-Mejores sueldos.

E317L13.- Mas preparación.

E415L12.-Mejores sueldos.

E416L12.-Crecimiento.

E417L12.-Capacitacion.

E418L13.-Buena vestimenta.

E515L10.-Mas elementos en cada área designada.

E516L11.-Muchos son de edades avanzadas.

E517L11.Podria ser un riesgo tanto para ellos como para nosotros.

E518L12.Pasamos la mayoría de tiempo en la universidad.

10.- ¿Te gustaría que la universidad implemente su seguridad privada interna Eficiente y profesional?

E111L14.- Sí.

E213L14.- Sí.

E318L14.-Sí.

E419L14.-Sí.

E519L13.- Sí.

11.- ¿La seguridad privada en la universidad cumple con sus expectativas? ¿Por qué?

E112L15.- No tengo la seguridad de dejar mis cosas.

E214L15.- Atienden de mala gana.

E215L16.- No están al pendiente de las áreas.

E216L16.- Solo están sentados en su celular.

E319L15.- Falta de mayor sueldo.

E320L16.-No le toman tanta importancia al trabajo.

E321L16.-No tienen ni empatía.

E420L15.-Salgo de clases y me voy por la parte oscura.

E421L16.-No hay ninguna seguridad.

E422L16.-Todos están en otros lados.

E520L14.-No me siento conforme con la empresa que actualmente brinda sus servicios en la universidad.

### **3.3.- Respuestas de las entrevistas semiestructuradas.**

59

A continuación se presentan las respuestas obtenidas en cada una de las entrevistas aplicadas.-

#### **3.3.1.-Entrevista 1** Sexo: Femenino.

##### **E-1**

Respuesta 1: Los estacionamientos de la universidad ya que tengo mi auto en esa zona y a simple vista no se ve la seguridad que pueden tener.

Respuesta 2: Me siento insegura ya que no tengo la confianza para comentarles algún suceso que me pueda ocurrir en la universidad.

Respuesta 3: Mi opinión es que no están preparados ni capacitados para responder a las adversidades que la universidad pueda llegar a tener.

Respuesta 4: solo he notado que tienen su libreta de apuntes, lápiz, y los controles de los aires acondicionados.

Respuesta 5: unos 10 elementos en toda la universidad.

Respuesta 6: Si mi opinión es entre los 20 a los 40 años

Respuesta 7: Prender los aires acondicionados, buscar aulas y estar en el celular.

Respuesta 8: si robo de una antena de mi auto

Respuesta 9: Con más capacitación y con las herramientas adecuadas de trabajo.

Respuesta 10: si

Respuesta 11: No Porque no tengo la seguridad de dejar mis cosas en confianza.

**3.3.2.- Entrevista 2** Sexo: Masculino.**E-2**

Respuesta 1: Los estacionamientos, las áreas verdes de los campos de futbol, la parte de atrás de rectoría.

Respuesta 2: Me siento normal no me siento seguro ni inseguro estoy en una posición normal.

Respuesta 3: que tienen una edad muy avanzada para estar prestando los servicios de seguridad privada.

Respuesta 4: Algunos cargan sus radios, bitácoras, algunos tienen pr 24

Respuesta 5: Entre 10 y 15 elementos

Respuesta 6: Si de 18 a 48 años de edad.

Respuesta 7: Anotar en sus bitácoras, prender aires, prestar proyectores.

Respuesta 8: No pero si tengo amigos que les han robado y asaltado.

Respuesta 9: Con platicas de realmente que es seguridad y con más elementos jóvenes ya que muchos elementos de ahora tienen una edad avanzada.

Respuesta 10: Si

Respuesta 11: No Porque además de que te atienden de mala gana no están al pendiente de las áreas solo están sentados en su celular.

### **3.3.3.-Entrevista 3**    Sexo: Femenino

**61**

#### **E-3**

Respuesta 1: Pasillo del edificio K y donde están las áreas de las aulas magna.

Respuesta 2: Me siento insegura ya que no tienen la capacitación ni los elementos para defendernos ni defenderse.

Respuesta 3: Mi opinión es que pues la verdad por lo que les pagan me imagino que por eso no dan al 100 % el trabajo ya que les pagan muy poco.

Respuesta 4: Solo su uniforme y alguno con radio y pr 24 no todos.

Respuesta 5: Entre 15 y 20 elementos.

Respuesta 6: No puede ser cualquier edad pero que este en las condiciones de trabajar.

Respuesta 7: Dar orientación de las aulas, decir dónde están los tutores, llamarles la atención a los alumnos.

Respuesta 8: Si me robaron un casco de mi motocicleta

Respuesta 9: Lo solucionaría con más elementos, con mejores sueldos y más preparación.

Respuesta 10: si

Respuesta 11: Mi respuesta está entre si y no, si por la falta de mayor sueldo y no porque no le toman tanta importancia al trabajo algunos no tienen ni empatía con toda la comunidad universitaria.

### 3.3.4.- Entrevista 4 Sexo Femenino

#### E-4

Respuesta 1: El Comedor del área de ingeniería y sus alrededores ya que no hay luz.

Respuesta 2: Me siento insegura ya que estudio de tarde y siempre salgo como a las 8 u 10 de la noche y está todo oscuro.

Respuesta 3: Mi opinión es que aparte de que no hay muchos, son muy empáticos y solo se la pasan bajando a los alumnos de las bancas, prendiendo aires no asen su verdadera actividad que es vigilar

Respuesta 4: ninguna no me he fijado

Respuesta 5: unos 15 elementos repartidos en toda la escuela.

Respuesta 6: si de 18 a 50 años.

Respuesta 7: Estar de recepcionistas, dar recorridos con lámparas y prender aires.

Respuesta 8: no

Respuesta 9: Con mejores sueldos, mejoras de crecimiento, capacitación, buena vestimenta

Respuesta 10: Si

Respuesta 11: No porque cuando salgo de clases y me voy por la parte oscura que debería estar iluminada no hay ninguna seguridad hay todos están en otros lados o platicando.

**3.3.5-Entrevista: 5** Sexo: Masculino**E-5**

Respuesta 1: Las áreas de rectoría, aulas magnas, pasillos del edificio k, estacionamientos, parte de la biblioteca y parte de rectoría.

Respuesta 2: me siento normal me da igual.

Respuesta 3: que no hacen su trabajo solo se la pasan sentados todo el rato.

Respuesta 4: Lámpara, bitácoras, llaves, controles de aires.

Respuesta 5: Unos 20

Respuesta 6: Si de 22 a 45 años.

Respuesta 7: Estar sentados, caminar por la universidad, tomar apuntes.

Respuesta 8: Si Robo de mi celular.

Respuesta 9: Poniendo más elementos en cada área designada, con mas agilidad ya que muchos son de edades avanzadas y eso podría ser un riesgo tanto para ellos como para nosotros los alumnos ya que pasamos la mayoría de tiempo en la universidad.

Respuesta 10: Si

Respuesta 11: No porque no me siento conforme con la empresa que actualmente brinda sus servicios en la universidad.

### **3.4. Interpretación de los datos cualitativos.**

64

A continuación se presenta la interpretación de cada una de las entrevistas aplicadas en el entorno.-

#### **3.4.1. Interpretación de la entrevista E1**

De acuerdo a la percepción de la entrevistada presenta un cuadro de inseguridad dentro del plantel de la universidad de Quintana Roo ya que ya ha sufrido un robo, además no se siente ajustó con los elementos de seguridad privada que prestan su servicio en dicho plantel, ya que le toman más importancia a otras actividades como prender el aire o buscar un salón de clases, actividad que no les corresponde además de eso no cuentan con herramientas adecuadas para poderse desempeñar en dicho puesto que tienen encomendado eso le causa inseguridad a los alumnos y alumnas del plantel, a la entrevistada le da desconfianza el solo hecho de dejar su auto en el área designada ya que tuvo una experiencia desagradable el cual le robaron su celular en el área del plantel de la Universidad y el hecho fue que no se encontraba ningún seguridad privada en el área a los escasos minutos de que se fue el ladrón pasaron como 20 minutos para que pasara un seguridad y eso que iba a su hora de comida, por eso le da tanta desconfianza el solo entrar al plantel pero lo tiene que hacer, esta persona exige una seguridad privada profesional la cual pueda apoyar a los alumnos inmediatamente ya sea si sufre una lesión o para poder detener al sujeto, ya que los actuales elementos ponen en riesgo hasta su integridad física por su edad y por las discapacidades que poseen algunos, la cual igual comenta que deben de tener una inducción a la hora de contratarlos ya que están perdidos porque no toman sus obligaciones como tal ya que cumplen otras tareas que no deberían cumplir.

