



DIVISIÓN DE DESARROLLO SUSTENTABLE
Licenciatura en Turismo

**“LA SEGURIDAD EN UN DESTINO
TURÍSTICO: COZUMEL”**

Tesis:

Que para optar por el título de:

Licenciado en Turismo

Presenta:

Br. Jesús Guadalupe Tzuc Hernández

Integrantes del comité de supervisión de tesis

Dra. Maribel Lozano Cortés

M. en E.A.P. Lucinda Arroyo Arcos

Director

Supervisor

M. en E.T. Alejandro Palafox Muñoz

Supervisor



Noviembre del 2006

2-5085

Dedicatoria:

Afectuosamente dedico este trabajo, a dios y mis padres, que me dieron la vida y que me instruyeron para ser alguien en la vida.

A mis hermanos: Brenda, José, Jaime y Miria; que a pesar de todos los problemas y disgustos por los que hemos pasado, seguimos adelante.

A Araceli Hernández Vázquez, que siempre me brindó su confianza, cariño y respeto, para con mis ideales.

A la Doctora Maribel Lozano Cortés, cuyo apoyo, orientación y motivación me fueron indispensables para el logro, de uno de mis grandes anhelos.

Agradecimientos:

A todos los maestros, que compartieron sus conocimientos y experiencias para formar profesionistas.

A todas aquellas personas maravillosas, que fueron participes en la realización del estudio de campo de la tesis.

A todos mis amigos (as), que me brindaron su apoyo y conocimientos

A todo el personal administrativo y operativo, de la Universidad de Quintana Roo Unidad Cozumel, por su paciencia y confianza

Y en general a todos aquellos(as) que se tomaron la molestia de asistir a mi presentación.

Índice general

Capítulo I Marco teórico

Introducción	01
1.1 Conceptualización de la seguridad	04
1.2 Factores que influyen en la inseguridad	08
1.3 Seguridad en el turismo	13
1.3.1 Evolución de las estrategias de seguridad en el turismo	16
1.4 La seguridad del turismo en el mundo moderno	23

Capítulo II Aspectos generales de Cozumel

2.1 Antecedentes históricos de la Isla	33
2.2 Estructura del Departamento de Seguridad Pública y Tránsito	35
2.3 Estructura de la población	38
2.4 La economía y el turismo en Cozumel	39

Capítulo III La seguridad en la Isla de Cozumel

3.1 Metodología	41
3.2 Crecimiento de la delincuencia en la Isla	43
3.2.1 Delitos más frecuentes en la Isla	45
3.2.2 Características socioeconómicas de la población delictiva de Cozumel	46
3.3 Medidas preventivas para combatir la delincuencia	48
3.4 Percepción de la población local acerca de la seguridad en la Isla	49
3.4.1 Colonias consideradas como inseguras, por la comunidad local	50
3.4.2 Factores que influyen en la inseguridad, según la percepción de la población local	52
3.4.3 Población víctima de un delito	53
3.5 Medidas de seguridad adoptadas por la población local	55

Capítulo IV Propuestas de seguridad en Cozumel, Q.Roo	
4.1 Aportaciones	58
Conclusiones	61
Bibliografía	65
Anexos	69

Índice de gráficas

Gráfica 1 Hogares con víctimas del delito y la percepción de inseguridad	12
Gráfica 2 Índice de percepción de incrementos de delitos en Cozumel, Q.Roo	43
Gráfica 3 Factores que influyen en el incremento de delitos en Cozumel, Q.Roo	44
Gráfica 4 Delitos de mayor frecuencia en Cozumel, Q.Roo	45
Gráfica 5 Seguridad en Cozumel, Q.Roo	50
Gráfica 6 Colonias consideradas peligrosas en Cozumel, Q.Roo	51
Gráfica 7 Factores que causan inseguridad en las colonias de Cozumel, Q.Roo	53
Gráfica 8 Porcentaje de personas que denunciaron un delito	54
Gráfica 9 Índice de denuncias en Cozumel, Q.Roo	54

Gráfica 10 Porcentaje de víctimas de delitos en Cozumel, Q.Roo	55
Gráfica 11 Medidas de seguridad realizadas por la comunidad local, fuera de su casa	56
Gráfica 12 Medidas de seguridad implementadas por la comunidad local en su casa	57

Índice de tablas

Tabla 1 Tasa comparativa de crecimiento poblacional, Cozumel, Q.Roo	47
--	----

Introducción

En los últimos años, se ha dado a conocer mucha información sobre la seguridad y la evolución que han tenido los delitos en muchas partes de la República Mexicana y en otros países. Así mismo, expertos en la materia y periodistas han profundizado sus investigaciones, para tener una noción de los factores que implica la delincuencia, no sólo en la calidad de vida y bienestar social, sino también desde el punto de vista de la actividad económica y el crecimiento que se tiene en la misma, a consecuencia de los recursos monetarios que se han invertido en materia de seguridad.

A la luz de la magnitud del problema de la inseguridad y los costos que ocasiona a la ciudadanía, el gran reto de las autoridades es controlar y reducir la delincuencia, para no permitir la destrucción del capital o tejido social, que hace posible la convivencia ciudadana y el desarrollo económico del país. Aunque la criminalidad es un tema sumamente complejo, un tipo de delincuencia conlleva a otro: los asaltos o robos en las calles y el homicidio no están del todo desligados. De no controlarse la delincuencia, sus costos serán cada vez mayores para los ciudadanos y las empresas, con consecuencias económicas poco promisorias (COPARMEX, 2002).

En México, se experimenta una situación tensa y sobre todo una grave preocupación por la inseguridad dentro del país, es decir el aumento en los índices delictivos en México, han provocado una creciente polémica sobre el verdadero nivel del problema de inseguridad pública, y es que la inseguridad ha alcanzado a la mayoría de los ciudadanos, sin importar su estatus o nivel de ingreso.

Sin embargo, el problema de la inseguridad no es asunto reciente y mucho menos nuevo, siempre ha existido. Un claro ejemplo de ello, son las medidas y disciplinarias de protección que el individuo ha creado a través de su historia, tales como las alianzas sociales. Esas alianzas se convierten y expresan por

medio de las normas de seguridad pública y similar. Sin embargo, en nuestros días el problema de la inseguridad atenta seriamente contra la sociedad y sus organismos. Mientras la sociedad se pregunta ¿Ha tomado cartas en el asunto el gobierno?, ¿qué es lo que hace?, ¿cómo pretende dar solución al problema?, ¿las medidas de seguridad tomadas hasta ahora, son las indicadas para combatir la delincuencia? Estas, son algunas de las interrogantes que con frecuencia la sociedad mexicana se cuestiona a medida que no se reflejan resultados satisfactorios en el combate a la inseguridad.

A partir del año 2000, algunos autores (Álvarez, 2003), dicen que, "la seguridad, está estrechamente relacionada con una situación intraestatal, esto significa que los temas que se vinculan al desarrollo y la pobreza son un problema estructural en la organización de nuestras autoridades y de la misma sociedad que generan casos de vulnerabilidad". El incremento acelerado del consumo y tráfico de estupefacientes, así como el aumento de enfermedades tales como el SIDA, la lucha por las reclamaciones y disputas sociales y políticas son sólo algunas de las situaciones para las cuales, las instituciones gubernamentales y privadas, con las que contamos, demuestran una creciente incapacidad de prevenir y anticiparse a las amenazas.

Es por ello, que para entender mejor la dimensión del problema de inseguridad en nuestro país, se llevo a cabo el presente trabajo que analiza la percepción social sobre seguridad/inseguridad de los habitantes de la Isla de Cozumel, Quintana Roo, con la finalidad de proponer alguna medidas de prevención social; lo que permitirá entender la criminalidad como un hecho social y no personal, por lo que las medidas para combatirla no deben ser sólo punitivas sino también sociales.

En el Capítulo I, se abordaron las definiciones de la seguridad, con temas sobre la conceptualización de la seguridad, que factores influyen, así como, la evolución y desarrollo que ha tenido la seguridad turística, incluyendo

situaciones que se suscitaron a lo largo de este tiempo en muchas partes del mundo y que atentaron en su momento contra esta.

En el Capítulo II, se indagó la información necesaria del lugar donde se realizó el estudio, que abarcó desde hechos históricos del lugar hasta, la formación, organización y estructura social de la comunidad que integran el Municipio de Cozumel, Quintana Roo.

En el Capítulo III, se detalló el proceso y estrategias desarrolladas durante el estudio para la obtención de la información. Este capítulo se concentró en el municipio de Cozumel, Quintana Roo, donde se recopiló y analizó la información con respecto a la evolución y desarrollo que ha tenido la delincuencia en esta Isla, con el objetivo de contar con un estudio que contemple tanto la percepción de la sociedad local, como de las propias autoridades municipales, para posteriormente realizar una comparación de las visiones de cada una de las partes; presentando los resultados del estudio y con esto, llegar a una solución veraz, participativa y oportuna para ambos bandos.

Capítulo I Seguridad turística

1.1 Conceptualización de la seguridad

La seguridad surge como una necesidad del ser humano como medio de protección de los peligros del entorno, provenientes de la relación con la sociedad y su medio ambiente. Por lo que se puede decir que “la seguridad es una necesidad indispensable de los grupos humanos y de la persona, así como lo es también para las naciones” (Álvarez, 2000).

Al momento en que un ser humano llega al mundo, inicia la penuria de contar con un complejo sistema de seguridad, inicialmente al no valerse por sí mismo el recién nacido, necesita ser atendido bajo un control muy delicado, lo que le ayudará a obtener un desarrollo sano, después comienzan las atenciones de salvaguardia o protección, evitando que se acerque a la estufa cuando esta encendida, que no meta los dedos en los contactos, que no salga a la calle, que no juegue en lugares altos; en general se toman cuidados por parte de los padres, ante cualquier circunstancia que pudiera representar peligro para la seguridad del niño, esta percepción es propia de los padres, ya que estos asumen una importante responsabilidad al momento en que nace ese ser.

Consecutivamente la seguridad que se otorgue dependerá en mucho de su edad, educación, conducta en la vía pública y adiestrándosele a afrontar los riesgos y peligros que en su entorno encontrará, a pesar de que el individuo sea independiente. “La protección que otorgan los padres nunca cesa, esto hace que siempre se les considere indefensos y requirientes de protección, no es una regla lo anterior, pero sí una práctica que se generaliza en la mayoría de las familias” (Rojo, 2004).

“El proveer de seguridad dentro del seno familiar, no esta limitado al cuidado de los hijos, siempre se están instrumentando diversos mecanismos que generen una protección a la integridad de los moradores y al patrimonio familiar, incluyendo la contratación de personas externas que en un momento dado se requiere que se introduzcan en el domicilio, como es el caso del personal doméstico, donde principalmente la señora de la casa, realiza una investigación minuciosa sobre la identidad de la doméstica que contrata, que ya quisieran los grandes departamentos de recursos humanos de las grandes empresas” (Rojo, 2004).

En general con el desarrollo de las sociedades, el concepto de seguridad ha sufrido cambios importantes a consecuencia de los incrementos de las necesidades, de la globalización y transnacionalización de los efectos delictivos, razón por la que, los estados han debido replantear el término.

En un principio el concepto de seguridad, proviene del latín *securitas* que se deriva del adjetivo *securus*, el cual está compuesto por *se* y *cura*, lo que significa sin temor a preocuparse. Es por ello que la definición de seguridad debe ser interpretada desde una noción subjetiva, lo cual permitirá percibir un lugar libre de peligros reales o permisibles. De esta manera, la seguridad desde el punto de vista psicosocial, se considera como un estado mental o perceptivo, que produce en el individuo un sentimiento de que está fuera de peligro ante cualquier circunstancia; es decir, la percepción de que está alejado de eventos adversos que pueden afectarlo en su integridad física o emocional. En consecuencia, este estado genera en el ser humano, confianza y tranquilidad ante las posibles amenazas que puedan potencialmente afectar a las personas.

Por su parte Rico y Chinchilla (2002), refieren que, la expresión seguridad ciudadana se refiere a numerosos aspectos inherentes a la vida social organizada, generalmente se utiliza en relación con el tema de la criminalidad.

La seguridad pública pese a ser un tema de moda en nuestro mundo contemporáneo, no es algo nuevo; es más, el concepto es pilar en la construcción del Estado. La seguridad no es una frase reducible al evento delictivo, el término seguridad va ligado a una sensación, a una percepción de certidumbre de mantener la vida, la salud, la libertad entre muchos otros valores fundamentales de la sociedad (Gudiño, 2001).

La Seguridad Pública, es la función a cargo del Poder Ejecutivo, mediante la cual, a través de acciones efectivas de información, disuasión y actuación firme, se logra la prevención de conductas delictivas, garantizando con ello, la tranquilidad e integridad de cada uno de los componentes de la sociedad. Esta función forma parte de todo un sistema penal, que involucra diversos sectores y a los tres poderes de la Unión, en el afán de combatir el delito y castigar a sus autores (Regino, 1999).

Por lo tanto la seguridad pública, es una de las funciones prioritarias, indispensables y concretas que tiene a su cargo el Poder Ejecutivo, con la finalidad de prevenir los delitos. Dentro de los principales problemas que uno puede encontrar al estudiar la seguridad pública, es que no existe una definición concreta de lo que es la seguridad, ya que cada autor y cada dependencia del gobierno, así como las privadas tienen una definición distinta, de acuerdo a sus funciones, objetivos e intereses que persiguen. Sin embargo, es posible hacer ciertas generalizaciones. Por ejemplo cuando se habla de seguridad cada quien la percibe de distintas maneras; esto se debe a la naturaleza dual de este término. Tiene tanto una connotación objetiva, como una subjetiva; es decir, al hablar de seguridad, cualquier tipo de seguridad, no sólo se hace referencia a la realidad palpable, sino también a una percepción individual o colectiva sobre el tema (Pérez, 2004).

Es por ello, que es necesario redefinir el concepto de seguridad en el turismo y ampliarlo. Primero hay que tener claro, que el concepto de seguridad es una

construcción social, un estado subjetivo que nos permite percibir que nos desplazamos en un espacio exento de riesgos reales o potenciales (Morales, 2002). De tal suerte que es difícil medir el concepto de seguridad, este varía según el sujeto y además, hay que tener en cuenta que el sentimiento de inseguridad está influenciado por creencias, actitudes y experiencias que no necesariamente tienen que ver con el delito (Torrente, 2001). Por consiguiente para este estudio, se propone analizar la seguridad turística desde el punto de la seguridad pública, esta tiene los elementos necesarios para el análisis y desarrollo de este.

Es por ello que actualmente, es el estado quien asume la responsabilidad sobre el resguardo de la seguridad pública, por medio de una serie de normas y conductas que permiten la convivencia civil, así como garantizar y ejercer estas reglas para castigar a aquellos que las violan. Los Estados liberales contemporáneos prevén el desarrollo de un estado de derecho que regule la convivencia entre los ciudadanos y el poder ejecutivo, es decir, limitar al estado para que este no ejerza la violencia y que se presupone que no se usarán represalias, ni buscará el orden público a cualquier costo. Por su parte en México todo lo antes mencionado queda incluido dentro de la Constitución Política, así como en los códigos de procedimientos penales y otras normas que establecen los derechos y obligaciones del ciudadano ante el estado.

El hecho que exista seguridad no significa necesariamente la vigencia del estado de derecho, ni que ésta seguridad vaya acompañada de justicia. Es valioso recalcar que no es suficiente que la policía garantice seguridad. Si ésta no genera justicia, ni adhesión a las leyes de la nación y pasa por alto los derechos humanos y las garantías constitucionales, es una política que no cumple con su cometido. La seguridad tiene que ir de la mano de la justicia y el estado de derecho, las políticas que no responden a esta necesidad no son congruentes con la normatividad que regula el respeto a los derechos de la población (Pérez, 2004).

1.2 Factores que influyen en la inseguridad

Durante mucho tiempo, se ha visto y escuchado en los diversos medios de comunicación, a los dirigentes políticos decir que, el mundo es seguro. Es difícil creer que este es más seguro, si aún existen brotes de conflictos por todas partes y el terrorismo amplía sus amenazas, aterrorizando a las sociedades y burlándose de las autoridades, encargadas de brindar protección y seguridad pública, tanto para el visitante como para el local.

Sin duda alguna, son varios los factores que han influido en el incremento de la inseguridad, a nivel internacional y sobre todo en América Latina, entre las principales pueden destacar: a) el deterioro de las condiciones de vida, específicamente la creciente desigualdad entre ricos y pobres; b) el fin de los conflictos armados en la región que dejaron patrones culturales tolerantes a la violencia (en el caso de Centroamérica), así como la disponibilidad de armas, c) patrones sociales de consumo de alcohol y drogas, relacionados sobre todo con la comisión de delitos violentos (Pérez, 2004).

