



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

DIVISIÓN DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ECONÓMICAS

Percepción de inseguridad de los turistas en
las zonas turísticas de Quintana Roo, caso de
estudio Playa del Carmen 2020.

TESIS

Para obtener el grado de

**MAESTRO EN CIENCIAS SOCIALES APLICADAS A LOS ESTUDIOS
REGIONALES**

PRESENTA

Alumno: Marlon Arturo Álvarez Solares

DIRECTOR DE TESIS

Manuel Buenrostro Alba



DIRECCIÓN



Chetumal Quintana Roo, México, febrero de 2022





UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

DIVISIÓN DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ECONÓMICAS

Percepción de inseguridad de los turistas en las zonas turísticas de Quintana Roo, caso de estudio Playa del Carmen 2020

PRESENTA

Alumno: Lic. Marlon Arturo Álvarez Solares

Tesis elaborada para obtener el grado de

MAESTRO EN CIENCIAS SOCIALES APLICADAS A LOS ESTUDIOS REGIONALES

Aprobado por

COMITÉ DE TESIS

BAM

Director:

Dr. Manuel Buenrostro Alba

Asesor:

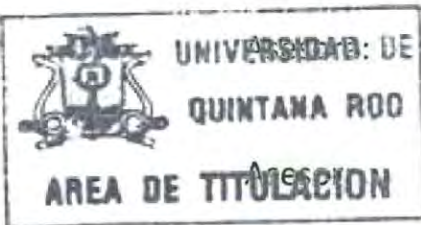
Dr. Juan Carlos Arriaga Rodríguez

Asesor:

Dr. Miguel Ángel Barrera Rojas

Dra. Adriana Terven Salinas

Dr. Antonio Higuera Bonfil



Chetumal Quintana Roo, México, febrero de 2022

Agradecimientos

A mi familia, por todo el apoyo que me brindaron para llevar a cabo las actividades de la maestría.

A los profesores, quienes aportaron su mayor esfuerzo para que yo y mis compañeros comprendamos, y también, por su paciencia para enseñar y compartir sus conocimientos.

Al Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología, que sin su apoyo financiero no se hubiera logrado llevar a cabo el programa de la maestría.

A mis compañeros, quienes desde un principio fuimos unidos y nos apoyamos para realizar los trabajos que nos encargaban y nos aconsejábamos para orientarnos mutuamente en la temática de la tesis.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	5
CAPÍTULO I. CONSTRUCTIVISMO Y TEORÍAS DE LA PERCEPCIÓN.....	13
1.1 Enfoque constructivista y teorías de la percepción	13
1.2 Percepción de inseguridad y miedo al delito	20
1.3 Seguridad en el turismo y criterios para medir la percepción de los turistas.....	26
CAPÍTULO II. PANORAMA DEL TURISMO E INSEGURIDAD DE QUINTANA ROO E HISTORIA DE PLAYA DEL CARMEN.....	32
2.1 Historia del turismo en Playa del Carmen	32
2.2 Contexto turístico e inseguridad en Quintana Roo.....	41
2.3 Inicios del problema de inseguridad en Playa del Carmen.....	49
capÍTULO III. CONTEXTO DE INSEGURIDAD Y SECTOR TURISTICO DE PLAYA DEL CARMEN Y LA PERCEPCIÓN DE INSEGURIDAD DEL TURISTA VISITANTE.	55
3.1 Contexto social y económico de Playa del Carmen.	55
3.2. Entrevista a turistas extranjeras que han visitado Playa del Carmen	63
3.3 Percepción de inseguridad de turistas extranjeros en Playa del Carmen	72
CONCLUSIÓN.....	97
FUENTES CONSULTADAS	99

ÍNDICE DE FIGURAS, GRÁFICAS Y TABLAS

Figura 1. Localidades que abarca la Riviera Maya.....	37
Figura 2 Percepción de inseguridad en colonias de Playa del Carmen	53
Gráfica 1. Evolución de la población de Playa del Carmen	38

Gráfica 2. Incidencias delictivas en Quintana Roo en el periodo del año 2015 al 2019	44
Gráfica 3. Cinco problemas los cuales la población percibe como los más preocupantes en Quintana Roo en el periodo del 2015 al 2019 (Porcentaje).	45
Gráfica 4. Tasa de la población de Quintana Roo (por cada 100 mil habitantes) que considera insegura su entidad federativa, del periodo del 2015 al 2019.	46
Gráfica 5. Tasa de la población en Quintana Roo (por cada 100 mil habitantes) que considera insegura su colonia, del periodo de 2015 al 2019	47
Gráfica 6. Porcentaje de la población en Quintana Roo que tiene una percepción de inseguridad en el transporte y los espacios públicos, del periodo del 2015 al 2019.	48
Gráfica 7. Percepción de inseguridad en Playa del Carmen	51
Gráfica 8. Percepción de la incidencia delictiva	52
Gráfica 9. Incremento de números de cuartos en Riviera Maya	56
Gráfica 10. Llegada de turistas registrados en Playa del Carmen en los años 2017 y 2018	57
Gráfica 11. Incidencias delictivas en el municipio de Solidaridad en el periodo de 2015 al 2019.	59
Gráfica 12. Número de delitos contra el patrimonio registrados en Solidaridad en el periodo del 2015 al 2019	60
Gráfica 13. Número de delitos que atentan contra la vida y la integridad personal registrados en el municipio de Solidaridad en el periodo del 2015 al 2019.	61
Gráfica 14. ¿Conoce o ha revisado los datos estadísticos de criminalidad de Playa del Carmen?	74
Gráfica 15. Respuestas de encuestados a la pregunta: Considerando el aspecto físico de la infraestructura (calles, postes, edificios, etc.) en Playa del Carmen ¿Cómo percibió la inseguridad en Playa del Carmen?	75
Gráfica 16. Respuestas de encuestados a pregunta: Considerando el trato, conducta o aspecto físico de los prestadores de servicios (guías de turistas, vendedores de boletos, meseros, etc.) ¿Cómo percibió su inseguridad en Playa del Carmen?	77
Gráfica 17. Considerando el trato, conducta o aspecto físico de los residentes locales, ¿Cómo percibió su inseguridad en Playa del Carmen?	78

Gráfica 18. Respuestas de encuestados a pregunta: Considerando el papel de las autoridades encargadas de mantener el orden (guardias, policías, cuerpos de rescate, etc.) ¿Qué tan seguro se sintió en Playa del Carmen?	80
Gráfica 19. Respuestas de encuestados a pregunta: De acuerdo con su observación, ¿Considera que son capaces de mitigar alguna situación de riesgo?	81
Gráfica 20. Respuestas de encuestado a pregunta: Si se ha enterado por noticias, reportajes o rumores sobre hechos delictivos en Playa del Carmen ¿Qué tanto le hizo sentir inseguridad en su visita en Playa del Carmen?	83
Gráfica 21. Respuesta de encuestados a la pregunta: ¿Qué tan frecuente se sintió vulnerable a ser víctima de un delito durante su estancia en Playa del Carmen?	85
Gráfica 22. Respuestas de encuestados a la pregunta: Aun considerando que un destino turístico es potencialmente peligroso, pero tiene importantes atractivos turísticos, ¿Lo visitaría?	87
Gráfica 23. De acuerdo con su experiencia, ¿Cómo considera que es la inseguridad en Playa del Carmen?	89
Gráfica 24. Respuestas de encuestados a pregunta: ¿Cómo considera que es la inseguridad en el resto del país (México)?	91
Gráfica 25. Respuestas de encuestados a pregunta: ¿Cómo califica el nivel de inseguridad de su lugar de procedencia?	93
Gráfica 26. Respuestas de encuestados a pregunta: Considerando la experiencia de viaje que ha tenido en cuanto su percepción de inseguridad, ¿Volvería a visitar Playa del Carmen?	95
Tabla 1. Incremento de servicios turísticos en Solidaridad 1994-2005.....	40
Tabla 2. Afluencia de turistas al estado por destino turístico del periodo 2016 al 2019	42
Tabla 3. Gasto promedio por visitante por estancia en dólares en el periodo del 2016 al 2019.....	43
Tabla 4. Principales nacionalidades de turistas encuestados que se hospedaron en Playa del Carmen en 2019	58
Tabla 5. País de origen de las personas encuestadas	73

Resumen

En este estudio se pretende tener un acercamiento a comprender la percepción de inseguridad de turistas extranjeros que visitaron la ciudad de Playa del Carmen, Quintana Roo, México, en el año 2020. Para esto, el estudio partió de las teorías y conceptos referentes a las percepciones de los individuos, también conceptos referentes al miedo como una emoción que controla las acciones del individuo, así como conceptos de la imagen de un destino turístico, motivaciones de turistas para viajar y seguridad turística. También, en el estudio se describió la situación contextual de Playa del Carmen, tales como su historia, su crecimiento y desarrollo como ciudad turística, su afluencia de turistas, su crecimiento de actividad turística y sus problemas de inseguridad. Con lo anterior se tuvo la intención de tener una base y un panorama general, y así realizar un estudio que consistió en entrevistar de manera virtual a turistas extranjeros que han visitado Playa del Carmen respecto a la percepción de inseguridad que tuvieron durante su visita.

Palabras clave:

Percepción de inseguridad, turismo, miedo, imagen de destino turístico y seguridad.

INTRODUCCIÓN

La percepción de la inseguridad de las personas es uno de los factores que hacen tomar decisiones públicas o influye en la conducta de los individuos. Un ambiente donde existe inseguridad provoca que las personas eviten acercarse a un lugar o tomaran conductas preventivas para evitar ser víctima de la inseguridad. Por esto, en este trabajo se realizó un estudio respecto a la percepción de la inseguridad de los turistas que visitan Playa del Carmen, puesto que es importante conocer de qué manera los turistas pueden verse afectados derivado de su percepción de inseguridad, la cual puede ser provocada de diversas maneras, ya sea por la información negativa existente sobre la inseguridad de Playa del Carmen; o por la inseguridad percibida estando en su visita en Playa del Carmen.

El presente trabajo se apega a las líneas de aplicación y generación de conocimiento cooperación e integración regional, dinámica urbana y territorial, historia regional y desarrollo regional, turismo y medio ambiente. El estudio abarca una región de la zona turística de Quintana Roo, en el cual se centra en el caso de estudio de la ciudad de Playa del Carmen. El fenómeno por estudiar es la percepción de inseguridad que obtienen los turistas extranjeros al visitar Playa del Carmen; la criminalidad y la delincuencia sucedida en la ciudad es considerable, esto como consecuencia de ser una ciudad con alta demanda turística. La inseguridad es un problema social que afecta a las personas que han sido víctimas o han presenciado algún acto delictivo. Comprender cuáles son las perspectivas y teorías que existen en las ciencias sociales respecto a la percepción de inseguridad es fundamental para entender este fenómeno y poder servir como información de apoyo para tomar acciones o futuras investigaciones sobre el tema.

En el primer capítulo del trabajo, se describe las teorías que explican la percepción de las personas, empezando por el primer subcapítulo que describe y analiza el enfoque constructivista y las teorías de la percepción. Este consiste principalmente en explicar ideas de autores que han estudiado el tema de las percepciones de los individuos. El enfoque constructivista es un parteaguas del cual que emana el estudio de las

percepciones. Seguidamente se describe sobre la percepción de inseguridad y miedo al delito. Tal subcapítulo tiene el objetivo de explicar de qué manera funciona la percepción de inseguridad en las personas y sobre el incremento del miedo que este propicia. Por último, se explica sobre la importancia de la imagen de un destino turístico en el que se explica de qué manera afecta la imagen que un destino tiene en la mente de las personas, al igual que se explica la importancia del método fenomenológico hermenéutico para la presente investigación.

En el segundo capítulo se describe el contexto y un breve repaso de los acontecimientos históricos que constituyeron la creación de la zona turística en el que se encuentra Playa del Carmen. Una parte de la importancia de este capítulo es esclarecer que este espacio turístico ha sido de relativa reciente creación y su crecimiento ha sido extraordinario para el corto tiempo desde el inicio de su existencia. En el primer subcapítulo se describe brevemente la historia de Playa del Carmen con el fin de conocer sus orígenes y su contexto en el que se fueron armando las bases para su creación. En el siguiente subcapítulo se describe el contexto contemporáneo que acontece en Playa del Carmen respecto al crecimiento de su inseguridad. Aquí también tiene relevancia otorgar una noción del rápido crecimiento de la inseguridad en pocos años de su existencia. En el último subcapítulo se describe el contexto con los datos más actualizados a la creación de este trabajo en lo que respecta a la inseguridad y a la capacidad turística de Playa del Carmen, así como de la imagen que enfrenta este destino turístico con los demás países. La relevancia de esta sección recae en que Playa del Carmen ha tenido en algunas ocasiones la atención de los medios en distintos lados del mundo en lo que respecta de su inseguridad.

El último capítulo se lleva a cabo el trabajo de investigación el cual consistió en enviar una entrevista en formato digital las cuales fueron contestadas por personas de origen extranjero y de origen mexicano. Para esto, se creó una entrevista en la plataforma de *Google documents* para después enviarla por medio de un enlace a personas que hayan querido colaborar con el trabajo de investigación.

Es importante mencionar que durante la elaboración del presente trabajo de investigación surgió una contingencia a escala mundial por un brote de un virus llamado “Coronavirus de tipo 2 causante del síndrome respiratorio agudo (SRAS.CoV-2)” (OMS,

2020), el cual inició su afectación en México en la mitad del primer sexenio del 2020. La contingencia sanitaria causó que los planes para llevar a cabo el trabajo de campo cambiasen. El Plan inicial consistía en trasladarse a Playa del Carmen y entrevistar directamente a los turistas y recuperar información sobre la percepción de inseguridad, sin embargo, se tuvo que optar por alternativas para obtener la información y las entrevistas se aplicaron de manera virtual como se explicó anteriormente (*Google documents*).

Como planteamiento del problema del presente trabajo se propone que el turismo es una actividad importante para el crecimiento económico de las poblaciones, a la vez que son una representación de lo que cada ciudad o país quiere demostrar y por lo tanto es necesario atender aspectos relacionados a brindar buenos servicios. La percepción de inseguridad del visitante afecta, por lo general, la opinión misma.

En cuanto a la dinámica turística en el mundo, la Secretaría de Turismo (SECTUR, 2018) informa que ha ido incrementando a partir del año 2010 (alrededor del mundo se movilizaban cerca de 950 millones de turistas hacia un destino internacional), y esto ha progresado a pesar de los problemas y las crisis en los sistemas políticos, sociales y económicos de todos los países. De la misma manera, la SECTUR informa que la actividad turística tiene tendencia al alza (p. 5). En el año 2017, el continente americano ha recibido cerca de 207 millones de turistas lo que condujo que el continente se haya posicionado en el tercer lugar entre todos los continentes (p. 9).

La percepción de inseguridad está directamente relacionada con la incidencia delictiva. Jasso (2013) indica que la percepción de inseguridad es “la perturbación angustiada del ánimo que se deriva de la diferencia entre el riesgo percibido de ser víctima de un crimen y la victimización del hecho” (p. 14). Esta percepción se da independientemente de si la persona tiene probabilidad de ser víctima de algún crimen. En sí es una respuesta emocional ante la percepción que las personas tienen al detectar señales o indicios de algún delito (p. 14). Cuando las personas se enteran sobre muchas incidencias delictivas alrededor de su entorno en el que habitan, su percepción de inseguridad se incrementa y se sienten más vulnerables. Los medios de comunicación juegan un papel importante en este tema.

La Secretaría de Turismo (2018) señala que, en el primer trimestre del año 2018, las reservaciones de las habitaciones en México han disminuido 4.6% en comparación con el primer trimestre del año anterior. También señalan que los empresarios manifestaron que las causas de la caída en este indicador, es debido al narcotráfico, alcohol adulterado y por alertas que Estados Unidos ha emitido sobre viajar a México (p. 15).

En el caso del estado de Quintana Roo, la actividad turística es muy importante para la economía local, dado que la mayor parte del crecimiento proviene de los principales atractivos turísticos, la mayoría de estos localizados en la zona norte del estado. Por esto es por lo que la delincuencia e índice de inseguridad está más elevado en estas zonas. De acuerdo con la Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana (2017), en el año 2017 hubo un realce en la incidencia delictiva después de haberse reducido levemente en 2016. Se señala que el 79% de las personas encuestadas se sienten inseguros (Cantú, 2017). La percepción de las personas comienza desde el momento en el que se encuentran en sus hogares y luego la perciben al salir a realizar alguna actividad de su vida cotidiana. Como se había dicho anteriormente, Cantú afirma que el crecimiento de la inseguridad aumenta por la actividad del crimen organizado, dado que los criminales han ido expandiendo sus actividades y toman el control del territorio. La sociedad se percata de las operaciones del crimen organizado y esto afecta en su percepción sobre la seguridad. Un negocio importante de los criminales radica en zonas de alta actividad turística debido a que los visitantes son un “cliente” de sus operaciones.

Tomando los datos de la Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE), en 2017 señala que la tasa de delitos más frecuentes por cada 100 mil habitantes para población mayor a 18 años en Quintana Roo es el robo o asalto en calle o transporte público, en el cual tuvo un incremento significativo en comparación con el 2016. El segundo más frecuente es el fraude y el tercero es el robo a casa habitación (INEGI, 2018). En el caso de los turistas extranjeros es más probable que puedan ser afectados por robos o asaltos durante sus actividades y los trayectos que realicen. Casualmente también pueden ser víctimas de fraudes dado que existen

personas dispuestas a engañar a gente que desconozca cómo funcionan las cosas en otro país distinto al suyo por lo que hay más probabilidad que caigan.

Continuando con los datos de la ENVIPE, respecto a la percepción sobre seguridad pública, se estima que en el año 2018 la inseguridad es el problema que las personas residentes de Quintana Roo han señalado como el más importante. En segundo lugar, con una diferencia muy grande, está la corrupción, el tercero es el aumento de precios y el cuarto lugar se encuentra el narcotráfico. Lo destacable es que el 68.1% de la población manifiesta sentirse inseguros, muy por arriba del segundo puesto (37.1% de la población) (INEGI, 2018). En este caso es probable que los turistas extranjeros se contagien por esta sensación que tiene la población residente del lugar.

Según el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública (SESNSP) realizada por la INEGI, los municipios donde existen más incidentes delictivos para el año 2015, son Benito Juárez y Solidaridad. En estos mismos municipios se concentran los principales atractivos turísticos del estado. Siendo Solidaridad el segundo municipio con mayor índice delictivo, también afecta en la percepción de inseguridad. Buscando conocer más respecto a Playa del Carmen, Ontiveros y Torres (2010) describen brevemente la historia de esta ciudad: El crecimiento en Cancún fue un proyecto el cual tuvo una planeación para su desarrollo turístico, pero Playa del Carmen no tuvo dicha planeación y de igual manera se desarrolló para convertirse en un destino turístico pero con desorden. Uno de los asentamientos más importantes de Playa del Carmen es la Colonia Colosio, la cual creció junto al desarrollo turístico que tuvo la localidad (p. 856). Por esta razón las zonas turísticas de Playa del Carmen están muy cercanas a los asentamientos poblacionales, caso contrario en Cancún, donde la zona en la que radica la población está dividida con la zona de actividades turísticas. Por lo anterior los hechos que ocurran en la población de Playa del Carmen, puede ser fácilmente percibida por los turistas extranjeros.

En 2017, Reino Unido lanzó una alerta donde indica que México es un país peligroso y violento, por lo que visitarlo sería un riesgo para el turista. Entre la lista de las ciudades de México las cuales se advierte que son destinos inseguros, aparece Playa del Carmen. En el año que se lanzó la alerta, hubo un tiroteo en una discoteca de la ciudad

la cual fue un acontecimiento que promovió que Playa del Carmen apareciera en dicha lista (Noticaribe, 2017, párrafo 5).

En el 2018 ocurrió otro incidente importante en el que un ferry de la empresa “Barcos Caribe” explotó debido que se le instaló un artefacto explosivo. Este acontecimiento produjo que el gobierno de Estados Unidos lanzara una alerta sobre “amenaza a la seguridad” para que los funcionarios estadounidenses eviten visitar Playa del Carmen (Caballero, 2018, Párrafo 1).

En 2019, Alemania emitió alerta de viaje a México, esto debido a que los números de incidentes violentos han ido aumentando en varias partes del país. Los argumentos que emitieron es que el choque entre diversos grupos criminales que operan en el país ponen en riesgo a los visitantes extranjeros. Advirtieron que se evitara transportarse por tierra en estados del centro del México, tales como Tamaulipas, Sinaloa, Colima, Guerrero y Puebla. También resaltan que los bares, discos y restaurantes, pueden llegar a ser peligrosos para un turista (Meza, 2019, párrafo 9).

También, cabe mencionar que se publicó un documental por parte de la televisora canadiense W5 en el año 2019, titulado: *Drug cartels battle for control of Mexican tourist hotspots*, en el cual relata sobre la presencia de cárteles de droga en Cancún y en Playa del Carmen, donde las disputas y los enfrentamientos en el que lo cárteles están envueltos, provoca que muchos turistas sean afectados y, en ocasiones, el resultado son muertes y heridos de turistas en la zona. En el documental se cuestiona si es seguro visitar dichos lugares vacacionales debido que son unos de los destinos turísticos más preferidos por los canadienses, pero que los constantes acontecimientos y aumento en la presencia del crimen organizado causa que se enmarque como un lugar muy peligroso para vacacionar. Esto claramente afectará la imagen que tienen dichas ciudades con alta actividad turística y posiblemente cambiará la percepción del público canadiense.

En respuesta a lo anterior, el Consejo de Promoción al Turismo de Quintana Roo (CPTQ) expresó que no existen alertas de viaje sobre Quintana Roo por parte del gobierno canadiense y, que la inseguridad en las zonas con actividad turística no implica riesgos para los visitantes, siempre que estos no busquen involucrarse a las actividades o consumir sustancias ilegales. Como argumento a favor, el Consejo de Promoción al Turismo de Quintana Roo, mencionó que la llegada de los turistas de origen canadiense

incrementó en el 2018. Como dato importante se indica que los turistas de origen canadienses son los que más regresan, la tasa de retorno a Quintana Roo es de 52%, tanto por segunda, tercera o por cuarta vez. Incluso en la declaración se manifestó que el documental presenta información sesgada y que la intención es sensacionalista. Además, se cuestiona la veracidad de las entrevistas a los narcotraficantes debido a parecer realizada con actores y que la manera en que se obtuvieron no parecen creíbles (Política QR, 2019, párrafo 4).

Por último, existen indicadores o datos los cuales señalan cuál es la percepción de inseguridad de las personas que viven en la zona norte de Quintana Roo, pero no se ha encontrado la percepción desde el enfoque del turista, específicamente en los asentamientos donde existe mayor atracción para los visitantes. La seguridad que percibe el turista es importante porque de esa manera se puede tener conocimiento de aquello que le aqueja al visitar Playa del Carmen. Un turista que llega a ser afectado por la inseguridad puede convertirse en un gran difusor de información negativa sobre el lugar que visitó (Gruñeland, 2010, p. 88). Por lo que abre a las preguntas de investigación ¿Cuál es la percepción de inseguridad que tienen los turistas antes y durante de su visita en Playa del Carmen y de qué manera esto se refleja en el comportamiento del turista? ¿Cómo afecta la percepción de inseguridad con el flujo de las visitas extranjeras que se realizan en esta zona? ¿Cuántos Turistas que visitan a Quintana Roo se percatan de la criminalidad y que aspectos son los que generan que se percaten?

Las preguntas secundarias de investigación son las siguientes:

1.- ¿Cómo es explicada la percepción subjetiva de un individuo por el enfoque de la teoría constructivista de la percepción?

2.- ¿Cuál es el contexto respecto a la violencia y criminalidad que existe en Playa del Carmen?

3.- ¿Cuál es la percepción de inseguridad que tiene el turista extranjero que visita Playa del Carmen en 2020?

Una vez descrito el planteamiento del problema de Playa del Carmen; la hipótesis de la investigación es la siguiente:

Partiendo del enfoque constructivista de la teoría de la percepción en el cuál, la construcción de la percepción de inseguridad de un individuo es debido al detectar factores de riesgo en el entorno físico; considerando que en el contexto social de la zona turística de Quintana Roo existen altos índices de criminalidad y violencia; provoca que los turistas extranjeros que visitan la ciudad de Playa del Carmen generen una percepción de inseguridad durante su estancia en cuanto la criminalidad existente en la zona, lo que influye en el flujo de turistas que llegan a la ciudad.

Los objetivos establecidos para llevar a cabo la investigación son los siguientes:

Objetivo general

- Analizar la percepción de inseguridad de los turistas respecto a la inseguridad existente en Playa del Carmen, en 2020

Objetivos Específicos

1. Explicar el enfoque constructivista teórico de la percepción
2. Describir el contexto económico, contexto social y el turismo de Quintana Roo
3. Sintetizar información obtenida de la investigación para valorar la percepción de inseguridad de los turistas

CAPÍTULO I. CONSTRUCTIVISMO Y TEORÍAS DE LA PERCEPCIÓN

1.1 Enfoque constructivista y teorías de la percepción

Para realizar esta investigación se debe comprender el concepto la percepción subjetiva creada por los individuos. El enfoque que abarca esta perspectiva para realizar la investigación es el enfoque constructivista. Este enfoque señala que se construye el conocimiento de la realidad, puesto que la realidad no podría ser conocida por todos sus componentes, sino que el individuo dispone de procesos cognitivos que ayudan a interpretarla y la transforman dependiendo su capacidad cognitiva. La manera en la que se obtiene el conocimiento de la realidad es interactuando con el entorno y los objetos, que a su vez se van transformando dentro de las ideas del individuo. Este proceso cognitivo se va desarrollando durante toda la vida del individuo (Araya, Alfaro y Andogueni, 2007, p. 77).

Cabe mencionar que el constructivismo es un enfoque que tiene distintas corrientes según su aplicación, pues puede ser tanto de carácter educativo como de carácter psicológico. En el constructivismo educativo se refiere más a todo aquello que pueda ser aplicado en el proceso de aprendizaje entre el docente y el alumno, y comprende aquellas interacciones o métodos que deban utilizarse para un mayor grado de aprendizaje en el alumno, entendiendo que las personas tienen capacidades mentales distintas y que pueden ayudar o perjudicar en el proceso de aprendizaje para el alumno. Este es de uso pedagógico. En cuanto al carácter psicológico, está enfocado en las teorías y prácticas en las que se estudia al individuo y su manera en que comprende la realidad mediante sistemas creados por él mismo (Araya y Manuela, 2007).

En cuanto al constructivismo de carácter psicológico, este busca la manera de entender como aprenden los individuos, para esto se sugiere que cada persona construye su propio conjunto de significados o interpretaciones, y que el conocimiento no es una

mera copia del mundo exterior, ni tampoco se adquiere la absorción pasiva o simple transferencia de información de una persona a otra (Damián, 2009).

El enfoque constructivista abarca todo respecto al conocimiento que el individuo adquiere, no solo durante un instante, sino el conocimiento se complementa constantemente durante el desarrollo de la vida del individuo. Esto ayuda a comprender a las ideas subjetivas que se van desarrollando en un individuo durante las experiencias que vive en un determinado tiempo y espacio. La importancia del enfoque radica en la independencia existente entre los hechos objetivos de una realidad con las ideas subjetivas formuladas por el individuo; esto debido a que no siempre los hechos reales que ocurren en el entorno físico se reflejarán en la interpretación subjetiva del individuo. La construcción de las ideas subjetivas varía dependiendo su capacidad cognitiva.

Por otro lado, existen diversas ramas en lo que se refiere al constructivismo. Una rama importante para analizar es el constructivismo social; el cual trata sobre los conocimientos desarrollados que se ha logrado con el transcurso de la historia de la humanidad, que son construcciones humanas organizadas en otros campos como en política, ideologías, valores, ejercicio del poder y preservación del estatus, creencias religiosas e interés económico personal (Damián, 2009).

El constructivismo social busca explicar el modo en que la realidad es construida socialmente y analiza los procesos por los cuales esta realidad es producida. Para esto se distinguen tres elementos: realidad interpretada, significado subjetivo y mundo coherente. Los tres elementos anteriores se componen de: la conciencia, que define la intención y la búsqueda de objetos; el mundo intersubjetivo, que se comparte con los demás; la temporalidad, como carácter básico de la conciencia; la interacción social, que crea esquemas tipificadores; y el lenguaje como elemento clave objetivo que facilita la estructuración del conocimiento en términos de relevancia (Damián, 2009).

Payer (2005) menciona que el constructivismo psicológico consiste en que el aprendizaje es fundamentalmente un asunto personal. El individuo posee un cerebro cuasi-omnipotente que genera hipótesis, usa procesos inductivos y deductivos para entender el mundo y pone esas hipótesis en su experiencia personal. Un individuo tiene sus propias herramientas mentales que usa para intentar comprender el entorno. Su experiencia ayuda a resolver cuestiones que el individuo enfrenta, por lo que no

solamente el conocimiento llega y se impregna en la mente del individuo, sino que pasa por un proceso mental que termina siendo conocimiento.

Continuando con Payer (2005), señala que el motor de la actividad mental es el conflicto cognitivo, es decir, el deseo de saber es lo que impulsa a buscar explicaciones sobre el entorno que nos rodea. En la actividad constructivista cuestiona constantemente los conocimientos anteriormente adquiridos y de esta manera se obtienen nuevos conocimientos. Con este proceso es que el individuo puede estar constantemente aprendiendo e ir cambiando la manera en la que aprende y concibe la realidad. Tratándose del aprendizaje académico, se trata de que exista el descubrimiento, experimentación, y manipulación de realidades concretas, pensamiento crítico, diálogo y cuestionamiento continuo. El constructivismo psicológico mantiene la idea que el individuo no es un mero producto del ambiente ni un simple resultado de sus disposiciones internas, sino que es una construcción constante que se va haciendo en la mente de las personas. Por lo tanto, el conocimiento no es una copia de la realidad, sino que es una construcción del ser humano (Payer, 2005).

Centrados en la idea principal del enfoque constructivista, se debe entender el significado de la percepción. Por lo que será explicada la teoría de las percepciones. Para iniciar se explicará brevemente sobre los antecedentes históricos de la teoría de las percepciones.

En el siglo XX un grupo de expertos alemanes comenzaron a estudiar los principios por los cuales el ser humano interpreta la realidad (Bosoni, 2007, p. 3). El movimiento del estudio de las percepciones humanas fue llamado *Gestalt*, y sus principales impulsores fueron Wertheimer, Koffka y Köhler, los cuales planteaban que la percepción es un proceso fundamental para otras actividades como lo son: el aprendizaje, la memoria, el pensamiento, entre otros (Oviedo, 2004, p. 89). Uno de los conceptos importantes de esta teoría es la constancia perceptual, este consiste en la imagen estable que se forma un individuo respecto a un objeto, posteriormente, el individuo podrá reconocer dicho objeto, aunque este cambie de posición, distancia u otras condiciones. De esta manera el individuo puede comprender el mundo evitando confusión en reconocer los objetos alrededor (Bosoni, 2007, pp. 3-4).