De acuerdo a los datos aportados del entrevistado, da una perspectiva de las áreas que para él son inseguras y no habitadas por personal de seguridad privada del plantel, él da una postura normal sobre el tema ya que los diferentes factores o las diferentes áreas donde toma clases son habitadas por alumnos en todo momento, pero de igual manera nos comenta que se sentiría más seguro si el personal de seguridad del plantel de la Universidad sea más joven de edad ya que tendrían más eficiencia a la hora de reaccionar por la agilidad y destreza que les da la edad para él si es un factor influyente ese punto, de igual manera tiene una perspectiva que debería haber el doble o el triple de elementos que ahora tiene el plantel para garantizar la seguridad física y material de todos los que habitan el plantel de la Universidad de Quintana Roo su percepción es que si hubiera mas elementos de seguridad por lo menos 2 personas por área podrían combatir la inseguridad que viven los estudiantes, de igual manera comentan que las áreas de la universidad están muy descuidadas y tienen poca visibilidad por las noches ya que por la falta de mantenimiento no las ponen a funcionar, al igual nos da su opinión que los elementos de seguridad mínimo deberían tener preparatoria ya que son coadyuvantes de la seguridad pública y deberían estar mejores preparados para cualquier contingencia, el encuestado exige que los elementos que están a cargo de su seguridad tengan las herramientas necesaria para su total labor o mínimo cuenten con un radio y un pr 24 ya que solo 1 de cada 3 u 4 personas cuentan con dichas herramientas, esto sería para la seguridad de ambos ya que la escuela se encuentra al aire libre y cualquier persona podría entrar a delinquir.

### **3.4.3 Interpretacion de la entrevista E3.-**

66

De acuerdo a los datos recolectados da dos áreas específicas que están en completa soledad en el horario Vespertino esto quiere decir que las personas evitan pasar en esas áreas de noche ya que no cuentan con seguridad ni luz en el lugar, de igual manera plantea la solución que si hubiera más capacitación, más herramientas y más elementos de seguridad privada jóvenes, se podría acabar la inseguridad en la escuela o por lo menos bajar un poco la incidencia y la percepción de inseguridad de los alumnos ya que en toda el área que le corresponde a toda la escuela dice que solo cuenta de 10 – 15 elementos sin preparación, sin herramientas, sin buenos sueldos, con discapacidades y sin experiencia que les garanticen la seguridad a los estudiantes y a los mismos guardias de seguridad, estas áreas cuentan con 9 luminarias cada una las cuales solo funcionan de 1 funcionan 2 y de la otra solo 1 la cual da una mayor incidencia para que te pueda pasar algo, las herramientas necesarias que deberían tener los elementos de seguridad privada serian porta pimienta, macana, radio, botas, cinturón, pantalón táctico para que puedan desempeñar bien su trabajo,

### **3.4.4 Interpretacion de la entrevista E4.-**

De acuerdo a la perspectiva y del área que recorre la entrevistada da datos importantes que en el área del comedor de ingeniería está totalmente desolado sin luz y sin guardias de seguridad, ya que a la hora de salir e ir a su domicilio tiene que recorrer esa área con total oscuridad arriesgándose a que le suceda algo un asalto o un robo por parte de personas externas que se internan en la escuela, de igual manera da a resaltar el dato que se siente insegura en todos los aspectos tanto en lo material como en lo personal ya que la escuela no cuenta con las personas capacitadas y adecuadas para responder en cualquier tipo de emergencia que se pueda su citar, e igual está totalmente de acuerdo en que si quiere una seguridad privada eficiente capacitada y con las herramientas adecuadas para accionar inmediatamente con protocolos de seguridad para toda persona que transita el plantel universitario los alumnos de cada área se unen en un solo comentario y es que exigen una seguridad privada profesional con la cual cuente con personal altamente capacitado el cual

Pueda resolver problemas al momento, al igual que tenga todos los conocimientos y las herramientas necesarias para poder resguardar en cualquier perímetro la seguridad de todos los que están en el plantel de igual manera que estén bien capacitados sin discapacidades para que puedan ser eficientes a la hora de algún hecho delictivo y así poder bajar el índice de percepción de inseguridad que es muy alta en el plantel de Quintana Roo.

### **3.4.5 Interpretacion de la entrevista E5.-**

De acuerdo a la información obtenida del entrevistado nos da 6 puntos importantes y estratégicos donde los alumnos y alumnas transitan diariamente ya sea el turno vespertino y matutino, el cual no cuenta con mucha seguridad ni mucha luz visible en dichos puntos, de igual manera hace énfasis en que no está contento con el servicio de la empresa de seguridad privada que presta sus servicios en el plantel, ya que él ha sido víctima de un robo de un objeto material, de igual manera pone en evidencia que los elementos de seguridad privada del plantel no hacen actividades relacionadas a seguridad solo hacen actividades relacionadas a buscar aulas y prender aires esto quiere decir que no tienen una buena inducción ni capacitación a la hora de entrar a trabajar a dicha empresa, el entrevistado está de acuerdo que la universidad debería tener una seguridad interna profesional y eficiente para el beneficio de todos los que habitamos la Universidad de Quintana Roo, estos factores que afectan el desempeño de los seguridad privada es por parte de su empresa que no los capacita ni los entrena para que brinden un servicio de calidad y profesional

### 3.5. Interpretación de la observación en el entorno.

Anexo 3.

Croquis de ubicación.

A: Estacionamiento 1 cuenta con 9 luminarias

B: Estacionamiento 2 cuenta con 9 luminarias

C: Estacionamiento 3 cuenta con 9 luminarias

D: Estacionamiento 4 cuenta con 9 luminarias

E: Estacionamiento 5 cuenta con 9 luminarias

F: Estacionamiento 6 cuenta con 9 luminarias

G: Campo de futbol cuenta con 9 luminarias

H: Pasillo del edificio k cuenta con 3 luminarias

I: Aula magna 1 cuenta con 4 luminarias

J: Aula Magna 2 cuenta con 4 luminarias

K: Rectoría cuenta con 6 luminarias

L: Biblioteca cuenta con 3 luminarias.

#### Anexo 4.

#### Fotografías del entorno.

##### A) Estacionamiento 1 (Fotografía 1- 2 )

El estacionamiento cuenta con 9 postes de alumbrado los cuales solo sirven 3 y los 6 restantes están en total deterioro ya que no sirven, están llenos de oxido o no tienen el foco para alumbrar, de igual manera no cuenta con vigilancia por parte de la empresa que presta sus servicios en la Universidad de Quintana Roo.

##### B: Estacionamiento 2 (Fotografía 3- 4)

El estacionamiento cuenta con 9 postes de alumbrado el cual solo sirven 3 de solo una Línea, las otras 2 líneas restantes de 3 postes de luz cada una están en total deterioro y no les dan mantenimiento, lo cual es un riesgo para los estudiantes, maestros y demás Personas que visitan la universidad, de igual manera no cuenta con vigilancia permanente en el área para dar seguridad a los alumnos ni a sus pertenencias.

##### C: Estacionamiento 3. D: Estacionamiento 4 (Fotografía 5- 8)

Los estacionamientos tienen 18 luminarias en total ya que son 2 estacionamientos que están funcionando conjuntamente de las cuales solo sirven 9 y las otras nueve no funcionan no se conocen los motivos por las cuales no funcionan pueden estar echadas a perder o solamente no las prenden pero por eso todos los habitantes de la universidad corremos un riesgo ya que partes de los estacionamientos están completamente oscuros, e igual cuenta con una caceta de vigilancia que tiene 1 o 2 elementos los cuales no salen de ella a dar su rondín, solo se la pasan metidos en la caceta viendo que entren y salgan los coches nada más.