En cuanto a seguridad pública se refiere, el problema de la inseguridad ciudadana según José María Rico y Laura Chinchilla (2002) analizan esta situación, como un problema que esta vinculado con las medidas de carácter social, que puedan emplearse en el marco de las acciones a emprender con el propósito de disminuir la delincuencia, la mayoría de las cuáles no tienen necesariamente como objetivo principal la reducción, sino el avance de las condiciones de ciertas clases sociales.

Sin embargo, existen otros factores que influyen en la proliferación de la inseguridad pública en el mundo y en nuestro país, uno de estos, tiene mucho que ver con la desconfianza en las propias autoridades y sus dependencias que la conforman. De tal manera que el incremento de la criminalidad no es la única razón por la que la seguridad pública ha sido foco de atención en América

Latina. A consecuencia de estas fuertes críticas y el aumento de la delincuencia, las transiciones a la democracia de fin del siglo XX y la reforma del aparato de seguridad, se convirtió en un tema prioritario para los procesos de democratización y para garantizar el control civil del aparato de seguridad y alejarlo de las prácticas autoritarias y arbitrarias del pasado, se volvieron metas inmediatas de los gobiernos democráticos emergentes.

En México, la seguridad y el control de las instituciones responsables de ello no han sido un tema central de discusión del proceso de transición, por la naturaleza civil del régimen mexicano. A partir de 1996 la seguridad pública comenzó a llamar la atención de la opinión pública, por el incremento percibido en robo de autos, asaltos a transeúntes, robo en transporte público y la ola de secuestros en el Distrito Federal y provincia (Torrecilla, 2001).

Por ello, se enfrenta a diversos retos, pero es evidente que el que más preocupa a la comunidad es el referente a la Seguridad Pública, “la delincuencia daña seriamente el patrimonio de la población, altera el clima de tranquilidad que la ciudadanía merece, pone en riesgo la integridad física de los habitantes y obstaculiza el desarrollo productivo y el crecimiento económico, el cuál afecta seriamente a la comunidad en su conjunto” (PROVECINO, 2005).

Por lo tanto, las consecuencias de la inseguridad van más allá de la erosión del estado de derecho también, conllevan pérdidas económicas y sociales por los daños incurridos por el acto delictivo. La inseguridad también ocasiona problemas de salud, sobre todo cuando se trata de delitos violentos, pues el resultado incluye lesiones y en casos extremos, defunciones. Si bien, en México las tasas globales de homicidios han ido disminuyendo en los últimos años, éste no es un fenómeno homogéneo a nivel nacional. Existen algunas zonas geográficas del país con serios problemas de narcotráfico donde se presenta un incremento de homicidios (PROVECINO, 2005).

A consecuencia de este serio problema (Torrente, 2001), se mencionan seis factores, que a continuación se señalan:

- 1) El primer factor son las experiencias previas de resultar víctima de un delito. El haber sido víctima de un delito no es determinante en la percepción de seguridad salvo si el delito fue muy grave pero la mayoría de los delitos son poco graves.
- 2) Un segundo factor es el riesgo objetivo de sufrir un delito. El delito no tiene una distribución aleatoria entre la población. Cada grupo social tiene una vulnerabilidad distinta según su estructura de edad, género, personalidad, clase social, estilo de vida, atractivo, habitad urbano o rural, o su grupo étnico. Cada uno de estos indicadores son determinantes para explicar la desigualdad frente al delito y al miedo.
- 3) Un tercer factor en la inseguridad es la percepción sobre el propio riesgo personal (éste no tiene por qué coincidir con el riesgo objetivo). Las evidencias sugieren que esa percepción depende de la imagen de la víctima-tipo. Cuando más se identifica la persona con ella o más se cree en la idea de víctima elegida al azar, más miedo se provoca.
- 4) Un cuarto factor son las condiciones ambientales, sean físicas o sociales. Se tiende a asociar desorden con imprevisibilidad, de manera que si se perciben u observan signos de desorden en el lugar, pueden ser físicos (suciedad, roturas, pintadas, deterioro), o sociales (borrachos, vagabundos, pandillas), se cataloga el espacio como peligroso.
- 5) Un quinto factor se refiere a la información que se dispone sobre el delito y las víctimas. El conocer o saber de personas que han sido víctimas produce un miedo concreto. Los medios de comunicación producen un impacto importante en el miedo difuso, y mínimo en el concreto. Las consecuencias son mayores cuando más sensacionalistas y violentas son las noticias sobre delitos, más cercano se ve el riesgo y más presentan una víctima aleatoria o a un delincuente irreflexivo.

- 6) El sexto factor es precisamente la confianza en la policía y en el sistema penal. La imagen de eficiencia en la policía, y del sistema penal en general, hace aumentar la confianza entre las personas, de ello se encargan los medios de comunicación.

El autor mencionado en el párrafo anterior, señala los factores que influyen en la creación del pánico social. Estos factores primeramente suelen crearse y redescubrirse en un tema por una colectividad pequeña, la cual varía según el argumento (pornografía, drogas, prostitución, cualquier tema), mientras esto ocurre y probablemente no cause efecto en las estadísticas de incidencia, los activistas hablan sobre sus moralismos, en los que muchas veces hay intereses a su favor, posteriormente y con el paso del tiempo el problema crece, y sale a luz en los medios de comunicación, provocando una preocupación en la gente, hasta generar que sea un tema cotidiano, donde se reclaman sanciones, aumentando el miedo y discrepancia hacia los delincuentes. A fin de cuentas, los expertos en el tema ofrecen posibles soluciones, mientras que por su parte los políticos muestran interés en ello y establecen normas, casi siempre después de que el daño está hecho.

Esto significa, que mientras existan más elementos que provoquen una sensación de miedo, en la percepción de una población hacia su integridad física y psicológica, será mayor la inseguridad que se presente en su persona. Dentro de esta percepción que un individuo asuma, es causa de dos factores que influyen en su vida cotidiana como lo son: la atención y el servicio que reciba de las autoridades y el segundo punto es el grado de histeria con que los medios de comunicación difundan la llamada "nota roja". Y es que está muy propagada la imagen de que la inseguridad se debe solamente a los altos índices delictivos.

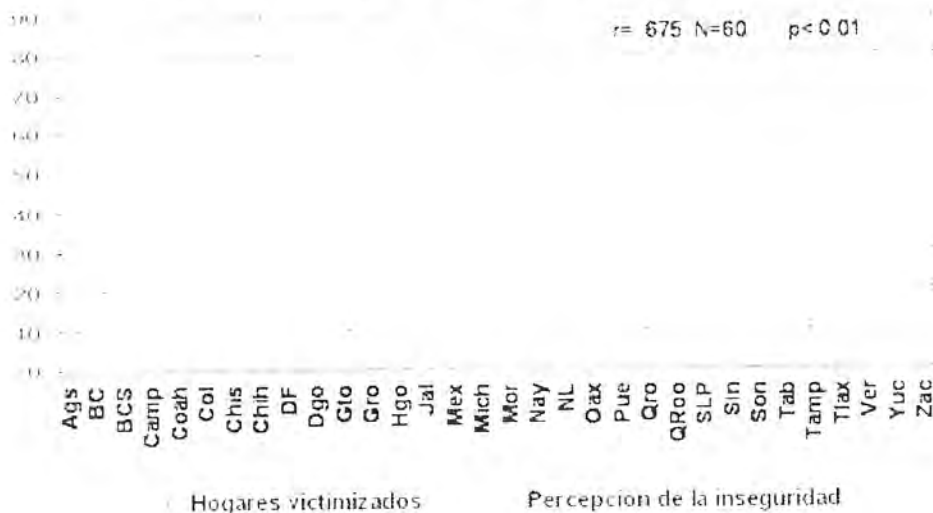
Lo antes mencionado puede ser constatado si le preguntamos a cualquier individuo que exija más seguridad y, casi sin excepción, dirá que quiere menos

asaltos, menos homicidios, menos secuestros, y menos violaciones. La mega marcha realizada hace casi dos años, en el país (Zócalo Capitalino), es muestra de la desesperación de la comunidad, que exige más vigilancia, penas más severas o en su momento que se incremente el presupuesto en la materia. Afortunadamente la población aún estando inmersa en esta problemática y a pesar de las malas experiencias, creen que el disminuir el crimen y el confiar en las autoridades, son las únicas alternativas para obtener la seguridad.

Es por ello, que considerar la opinión de la ciudadanía, es de vital importancia para el establecimiento de políticas de seguridad pública, que no siempre sucede que las zonas con índices bajos en criminalidad sean lugares donde los ciudadanos dicen sentirse más seguros. Si comparamos la relación de datos de seguridad, entre el índice de denuncias y el índice de percepciones que hace el Instituto Ciudadano de Estudios Sobre Inseguridad (ICESI, 2000), se puede apreciar claramente que no existe una coherencia entre los índices de inseguridad y la percepción ciudadana (Véase la gráfica 1).

Gráfica 1

Hogares con víctimas del delito y la percepción de inseguridad



Fuente: ICESI, Primera Encuesta Nacional sobre Inseguridad (ENSI-1).

1.3 Seguridad en el turismo

Durante mucho tiempo en materia turística, se creía que únicamente se debía vender sueños, y paisajes bonitos; sin embargo en la actualidad, nos encontramos que también, hay que vender seguridad. Un ejemplo claro de esto ocurrió el 11 de Septiembre de 2001, cuando Estados Unidos sufrió el mayor atentado terrorista en su historia, (dos aviones se estrellaban contra las Torres Gemelas de Nueva York y un tercero golpeó al edificio del Pentágono en Washington) posteriormente a estos hechos se desató en el mundo una violenta caída en la economía internacional y sobre todo en la actividad turística que impactó fuertemente a destinos como México, Cuba, Venezuela e Israel, donde se registró un fuerte decremento en el auge turístico y económico.

A partir de estos hechos desafortunados, la seguridad turística, se visualiza como un tema muy común, dentro de un destino turístico y para todos aquellos prestadores de servicios, de tal suerte que parece estar constantemente en los diversos medios de comunicación.

"Con frecuencia, el término es elegido tanto, que olvidamos lo que queremos decir por seguridad, así como lo que esperamos lograr con ello. La industria de los viajes y de los visitantes siempre ha tenido una relación amor-odio con la seguridad" (Grunewarld, 2003).

Por un lado, los profesionales de los viajes y el turismo saben que la actividad turística no puede prosperar si hay actos de violencia muy publicitados. De ahí la necesidad para invertir en seguridad. Por otro lado, la gente dentro de la industria turística con frecuencia se detiene, en la vieja creencia de que la seguridad de hecho no adiciona nada, y que los turistas le temen a la inseguridad. Esto significa que si se presta atención a los siguientes elementos como: comprender la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los turistas, se puede garantizar la seguridad tanto

del visitante como de los residentes, que a su vez (Grunewarld, 2003), implica una serie de aspectos tales como:

1. seguridad pública
2. seguridad social
3. seguridad médica
4. seguridad informativa
5. seguridad económica
6. seguridad de los servicios turísticos
7. seguridad en eventos
8. seguridad vial y del transporte

Actualmente los profesionales de seguridad en el turismo trabajan en una de las áreas más volátiles de la seguridad. Tienen una clientela constantemente cambiante que está de vacaciones, estas personas no quieren saber nada del lado menos atractivo de la vida, así que frecuentemente viajan desprevenidos y con sus billeteras llenas. La siguiente visión general resalta los problemas especiales que afrontan los profesionales de seguridad del turismo y las creativas soluciones que se utilizan para resolverlos.

A consecuencia de estos hechos, los departamentos comunes de seguridad y los departamentos de seguridad turística se comprometen a trabajar bajo algunos factores particulares y es que tienen un objetivo bien fijado que consiste en proteger a tres personalidades muy diferentes como lo son: los turistas, los empleados de la industria turística y por último los propietarios de la misma actividad. Esta postura prudente que han tomado las autoridades consiste en tener muy de cerca de estos tres elementos a consecuencia del no saber con certeza de donde puedan provenir los ataques contra cualquiera de estos tres grupos, esta afirmación no descarta que el atacante o agresor en su momento pueda ser alguno de los turistas, o algún empleado deshonesto o la gente local que busca aprovecharse de los visitantes (OMT, 2002).

Este esfuerzo que han realizado las autoridades encargadas de la seguridad, en especial en la industria del turismo, trae ciertas complicaciones con el hecho de que los límites entre una víctima y su victimario pueden ser confusos: los victimarios, pueden ser ciudadanos del lugar o también turistas y a veces las autoridades, tienen problemas en notar la diferencia; en particular, los que cometen los delitos de distracción como los carteristas, con frecuencia se parecen y actúan como turistas, para así interactuar con sus futuras víctimas.

Otro problema, es la combinación de los viajes de negocios con los de placer. Por ejemplo, las convenciones y otras reuniones ahora normalmente incluyen un programa para las esposas. Si estas actividades incluyen paseos de compras, los potenciales ladrones que consigan una copia del programa de la convención sabrán cuando un huésped podría realizar compras y cuándo es probable que la habitación esté desocupada, además, en un ambiente de desplazamientos, donde predominan los viajes, los procedimientos y las líneas a seguir, entre las jurisdicciones de seguridad y de servicios al cliente son abrumadoras y muy ineficientes.

Así mismo para los turistas es muy incomodo y alterante, el recibir información en exceso sobre los controles reales de riesgo, tanto para ellos y como para la seguridad de sus bienes. Afortunadamente, los expertos en materia de seguridad tienen presente, que la mejor forma de batallar con un delito es impedirlo. Por su parte la industria turística, ha reconocido los importantes beneficios que traería el desarrollo de un nivel de conciencia de seguridad entre sus huéspedes. Ahora en las grandes cadenas hoteleras, se colocan pequeños folletos o escritos sobre seguridad y protección en las camas o televisiones de los huéspedes. En el caso de México se han impartido, cursos a personal de custodia o vigilancia tanto público, como privado, denominado Operación de Sistemas de Seguridad; dicho curso lo imparte la Secretaria de Turismo y Procuraduría General de la Republica, con la finalidad de tener personal

altamente capacitado en la prevención de delitos y puedan dirigirse con las autoridades correspondientes según sea el caso que se suscite.

Por tal suerte, estos hoteles están adiestrando a su personal por medio de programas educativos sobre seguridad e higiene, de forma que los mismos empleados puedan recordar afectuosamente a los huéspedes, a que estos pasen unas felices vacaciones seguras.

1.3.1 Evolución de las estrategias de seguridad en el turismo

La seguridad es una necesidad elemental, para poder vivir en armonía y salvaguardar la vida. En el inicio de la escritura encontramos conceptos de seguridad. Las evidencias más recientes sobre seguridad las podemos encontrar en códigos legales, como el Sumerio (3.000ac) o el de Hammurabi (2.000ac). Otra evidencia puede ser hallada en la rama de la arqueología y la antropología. Por ejemplo, se puede reflexivamente asumir que la cultura y habilidades de seguridad son reconocibles en actuales culturas primitivas que son muy cercanas a las de nuestros ancestros. Como informan los antropólogos, las organizaciones sociales primitivas revelan un profundo conocimiento y sofisticada aplicación de los principios y funciones básicas de seguridad.

Desde su nacimiento, las personas son enseñadas en las experiencias y prácticas para la seguridad. Tal es el caso de los niños, que son instruidos en no llorar en las proximidades de un enemigo, y son entrenados desde su infancia, en reconocer y evitar peligros, a esconderse y/o refugiarse en caso de necesidad. Los hombres jóvenes físicamente fuertes (y a veces las mujeres) son requeridos para mantener firmes las barreras físicas.

En los primeros asentamientos humanos, era necesario reforzar las áreas ocupadas con fuego y arcaicos cercados (hechos de ramas espinosas). Cabe

señalar que los pueblos primitivos domesticaron animales para obtener un medio de alarma y soporte, con el fin de reaccionar coordinadamente y a la vez con una buena organización, de acuerdo con tácticas previamente ensayadas.

Las medidas de seguridad en tiempos antiguos, son cada día más evidentes gracias a los grandes descubrimientos arqueológicos, tales como: barreras físicas, trampas y escudos, usados desde el principio de la civilización.¹ En tiempos posteriores; estas estrategias fueron renovándose hasta el grado de utilizar cerraduras, puertas fuertes, ventanas selladas, cajas fuertes, sistemas de alarma.

De acuerdo con lo antes mencionado, no queda duda alguna de que los conceptos de alertar, evadir, revelar, alarmar y reaccionar son tan anticuados como la propia vida. Primeramente los primitivos seres humanos, estaban indudablemente preparados sobre los peligros, por lo que estos sólo solían rebelarse y reaccionar como animales, al sentirse amenazados.

Probablemente, el próximo paso en la evolución de la seguridad, fue la emergencia de la especialización, primero por la división entre la seguridad interna y externa, y después entre la seguridad privada y pública. Con la aparición del estado y la confianza de su defensa a un organizado ejército, la responsabilidad de la seguridad interna se relevó gradualmente de la fuerza militar a la fuerza civil.