Cartarette y Friedman, citado por Arias (2006), escriben que: “La percepción puede entonces definirse como el resultado del procesamiento de información que consta de estimulaciones a receptores en condiciones que en cada caso se deben parcialmente a la propia actividad del sujeto” (p. 10). Cabe mencionar que los sentidos de las personas son las que funcionan como los receptores y es por ello por los cuales reciben la información sobre el entorno.

La psicología es una de las disciplinas principales que hacen uso de la teoría de la percepción, y en su campo definen este concepto como:

(...) proceso cognitivo de la conciencia que consiste en el reconocimiento, interpretación y significación para la elaboración de juicios en torno a las sensaciones obtenidas del ambiente físico y social, en el que intervienen otros procesos psíquicos entre los que se encuentran el aprendizaje, la memoria y la simbolización. (Vargas, 1994. p. 48)

En la definición anterior toma en cuenta que el entorno en el que se encuentran las personas genera información en sus mentes. También hay que considerar que no solo el ambiente físico es lo que construye un juicio, sino que el ambiente social genera juicios dentro de la conciencia del individuo.

Vargas (1994) señala que el juicio es uno de los aspectos que han sido importantes y elementales en el estudio de la percepción:

La formulación de juicios ha sido tratada dentro del ámbito de los procesos intelectuales conscientes, en un modelo lineal en donde el individuo es estimulado, tiene sensaciones y las intelectualiza formulando juicios u opiniones sobre ellas, circunscribiendo a la percepción en el ámbito de la mente consciente. La percepción no es un proceso lineal de estímulo y respuesta sobre un sujeto pasivo, sino que, por el contrario, están de por medio una serie de procesos en constante interacción y donde el individuo y la sociedad tienen un papel activo en la conformación de percepciones particulares a cada grupo social. (p. 48)

Por lo tanto, se comprende que los juicios funcionan en conjunto con la percepción de las personas, por lo que no puede existir información que entre en la mente del individuo sin haber pasado por un proceso de juicio interno, y de esta manera es como se forma información sobre el entorno y es clasificada dependiendo del conocimiento o aprendizaje que las personas han tenido durante su vida.

En la percepción existen dos niveles: uno consciente y otro inconsciente. El primero se refiere a cuando el individuo se da cuenta que está percibiendo acontecimientos. En el lado inconsciente es donde se llevan a cabo los procesos de selección (inclusión y exclusión) y la organización de las sensaciones. Este proceso es importante debido a que se evalúa los acontecimientos que son importantes para el individuo, y de esta manera permite identificar cuáles estímulos (de entre todos los estímulos) que se reproducen en el ambiente van a afectar de alguna manera al individuo (Vargas, 1994).

Por otra parte, Arias (2005), influenciado por las ideas de Barthey, señala que no solamente en psicología se utiliza la teoría de la percepción, sino que es utilizado por el lenguaje común. Arias (2005) toma la definición de percepción de un diccionario: “La percepción es cualquier acto o proceso de conocimiento de objetos, hechos o verdades, ya sea mediante la experiencia sensorial o por el pensamiento; es una conciencia de los objetos, un conocimiento.” (p. 10). En esta definición hace referencia al conocimiento generado que existe en la mente de un individuo en cuanto a algún objeto, hecho o verdad.

En la antropología, la percepción es entendida como:

(...) la forma de conducta que comprende el proceso de selección y elaboración simbólica de la experiencia sensible, que tienen como límites las capacidades biológicas humanas y el desarrollo de la cualidad innata del hombre para la producción de símbolos. (Vargas, 1994, p. 50)

En el punto de vista de la antropología se considera que la percepción de los individuos es influida por la situación histórico-social que se vive en el momento, y que depende de las circunstancias cambiantes y de la adquisición de experiencias novedosas que incorporen otros elementos a las estructuras perceptuales previas, modificándolas y

adecuándolas a las condiciones (Vargas, 1994, P. 50). Este enfoque es importante destacarlo debido a que reconoce que el entorno social tiene cierta relevancia en la percepción de los individuos, puesto que existen ciertos sistemas culturales e ideológicos que son construidos por la sociedad, y el individuo al estar inmerso en un grupo social su percepción sobre el mundo real es influenciado por ideas e información provenientes de su entorno social.

Capel (1973) describe cómo el entorno por el cual el hombre interactúa motiva a una serie de procesos que llevan al hombre a tomar una acción o comportamiento. Se identifican distintos niveles para distinguir los procesos de interacción en el medio humano: El nivel más amplio es el medio geográfico, el cuál es el medio real objetivo exterior al individuo y perfectamente cuantificable, en otras palabras, se refiere al entorno físico. Dentro del medio geográfico se encuentra el medio operacional, en el cual se encuentran las acciones del hombre, que constituye las actividades de cada grupo humano. El hombre no es consciente que forma parte del medio operacional, por lo que dentro de este medio existe el medio perceptivo, es decir, la percepción se debe a las razones orgánicas y sensoriales o es el resultado del aprendizaje. Por último, existe el medio del comportamiento, donde sería la parte de la percepción que impulsa a una acción o respuesta de comportamiento (p. 63).

Conforme las definiciones de la percepción, se encuentra que ésta comienza por los receptores de los individuos, los cuales serán procesados por la mente para interpretar lo que sucede en el alrededor. Los conocimientos previos en el individuo también contribuyen a la interpretación de la información que el entorno genera.

Descrita la teoría de las percepciones, para cerrar esta sección es importante tomar en cuenta a la fenomenología, puesto que es útil para llevar a cabo el estudio de la subjetividad de las personas. Este enfoque se fundamenta en estudiar las experiencias de vida de un sujeto y su perspectiva en frente de un hecho o suceso. Toma en cuenta sobre los aspectos más complejos de la vida humana (Fuster, 2019. P. 202).

El origen de este enfoque surge en la mitad del siglo XX la cual fue desarrollada por Edmund Husserl. La fenomenología se centra en cómo los individuos comprenden los significados de las experiencias que viven (Fuster. 2019, P. 204). Permite que se pueda explorar la conciencia de los individuos y conocer cómo percibe la vida y cómo

influye la mentalidad y las experiencias del individuo para darle significado a sus vivencias (Fuster, 2019, p. 205). Por esta parte, se explica que la fenomenología se centra en la importancia de la parte subjetiva generada por los individuos al hacer interacción en los hechos. Cabe mencionar que este enfoque fue desarrollado en parte para dar más importancia a las ciencias humanas ante las ciencias naturales debido que, los desarrolladores de las ciencias duras pretendían explicar mediante leyes los comportamientos humanos en aquel entonces. Fuster (2019) describe que el enfoque de las ciencias naturales se había centrado en observar al individuo y erradicar toda intencionalidad e intuición del observador (p. 204). La fenomenología por otra parte toma en consideración lo importante que es lo subjetivo para otorgarle significado a lo objetivo. De forma general se describe la idea que todo el conocimiento surge a partir de una conciencia, la cual está conformada por muchos otros procesos subjetivos que dan forma a los hechos que se observan.

Partiendo desde el enfoque de la fenomenología se desarrolló el método fenomenológico que permite abordar la realidad partiendo de un análisis interno del individuo. El método fenomenológico forma parte importante de la investigación cualitativa, ya que busca comprender situaciones al estudiar muchos aspectos en la vida cotidiana de los individuos, considerando múltiples factores que se involucran en los hechos (Leal, 2000, p. 52). El método fenomenológico se compone por cuatro etapas, sin embargo, Fuster (2019) incluye la hermenéutica en el método fenomenológico, a lo que su implementación se complementa adecuadamente y así Fuster expone el método fenomenológico hermenéutico que se compone de cuatro fases:

La primera fase es la etapa previa o clarificación de presupuestos. En esta fase se trata de identificar cuáles son los aspectos y factores que pueden intervenir en la investigación; estos pueden ser la tradición, códigos éticos y la cultura, además de otros como los sistemas referenciales, espacio-temporales y sociológicos. Se trata de construir presupuestos sobre lo que puede intervenir y de esta forma prevenir que puedan afectar de forma considerable la investigación (pp. 208-209).

La segunda fase es recoger la experiencia vivida. En esta fase se trata de recoger las experiencias vividas las cuales pueden ser: relatos de experiencia personal, entrevistas, relatos autobiográficos y observación-descripción de un documental (p. 209).

La tercera fase es reflexionar acerca de la experiencia vivida-etapa estructural. En esta etapa es necesario reflexionar acerca de lo que sabemos sobre algún tema; un objeto puede significar algo para unas personas, pero significa algo distinto para otras personas. Es por eso que se debe intentar aprehender el significado esencial de aquello que se esté investigando, es decir, qué características debe tener aquello que se pueda entender lo mismo de manera universal o para las demás personas. En esta parte resulta importante evitar que los propios pensamientos, conocimientos, ideas, experiencias, etc. se interpongan con los hechos a los que estemos estudiando, es decir, evitar suponer, darle significado o dejar que los prejuicios interpreten el material estudiado (pp. 211-212).

La cuarta fase se refiere a escribir-reflexionar acerca de la experiencia vivida. Esta se refiere a integrar todo a una sola descripción de los sujetos estudiados. Para esto se debe identificar las características en común que puedan rescatarse y ponerlas en una descripción universal que pueda encajar con todas las personas (p. 213).

Lo que se puede entender que está presente en las cuatro fases es la importancia de todo aquello que es subjetivo y que ayuda a comprender las ideas subjetivas generadas por un determinado hecho. Las fases plantean la existencia de diversos factores que se deben considerar puesto que es necesario reconocer y entender qué es aquello que afecta a lo subjetivo de las personas. También se percibe que la parte subjetiva del investigador puede afectar en la interpretación de los hechos y sugiere tener atención y cuidado sobre ello. Sin duda, el método fenomenológico hermenéutico es útil para brindar elementos que ayuden a comprender fenómenos sociales y, por lo tanto, será importante considerar para el presente trabajo de investigación.

1.2 Percepción de inseguridad y miedo al delito

El constructivismo está relacionado con la percepción de los individuos, dado que los sentidos sirven para interactuar con en el entorno aprender de él, por lo que se van construyendo conocimientos y emociones en la vasta complejidad de la mente. La percepción de inseguridad y el miedo de igual manera ocurren en la mente de los

individuos y estos afectan la forma en la que se construye una realidad mental y en la conducta. Para la continuidad de las teorías del presente trabajo se describirán las concepciones de la percepción de inseguridad y el miedo.

Para empezar es necesario conocer el concepto de percepción de inseguridad. Para esto, Jasso (2013) nos indica que la percepción de inseguridad se puede entender como: “la perturbación angustiosa del ánimo que se deriva de la diferencia entre el riesgo percibido de ser víctima de un crimen y la victimización de hecho”, es decir, la percepción que tienen las personas en cuanto ser víctimas de algún delito, sin precisamente relacionarse con la posibilidad de serlo (p. 14). La definición involucra a las emociones, las cuales afectan en el estado de ánimo de las personas, el riesgo percibido por el individuo en un entorno se verá reflejado en su conducta.

Desde el punto de vista institucional, el Instituto Nacional de Estadística e Informática de Perú (2014) señala que la percepción de inseguridad es considerada como:

(...) la sensación de la población de ser víctima de algún hecho delictivo o evento que pueda atentar contra su seguridad, integridad física o moral, vulnerar sus derechos y la conlleve al peligro, daño o riesgo. En este contexto, se consideran el robo a la vivienda, robo de vehículo automotor (auto, camioneta, etc.), robo de autopartes del vehículo automotor (faros, llantas, aros, etc.), robo de motocicleta, mototaxi, bicicleta, robo de dinero, cartera, celular, amenazas e intimidaciones, maltrato físico y/o psicológico de algún miembro de su hogar, ofensas sexuales (acoso, abuso, violación, etc.), secuestro u otro (robo de negocio, extorsión, estafa, etc.); en cualquier lugar durante el periodo de referencia (próximos doce meses). (p. 141)

El punto de vista anterior es una definición construida para que sea claramente comprendida, al igual que facilita la manera de valorar la percepción de inseguridad de las personas residentes de un lugar. Esta definición contiene elementos importantes que pueden ser considerados para el presente trabajo de investigación, puesto que indica de

manera específica cuales son los hechos que pueden ser considerados como indicadores de inseguridad, como los robos o los daños físicos o emocionales en las personas.

Focas y Kessler (2015) afirman que existen dos dimensiones en la inseguridad: por un lado, se encuentra la dimensión objetiva la cual son las tasas de delitos que son hechas a partir de las denuncias realizadas y las encuestas de victimización, que incluyen los hechos denunciados y los no denunciados. Por otro lado, está la dimensión subjetiva la cual es referente al temor y otras emociones, y se mide mediante encuestas ya establecidas en las encuestas de victimización (p. 43).

Un aspecto que va estrechamente ligada con la percepción de inseguridad de las personas es el miedo. Existen diversos autores que hablan sobre el tema, lo que indica que esta emoción es un tema estudiado para comprender muchas de las actitudes de las personas. El miedo es una emoción básica en la conducta del hombre, dado que forma parte de las actividades fisiológicas del hombre. Se liga a la percepción debido a que utiliza los sentidos (vista, olfato, audición y tacto) del individuo para potencializarlos. Forma parte de la supervivencia del hombre, sirve para poder distinguir el peligro y evitarlo, pero también pueden existir miedos injustificados que producen angustia, y hasta ataques de pánico que, en vez de potencializar los sentidos, los suprime. La conducta del hombre se ha observado que está fuertemente influenciada por el miedo (Grünwald, 2010, p. 25).

Profundizando con lo referente al miedo, Bauman (2009) realiza un texto que el complejo efecto del miedo en la sociedad. Menciona que el miedo es más temible cuando es confuso, disperso o es poco claro. El miedo es parte de la incertidumbre o de la ignorancia de las personas. Por una parte, el no tener la certeza de lo que pueda pasar en el mundo exterior causa miedo, a veces para las personas es difícil diferenciar entre el miedo o la incertidumbre y también es complicado identificar cuál es el causante de cuál.

Un concepto importante a mencionar elaborado por Bauman (2009) es el miedo derivativo, el cual señala que: “es un fotograma fijo de la mente que podemos describir (...) como el sentimiento de ser *susceptible* al peligro: una sensación de inseguridad (...)” (p. 11). Este miedo siempre está presente dado que está en segundo plano en la mente de las personas. Este miedo se relaciona directamente con la percepción de inseguridad,

debido a que las personas siempre tienen muy presente los peligros con los que pueden enfrentarse. Si se incrementa este miedo, entonces la percepción de inseguridad que tendrán las personas se verá incrementada. De igual forma Bauman reconoce que el llamado mundo exterior es un lugar que puede ser percibido como peligroso y por la noche los peligros pueden intensificarse más. Por lo que las personas tienden a evitar salir de su casa debido a los peligros ocultos en la oscuridad.

Son tres las clases de peligros que las personas temen:

Los hay que amenazan el cuerpo y las propiedades de la persona. Otros tienen una naturaleza más general y amenazan la duración y la fiabilidad del orden social del que depende la seguridad del medio de vida (la renta, el empleo) o la supervivencia (en el caso de invalidez o de vejez). Y luego están aquellos peligros que amenazan el lugar de la persona en el mundo: su posición en la jerarquía social, su identidad (de clase, de género, étnica, religiosa) y, en líneas generales, su inmunidad a la degradación y la exclusión sociales. (Bauman, 2009, p. 12)

Para el presente trabajo de investigación, la clase de miedo la cual será útil para su desarrollo es la de amenaza al cuerpo y a las propiedades de la persona, puesto que principalmente las personas que viajan a otro lugar temen más por la integridad física de su persona que por otros aspectos. Este miedo es importante y acompaña a todos lados en la mente de la persona. Lo que es más temido por las personas es a la muerte. Bauman (2009) nos señala que una de las razones por las que se le teme a la muerte es porque, cuando se enfrenta a ella, todas las otras clases de miedo existentes se vuelven poco o nada importantes. Sin duda cuando se está en el debate de la vida o la muerte, nada importa más que seguir luchando por vivir.

Por otro lado, Jasso (2013) ayuda a distinguir entre los tipos de miedo: el miedo abstracto y el miedo en concreto. El primero se refiere a la preocupación del delito, el cual, el individuo es consciente de la problemática de la inseguridad como un asunto social. El segundo se refiere al miedo a la victimización, que es la percepción que el individuo tiene sobre la posibilidad de ser víctima de un delito (p.18). La distinción de estos ámbitos es necesaria para poder entender a las personas en el momento que se

les cuestiona respecto a su percepción. No sería lo mismo reconocer que existe un problema de inseguridad en la sociedad a que el individuo manifieste miedo por los delitos ocurridos. En el primer caso no afecta directamente la conducta de las personas, en el segundo caso, sí. La inseguridad generada por el miedo representa costos morales, económicos y psicológicos. La inseguridad tiene un valor subjetivo que varía dependiendo de la persona, por decir, es diferente la interpretación de la inseguridad de una persona de tercera edad con una de segunda edad (Grünwald, p, 25).

Vargas (2010) menciona que existen tres dimensiones fundamentales que se relacionan con el constructo percepción de inseguridad: el temor a ser víctima de un delito, la caracterización de un lugar como peligroso y los procesos de percepción de riesgo. En la dimensión del temor al delito, se encuentran cuatro aspectos fundamentales:

- a. “El nivel objetivo de la delincuencia, si bien es importante destacar que no todos los delitos ejercen la misma influencia en la percepción de inseguridad.
- b. Evidencias de descuido físico y de comportamientos incívicos, ya que se interpretan como indicadores de degradación social.
- c. Características de la vida urbana, como el tamaño de los edificios, nivel de agresividad y nivel de vegetación, por citar algunos ejemplos.
- d. Variables psicológicas y demográficas, así como con la auto-evaluación de la capacidad personal de control de una situación peligrosa.” (p. 8)

En la dimensión de la caracterización de un lugar como peligroso se refiere a las personas cuando relacionan un escenario como criminales o marginales. Los aspectos físicos (iluminación, vandalismo percibido etc.) y sociales (disponibilidad de ayuda, amenazas) dependen de esta dimensión. También se refiere a los procesos sociales de difusión de la información y de la opinión en cuanto a actividades criminales detectadas en la zona (p. 8). En la dimensión de los procesos de percepción de riesgos, “la representación del lugar incluye variables como la identificación con la comunidad o colonia, la influencia social etc.” (Vargas, 2010, p. 9).

Considerando las dimensiones que fundamentan el constructo de la percepción de inseguridad señaladas por Vargas (2010) y, por la dimensión subjetiva mencionada por

Focas y Kessler (2015), puede servir para construir un modelo de análisis con el cual sirven de guía para crear los criterios a considerar para lograr obtener información al respecto sobre la percepción de inseguridad.

Complementando a lo descrito anteriormente, el factor ambiental también influye en el miedo al delito de las personas. Buil (2016, P. 49) señala que existen características en el ambiente que contribuyen al miedo al delito de los individuos; tales como los espacios con poca iluminación, solitarios y que estén en mal estado o desgastados, así como tener un diseño urbano poco atractivo. Otros elementos que Buil (2016) menciona son acciones de las personas que causan desorden, como calles con basura, presencia de bandas, fiestas con mucho escándalo, vagabundos y gente alcoholizada en calles.

También es importante mencionar que son necesarios los estudios que se relacionen con la percepción de inseguridad y miedo al delito, debido a que estos fenómenos ocasionan impacto en la vida de los individuos. Existen consecuencias derivadas de estos problemas, tal como describe Hale (1996) en el que menciona que el miedo al delito ocasiona los siguientes efectos:

- Daños a la comunidad, así como hace que los lugares públicos luzcan vacíos;
- Impulsa la distinción de las clases socioeconómicas debido que ciudadanos con más riqueza adquieren su vivienda en zonas con mayor protección.
- Crece las acciones de rechazo y castigo de la sociedad hacia ciertos grupos minoritarios.
- Los ciudadanos aceptan mayor sacrificio a su libertad para tener a cambio mayor seguridad.
- Las personas más afectadas desarrollan alteraciones psicológicas.
- El miedo provoca que las acciones y los hábitos de las personas afectadas cambien; pasan más tiempo en su vivienda y los lazos sociales se vuelven más débiles (P. 82).

Por último, en este apartado es necesario mencionar que existe diferencia entre el miedo al delito y la percepción de inseguridad. La primera se relaciona directamente con algún tipo de delito y el cálculo de la posibilidad de ser víctima de un delito; el segundo

se refiere en relación a la sensación o sentimiento de las personas a nivel individual o colectivo a la inseguridad que les genera un lugar o circunstancia (Jasso, 2015).

1.3 Seguridad en el turismo y criterios para medir la percepción de los turistas.

En el apartado anterior se describieron algunos cambios en el comportamiento de las personas que son afectadas por el miedo al delito, en cambio, tratándose del turismo, esta situación se comporta de distinta manera, esto es porque entran en juego muchos otros factores.

Describiendo brevemente los antecedentes de seguridad turística, la atención de los gobiernos por la seguridad en el turismo comenzó a ser más intensa a partir del atentado de las torres gemelas en Nueva York, Estados Unidos en el año 2001, dónde hubo una preocupación muy grande por atender los protocolos de seguridad, incluyendo la seguridad en el sector del turismo (Martínez y Trejoluna, 2017 P. 257). Eventos de este tipo repercuten en la mente de las personas y por lo general también puede ser factores que afecten en la toma de decisiones en los planes de viaje de las personas. Sin embargo, existen algunas investigaciones no han encontrado una clara relación entre eventos violentos o catastróficos con los planes de las personas para viajar, tal como indica en un estudio de Floyd y Pennington-Gray (2004) en donde señalan que las agencias de viaje reportaron que solo el 30% de los estadounidenses cambiaron sus planes después del atentado y el 70% no lo hicieron (p. 1053). Sin embargo, señala la importancia de tomar en cuenta otros factores para para realizar este tipo de estudios para encontrar cuáles otras variables determinan a la toma de decisiones en los viajes de una persona (P. 1054). Lo anterior concuerda con Jiménez y García (2018), donde señalan que los estudios en cuestión de la seguridad de los turistas no suelen mostrar un resultado certero sobre qué es lo que influye en la percepción que tienen los turistas sobre algún destino turístico y sus riesgos que conllevaría visitarlo; es necesario considerar muchos otros factores a fondo (p. 929).

Cuando una persona planea viajar, entran varios factores que se van a considerar para realizar el viaje, tales como la oferta del lugar, la calidad, el precio y la seguridad.

Grünewald (2010) describe la seguridad turística como “la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes” (P. 19).

En el caso de que el individuo viaje, debe de sentir seguridad para que tenga en su mente el deseo de trasladarse de un lugar a otro. Por esta razón, es necesario establecer la seguridad en varios aspectos y de esta manera, hacer crecer la demanda del turismo. Grünewald (2010) describe diferentes tipos de seguridades los cuales están orientados a salvaguardar a las personas del riesgo existente, los tipos son: seguridad pública, seguridad social, seguridad médica, seguridad informativa y de facilitación, seguridad de recreación y en eventos, seguridad vial y del transporte, seguridad ambiental y seguridad en los servicios turísticos. Una definición importante para la comprensión del presente trabajo es respecto a la seguridad pública el cual es: “un sistema que permite el libre desplazamiento del turista por el destino, disminuyendo el porcentaje de situaciones de conflicto, principalmente los hechos delictivos –casos de robos y hurtos- y los accidentes” (p. 26).

Korstanje (2016) menciona que los destinos percibidos como inseguros están condenados a declinar hasta su desaparición. La creencia proviene de un grupo de especialistas quienes visualizan que el turista evita los espacios peligrosos, lo que ocasiona afectaciones en los sistemas los cuales su economía esté basada en el sector del turismo como enclave. Se menciona que las personas son seres emocionales y las noticias sobre incidentes violentos ocasiona que se sobreestime los riesgos (p. 1).

De igual forma, Korstanje (2016) relaciona al crimen local de un lugar con el turismo. El autor indica que los criminales explotan a los turistas con fines de incrementar sus ganancias, los terroristas no manifiestan ningún interés comercial; parte de sus intenciones es crear la mayor cantidad de miedo posible con el fin de desestabilizar a los gobiernos (p.2).

Dentro de la cuestión de la seguridad del turista es necesario describir en torno a la construcción de una imagen de un destino turístico para entender a mayor escala las ideas que se generan en la mente de los turistas. Por eso se considera de importancia describir algunos conceptos teóricos respecto a la imagen de un destino turístico, por lo que se abordarán diversos autores estudiosos del tema.

La imagen de un destino puede tornarse positiva o negativa, y dependiendo de esto, es que funciona como un factor determinante para el comportamiento de compra de un turista. Según la Organización Mundial del Turismo (Citado por Moreno, Et. Al. 2012) menciona que la imagen de un destino: "(...) son las ideas o conceptos que se tienen del mismo a nivel individual o colectivo y que, según Buhalis (2000), constituye un conjunto de expectativas y percepciones que un turista potencial tiene acerca del destino". (p. 121). Sin embargo, Moreno Et. Al. señala que el concepto de la imagen de destino ha ido evolucionando a tal grado en el que se incluyen las emociones y los sentimientos de los individuos de las definiciones. Esto permite comprender sobre qué es lo que ocurre dentro de la mente de las personas respecto a un lugar turístico. Por lo tanto, se añade que "la imagen de un destino es la información, creencias, impresiones, actitudes y pensamientos emocionales que un individuo tiene sobre un lugar." (Moreno Et. Al. 2012, p. 121)

Por otro lado, Suarez (2012) describe que la imagen es generalmente formada por dos fuerzas primordiales: los factores de estímulo y los factores personales. Los factores de estímulo se refieren a la cantidad y naturaleza diversa de fuentes de información a las que los individuos están expuestos, incluyendo la información del destino adquirida como consecuencia de haberlo visitado; en cuanto los factores personales se refieren a las motivaciones, características sociodemográficas y procedencia geográfica cultural de los turistas. Estos factores personales hacen mucha referencia a las motivaciones psicológicas del individuo, así como a las características y los valores culturales del medio en donde se desarrolla el individuo. Tomando en cuenta estos dos factores, cada persona construye una imagen propia de un lugar, la cual será única y por lo tanto tendrá una interpretación positiva o negativa del turista.

Ampliando el aspecto de las motivaciones del turista, estas pueden ser definidas como "fuerzas sociopsicológicas que predisponen a los individuos a optar y participar en una actividad turística" (Suarez, 2012, p. 14). Las motivaciones pueden ser fuerzas internas las cuales impulsan al individuo a viajar, por lo general están vinculados con los aspectos internos y emocionales del individuo. Se señala que las motivaciones condicionan las imágenes de los destinos y puede darse de forma consciente e inconsciente. También las motivaciones pueden solo aplicar el componente afectivo de

la imagen, mientras que el componente cognitivo supone las creencias del individuo sobre un destino turístico, por lo que existe la posibilidad de una relación entre las motivaciones psicológicas y la imagen afectiva (Suárez, 2012).

Se define a la imagen de un destino como la interpretación subjetiva de la realidad del turista, es decir, la imagen que tienen los turistas sobre un destino es mayormente subjetiva de cada persona porque está basada en las percepciones que cada turista tiene sobre los destinos que ha visitado (González y Müller, 2018). La percepción se relaciona considerablemente con la imagen que tiene el turista, por esta razón también es importante diferenciar los conceptos de la imagen y la percepción. Fridgen (citado por González y Müller, 2018) define a la imagen como: “una representación mental de un objeto, persona, lugar o evento que no se encuentra físicamente al observador”. (p. 14). Existen múltiples fuentes de la imagen de un destino las cuales pueden ser de: publicidad y promoción, opinión de otras personas.

Grünwald señala la importancia de mantener una buena imagen en cuanto a la inseguridad frente a los ojos del turista, dado que descuidar este punto puede causar una mala imagen y luego ser catalogado algún lugar como “destino inseguro”, esto traerá como consecuencia perdida en la actividad turística y, por lo tanto, ingresos derivados de ellas. Como ejemplo, Grünwald nos menciona que, en el año 2001 Estados Unidos catalogó a Argentina como un “destino inseguro” (p. 26), así como las alertas emitidas por otros países hacia México.

De igual manera Lozano (2016) afirma con la idea sobre la imagen que tiene un lugar en cuanto la seguridad existente en la zona, genera opinión y afecta a la percepción en dicho lugar. Dependiendo de la percepción que tengan las personas, la demanda de los servicios turísticos es la que varía. El hecho que incrementen los indicadores relacionados con la inseguridad causa que México baje en su posición de los destinos más seguros para visitar según la Organización Mundial de Turismo (p. 163). De igual forma, Focas y Kessler (2015) afirman que los medios de comunicación funcionan como un factor importante por el cual los individuos generan una percepción de que tan seguros o inseguros se sienten en un entorno. El grado que los individuos perciban en su inseguridad, va a determinar las actividades que va a realizar, aunque no solo propias del individuo, sino de sus cercanos (p. 56).

Hernández y De La Torre (2016) realizan una investigación en la ciudad histórica de Guanajuato en la que estudian el miedo, para esto aplicaron 130 a personas residentes y turistas para evaluar el miedo y también describen el comportamiento de estos para evitar ser víctimas de delito (P. 214). Las personas dependiendo de su edad, actividad laboral o lugares que visita, realizan las siguientes estrategias espaciales, sociales, actitudinales o temporales:

- Los espacios que evitan: Callejones, túneles, lugares fuera de la zona turística, zonas que por referencia son peligrosas, antros y centros nocturnos (personas de edad avanzada o familias), zonas donde no hay policías o muchas personas, colonias populares y lugares solitarios.
- Estrategias sociales: Viajar en grupo o estar siempre acompañados, evitar hablar con desconocidos.
- De las estrategias actitudinales: observan a la gente alrededor y por lo general desconfían de las personas. Se alejan de los lugares que no generan confianza. Cuando se trata de viaje en familia las personas están pendientes de los menores, evitan acercamiento con personas que tengan aspectos de vándalos, vagabundos, borrachos o drogadictos, al igual que evitan salir de noche para no arriesgar a los menores.
- Estrategias temporales: las personas buscan viajar lo más temprano posible para evitar que los agarre la noche, también buscan viajar con la menor cantidad de objetos posible para que sea más fácil el traslado de un lugar a otro.
- Por último, las personas también buscan proteger sus objetos de más valor a preciados, por lo tanto: sujetan siempre con fuerza su bolso; se está pendiente de las carteras; se intenta trasladarse con la cantidad de dinero menor posible u otros objetos de valor; se busca no llamar la atención con dispositivos como celulares o relojes inteligentes (pp. 216-218).