E: Estacionamiento 5. F: Estacionamiento 6 (Fotografía 9- 14)

Los estacionamientos cuentan con 18 luminarias las cuales solo funcionan cinco ya que las demás están en total deterioro y son descuidadas por parte del plantel educativo, de igual manera no cuentan con una persona que de su rondín para verificar que los alumnos transiten sin temor en esas aéreas, están olvidadas por la universidad y por la empresa de seguridad privada, ya que la empresa cuenta con pocos elementos dentro de la universidad de Quintana Roo.

G: Campo de futbol (Fotografía 15)

El campo de futbol cuenta con 9 luminarias las cuales solo prenden 3 u 4 en la noche cuando el alumnado que pasa por esa área para cortar camino para ir a su hogar, cuenta con 1 vigilante que está en la parte de la caseta que está en la entrada para ir al campo el cual ya es de muy avanzada edad y solo cuenta con una lámpara para alumbrar y el cual solo está sentado, eso representa un gran peligro para los alumnos ya que hay pueden suceder asaltos u otro tipo de delitos por falta de vigilancia y iluminación.

H: Pasillo del edificio K (Fotografía 16)

El pasillo del edificio k cuenta con 3 luminarias las cuales las 3 funcionan su defecto es que están muy juntas y no abarcan todo el área que esta oscura, estas luminarias son nuevas ya que los alumnos transitaban por ese pasillo y no tenía ni iluminación ni vigilancia, de igual manera no cuenta con vigilancia por parte de los elementos de seguridad privada de la universidad.

I: Aula magna 1 (Fotografía 17)

El aula magna cuenta con 4 luminarias la cual solo prenden 1 se desconocen los motivos por cual no prenden las otras dos pero a simple vista se observa que están deterioradas y que no tienen foco, el área cuenta con 1 vigilante mujer la cual no cuenta con ningún instrumento para poder brindar el servicio de seguridad tanto para ella como para todos los que transitan por ese espacio de la universidad.

J: Aula magna 2 (Fotografía 18)

El aula magna 2 cuenta con 4 luminarias las cuales solo prenden 2 o 1, cuenta con una vigilante mujer, la cual solo se encuentra sentada en el celular y sin herramientas de trabajo para poder brindar el servicio para todos los que asisten a conferencias y pláticas en esta área,

K: Rectoría (Fotografía 19- 20)

El área de rectoría cuenta con 6 luminarias las cuales solo prenden 2 no cuenta con personal de vigilancia.(Se ilumina por los otros edificios que están alado, y los vigilantes que están son personal de limpieza nada mas ya que los demás vigilantes están dentro de dichos edificios o sentados nada mas.) esto representa un gran peligro ya que la mayoría de alumnos, docentes y administrativos transitamos por este espacio de la universidad.

L: Biblioteca (Fotografía 21)

El espacio de la biblioteca solo cuenta con 1 luminaria prendida la cual por su deterioro no da mucha luz, tampoco cuenta con vigilantes en el área, en este espacio se han

Sucintado asaltos a los alumnos ya que para retirarse a su hogar pasan por este lugar lleno de oscuridad para ir al paradero de taxis.

### **3.6. Modelo interpretativo de la problemática de investigación.**

Todos los alumnos buscan y quieren una seguridad interna o privada eficiente, profesional y con elementos que sepan reaccionar a las diversas situaciones que se pueden presentar dentro de las instalaciones de la Universidad de Quintana Roo, los alumnos (a) docentes (a) y administrativos (a) ya sufren una inseguridad a la hora de acudir a su área de trabajo y clases en el turno vespertino ya que cuando cae la noche hay muchas áreas inseguridad en la universidad con poca luz y algunos sin luz y aunado a eso dichas áreas no cuentan con vigilancia por parte de los elementos de seguridad ya que se encuentran en otros lugares haciendo y dando servicios que no les corresponden, además de eso no cuentan con el número de personal adecuado a las dimensiones de la Universidad ya que en dichas instalaciones y en dichas áreas se han perpetrado robos y asaltos a alumnos y alumnas del plantel, por eso los alumnos administrativos y docentes del plantel aclaman una seguridad en la cual puedan confiar que estén jóvenes y capacitados para poder resolver este tema y para brindar un mejor servicio el servicio que todos los que sumamos la Universidad exigimos al cual doblar o triplicar el número de elementos de seguridad en todo el plantel con mejores herramientas con mejores capacidades y con mejor tecnología.

La tecnología que deberían de implementar en áreas específicas son uso de cámaras de video vigilancia, drones de vigilancia, equipo de radiocomunicación sofisticado, controles de acceso digitalizados, y así podría a ver un cambio de erradicar de un 80% de ineficiencia a un 100 % de eficiencia en todos los aspectos de seguridad ya que se les facilitaría en todos los aspectos de vigilancia con todo este equipo sofisticado de radio, video vigilancia, esto se da en el plantel ya que en algunos edificios se encuentran

Algunas cámaras viejas, las cuales algunas ya no tienen uso solo están hay como un adorno esto es más un modelo preventivo el cual no lleva a nada porque a la hora que se comete un hecho no ayudan en nada porque no sirven o no las tienen conectadas.

Las áreas más concurridas a toda hora en la Universidad de Quintana Roo son los estacionamientos, cualquier persona que quiera entrar al plantel tiene que pasar por alguna de estas áreas, e igual dejar su vehículo si es que trae en esta área , el cual si llegas en el turno de la tarde noche, se puede percatar que de las 9 luminarias que trae cada estacionamiento solo 2 u 3 luminarias sirven, y aparte aunado a eso dan poca luz para la visibilidad, esto en el simple momento que te encuentras en esta área te da una inseguridad, al instante y mas que no se encuentra ningún guardia de seguridad a la vista, esto se da por falta de mantenimiento de los postes de alumbrado ya que se encuentran llenos de oxido o sin focos y la falta de elementos de seguridad se da por la falta de personal ya que de todos los elementos de seguridad privada que dan su servicio en el plantel no se dan abasto ya que el tamaño de la superficie de la Universidad los supera y así no pueden dar un buen servicio de seguridad.

La edad y la discapacidad de la mayoría de los elementos de seguridad privada les da una alerta de inseguridad a todos los integrantes de la Universidad, maestros (a), alumnos (a) y administrativos (a) ya que por su edad y alguna discapacidad que poseen les da la alerta de no confiar ya que por la edad no tienen la capacidad de reaccionar algún percance que pueda llegar a suceder ya que no cuentan con agilidad y fuerza para poder proteger a alguna persona de la institución en algún caso que pueda llegar a suceder y por parte de la discapacidad pueden llegarse a lastimar hasta así mismos ya que si sucede algún robo o algún asalto hasta ellos podrían salir lastimados por su discapacidad y su edad avanzada.

Estos elementos de seguridad privada contienen el 25% del 100% de las actividades y del conocimiento que deben tener para ser un seguridad privada de confiabilidad ya que por la falta de estos factores de conocimiento se toman atribuciones y actividades que no les corresponden, todos los entrevistados de la Universidad dan su opinión de que si ellos se

Enfocaran en las tareas que realmente les corresponden que es vigilar, resguardar el área y proteger los bienes materiales de la universidad y de todos los que integran el plantel institucional se podría reducir un buen porcentaje de inseguridad en la escuela.

Por medio del conocimiento aplicado se percato que por falta de Inducción, material de trabajo, capacitación, sueldo, honradez, higiene y de edad se da un bajo rendimiento en los elementos de seguridad privada, ya que por falta de todos estos factores no tienen la motivación para dar un buen servicio de seguridad, esto quiere decir que la Universidad de Quintana Roo no busco a una buena empresa de seguridad para que brinde el servicio en el plantel y la empresa no se percato del personal que está contratando para poner en manos la seguridad de todos los que estamos en la Universidad no les interesa ya que mandan a cualquier persona a darnos el servicio de seguridad cuando todos los alumnos no confiamos en ellos no por su apariencia si no porque se nota que no tienen el conocimiento ni las herramientas para poder protegernos en caso de algún incidente que se pudiera dar.