Con el surgimiento del Estado, se dio inicio a la seguridad interna, la cual estaba regida por severas y estrictas sanciones. En el Fedón de Platón, la noción ateniense de seguridad parece incluir la protección contra los malos ejemplos. En nombre de la seguridad pública Sócrates fue sentenciado a

¹ La cerradura más antigua y de la cual se tenga conocimiento, data de 4.000ac. Fue hallada en el Palacio Sargon, Khorsabad. En el 1.000ac. el dios egipcio Anubi fue representado con una llave en su mano derecha. La caja fuerte más antigua conocida fue encontrada en Pompeya y data en el II ac; realizada de madera con bandas de hierro, tiene una mecánica muy sofisticada. Es muy similar, en su concepción, a las cajas utilizadas en el siglo pasado.

muerte por la asamblea ateniense en el 399 a.C. En esos años, la seguridad pública se fundamentaba en primicias rudimentarios, y políticas primitivas; tal y como (Carrión, 2003) se refiera a las disputas privadas, las cuales eran habitualmente solucionadas por un arbitraje de acuerdo con los principios de proporcionalidad y compensación de ese entonces. Las cuestiones domésticas estaban bajo las normas del líder de familia, las cuales incluían el poder de sentenciar a muerte a miembros de la misma y a esclavos.

La seguridad externa (aquella alarmada por la intimidación de otros estados), no fue identificada con la paz, sino con la improbabilidad de la guerra. Esto debía ser obtenido a través de la diplomacia, y particularmente alcanzando la superioridad militar sobre los posibles enemigos. En muchos casos, la aproximación de los estados a la seguridad externa, estaba basada más en un principio de intimidación.

Como bien se mencionó en párrafos anteriores, una posible explicación del tema de seguridad a través de los siglos es que ésta fue habitualmente interpretada más un bien privado que público. Más tarde esta situación ocasionó una interesante discusión sobre como utilizar la seguridad. La interpretación de la seguridad como un bien público parece solamente haber surgido con la aparición de la democracia en Atenas y Roma, después de siglos de olvido, en la ciudades-estado del Renacimiento y en el así llamado Estado Moderno.

Dentro de las primeras evidencias de seguridad pública, en una sociedad organizada, se presentan en los documentos y en la arqueología de la Roma imperial y republicana. Esto se debe en gran parte a la administración romana, donde los ciudadanos eran considerados participes en el estado. Por su parte la seguridad pública, estaba bien puntualizada en un conglomerado de leyes y reglamentos. Todo esto se logró, gracias a la creación de dependencias y cuerpos organizados que avalaban la seguridad pública. Dicha organización se representaba de la siguiente forma: "Praetor Urbanus, Aediles, Censores,

Praefecti, Tresviri Capiales (magistrados con diferentes responsabilidades), Quaestionarios (investigadores), Delatores (espías), Cohortes Urbanas (policía ciudadana), Lictores (policía militar), Vigiles (vigilantes nocturnos y bomberos), Annonarios (policía de aduana y administrativa) reforzaban la ley en territorios urbanos y rurales. La protección de las costas y del tráfico naval contra la piratería fue asegurada por una potente flota, que precedió a la británica "ruling the waves" que envolvía al Imperio" (Carrión, 2003).

Sin embargo, a pesar de que se contaba con una buena organización en el estado y sobre todo en el gobierno, no se pudo abordar todas las necesidades de seguridad pública demandadas por la ciudadanía. Pruebas pueden ser encontradas en Plauto Cicerón y Dio, quién escribió sobre la votación del Senado en el 32 d.C. Con la caída del Imperio Romano, inició un desequilibrio político y con ello surgieron una serie de conflictos entre ciudades, agravados por plagas, pestilencias y la inopia, e hizo de la seguridad un conflicto en la vida cotidiana; a tal grado que la seguridad se convirtió en un asunto militarizado, para dar frente a las bandas de forajidos que rondaban por las calles, es decir, "la seguridad pública se convirtió en una especie de asunto personal del jefe social, quien actuaba a la vez de legislador, juez, guardia y verdugo. Se confinó a leyes rudimentarias y edictos, y principalmente confiada a vigilantes nocturnos, muros, puentes elevadizos y fosos de agua" (Carrión, 2003).

Con la contribución de ideales de pensadores liberales como: Locke (1632-1704), Voltaire (1694-1778), Hume (1711-76), Rousseau (1712-1778), Verri (1728-1797), Beccaria (1738-1794), Bentham (1748-1832) y Mill (1806-73), se dio una reestructuración de los conceptos de justicia, y consecuentemente de seguridad pública.

La seguridad en la época moderna, tiene su origen y desarrollo durante la Revolución Industrial, como consecuencia de los robos, asaltos que eran los delitos de mayor frecuencia en ese entonces, sin olvidar las huelgas y revueltas violentas. Esta situación impulsó la industria de seguridad y sobretodo para

aquellas personas que daban inicio al desplazamiento de un lugar a otro y para alojarse en posadas (viajeros).

Un importante componente de la seguridad, la prevención del crimen, sobrevino como un nuevo componente en los gobiernos. Después del Acta de la Policía Metropolitana (1829), se llevó a cabo una revisión de la organización policial en Gran Bretaña por el Acta de la Policía de 1835, gracias a las propuestas de Sir Robert Peel dentro del estado del crimen y de creación de una moderna policía metropolitana, esta Acta es un pivote en el nacimiento de la nueva Policía.

Al término del siglo pasado, la seguridad encontró su identidad y había conseguido alguna importancia cultural, política y comercial. Con la seguridad pública mezclándose con el control del crimen y el entendimiento de sus causas, los temas de seguridad fueron generalmente relacionados con el crimen, y considerados únicamente en el contexto de una solución técnica (p.e., alarmas, cerraduras y cajas fuertes; sobre todo en las hosterías o posadas), para brindar un sentimiento de calma a los ciudadanos y subsecuentemente a los visitantes.

Cabe mencionar que los primeros manuales dirigidos al tema de seguridad afloraron en Europa, inicialmente en Francia e Inglaterra; algunos eran manuales técnicos y otros eran sobre combate armado o desarmado, con propuestas de relevancia sobre el campo de la seguridad (tanto para uso personal, doméstico, así como para los viajeros).

La presencia de conflictos internacionales fue el "boom" para que despertara la atención de los dirigentes políticos a la industria de la seguridad, inicialmente se debió al problema del sabotaje, espionaje y levantamientos armados, y posteriormente por miedo al terrorismo, ha provocado el replanteamiento de la seguridad y es que su preferencia por blancos fáciles y sus actividades contra civiles desprotegidos y hoy en día contra los propios visitantes o turistas, obligó a extender una cultura, sistemas y actividades de seguridad entre la población y su entorno.

Es por ello que a la vista de posibles amenazas terroristas y de brotes de violencia son necesarias estrictas medidas de seguridad, así los visitantes se mostrarán más comprensivos si los controles y posibles limitaciones se acompañan con una palabra amable. "Por su parte los investigadores que observan eventos turísticos, como juegos deportivos de talla internacional, han aprendido que los turistas se sienten más seguros cuando ven un mayor número de policías y profesionales de seguridad uniformados"(Tarlow, 2001).

Estas circunstancias en el mundo actual impulsó a la industria de seguridad a la invención y fabricación de nuevos equipos de seguridad, y perfiles profesionales que aparecieron últimamente en el mercado. Aunque de forma menos prudente que en la década de los 70's y 80's, esta situación todavía permanece en la actualidad.

Todo lo anterior obliga a las autoridades internacionales como: Organización Internacional de Policía Criminal (INTERPOL), Organización de Naciones Unidas (ONU), Organización Mundial de turismo (OMT), así como, las instituciones nacionales (SSP y PGR), a realizar nuevas leyes, políticas, estrategias, procedimientos y tácticas que serán adoptadas para afrontar el conflicto y brindar protección a los ciudadanos y visitantes o turistas.

La seguridad está hoy en día al frente de las cuestiones políticas, y muestra de ellos es la influencia en los diversos medios de comunicación y se ha desarrollado gracias a las acciones de los investigadores y expertos ('lobbies') de la industria de seguridad. También, se ha creado un mercado sustancial para la industria de la seguridad, además de hacer sobre sus tópicos (relaciones internacionales, prevención del crimen, contra-terrorismo), un asunto de las agendas políticas y electorales. Así mismo muchas universidades ofrecen cursos de posgraduado que no existían hace 20 años; numerosas ferias, conferencias, seminarios y cursos se celebran en todas partes del mundo.

Por ello, no se puede pasar por alto el masivo proceso de educación a través de muchos libros, revistas especializadas y cobertura de la televisión, por razón de

los cuales se ha inculcado la cultura de la seguridad en el público y sobre todo para los turistas que siempre buscan una referencia del lugar antes de emprender su viaje. Son ahora, los nuevos remedios de los programas de seguridad, los sistemas educativos y sobretodo informativo que han logrado resultados trascendentales, principalmente a lo que se refiere a la prevención de los delitos y del crimen en sus diversas formas. Un claro ejemplo de la seguridad en el mundo moderno lo encontramos en el Reino Unido, donde la cooperación entre las diferentes clases sociales, el gobierno y la industria de la seguridad han producido en los últimos 30 años un gran número de estudios académicos y gubernativos, estadísticas anuales.

Por ende, se puede decir que la seguridad en la era moderna, es vista como una profesión compleja de funciones especializadas, donde los nuevos sistemas y más recientes medios de comunicación, biométricos, de detección y tecnologías de la informática, han desarrollado nuevos instrumentos para el refuerzo de la seguridad de los individuos (ciudadanos y visitantes), que hasta hace unos años estaba fundamentado en las armas, trampas, cerrojos, puertas blindadas, cajas fuertes, barrotes, entre otros, es decir, en nuestros días los sistemas de seguridad son cada vez más automáticos, particularmente aquellos de detección y comunicación de siniestros, y en una extensión menor, aquellos relacionados con la valoración, la decisión y la reacción tales como los sistemas de alarma computarizados, circuitos cerrados de televisión, equipos de contra-vigilancia, etc).

Sin duda alguna los progresos técnicos, han transformado los medios de comunicación, que en muchos casos ha crecido más deprisa que la actividad económica en su conjunto. La globalización de la producción y los cambios en las estrategias de administración, han incrementado la necesidad de movilidad. Gracias a los nuevos adelantos conseguidos en la informática, comercio electrónico y a la tecnología de los satélites y comunicaciones se fomentará la integración de diferentes medios de comunicación y transporte atravesando

fronteras y sectores. Estas tendencias se observan principalmente en los países desarrollados, extendiéndose rápidamente a otras partes del mundo.

Sin embargo, en las últimas dos décadas, el sector de investigación y comunicación ha sido afectado por la desregularización y la liberalización, la privatización, y reestructuración de las técnicas de indagación, en nuestros días por los conflictos sociales; tales como el terrorismo, "es por ello que el sector cambia también con la integración económica, regional y mundial, pero sin olvidar las causas sociales que son cada vez más exigentes y estrictas en la demanda de sistemas de seguridad" (OIT, 1999 - 2001).

1.4 La seguridad del turismo en el mundo moderno

La complejidad de nuestra sociedad viene caracterizada y agravada por la interdependencia, la globalización y la incertidumbre. Y esta complejidad creciente aparece entrelazada con el cambio, que se presenta al mismo tiempo, como causa y efecto de ella en los más variados aspectos.

Por ejemplo, en el ámbito de la defensa y seguridad aparece en:

- El nuevo contexto internacional, con intervenciones militares fuera de nuestras fronteras.
- Las nuevas amenazas, como son las armas de destrucción masiva, entendiéndose por ellas las nucleares, bacteriológicas, químicas y radioactivas.
- Los nuevos retos, como son la preservación del medio ambiente o el problema migratorio.
- Las nuevas legitimidades, entre las que están el efecto CNN (concebida inicialmente para impedir que la información fuese falsificada en cualquier sentido), el derecho de injerencia, las acciones de anticipación o la guerra preventiva.

- Las nuevas capacidades exigidas a nuestras fuerzas armadas y a su material como son la interoperabilidad, la proyectabilidad, la sostenibilidad, etc.

Todo ello enmarca los riesgos a los que debemos hacer frente y cómo debemos hacerlo, además de ser la manifestación más palpable de la vulnerabilidad de la sociedad actual. El riesgo más importante es la inseguridad, que ha generado la ola de atentados, guerras y actos de terrorismo tanto en Estados Unidos como en Medio Oriente, y otros países latinoamericanos, todo esto enfrenta una realidad que no parece alentadora para las sociedades.

Según datos (OMT, 2002) los viajes con motivo vacacional representan el 60% o más de las llegadas, frente al 30% de los viajes de negocios. De este modo, la participación que el turismo realiza a la economía de algunos países, es importantísima. La demanda, en la actualidad, no sólo exige diversificación en la oferta de los servicios y en los destinos, sino principalmente, seguridad.

En el transcurso de estos últimos años, el mundo entero ha sido protagonista de hechos importantes, trágicos, conmovedores y sobre todo de "cambios sociales" trascendentales. Este acelerado cambio, trajo en nuestras sociedades una transformación y un sentimiento de desamparo, agonía, depresión, estrés y un alto nivel de frustración sobre todo para el viajero.

Así mismo, el rápido incremento de la violencia, ha paralizado a la población mundial, hasta tal grado de propiciar un fuerte temor en los ciudadanos, estos en su mayoría se encuentran prácticamente encerrados en su propio domicilio, "el cuál en la actualidad ha dejado de ser un ámbito seguro, pese a las rejas, alarmas y medios instalados en los distintos hogares" (Torrecilla, 2001).

En ello, también influye el paulatino crecimiento y desarrollo de los países, el tránsito y consumo de narcóticos de un país a otro. Cabe mencionar que hoy en día los principales protagonistas de actos violentos son jóvenes. Hasta hace

unos años atrás, los diferentes elementos e instancias de la seguridad eran confiados en manos del gobierno y las autoridades, siendo éste el que intervenía en las disposiciones de las normas para efectos del acatamiento en forma justa de la ley. Sin embargo, no es demás señalar que a mediados de la década pasada y como causa de los importantes cambios de los que se ha hecho referencia; la sociedad y el estado demostraron encontrarse en una notable carencia de disposición para responder convenientemente las diferentes demandas que los recientes tiempos les atribuían.

De tal modo, que ante la despreocupación total tanto, de las autoridades como de los mismos ciudadanos, la criminalidad en conjunto con el fenómeno delictivo, fue incrementándose, ocasionando los riesgos generales en lo que se vio intimidada la ciudadanía y sobre todo el visitante. Esto se debió en gran parte, a que no fueron adaptadas las medidas convenientes y necesarias en su momento y prueba de ello se ve reflejado en la situación por la que atraviesan nuestras autoridades (Torrecilla, 2001):

- La falta de capacitación para hacer frente al actual mundo delictivo.
- Insuficiencia de recursos humanos y materiales en la cantidad y calidad necesaria.
- Mala remuneración, que los obliga a realizar tareas secundarias, las que, pasan a ser, para el integrante, la principal.
- Surgimiento de empresas de seguridad privada sin un apropiado control de sus integrantes y habilitaciones, lo cual motiva que, no sé de apropiado cumplimiento a las normativas en vigor; ni se tenga cabalmente en claro la cantidad de empresas existentes en el mercado. Sin con ello dejar de lado considerable cantidad ex-integrantes de los servicios de otros países que se están incorporando en el mismo.
- Falta total de moral, esencial en las fuerzas de este tipo de naturaleza.
- Carencia de equipo profesional, adecuado para el cumplimiento de su tarea.

Recíprocamente y ante esta ausencia de respuesta de las autoridades, las empresas privadas de seguridad, obraron un predominio y sobre todo una confiabilidad por parte de la ciudadanía, a la hora de solicitar su servicio, de policía necesario para la íntegra protección.

Aunado a esta situación, por la que atraviesan las sociedades modernas, los gobiernos han apostado por el desarrollo tecnológico en cuestión de seguridad. Prueba de ello es que durante mucho tiempo se especuló que el patrullaje policial brindaba las opciones más eficaces para disuadir los hechos criminales. Estudios posteriores realizados en Estados Unidos, y en los que participaron académicos y policías, demostraron sin embargo que el patrullaje que podía tener mayor impacto era el que se efectuaba preferentemente en los sectores de mayor concentración de hechos criminales. Esas indagaciones dieron lugar en el año 2004, al avance de mapas digitalizados, que ubican los lugares de mayor concentración de la criminalidad y que permiten que la policía y los ciudadanos determinen los vecindarios o colonias de criminalidad y a su vez evalúen el resultado de las acciones policiales.