Afirma Lozano (2016) que la inseguridad afecta de alguna forma al turismo, sobre todo la delincuencia organizada debido a que mayormente son los que realizan delitos de más alto impacto. Los medios de comunicación realizan un papel importante en

trasmitir este tipo de información para que la sociedad esté al tanto de los hechos que suceden en un lugar (P. 167). Sin embargo, no se sabe con certeza sobre cuáles son los aspectos en específico que impactan en la percepción de inseguridad de un turista, por decir: los robos, delincuencia, pandillerismo violento, venta de drogas y falta de alumbrado. También no se sabe si los turistas se perciben como posibles víctimas de un delito; o si se sienten inseguros en el transporte público; en los negocios o espacios públicos; en los cajeros o bancos; o si tienen confianza en los lugares de destino. Tampoco se sabe con certeza si han sido víctimas de un delito que no haya denunciado y las razones por los cuales no haya hecho (p. 167).

Para determinar la percepción de inseguridad y el temor al delito que se genera en el turista, se debe considerar:

- Si el turista conoce los datos concretos de la criminalidad que acontece en la zona;
- Si el aspecto de la infraestructura parece ser un factor para hacer sentir inseguro al turista (infraestructura en mal estado o disfuncional);
- Si el turista considera que el personal que lo atiende o el residente local, puedan ser posibles criminales;
- Si el turista considera que la autoridad encargada de la seguridad es capaz de brindar ayuda o mitigar un peligro;
- Si los medios de comunicación que informan respecto a la criminalidad que acontece en la zona, influye en la percepción de inseguridad de los turistas.

Con los puntos anteriores se puede valorar la percepción de la inseguridad que las personas generan. En la metodología para llevar a cabo la investigación y lograr la obtención de datos se debe basar en los puntos anteriores. La información que se obtenga de los turistas se le puede otorgar un valor para que de esta manera se conozca la percepción de inseguridad de las personas estudiadas.

Para obtener la información sobre la percepción de inseguridad de los turistas se pretende realizar un breve cuestionario en el cual las preguntas estén formuladas de acuerdo al modelo de análisis (añadiendo algunas preguntas de control) que serán aplicadas a los turistas que hayan visitado Playa del Carmen.

CAPÍTULO II. PANORAMA DEL TURISMO E INSEGURIDAD DE QUINTANA ROO E HISTORIA DE PLAYA DEL CARMEN

En este capítulo se describirá la historia de Playa del Carmen para conocer sobre sus antecedentes en el tema turístico y cómo es que se volvió tan importante dentro de la economía en el sector turístico de Quintana Roo. Después se describirá el contexto sobre el turismo y la situación respecto a la inseguridad que suscita en Quintana Roo con el fin de conocer el panorama y tener información de acuerdo con el tema del presente trabajo de investigación. Para finalizar se describirá brevemente cual ha sido la imagen en los últimos años de Playa del Carmen a nivel internacional, para esto se describirán las alertas de viaje que han surgido de otros países.

2.1 Historia del turismo en Playa del Carmen

En este apartado, se describirá brevemente los acontecimientos que dieron las bases para la creación de Playa del Carmen. Cabe mencionar que el municipio de Solidaridad es de relativamente reciente creación (1993) y su crecimiento a partir de su creación ha sido muy rápida, y para comprender mejor la magnitud de este crecimiento y dinámica social de este municipio se describirá brevemente sobre historia y algunos datos que demuestran este rápido crecimiento.

Antes de los primeros registros de los impulsos turísticos de Playa del Carmen, cabe mencionar algunos acontecimientos sobre su origen de la ciudad. Según Jiménez (2009) señala que no hay información certera y específica sobre el origen de Playa del

Carmen; hay autores que señalan que sus inicios pudieron empezar desde el siglo XVI en el que se hicieron los intentos por conquistar cacicazgos mayas y en distintas ocasiones se intentó construir establecimientos cerca de donde hoy es Playa del Carmen (p. 111). Antes de ser nombrado Playa del Carmen se llamaba Xaman-Há.

Su creación ha sido influenciada por decisiones a nivel federal. En 1889 la Secretaría de Fomento concesionó al empresario Faustino Martínez cerca de 241,083 hectáreas en la zona norte del actual Quintana Roo para que pueda llevar a cabo desarrollo agrícola y colonización. Esto daría origen a la Compañía Colonizadora de la Costa Oriental de Yucatán y en 1896 pasó a tener prácticamente bajo su administración 723,250 hectáreas del territorio, que iba desde Kantunilkín hasta Tulúm (Xacur, 1998, p. 67).

En una carta con fecha de 14 de noviembre de 1902 dirigida al gobernador de Yucatán por parte de la Compañía Colonizadora de la Costa Oriental, señalaba que tenía dos colonias; una en Puerto Morelos y otra en Yaliquín. Se explica que se llevaban a cabo extracción de chicle, y que el lugar que tomaron como punto de partida para transportar los productos es en una costa que nombraron “Del Carmen”. El lugar era estratégico porque frente de dicha Playa estaba Cozumel. Por lo tanto, el 14 de noviembre de 1902 se tomó como la fecha oficial de la fundación de la ciudad (Jiménez, pp. 111-112). A partir de esta fecha dejó de llamarse Xaman-Há y fue bautizada como Playa del Carmen.

En 1909 el empresario Faustino Martínez traspasó la compañía al Banco de Londres y México y esta se dedicaba al arrendamiento de terrenos para explotar los recursos forestales, instalar campamentos para extraer palo de tinte, madera u chicle; además de desarrollar infraestructura para que la producción se exportara a otros países (Xacur, 1998, p. 67). Para la repoblación de aquella zona se traían trabajadores de diversos lugares para realizar trabajos de extracción de chicle, madera y caña (Jiménez, 2009, p. 113).

Cabe mencionar que después de que se creara el territorio federal de Quintana Roo en 1902, Playa del Carmen pertenecía a la jurisdicción norte la cual su cabecera se encontraba en Isla Mujeres. Después que se constituyeran los municipios libres, Playa del Carmen pasó formar parte de Cozumel (Xacur, 1998, p. 67). En 1921 el censo registró 60 habitantes en Playa el Carmen y contaban con una escuela, aun así para 1930 Playa

del Carmen se encontraba registrada como montería chiclera. Fue en 1940 cuando en el censo de población ya había categorizado a Playa del Carmen como pueblo y había aumentado levemente su población a 89 habitantes y en 1950 su población bajó a 69 habitantes (Jiménez, 2009, p. 113).

Todo parecía marchar bien sin conflictos, pero en 1942 azotó un huracán que destruyó mucha infraestructura y dejó destruida selva por lo que no se pudo seguir extrayendo recursos. En ese mismo año entró un segundo huracán que causó más destrozos en la zona. En 1955 azotó el huracán Janet la cual dejó completamente destrozada la capital de Quintana Roo. Esto produjo que el mercado de extracción del chicle del lugar quedara fuera del mercado internacional de manera definitiva (Jiménez, 2009, p. 114).

Sin embargo, a pesar de los eventos negativos la situación llamó la atención del gobierno federal para apoyar la reconstrucción del territorio de Quintana Roo, y en conjunto con el gobierno estatal se construyeron obras y carreteras para unir a las poblaciones debido que habían quedado incomunicadas. Esto fue un comienzo para iniciar con el desarrollo de la zona en ámbito turístico. En 1970 Playa del Carmen registró 232 habitantes (Jiménez, 2009, p. 114).

Pasando a la describir las primeras acciones registradas para desarrollar el turismo, en 1937 se tiene registrado el primer impulso de la actividad turística en Playa del Carmen. La Comisión Científica Mexicana tenía el propósito de consolidar un sitio arqueológico en Tulum, el gobernador Rafael Melgar tenía el interés de abrir al turismo los sitios arqueológicos mayas. Esta idea impulsó la construcción de un hotel para alojar a los visitantes que llegaran con el propósito de explorar tales sitios arqueológicos. Dicho hotel quedó construido en el año 1940. Después de los huracanes que azotaron en los años 50 se reconstruyeron los aeropuertos de Cozumel y Chetumal, al igual que el reconstruir carreteras provocó que la infraestructura mejorara y el territorio obtenga potencial turístico. En los años 60 se adquirieron 9 mil hectáreas de costa para ser propiedad privada. Los que adquirieron las tierras fueron algunos inversores que tenían intención de crear lugares turísticos (Jiménez, 2009 P. 115-116).

Para el año 1968 el gobernador Javier Rojo Gómez propuso ante las autoridades federales un proyecto de desarrollo turístico integral para la costa oriente del Territorio

Federal de Quintana Roo. Para esto, el gobernador envía una carta a Luis Echeverría en donde describe que el territorio tiene potencial turístico por sus bellas playas, mares, selvas y grandes sitios arqueológicos que no han sido explorados aún. En el plan se contempla construir carreteras hasta el sitio arqueológico de Tulum, Cobá y Xel-Ha; la construcción de un puerto de altura que se ubicaría en Playa del Carmen; ramales carreteros hasta Akumal y caleta de Xel-Ha; construcción de atracaderos de ferris para las islas; entre otros. En el mismo plan se incluían la construcción de hoteles, pero esta labor sería por parte de la iniciativa privada. Este plan marchaba bien con el apoyo de diversos entes públicos y privados, sin embargo, la muerte del gobernador a los 15 días después de haber enviado la carta truncó el desarrollo turístico de la zona de la región propuesta (Jiménez, 2009. P. 116).

Parte importante del desarrollo de Playa del Carmen fue debido al desarrollo de Cancún, por lo que es imprescindible para el presente trabajo describir brevemente los antecedentes contextuales de Cancún.

Para 1970, Cancún era un pueblo pescador de apenas 20 habitantes. A nivel nacional, se tenía una crisis y la economía estaba en recesión. Por lo tanto, se buscaba que México entrara en un mercado a competitivo a nivel internacional. En el grupo que estaba en la búsqueda de las soluciones, se encontraba el equipo del Fondo para la Infraestructura Turística del Banco de México. Cancún fue la primera ciudad planeada de forma integral por el estado mexicano en el contexto internacional de industria turística de masas. El proyecto se planteó en 1968 y en el año 1974 se empezaron a dar los servicios turísticos en el lugar. (Jiménez, 2009 P. 116). El éxito fue tal que para finales de los ochenta Cancún estaba teniendo crecimiento debido a la zona hotelera. Con esto la expansión empezó a manifestarse con el corredor Cancún-Tulum, este corredor fue nombrado por un grupo de inversionistas como la Riviera Maya con la intención de ponerle nombre al producto o marca turística y diferenciarlo con el proyecto de Cancún. La saturación de la zona hotelera causó que se estimaran proyectos para poder desarrollar otras áreas ubicadas más al sur de Cancún. La Riviera Maya inicia entre Cancún y Puerto Morelos, y la mayor parte de la infraestructura del proyecto de Riviera Maya está ubicada en el municipio de Solidaridad y Tulum. (Camacho, 2015, p. 111)

Por lo tanto, la saturación de la zona hotelera de Cancún impulsó al desarrollo de Playa del Carmen. A mediados de los ochenta Playa del Carmen era un poblado en el que solo habitaban pescadores y había un embarcadero para tomar el ferry hacia Cozumel (Camacho, 2015, p. 112).

Se empezaron a construir hoteles y restaurantes los cuales el principal mercado turista eran los europeos quienes también bajaban a Tulum para visitar la zona arqueológica. Fue a principios de los noventa cuando el grupo Sidek Situr de Guadalajara, Jalisco, el cual se dedicaba al desarrollo de marinas, hoteles y campos de golf, compró hectáreas ubicadas en la parte costera del sur de Playa del Carmen y comenzó la construcción del desarrollo Inmobiliario de Playacar primera fase, esto impulsó el área urbana de Playa del Carmen. Estas mismas construcciones trajeron a muchos trabajadores, tal como ocurrió en Cancún (Camacho, 2015, p. 112). Dentro de las empresas inversionistas que dieron lugar a Playacar fueron las cadenas hoteleras españolas como la Riu, Iberostar, Barceló y Occidental (Castañeda, 2005, P. 54). Para finales de la década de los ochenta, el sector turístico era el rubro que más aportaba al PIB de Quintana Roo con un 70%, dado que la dinámica del turismo comenzaba a ser más intensa (Cisneros, et. al. 2006, P. 44). Sin duda, este sector rápidamente se había convertido en el más importante en el estado.

Los visitantes que se han ido estableciendo en la Playa del Carmen lo transformaron como una ciudad cosmopolita dado que los visitantes eran originarios de diversas partes del mundo y nacionales. Por lo general son gente emprendedora joven que contribuye al desarrollo del lugar. Mucha de la actividad turística se instaló alrededor de la Quinta Avenida la cual es uno de los principales corredores peatonales de la ciudad (Castañeda, 2005, P. 95).

El desarrollo del corredor turístico de Cancún-Tulum atraía muchos trabajadores de distintas partes del país. Para la población indígena y empobrecida que llegaba a trabajar, era como una especie de “Sueño americano” a pesar de que en la época de los noventa todavía no había buena calidad de vida debido a las pocas ofertas de viviendas y de espacios habitacionales para atender una gran población en Playa del Carmen (Camacho, 2015, p.113). Como consecuencia de la gran expansión del desarrollo turístico de Cancún, y de la dinámica turística de Isla Mujeres y Cozumel, fue que el

corredor turístico se fue reforzando lo que paulatinamente como una economía a nivel estatal (Castañeda, 2005 P. 79). En la figura 1 se puede observar el corredor turístico en Quintana Roo.

Figura 1. Localidades que abarca la Riviera Maya

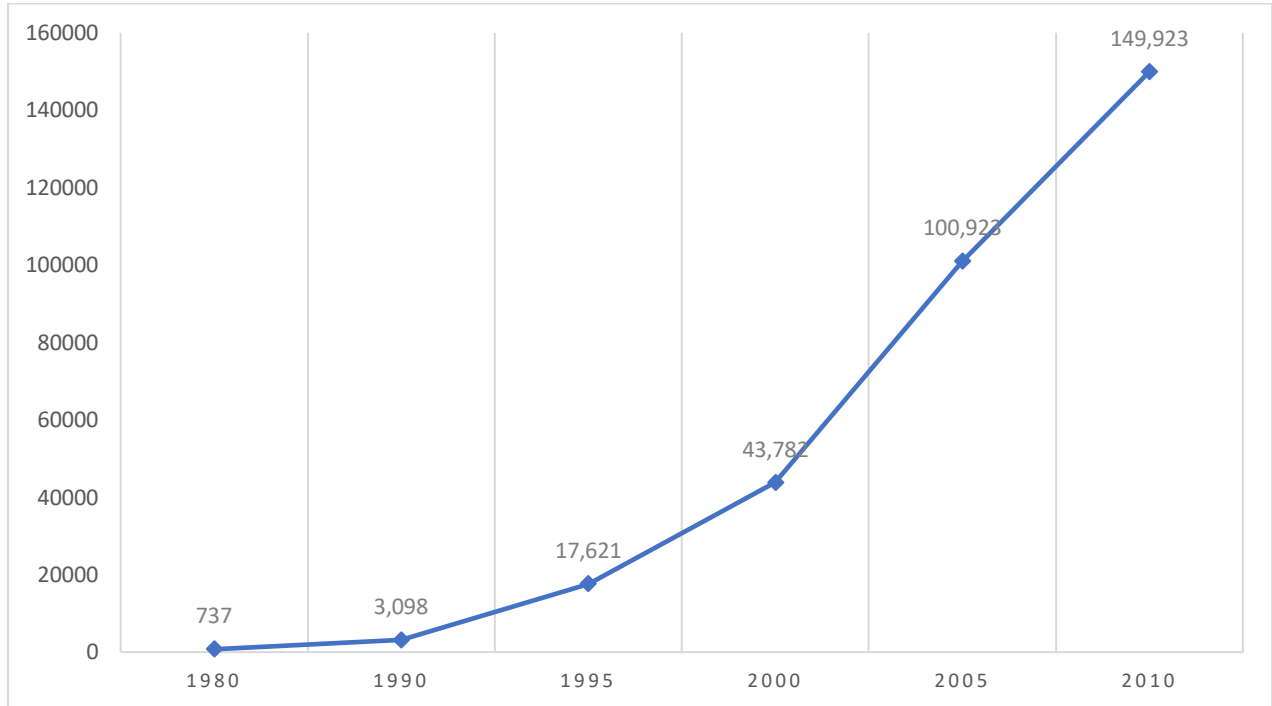


Fuente: Elaboración propia a partir de Camacho (2015)

El municipio de Solidaridad con cabecera municipal en Playa del Carmen se crea en 1993, en lo que anteriormente la cabecera le pertenecía al municipio de Cozumel. El crecimiento poblacional que sucedió en Playa del Carmen fue exponencial tal como ocurrió en Cancún. En datos provenientes de la INEGI, para el año 1990, Playa del Carmen registraba 3,098 habitantes. En el año 2010 se registraron 149,923 habitantes (véase gráfica 1) (Camacho, 2015, P. 113). Las disposiciones que hicieron que Playa del Carmen se convirtiera en un centro urbano y turístico más importante de la Riviera Maya fue; por su posición estratégica en el centro mismo del corredor y; por la jerarquía que

tiene como Centro Regional desempeñando funciones y políticas (Castañeda, 2005, P. 52).

Gráfica 1. Evolución de la población de Playa del Carmen



Fuente: Elaboración propia a partir de Camacho (2015)

El crecimiento poblacional creció tanto que excedió la capacidad del gobierno estatal, por lo que ya no pudo proveer suficiente vivienda e infraestructura para los trabajadores, aunque si se procuró que los servicios públicos para el sector turístico sean suficientes para atender la demanda de la infraestructura turística. Una característica principal de Playa del Carmen es que la carretera federal divide en dos partes a la ciudad; la parte que colinda con la costa es la que se encarga principalmente de brindar los servicios turísticos, mientras que la otra parte es donde se ubican las viviendas (Camacho, 2015, P. 114).

Algo que marcó el inicio de un problema para Playa del Carmen fue que no tuvo la misma planeación que se realizó en Cancún y la manera en la que creció la mancha urbana fue muy rápida. Una de las repercusiones que se tuvo en 1994 fue la llegada masiva de migrantes provenientes de distintas partes del país y se instalaron en una zona

selvática que carecía de los servicios básicos. Este evento asentó las bases para la conformación de la colonia Colosio. Las calles que ahora conforman la avenida 15 y 30 fueron abiertas con machetes, picos y rastrillos por los invasores. La colonia Colosio es uno de los asentamientos más grandes que posee la ciudad (Ontiveros y Torres, 2010, P. 846).

En el periodo de 1993-1999, el gobierno en turno de ese periodo buscó cambiar la política turística de la región, a lo cual Cancún fue definido como un centro para turismo masivo en donde se daba tal libertad a las personas, sobre todo a jóvenes quienes podrían hacer cualquier cosa que deseen con pocas restricciones, así como centros para turismo más selectivo, mayor contacto con la naturaleza y a la mano con la conservación con el entorno natural. El espacio natural de Playa del Carmen es muy diverso y tal característica ha sido aprovechada por inversionistas para construir establecimientos y vender servicios turísticos para satisfacer al visitante (Sollerio, 2020, p. 102).

La llegada masiva de inmigrantes también tuvo su impacto negativo en el crecimiento de Playa del Carmen. Para el año 2000, el mayor porcentaje de inmigrantes nacionales eran provenientes de Yucatán con 42.66%, seguido de Veracruz con 13%, Tabasco con 13.03%, Chiapas con 10.64%, el Distrito Federal con 5.28% y Campeche con 4.17%. Esta diversidad social que se mezclaba en Playa del Carmen no tenía identidad con el entorno al que llegaban, por lo que buscaban transformarlo para adecuarlo a sus necesidades y los principales afectados eran la flora y la fauna local. Esta misma mezcla social propiciaba que la participación social en Playa del Carmen fuera escasa (Castañeda, 2005, P. 58).

Tabla 1. Incremento de servicios turísticos en Solidaridad 1994-2005

Año	Establecimientos de hospedaje	Cuartos de hospedaje	Turistas que se hospedaron en establecimientos de hospedaje
1994	53	1,550	502,104
1995	56	1,582	352,823
1996	73	3,597	390,588
1997	124	4,918	341,637
1998	201	10,095	595,050
1999	221	12,903	767,541
2000	241	12,903	767,541
2001	299	19,329	1,504,052
2002	291	21,014	1,793,864
2003	349	22,624	2,021,989
2004	354	23,512	2,518,623
2005	378	27,615	2,194,765

Fuente: Elaboración propia a partir de Camacho (2014)

Desde la creación del municipio de Solidaridad y nombrada cabecera municipal la ciudad de Playa del Carmen, los espacios para hospedarse y los turistas que visitan han aumentado exponencialmente. En la tabla 1 se aprecia que en 10 años las cifras de visitantes aumentaron de 500 mil a 2 millones de turistas que se hospedaron en algún lugar de Playa del Carmen. Este contexto nos deja ver que el crecimiento poblacional estuvo estrechamente relacionado con el crecimiento turístico de la ciudad. Sin duda la ciudad creció mayormente por la oportunidad de negocios que había en el lugar.

Datos más recientes de los cuartos de hospedaje indican que para el año 2015 los cuartos de hospedaje en Solidaridad alcanzaron 36,611 unidades, y hasta el año 2018 los cuartos aumentaron a 39,845 cuartos de hospedaje (Secretaría de Desarrollo Económico de Quintana Roo, 2020). También, para el año 2015 los turistas que se hospedaron en establecimientos de hospedaje fueron 4,214,292, y para el año 2018 la cantidad de turistas hospedados llegaron a 5,339,869 (Secretaría de Turismo, 2020). Estos datos nos indican que evidentemente la infraestructura y la actividad turística crece en conjunto de manera rápida, lo que abre más crecimiento poblacional al lugar.

A manera de cierre de esta sección, el crecimiento económico y poblacional en Cancún y Playa del Carmen parecían propiciar una situación ideal para el desarrollo municipal y estatal, sin embargo, esto contrajo problemas como alta demanda de vivienda, agua potable, recolección de basura, diversificación de la economía y seguridad pública. Al ser estas ciudades un potencial en el desarrollo turístico también trajo consigo diversos mercados ilegales realizadas por diversas bandas criminales, a los cuales, junto con los demás problemas públicos, rebasan la capacidad del estado para hacerle frente a estos problemas (Anaya y Fernández, 2019). Esto sin duda ha propiciado el escenario ideal para el incremento de las incidencias delictivas en ambas localidades, por lo que, a nivel estatal, el municipio de Benito Juárez y Solidaridad son los que encabezan las incidencias delictivas en el estado para el año 2015.

2.2 Contexto turístico e inseguridad en Quintana Roo.

En este apartado se describirá información referente al turismo que se suscita en Quintana Roo con la finalidad de comprender la importancia de la actividad turística en el estado. Para tal efecto se describirá la cantidad de turistas que llegan y el gasto promedio de los turistas en los principales destinos turísticos del estado. Después se describirá sobre los incidentes delictivos ocurridos en el estado, los principales delitos y la percepción de inseguridad que tienen los habitantes del estado. A continuación, se muestra la afluencia de turistas que llegan de visita a Quintana Roo en el periodo del 2016 al 2019:

Tabla 2. Afluencia de turistas al estado por destino turístico del periodo 2016 al 2019

Destino	2016	2017	2018	2019
Cancún	4,761,482	4,733,549	5,771,370	6,006,763
Cozumel	719,046	739,518	939,536	941,403
Chetumal	480,384	495,976	660,701	684,174
Isla Mujeres	435,677	505,911	697,920	944,401
Riviera Maya	4,790,056	5,047,861	6,213,211	6,516,021
Quintana Roo	11,186,645	11,522,815	14,282,738	15,092,762

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la Secretaría de Turismo de Quintana Roo (2020)

En la tabla 2 muestra los cinco principales destinos turísticos en el estado y su afluencia de turistas. Se aprecia que la cantidad de los turistas aumentan de manera general y que los dos destinos turísticos más visitados son Cancún y la Riviera Maya.

Por otro lado, se aprecia que la afluencia de turistas al estado es muy importante y que el crecimiento aumenta considerablemente cada año. En cuatro años la afluencia de turistas ha aumentado cerca de cuatro millones. en los dos destinos en los que se ve mayor reflejado esta cifra es en Cancún y en la Riviera Maya.

Tabla 3. Gasto promedio por visitante por estancia en dólares en el periodo del 2016 al 2019.

Destinos	2016	2017	2018	2019
Cancún	\$986.72	\$999.79	\$1,011.43	\$1,011.43
Cozumel	\$538.00	\$538.00	\$900	\$900.00
Riviera Maya	\$630.00	\$630.00	1,095.80	\$1.095.80
Isla Mujeres	\$266.00	\$266.00	\$900.00	\$900.00
Chetumal	\$120.00	\$120.00	\$160.00	\$160.00

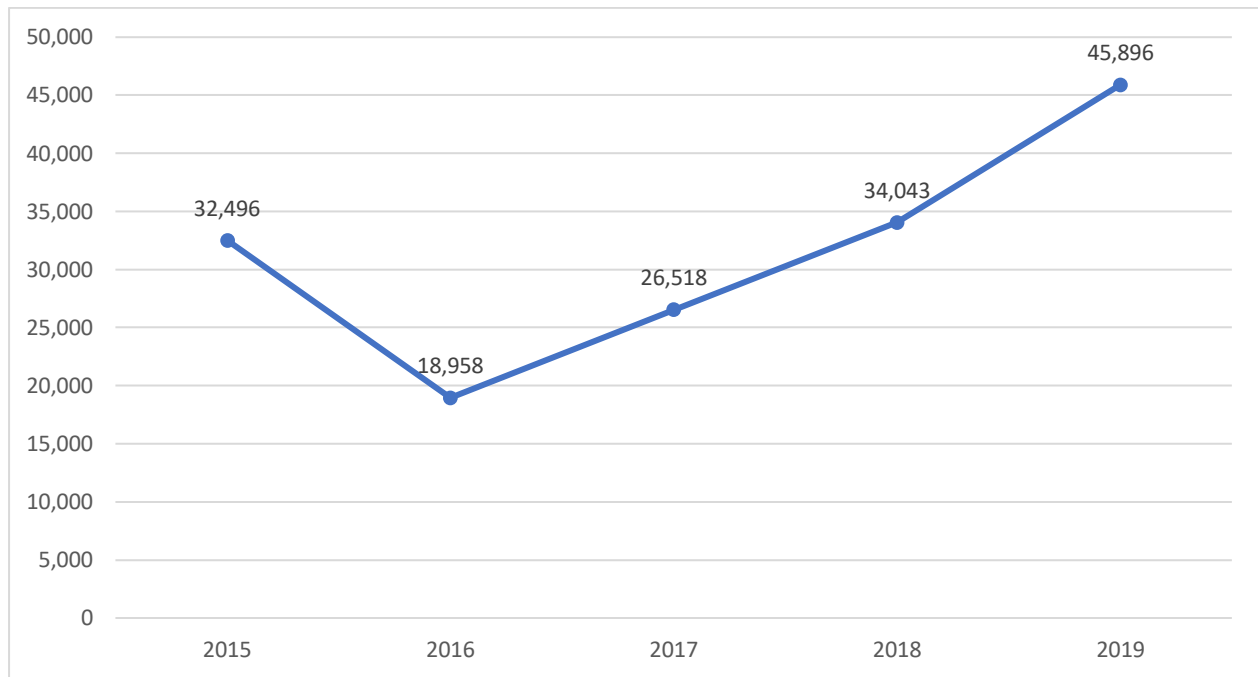
Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la Secretaría de Turismo de Quintana Roo (2020)

En la tabla 3 muestra el gasto promedio que un visitante realiza por la estancia en alguno de los cinco destinos turísticos de Quintana Roo en el periodo del 2016 al 2019. Se aprecia que el gasto va en aumento, lo que significa aumento en la oferta y demanda de los servicios turísticos al igual que puede relacionarse con inflación.

En los destinos turísticos que más gasto hay por parte del visitante es en Cancún y en la Riviera Maya, después le sigue Cozumel e Isla Mujeres y por último y con un gasto promedio muy bajo se encuentra Chetumal. En Cozumel e Isla Mujeres se aprecia un mayor aumento en el gasto promedio lo que indica que han aumentado sus servicios orientados al sector turístico y han sido mayores atractores de turistas.

A continuación, se describirán algunos datos referentes a la inseguridad que se suscita en Quintana Roo, con la finalidad de conocer los riesgos que los turistas experimentan al llegar de visita en el estado.

Gráfica 2. Incidencias delictivas en Quintana Roo en el periodo del año 2015 al 2019

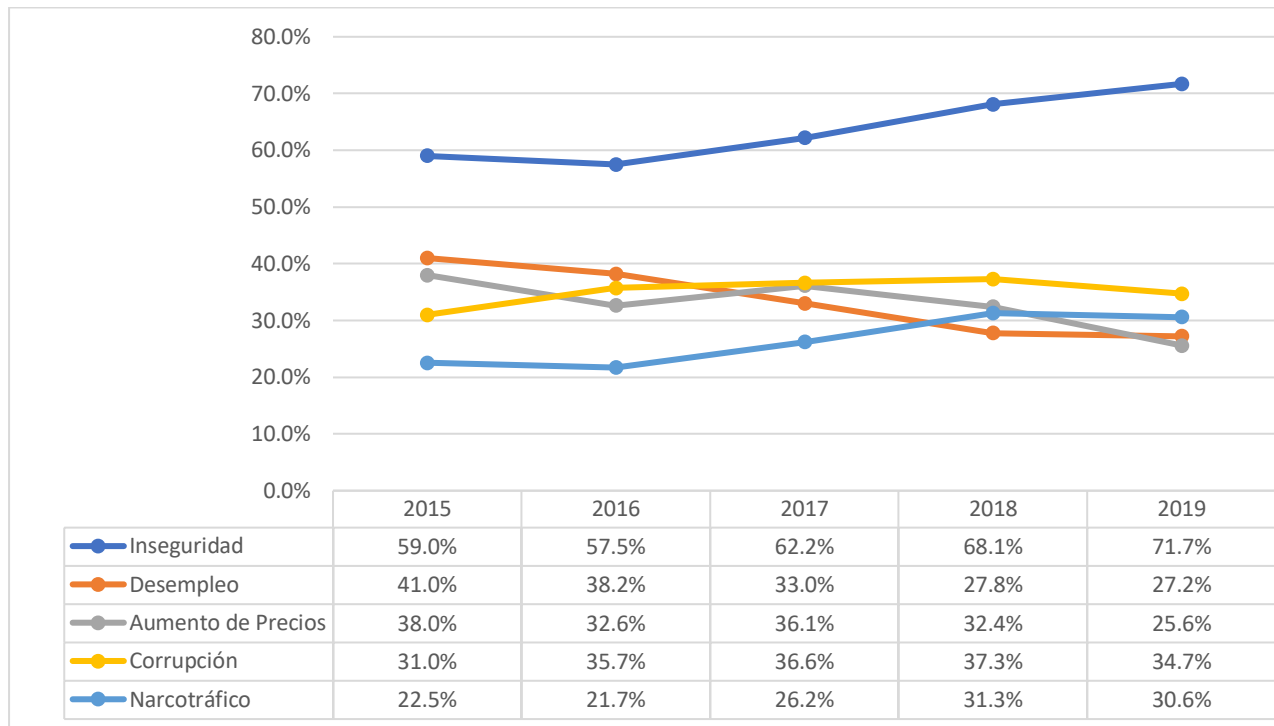


Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública (2020)

En el gráfico 1 se muestra el total de incidentes delictivos que se han registrado en Quintana Roo en el periodo del 2015 al 2019. Se aprecia que la cantidad de incidentes delictivos ha ido en constante aumento a partir del año 2016, y que hasta el año 2019 se registró una cifra mucho más alta de la inicial con 45,896 incidentes delictivos registrados. Cabe mencionar que los tres municipios con mayor cantidad de incidencias delictivas son Benito Juárez, Solidaridad y Othón P. Blanco.