La encuesta nos dice que si nos urge una seguridad privada eficiente y profesional altamente capacitada para cualquier tipo de contingencia, con el equipo necesario para poder garantizar en todos los aspectos la seguridad en cualquier perímetro del plantel ya que todos vemos a la Universidad de Quintana Roo como nuestra segunda casa ya que hay pasamos la mayoría de tiempo por eso exigimos una seguridad privada de calidad en cual nos garantice la seguridad de nuestros bienes materiales como de nuestra persona.

### **4.1 Conclusiones.-**

Como resultado del análisis realizado en la presente investigación, hemos llegado a las siguientes conclusiones.-

1. La seguridad privada en la universidad de Quintana Roo campus Chetumal es deficiente y no cumple con las expectativas de la comunidad universitaria.
2. Las instalaciones de la Universidad son inseguras ya que carecen de iluminación y de presencia de elementos de seguridad.
3. Es necesario implementar un nuevo esquema de seguridad al interior de la Universidad de Quintana Roo.
4. Los elementos de seguridad carecen de preparación y de herramientas para la aplicación de su trabajo en la Universidad de Quintana Roo.

### **5.1. Propuestas.-**

Para dar respuesta a la problemática determinada en las conclusiones, a continuación realizamos las siguientes propuestas que podrían resolver la inseguridad latente en nuestra Universidad.-

#### **Creación de la Dirección de Seguridad, Resguardo y Protección Civil de la Universidad de Quintana Roo.**

Actualmente el campus de nuestra Universidad se encuentra bajo el resguardo de una empresa de seguridad privada la cual en cuanto a imagen, efectividad y eficiencia no cumple con las expectativas necesarias para garantizar el orden y la tranquilidad de la comunidad universitaria. Otro factor importante en esta materia es que contamos con un programa de estudios para formar y consolidar a profesionales de la seguridad pública, por ello es importante que nuestra Máxima Casa de Estudios determine hacia la sociedad una percepción de credibilidad y confianza al ser la primera en tomar en consideración a sus egresados para ocuparse de las acciones de resguardo y seguridad interior universitaria. Por lo anterior se propone.-

Crear la Dirección de Seguridad, Resguardo y Protección Civil de la Universidad de Quintana Roo cuyo objetivo será mantener y brindar un entorno seguro para la comunidad universitaria a través de estrategias y protocolos operativos con el fin de salvaguardar la integridad física de los integrantes de nuestra Universidad y de quien la visite, sus instalaciones y patrimonio, además implementar las acciones necesarias en materia de protección civil, higiene y emergencias médicas en las que están expuestos los que integramos esta institución.

- Eficientar los recursos destinados a la seguridad y protección universitaria.

Que una parte de los recursos que percibe la universidad sean destinados para la seguridad de toda la comunidad estudiantil incluyendo docentes (a) y administrativos (a) ya que la mayoría pasa gran tiempo dentro de las instalaciones de la Universidad y quiere ser 100% protegida en sus bienes materiales y físicamente.

- Ser la primera opción de los estudiantes de la Licenciatura en Seguridad Pública para la realización del servicio social y las prácticas profesionales.

Ya que estaría 100% enfocado en actividades para la carrera de seguridad pública y así poderles dar herramientas, conocimiento y puedan poner en práctica todo lo aprendido en los semestres y así poderles brindar una oportunidad de desarrollar todas sus habilidades y enfocar todo su conocimiento y mas cuidar todas las áreas de nuestra querida Universidad de Quintana Roo.

- Ser una fuente de empleo para alumnos y egresados de la Licenciatura.

Que parte del recurso que se le brinde para la seguridad del plantel sea destinado para buenos salarios para la Lic.: en seguridad pública, ya que van a estar bien preparados, bien adiestrados, con capacidad de reacción inmediata y así tener una buena fuente de empleo saliendo de la carrera y además estaríamos protegiendo nuestra alma mater nuestra universidad.

- Emplear la tecnología para garantizar adecuadamente la seguridad y el resguardo universitario (uso de cámaras de video vigilancia, drones de vigilancia, equipo de Radiocomunicación sofisticada, controles de acceso digitalizados).

Esto traería un beneficio mayor ya que podrían cubrir mas áreas de la Universidad y así eficientar el trabajo de los elementos de seguridad, sería una metodología conjunta de tecnología y trabajo humano en la cual pueden llegar hacer una excelente mancuerna para mantener fuera de peligro a todos los que contribuyen y asisten a la Universidad de Quintana Roo con la tecnología sería una de las primeras Universidades en el estado que pusiera en práctica este tipo de tecnologías para cuidar a todo su plantel escolar..

- Inicio de actividades como empresa de seguridad privada con precios competitivos que generen ingresos adicionales a la Universidad con personal profesional y altamente capacitado.

Podría traerle más recursos a la universidad ya que tendría una seguridad privada Interna altamente capacitada y así poder brindarles el servicio de seguridad privada a otras escuelas o a los planteles de gobierno o a cualquier empresa que lo requiera y así traer más beneficio monetario al plantel y así hacer una empresa totalmente nueva capacitada y eficiente y así poder brindar fuentes de empleo a los alumnos de la Lic. en seguridad pública de la Universidad de Quintana Roo.

- Asesoría técnica en materia de seguridad y protección civil a las diferentes instancias gubernamentales.

Poner una tarifa para adiestrar y capacitar a todo grupo de personal que lo requiera incluyendo a las estancias de gobierno para brindarles técnicas en materia de

seguridad para cualquier tipo de evento o para cualquier tipo de ocasión ya que el personal que lo daría sería personal altamente capacitadas y adiestradas en todos los temas de seguridad.

- Cursos de capacitación en materia de seguridad pública a las diferentes instancias de seguridad de los tres órdenes de gobierno.

Esto traería un beneficio mutuo ya que podríamos hacer un coadyuvante de las 3 órdenes de gobierno y así poderlos capacitar igual en todos los aspectos, tener beneficios los cuales serían brindarles conocimientos y técnicas que ellos no sepan o no hayan realizado y que ellos capaciten a nuestro personal en temas de seguridad pública para tener mayor percepción de la seguridad.

- Garantía en el trabajo con una imagen y profesionalismo a toda prueba.

Esto sería respetando todo el reglamento de la universidad, respetando a los alumnos, maestros y administrativos del plantel educativo siempre mostrando profesionalismo, Honradez, Eficiencia y una imagen totalmente alineada y aseada en todo momento del servicio.

- Distribución y venta de uniformes, implementos y equipo de seguridad.

Sería un plus en vender equipamiento para todo tipo de seguridad, y venderles a las demás empresas de seguridad privada esto traería mayor rendimiento económico para la Universidad e igual sería eficiente ya que los elementos de la Universidad de Quintana Roo estarían totalmente equipados con las herramientas adecuadas y necesarias para garantizar la seguridad de todos en el plantel.

- Atención a situaciones de riesgo.

Con la capacitación y los conocimientos de inducción que ya tendrían los elementos podrían ser capaces de reaccionar a cualquier tipo de reacción siempre viendo por la seguridad de los alumnos (a) administrativos (a) y docentes (a) de la Universidad teniendo capacidad de reacción inmediata a cualquier tipo de evento, que se pueda suscitar dentro del perímetro de la Universidad.

- Atención de primeros auxilios.

Sería con una capacitación de primeros auxilios que se vería en la inducción de un curso de capacitación para poder entrar a trabajar como seguridad privada profesional de la Universidad de Quintana Roo tratara de un curso de primeros auxilios dada por personal de la cruz roja para poder tener los conocimientos básicos de primeros auxilios por cualquier situación que pudiera pasar en el instituto Uqroo.

- Búsqueda y resguardo de objetos extraviados.

Constaría por medio de la tecnología, cámaras de vigilancia en la cual se podrán ubicar objetos extraviados ya que se estaría monitoreando las 24 horas del día los 365 días del año ya cuando se recupere el objeto se pondría a resguardo hasta que el propietario pague por ellos sin antes demostrar que el objeto es realmente de él.

- Planeación y logística de seguridad en eventos académicos.

Trataría de estrategias para la protección de todos los que acudan eventos de interés público y universitario, serian técnicas de resguardo, se pondrían en práctica la tecnología y la capacidad humana para todo tipo de reacción inmediata.

- Pláticas de inducción en medidas de seguridad a los alumnos de nuevo ingreso.