Así pues, el desarrollo tecnológico una vez provocado puede tener efectos muy importantes para la asociación entre policía, ciudadanos y visitantes, el cual entrega una herramienta útil, para que éstos sean convocados a participar en la solución de sus problemas. Adicionalmente, establece un avance particular que permite una mejor supervisión por parte del cuerpo policial de la eficiencia de la propia organización.

Este conocimiento de información, por parte de los gobiernos tanto federales como locales, ha permitido el desarrollo de políticas preventivas, que van más allá de lo estrictamente policial, incrementando las posibilidades de que el delito sea reducido. Por ende, es indispensable acoger las medidas necesarias para la prevención y combatir a la delincuencia en forma contigua en el momento adecuado; a cargo de las autoridades y apegándose a las leyes establecidas en materia de delitos, todo ello con el objeto de:

1. Establecer un control de la delincuencia.
2. Estructurar medidas preventivas para resguardar el orden y la seguridad de los ciudadanos, así como la de los turistas que visiten el lugar.
3. Hacer sentir seguro al turista, que visite un destino turístico, demostrándole que esté, cuenta con los requerimientos necesarios para salvaguardar su integridad.

En cuestiones del aseguramiento turístico a nivel mundial, no importa si un hecho se basa en un delito, del terrorismo, de un trance de salud o de problemas de negocios u otros. Lo trascendente de esta situación, es que en donde exista una falta de garantía en la seguridad pública, y sobre todo de aseguramiento turístico, provoca que eventualmente el sector turístico pierda el interés para con los viajeros, hasta llegar a un desplome de esta industria. Es por ello, que los expertos en seguridad, han tomado cartas en el asunto y para ello es necesario usar técnicas realmente efectivas y satisfactorias tanto para el turista como para la comunidad local. Esto involucra un amplio número de áreas a considerar, como son:

- Protección del turista y de los locales. A menudo las autoridades y los prestadores de servicios, olvidan que no todos los visitantes son buenos. En la mayoría de los casos, se percibe que el turismo que visita un destino, es gente buena, honesta y que no busca nada más que recuerdos maravillosos, sin embargo, también hay personas que se desplazan a otros lugares específicamente para hacerlos sus presas. Por ejemplo, algunos carteristas viajan de evento en evento y de lugar en lugar. Estas personas actúan como turistas, pero llegan a un destino específicamente para hacer sus víctimas a los turistas. Un buen programa de aseguramiento turístico ayuda a los oficiales de seguridad a saber cómo distinguir al buen turista del mal turista.
- Protección al turista de la misma industria. Si el viaje y el turismo habrán de ser actividades creíbles, entonces deben ofrecer más que

simplemente buen servicio a precios justos. Tal vez la queja número uno que tienen los viajeros, es que se proporciona mucha información falsa y se sostienen muy pocas promesas. La industria aérea es un buen ejemplo de esta frustración. Los visitantes son movidos frecuentemente de mostrador en mostrador, reciben mala información y los hacen sentir menos que confortables. Esta desinformación no solamente lleva a asuntos de "ira", sino que también ataca la credibilidad de la industria, es decir, si los proveedores del turismo no pueden proveer servicio limpio, seguro y eficiente, entonces la industria turística en su totalidad puede estar en riesgo.

- Protección al staff. Los programas de aseguramiento turístico, trabajan para asegurar que los miembros del staff que trabajan en hoteles, restaurantes, barcos, aviones y demás, estén seguros y capacitados acerca de qué hacer, de quién estar pendiente, y cómo protegerse a sí mismos. Esto no significa que cada miembro del staff deba ser un experto en karate, pero sí significa que un plan de protección turística necesita estar en su lugar en dondequiera que la gente esté trabajando.
- Protección al ambiente turístico. Esta categoría incluye todo desde la ecología local, hasta los aseguramientos que se otorgan a los visitantes. No se debe olvidar nunca que una experiencia de viaje de un turista puede ser arruinada tan fácilmente por alimentos contaminados, como lo puede ser debido a un acto criminal.
- Protección del área. Los visitantes con frecuencia abusan de los sitios locales, ya sea que estos sitios sean atracciones, museos u hoteles. Un buen programa de aseguramiento turístico examina el ambiente físico, y lo empareja con el tipo de visitante que utiliza el sitio. La protección del sitio puede cambiar durante los diferentes períodos del año. Por ejemplo, una comunidad de playa puede atraer a muchos estudiantes jóvenes de preparatoria durante el spring break (vacaciones de primavera), y cambiar vacaciones familiares durante otras temporadas del año.

- Protección a la reputación del destino. Puede tomar años y millones de dólares para recuperar la confianza pública después de un incidente criminal mayor, desastre de salud o crisis ambiental. Sin embargo, con demasiada frecuencia el profesional de la industria del turismo y los visitantes otorga nada más que servicio de labios para un programa de aseguramiento turístico. Es mucho menos costoso prevenir un contratiempo, que recobrar la reputación de uno.
- Protección a un destino del riesgo y posible acción legal. Un buen programa de aseguramiento turístico incluye no solamente asuntos de seguridad, sino que también busca administrar el riesgo. En el turismo, la administración de riesgo es un aspecto importante de la seguridad turística. Prevenir un incidente negativo es más importante que recuperarse de un incidente, y puede evitar acción legal importante, así como honorarios de abogados.

En vista de la importancia de la seguridad del transporte para los viajeros y para el público en general, es necesario: ofrecer una formación sólida en materia de trabajo en condiciones de seguridad, y promover el cumplimiento de las normas de seguridad y de salud vigentes y la aplicación de las recomendaciones prácticas existentes, mejorando los medios de inspección. Como ya se ha mencionado en párrafos anteriores, a partir de los fuertes atentados del terrorismo en los Estados Unidos y los ataques en el continente Europeo, han repercutido directamente para la industria de la seguridad a nivel internacional.

Es por ello, que las medidas de seguridad se incrementaron en los aeropuertos y las estaciones de tren, terminales de autobuses y todos aquellos lugares donde se tiene una afluencia numerosa de turistas y locales.

En cuanto a los aeropuertos se refiere, en nuestros días existe una vigilancia más estricta y un mayor número de agentes. Un claro ejemplo de estos nuevos sistemas de seguridad, se puede encontrar en Estados Unidos donde los

controles de seguridad, a pesar de que eran complicados y molestos para los viajeros, ahora son más estrictos con la aplicación de nuevas normas. Esto significa que si se tenía que quitar los zapatos y cualquier complemento metálico que pudiera hacer pitar los detectores de los aeropuertos, ahora también se tienen que quitar obligatoriamente la chaqueta sin importar cual sea (da igual que sea una chaqueta de corte, de punto o deportiva); todas tendrán que ponerse en las típicas bandejas y pasar por los escáneres de rayos X.

Además, los controles físicos que hasta hace unos años se hacían al azar y que con un poco de suerte, se podían evitar, ahora son más generalizados y exhaustivos para detectar cualquier tipo de utensilios que representen peligro. Los pasajeros tendrán que estar mentalizados para, una vez pasado el arco de detección de metales, ponerse a disposición de uno de los agentes de seguridad que le podrá revisar la cinturilla del pantalón o falda y pedirle que abra los brazos y las piernas, para someterle a una inspección con un detector manual de metales.

Por si fuera poca la molestia de someterse a un control físico y la de verse apurado recogiendo los zapatos, el equipaje de mano, la pesadilla puede continuar. Y es que los aeropuertos estadounidenses van a hacer un segundo control a pasajeros que las autoridades de turno decidan seleccionar siguiendo sus propios criterios y a los que les pedirán que abran sus bolsas y muestren su contenido. El objetivo de este segundo control, será hallar cualquier rastro de explosivos, porque ni los detectores de metales por los que pasan los pasajeros ni las máquinas de rayos X que revisan los equipajes de mano pueden detectar explosivos plásticos.

Estas normas, son algunas con las que se cuentan actualmente para la protección del viajero y que son avaladas por la Administración de Seguridad en el Transporte (TSA) de Estados Unidos, con el objetivo de reforzar la detección de los explosivos que pudiera llevar cualquier pasajero en su ropa o en su equipaje de mano. Así mismo la TSA también está probando en varios

aeropuertos unas máquinas nuevas para detectar partículas explosivas en los documentos de identidad de los pasajeros o en las tarjetas de embarque.

Cabe mencionar que la Asociación de Viajeros Aéreos, favorece las nuevas normas con satisfacción, pese a que su presidente, David Stempler, admitió que algunos pasajeros se pueden sentir molestos e incómodos por la inspección manual.

En cuanto a seguridad terrestre se refiere, también se han tomado a la tarea de implementar estrictos procedimientos para la detección de anomalías al abordar cualquier medio de transporte terrestre. Algunas de estas medidas son: en las grandes ciudades se comenzó a registrar los bolsos y mochilas de las personas en algunas estaciones del metro, medida que se extenderá en toda la red del ferrocarril subterráneo y en las terminales de los autobuses. Así mismo señalan las autoridades que los pasajeros serán revisados al azar antes que accedan a las estaciones de metro, o cuando los usuarios de este medio de transporte estén ya dentro de sus instalaciones. Por el momento, no está previsto cortar la cobertura de los teléfonos móviles en los túneles tal y como ocurrió tras los ataques del 7 de julio 2005, en Londres, además se le exhorta a la ciudadanía comunique cualquier conducta sospechosa.

Adicionado a estas medidas de seguridad, también se cuenta con el apoyo de los agentes de la Policía Municipal, que colaboraran con los servicios de seguridad y realizan patrullajes y rondines constantes en las terminales (de metro y autobuses). Por su parte las fuerzas de la milicia, son desplegadas en puntos sensibles y estratégicos para la protección de los turistas y locales.

Tal situación la podemos encontrar en España, quien se ha visto en la necesidad de reforzar constantemente sus medidas de seguridad por causa del terrorismo. Ellos han implementado durante las épocas vacacionales (semana santa), técnicas de combate al terrorismo y a la delincuencia como la implementación del uso de cuarenta y cinco helicópteros, todas las unidades caninas, vehículos todo terreno del Ejército, vagonetas, trenes exploradores y

plataformas de reconocimientos de la compañía RENFE. Su única finalidad es ofrecer protección a los visitantes y a la sociedad local.

Estas medidas, bien pueden en cierto modo invadir la intimidad o privacidad de las personas, como afirma el alcalde de New York (2000), "desgraciadamente vivimos en un mundo en el que estas medidas de seguridad son necesarias."

En resumidas cuentas, se puede decir que la seguridad pública y en concreto turística, es una preocupación importante, no sólo para los gobiernos, sino también para la comunidad y los turistas, quienes son más vulnerables ante esta situación. En estos días, muchas acciones de sistemas de seguridad son manipuladas en numerosas organizaciones, desde dependencias de gobierno, industrias y comercios, hasta hospitales, hoteles, iglesias y escuelas. Podemos encontrar importantes compañías, que tienen dentro de su organización los equipos de seguridad más sofisticados y gracias a la invención y competitividad de empresas de seguridad, estos recursos pueden estar disponibles para cualquier persona en una serie de servicios de seguridad, brindados por empresas privadas. Todos estos factores, han contribuido a atraer más personas interesadas en la materia, y a provocar una atención del mundo de los negocios, del turismo y de gobiernos.

Capítulo II. El Municipio de Cozumel.

2.1 Antecedentes históricos de la Isla

Esta investigación tiene como finalidad, conocer la ubicación geográfica de Cozumel (lugar donde se realizó el estudio), así como para tener una percepción de los aspectos generales tales como: las fiestas, cultura y tradiciones de su comunidad, las cuales influyen en el comportamiento psicosocial de sus pobladores.

Según el gobierno municipal de Cozumel, en conjunto con el gobierno estatal, exponen en su portal de Internet (www.qroo.gob.mx/qroo/Estado/Cozumel.php), los aspectos generales de Cozumel, de la siguiente manera: A la llegada de los españoles, Cozumel pertenecía a la provincia o cacicazgo de Ecab. Esta isla, fue un lugar de peregrinación para visitar el santuario de Ix-Chel, diosa de las inundaciones, de la preñez, del tejido y tal vez de la luna, que protegía a las mujeres embarazadas. También se adoraba a Kukulcán, una de las principales deidades del panteón maya. Funcionaba un oráculo, por lo que se supone que había una gran afluencia a la isla.

El 3 de mayo de 1518, Juan de Grijalva desembarcó en Cozumel, a la que nombró Santa Cruz, por el día de su llegada. En 1519 se realizó la tercera expedición española, que partió de Cuba, al mando de Hernán Cortés, una de las naves capitaneada por Pedro de Alvarado llegó a Cozumel, saqueando el poblado y los santuarios. A la llegada de Cortés inició una campaña de reconciliación con los nativos, liberando a los indígenas apresados y devolviéndoles sus pertenencias.

En esta isla se enteró de la existencia de Jerónimo de Aguilar y Gonzalo Guerrero, supervivientes de una expedición anterior al mando de Pedro de Valdivia. Más tarde Jerónimo de Aguilar fue rescatado y sirvió de intérprete para la conquista, no así Gonzalo Guerrero que se unió a los mayas combatiendo a

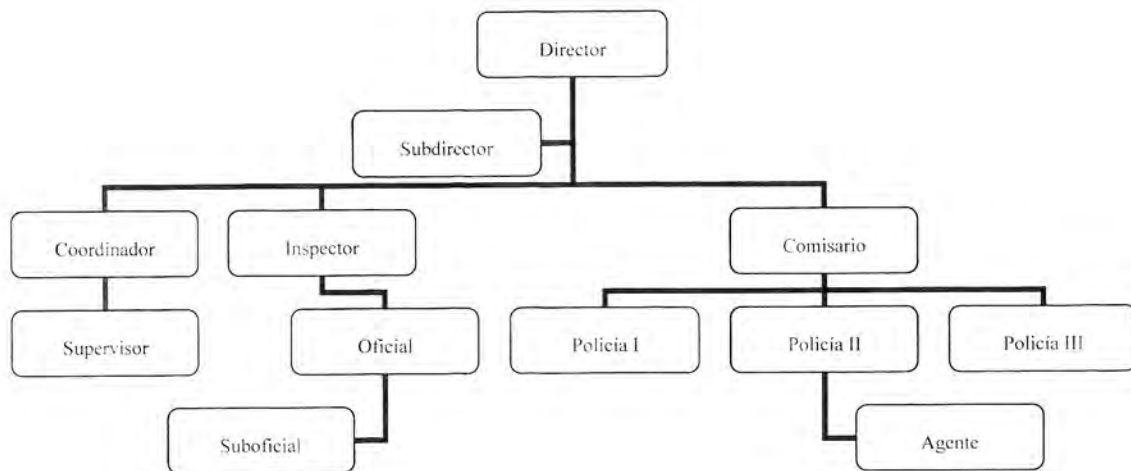
los españoles, ya que se había casado con una hija del cacique de Chactemal, creando una familia y el primer mestizaje en el país.

En 1528, la región oriental de la Península fue visitada por Francisco de Montejo en su campaña de conquista. La isla permaneció prácticamente despoblada durante la colonia, hasta que con la Guerra de Castas se inició un repoblamiento con personas que huían de la violencia en el continente. Cozumel hoy en día pertenece al Estado de Quintana Roo, tiene una extensión total de 647.33 km²; lo que representa el 1.27 % del estado. La isla de Cozumel, comprende islotes y cayos adyacentes; en la zona continental se localizan las instalaciones de CALICA y el Parque Ecológico de Xel-Ha. La isla tiene alrededor de 39 Km. de largo y una anchura media de 12.8 Km., su ubicación es latitud 20°48'00"-20°16'12"N Longitud 87°01'48"-86°43'48"W.

En todo el litoral de la isla, se pueden encontrar playas de blanca arena y el mar color turquesa de gran belleza. Existen zonas hoteleras, como la Zona Norte y la Zona Sur y se cuenta con varios balnearios diseminados en el litoral. Laguna de Chankanaab, ubicada al sur del poblado, es un cuerpo de agua comunicada por un túnel subterráneo con el mar en donde puede observarse, como en un acuario natural la fauna y flora marina; alrededor de la laguna existe un jardín botánico con la vegetación representativa de la región y en la costa que se encuentra aproximadamente a 100 metros de la laguna, existen arrecifes coralíferos y la estatua submarina de una virgen. Está catalogado como área natural protegida. Caleta Xel-Ha. Situado en la zona peninsular, constituye un centro turístico de belleza excepcional por la variedad de flora y fauna marina que puede observarse, además de los vestigios arqueológicos de la cultura maya.