Realizando un análisis a la gráfica se puede comprender que las incidencias delictivas han aumentado y probablemente seguirá así mientras el sector turístico y el crecimiento de la población se mantenga en crecimiento. Por lo tanto, Quintana Roo tiene un problema con la creciente inseguridad y siendo un estado con destinos turísticos muy demandados, es necesario que se deba combatir este problema. A continuación, se muestran los datos referentes a la percepción de inseguridad que la población tiene en Quintana Roo.

Gráfica 3. Cinco problemas los cuales la población percibe como los más preocupantes en Quintana Roo en el periodo del 2015 al 2019 (Porcentaje).



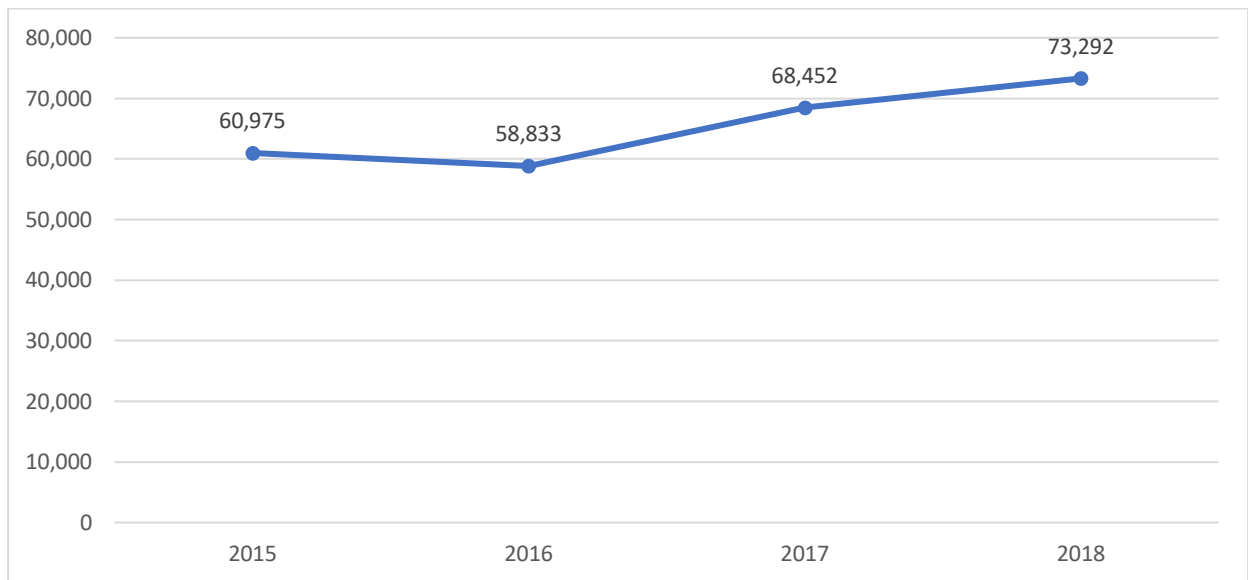
Fuente: elaboración propia a partir de datos de la Encuesta Nacional sobre Victimización y Percepción de la Seguridad Pública.

En la gráfica 3 se muestran cuáles son las cinco principales preocupaciones que tiene la población en Quintana Roo en el periodo del 2015 al 2019. Se aprecia que el tema de la inseguridad es la que es percibida como la mayor preocupación, puesto que, en todos los años mostrados la mayor parte de la población percibe como un problema la inseguridad en el estado. Hasta el año 2019, el 71.7% de la población percibió como un problema la inseguridad. Por otra parte, en el inicio el desempleo era percibido como el segundo problema más importante de la población en los primeros dos años, sin embargo, este problema fue perdiendo importancia en la población en años posteriores. El segundo problema más importante hasta el 2019 fue la corrupción. Inició relativamente baja (31 %) y después fue convirtiéndose en un problema fuertemente percibido por la población (34.7%).

Es evidente que un porcentaje alto en la población percibe que existe bastante inseguridad, lo que significa que es un problema frecuente y que afecta en muchos

aspectos a gran parte de la población, ya sea porque ha sido víctima o por influencia de los medios de comunicación o por personas cercanas al encuestado. También se observa que el problema del desempleo de alguna forma se ha reducido debido al rápido crecimiento económico que surge en algunas partes del estado.

Gráfica 4. Tasa de la población de Quintana Roo (por cada 100 mil habitantes) que considera insegura su entidad federativa, del periodo del 2015 al 2019.

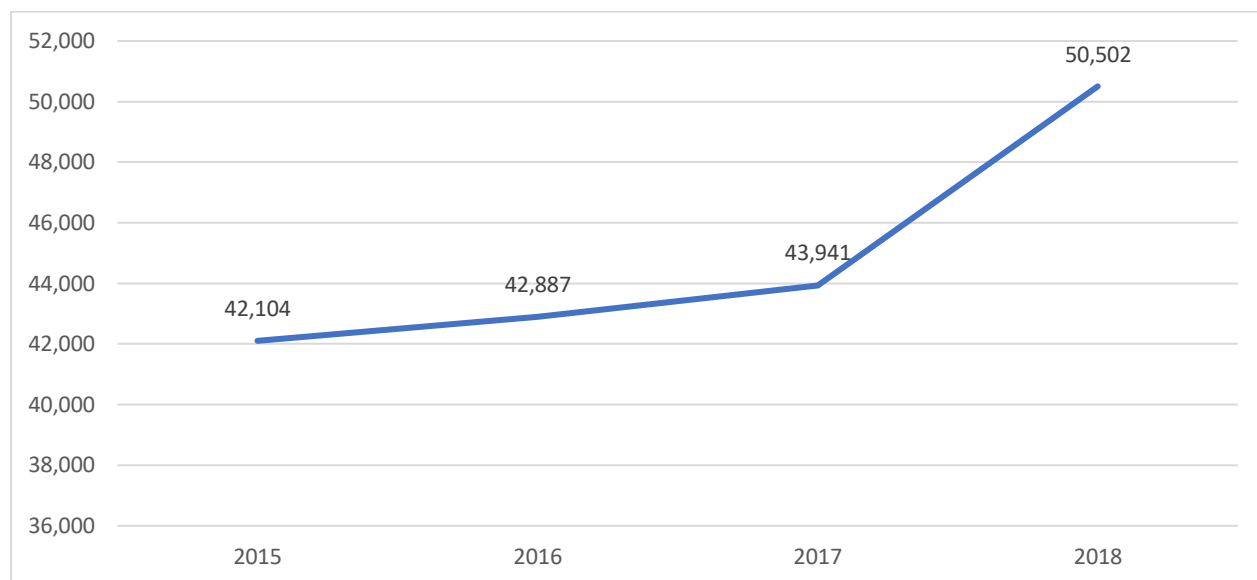


Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la Encuesta Nacional sobre Victimización y Percepción de la Seguridad Pública (2020).

En la gráfica 4 se muestra la tasa de la población por cada 100 mil habitantes en Quintana Roo que consideran que la entidad federativa es insegura. Gran parte de la población percibe inseguridad en Quintana, además que se aprecia la tasa de personas que se suman a considerar que Quintana Roo como un estado inseguro va creciendo gradualmente año con año. En cuatro años la tasa aumento poco más de 12 mil habitantes en considerar que la entidad federativa es insegura, siendo así un incremento considerable.

La inseguridad es percibida por más de la mitad de la población y va en aumento por lo que puede deducirse que cada vez existen más delitos o violencia que pueda ser observada por la población y que afecte en su nivel de percepción de inseguridad.

Gráfica 5. Tasa de la población en Quintana Roo (por cada 100 mil habitantes) que considera insegura su colonia, del periodo de 2015 al 2019

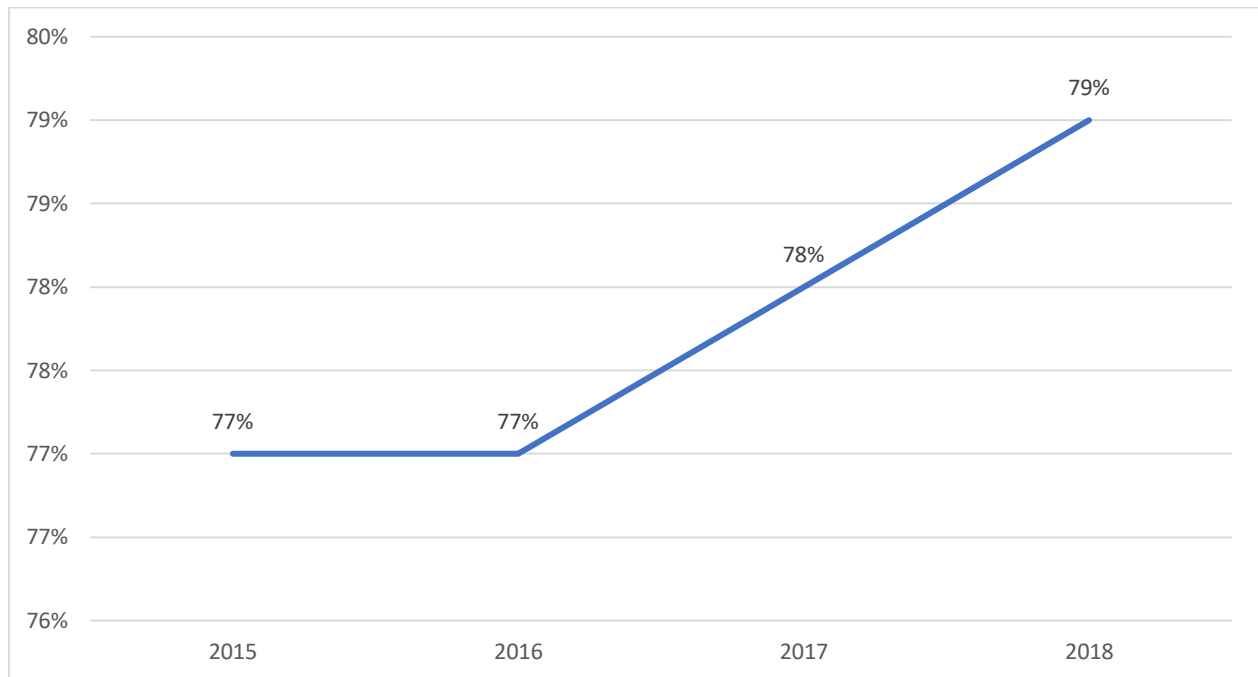


Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la Encuesta Nacional sobre Victimización y Percepción de la Seguridad Pública (2020).

En la gráfica 5 se muestra la tasa de la población por cada 100 mil habitantes en Quintana Roo que considera que su colonia es insegura. En la gráfica se aprecia que la tasa de la población había aumentado de forma gradual por tres años y para el año 2018 esta cifra se elevó de manera importante, pasó de ser de 42,104 habitantes por cada 100 mil en 2015 a 50,502 habitantes por cada 100 mil en 2018.

En comparación con la gráfica 4 de la percepción de la inseguridad en la entidad federativa, se puede apreciar que menos personas perciben inseguridad en su colonia que en toda entidad federativa. Esto puede indicar que la información que manejan los medios de comunicación de cobertura estatal tiene mayor influencia en la percepción de inseguridad de las personas y por lo tanto sienten que la inseguridad en el Quintana Roo es elevada.

Gráfica 6. Porcentaje de la población en Quintana Roo que tiene una percepción de inseguridad en el transporte y los espacios públicos, del periodo del 2015 al 2019.



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la Encuesta Nacional sobre Victimización y Percepción de la Seguridad Pública (2020).

La gráfica 6 muestra el porcentaje de la población de Quintana Roo que consideran que hay inseguridad en el transporte y los espacios públicos en el periodo del 2015 al 2018. Se aprecia que el porcentaje de los habitantes que perciben este problema es elevado y ha crecido constantemente, puesto que, representan más de tres cuartos de la población. La gráfica muestra que este porcentaje ha aumentado del 77% al 79% en cuatro años, lo que indica que este problema ha sido constante o ha incrementado el número de casos de delitos relacionados u ocurridos en los transportes públicos o en los espacios públicos.

2.3 Inicios del problema de inseguridad en Playa del Carmen

Ya una vez descrita brevemente la historia de Playa del Carmen, como parte importante del tema de investigación es necesario conocer el contexto histórico de la inseguridad que se suscitaba en Playa del Carmen, para esto, se pretende revisar registros en lo que se describan los delitos que ocurrían en Playa del Carmen, así como la percepción de inseguridad de la población residente.

Señala un reconocido cronista de Playa del Carmen, Raymundo Tineo, que el crecimiento descontrolado fue parte del detonante de la inseguridad que empezó a manifestarse en Playa del Carmen. La llegada de personas de muchas partes del país y también de migrantes extranjeros propició que las personas se asentaran en espacios que no estaban regulados, por lo que la organización de Playa del Carmen no estaba del todo controlada por el gobierno. El hecho que convivan personas de diferentes identidades en un espacio reducido implicaba (Realidades Quintana Roo, 2018, párrafo 2)

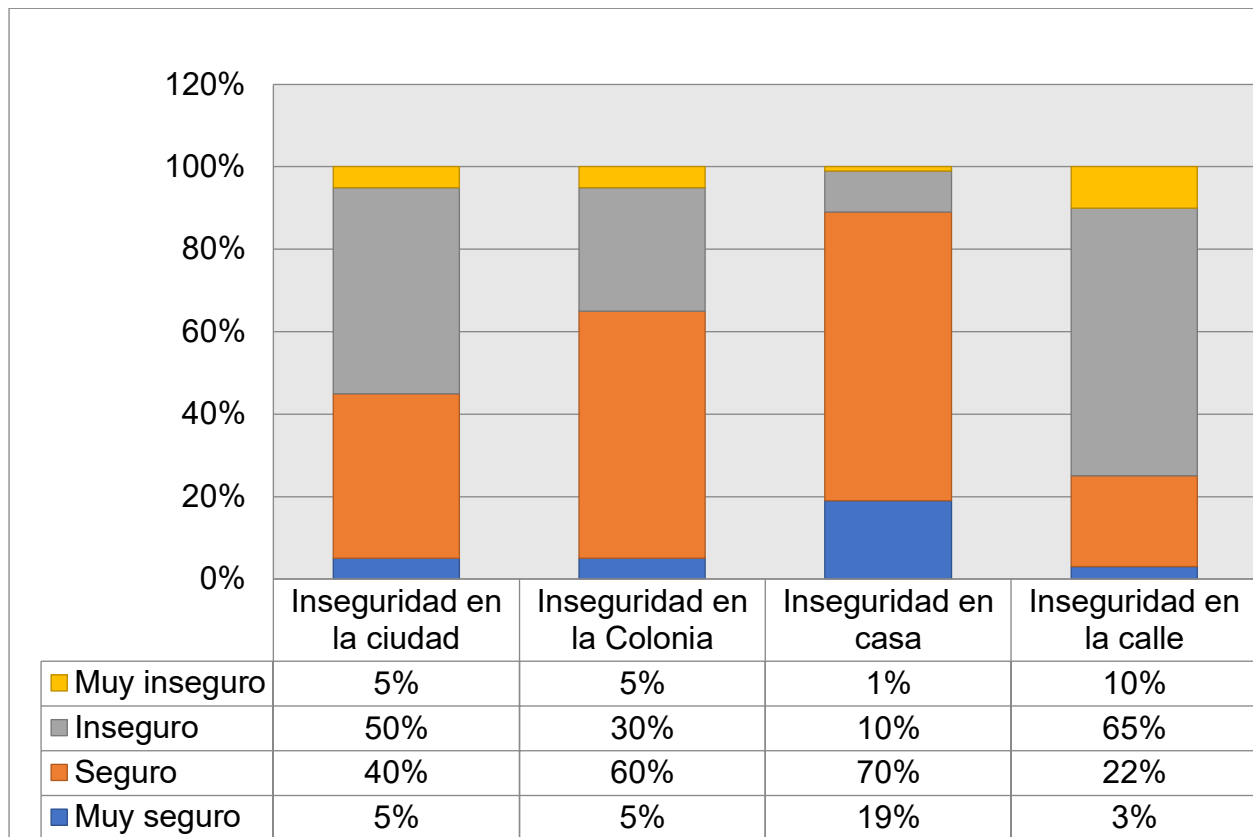
Para los años 1997 y 1998 habían registrados seis tipos de delitos: robo, fraude, lesiones, abuso, homicidio y otros. El robo y fraude rebasaban el 50% de la población en Benito Juárez, pero cuando se estima la proporción de delitos junto con la población total, el municipio de Isla Mujeres ocupa el primer lugar con una tasa de 3,601 en 1997, seguido del municipio de Solidaridad con 2,987 y Benito Juárez con 2,637 delitos por cada 100 mil habitantes, en 1999 la tasa de delitos estimados por cada 100 mil habitantes es más alta en el municipio de Solidaridad. En el año 2000 Solidaridad registra la cifra más alta en diversos tipos de delitos. En 2003 y 2004, Solidaridad y Othón P. Blanco incrementa el número de delitos, tanto en porcentajes como en tasas delictivas. En 2005 Solidaridad ocupa el primer lugar con una tasa de 3,153 delitos, seguido de Othón P. Blanco (Ihl y Martínez, 2008, P. 27).

Los datos anteriores conllevan a la conclusión de que la alta incidencia de delitos está directamente relacionada con los municipios donde se localizan las mayores ciudades turísticas y de servicios, los cuales son Cancún, Chetumal, Playa del Carmen y

Cozumel. De igual forma, el acelerado crecimiento poblacional, así como industrialización de las ciudades de Cancún y Playa del Carmen, fueron propicios para la aparición de la violencia como un fenómeno frecuente en el lugar (Ihl y Martínez, 2008, P. 27).

En el año 2008 se realizó un estudio para un diagnóstico de la seguridad en tres principales ciudades turísticas de Quintana Roo: Cancún, Playa del Carmen y Cozumel. En Playa del Carmen, el Observatorio Urbano Riviera Maya realizó una encuesta para que se pueda elaborar el diagnóstico de la seguridad en la ciudad. El diagnóstico se dividió en dos apartados: Percepción de inseguridad y victimización. Para el apartado de la percepción de la inseguridad, dividió los diferentes niveles: estado, ciudad y colonia donde se habita. De igual forma se dividieron los espacios en específico: casa, trabajo, escuela, calle, centros comerciales, transporte público y automóvil particular. En el segundo apartado se realiza la tasa de victimización (Ihl y Martínez, 2008, pp. 48-49), sin embargo, para el presente trabajo no se presentará el segundo apartado puesto que se considera suficiente exponer algunos datos del primero para tener un panorama en el contexto de la inseguridad en Playa del Carmen en el 2008. Se tomó una muestra de 2160 hogares

Gráfica 7. Percepción de inseguridad en Playa del Carmen



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de Ihl y Martínez (2008)

En la gráfica 7 se observa la percepción de inseguridad en los distintos niveles de la vida cotidiana de los habitantes encuestados. En el nivel de ciudad, en Playa del Carmen se percibe mayormente como inseguro, debido a que la mitad de los encuestados contestaron de dicha manera. En menor proporción se contestó que la ciudad es segura con un 40% de los encuestados. Según Ihl y Martínez (2008), en las colonias donde se contestaba que la ciudad era insegura fueron en Colosio, Pedregal, Ejidal, Bellavista y Mundo Habitat; mientras las colonias donde los habitantes contestaron como una ciudad segura fueron en Misión del Carmen, Santa Fe y Zazil-Há (P. 49).

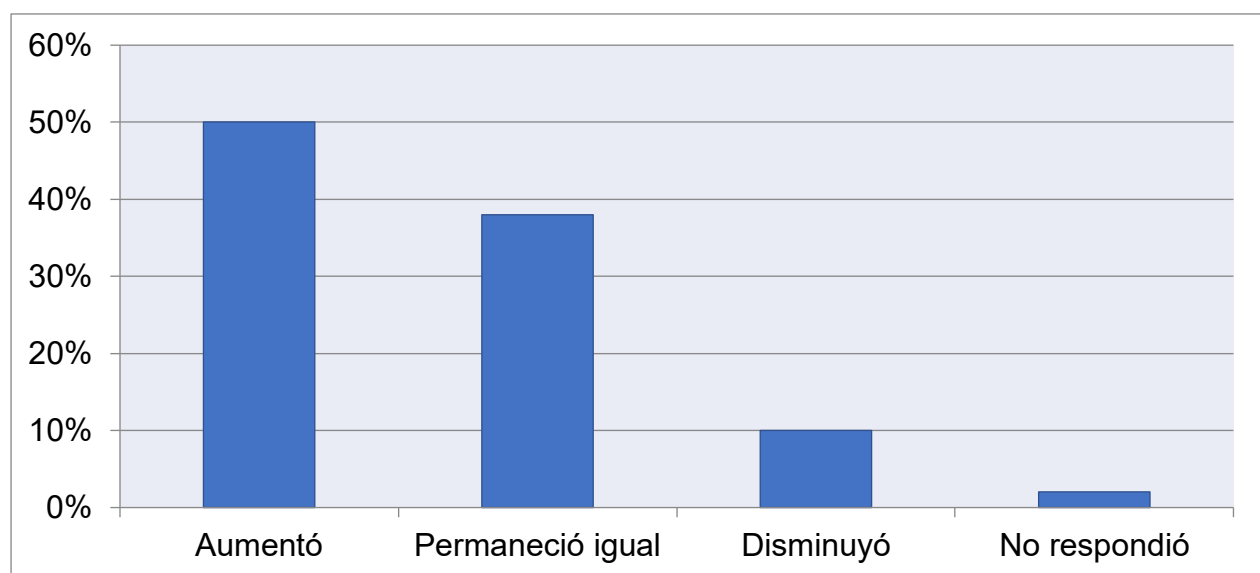
En cuanto la percepción de inseguridad en la colonia, el 60% contestó que su colonia es segura, el 30% contestó que no es segura y muy pocos encuestados contestaron que es muy segura o muy insegura. Ihl y Martínez (2008) describen que la visión de los encuestados en cuanto la percepción de inseguridad cambia dependiendo el ámbito espacial en el que se refieran.

En cuanto a la percepción de la inseguridad en casa, la mayoría de las personas (70%) contestaron sentirse seguras en su casa, alrededor del 20% contestó sentirse muy seguros y un 10% contestó sentirse inseguros. En el trabajo de Ihl y Martínez (2008) se menciona que fueron en las colonias de Zazil-Ha, Colosio y Pedregal los lugares donde contestaron sentirse inseguros.

Por último, es en la calle donde se percibe mayor inseguridad por parte de los encuestados, cerca del 75% siente inseguridad en la calle, mientras que por el otro lado solo un 25% se sienten seguros. Nuevamente, en las colonias donde las personas manifestaron sentirse inseguros fueron en Gonzalo Guerrero, Bellavista y Colosio; mientras que donde se sienten seguros fue en Nueva Creación y Misión del Carmen (Ihl y Martínez, 2008, P. 49).

En el estudio de Ihl y Martínez (2008) destacan que la inseguridad se ha convertido en un problema constante en la vida de los ciudadanos de las zonas urbanas, por lo que afecta en la calidad de vida y provoca considerables daños y costos económicos de la población. Por lo tanto, se les cuestionó si consideran, desde su perspectiva, el curso que ha llevado en frecuencia las cantidades de incidencia delictiva. Se realizaron cuatro niveles de análisis para conocer el curso de la percepción de inseguridad de los encuestados.

Gráfica 8. Percepción de la incidencia delictiva



Fuente: Elaboración propia a partir de Ihl y Martínez (2008)

Por lo que se observa en la gráfica de percepción de incidencia delictiva, se llega a la conclusión que la mayoría de los encuestados perciben que las incidencias delictivas han aumentado con un 50%. Por otro lado, el 38% considera que ha permanecido igual y muy pocos son los que perciben que ha disminuido. Las colonias que percibieron esta alza en las incidencias delictivas fueron Gonzalo Guerrero, El Pedregal, Misión del Carmen, Centro y Santa fe

Figura 2 Percepción de inseguridad en colonias de Playa del Carmen



Fuente: Elaboración propia a partir de Ihl y Martínez (2008)

En la figura 2 se observan las colonias por las cuales se conformaba Playa del Carmen en 2008. Se observa que la percepción de las personas varía en cada colonia, sin embargo, los encuestados contestaron mayormente que perciben Playa del Carmen como una ciudad insegura.

Los datos anteriores de las incidencias delictivas junto con la percepción de inseguridad nos revelan que la inseguridad en las ciudades turísticas son las que mantienen más altos estos índices. Playa del Carmen se encuentra dentro de las ciudades con mayores atracciones turísticas. La inseguridad se encuentra en aumento desde los años en los que fueron realizados los estudios. Esto nos lleva a concluir que la inseguridad en Playa del Carmen comenzó a crecer en mayores proporciones desde 1998, y para el año 2008 donde se realizó el estudio de la percepción de inseguridad, esta inseguridad ya era percibida por los habitantes de la ciudad.

Una vez que se ha conocido cual es la perspectiva de la inseguridad que ha tenido Playa del Carmen en su etapa de crecimiento, ahora se va a describir brevemente sobre la perspectiva que han tenido otros países respecto a la inseguridad que se suscita en Playa del Carmen.

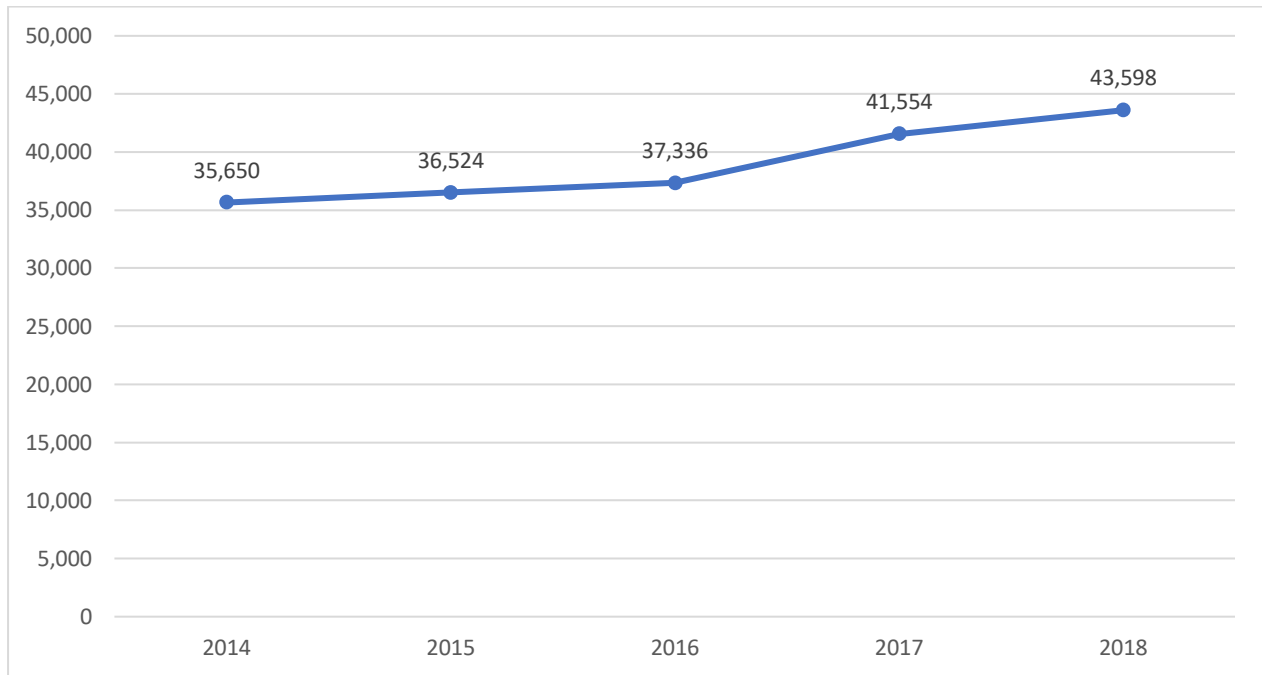
CAPÍTULO III. CONTEXTO DE INSEGURIDAD Y SECTOR TURISTICO DE PLAYA DEL CARMEN Y LA PERCEPCIÓN DE INSEGURIDAD DEL TURISTA VISITANTE.

En este capítulo se describirá brevemente el contexto económico de Playa del Carmen, con el fin de conocer las características a fines con el área de estudio. Seguidamente se describirá la metodología para llevar a cabo el trabajo de investigación y por último se describirán y analizan los resultados del trabajo de investigación.

3.1 Contexto social y económico de Playa del Carmen.

En este apartado se describirá el panorama del contexto de Playa del Carmen en cuanto a la economía y el ámbito social. Para el presente trabajo de investigación es importante conocer datos a lo que refiere al turismo y a la inseguridad que se suscite en Playa del Carmen. Para esto se consultará información referente a las actividades turísticas que se suscitan en la Riviera Maya, dado que el municipio de Solidaridad se encuentra comprendida dentro de lo denominado como Riviera Maya.