Se le platicaría el programa para poder brindar su servicio en el área e igual platicarles que es una oportunidad de trabajo profesional para poder desempeñar y poner en práctica la licenciatura.

- Aplicación de adecuados protocolos de actuación en materia de seguridad y protección civil.

Constaría de la capacitación y la eficiencia para poder brindar un buen trabajo en cualquier tipo de evento que pueda haber dentro de las instalaciones de la Universidad y así poder garantizar con los protocolos bien ejecutados la seguridad de todos los presentes ya sean personas externa y internas que estén en las áreas de la Universidad.

## Fuentes de consulta.-

Arteaga, B (2005) Seguridad privada y populismo punitivo en México, Recuperado de <https://quivera.uaemex.mx/article/view/10671>

Augusto, C. (2017) Modelo sistemático de seguridad privada. México, Recuperado de <https://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/20748/Modelo%20sistemico%20de%20seguridad%20privada.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Alejandro, D. (2011) Tu seguridad, mitos y realidades de la seguridad privada en México. Mundo Ejecutivo p.120 Recuperado de <http://xtremsecure.com.mx/historia-de-la-seguridad-privada/>

Acuerdo Nacional Por La Seguridad, La Justicia Y La Legalidad (2008), Diario Oficial de la Nación. 25 de Agosto de 2008 Secretaría de Gobernación, México

Arias, P. (2009). Seguridad privada en América Latina: el lucro y los dilemas de una regulación deficitaria, Santiago: FLACSO, 146 pp. Revista Estudios Avanzados (12).

Burns, B. J. Howell, J.C. Wiig J.K., Augi, L.K., Welsh, B.C., Loeber R. Y Petechuk, D., (2003). "Treatment, Services, and Intervention Programs for Child Delinquents" en Child delinquency. Bulletin Series, March, OJJDP, Washington DC. 1-15

Carrara F., (2004) "Programa de derecho criminal" Parte General volumen 1 editorial Temí, Bogotá p43.

Cabrera, R. (2012). Investigación cualitativa: Características, métodos y técnicas. Muestreo bola de nieve. Fundamentos. Recuperados en <http://www.psicocode.com/resumenes/11dindamentos.pdf>  
Constitución de los Estados Unidos Mexicanos del 5 de febrero de (1917)

Escuela de Tácticas de Seguridad, Defensa y Apoyo (ETESDA) (2002): Gestión de riesgo de seguridad. Ejercicio del aire Zaragoza.

Foucault, M. (1997), *Il faut défendre la société*. Cours au Collège de France. 1976  
Gallimard, Seuil, Paris, France

Foucault, M. (2004), *Sécurité, territoire, population*. Cours au Collège de France. 1977-1978  
Seuil, Gallimard, Paris, France.

Federico S. blanco, Director general de registro y supervisión a empresas de seguridad privada en México 2016 (Hecho en México, Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), todos los derechos reservados 2016)

García, S. (2002). Instituto de investigaciones jurídicas. Universidad nacional autónoma de México, Recuperado de  
<https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/1/419/10.pdf>

García, S. (2002). Torno a la seguridad pública. Desarrollo penal y evolución del delito. *Los desafíos de la seguridad pública en México*, Universidad Iberoamericana, UNAM.

Hernández., Fernández, C. y Baptista, p. (2014). Metodología de investigación. Sexta edición, México: McGraw-Hill/Interamericana. México

Hernández, S., Fernández, C. Del Pilar, M. (2010). Metodología de la investigación. Quinta edición México; McGraw-Hill/Interamericana., Recuperado de ([https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf))

Leer Mira Consultores (2008) IV Estudio sobre la oferta de seguridad privada en Chile. Santiago

Ley Federal de Seguridad Privada (D.O. de la federación de julio de 2006)

Ley General que Establece las Bases de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública (1995) (Diario oficial de la nación. 11 de diciembre de 1995 secretaría de gobernación, México.)

Marquis, G. (2003), Privatesecurity and surveillance. From the ‘dossier society’ to database networks, en D. Lyon (Ed.), Surveillance as Social Sorting. Privacy, Risk and Digital Discrimination, Routledge, London, UK, New York, US, pp.226-248.

Naciones Unidas. (2009) Diseño de muestras para encuestas de hogares: directrices prácticas. Estudios de métodos. Serie F. Número 98. Departamento de asuntos económicos y sociales. División de estadística. Nueva York, Recuperado de [http://unstats.un.org/unsd/publication/seriesf/Seriesf\\_98s.pdf](http://unstats.un.org/unsd/publication/seriesf/Seriesf_98s.pdf)

Pérez. J., Merino, M., (2008). Definicion.de: Definición de seguridad privada. Recuperadode<https://definicion.de/seguridad-privada/>

Pérez, J., y Merino, M., (2010-2013).Definicion.de: Definición de vigilancia. Recuperado de <https://definicion.de/vigilancia/>

Salina M., Hoecker, L. (2002) “La seguridad pública desde la perspectiva de la seguridad humana”. *Gobernanza y Seguridad Sostenible*: N 6, México.

Siller, F. (2016). *La Seguridad Privada en México su normatividad*, Ciudad De México, Director General De Registro Y A Empresas Y Servicios De Seguridad Privada. Universidad Autónoma Del Estado De México.

Siller, F. (2016). *Registro y supervisión a empresas de seguridad privada en México*. Universidad Nacional Autónoma de México. UNAM.

Sergio G. Ramírez, “En torno a la seguridad pública. Desarrollo penal y evolución del delito”, en Pedro José Peñaloza y Mario A. Garza Salinas (coords.), *Los desafíos de la seguridad pública en México*, Universidad Iberoamericana, UNAM, PGR, México, 2002, p. 81.

Pina, V.R. (2004) *Diccionario de derecho* Editorial Porrúa, México, p219.

Vitorelli, K., Almeida, C., García, C., Mónica, P., y Méndez, M., (2014) *Hablando de la Observación Participante en la Investigación cualitativa en el proceso de salud-enfermedad*. *Índex de Enfermería*. Recuperado de Scielo en <https://dx.doi.org/10.4321/S1132-12962014000100016>

Volkov. V. (1999), *Violent entrepreneurship in post-communist Russia*, en *Europe-Asia Studies*, Abingdon, vol. 51, no. 5, pp. 741-754.

**Encuesta.**

Sexo \_\_\_\_\_

Turno \_\_\_\_\_

1. ¿Cuales crees que son las áreas más inseguras de la universidad?

Área de ingeniería \_\_\_\_\_ Pasillo edificio K \_\_\_\_\_ Estacionamientos \_\_\_\_\_  
Rectoría \_\_\_\_\_ Campo De Futbol \_\_\_\_\_ Aulas magna \_\_\_\_\_

2. ¿Cómo te sientes con los elementos de seguridad privada?

Seguro \_\_\_\_\_ Medio seguro \_\_\_\_\_ Inseguro \_\_\_\_\_

3. ¿Cuál es tu opinión de los elementos de seguridad privada de la universidad?

4. ¿Cuales herramientas de trabajo has notado en los elementos de seguridad privada de la universidad?

5. ¿Cuántos elementos sabes o has notado que hay prestando su servicio de seguridad privada en la universidad?

5 \_\_\_\_\_ 10 \_\_\_\_\_ 15 \_\_\_\_\_ Mas de 15 \_\_\_\_\_

6. ¿Crees que debería de existir Una edad para la prestación de servicios de seguridad privada en la universidad?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Cual \_\_\_\_\_

7. ¿Escribe 3 actividades que hayas notado de los elementos de seguridad privada en la universidad?

8. ¿Has sido víctima de alguno de estos delitos dentro de la universidad

87

Campus Chetumal?

Robo \_\_\_\_\_ Asalto \_\_\_\_\_ Otro \_\_\_\_\_ Ninguno \_\_\_\_\_

9. ¿Cómo solucionarías tú la seguridad privada en la universidad?

10. ¿Te gustaría que la universidad implemente su seguridad privada interna  
Eficiente y profesional?

11. ¿La seguridad privada en la universidad cubre lo que tu estaspensando te cubre las  
expectativas? ¿Por qué?