2.2 Estructura del Departamento de Seguridad Pública y Tránsito de Cozumel

De acuerdo al artículo 7 del Reglamento Interior de la Dirección de Seguridad Pública y Tránsito del municipio de Cozumel, la policía de la isla queda compuesta de la siguiente forma:



Cabe mencionar que el personal de clases y agentes, se integran de acuerdo a sus conocimientos y facultades físicas. En el ámbito operacional esta estructura se integra por:

- | | |
|--------------------------------|---------------------------------------|
| a) Policía preventiva | 1) Policía de vigilancia a pie |
| b) Policía de información | 2) Policía de vigilancia en bicicleta |
| c) Policía Auxiliar | 3) Radio patrullas |
| d) Policía bancario | 4) Policía bilingüe |
| e) Policía femenina | |
| f) Departamento Administrativo | |

- a) Policía preventiva, es la que está íntimamente ligada a preservar la tranquilidad y el orden público y vial.
- b) Policía de información, se integra con un grupo especial cuya misión es la de informar el mando de la situación que se desarrollo en el municipio.
- c) Policía auxiliar, es un cuerpo policiaco, cuya integración está sujeta a las necesidades que se presenten, dicha integración es:
- Vigilantes en casa habitación
 - Vigilantes de estacionamiento
 - Vigilantes de centros comerciales
 - Vigilantes en desarrollos turísticos (policía turística)
 - Otros
- d) Policía bancario, son aquellos que prestan sus servicios en las instalaciones de crédito, fideicomiso, ahorro, casas de cambio y demás establecimientos similares.

Obligaciones de los policías en Cozumel

De acuerdo al artículo 34 del Reglamento Interior de la Dirección de Seguridad Pública y Transito del municipio de Cozumel, son obligaciones del policía:

- Ser disciplinado y respetuoso con sus superiores y atento y cortés con sus subordinados.
- Asistir puntualmente al desempeño de su servicio o comisión durante las horas fijadas por la superioridad.
- Cumplir las órdenes superiores en la forma y términos que le sean comunicados, siempre y cuando no fueren constitutivas de algún delito.
- Conocer la organización de las diferentes dependencias de la jefatura de policía y el funcionamiento de cada una de ellas, así como conocer a sus jefes superiores.

- Avisar por escrito a la jefatura, cuando cambie de domicilio.
- Dar aviso a la superioridad cuando se encuentre enfermo, presentando su incapacidad médica, remitida por alguna institución oficial dentro de las 24 horas siguientes a la fecha de expedición de la misma.
- Asistir puntualmente a la instrucción militar que se imparta y a los entrenamientos que se ordenen.
- Evitar la evasión de los presos y detenidos que estén bajo su custodia.
- Mostrar o decir su número a la persona que lo solicite.
- No sonar el silbato sin motivo alguno, ni alterar los toques, ni usar la linterna o silbato para señales que no sean del servicio.
- Llevar siempre una cartera de servicio en la que anotará todas las novedades que observe y juzgue prudente para rendir los informes que se le pidieren, recabando la firma del jefe de vigilancia cuantas veces lo visitare.
- Dar aviso al superior inmediato de los actos públicos en donde se denigre a la institución, al gobierno de la república, a sus leyes o se ataque la moral pública.
- Deberá presentarse uniformado en todos los actos del servicio
- Observará cuidadosamente todos los lugares que a su juicio deben vigilarse, fijándose en todo lo que pueda ver y oír, sin conversar con alguna persona excepto cuando le pidan o reciba informes relacionados con su servicio.
- Respetar las órdenes de su supervisor provisional o definitivo, dictadas por la autoridad judicial o los amparos interpuestos por personas responsables de algún delito.
- Desempeñar todas las comisiones dadas por sus supervisores y que tengan relación con el servicio.
- Respetar la inmunidad de los diplomáticos y el fuero de los altos funcionarios públicos.
- Entregar en su comandancia los objetos de valor que se encuentren abandonados.

- Dar aviso a su comandancia de los muebles u objetos expuestos en vía pública cuando no hubiere interesado en recogerlos, en los casos de lanzamientos.
- Tomar las medidas necesarias para dar paso franco a los vehículos del cuerpo de bomberos y equipo motorizado de emergencia, destinado a algún servicio especial.
- Intervenir en las disputas que se susciten entre dos o más personas imponiendo su autoridad en forma conciliadora, obligando a los disputantes que se separen, pero si reincidieren los conducirá a la delegación.
- Proceder, aun cuando se encuentre franco a la detención de los delincuentes a quienes sorprenda infraganti, o sea en el momento mismo de la consumación de un hecho delictuoso.

2.3 Estructura de la población.

La población del Municipio de Cozumel, con base en los resultados del Censo de Población y Vivienda realizado por el INEGI en el 2000 se estimó en 60,091 habitantes de los cuales 31,060 son hombres y 29,031 son mujeres. La tasa de crecimiento natural actual para la población de la isla de Cozumel se estima dentro del orden de 3.0% anual.

El municipio tiene una población de habla indígena de 8,340 personas de 5 años y más, que representa el 19.7% del total de este grupo de población. De esta población indígena el 98.5% (8,217 personas) pertenece a la etnia maya, los cuales en su gran mayoría hablan español y maya (99.4%) y el resto no habla español.

Nivel de vida en Cozumel

En un estudio realizado por el Consejo Estatal de Población (COESPO, 2002), se manifiesta, que Cozumel se encuentra entre los 10 primeros municipios del país en cuanto a bienestar y el primero de la entidad. En el estudio de la COESPO, se afirma que Cozumel en los últimos tres años se tiene menos del 1.57071% de marginación, de acuerdo con la información la Isla está considerada entre los 10 primeros municipios porque cumple con: 1) es una comunidad urbana de alto nivel de vida (cobertura de los servicios de luz, agua, drenaje y demás servicios que tiene la comunidad y en este sentido la isla esta al 90% de sus servicios); 2) es un destino netamente turístico; 3) es una sola comunidad. Y es por este motivo que Cozumel es eliminado del 70% de los programas del gobierno federal.

2.4 La economía y el turismo en Cozumel

Actividad Económica

Cozumel, es uno de los destinos turísticos más importantes a nivel nacional, ya que es considerado como el principal puerto mexicano, en el arribo de cruceros, además de contar con la segunda barrera arrecifal más grande del mundo, es por ello que Cozumel en el año 2005, fue visitado por 1, 124 arribos de cruceros, es decir 2, 519, 179 cruceeristas, quienes realizan actividades como el buceo, snorkel, tours en los alrededores de la Isla y lugares cercanos (APIQROO, 2005).

De esta manera, Cozumel tiene una economía basada en el turismo. El sector terciario, sustentado en el comercio y servicios para el turismo, ocupa un 75.6%. mientras que el primario sólo un 2.7% en la economía de Cozumel. Lo que se refleja en la ocupación de la población; el grueso más fuerte lo componen los artesanos y obreros al servicio del turismo, mientras jornalero son sólo 410. Así que casi todos los ocupados se dedican al servicio del

turismo. El 87% de su población empleada gana más de dos salarios mínimos. Es común ver que entre la población circulen dólares. Además el desempleo es casi nulo, tienen una población ocupada de 26, 467, desocupados sólo 122. Por lo que, Cozumel se vuelve también un lugar atractivo para la búsqueda de empleo. Sólo un 38.8% es nacido en la entidad, los otros vienen principalmente de Yucatán (79.0), D.F., Veracruz, Chiapas, Guerrero y Tabasco, principalmente (INEGI, 2000).

Industria

La página www.qroo.gob.mx/qroo/Estado/Cozumel.php, expone en su portal a la actividad económica, de la Isla de Cozumel, de la siguiente manera: Existen algunas pequeñas industrias de materiales de construcción, talleres mecánicos, tortillerías, entre otros. Es relevante la extracción de materiales pétreos de la empresa CALICA, localizada en la porción continental, cuya producción de alrededor de 6 millones de toneladas es destinada en su totalidad a la exportación a los Estados Unidos.

Finalmente se concluye que el turismo, es la actividad más importante del municipio y el segundo centro turístico del Estado, que es visitado por turistas nacionales y en su gran mayoría por visitantes de todas partes del mundo, que llegan por la vía aérea y principalmente por vía marítima, en grandes cruceros. Existen 59 establecimientos hoteleros con 3,602 cuartos, de los cuales la mayor parte se clasifican como de 4 estrellas a Gran Turismo. También visitan la isla, cruceros turísticos internacionales, constituyéndose el principal destino del país en la recepción de turistas por esta vía.

Capítulo III. La seguridad en la Isla de Cozumel

3.1 Metodología

La investigación propuesta, tiene como propósito generar información específica de la seguridad en el municipio de Cozumel y realizar una investigación profunda para el análisis de la percepción de la comunidad local, acerca de la seguridad en dicho municipio.

Conforme a estándares y métodos estadísticos sugeridos dentro de los marcos conceptuales del interaccionismo simbólico y de la perspectiva de la criminología crítica, que sostienen, que para entender el concepto de crimen es necesario ubicarlo en el contexto en el cual se desarrolla; por tal motivo, se empleó la metodología cuantitativa, encuestas, indagación de datos e interpretación de registros. A si mismo, también se manejó el programa SPSS para crear una base de datos y poder arrojar resultados con un alto grado de confiabilidad.

Dicho estudio de campo, se realizó en el municipio de Cozumel, donde se aplicaron 400 encuestas a la población local de la Isla, en las 27 colonias de la localidad, para obtener datos representativos, que posteriormente permitieran evaluar la percepción de la comunidad local. Con la investigación y apoyo de los datos de las estadísticas del ICESI (Instituto Ciudadano de Estudios Sobre Seguridad) 2000-2005, a nivel nacional, del INEGI 2000, en Cozumel y con el Reglamento Interior de la Dirección de Seguridad Pública y Tránsito del municipio de Cozumel, el Reglamento de Justicia Cívica municipal, y el Reglamento Interior del Ayuntamiento de Cozumel, además de entrevistas a policías y funcionarios de Seguridad Pública del H. Ayuntamiento (Ernesto Cruz Belmont, exdirector de seguridad pública; Jerónimo Rodríguez, Control de calidad; Lic. Gabriel, Sub director de capacitación), se obtuvieron e identificaron

las percepciones tanto de las autoridades como de la comunidad local, acerca de los aspectos que influyen en el problema de inseguridad en el municipio.

Encuesta

El propósito de las encuestas fue conocer la percepción de la comunidad local acerca de la seguridad en Cozumel. Se aplicaron 400 encuestas de manera aleatoria en diferentes puntos de la Isla.

La estructura de las encuestas, se elaboró bajo los siguientes indicadores:

Percepción de la seguridad en Cozumel:

- Víctimas de un delito
- Denuncias de delitos
- Incremento del número de delitos en Cozumel
- Factores que interviene en el incremento de delitos en la Isla
- Características de un delincuente
- Medidas de seguridad utilizadas por la población en su domicilio
- Medidas de seguridad que adopta una persona fuera de su hogar
- Evaluación de la difusión de noticias en los medios de comunicación

Percepción de un lugar inseguro:

- Opinión acerca de su colonia
- Colonia más insegura

Percepción de la inseguridad de los turistas en Cozumel:

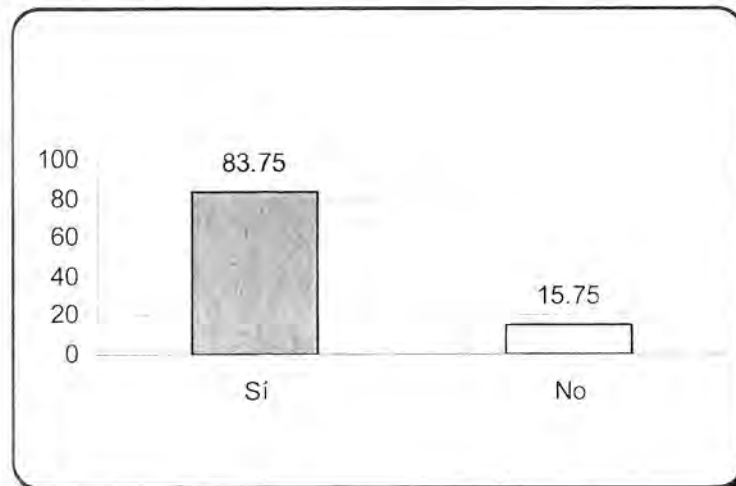
- Evaluación del desempeño de la policía local
- Percepción de protección a los locales y a los turistas

3.2 Crecimiento de la delincuencia en la Isla

El éxito de Quintana Roo, hasta principios del año de 1990, consistía en sus bajos niveles de inseguridad. Sin embargo, la población afirma que, el fuerte número de migrantes en los municipios y la ineficiencia de las autoridades en el combate a la delincuencia ha propiciado el incremento de la misma. A consecuencia de esta situación Quintana Roo, padece de problemas característicos de ciudades como Tijuana, Tuxtepec y Sinaloa. Hasta hace algunos años, Cozumel se caracterizaba por sus bajos niveles de delincuencia, sin embargo, ya ocupa la posición número 40 en una lista de 121 ciudades, catalogadas como las más violentas, de acuerdo al reporte de la Secretaría de Desarrollo Social, 2005. En el trabajo de campo, realizado en las diversas colonias de Cozumel,² y de acuerdo a los resultados obtenidos por medio de las encuestas, se obtuvo que el 83.75 por ciento de la población encuestada, percibe el incremento de delitos, en los últimos años (ver gráfica 2).

Gráfica 2

Índice de percepción de incrementos de delitos en Cozumel, Q.Roo



Fuente: Elaboración propia, con base a la investigación de campo

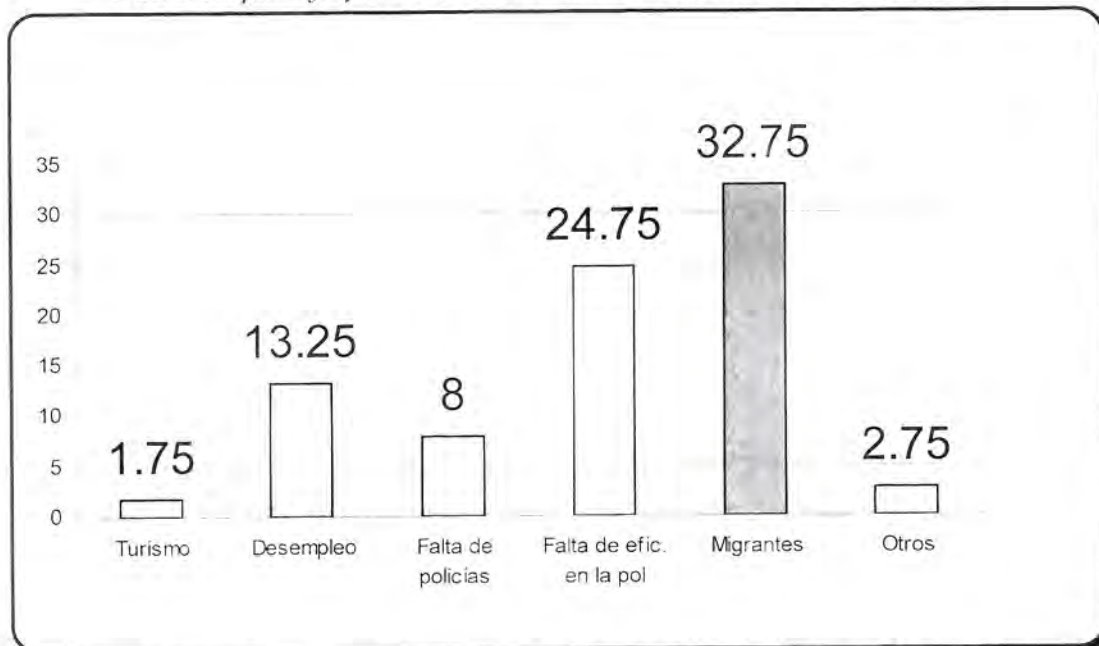
² Trabajo de campo realizado en el municipio de Cozumel, Quintana Roo, México, del 19 al 31 de junio del 2005, se realizaron 400 encuestas, con un muestreo aleatorio, con la participación de la comunidad local, con el propósito de conocer su percepción sobre la seguridad en el lugar.

La muerte de una niña en Cozumel (2005), ejecutada por dos mujeres, provocó una oleada de indignación entre los habitantes de Quintana Roo, una entidad cuyo punto de referencia a nivel mundial es Cancún y Cozumel por el arribo de cruceros. De tal suerte, que a través de estos dos últimos años, la isla de Cozumel, muestra un nuevo panorama a consecuencia de un acelerado crecimiento y de un desarrollo desigual.

Según lo antes tratado, la comunidad local opina que son varios factores que influyen en el incremento de delitos, tales como: a) los migrantes (32.75%), b) la falta de eficiencia en la policía local (24.75%), c) el desempleo (13.25%), entre otros: turismo, falta de policías (8), en las visitas realizadas en las diferentes colonias de la localidad, se pudo percibir, que la población que la conforman, en su mayoría son migrantes; es por ello, que la misma sociedad reconoce que éste fenómeno es el factor principal en el incremento de la inseguridad en Cozumel.