Gráfica 9. Incremento de números de cuartos en Riviera Maya



Fuente: Elaboración propia a partir de Secretaría de Turismo (2020)

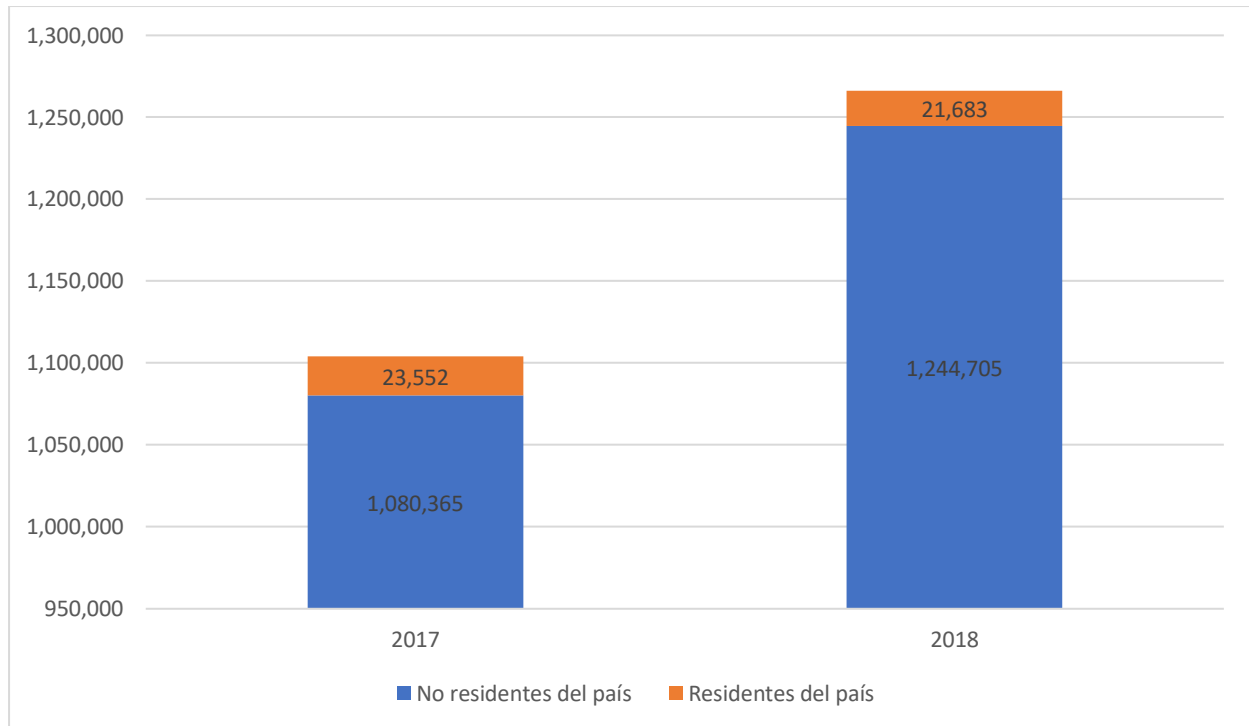
Cabe mencionar que Playa del Carmen forma parte de la llamada Riviera Maya y en los informes gubernamentales que se realizan para dar a conocer los datos turísticos, no siempre aparecen los datos precisos de la ciudad, sino que se muestra como Riviera Maya. De igual forma, es importante señalar que los lugares en los que se contempla en la Riviera Maya son Akumal, Playa del Carmen y Playacar. Conocido esto, en la gráfica 8 muestra que el número de cuartos ha incrementado de forma considerable.

El crecimiento del número de cuartos nos indica que las demandas de los visitantes han aumentado, por lo que se puede concluir que el turismo ha seguido creciendo rápidamente desde el auge turístico en la Riviera Maya. También este crecimiento nos indica que la población y la economía siguen creciendo en esta zona.

El problema de inseguridad afecta principalmente a las ciudades turísticas. Se logra observar que conforme va creciendo la actividad turística, también lo han hecho los delitos registrados. Playa del Carmen ha tenido el problema de inseguridad desde su auge turístico y poblacional, el problema ha sido tal que en el marco internacional ha

tenido relevancia debido a las alertas de viaje que se han emitido donde aparece esta ciudad como un lugar inseguro.

Gráfica 10. Llegada de turistas registrados en Playa del Carmen en los años 2017 y 2018



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de datos de la INEGI (2020)

En la gráfica 10 se muestra un registro de la llegada de turistas a Playa del Carmen en el año 2017 y 2018. Se aprecia que la cantidad de turistas que llegan a Playa del Carmen en su gran mayoría son turistas que no son residentes de México. Esto muestra que los servicios turísticos que se ofrece en Playa del Carmen son consumidos principalmente por turistas de origen extranjero. También nos señala la importancia que genera la llegada de turistas a Playa del Carmen, por lo que es necesario cuidar y mantener una buena oferta en servicios turísticos y seguridad en la ciudad.

Tabla 4. Principales nacionalidades de turistas encuestados que se hospedaron en Playa del Carmen en 2019

Nacionalidad	Turistas	Participación en porcentaje
México	338	32%
Argentina	214	20%
Estados Unidos	177	17%
Canadá	85	8%
España	56	5%
Colombia	49	4%
Chile	38	3.50%
Francia	38	3.50%
Brasil	23	2%
Alemania	19	1.70%
Italia	10	1%
Reino Unido	5	0.50%
Perú	5	0.50%

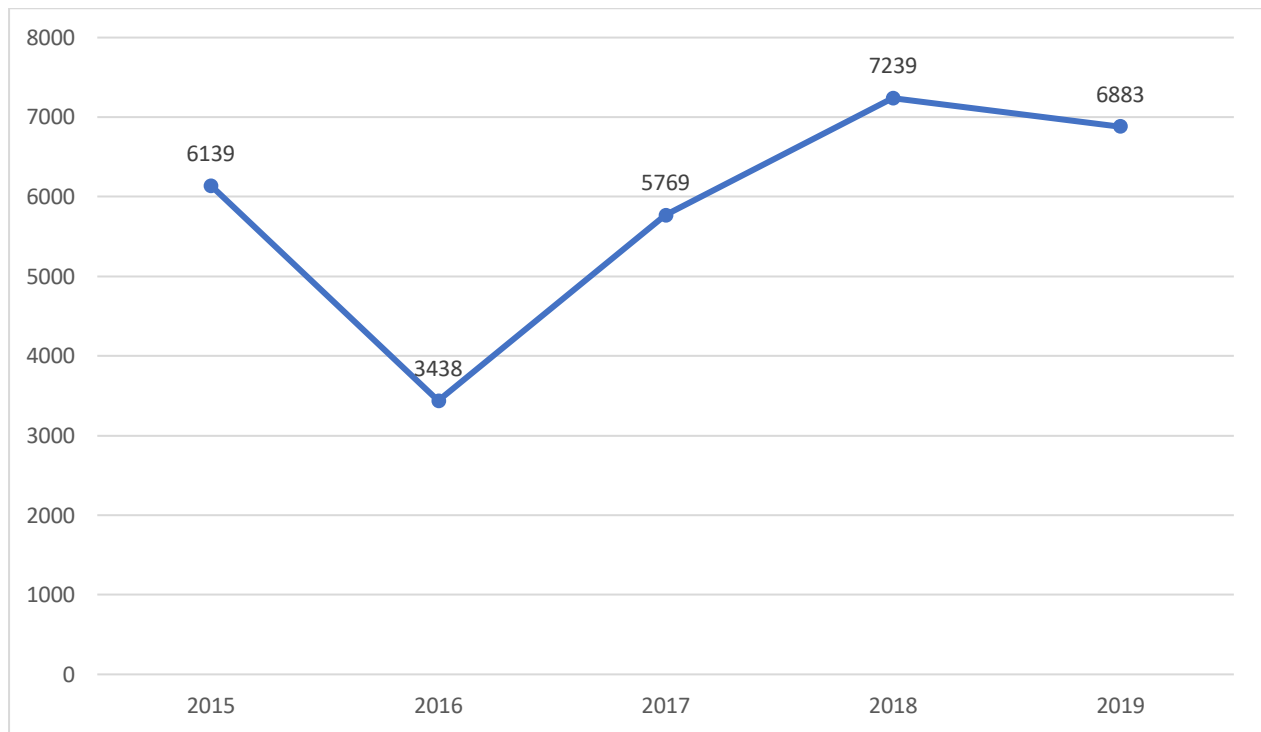
Fuente: Elaboración propia a partir de la Secretaría de Turismo del Ayuntamiento de Solidaridad (2019)

En la tabla 4 fue realizada con información publicada por la Secretaría de Turismo del Ayuntamiento de Solidaridad quien realizó encuestas a turistas que circulaban en la Quinta Avenida de Playa del Carmen, por lo que el resultado solo representa a una muestra de 1057 turistas entrevistados.

Se aprecia en la tabla que los turistas de origen mexicanos son los que más están presentes como turistas en Playa del Carmen, seguido de Argentina y Estados Unidos respectivamente. Esto no quita mérito que los turistas de nacionalidad extranjera son los

que dominan en la cantidad total de turistas que visitan Playa del Carmen. Los turistas mexicanos representan el 32% de los encuestados y los turistas extranjeros representan el 68% de los encuestados.

Gráfica 11. Incidencias delictivas en el municipio de Solidaridad en el periodo de 2015 al 2019



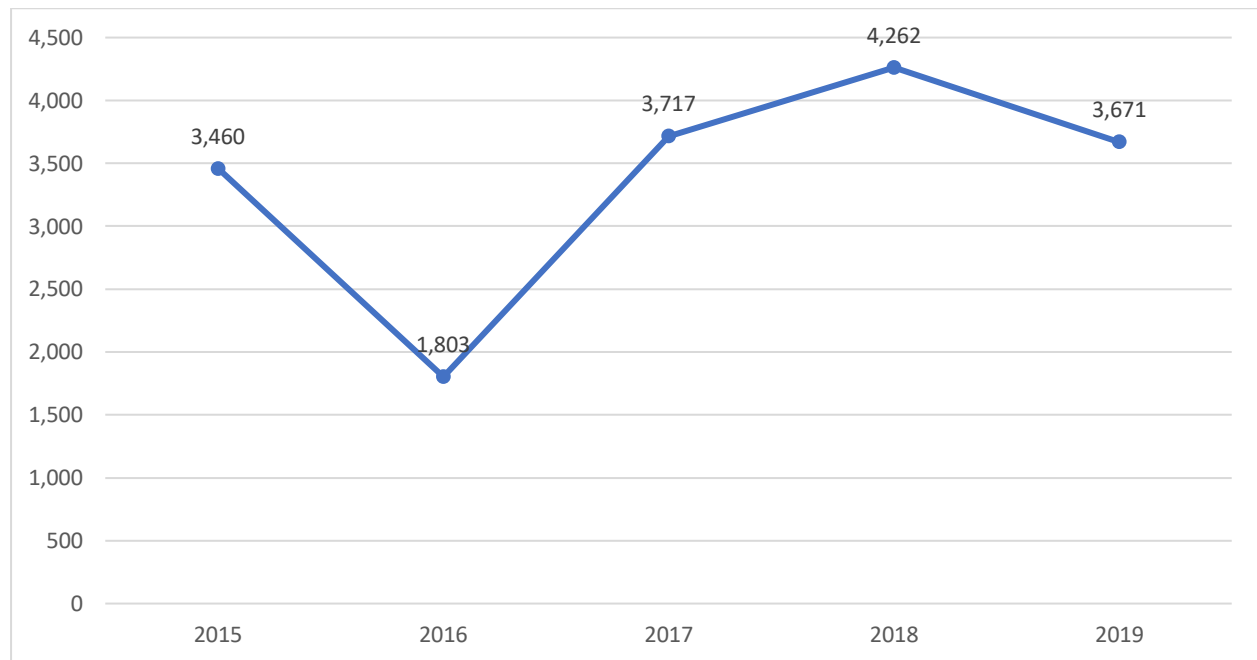
Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública (2020)

En la gráfica 11 se aprecian los incidentes totales ocurridos en el municipio de Solidaridad en el periodo del 2015 al 2019. Se aprecia que en el año 2018 fue en el que se registraron más incidentes delictivos, y en el año 2016 fue en el que se registraron menos. Se aprecia que en los dos últimos años ha habido una cifra mayor al año en el que comenzó el periodo analizado. Cabe mencionar que a partir del año 2016 hubo un cambio de gobierno en el estado de Quintana Roo, por lo que los años posteriores pueden reflejar el trabajo de seguridad en este municipio por parte del nuevo gobierno.

En el registro de los incidentes delictivos existen diversas clasificaciones de los delitos, en los tipos de bienes jurídicos afectados hay dos los cuales son los que más

existen registros en el municipio de solidaridad, los cuales son: el patrimonio y la vida e integridad corporal (como bienes jurídicos afectados). En las gráficas siguientes se muestran el desarrollo de estos tipos de delitos.

Gráfica 12. Número de delitos contra el patrimonio registrados en Solidaridad en el periodo del 2015 al 2019

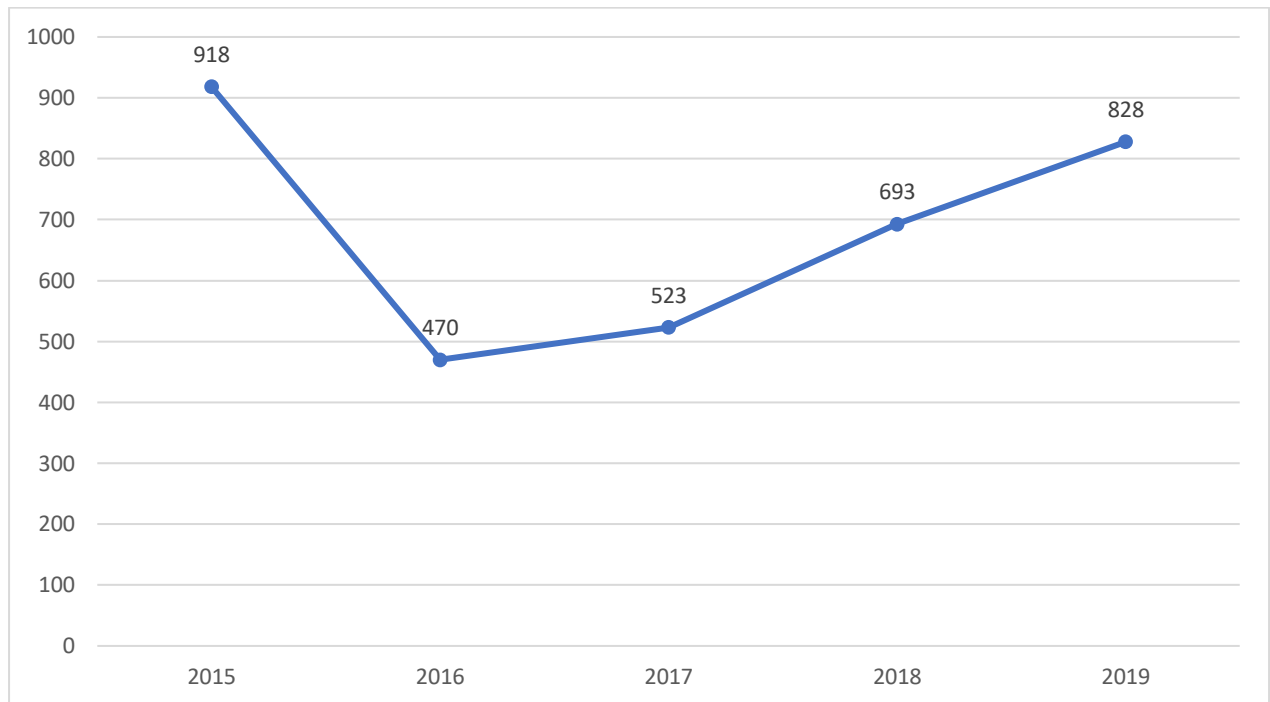


Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos del Secretariado del Sistema Nacional de Seguridad Pública (2020)

En la gráfica 12 se muestra la cantidad de delitos registrados a los que se refiere a al patrimonio como bien jurídico afectado, en el cual se derivan los delitos como: abuso de confianza, daño a la propiedad, despojo, fraude, robo, extorsión y otros delitos contra el patrimonio (SSNSP, 2020). Se aprecia que en el periodo analizado el año en el que se observa la cantidad más baja de los delitos registrados es en el 2016, sin embargo, esta cifra vuelve a subir a lo que existe un notable aumento en años posteriores.

En la cantidad de incidencias delictivas registradas en Solidaridad, el atentado contra el patrimonio ocupa gran parte proporcional de los delitos. Los turistas están expuestos en mayor parte que sean víctimas de estos delitos, puesto que los delincuentes aprovechan que la llegada masiva de turistas permite bastante flujo de efectivo, y los botines son mayores.

Gráfica 13. Número de delitos que atentan contra la vida y la integridad personal registrados en el municipio de Solidaridad en el periodo del 2015 al 2019.



Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos del Secretariado del sistema Nacional de Seguridad Pública (2020)

En la gráfica 13 se muestra el número de delitos registrados que atentan la vida y la integridad corporal como bien jurídico, la cual abarca los tipos de delitos como el aborto, feminicidio, homicidio, lesiones y otros delitos contra la vida y la integridad personal.

Haciendo análisis en la gráfica 13, el año que se registró mayor número de delitos fue en el 2015, más adelante las cifras se redujeron en el año 2016 pero fueron aumentando progresivamente hasta el año 2019 pero no llega a ser tan alta como en el año 2015.

Los eventos ocurridos como el ataque a un bar y el atentado contra un ferry en Playa del Carmen sin duda han sido eventos de potencial importancia que impactan en la imagen como destino turístico. La suma de estos dos eventos con los datos de los delitos registrados en el municipio de Solidaridad, nos pueden indicar que hay notable crecimiento de inseguridad en el lugar.

Desde el punto de vista de las empresas operadoras en los aeropuertos señalan que han tenido afectaciones negativas debido a incidentes delictivos de alto impacto como los atentados. Dichas empresas se basan en el tráfico de pasajeros y en el precio de las acciones para interpretar que ha habido un impacto en la afluencia de turistas que llegan a Playa del Carmen o Cancún. (Martínez, 2017, párrafo 2)

Ante las situaciones de inseguridad, el gobierno de Quintana Roo ha tomado medidas para contrarrestar los efectos provocados por la delincuencia. Parte de esto implica que la policía local del municipio de Solidaridad será coordinada con la policía estatal para llevar a cabo operativos más organizados. También se implementará equipo de tecnología para la vigilancia y seguimiento en las calles y tener mejor control de los hechos que ocurren en las ciudades afectadas (Agencia EFE, 2019, párrafo 2-5).

3.2. Entrevista a turistas extranjeras que han visitado Playa del Carmen

La estrategia metodológica del presente trabajo de investigación fue tipo cualitativa, de primera instancia se construyó una entrevista en formato digital la cual por medio de la plataforma de *Google Documents* se pudo concretar y enviar a personas de origen extranjero y de origen mexicano quienes han estado en Playa del Carmen o quienes en ese momento se encontraban de visita en el lugar. Cabe mencionar tal como se ha escrito en párrafos anteriores que, debido a la contingencia sanitaria provocada por el virus SARS-COV19, la forma en la que se extraería la información cambió, por lo que ya no se pudo trasladar directamente a entrevistar a los extranjeros a Playa del Carmen debido al riesgo que implicaba realizar dicha actividad. Es por esto por lo que se decidió optar por otras alternativas que no perdieran la esencia principal de este trabajo que era obtener información mediante la experiencia contada por los turistas que han visitado Playa del Carmen.

Es importante mencionar que se decidió por incluir a personas de origen mexicano a la investigación para tener una perspectiva que sirva de base en comparación con la perspectiva que tienen los turistas extranjeros. La entrevista digital se envió y fue libre de cualquier persona que desee contestarla y todas las respuestas fueron incluidas en los resultados de la entrevista, dicho esto para señalar que no fue importante considerar una muestra equitativa entre ambos tipos de origen de los turistas (mexicanos y extranjeros), debido que el análisis de las respuestas no tuvo como objetivo confrontar una perspectiva frente a otra, sino enriquecer a la investigación.

Para la construcción de las preguntas de la entrevista se tomaron en cuenta diversas ideas respecto al constructivismo, fenomenología, teoría de las percepciones, el miedo, imagen de destino turístico y finalmente percepción de inseguridad. Tomando en cuenta los conceptos, ideas y definiciones, así como teorías, fue como se logró establecer un modelo de análisis para construir preguntas de la entrevista y así lograr el objetivo del presente trabajo de investigación. En primera instancia se crearon preguntas las cuales son las que sirvieron de guía para llevar a cabo el estudio.

Para tener mejor comprensión de las preguntas, se debe entender que el constructivismo busca comprender la manera en la que el individuo asimila la realidad, usando de por medio los procesos cognitivos e interactuando con el entorno (Araya, Alfaro y Andogueni, 2007, p. 77). Por lo tanto, según el constructivismo, se debe tratar de entender cómo se construye una realidad en la mente de los turistas, considerando distintos ámbitos de la vida del turista. Payer (2008) señala que los individuos están constantemente cambiando, al igual que cambia la manera en la que van concibiendo la realidad. Esto nos puede ayudar a comprender si por algún acontecimiento o hecho en particular, la percepción de inseguridad de un turista cambia a partir de ello.

Sin duda, la fenomenología también sirve para llevar a cabo el presente estudio, dado que, este enfoque estudia de qué manera las experiencias de vida de un sujeto afecta en su perspectiva con la realidad. En la perspectiva de este enfoque se considera que la percepción de los individuos puede ser influida por muchos otros factores que normalmente no se tomarían en cuenta para realizar un estudio (Fuster, 2019. P. 202). Sin duda, esta perspectiva es necesaria considerarla para el estudio de la percepción de inseguridad de los turistas extranjeros, dado que, las experiencias de vida, así como otros factores entran en juego cuando se trata de construir realidades en la mente de un individuo. Es posible que por diferentes experiencias de vida los turistas puedan percibir un nivel de inseguridad diferente a otro turista que ha experimentado diferentes circunstancias.

La percepción de inseguridad nos indica Jasso (2013) que: “la perturbación angustiosa del ánimo que se deriva de la diferencia entre el riesgo percibido de ser víctima de un crimen y la victimización de hecho” (p. 14). En este estudio se pretende conocer qué tanto el turista se siente en riesgo de ser víctima de un delito, por lo que esta definición es la más importante a conocer para comprender el objetivo del estudio. Además de intentar reconocer el grado de percepción de inseguridad que sintió el turista durante su visita, también se pretende conocer cuáles son las situaciones que le hicieron percibir el riesgo.

El miedo va muy relacionado con la percepción de inseguridad por lo que es necesario describirlo. Señala Grünewald (2010) que el miedo es una emoción básica del hombre debido que forma parte de las actividades fisiológicas y que sirve principalmente

para distinguir el peligro y evitarlo (p. 25). Por otro lado, Bauman (2009) describe más al respecto del miedo; él define el miedo derivativo, el cual es un tipo de miedo que siempre está presente en la mente de las personas (P. 11). Sin duda el miedo expresado en la entrevista por parte de los turistas servirá de ayuda para entender cómo funciona su percepción de la inseguridad durante su visita.

Vargas (2010) describe tres dimensiones que se relacionan con el constructo de la percepción de inseguridad; (1) el temor a ser víctima de un delito; (2) la caracterización de un lugar como peligroso y; (3) los procesos de percepción del riesgo (p. 8). En estas dimensiones se considera principalmente los aspectos físicos, ya sea en la infraestructura del lugar, así como el aspecto de las personas que se encuentran en el lugar. También incluyen los factores de información sobre la criminalidad del lugar, como los medios de comunicación o rumores, y que los individuos les afecta esta información e impacta en su percepción de inseguridad. Estas dimensiones descritas por Vargas (2010) son importantes a considerar para llevar a cabo el estudio de la percepción de inseguridad ya que se describen factores los cuales los turistas pueden afectarles en su percepción de inseguridad. Sin duda, es importante valorar que aspectos del entorno puede causar que el turista sienta que está en un lugar peligroso o por el contrario, que se sienta seguro.

Por último, la imagen de un destino según la Organización Mundial del Turismo (citado por Moreno Et. Al. 2012): "(...) son las ideas o conceptos que se tienen del mismo a nivel individual o colectivo y que, (...) constituye un conjunto de expectativas y percepciones que un turista potencial tiene acerca del destino". (p. 121). Por otra parte, Suarez (2012) añade que la imagen de un destino es generada por dos fuerzas primordiales: los factores de estímulo y los factores personales. Los factores de estímulo se refieren a la información del destino turístico y los factores primordiales se refieren a las características socioculturales de los turistas (p. 14). Relacionado a ideas anteriores, los turistas se tornan influenciados por la información que encuentran sobre un destino turístico, además que esto influye en su percepción de inseguridad, también influye en la construcción de la imagen de un lugar como destino turístico. También las ideas o la cultura, dependiendo del país o región del que provengan, influyen en la manera en la que ellos construirían la imagen de un destino turístico. Parecido con lo sucedido a la percepción de inseguridad, los turistas que provengan de un país van a idealizar de forma

diferente la imagen de un destino a los turistas de otro país. Esto es importante conocerlo y estudiarlo para entender qué tanto afectan, tanto la información difundida, como los rasgos socioculturales de un turista en la creación en la imagen de un destino turístico y, por lo tanto, saber en qué afecta la percepción de inseguridad dependiendo de la imagen que tengan.

Tomando en cuenta los puntos anteriores, se llevó a cabo la construcción de la entrevista la cual quedó de la siguiente manera:

Información del entrevistado

- Nombre
- Edad
- Género
- Nacionalidad o país de origen
- Veces que ha estado en Playa del Carmen
- Año(s) que visitó Playa del Carmen
- Tiempo que visitó o que lleva visitando Playa del Carmen (ya sea días, meses o años)
- ¿Actualmente te encuentras en Playa del Carmen?

Entrevista

1. ¿Conoce o ha revisado los datos estadísticos de criminalidad de Playa del Carmen?
2. ¿Qué ha notado o qué nos puede describir sobre los datos estadísticos de la criminalidad en Playa del Carmen?
3. Considerando el aspecto físico de la infraestructura (calles, postes, edificios, etc.) en Playa del Carmen ¿Cómo percibió la inseguridad en Playa del Carmen?
¿Por qué?

4. Considerando el trato, conducta o aspecto físico de los prestadores de servicios (guías de turistas, vendedores de boletos, meseros, etc.) ¿Cómo percibió su inseguridad en Playa del Carmen?
¿Por qué?
5. Considerando el trato, conducta o aspecto físico de los residentes locales, ¿Cómo percibió su inseguridad en Playa del Carmen?
¿Por qué?
6. Considerando el papel de las autoridades encargadas de mantener el orden (guardias, policías, cuerpos de rescate, etc.) ¿Qué tan seguro se sintió en Playa del Carmen?
7. De acuerdo con su observación, ¿Considera que son capaces de mitigar alguna situación de riesgo?
¿Por qué?
8. Si se ha enterado por noticias, reportajes o rumores sobre hechos delictivos en Playa del Carmen ¿Qué tanto le hizo sentir inseguridad en su visita en Playa del Carmen?
¿Por qué?
9. ¿Fue víctima de algún delito durante su visita en Playa del Carmen?
10. ¿Podría narrar cómo sucedió/sucedieron?
11. ¿Qué tan frecuente se sintió vulnerable a ser víctima de un delito durante su estancia en Playa del Carmen?
¿Por qué?
12. Aun considerando que un destino turístico es potencialmente peligroso, pero tiene importantes atractivos turísticos, ¿Lo visitaría?
¿Por qué?
13. En cuestión de inseguridad o ser víctima de un delito, ¿Cuáles son sus miedos que siempre tiene presente en su mente mientras está de visita en un destino turístico distinto a su país de residencia (aunque no hayan sucedido)?
14. De acuerdo a su experiencia, ¿Cómo considera que es la inseguridad en Playa del Carmen?

15. Con sus propias palabras, ¿Cómo describiría la inseguridad en Playa del Carmen?
16. ¿Cómo considera que es la inseguridad en el resto del país (México)?
17. ¿Podría describir brevemente cómo considera que es la inseguridad en México?
18. ¿Cómo califica el nivel de inseguridad de su lugar de procedencia?
19. ¿Podría mencionar algunas diferencias de la inseguridad percibida de su lugar de origen con la inseguridad percibida en Playa del Carmen?
20. Considerando la experiencia de viaje que ha tenido en cuanto su percepción de inseguridad, ¿Volvería a visitar Playa del Carmen?
¿Por qué?

Las preguntas de la entrevista fueron ajustadas de tal forma que pueda adaptarse mejor al formato y función de la plataforma de *Google documents*, por lo que en varias preguntas se compusieron con respuestas de tipo valorativas en cuanto el nivel de percepción de inseguridad que los turistas sentían (nulo, bajo, medio, alto y muy alto). Principalmente las preguntas a las que se les añadió “¿Por qué?” fueron las que se les preestablecieron dichas respuestas valorativas, esto para que puedan explicar más a detalle las razones o motivos por las cuales percibieron dicha valoración en su percepción de inseguridad. A continuación, se va a explicar el propósito de cada pregunta escrita en la entrevista.

Las preguntas 1 y 2 responden principalmente a que si los turistas conocen el nivel objetivo que los datos de criminalidad o de incidencia delictiva. Vargas (2010) señala en una de las dimensiones el constructo de la percepción de inseguridad de un individuo: “El nivel objetivo de la delincuencia, si bien es importante destacar que no todos los delitos ejercen la misma influencia en la percepción de inseguridad” (p. 8). Por lo tanto, se desea saber a partir de estas dos primeras preguntas si el turista es consciente de las cifras objetivas de inseguridad que acontecen en Playa del Carmen y si este influye en su percepción de inseguridad y, por lo tanto, si influye en el resto de las respuestas que dará en el transcurso de la entrevista.

En la pregunta 3 fue basada en las dimensiones del constructo de la percepción de inseguridad de Vargas (2010): “Características de la vida urbana, como el tamaño de los edificios, nivel de agresividad y nivel de vegetación, por citar algunos ejemplos.” (p. 8). así como también los aspectos físicos de un lugar como la iluminación, vandalismo percibido, etc. (p. 8). En la pregunta se desea conocer si el turista al ver indicios o evidencias de una falta de mantenimiento o de descuidos en infraestructura de la ciudad, así como daños ocasionados por los residentes locales y que indiquen presencia alta de criminales, influya en su percepción de inseguridad. De esta forma se puede saber si el aspecto de la infraestructura de Playa del Carmen presenta problemas ante la percepción de los turistas o en dado caso, si no influye este en su percepción de inseguridad.

Las preguntas 4 y 5 se basaron en las dimensiones del constructo de la percepción de inseguridad: “Evidencias de descuido físico y de comportamientos incívicos, ya que se interpretan como indicadores de degradación social.”(Vargas, 2010, p. 8). Por lo señalado anteriormente, un componente del constructo de la percepción de inseguridad es la percepción de los individuos con el aspecto y comportamiento de las personas alrededor. En este caso, es necesario conocer la percepción de los turistas respecto a las personas con las que interactúa durante su viaje. Se pretende conocer si la percepción de inseguridad del turista es afectada de acuerdo con la conducta y aspecto físico de las personas con las que de alguna forma interactúa. Con esta idea se cree que, si las personas que son residentes o el personal con los que el turista tiene que interactuar son irrespetuosas, su comportamiento es inadecuado o tienen una vestimenta que visiblemente aparenta mal aspecto, la percepción de inseguridad del turista puede aumentar y sentirse inseguro.

Las preguntas 6 y 7 se basaron en las dimensiones del constructo de la percepción de inseguridad de Vargas (2010) el cual señala que los aspectos sociales (disponibilidad de ayuda, amenazas) (p. 8). Los individuos evalúan a otros individuos con los que interactúan y así determinan si otros individuos serían capaces de prestar ayuda o en otro caso, si el personal encargado de brindar seguridad podría brindar ayuda suficiente para garantizar superar una situación de riesgo. Por lo tanto, algo importante a considerar para valorar la percepción de inseguridad de un turista es conocer qué logra percatarse el turista respecto a la seguridad que brinda la ciudad. Se pretende saber si mentalmente

el turista no aprueba que las capacidades del personal (o la ausencia de personal) son suficientes para mitigar una situación de riesgo, entonces su percepción de inseguridad se verá afectada y tendrá temor en este aspecto.