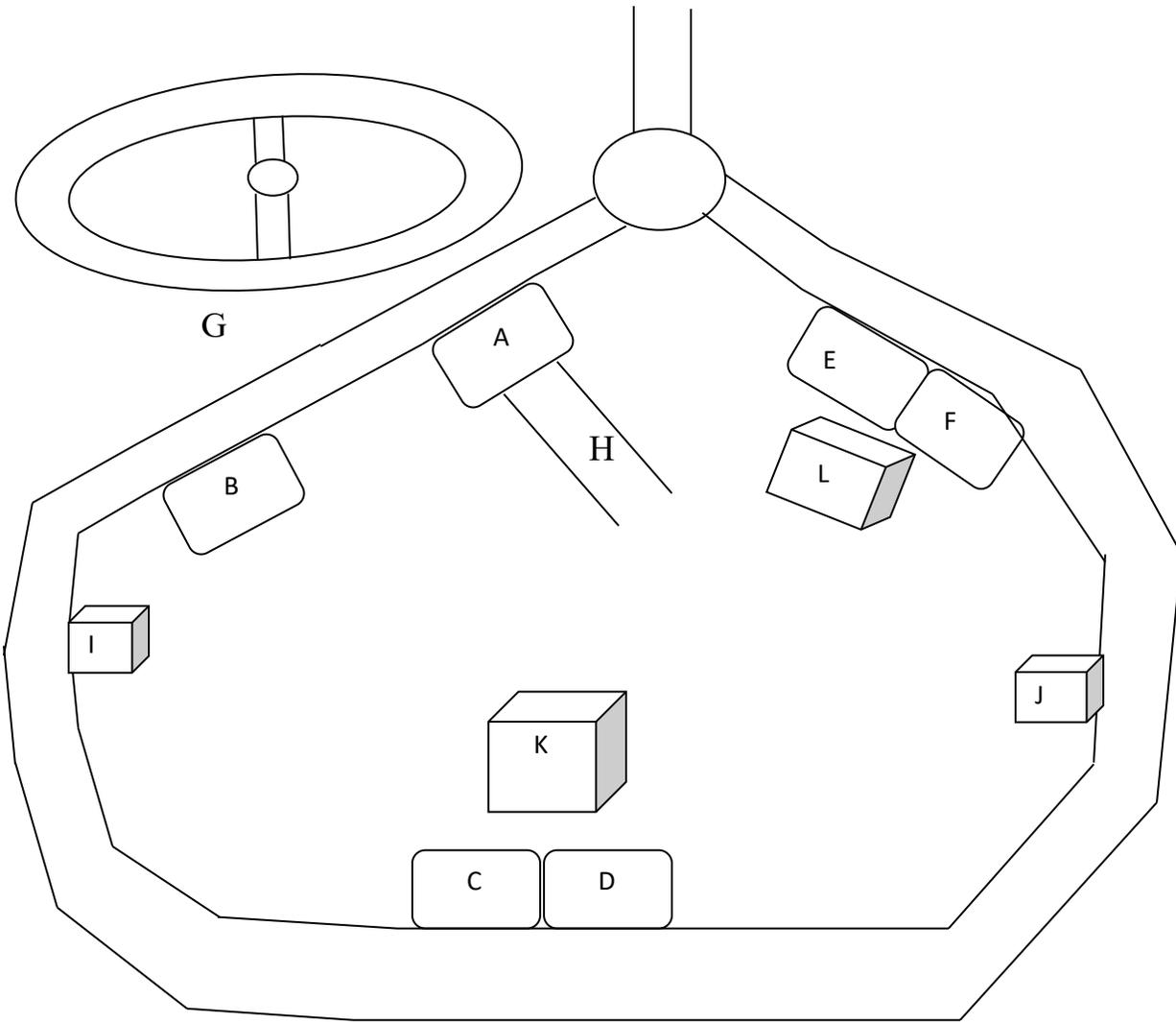
## **Anexo 2.**

### **Entrevista semiestructurada.**

- 1.- ¿Cuales crees que son las áreas más inseguras de la universidad?
- 2.- ¿Cómo te sientes con los elementos de seguridad privada?
- 3.- ¿Cuál es tu opinión de los elementos de seguridad privada de la universidad?
- 4.- ¿Qué herramientas de trabajo has notado en los elementos de seguridad privada de la universidad?
- 5.- ¿Cuántos elementos sabes o has notado que hay prestando su servicio de seguridad privada en la universidad?
- 6.- ¿Crees que debería de existir Una edad para la prestación de servicios de seguridad privada en la universidad?
- 7.- ¿Escribe 3 actividades que hayas notado de los elementos de seguridad privada en la universidad?
- 8.- ¿Has sido víctima de alguno delito dentro de la universidad campus Chetumal?
- 9.- ¿Cómo solucionarías tú la seguridad privada en la universidad?
- 10.- ¿Te gustaría que la universidad implemente su seguridad privada interna Eficiente y profesional?
- 11.- ¿La seguridad privada en la universidad cubre lo que tu estaspensando te cubre las expectativas? ¿Por qué