Gráfica 3

Factores que influyen en el incremento de delitos en Cozumel, Q.Roo



Fuente: Elaboración propia, con base a la investigación de campo

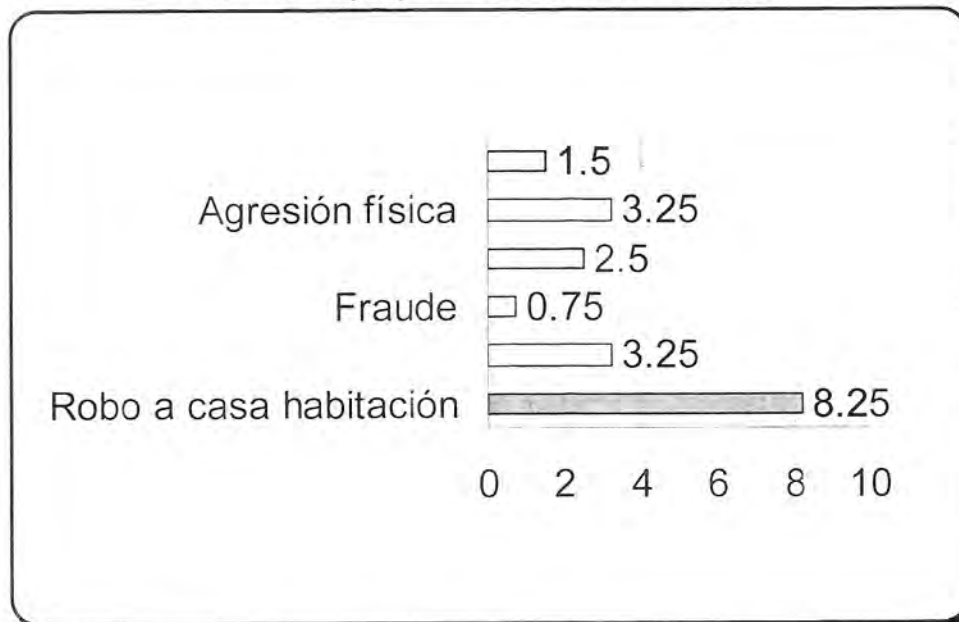
3.2.1 Delitos más frecuentes en la Isla

En cuanto a los delitos se refiere, el de mayor trascendencia en este lugar, según Ernesto Cruz Belmont, señaló, al robo a casa habitación y la agresión física, como los de mayor frecuencia. Lo que además coincide con las entrevistas, donde un 8.25 por ciento de la población encuestada, confirma haber sido víctima de robo a casa habitación, mientras que el 3.25 por ciento de la comunidad, han sido asaltados o agredidos físicamente (Ver gráfica 4).

Cabe mencionar que no son novedad los delitos de esta índole en la comunidad pues, los delincuentes convierten cualquier lugar en el sitio para escenificar sus estragos.

Gráfica 4

Delitos de mayor frecuencia en Cozumel, Q.Roo



Fuente: Elaboración propia, con base a la investigación de campo

3.2.2 Características socioeconómicas de la población delictiva de Cozumel

La población del municipio de Cozumel, con base a los resultados del Censo de Población y Vivienda (INEGI, 2000) se estimó en 60, 091 habitantes de los cuales 31, 060 son hombres y 29, 031 son mujeres. La tasa de crecimiento natural para la población de la Isla se estima dentro del orden de 3.0% anual.

El municipio tiene una población de habla indígena de 8, 340 personas de 5 años y más, que representa el 19.7% del total de este grupo. De esta población indígena el 98.5% (8, 217 persona) pertenece a la etnia maya, los cuales en su gran mayoría hablan español y maya (99.4%) y el resto no habla español.

Debido al crecimiento turístico, la vivienda en la isla es uno de los servicios más demandados por la población compuesta principalmente por personas migrantes de Yucatán (73%), así como de Tabasco, Chiapas, Veracruz, Campeche y Distrito Federal, además también ha crecido el número de extranjeros (700) en su mayoría procedentes de Estados Unidos, de esta manera la población nativa de Cozumel, es de tan sólo el 23% (INEGI, 2000).

En términos comparativos con otros municipios del Estado de Quintana Roo, Cozumel, junto con el municipio de Benito Juárez y Solidaridad, se encuentra a la cabeza en lo que respecta a los lugares con mayor migración. Como muestra del crecimiento migratorio en un destino turístico como Cozumel, se puede apreciar el incremento de este fenómeno, en el estudio que realizó el INEGI en el año 2000, donde la tasa anual de la población cozumeleña va en aumento. De 1950 al año 2000, la población total del Estado, ha crecido en más de diez veces, para una tasa promedio anual de crecimiento demográfico de 5.9% (Ver tabla 1).

Tabla 1: Tasa comparativa de crecimiento poblacional, Cozumel, Q.Roo

Período	Nacional	Entidad Cozumel
1950-1960	3.1	6.4
1960-1970	3.4	6.0
1970-1980	3.2	9.5
1980-1990	2.0	8.3
1990-2000	1.9	5.9

Fuente: INEGI 2000

Así mismo, la población delictiva en Cozumel de acuerdo al reporte bimestral julio-agosto del 2005 del departamento de seguridad pública y tránsito, hubieron varios lesionados y detenidos en las diferentes zonas de la Isla. El Ex - Director de la Policía Municipal, Ernesto Cruz Belmont, sostuvo que en este operativo hubo 31 migrantes (provenientes de Chiapas y Tabasco) involucrados en los casos robo y agresión en vía pública de un total de 38 personas que ingresaron en los separos de la policía municipal.

3.3 Medidas preventivas que se han implementado para combatir la delincuencia

A poco tiempo de haber iniciado su gobierno Gustavo Ortega Joaquín (17 de abril del 2005), se han tomado acciones en cuestión de seguridad pública, y se ha mejorado la atención al público, así mismo, se ha optimizado parte de los servicios con la contratación de tres jueces cívicos, de un médico legista y el reforzamiento de la vigilancia de las colonias. También, se está brindando capacitación a los más de 300 elementos de Seguridad Pública, que incluye desde entrenamiento físico hasta cursos de inducción, cortesía, calidad del servicio, derechos humanos, primeros auxilios, protección a funcionarios, defensa personal, marco jurídico, en la labor policial y peritaje.

Para atender con mayor eficiencia las llamadas de auxilio se implemento, el Grupo Especial de Reacción Inmediata (GERI) y en breve se contarán con nuevas patrullas para mejorar el sistema de vigilancia en toda la Isla, además para procurar una convivencia armónica entre los habitantes de la localidad se cuenta con el Reglamento Interior de la Dirección de Seguridad Pública y Tránsito del municipio de Cozumel, el Reglamento de Justicia Cívica municipal, el Reglamento Interior del Ayuntamiento de Cozumel y actualmente se creo el Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Cozumel, Quintana Roo. El cual sólo tendrá vigor en este municipio, según datos del Honorable Ayuntamiento de Cozumel.

Según el Subdirector de Administración (Jerónimo Ramírez, 2005), comentó que en su momento se cuenta con 10 patrullas de nueva adquisición, de las cuales 7 son destinadas a la seguridad de las diferentes colonias de la ciudad y 3 patrullas que se encargan de brindar protección a los turistas y a las zonas hoteleras de la Isla (norte, centro y sur), para ello también se contrato personal

especializado y bilingüe para lidiar con el turismo que nos visita³. A esto hay que sumarle las 20 moto-patrullas que realizan rondines a los largo de la Isla.

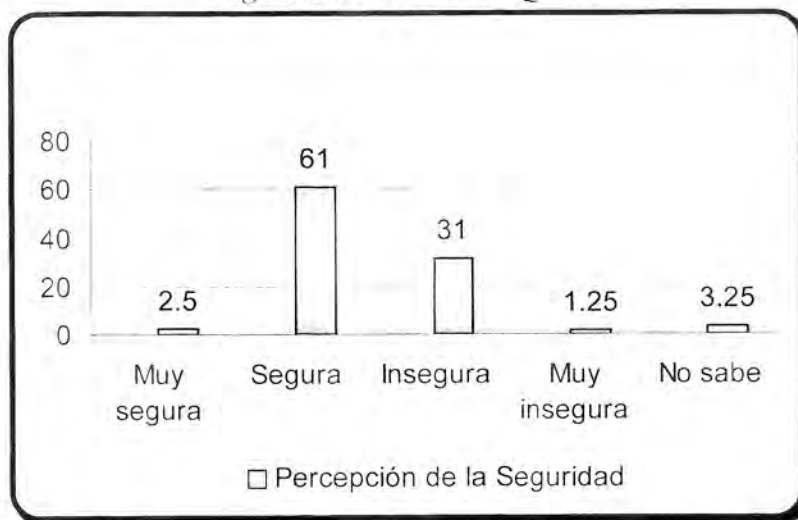
Por otra parte, se llevó a cabo un programa denominado "policía escolar" con el objeto de brindar seguridad, vialidad y confianza a los alumnos de las escuelas locales. El comandante de la policía escolar, teniente coronel Manuel Flores Peraza, señaló que los resultados han sido muy buenos debido a la disminución de carga de trabajo para lo elementos activos de la policía, que tenían que desviarse de sus labores preventivas para dar vialidad en las más de 46 escuelas matutinas y 15 vespertinas.

3.4 Percepción de la población local acerca de la seguridad en la Isla

La Seguridad Pública, en el municipio de Cozumel ha proporcionado las condiciones necesarias para la convivencia de los ciudadanos, así como la estabilidad de la sociedad y sobre todo de la preservación de la vida, y el patrimonio. Es por ello, que en el Estado de Quintana Roo y en específico en Cozumel, esta considerada la seguridad como prioridad dentro de la administración de los gobiernos tanto municipal como estatal. Según expreso el gobernador Félix Arturo González Canto, en una entrevista realizada el 2005, en Palma de Mallorca, España (Salón Inmobiliario de Madrid 2005), la seguridad es un complemento primordial a las bellezas naturales, con las que cuenta el caribe mexicano, amén de los modernos complejos turísticos, los sitios arqueológicos y la cultura maya que caracteriza a los balnearios de Quintana Roo. Los resultados de las encuestas realizadas, como se observa en la gráfica 5; el 61 por ciento de la población encuestada considera a Cozumel como un destino seguro, tanto para el local, como para el turista.

³ Entrevista abierta al subdirector de la Administración del II. Ayuntamiento de Cozumel, Sr. Jerónimo Ramírez, el día 14 de septiembre de 2005, en las instalaciones del departamento de Seguridad Pública y Tránsito.

Gráfica 5
Seguridad en Cozumel, Q.Roo



Fuente: Elaboración propia, con base a la investigación de campo

De manera que aun la población se sigue sintiendo segura en su residencia y/o colonia; en general, en toda la Isla, el 31 por ciento de los encuestados afirman que Cozumel es un lugar inseguro. Es por ello que para las autoridades municipales de Cozumel el reto apenas inicia, y lo han tomado con mucha seriedad, responsabilidad y profesionalismo, para garantizar seguridad a las familias, empresarios, turistas y público en general.

3.4.1 Colonias consideradas como inseguras por la comunidad local

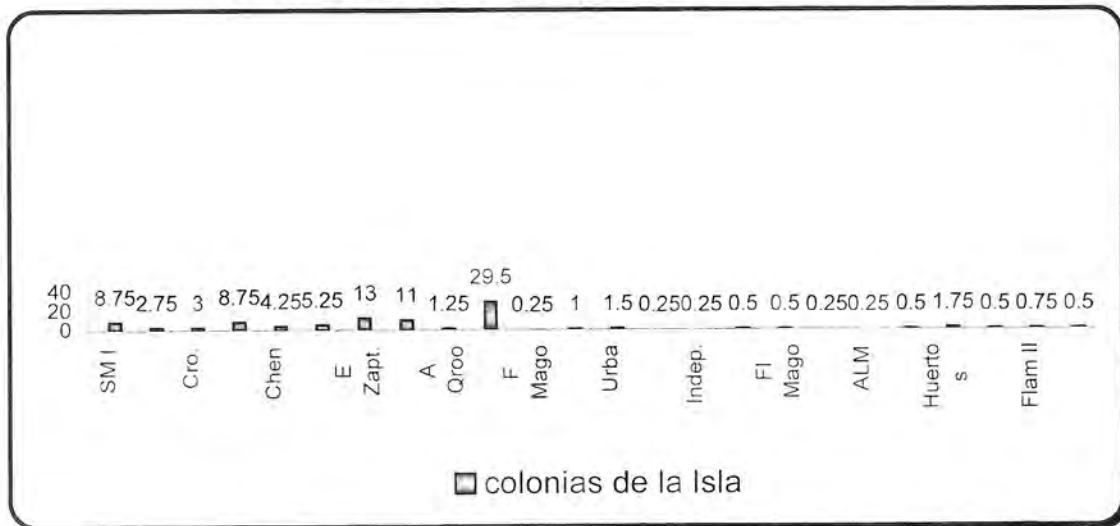
La Dirección de Seguridad Pública, trabaja actualmente en un proyecto de estacionamientos alternos en el centro para deshogar el caos vial en a las principales calles de la ciudad, que es donde se registra un alto índice de accidentes y de inseguridad tanto para la gente local como para los visitantes (sobretudo cuando hay arribo de cruceros). Así mismo, el gobierno municipal Gustavo Ortega Joaquín, en coordinación con la Dirección de Seguridad Pública, lanzaron una convocatoria para contar con policías escolares con el objeto de salvaguardar la integridad física de los estudiantes, principalmente a nivel primaria. Además se incrementó la vigilancia en las colonias con mayor

índice de inseguridad como lo son Huertos familiares, Chentuck, San Miguel I y II, Emiliano Zapata, San Gervasio, Repobladores, 10 de abril.

Según archivos del departamento de Seguridad Pública, las zonas de mayor inseguridad y con un alto índice de faltas administrativas en la Isla, son la colonia 10 de abril y la colonia Emiliano Zapata, que cuentan con un fuerte registro de pandillerismo y delincuencia; mientras que colonias como la San Miguel I y II y la colonia San Gervasio, registran el mayor número de maltrato intrafamiliar. Comparando los registros del Departamento de Seguridad Pública municipal, con el trabajo de campo realizado, se encontró que en su mayoría la población migrante, habita en las colonias consideradas como más peligrosas e inseguras para los transeúntes, según la opinión de la población local. Entre las zonas más conflictivas y de alto riesgo para la ciudadanía, se encuentra la colonia 10 de abril o mejor conocida por la comunidad local, como la "Colonia de los chiapanecos", Emiliano Zapata, San Miguel I y II, CTM y San Gervasio (Ver gráfica 6).

Gráfica 6

Colonias consideradas peligrosas en Cozumel, Q.Roo



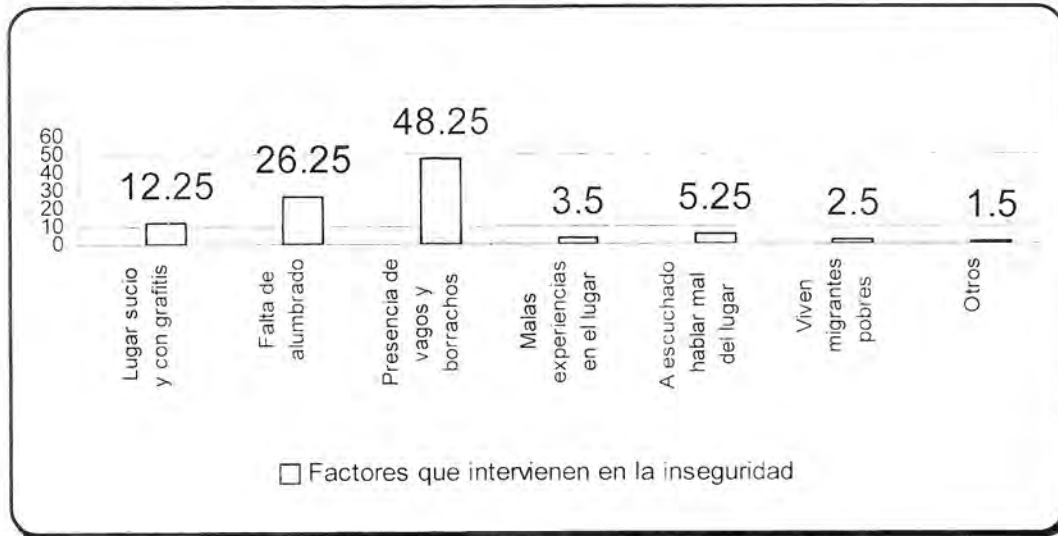
Fuente: Elaboración propia, con base a la investigación de campo

3.4.2 Factores que influyen en la inseguridad según la percepción de la población local

Como se mencionó en párrafos anteriores, son varios los factores que han favorecido al incremento de la inseguridad en Cozumel, sin embargo también existen disturbios sociales que provocan reacciones de “miedo” ante la sociedad local; tal es el caso de la alta presencia de borrachos y vagos en las calles de la Isla y las malas experiencias que se han llevado en el lugar. A esto hay que sumarle la falta de disposición y rapidez de las autoridades, así como la carencia en el alumbrado en muchas de las colonias, según las solicitudes que hizo la ciudadanía al presidente municipal, Gustavo Ortega Joaquín, en lo que fue el inicio del programa de audiencias públicas.