La pregunta 8 fue basada en las dimensiones del constructo de percepción de inseguridad de Vargas (2010) en la que señalan que los procesos sociales de difusión e información contribuyen a que el individuo relacione un lugar como peligroso. Sin duda es importante conocer si el turista conoció información sobre los acontecimientos criminales que acontecen en Playa del Carmen y de ser así, si este fue un factor que influyó en la percepción de inseguridad del turista. Se pretende conocer qué tanto puede influir información negativa de Playa del Carmen y cómo fue el proceso que determinó que fuera afectada la percepción de inseguridad del turista. En este caso está el supuesto que, a pesar de que puede haber mucha información negativa sobre Playa del Carmen, el turista no puede verse afectado en su percepción de inseguridad.

La pregunta 9 y 10 lógicamente sirve para conocer si, en dado caso que el turista haya tenido la infortuna suerte de ser víctima de un delito, conocer que tal grado de afectación en su percepción de inseguridad llegó a tener, considerando también la gravedad del delito y si fue varias veces víctima de un delito. Sin duda en caso de que turistas reporten haber sido víctimas de algún delito es una muestra de la inseguridad que existe en Playa del Carmen. También las preguntas sirven para analizar si en caso de haber sido víctimas de un delito, qué tanto influye en la contestación de las demás preguntas. En este caso, existe el supuesto que a los turistas les haya afectado su percepción de inseguridad en tal grado que pudieran haber percibido mayor inseguridad en muchos otros ámbitos sin que realmente lo hubiera.

Las preguntas 11 y 13 (escritas en ese orden para que vaya fluido conforme a los temas de las preguntas de la entrevista) fueron basadas en Bauman (2009) con el miedo derivativo: es un fotograma fijo de la mente que podemos describir (...) como el sentimiento de ser *susceptible* al peligro: una sensación de inseguridad (...)." (p. 11). Este es un miedo que siempre está presente y a lo cual los individuos siempre están previniendo. Ambas preguntas van ligadas debido que se pretende conocer cuales eran sus miedos e inseguridades que tienen durante su visita en Playa del Carmen o en algún otro lugar que visiten. También se pretende saber de forma más específica cuáles son

los temores del turista y conocer si Playa del Carmen tiene las características adecuadas que podrían activar dichos temores.

La pregunta 12 fue basada en estudios como de Floyd y Pennington-Gray (2004) y; Jiménez y García (2018) para poner en práctica superficialmente las afirmaciones que señalan que existe una escasa relación en la selección de un destino turístico para viajar con su nivel de inseguridad difundida, es decir, que pesar que un destino turístico muestre una imagen negativa en cuestión de inseguridad, este no tendrá una afectación importante en la afluencia de turistas. La pregunta 20 fue establecida a manera de cerrar con la entrevista y obtener alguna valoración final del entrevistado, sin embargo, mantiene una relación con la pregunta 12 debido que sirve para conocer si a pesar de que haya tenido una mala experiencia, pudiera no ser factores suficientes para no repetir la visita. De esta forma pudiera conocerse si en el balance de las experiencias negativas con las positivas existe un mayor valor en las experiencias positivas del turista que determinan desear repetir el viaje, aunque haya inseguridad, o si la inseguridad no fuera un factor determinante.

Las preguntas 14 y 15 se basaron en las fases del método fenomenológico hermenéutico de Fuster (2019) en el cual se señala relatar y reflexionar sobre las experiencias vividas de un individuo para de esta forma entender las características y sucesos que influyen y nos permitan comprender la percepción de inseguridad de los turistas.

La pregunta 16 y 17 son para conocer qué tanto conocen el contexto de México en cuestión de inseguridad y si de esta forma ellos relacionan lo que acontece en México con su estancia en Playa del Carmen. Grūnewald (2010) señala la importancia de mantener una buena imagen para el turista y es posible que de tener una imagen negativa es posible tener pérdidas grandes en la afluencia de turismo (p. 26).

Por último, las preguntas 18 y 19 son basadas en conocer cuáles son las características sociodemográficas y culturales en cuanto a la inseguridad del lugar de origen del turista. Suarez (2012) señala que la imagen de un destino se conforma por dos factores: los factores de estímulo y los factores personales. En el caso de los factores personales se refiere a las motivaciones, características sociodemográficas y procedencia cultural de los turistas (p. 14). Se pretende comprender ligeramente en lo

que el turista está acostumbrado en la inseguridad que vive y tratar de relacionar la inseguridad con la que vive frente a la inseguridad que el turista vivió en Playa del Carmen.

3.3 Percepción de inseguridad de turistas extranjeros en Playa del Carmen

En este apartado se describirán los resultados de las entrevistas aplicadas las cuales abarcaron personas de nacionalidad mexicana y extranjeras, esto debido al interés que hubo al momento de su aplicación. Esto abrió una posibilidad para poder hacer una comparación de los resultados entre las respuestas de los extranjeros y mexicanos y permitió tener una perspectiva más amplia para entender la variable e la percepción de inseguridad.

La cantidad de personas entrevistadas fueron 34 personas en total, entre mexicanos y extranjeros los cuales han visitado Playa del Carmen en su mayoría más de una vez. La cantidad de personas con nacionalidad mexicana fueron 21 y 13 fueron de nacionalidad extranjera. La composición de las nacionalidades se muestra en la siguiente tabla 5:

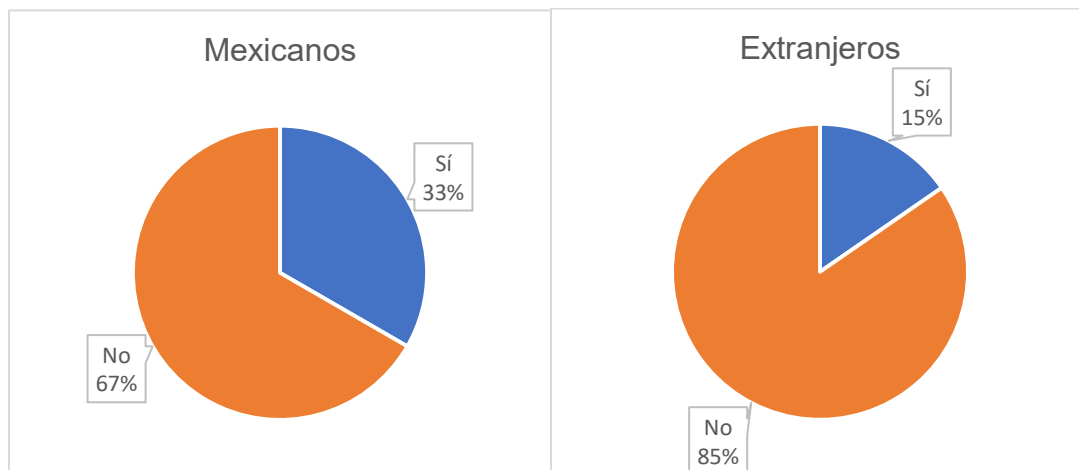
Tabla 5. País de origen de las personas encuestadas

País	Número de personas
México	21
Canadá	5
Haití	2
Italia	1
Estados Unidos	1
Argentina	1
Belice	1
Chile	1
República Dominicana	1

Fuente: elaboración propia a partir de encuestas aplicadas

La primera pregunta de la entrevista corresponde a un par de preguntas referentes la información precisa de la inseguridad de Playa del Carmen: *¿Conoce o ha revisado los datos estadísticos de criminalidad de Playa del Carmen?* y *¿Qué ha notado o qué nos puede describir sobre los datos estadísticos de la criminalidad en Playa del Carmen?* La primera consistió en respuestas de *sí* y *no*, y la segunda pregunta fue abierta para que los entrevistados manifiesten sus conocimientos sobre lo cuestionado.

Gráfica 14. *¿Conoce o ha revisado los datos estadísticos de criminalidad de Playa del Carmen?*

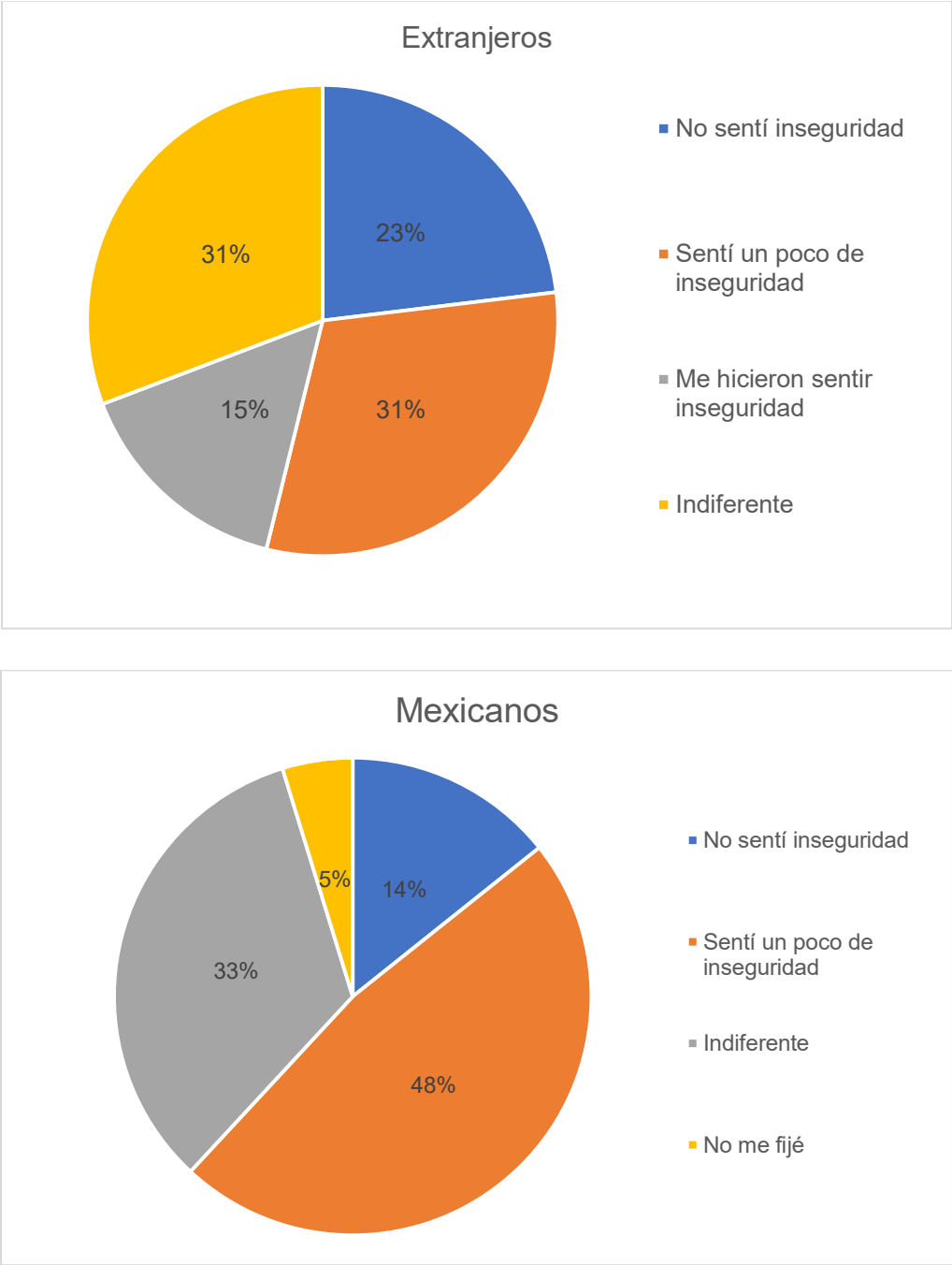


Fuente: Elaboración propia a partir de información obtenida de entrevista.

Según los entrevistados en su mayoría las personas no revisan o conocen la información existente sobre la inseguridad de Playa del Carmen. Los encuestados de origen extranjero se informan menos según la encuesta. En cuanto a las personas que se informan, tanto mexicanos como extranjeros, señalan que los principales problemas de los cuales se enteran son: delincuencia organizada, cárteles de droga, tráfico de personas y violencia.

En la siguiente pregunta es referente a el aspecto de la ciudad en infraestructura de Playa del Carmen y se establecieron respuestas de tipo valorativa en cuestión de la percepción de inseguridad del entrevistado: *Considerando el aspecto físico de la infraestructura (calles, postes, edificios, etc.) en Playa del Carmen ¿Cómo percibió la inseguridad en Playa del Carmen?*

Gráfica 15. Respuestas de encuestados a la pregunta: *Considerando el aspecto físico de la infraestructura (calles, postes, edificios, etc.) en Playa del Carmen ¿Cómo percibió la inseguridad en Playa del Carmen?*



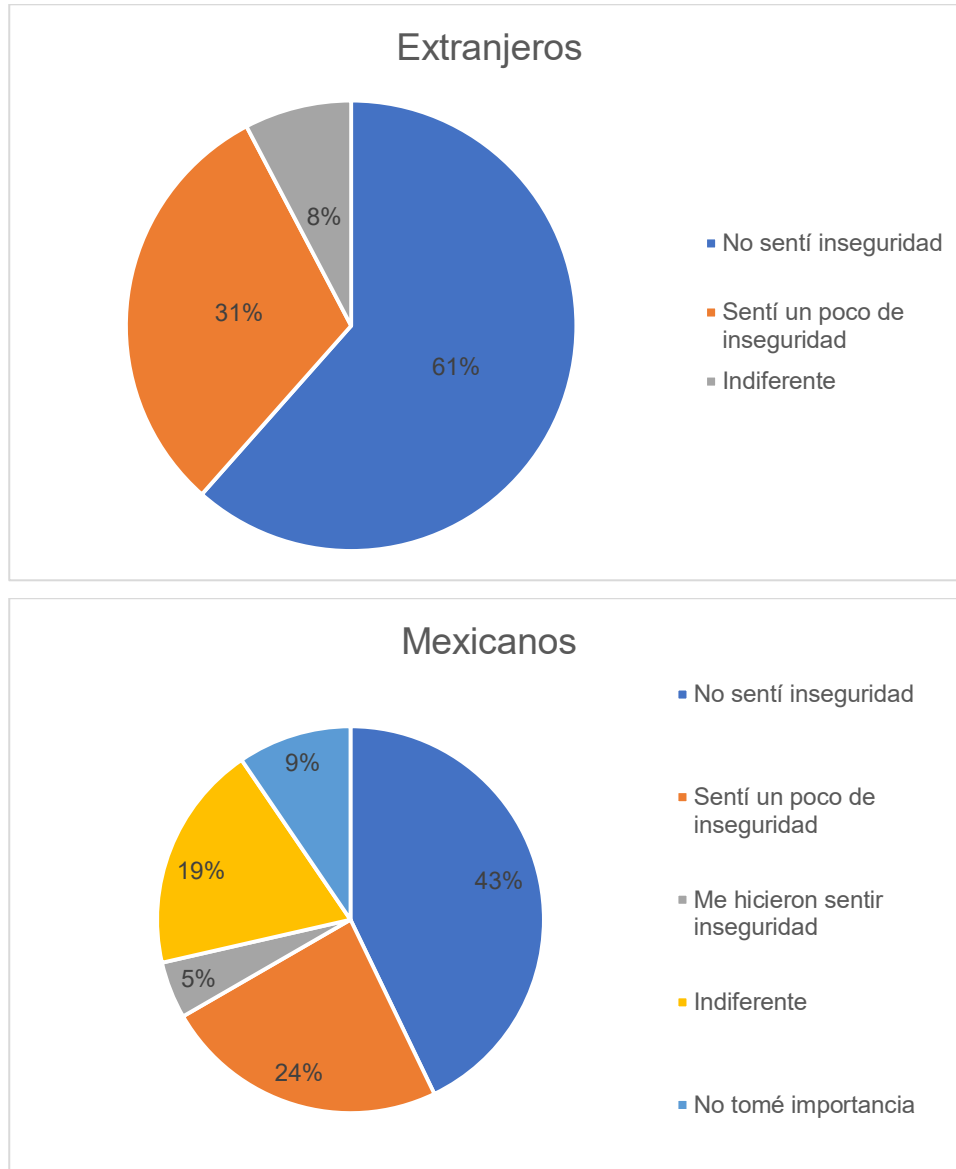
Fuente: Elaboración propia a partir de información obtenida de entrevista.

Las respuestas obtenidas dependieron de los lugares que visitaron los turistas, sin embargo, se aprecia que no se encuentra una relación evidente en que los turistas hayan sentido inseguridad por el aspecto físico de la infraestructura. Mayormente las respuestas iban más orientadas a manifestar inseguridad por la actitud de la sociedad o de lo que se han enterado por noticias que por la infraestructura de Playa del Carmen. Esto puede ser debido a que quizás la infraestructura en Playa del Carmen, al menos en las zonas destinadas para el turismo, estén en condiciones correctas para funcionar y los turistas no detectan problema en ello. Los turistas extranjeros que tuvieron oportunidad de visitar distintas áreas a las destinadas para la actividad turística de Playa del Carmen sí manifestaron que existen “zonas precarias” las cuales señalan que les hace falta adecuarlas. Otros turistas extranjeros no tomaron importancia de la infraestructura o que fueron indiferentes es porque estuvieron en las instalaciones de los hoteles *resort* y no salieron de ahí, o se mantuvieron en las zonas de mucha actividad turística de Playa del Carmen las cuales les parecieron apropiadas para realizar sus actividades. Quienes respondieron que sintieron un poco de inseguridad manifestaron que aún con la infraestructura adecuada pueden ser víctimas de algún delito y fueron cautelosos en sus horarios de actividades y las zonas en las que recorrieron.

En el caso de los mexicanos la situación no cambia mucho, solo cabe mencionar que en sus respuestas se hace evidente que poseen más información sobre los hechos o prácticas que ocurren en México, y esto es porque manifestaron no tomar mayor importancia al aspecto de la infraestructura porque el problema radica en la sociedad o en la corrupción de las autoridades, ya sea gubernamentales o policíacas, además de comportamientos incívicos de las personas en el lugar.

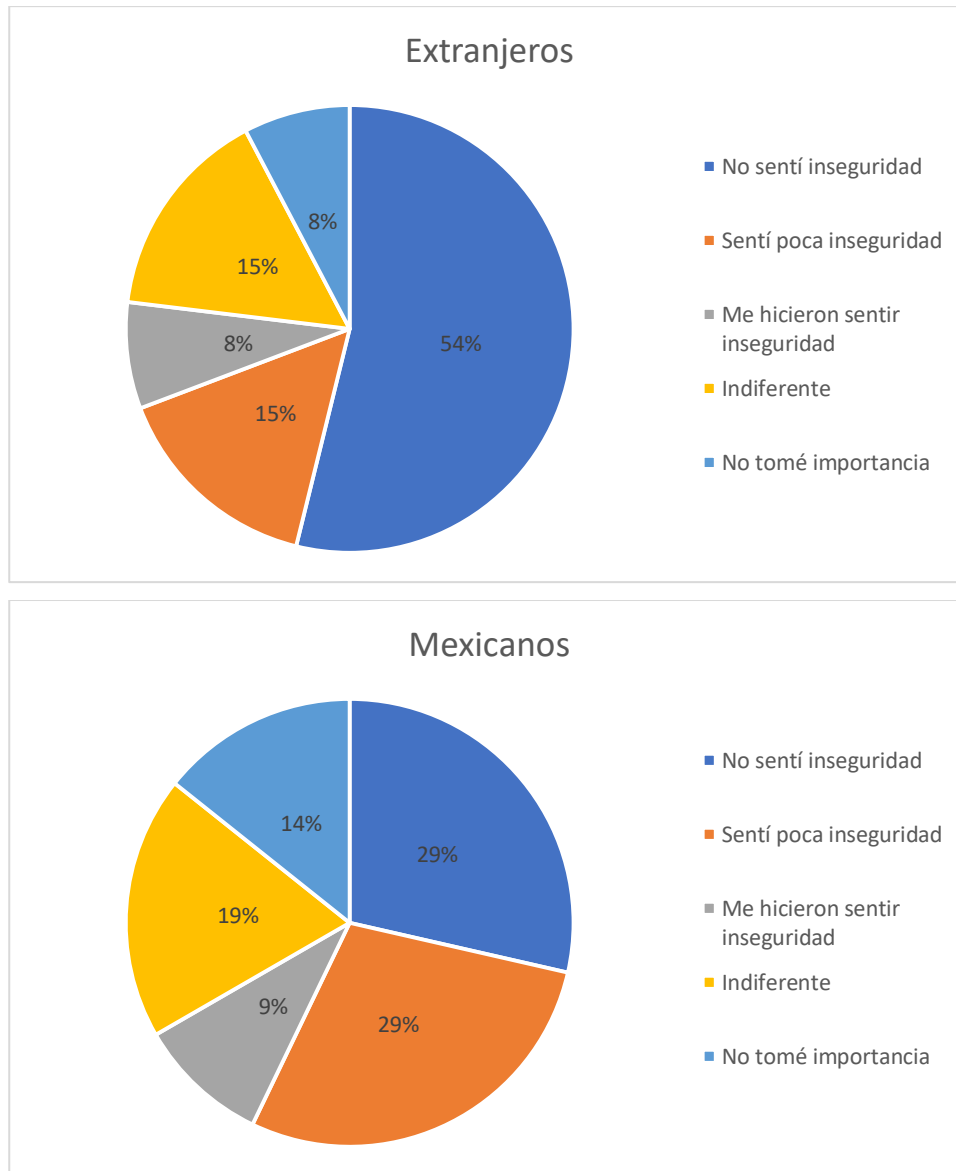
Las siguientes preguntas a continuación son relacionadas entre sí y van de acuerdo a conocer si los residentes o el personal que atiende los turistas en Playa del Carmen causan inseguridad: “*Considerando el trato, conducta o aspecto físico de los prestadores de servicios (guías de turistas, vendedores de boletos, meseros, etc.) ¿Cómo percibió su inseguridad en Playa del Carmen?*”; y la otra pregunta: “*Considerando el trato, conducta o aspecto físico de los residentes locales, ¿Cómo percibió su inseguridad en Playa del Carmen?*”.

Gráfica 16. Respuestas de encuestados a pregunta: *Considerando el trato, conducta o aspecto físico de los prestadores de servicios (guías de turistas, vendedores de boletos, meseros, etc.) ¿Cómo percibió su inseguridad en Playa del Carmen?*



Fuente: Elaboración propia a partir de información obtenida en encuesta

Gráfica 17. Considerando el trato, conducta o aspecto físico de los residentes locales, ¿Cómo percibió su inseguridad en Playa del Carmen?



Fuente: Elaboración propia a partir de información obtenida en encuesta

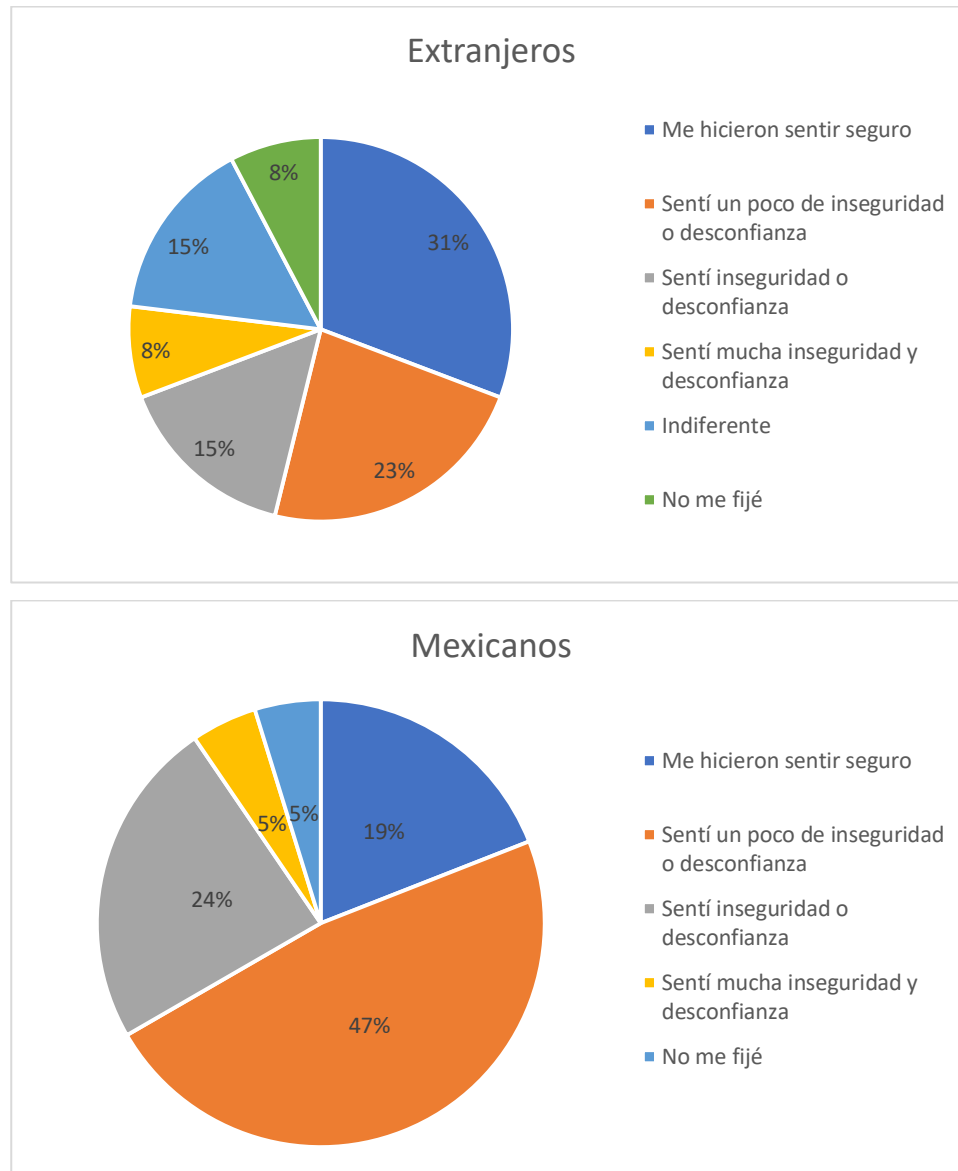
De igual forma los turistas extranjeros en su mayoría no manifestaron sentir inseguridad por parte del personal o de los residentes locales. Generalmente expresaron que las personas fueron amables y que no tuvieron mayores problemas en este aspecto. Sin embargo, quienes sintieron inseguridad, ya sea poca o considerable, manifestaron que los prestadores de servicio ofrecían sustancias ilegales a los turistas y esto

evidentemente les hizo sentir un poco de inseguridad. Otro manifestó que los choferes de taxi les causaban inseguridad por su aspecto; igual otra persona manifestó sentirse un poco agobiado porque las personas se acercaban mucho, a lo que puede entenderse a la labor de las personas que ofrecen servicios al turista ya que en algunos lugares hay bastantes personas ofreciendo sus servicios y esto posiblemente desagradó al turista. Aquí también quienes no manifestaron tener algún sentimiento de inseguridad por los residentes de Playa del Carmen señalaron que no tuvieron oportunidad de visitar otras áreas y que son cautelosos con los lugares que elige visitar y esto resta interacción del turista con residentes locales.

En cuanto a los mexicanos también manifestaron ser tratados bien por lo general, sin embargo, los que señalaron haber sentido inseguridad describieron que de día se sienten más seguros que por la noche, sobre todo con los residentes locales, lo cual se puede entender que en la noche es cuando se manifiestan los delincuentes. Una persona manifestó haberse sentido inseguro debido que se fijó bastante en las actitudes del personal de servicio turístico y de residentes locales, puesto que considera que notó gestos y miradas inapropiadas, según el turista.

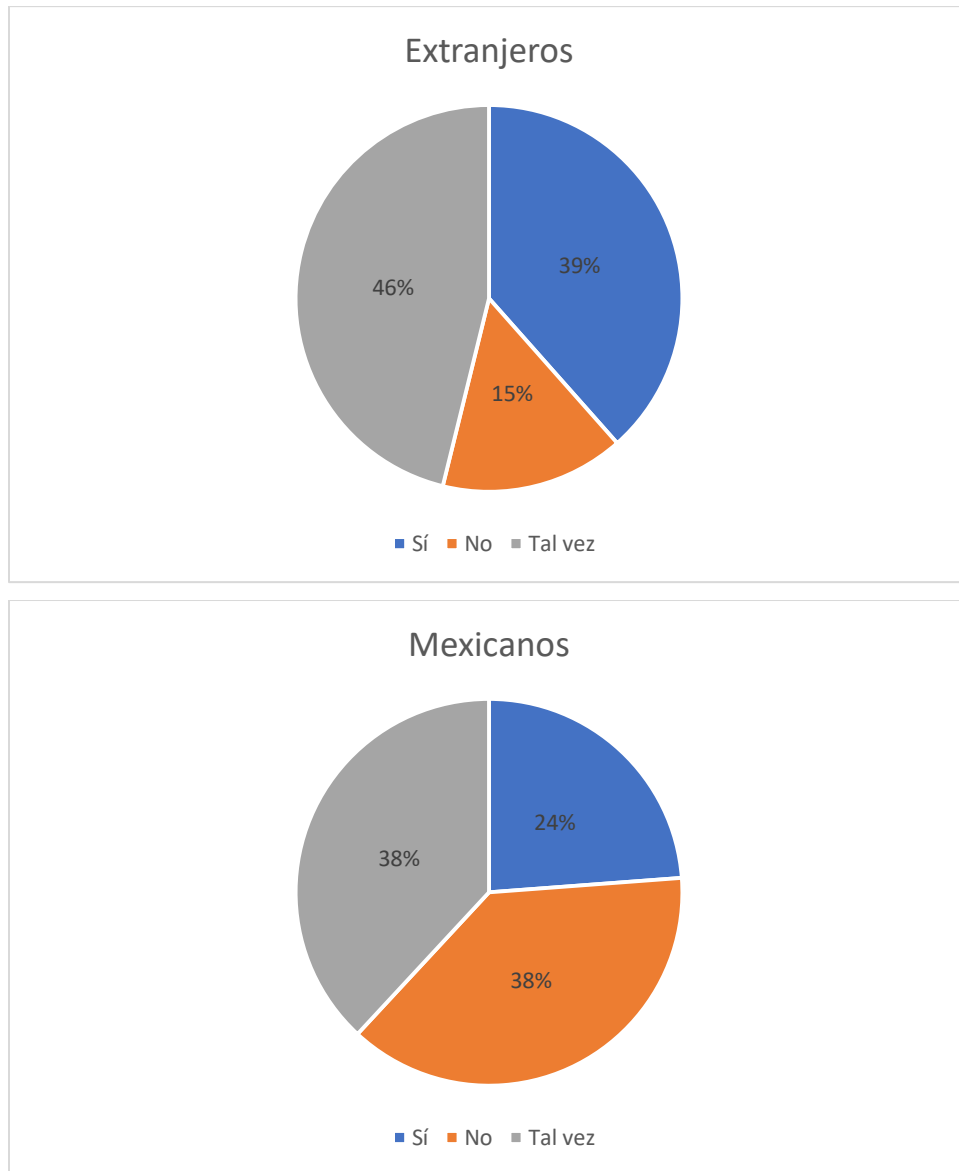
Las siguientes preguntas hacen referencia al papel de las autoridades y su relación con la percepción de inseguridad: “*Considerando el papel de las autoridades encargadas de mantener el orden (guardias, policías, cuerpos de rescate, etc.) ¿Qué tan seguro se sintió en Playa del Carmen?*” y la otra pregunta: “*De acuerdo con su observación, ¿Considera que son capaces de mitigar alguna situación de riesgo?*”

Gráfica 18. Respuestas de encuestados a pregunta: *Considerando el papel de las autoridades encargadas de mantener el orden (guardias, policías, cuerpos de rescate, etc.) ¿Qué tan seguro se sintió en Playa del Carmen?*



Fuente: Elaboración propia a partir de información obtenida de la encuesta.