**Anexo 3.**

**Croquis de ubicación.**



**Fotografías del entorno.**

**A: Estacionamiento 1**

**Foto 1**





**Foto 3**





Foto 5



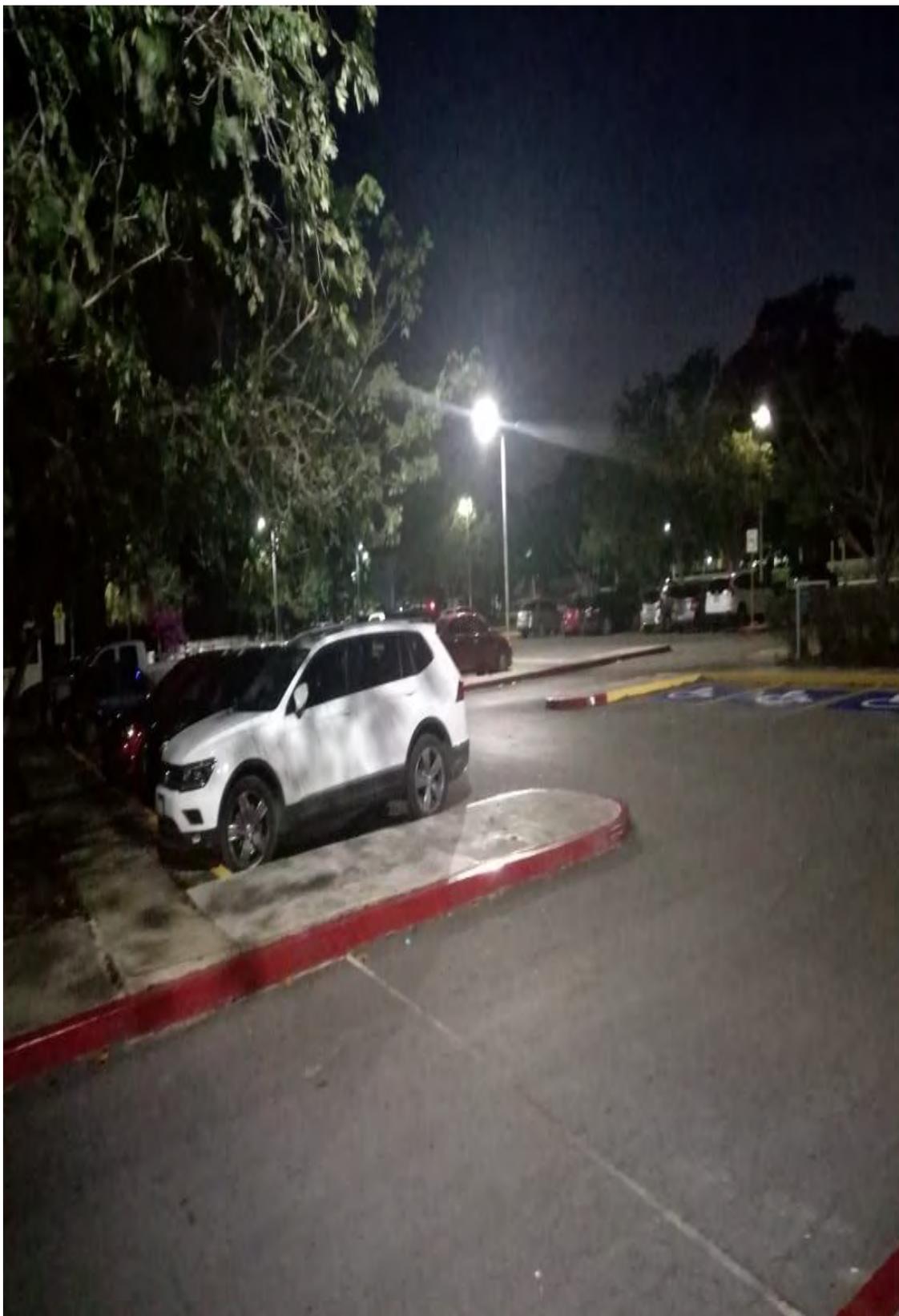
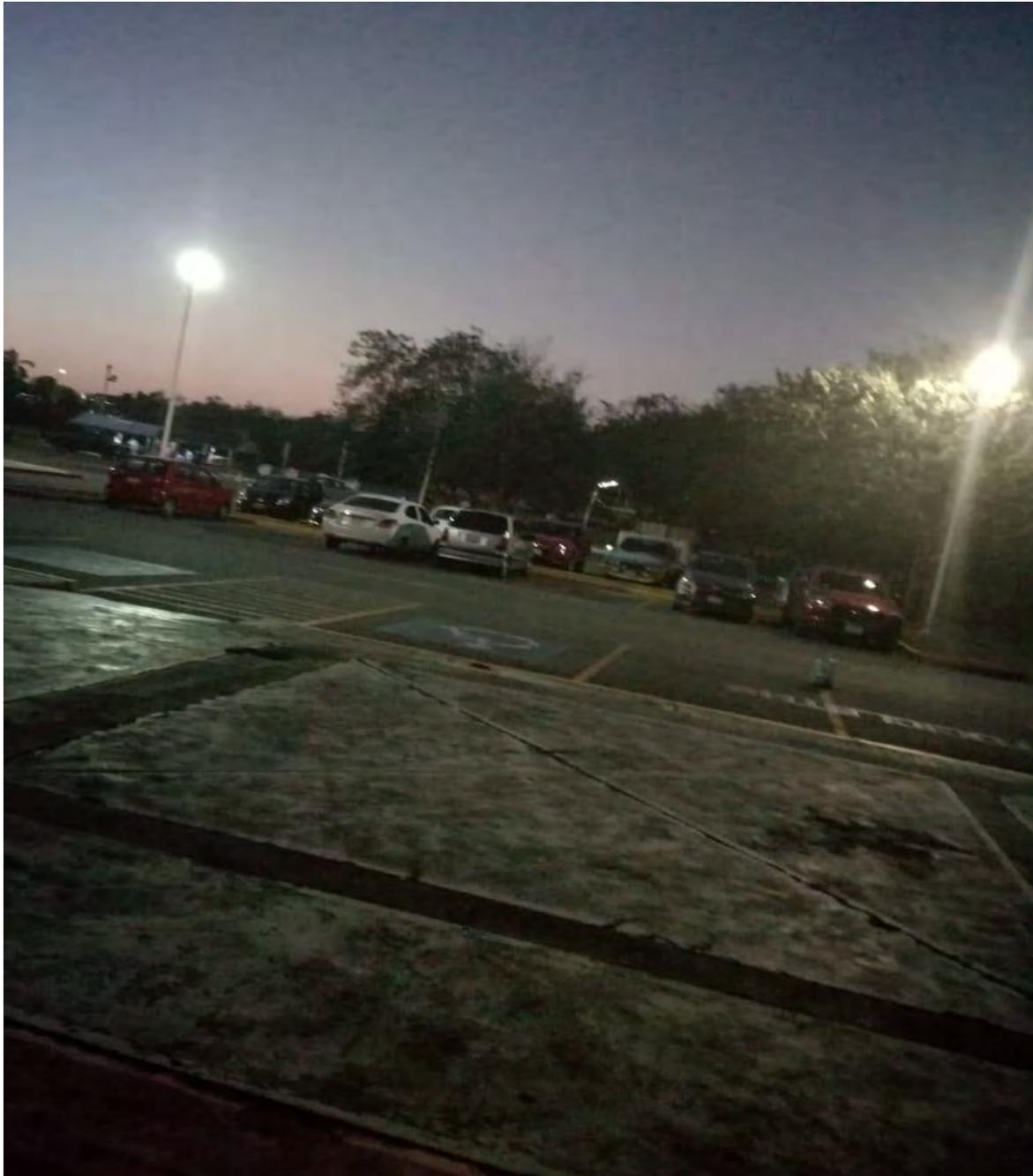