Dice una mujer, de Cancún pero que vale también para Cozumel como lugar de turismo: *“Cancún no puede dar un mal ejemplo, porque es una zona turística, donde se quedan los gringos es muy bonito. Pero si entras a las regiones (colonias) y miras, te dan ganas de llorar, todo lo que se ve es realmente deprimente. Deberían hacer algo más por las colonias que no tienen nada. Nosotros trabajamos para que Cancún siga siendo como es...--Grupo de Enfoque, Mujeres Mayas, Cancún, julio del 2000.*

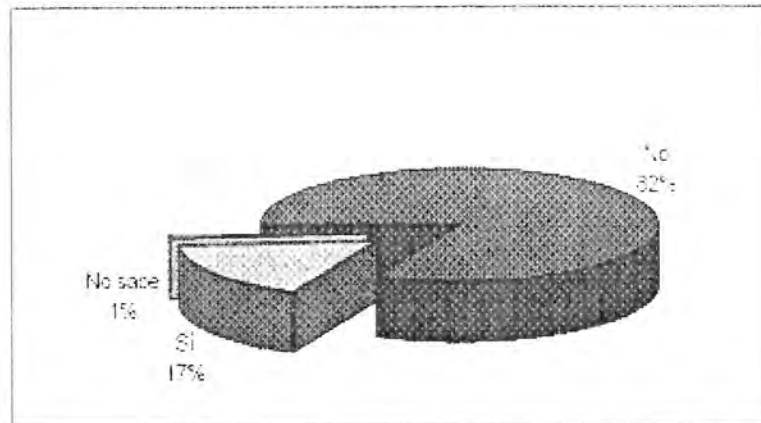
Todos estos factores, se puede constatar en los resultados del estudio realizado, donde la presencia de vagos y borrachos (48.25%), en las calles de Cozumel, son un fenómeno que ha generado inseguridad en la comunidad, así como, la falta de alumbrado (26.25%), en las diversas calles de la Isla, lugares sucios y con grafitis (12.25%), malas referencias del lugar (5.25%), malas experiencias en el sitio (3.5%), viven migrantes pobres en el lugar (2.5%), otros (1.5%). Estos factores son los que la población local ha exigido a las autoridades, combatan con eficiencia y den pronta solución a sus peticiones.

Gráfica 7*Factores que causan inseguridad en las colonias de Cozumel, Q.Roo**Fuente: Elaboración propia, con base a la investigación de campo*

3.4.3 Población víctima de un delito

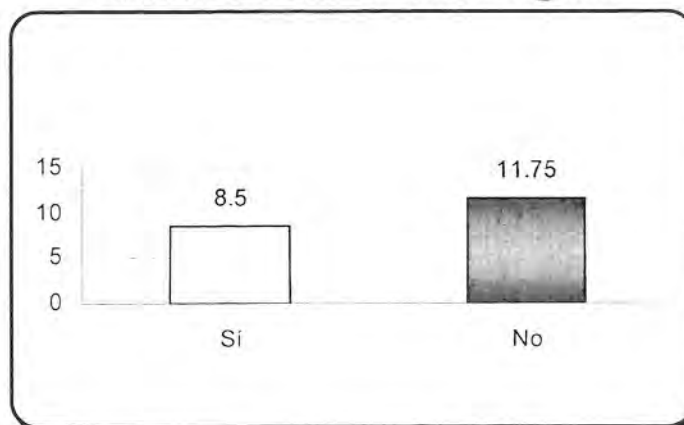
Aterrizar la discusión de la inseguridad a la experiencia de la comunidad local y las particularidades es un tema fundamental. El incremento de la delincuencia y crímenes en Cozumel envuelven con cada vez mayor fuerza a ciudadanos de muchas zonas de la Isla. Si bien es válido e importante que desde las instituciones internacionales, los gobiernos, la academia, piensen y conceptualicen el problema de la seguridad es primordial que se enfoque en niveles locales, descubriendo las particularidades en que cada región se encuentra en relación con los países que tiene problemas de delincuencia u otros.

A nivel nacional hoy se vive una fuerte etapa de desconfianza en nuestras autoridades y por ende hay un bajo nivel de denuncias de delitos y no es posible tener una idea real de la magnitud del problema. Se calcula que únicamente se denuncian dos de cada diez delitos cometidos (Ver gráfica 8).

Gráfica 8*Porcentaje de personas que denunciaron un delito*

Fuente: Segunda encuesta sobre inseguridad, ICESI, 2002

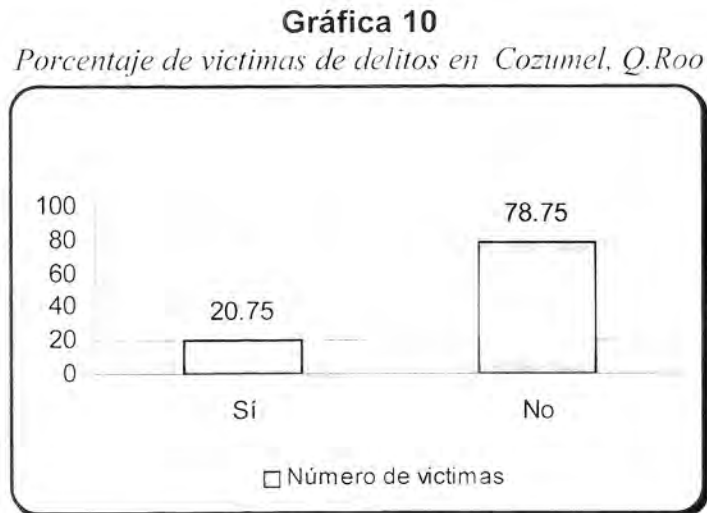
Esta situación de manera particular también se vive en Cozumel donde el índice de denuncias es bajo. Tan sólo el 8.5 por ciento de su población ha denunciado algún delito, mientras que el 11.75 por ciento de la población no lo hace (ver gráfica 9).

Gráfica 9*Índice de denuncias en Cozumel, Q.Roo*

Fuente: Elaboración propia, con base a la investigación de campo

Por consiguiente a estos hechos denunciados por la población local de los entrevistados, se pudo constatar que en Cozumel, el 20.75 por ciento de su

población ha sido víctima del delito, mientras que el 78.75 por ciento de su población no lo ha sido (Ver gráfica 10).

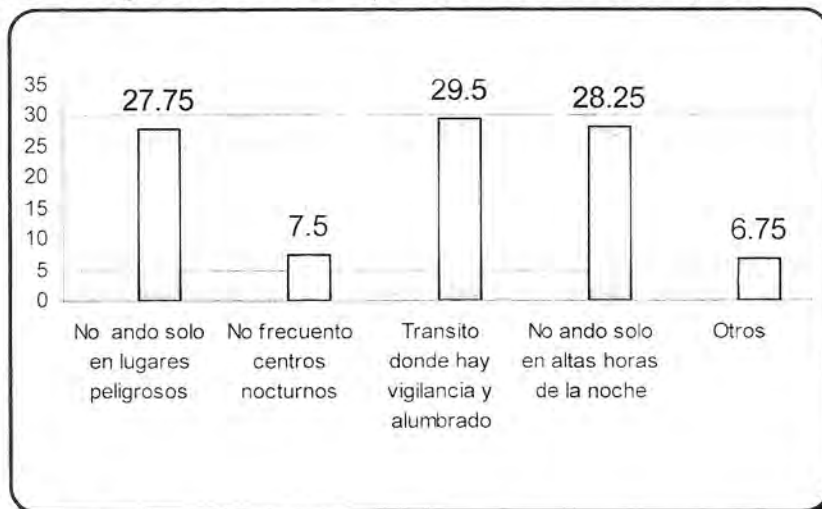


Fuente: Elaboración propia, con base a la investigación de campo

3.5 Medidas de seguridad adoptadas por la población local

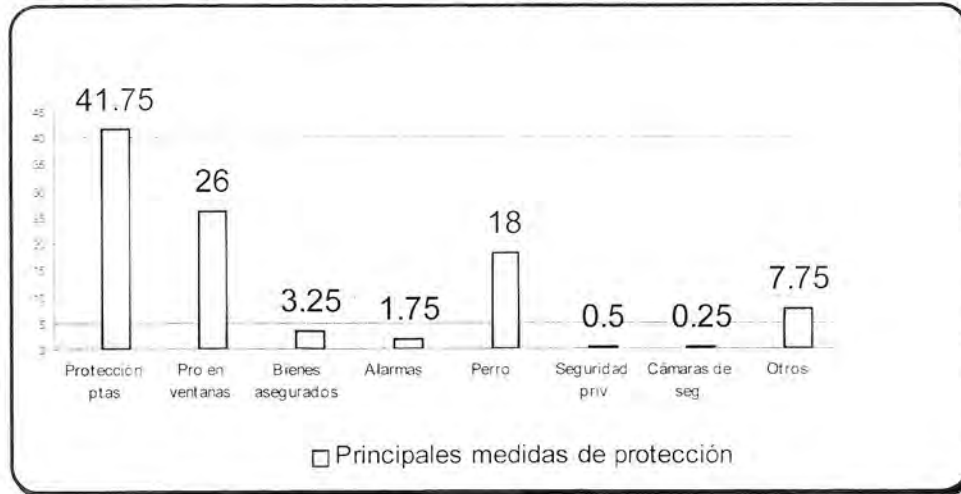
La seguridad no es una expresión reducible al evento delictivo, la expresión seguridad, va unida a una sensación de mantener la vida, la salud, la libertad entre muchos otros valores fundamentales de la sociedad. Por mucho tiempo se creía que el patrullaje policial, que se realiza en las diferentes zonas de Cozumel, era suficiente para la resolución y combate a la delincuencia. Análisis posteriores realizados entre la ciudadanía, en programas de audiencia pública tal como “Línea Directa”, han demostrado que este tipo de medidas son un apoyo a la comunidad local, para situar los lugares de mayor concentración de la criminalidad y permiten a la policía y el público determinar los padrones de criminalidad.

Es por ello que, la población de Cozumel, ha implementado sus propias medidas de seguridad a nivel personal y en su propio domicilio (Ver gráfica 11).

Gráfica 11*Medidas de seguridad realizadas por la comunidad local, fuera de su casa**Fuente: Elaboración propia, con base a la investigación de campo*

Como bien se puede apreciar el 29.5 por ciento de la población encuestada afirma sentirse más segura al transitar en lugares donde hay vigilancia y alumbrado, así mismo, no transitan solos en altas horas de la noche (28.25%), o en su momento no andan en lugares peligrosos (27.75%), mientras que en menor instancia el 7.5 por ciento de los entrevistados dice no frecuentar centros nocturnos y el 6.75 por ciento de la población afirma no tomar medida alguna para su protección al caminar por las diversas zonas de la Isla.

A nivel general la seguridad no es exclusivamente trabajo de las autoridades, si no también le compete a la sociedad aportar parte de ella. Por consiguiente en Cozumel el 41.75 por ciento de su población, toma como medida preventiva la protección en las puertas, seguido por la protección en las ventanas con un 26 por ciento y en menor grado el 0.5 por ciento de las casas particulares utilizan el servicio de guardias de seguridad privada y tan sólo el 0.25 por ciento de su población utiliza cámaras de seguridad (Ver gráfica 12).

Gráfica 12*Medidas de seguridad implementadas por la comunidad local en su casa**Fuente: Elaboración propia, con base a la investigación de campo*

Con ello se confirma que pese a las medidas añejas utilizadas en los domicilios por parte de la población local, esta se siente en un entorno seguro y tranquilo, donde el complemento de este sentimiento de seguridad lo agregan los policías con los rondines que realizan las patrullas en las colonias y zonas retiradas de la Isla y la otra parte la agrega la misma ciudadanía, como se demuestra en las graficas anteriores.

Así mismo cabe recordar que el carácter social es el más importante, si tomamos en cuenta que los actos de gobierno se desarrollan en una sociedad, y que la misma contiene una gran diversidad de sujetos, pensamientos, formas y conductas; resulta comprensible que cualquier ciencia que pretenda incidir en el complejo social, necesita estudiar, analizar, entender el entorno donde va a actuar.

Capítulo IV. Propuestas de seguridad en Cozumel, Q.Roo

4.1 Aportaciones

Hoy la propuesta, hecha por los criminólogos y en el trabajo en concreto, es trabajar con políticas de prevención social, encaminadas a reducir el número de crímenes, programas dirigidos a la remodelación de la convivencia urbana, de inspiración social: trabajo con la familia, la escuela y con los jóvenes, programas de prevención de la reincidencia y de prevención "victimal". Son políticas de bienestar social, que se han puesto en práctica ya en algunos lugares del país y han generado apoyo y confianza entre la población. Por ello pensamos que es importante y urgente trabajar mediante esas políticas de prevención social en Cozumel, dirigidas a combatir el incremento en la criminalidad, para seguir ofreciendo un lugar seguro para el turismo que es la principal actividad económica de la Isla. Así, nuestro objetivo principal de este trabajo es detectar cuáles son los principales delitos que se cometen en la Isla, para proponer y llevar en un futuro medidas de prevención social.

Para cumplir con los fines de la seguridad turística, se tienen que considerar las medidas que sugiere el Centro de Instrucción Maya World, S.C, que consisten en:

- Asistir y proporcionar seguridad a los turistas
- Poseer un amplio conocimiento de los destinos y atractivos turísticos del lugar, región y/o nación.
- Dar una correcta información y orientación a los turistas
- Ofrecer a los turistas lugares seguros y prevenirlos de riesgos y actividades delictivas.
- Difundir y hacer conocer información sobre las leyes, reglamentos, normas y costumbres locales.
- Agilizar todos los procesos en casos de delitos que afecten a los turistas

- Controlar y prevenir acciones y actividades indeseables que afecten a la industria turística.
- Controlar y proteger daños al patrimonio turístico
- Ofrecer el mejor trato y respeto a los turistas.

De todas maneras, todo el mundo acepta que tener seguridad es bueno, el problema es que cuesta y ese costo es el que retrasa la decisión y facilita la acción del malhechor e incrementa la delincuencia (Vallejo, 2005)

Para ello hay que considerar los siguientes puntos:

- Tener la necesidad de invertir en seguridad
- Contratación de un estudio de seguridad
- Definición de objetivos del programa, áreas y operaciones críticas
- Acuerdo final sobre implantación del programa de seguridad
- Decisión final sobre implantación del programa de seguridad, etapas, niveles de seguridad y alcance del programa
- Evaluación de costos, financiación y presupuesto
- Faseamiento definitivo del programa
- Elaboración de los planes que conforma el plan general de seguridad

Cabe mencionar, que para establecer los programas y para evitar gastos innecesarios en la inversión de seguridad, se debe contar los problemas del presente y ser percibidos de una manera cierta por el peligro de amenaza inmediata, real o potencial. Esto motiva dentro de los directivos la necesidad de decidir su protección en un nivel de aseguramiento. Todo programa diseñado para la seguridad debe considerar en su diseño:

- Existencia de una amenaza
- Inminencia de peligro
- Capacidad económica

- Gravedad de riesgos
- Tendencia observada
- Debilidades manifiestas
- Planes y acciones

Es por ello la importancia de considerar que los cursos policíacos de capacitación, sean constantes y oportunos para mantener en actualización a su corporación, por medio de la retroalimentación y renovación de técnicas para el uso de armas y combate al crimen. Esta responsabilidad por lo general recae bajo la tutela de la Secretaria de Seguridad Estatal y municipal, así como por la Secretaria de Comunicaciones y transportes y la Secretaria de Turismo.

Finalmente para el reforzamiento de estas labores deben hacerse valer las leyes estipuladas en la constitución, así como regir bajo los mandatos del Ayuntamiento municipal, Reglamento Interior de Seguridad Pública y Tránsito del municipio de Cozumel, y el Reglamento de Justicia Cívica municipal

Conclusiones

El concepto de la seguridad pública, se ha visto reducido a la simple lucha del bien contra el mal, policías contra ladrones, y bajo esta concepción, la política criminal se entiende sólo como el aumento de penas, incremento de policías, más operativos, estigmatización de ciertos sectores sociales, todo con el único fin de reducir el índice de denuncias.

Aunado a esto, la Seguridad Pública, se ha transformado en un tema prioritario para las autoridades mexicanas, por varias razones, entre las que más destacan es el incremento de la criminalidad desde principios de 1990. Es por ello, que los hechos delictivos, su combate, difusión y vivencia, han hecho que el tema de Seguridad Pública hoy en día, tenga uno de los primeros lugares en la agenda de gobierno.