Gráfica 19. Respuestas de encuestados a pregunta: *De acuerdo con su observación, ¿Considera que son capaces de mitigar alguna situación de riesgo?*



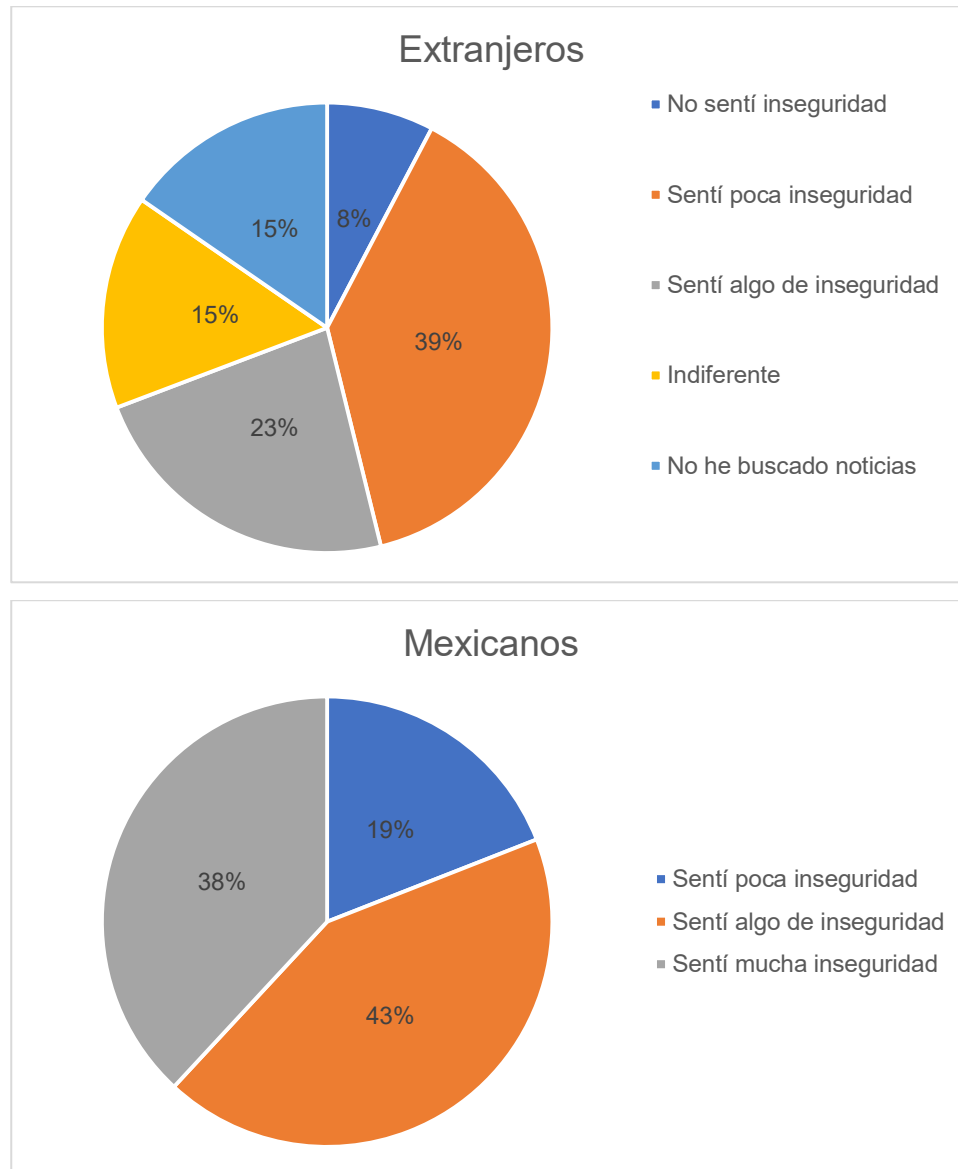
Fuente: Elaboración propia a partir de información obtenida de la encuesta

En estas cuestiones se notaron perspectivas diversas sobre el papel de la autoridad en la seguridad, puesto que, en el caso de los extranjeros, hubo quienes no dudan de la capacidad y seguridad percibida por parte de las autoridades, señalaron que los policías se ven preparados y equipados para mitigar un peligro, además que realizan su recorrido correspondiente por las áreas que deben cuidar. Cerca de la otra mitad de

los extranjeros encuestados considera que los policías no están adecuadamente preparados, además que tienen conocimiento que son corruptos y únicamente buscan cómo extraer dinero a los turistas.

En el caso de los turistas mexicanos se notó más la desconfianza en sus respuestas puesto que en la mayoría de los casos manifestaron sentirse inseguros por el papel que desempeñan las autoridades de Playa del Carmen puesto que conocen que consideran que hay mucha corrupción y que no se puede confiar en ellos, además que saben que no tienen la capacitación necesaria para mitigar una situación de riesgo. Pocos manifestaron que su presencia es suficiente para sentirse seguros y que su equipamiento es el adecuado para cualquier situación de riesgo.

Gráfica 20. Respuestas de encuestado a pregunta: *Si se ha enterado por noticias, reportajes o rumores sobre hechos delictivos en Playa del Carmen ¿Qué tanto le hizo sentir inseguridad en su visita en Playa del Carmen?*



Fuente: Elaboración propia a partir de información obtenida por encuesta.

Las respuestas dadas a esta pregunta reflejan sin duda un cambio en la percepción del turista extranjero que visita en Playa del Carmen. En mayor proporción los turistas extranjeros manifestaron sentirse inseguros de haberse enterado por los medios de comunicación sobre la inseguridad de Playa del Carmen. Los que dijeron

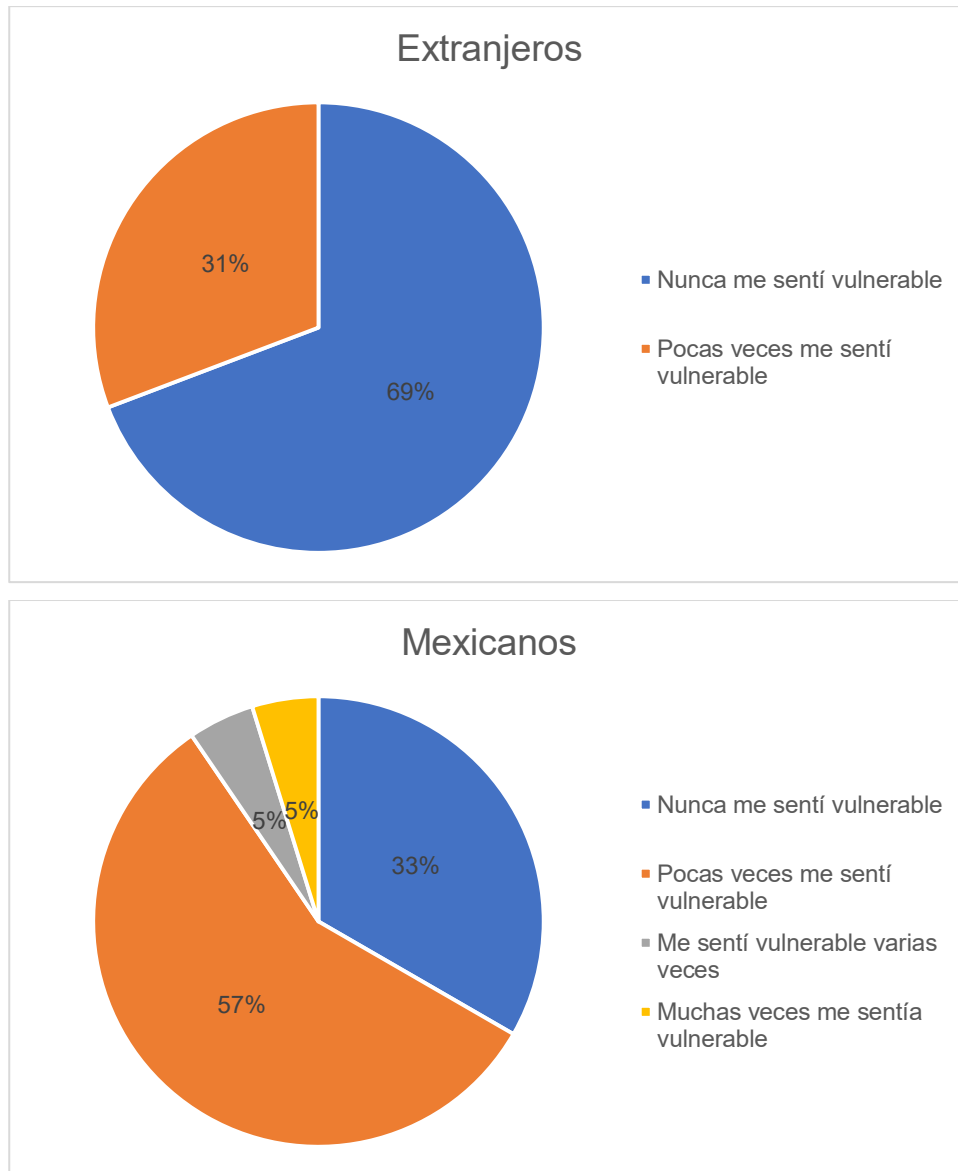
sentirse inseguros coincidieron en que se han enterado de que hay mucha actividad de carteles de la droga; que hay balaceras y que dichos acontecimientos ocurren en zonas turísticas, lo que ocasionó miedo a que ocurran mientras alguno de los encuestados haya estado presente. Incluso un encuestado mencionó que se ha percatado que los hechos que las noticias difunden son muy pocas en comparación a los que ocurren realmente. Por el otro lado, los encuestados que señalaron no sentirse inseguros o indiferentes señalan que el problema de la violencia ocurre si se busca introducirse en situaciones que pongan en riesgo la integridad física. Asimismo, hubo quien mencionó no haber encontrado una relación con lo que ha visto en noticias con lo que experimentó estando de visita en Playa del Carmen. También hubo quienes no se enteraron de nada al respecto.

En comparación con la respuesta de los extranjeros, todos los mexicanos encuestados señalaron sentirse inseguros de cierta forma al ver noticias de inseguridad en Playa del Carmen. En todos los casos señalaron que las noticias son muy negativas y afirman tener miedo a que ocurra algo cuando ellos están de visita. Generalmente tuvieron miedo a un enfrentamiento con armas de fuego y, en menor cantidad de los encuestados señalaron miedo a ser asaltados. Sin duda para ambos casos las noticias que más resuenan y se mantienen en la conciencia de los turistas encuestados han sido miedo a las balaceras.

Para la pregunta: “*¿Fue víctima de algún delito durante su visita en Playa del Carmen?*” solo un par de encuestados ser víctimas de un delito; en ambos fueron asaltados, uno fue cerca de una terminal de autobuses y otro fue cerca de la Playa. Sin duda esta situación es alarmante en cierto punto puesto que ambos casos ocurrieron en un espacio donde hay alta actividad turística, por lo que se aprecia que los delincuentes siempre están al acecho y aprovechan las brechas de seguridad para cometer acciones perjudiciales.

La siguiente pregunta consistió en conocer la frecuencia en la que el turista se sintió vulnerable a ser víctima de un delito: “*¿Qué tan frecuente se sintió vulnerable a ser víctima de un delito durante su estancia en Playa del Carmen?*”.

Gráfica 21. Respuesta de encuestados a la pregunta: *¿Qué tan frecuente se sintió vulnerable a ser víctima de un delito durante su estancia en Playa del Carmen?*



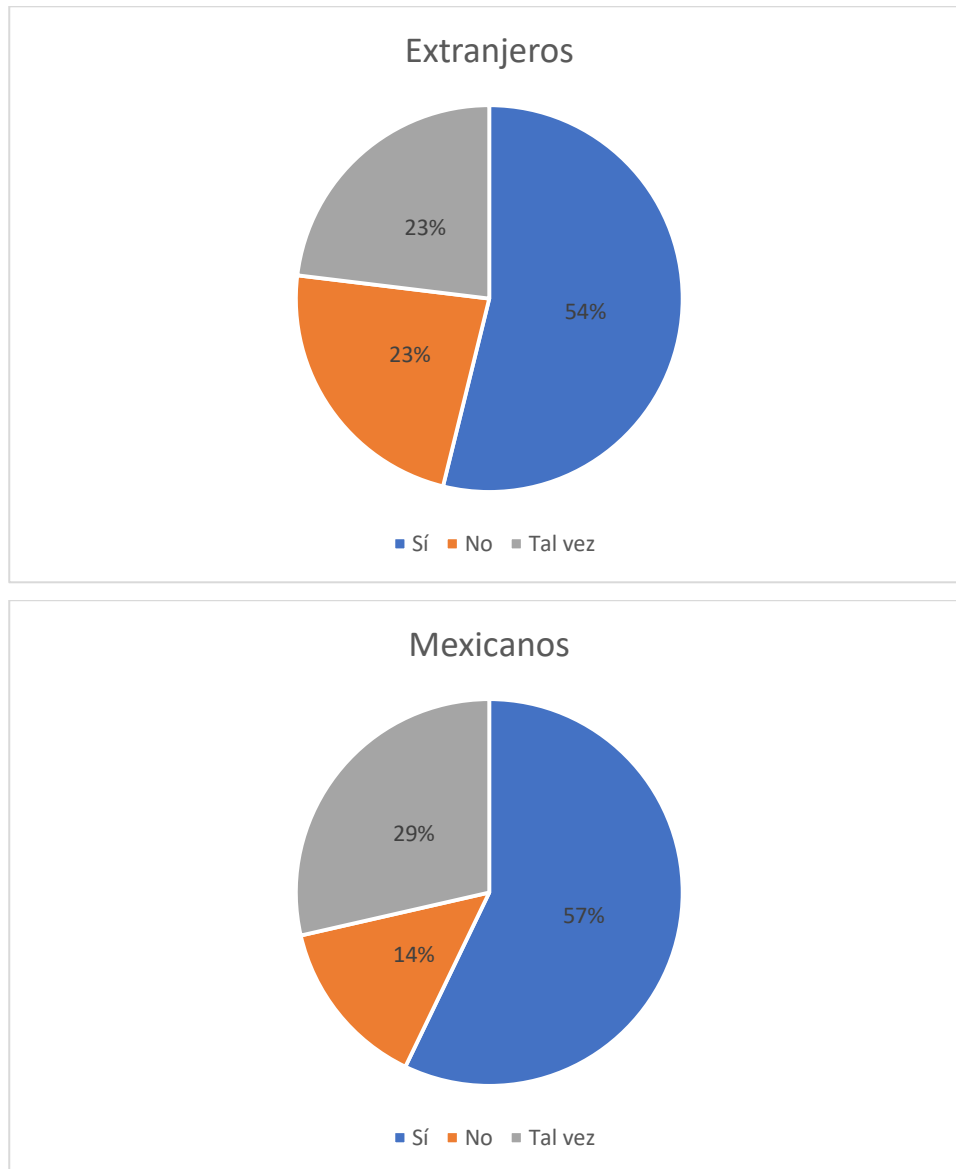
Fuente: Elaboración propia a partir de información obtenida en encuesta.

Los extranjeros en su mayoría respondieron que durante su estancia no se sintieron vulnerables a ser víctimas de un delito. Algunos señalaron que evitaron ponerse en situación de riesgo, como ir a lugares poco concurridos, andar siempre en grupos o que siempre estaban pendientes de su alrededor; otros señalaron simplemente no haber sentido que estuvo en riesgo. Por el otro lado, los turistas que sí se sintieron en cierta

forma vulnerables, expresaron que se percataban de alguien sospechoso cerca de ellos, o que había personas en las zonas de las tiendas que siempre buscaban iniciar conversación con el encuestado. En el caso de un encuestado señaló sentirse vulnerable por su género y pertenecer a otra nacionalidad distinta a la mexicana. por último, un encuestado señaló sentirse vulnerable varias veces por ser víctima de un delito anteriormente durante su visita.

La siguiente pregunta consiste en conocer los riesgos que tomaría un turista para visitar un lugar: *“Aun considerando que un destino turístico es potencialmente peligroso, pero tiene importantes atractivos turísticos, ¿Lo visitaría?”*

Gráfica 22. Respuestas de encuestados a la pregunta: Aun considerando que un destino turístico es potencialmente peligroso, pero tiene importantes atractivos turísticos, ¿Lo visitaría?



Fuente: Elaboración propia a partir de información obtenida de encuesta.

En esta interrogativa los encuestados extranjeros contestaron en mayoría que sí visitarían un lugar a pesar de representar riesgos a su integridad física. Algunos expresaron que tomarían el riesgo si el lugar es muy atractivo y tomando las medidas correspondientes para no tener algún inconveniente, así como también señalan que si se

va en grupos grandes todos se cuidarían mutuamente y reduciría cualquier riesgo de ese tipo. También, otros señalaron que no hay lugar el cual no represente riesgo de llegar dado que en todos lados ocurren hechos delictivos y nadie se salva de experimentar un mal suceso. Incluso un encuestado señaló que es más importante la experiencia positiva que se viva en un lugar que la negativa que habita en ella. Por el otro lado, los que respondieron que no o que quizás lo visitarían señalaron que preferirían salvaguardar su integridad física antes de ponerse en riesgo yendo a visitar un lugar.

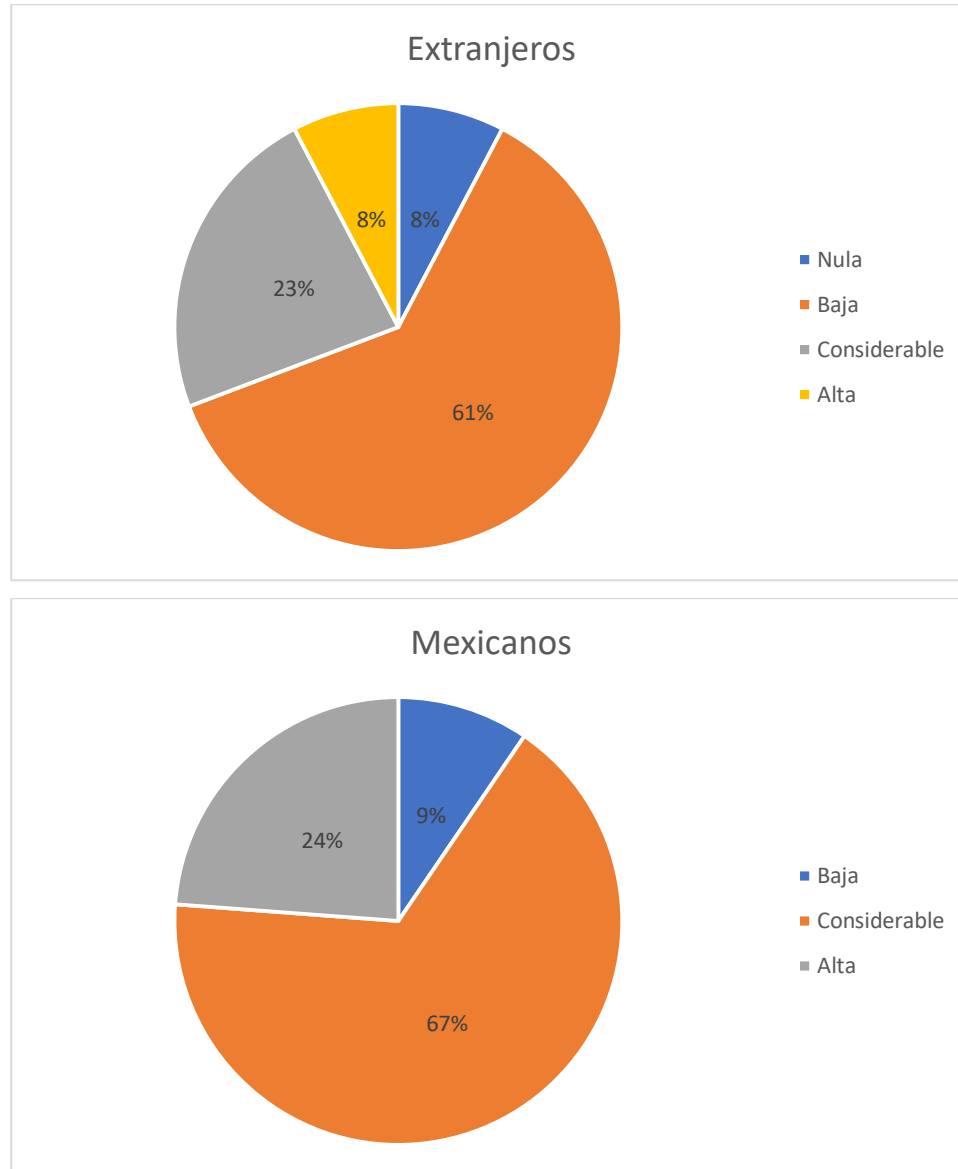
En el caso de los encuestados mexicanos las respuestas fueron similares, no hubo mucha diferencia en este sentido. La mayoría contestó que sí visitaría un lugar a pesar del riesgo que representa visitarlo. Hay quienes señalan que en todos los lugares hay riesgo de presenciar un acto que dañe su integridad física, o hay quienes señalan explícitamente que el atractivo de un lugar turístico es más importante del peligro que pueda haber en él. Los que dijeron que no o quizás lo visitarían, señalaron que pensarían mucho en ir si el peligro es elevado que no serían capaces de arriesgar su vida por visitar un lugar peligroso.

La siguiente cuestión es para saber sus miedos siempre presentes durante sus viajes de visita: *“En cuestión de inseguridad o ser víctima de un delito, ¿Cuáles son sus miedos que siempre tiene presente en su mente mientras está de visita en un destino turístico distinto a su país de residencia (aunque no hayan sucedido)?”*. Las respuestas de los encuestados extranjeros variaban en el nivel de daño hacia su persona, es decir, hay quienes se preocupaban de ser robados por su documentación o equipos electrónicos o de sus carteras, así como otros que se preocupaban por situaciones más fuertes como secuestro, morir por un asalto, caer en una red de tratos de personas o estar en un fuego cruzado durante un enfrentamiento con armas de fuego.

Los encuestados mexicanos señalaron en mayor proporción que su mayor miedo es a ser asaltados, los otros varían entre ser asesinados, secuestrados, o encontrarse a un enfrentamiento con armas de fuego. En menos proporción de los encuestados contestaron que les preocupó perder documentación o que les roben cartera o celulares.

En la siguiente pregunta fue para conocer la percepción que tienen sobre Playa del Carmen: *“De acuerdo con su experiencia, ¿Cómo considera que es la inseguridad en Playa del Carmen?”*.

Gráfica 23. Respuestas de encuestados a la pregunta: *De acuerdo con su experiencia, ¿Cómo considera que es la inseguridad en Playa del Carmen?*



Fuente: Elaboración propia a partir de información obtenida de encuesta.

En esta pregunta la mayoría de los extranjeros encuestados señalaron que perciben una nula o baja inseguridad existente en Playa del Carmen. Generalmente, ellos explicaron que durante su estancia no presenciaron algún acto delictivo o que ponga en peligro su integridad física. Otros señalan que sí creen que existan actos delictivos en

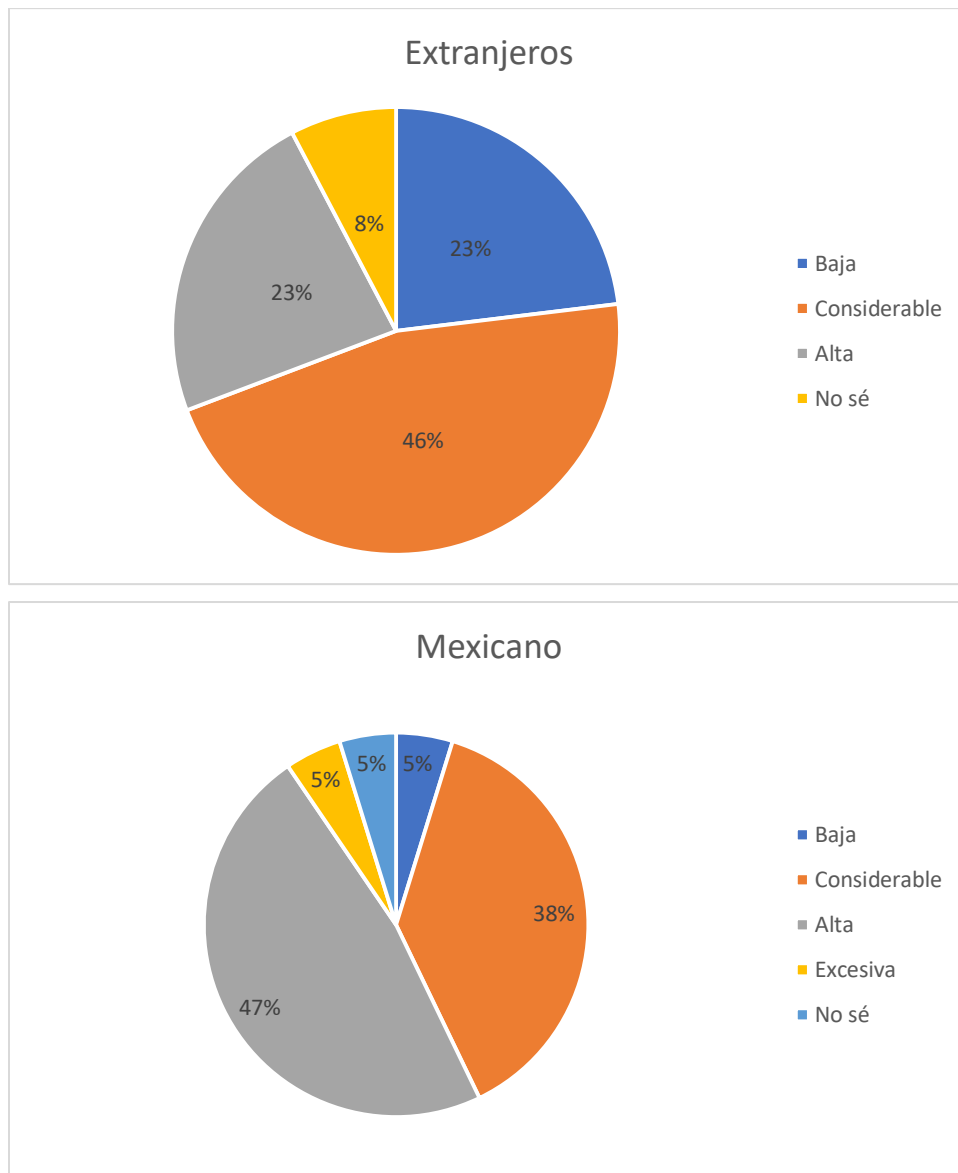
Playa del Carmen pero que en la zona en las que circularon era seguro. Algunos también señalaron el hecho que se hospedaron en hoteles con servicios de todo incluido por lo que dentro de las instalaciones están protegidos y evidentemente no presenciaron peligro sobre ser víctimas de un delito.

Por el otro lado, los extranjeros encuestados que contestaron que existe un nivel de inseguridad considerable o alto, señalaron que se han enterado por noticias que hay mucha violencia en Playa del Carmen y que la inseguridad es alta. Otro encuestado señaló que sabe que existe inseguridad pero que evita estar en lugares peligrosos o que llamen la atención a criminales.

Por el otro lado, la mayoría de los encuestados mexicanos señalaron que existe un nivel de inseguridad considerable a un nivel de inseguridad alta. Algunos señalaron que es peligroso andar en Playa del Carmen en ciertos lugares y por la noche. Otros señalaron que saben que existen altos índices de inseguridad por el crimen organizado, el narcotráfico y ejecuciones que hay en Playa del Carmen. Esto sin duda es producto de los medios de comunicación y las noticias que se difunden sobre los hechos que ocurren en Playa del Carmen. También afirman que a pesar de que no han presenciado algún hecho delictivo no se está exento de ser víctima de un delito. También resaltaron la desconfianza que existe en la policía y autoridades. Por el otro lado, los pocos encuestados que contestaron que hay baja inseguridad reconocen de su existencia de la inseguridad pero que es importante estar atento a los lugares en los que puede ocurrir o ser víctima de un delito.

La siguiente pregunta fue para conocer la noción de la inseguridad en México de los encuestados: “*¿Cómo considera que es la inseguridad en el resto del país (México)?*”

Gráfica 24. Respuestas de encuestados a pregunta: *¿Cómo considera que es la inseguridad en el resto del país (México)?*



Fuente: Elaboración propia a partir de información obtenida de encuesta.