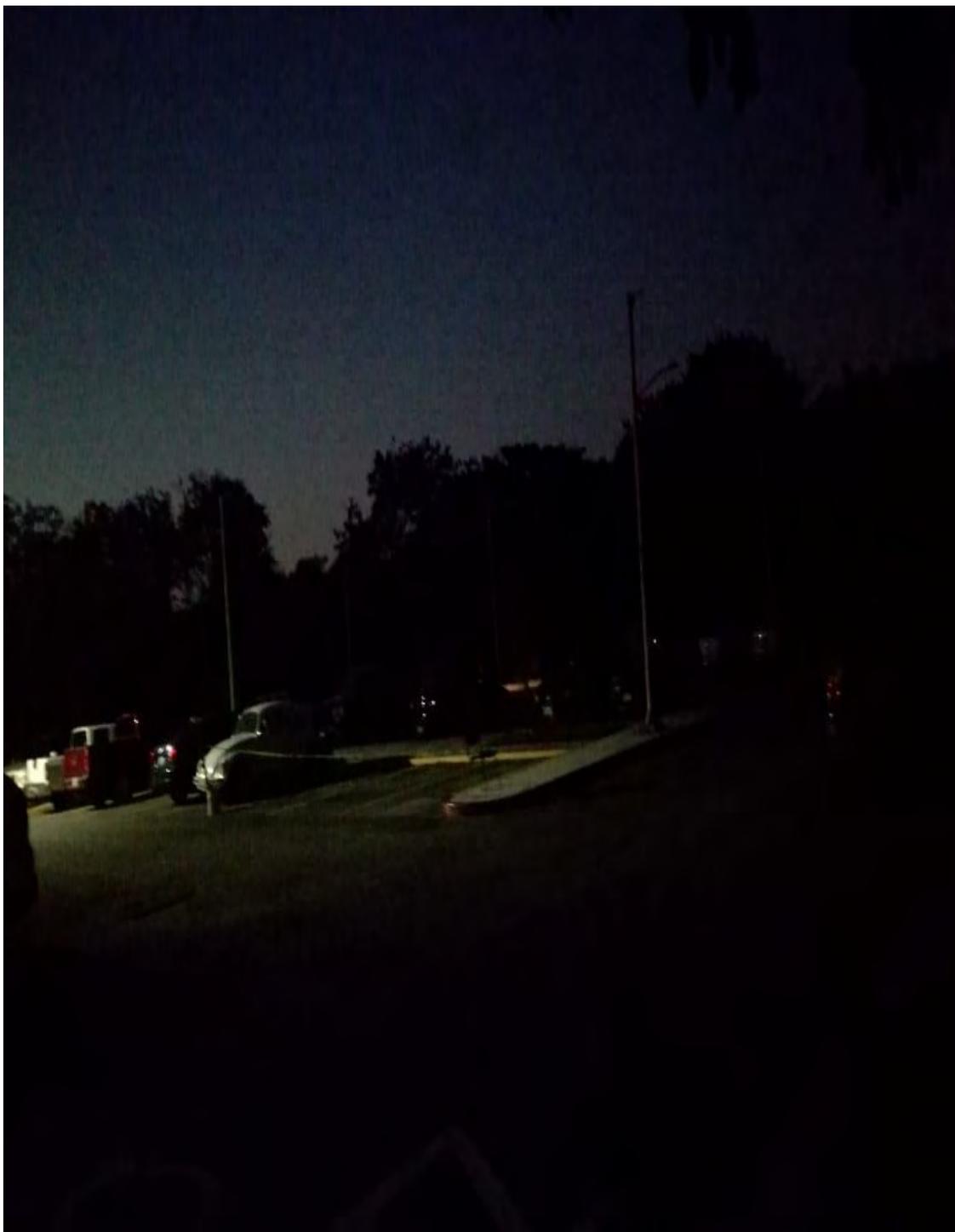


Foto 9













**Foto 15**

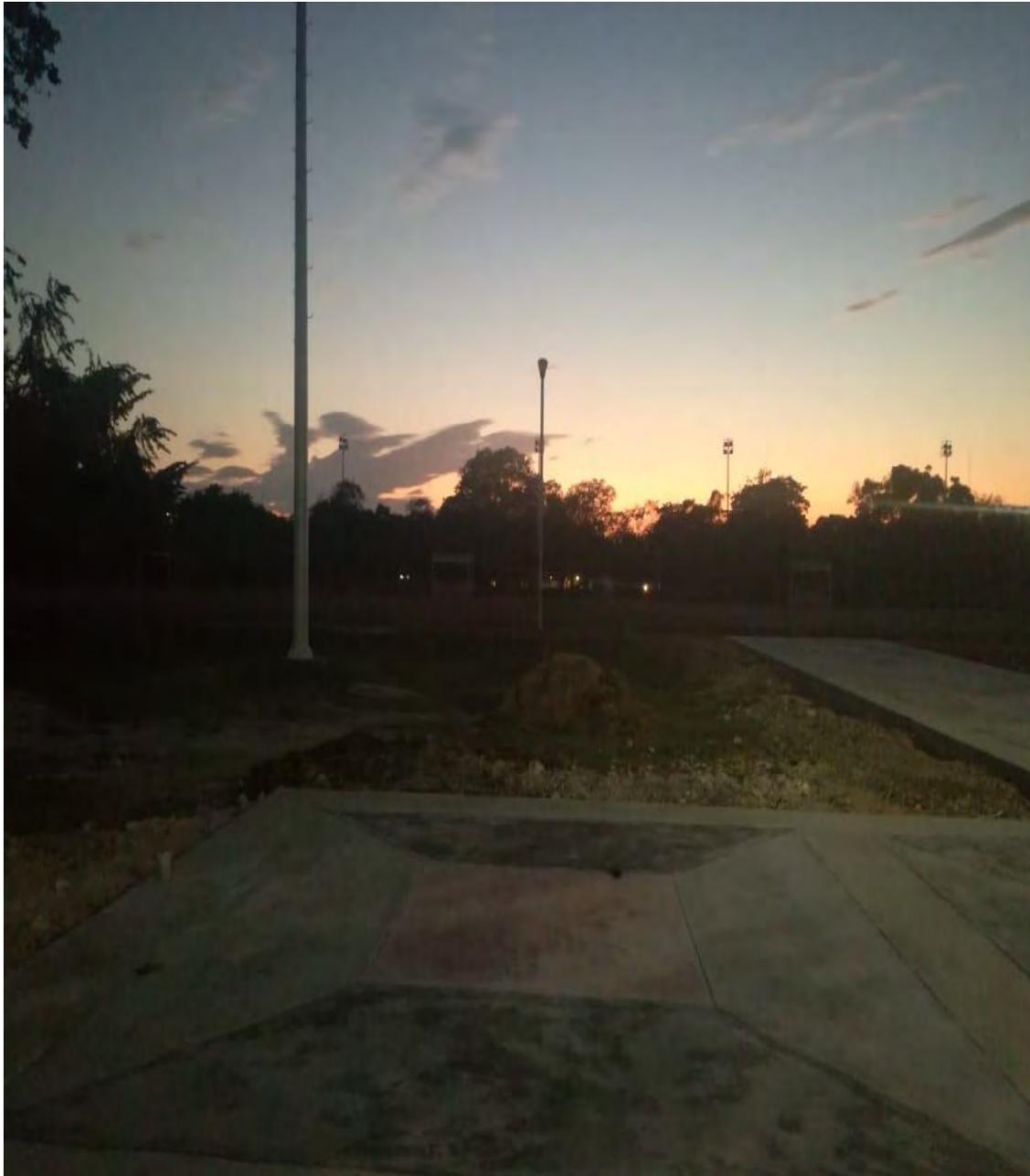


Foto 16

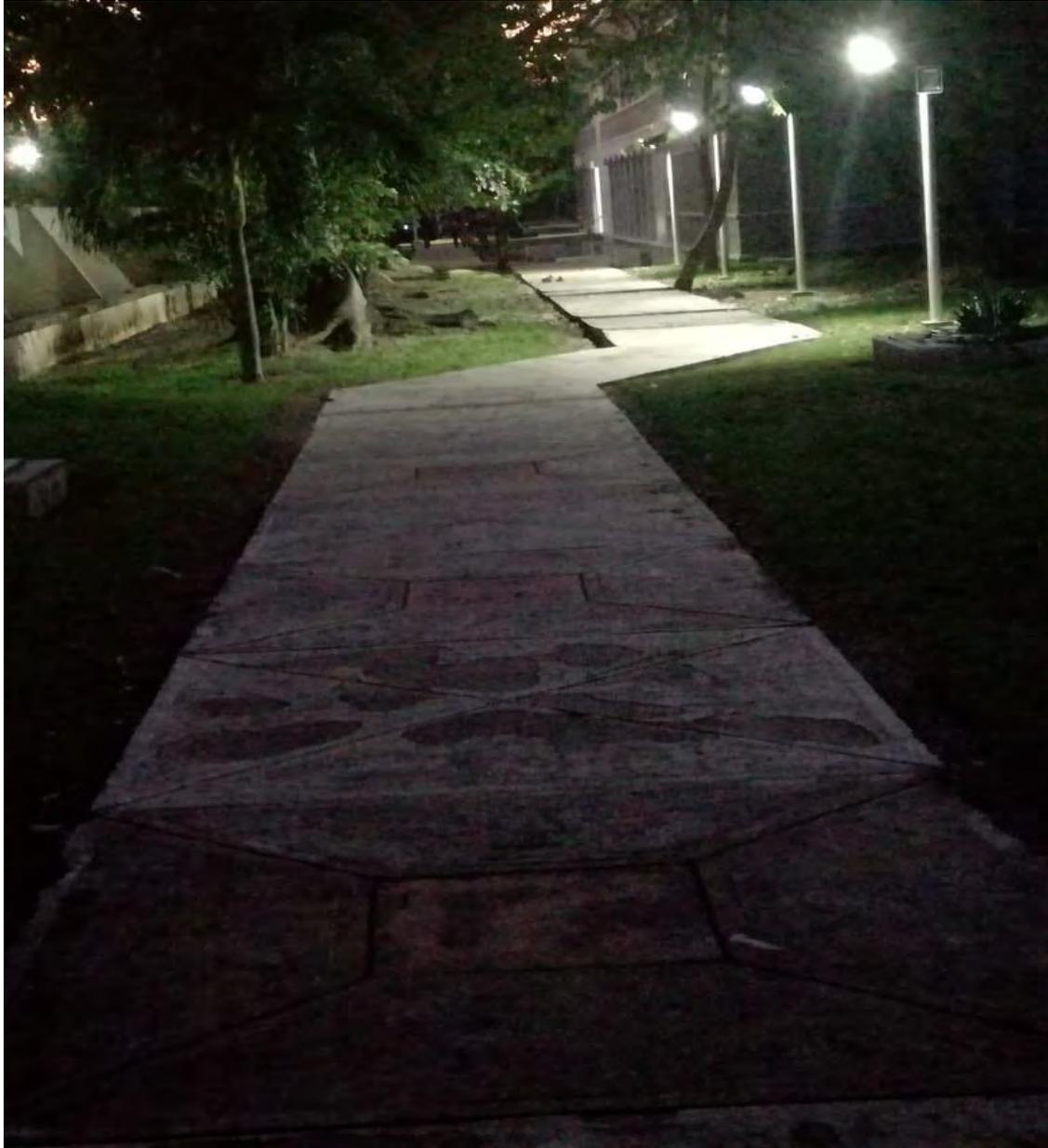


Foto 17



**Foto 18**



**Foto 19**





Foto 21