Los encuestados extranjeros en su mayoría señalaron que existe una inseguridad considerable en México, y unos pocos consideraron que es alta. Los extranjeros que señalaron que hay un nivel de inseguridad considerable o un nivel de inseguridad alta relataron que desde su experiencia saben que sí existe inseguridad pero que no en todo México y que reconocen que hay lugares donde es muy alta y hay lugares en donde hay

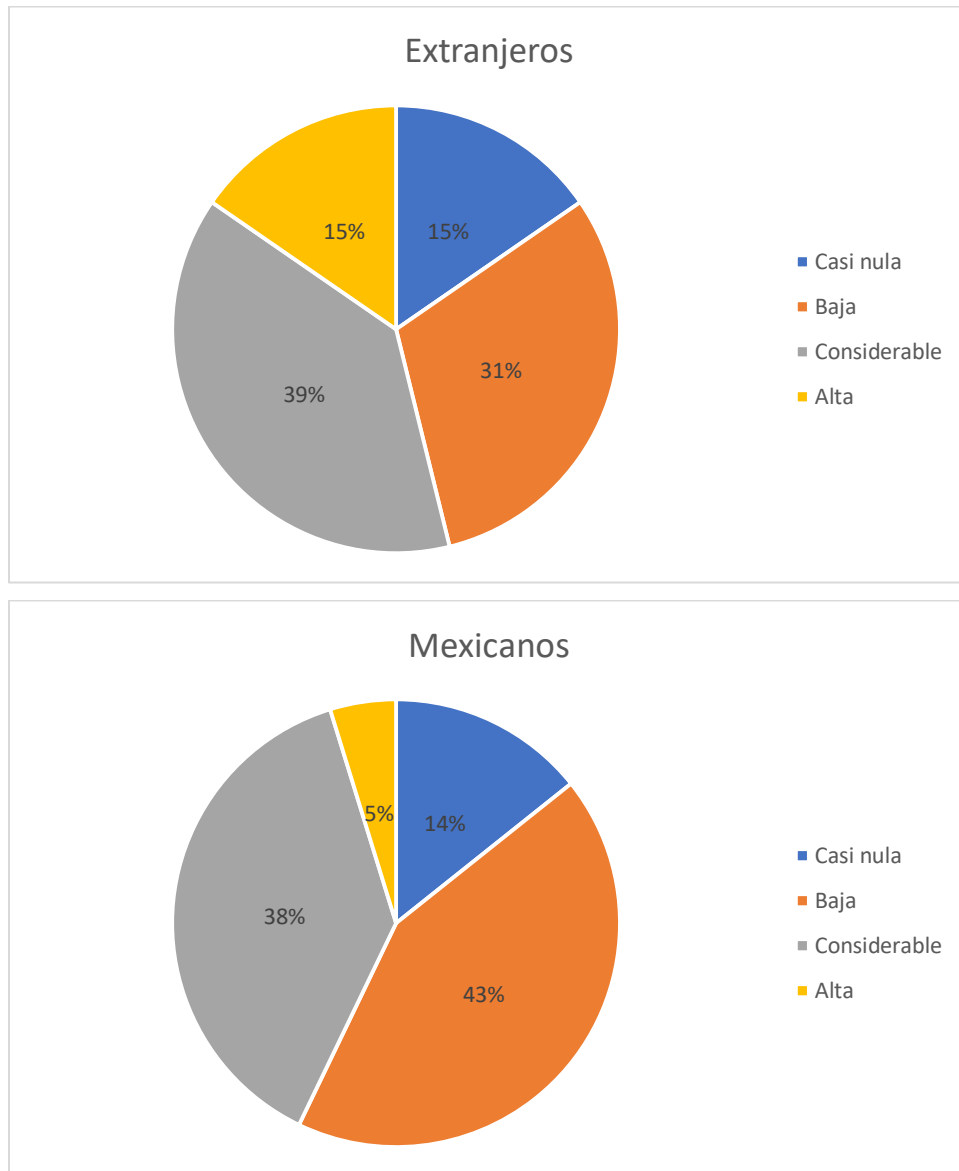
muy poca. Algunos mencionaron que los lugares turísticos son relativamente seguros pero que otros no lo son. Otros se limitaron a responder, sin detallar su argumento, que saben que en México hay bastante actividad del narcotráfico, drogas, crimen organizado, violencia, entre otras, sin embargo, reconocen que depende mucho el lugar que se visite.

Por el otro lado, los que señalaron que la inseguridad es baja o no sabe el nivel de inseguridad, señalaron que por los que ellos han presenciado no han experimentado un nivel de inseguridad alto en sus visitas, sin embargo, como mencionaron los otros encuestados extranjeros, señalaron que depende de los lugares que se visite y al menos en las zonas o ciudades que son turísticas, la seguridad brindada es suficiente para proteger a los visitantes.

En su mayoría, los encuestados mexicanos contestaron que la inseguridad en México es alta con un 47% y el 38% señaló que es considerable. Casi todos los encuestados están de acuerdo en que existe mucha violencia, narcotráfico, crimen organizado, corrupción de las autoridades y de la policía, robos, entre otros. Señalan que la inseguridad va en aumento y que muchas partes del país son peligrosas. Una persona señaló ya haber sido víctima de esta inseguridad acontecida en México. Otros se limitaron a describir sin detallar que la delincuencia y la violencia es alta. La persona que contestó que es baja considera que esta va en aumento por diversos motivos relacionados con la insuficiente acción del gobierno.

La siguiente pregunta es para estimar la perspectiva de los encuestados sobre la inseguridad en su zona de residencia: *“¿Cómo califica el nivel de inseguridad de su lugar de procedencia?”*

Gráfica 25. Respuestas de encuestados a pregunta: ¿Cómo califica el nivel de inseguridad de su lugar de procedencia?



Fuente: Elaboración propia a partir de información obtenida de encuesta.

Las respuestas de los encuestados extranjeros fueron bastante variadas, sin duda depende mucho del país de origen del que pertenezca el encuestado. Quienes contestaron que la inseguridad en su país es alta o considerable, señalan que existe

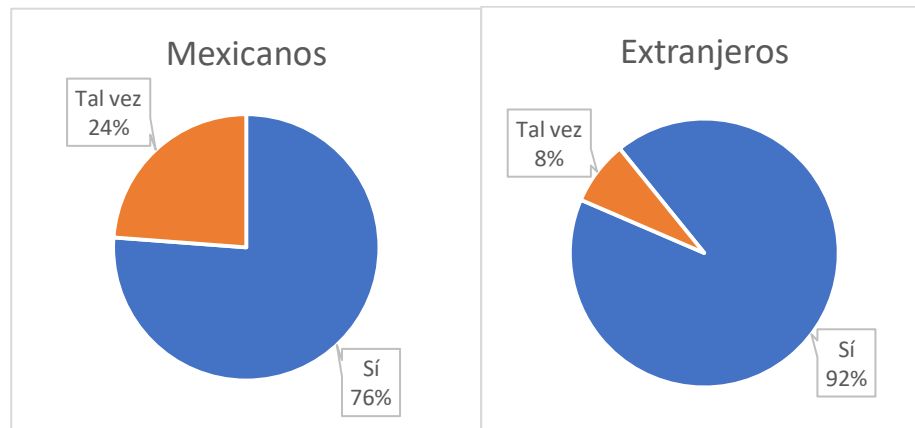
bastante inseguridad, que a todo momento hay asaltos o que incluso hay más inseguridad que en Playa del Carmen. Un encuestado señaló que su país parece una “tierra de nadie” por la inseguridad que impera en el lugar. Por el otro lado, quienes señalaron que la inseguridad en su país es baja o casi nula, señalaron que son muy tranquilos, así como la ausencia de armas ni drogas. Un encuestado señaló que lo peor que puede pasar es que te roben, pero no al grado de robo con violencia como lo hay en Playa del Carmen.

En mayor proporción, los encuestados mexicanos señalaron que la inseguridad es baja, seguido de considerable, después casi nula y por último alta. Los que señalaron que el nivel de inseguridad es considerable o alta señalaron que la situación no es diferente a la que se vive en Playa del Carmen debido que también se cometen los mismos tipos de delitos, pero en menor intensidad. Sin embargo, resaltan que el nivel de inseguridad de su lugar de residencia u origen, marcha hacia el mismo camino que el de Playa del Carmen.

Por el otro lado, los encuestados mexicanos que señalaron que el nivel de inseguridad es bajo o casi nulo, describieron que su lugar de origen es mucho más tranquilo en comparación de la inseguridad de Playa del Carmen. En cierto punto, están de acuerdo a que los delitos ocurridos en su lugar de origen aún no son muy frecuentes en comparación con Playa del Carmen, y que incluso se puede circular de noche sin estar en riesgo de ser víctima de un delito.

La última pregunta fue: *“Considerando la experiencia de viaje que ha tenido en cuanto su percepción de inseguridad, ¿Volvería a visitar Playa del Carmen?”*

Gráfica 26. Respuestas de encuestados a pregunta: *Considerando la experiencia de viaje que ha tenido en cuanto su percepción de inseguridad, ¿Volvería a visitar Playa del Carmen?*



Elaboración propia a partir de información obtenida de encuesta.

En esta cuestión, los extranjeros en general estuvieron de acuerdo en que volverían y que consideran que es un lugar seguro para visitar, incluso la persona que experimentó un asalto señaló que la volvería a visitar, pero tendría más cuidado de los lugares y los horarios en los que deambularía. También resaltaron que es un lugar muy atractivo y esa sería la principal razón por la que volverían.

Los encuestados mexicanos también resaltaron el atractivo turístico que representa Playa del Carmen y que es un buen lugar para visitar y tener experiencias agradables. De igual forma, el encuestado mexicano que experimentó un asalto señaló que lo volvería a visitar. También, algunos señalan que tienen familia viviendo ahí por lo que es evidente que regresarían a visitarlo. Por otro lado, algunos que contestaron que tal vez regresarían señalaron que el lugar es atractivo pero un tanto riesgoso por la inseguridad, otro señaló que le gustaría regresar algún día cuando la inseguridad disminuya.

Antes de concluir la entrevista se le pidió a los encuestados lo siguiente: “*Si usted tiene algo que considera importante para aportar al estudio respecto a la percepción de inseguridad en Playa del Carmen, puede escribirlo aquí.*”, a lo que dos encuestados

extranjeros contestaron; uno señaló que considera que Playa del Carmen es seguro y que otras personas en sus redes sociales que narran su experiencia en la ciudad así lo señalan; el otro describió que tomar las mejores decisiones hará que se evite ser víctimas de la inseguridad y que lo ideal es que al viajar en cualquier lugar se tomen las medidas adecuadas y que se evite llamar la atención con vestimenta de alto valor.

Los encuestados mexicanos señalaron que hay carencias de seguridad en Playa del Carmen. Por un lado, señalaron que hace falta más vigilancia de policías; así como también un encuestado señaló que hay personas que ofrecen drogas en la Quinta Avenida de Playa del Carmen; por último, otro encuestado mencionó sobre el miedo a morir en caso de ser asaltado.

CONCLUSIONES

Una vez ya analizada la información, este estudio sugiere que el turista de origen extranjero se informa poco sobre las estadísticas de inseguridad que ocurre ya sea en Playa del Carmen o a nivel municipal o estatal. El 15% respondió que se ha informado de la inseguridad, pero el 85% no se informa. Las personas que señalaron que se informan no parece que haya influido mucho en su percepción de inseguridad de Playa del Carmen, puesto que en las respuestas de las demás preguntas no se observó una influencia de su información adquirida sobre la inseguridad de Playa del Carmen que se relacione con mayor percepción de inseguridad en el lugar.

El aspecto físico de la infraestructura no parece afectar la percepción de inseguridad, puesto que poco menos de la mitad de los extranjeros (46%) manifestaron que les afectó levemente con su percepción de inseguridad. Sin embargo, hay que considerar que no todos tienen la posibilidad de visitar otros lugares fuera de las zonas turísticas y mientras ellos permanezcan en dicha zona es posible que no experimenten miedo a ser víctimas de un delito. También se puede atribuir que la infraestructura sea la adecuada y los turistas extranjeros hayan considerado que es suficientemente apta para funcionar y con un aspecto físico aceptable.

En su mayoría, los turistas extranjeros no consideraron sentirse inseguros por el trato del personal que brinda servicios o de los residentes locales de Playa del Carmen. Por esta parte se puede entender que el personal que brinda servicios realizar un buen trabajo con los turistas de origen extranjero. De igual forma la actitud de los residentes locales puede ser positiva con los turistas extranjeros, sin embargo, esta cifra podría cambiar puesto que algunas veces los turistas no pueden convivir con los residentes locales dado que permanecen en las instalaciones de sus hoteles tipo “todo incluido” o dentro de las zonas turísticas de Playa del Carmen.

Tratándose del papel de las autoridades, principalmente los policías, la encuesta se muestra un mayor cambio. Cerca de la mitad de los encuestados extranjeros (46%) manifestó que les afecta su percepción de inseguridad de alguna manera. Esto señalando principalmente que podrían ser corruptas y no hacer correctamente su trabajo. En esta parte del trabajo también se sugiere que los medios de información o de comunicación juegan un papel importante, debido que informan sobre este tipo de temas. Comparando

los resultados de la encuesta con la de los turistas mexicanos, se aprecia que la desconfianza hacia las autoridades es mucho mayor (76%) señalan que sí les afecta el papel que desempeña la autoridad con su percepción de inseguridad. Según lo señalan algunos encuestados, está en el conocimiento del mexicano que, por lo general, las autoridades en México realizan malas prácticas y esto causa desconfianza a la población. Es probable que dicha información no la conozca el turista extranjero lo que podría explicar la diferencia en la perspectiva entre mexicanos con extranjeros.

Los medios de comunicación son un factor importante para formar una percepción de la inseguridad de las personas. En su mayoría, los extranjeros contestaron que las noticias han propiciado que sientan inseguridad por los hechos violentos que ocurren en las zonas turísticas de Quintana Roo. El 62% de los encuestados expresaron que les afecta en su percepción, el 38% restante contestó indiferente o que no le afectó. Sin duda la información difundida y lo referente a dicha información es lo que infunde miedo y la sensación de vulnerabilidad que experimenta el turista al momento de estar en la visita. Aunque algunos manifestaron que se encontraron la mayor parte en zonas turísticas y seguras, no exenta que los encuestados estén en constante alerta por el miedo a ser víctima por estar presente en un tiroteo o llegar a ser víctimas de secuestro y asalto con violencia, dado que son los principales delitos que difunden y son los que más temen los turistas al visitar.

Sin embargo, los turistas extranjeros durante su visita no suelen experimentar los hechos violentos que los medios de información difunden a nivel internacional. Pocos turistas extranjeros manifestaron que la inseguridad en Playa del Carmen es considerable o alta (31%). La persona que contestó que la inseguridad es alta coincide con haber sido víctima de un delito al ser asaltado, por lo que lógicamente su percepción de inseguridad de Playa del Carmen es mayor.

Continuando con el tema de los medios de comunicación, es necesario recalcar que aquí fue donde se logró apreciar una mayor variación de las respuestas en comparación de los mexicanos con los extranjeros. Todos los turistas mexicanos encuestados señalaron haber sentido inseguridad por haber visto las noticias referentes a lo que sucede en Playa del Carmen; también en su mayoría, los encuestados mexicanos contestaron sentirse vulnerables a ser víctimas de un delito en Playa del

Carmen; asimismo, en su mayoría de los encuestados mexicanos contestaron que la percepción de inseguridad de Playa del Carmen es considerable o alta.

Comparando las respuestas de los encuestados extranjeros con los encuestados mexicanos se puede notar que la percepción de inseguridad de los mexicanos es mucho mayor que la de los extranjeros. En este caso cabe decir que los medios de comunicación están jugando un papel importante en la percepción de inseguridad de los turistas que visitan Playa del Carmen. Los mexicanos están más expuestos a esta información por lo que es evidente que afecta la conciencia de las personas y el miedo a ser víctimas se hace más presente para los turistas durante la estancia en el lugar que visitan.

Los turistas extranjeros no reciben información de la inseguridad en Playa del Carmen o, cuando menos de la zona turística de Quintana Roo, en manera frecuente o constante. La información que ha logrado exponerse a escala internacional no suele ser frecuente y probablemente anuncian los acontecimientos más importantes sobre lo ocurrido en Playa del Carmen o las zonas turísticas de Quintana Roo. Es posible que por esto los turistas extranjeros no encuentren evidencia notable de estos actos durante su visita y, por lo tanto, su percepción de inseguridad no es afectada a tal magnitud como la de un turista mexicano.

Otra cuestión que se ha logrado observar de los encuestados extranjeros, es que hay una relación en el contexto de inseguridad que los extranjeros viven en su lugar de origen con la inseguridad a la que se encuentran en el destino que visitan; de siete personas que contestaron que en su lugar de origen el nivel de inseguridad es considerable o alto, cinco de ellos contestaron que el nivel de inseguridad percibido en Playa del Carmen es bajo. Esto puede indicar que es importante considerar el contexto de la inseguridad en el que viven los turistas con el que visitan.

En el marco contextual de este estudio se ha logrado plasmar evidencia del nivel existente de inseguridad que sucede en Playa del Carmen, la cual es percibida por los residentes de la zona y la consideran a niveles importantes. Sin embargo, para los visitantes no es posible percatarse de los riesgos que hay en el lugar. Es posible que para que haya una percepción de inseguridad alta es necesario estar expuesto a recibir información de los muchos acontecimientos de los delitos que ocurren en Playa del Carmen.

A pesar de que la inseguridad es un problema que afecta bastante a los residentes de la zona, y puede afectar en menor proporción a los turistas, no parece ser suficiente para provocar que algún turista evite viajar a Playa del Carmen, o incluso, evite viajar a otro destino con alta actividad turística, pero con mismos o mayores problemas de inseguridad pública. Con esto se quiere decir que la hipótesis del presente trabajo no se cumple, dado que la inseguridad que ocurre en Playa del Carmen no parece ser suficiente para afectar el flujo de los turistas extranjeros que llegan a la ciudad. Por lo que se pudo deducir en las encuestas, a pesar de que puede haber una percepción de inseguridad del lugar, este no es un impedimento en los deseos de visita de los turistas extranjeros para viajar a Playa del Carmen. Para esto se observan dos elementos importantes: el primero es que la inseguridad en Playa del Carmen no es percibida por los turistas a tal grado como la de los residentes de la ciudad; el segundo es que, aunque los turistas extranjeros obtengan una percepción de inseguridad alta de Playa del Carmen, no parece ser un factor determinante que cambie los deseos de los turistas extranjeros por visitar Playa del Carmen. Esto también puede indicar que otros factores deben considerarse para estudiar la afluencia de turistas extranjeros a Playa del Carmen.

El gobierno local o estatal puede que haya tenido un poco de descontrol sobre la inseguridad de las zonas turísticas de Quintana Roo, sin embargo, han realizado un buen trabajo en no descuidar otros factores referentes a los servicios turísticos ofrecidos en las zonas turísticas; estos pueden ser en la inversión de la infraestructura; en el fomento a la inversión para el sector privado que brindan servicios turísticos; en la construcción de políticas para regular y controlar a los servicios turísticos ofrecidos por el sector privado; y también en brindar la adecuada protección al menos en las zonas de alto flujo turístico; así como entre otros. La combinación de estos otros factores hace que Playa del Carmen sea un atractivo turístico importante para los extranjeros, puesto que en las encuestas manifestaron que: “Playa del Carmen es muy hermoso”.

Los otros factores a considerar fueron superficialmente mencionados por los turistas extranjeros encuestados; tales pueden ser la calidad de servicio brindado por el personal que los atendió; como también el atractivo en el aspecto físico de los hoteles o de la infraestructura de las zonas turísticas; la presencia pertinente de los cuerpos policiacos para transmitir seguridad al turista; los precios de los productos y servicios que

se ofrecen como pueden ser alimentos y bebidas; la facilidad para conseguir paquetes de viaje, transporte y orientación de las actividades a realizar en Playa del Carmen, entre otros.

Esta investigación puede servir de parteaguas a futuros estudios para tener contemplado con cierta seguridad que, de tratarse de estudiar la relación entre la inseguridad y la afluencia de turismo, la percepción de inseguridad no es un factor determinante por lo que es necesario orientar los estudios de los turistas extranjeros hacia otros ámbitos que cuestionen la afectación de la afluencia de turistas extranjeros a un destino turístico.

FUENTES CONSULTADAS

- Agencia EFE (15 de mayo del 2019) El estado mexicano de Quintana Roo asume la seguridad en Playa del Carmen. Revisado el 11 de marzo del 2021. Recuperado de: <https://www.efe.com/efe/usa/mexico/el-estado-mexicano-de-quintana-roo-assume-la-seguridad-en-playa-del-carmen/50000100-3976465>
- Anaya, Ortiz, J. S. y Fernández, Rodríguez, A. G. (2019). *Estudios multidisciplinarios del turismo: un acercamiento crítico*. México: Universidad de Quintana Roo.
- Araya, V; Alfaro, M; y Andogueni, M. (2007) "Constructivismo: orígenes y perspectivas", en: *Revista de estudios Literarios Laurus*, Venezuela, Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Recuperado de: <http://raulkoffman.com/wp-content/uploads/2012/07/Constructivismo-or%C3%ADgenes-y-perspectivas.pdf>
- Arias, C. 2006, "Enfoques teóricos sobre la, percepción que tienen las personas", *Revista Horizontes Pedagógicos*, Vol. 8 Núm. 1, p. 9-22
- Bauman, Z. (2007) *Miedo Líquido: La sociedad contemporánea y sus temores*. Paidós Estado y Sociedad. España
- Bosoni, F. (2007) "El papel de la percepción en la guerra fría", Università di Bologna. Septiembre 2007.
- Buil, Gil, D. (2016) Introducción del miedo al delito: principios teóricos. *Archivos de Criminología, Seguridad Privada y criminalística*. Año 4, Vol. VII.
- Caballero, S. (2018) EU emite alerta tras estallido en ferry en Playa del Carmen; fue por "artefacto explosivo", dice. *Proceso*. Recuperado de: <https://www.proceso.com.mx/524581/eu-emite-alerta-tras-estallido-en-ferry-de-playa-del-carmen-fue-por-artefacto-explosivo-dice>
- Camacho, Lomely, R. (2015) Urbanización turístico-costera desigual en Playa del Carmen, Quintana Roo (México). *Revista Geographos*. 6(77) pp 197-134
- Capel, H. (1973) "Percepción del medio y comportamiento geográfico". *Revista de geografía*. 7(1). pp. 58-150.
- Castañeda, Perdígón, T. (2005) *El turismo como detonador del desarrollo urbano y modificador del medio ambiente en la ciudad de Playa del Carmen, Quintana Roo*

- (1990-2000). (Tesis de maestría). Instituto de Investigaciones Dr. José María Luis Mora.
- Cisneros, H.; Vázquez, L. M.; Daltabuit Godás, M.; Ruiz, G. A. (2006) El turismo costero en la ecorregión del sistema arrecifal mesoamericano. CRIM, *Centro Regional de Investigadores Multidisciplinarias UNAM*. México.
- Damián, González, A. (2009) El turismo desde un enfoque de sociología constructivista. *Revista Teoría y Praxis*, 6(2009) pp. 109-124.
- Floyd, M. & Pennington-Gray, L. (2004) Prolifering Risk Perceptions of Tourist. *Annals of tourism Research*. 31(4) pp. 1051-1054.
- Focas, M. y Kessler, G. (2015), "Inseguridad y opinión Pública: debates y líneas de investigación sobre el impacto en los medios". En: *Revista Mexicana de Opinión Pública*, México, Vol. 14, Núm. 26, Pp. 41-58.
- Fuster, Guillen, D. (2019) Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico. *Propósitos y recomendaciones*, 7(1) pp. 201-229. Doi: <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n1.267>
- Gobierno de Quintana Roo (2019) Seguridad Pública. Disponible en: <https://www.groo.gob.mx/eje-2-gobernabilidad-seguridad-y-estado-de-derecho/seguridad-publica>
- González, Madera, M. J. y Müller, Martín, J. (2018) Imagen pre y post visita de turistas extranjeros del destino de Yucatán: un estudio descriptivo. Licenciatura en Turismo. Universidad Autónoma de Yucatán, México.
- Grünewald, L. (Ed.) (2010) "Municipio, turismo y seguridad", Editorial M&C Marketing & Comunicación. OEA. Disponible en: www.oas.org/en/sedi/pub/turismo_seguridad_s.pdf Revisado el 14 de febrero de 2019
- Hale, C. (1996). Fear of crime: A review of the literature. *International Review of Victimology*, 4(2), 79–150.
- Hernández, E. y De la Torre, M. (2016), "Turismo y violencia. Los nuevos imaginarios del miedo". En: *Opción*, Vol. 32, Núm. 13, pp. 203-207.

Ihl, T. y Martínez, Frausto, O. (comp.) (2008) Atlas de incidencia delictiva de las principales ciudades de Quintana Roo (2008): Playa del Carmen/Cozumel/Cancún. Alfa/Zeta. México.

Instituto Nacional de Estadística e Informática (2014) *Encuesta Nacional de Programas Estratégicos 2014*. Perú

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2015) Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE) 2015. Recuperado de: https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/envipe/2015/doc/envipe2015_gro_o.pdf

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2016) Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE) 2016. Recuperado de: https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/envipe/2016/doc/envipe2016_gro_o.pdf

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2017) Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE) 2017. Recuperado de: https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/envipe/2017/doc/envipe2017_gro_o.pdf

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2018) Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE) 2018. Recuperado de: https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/envipe/2018/doc/envipe2018_gro_o.pdf

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2019) Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE) 2019. Recuperado de: https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/envipe/2019/doc/envipe2019_gro_o.pdf

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2020) Encuesta Nacional de Victimización y percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE) 2019. Recuperado de: <https://www.inegi.org.mx/programas/envipe/2019/>

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2020) México en Cifras. Recuperado de: <https://www.inegi.org.mx/app/areasgeograficas/?ag=23>

- Jasso, C. (2013) Percepción de inseguridad en México, En: *Revista Mexicana de Opinión Pública*, Vol. 15, P. 12-29
- Jasso, López, L. C. (2015) *¿Por qué la gente se siente insegura en el espacio público? La política pública de prevención situacional del delito*. Tesis de doctorado. México.
- Jiménez García J. y Pérez Delgado M. A. (2018) La seguridad como componente esencial del concepto de calidad turística. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 27(2018) pp. 921-943. Recuperado de: https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwih6YWCpYLxAhWmSTABHX_FAsAQFjABegQIAhAF&url=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F6562552.pdf&usq=AOvVaw3tp8zMTfjqdXkquaZ6Y80g
- Jiménez, Robertos, J. C. (2009) Playa del Carmen, enclave turístico en la Riviera Maya: Notas para su historial. PORTAL.
- Korstanje, E. M. (2016) Seguridad en el Turismo (Tourism Security) *Revista el Periplo Sustentable*. N. 30.
- Leal, N. (2000). El método fenomenológico: principios, momentos y reducciones. *Revista Electrónica de Investigación Científica, Humanística y Tecnológica*, 1(5), 52-60.
- Martines, E. (19 de enero de 2017) Violencia en Playa del Carmen y Cancún pega Asur y al turismo. *El Financiero*., Recuperado de: <https://www.elfinanciero.com.mx/empresas/violencia-en-cancun-pega-a-asur-y-al-turismo>
- Martínez Cárdenas R. y Trejoluna Puente O. (2017) La percepción de seguridad de los turistas en un sitio de turismo religioso. *International Journal of Scientific Managment and Tourism*. 3(4) pp. 255-273.
- Meza, K. (2019) Por delincuencia, emite gobierno de Alemania alerta de viaje para Puebla, *El Sol de Puebla*, Recuperado de: <https://www.elsoldepuebla.com.mx/local/por-delincuencia-emite-gobierno-de-alemania-alerta-de-viaje-para-puebla-latinoamerica-3581367.html>
- Moreno, Gil, S.; Beerli, Palacio, A. y de León, Ledesma, J. (2012) Entender la imagen de un destino turístico: factores que la integran y la influencia de las motivaciones. *Criterio Libre*, 10(16), pp. 115.142

Noticaribe (26 de Abril del 2017) México, un país violento y peligroso”: lanza reino unido una ‘alerta de viaje’ a sus turistas que incluye a Playa del Carmen, Recuperado de: <https://noticaribe.com.mx/2017/04/26/mexico-un-pais-violento-y-peligroso-lanza-reino-unido-una-alerta-de-viaje-a-sus-turistas-que-incluye-a-playa-del-carmen/>

Ontiveros, Mendoza, M. M y Torres, Leal, S. E. (2010) Turismo en Playa del Carmen-México: Impactos socioculturales en la Colonia Colosio. *Estudios y perspectivas en turismo*. 19(5) pp. 850-865.

Oviedo, G. (2004) La definición del concepto de percepción en psicología con base en la teoría *Gesatl*, En: *Revista de Estudios Sociales*, Vol. 18, pp. 89-96

Payer, M. (2005): Teoría del constructivismo social de Lev Vygotsky en comparación con la teoría Jean Piaget. Universidad Autónoma de México. Recuperado de: <http://www.proglocode.unam.mx/system/files/TEORIA%20DEL%20CONSTRUCTIVISMO%20SOCIAL%20DE%20LEV%20VYGOTSKY%20EN%20COMPARACION%20CON%20LA%20TEORIA%20JEAN%20PIAGET.pdf>

Política QR (1 de abril del 2019) Refuta Consejo de Promoción Turística de Q Roo reportaje sensacionalista, *Política QR*. Recuperado de: <http://www.politicagr.com/en-la-red/refuta-consejo-de-promocion-turistica-de-q-roo-reportaje-sensacionalista/>

Cien Grados Noticias (16 de noviembre del 2020) Invasión de la Colosio, hecho histórico relevante en la vida de Playa del Carmen. *Cien Grados Noticias*. Recuperado de: <https://www.ciengradosnoticias.com/invasion-de-la-colosio-hecho-historico-relevante-en-la-vida-de-playa-del-carmen/>

Secretaría de Desarrollo Económico de Quintana Roo (2020) Cuartos de hotel en Quintana Roo. Recuperado de: <https://qroo.gob.mx/sede/siec/cuartos-de-hotel-en-quintana-roo>

Secretaría de Turismo (2013) Agendas de competitividad de los destinos turísticos de México. Recuperado de: <http://www.sectur.gob.mx/wp-content/uploads/2015/02/PDF-Riviera-Maya.pdf>

Secretaría de Turismo (2019) Reportes anuales de actividad hotelera. Recuperado de: <https://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/ActividadHotelera.aspx>

- Secretaría de Turismo de Quintana Roo (2020) Indicadores turísticos. Recuperado de: <https://qroo.gob.mx/sedetur/indicadores-turisticos>
- Secretaría de Turismo del Ayuntamiento de Solidaridad. (2020) Datos estadísticos e indicadores de turismo. Recuperado de: <https://gobiernodesolidaridad.gob.mx/data-tur>
- Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública (2019) Incidencia Delictiva. Recuperado de: <https://www.gob.mx/sesnsp/acciones-y-programas/incidencia-delictiva-87005?idiom=es>
- Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública (2020) Datos abiertos de incidencia delictiva. Recuperado de: <https://www.gob.mx/sesnsp/acciones-y-programas/datos-abiertos-de-incidencia-delictiva>
- Secretaría de Turismo (2018) Compendio estadístico del turismo en México 2018. Recuperado de: <https://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/CompendioEstadistico.aspx>
- Sollerio, A. A. A; García, M. O (2020). La producción del espacio social en Playa del Carmen, Quintana Roo, México. Espacialidad, Socialidad e Historicidad. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, São Paulo, 14 (2), p. 95-122, maio/ago. <http://dx.doi.org/10.7784/rbtur.v14i2.1808>
- Suarez, Andrade, M. J. (2012) Los factores personales como variables determinantes en la formación de la imagen del destino. Especial referencia a las motivaciones turísticas. *Teoría y Praxis*.
- Vargas, L. (1994), Sobre el concepto de percepción. *Alteridades*. Vol. 4 Núm. 8, pp. 47-53
- Xacur Maiza, J. A. (director) (1998) Playa del Carmen. *Enciclopedia de Quintana Roo: Tomo 7*. (pp. 64-68). México: Verdehalago