En ese contexto, se ha hablado de la necesidad de diseñar programas, acciones y estrategias para lograr dar seguridad a la sociedad, se menciona la falta de una política criminal seria, que permita alcanzar el éxito, para con el combate a la delincuencia y brindar a la comunidad el sentimiento de seguridad en sus personas y bienes.

Durante el estudio, la comunidad adulta del municipio de Cozumel, comentó que aproximadamente hace 20 años atrás, la seguridad en la Isla, era percibida como ejemplar, para el resto de los municipios y del mismo país (México), ya que en la década de los 80's, en Cozumel se podía caminar apaciblemente en compañía de la familia, por las diferentes calles del lugar, sin que se corriera el riesgo de ser víctima de un asalto o robo, además existía una armonía entre los ciudadanos, quienes eran muchos más corteses y respetuosos. Aunado a esta situación por la cual atravesaba la Isla, la población local, podía dejar las puertas y ventanas de sus casas abiertas, durante todo el día, incluso, durante la noche sin que nadie los asechara, para robarles sus pertenencias.

Desafortunadamente Cozumel a través del tiempo y sobretodo en la década de los 90's (años en los que la actividad de cruceros, tuvo uno de sus mejores auges en la Isla, y con ello mejores opciones y fuentes de trabajo), inició con un crecimiento acelerado y una oleada de migración hacia el lugar.

Sin embargo, el problema más grave por el que atraviesa tanto la ciudadanía, como el gobierno en el combate a la delincuencia, son los elevados costos sociales y pérdidas de bienestar que sufren las víctimas de la delincuencia, según datos del Instituto Ciudadano de Estudios Sobre Inseguridad, A. C. (ICESI, 2000), y la oleada migratoria y la lenta respuesta de las autoridades provocaron el desbordamiento de la marea delictiva que ahora tiene contra la pared al Estado.

En términos generales, se encuentra que los programas de seguridad social, no han podido hacer frente a las demandas de los migrantes. Los datos urbanos oficiales sobre residentes indígenas se sesgan por la falta de datos del censo sobre migrantes, que carecen de una dirección formal o de vivienda legal, situación común en las ciudades más grandes y en las ciudades turísticas, así como en las ciudades fronterizas que son un punto de entrada a otros sitios.

En Cozumel, según los datos oficiales y los medios de comunicación informan que en los dos últimos años, se ha incrementado el índice de criminalidad: robos y delitos con violencia, como asesinatos y violación, que, aunque su número, comparativamente aún no es tan alto como en otros destinos turísticos (Cancún o Acapulco), pero se están suscitando con mayor frecuencia y con mayor violencia, ello ha generado alarma entre la población residente. Sin embargo, no existen estudios donde se explique desde la percepción de los residentes la situación de la seguridad en Cozumel.

Ante esta situación que se vive en la Isla, las autoridades del Centro de Desarrollo Integral Para la Familia (DIF), del Centro Juvenil de Cozumel, y de Seguridad Pública, sostienen, que en la medida en que la Isla, se va abriendo al turismo, se va incrementado el número de delitos y conductas desviadas entre la población residente, es decir, se está viviendo en un creciente número de crímenes, donde la actividad turística ha influido, sobretodo en un destino turístico como Cozumel, a consecuencia de una falta de planeación turística, que atienda, por ejemplo a la población migrante, que llega a la isla buscando mejores condiciones de vida.

De esta manera, el problema de la inseguridad en Cozumel, tiene en gran medida su explicación en ese contexto de población migrante sobre todo de la región maya, que abandona temporal o definitivamente, sus comunidades para buscar empleo en la zona turística y las ciudades en donde se reproducen las condiciones de pobreza y marginación. El entorno urbano y turístico no está cumpliendo con las expectativas de trabajo y mejor remuneración para muchos de los emigrantes y plantea nuevos problemas derivados de la precariedad de los asentamientos irregulares, la delincuencia, el alcoholismo y la pérdida de los marcadores esenciales de la identidad indígena.

Bajo este contexto se han propuesto políticas criminales más que sociales. Es por ello que la comunidad local, explicó que hace muchos años (80's), las personas que cometían delitos menores (ejemplo: robo) eran enviados al Palacio Municipal, donde cumplían con una detención de 24 horas como mínimo y además, las empleaban para realizar obras sociales, como: barrer los parques y calles públicas; en su momento las personas que cometían un delito de gravedad, eran expulsados de la Isla y sus fotografías, eran exhibidas tanto en la terminal aérea como, en la terminal marítima de la Isla. Estas técnicas, eran implementadas, por el gobierno municipal en coordinación con el gobierno estatal.

Actualmente, para garantizar la seguridad de la Isla, la comunidad local y algunos policías (transito, seguridad pública y turística), comentaron que primeramente hay que trabajar desde la misma corporación policiaca, debido que entre los jefes de seguridad existe un favoritismo y sobretodo una extorsión hacia su propio personal; los cuáles son requeridos para trabajar 24hrs por 24hrs (es decir se trabajan 24 horas y se descansan 24 horas para que se reponga el elemento policiaco), los salarios no les alcanza para comer, así como el equipo es insuficiente para desempeñar su labor (muchos de los policías no cuentan con: vehículos, chalecos, uniformes, prestaciones, y ni con el perfil solicitado por los jefes policiacos). En algunos casos el mismo Jefe de seguridad cobra cuotas a sus elementos; la tarifa a reportar depende de la ubicación donde le corresponda vigilar, así mismo, el Director de seguridad, hace uso personal de las patrullas y del escuadrón denominado Águilas.

Cabe mencionar que muchos de los policías entrevistados, comentaron desempeñarse como tal, porque no tuvieron la oportunidad de laborar en otro lugar o en su momento por no tener la preparación profesional, lo que los limita a un trabajo bien remunerado; el trabajar de policía no es nada fácil y aun más, cuando, no se brindan las herramientas necesarias para realizar la labor y en ocasiones tienen que exponer la vida, por tal de salvaguardar la de los demás.

Finalmente es importante dar continuidad al estudio del comportamiento de la delincuencia y los crímenes que se susciten en el transcurso del año, así mismo cabe mencionar que la percepción de la comunidad local es de gran ayuda para establecer medidas preventivas y correctivas.

Bibliografía

- Aubuchon, N. (1999) **Anatomía de la Persuasión**, Mc. Graw-Hill, México.
- Ayuntamiento de Cozumel (2005-2008).
- Balam Y. (1996) **Sociología del turismo**, Mc Graw-Hill, México.
- Becker H. (1963) **Outsiders: Studies in the Sociology of Desviance**, **The Free Press**, Nueva York.
- Boullon R. (1997) **Planificación del Espacio Turístico**, Trillas, México
- Campbell A. (1981) **Girl Delinquents**, Basil Blackwell, Oxford.
- Centro de Instrucción (2005), **Seguridad Turística**, México.
- Chinchilla L. y Rico J. (2002) **Seguridad Ciudadana en América Latina, Siglo XXI**, México.
- Cicourel, A. (1968) **The Social Organization of Juvenile Justice**, John Wiley, Nueva York.
- Cid J. y Larrauri E. (1997) **Penas alternativas a la prisión**, Bosch, Barcelona.
- Clarke R. (1999) **Situational crime prevention**, British Journal of Criminology.
- Cliff S. y Carter S. (2000) **Tourism and Sex, Culture, Commerce and Coercion**, Pinter, Great Britain.
- Cohen, A. (1985) **Delinquent Boys: The Culture of the Gang**, **The Free Press**, Nueva York.
- Cohen S. (1972) **Folk Devils and Moral Panics: The Creation of the Mods and the Rockers**, McGibbon and Kee, Londres.
- Cooper R. (1997) **La inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones**, Grupo Editorial Norma, Colombia.
- Cornish, D. y Ronald V., eds. (1986) **The Reasoning Criminal**, **Springer**, Nueva York.
- Cottle, D. (1990) **El servicio Centrado en el Cliente**, Díaz de Santos, S.A., Madrid.

- Crotts, J.C. and Fred Van Raaij, W. (1994) **Economic Psychology of Travel and Tourism**, The Hawort Press, Inc.
- Davidoff L. (1984) **Introducción a la Psicología**, Mc. Graw-Hill, México.
- De la Torre F. (1989) **Introducción al Estudio del Turismo**, CECSA, México.
- De la Torre F. (2000) **Sistemas de Transportación Turística**, Trillas, México.
- Downes D. (1966) **The Delinquent Solution: A Study in Subcultural Theory**, Hargreaves, Londres.
- Fraser R. (1990) *La formación de un entrevistador en Revista Historia, Antropología y Fuentes Orales*, No.3, Año, 1990, Universidad de Barcelona.
- Fernández V. y Porras O. (1995) **Planificación del Turismo en las Entidades Territoriales**, Universidad Externado de Colombia, Colombia.
- Holloway, J.C. and Plant, R.V. (1992) **Mercadotecnia Turística**, Diana, México.
- Holloway J. (1994) **El Negocio del Turismo**, Diana, México.
- Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (2000), **Perfil sociodemográfico**, XI Censo General de Población y vivienda.
- Instituto Ciudadano de Estudios sobre Inseguridad (2000) **Inseguridad en México**.
- Jiménez M. (1992) **Turismo: Estructura y Desarrollo**, MacGraw Hill, México.
- Lickorish L. en colaboración con Jefferson A. Bodlender J. y Jenkins C. (1994) **Desarrollo de Destinos Turísticos**, Diana, México.
- Lickorish L. y Jenkins C. (1997) **Una Introducción al turismo**, Síntesis, España.
- Mathieson A. y Wall G. (1990) **Turismo: repercusiones económicas, físicas y sociales**, Trillas, México.
- Montaner J. (1996) **Psicología del Turismo**, Síntesis, España.

- Organización Internacional del Trabajo OIT (2001) **Transportación turística.**
- Oliva P. J. (2005) **Democracia, Desempleo e Inseguridad**, La Jornada, México.
- Organización Mundial de Turismo OMT (2000) Seguridad Turística.
- Pearce L. (1982) **The Social Psychology of Tourism Behavior**, Pergamon Press, Oxford.
- Ponterio S. (20003) **Metodología en el Turismo**, Trillas, México.
- Plog S. (1991) **Leisure Travel: Making it Growth ...Again!**, John Wiley & Sons, Inc, New York.
- Ramírez M. (1992) **Teoría General de Turismo**, Diana, México.
- Reglamento Interior de la Dirección de Seguridad Pública y Tránsito del municipio de Cozumel (2005).
- Rodríguez, A. (1978) **Psicología Social**, Trillas, México.
- Smith V. L. Anfitriones e invitados (1989) **Turismo y Sociedad**, ENDYMION, Madrid.
- Theobald W. Et-Al (1994), **Global tourism, the next Decade**. Butterworth-Heinemann Ltd, Great Britain.
- Transportation Security Administration TSA, 2002.

Páginas de Internet

- **Secretaría de Gobernación**

<http://constitucion.presidencia.gob.mx/index.php?idseccion=6>

- **Secretaría de Turismo**

http://www.sectur.gob.mx/wb2/sectur/sect_1_home_sectur

- **Administración Portuaria Integral de Quintana Roo**

<http://www.apiqroo.com.mx/CGI-BIN/espanol/estadisticas.php?pto=0>

- **Confederación Patronal de la República Mexicana**

<http://www.coparmex.org.mx>

- **Municipio de Cozumel**
<http://www.cozumel.gob.mx/cozumel.htm>
- **Human Rights**
<http://www.derechos.org/nizkor/doc/articulos/regino1.html>
- **Seguridad y Defensa**
<http://www.espania.seguridadydefensa.com>
- **Buscador**
<http://www.monografias.com/trabajos11/psicotur/psicotur.shtml#SEGUR>
- **Organization of American States**
<http://www.oas.org/TOURISM/docnet/latc4sp.htm>
- **Manual de pautas de seguridad para el residente y el visitante**
<http://www.paph-oea-cct.com/publicaciones/st01/libro/1indice.htm>
- **Movimiento Pro-vecino A.C.**
<http://www.provecino.org.mx/segu.htm>
- **Gobierno del Estado de Quintana Roo**
<http://www.qroo.gob.mx/qroo/Estado/Cozumel.php>
- **Security Management**
<http://www.securitymanagement.com/library/001092.html>

Anexos

Anexo I. Cuestionario aplicado al Director de Seguridad Pública y Tránsito de Cozumel, Quintana Roo.

Objetivo: conocer cual es la percepción de las autoridades municipales de Cozumel, respecto a la seguridad del lugar.

1.- ¿Con cuánto personal policiaco (tránsito, seguridad pública, policía escolar, turística, etc.), se cuenta en la Isla, para brindar seguridad a la localidad y a los turistas?

2.- ¿Cuáles son los requisitos para ser policía de seguridad pública?

3.- ¿Cuáles son los requisitos para ser policía de seguridad turística?

4.- ¿Qué tipo de capacitación se les brinda a los policías y cada cuándo?

5.- Actualmente, ¿Qué medidas de seguridad se implementan en la Isla, para prevenir las conductas que dañan el orden social?

6.- ¿Con cuánto equipo policiaco (patrullas, grúas, motos, personal, etc.), se cuenta para brindar seguridad en las distintas zonas de la Isla?

7.- ¿Existen algunos obstáculos para que el trabajo de prevención que realizan ustedes, no se lleve a cabo de manera efectiva?

Si

No

¿Cómo cuales?

8.- En general, ¿Cómo evalúa el trabajo de su personal?

9.- ¿Usted sabe si se ha incrementado o reducido el número de delitos en Cozumel?

10.- ¿A que se atribuyen estas circunstancias?

11.- ¿Se cuenta con algún registro, donde se puede apreciar si se ha incrementado el número de delitos en Cozumel?

12.- ¿Cuál es el delito de mayor frecuencia, en la Isla de Cozumel?

13.- ¿Cuál es el delito, que más denuncia el turista?

14.- ¿Cuál es el delito, que más comete el turista?

15.- ¿Usted cree que Cozumel, es un lugar seguro o inseguro? ¿Por qué?

16.- ¿Usted cree, que la población migrante, es la que tiende a cometer más delitos?

17.- ¿Qué colonia, es la que reporta más delitos?

18.- ¿Qué tipo de delitos?

19.- ¿Usted cree que el turismo es un factor que incida en la seguridad de Cozumel?

Anexos II. Respuestas del cuestionario aplicado al Director de Seguridad Pública y Tránsito de Cozumel, Q.Roo

1.- ¿Con cuánto personal policiaco (tránsito, seguridad pública, policía escolar, turística, etc.), se cuenta en la Isla, para brindar seguridad a la localidad y a los turistas?

Actualmente en nuestra corporación policiaca cuenta con 300 elementos en sus diferentes modalidades, Así mismo, se ha implementado el Grupo GERI (Grupo de Reacción Inmediata, cuya finalidad es reducir el tiempo de llegada en el lugar de los hechos, apoyándose con las patrullas con matricula 1044, 7028, 7108

2.- ¿Cuáles son los requisitos para ser policía de seguridad pública?

Principalmente un policía de seguridad debe tener la vocación de servidor público, un mínimo de estudios de secundaria y tener 18 años a 35 años de edad.

3.- ¿Cuáles son los requisitos para ser policía de seguridad turística?

En el caso de la policía turística se les solicita presentar un cuestionario de conocimientos y si esté es aprobado, se procede a su ingreso a la corporación, así mismo, debe hablar un mínimo del 50% de ingles. Cabe mencionar que también, deben cumplir con la vocación de servir, un mínimo de estudios de secundaria y tener 18 años a 35 años de edad.

4.- ¿Qué tipo de capacitación se les brinda a los policías y cada cuándo?

Al ingresar a la corporación se les imparten cursos de inducción y capacitación. Posteriormente se les brinda entrenamiento físico, cursos de cortesía, calidad en el servicio, derechos humanos, primeros auxilios, protección a funcionarios, defensa personal, marco jurídico, entre otros.

5.- Actualmente, ¿Qué medidas de seguridad se implementan en la Isla, para prevenir las conductas que dañan el orden social?

Se realizan continuamente los rondines por las diferentes colonias de la Isla, así mismo, el Grupo Especial de Reacción Inmediata ha implementado sus operativos en diferentes puntos de la ciudad. Por otra parte se han establecido retener en forma sorpresiva y en puntos estratégicos, con la finalidad de evitar posibles accidentes o disturbios sociales. En cuanto para la protección para el turista se realizan recorridos a lo largo de la línea costera norte y sur, con las patrullas 7108 y 7103.

6.- ¿Con cuánto equipo policiaco (patrullas, grúas, motos, personal, etc.), se cuenta para brindar seguridad en las distintas zonas de la Isla?

Se cuenta con 10 patrullas de nueva adquisición, de las cuales 7 son destinadas a la seguridad de las colonias y 3 patrullas se encargan de brindar protección a los turistas, también se cuenta con 20 moto-patrullas disponibles.

7.- ¿Existen algunos obstáculos para que el trabajo de prevención que realizan ustedes, no se lleve a cabo de manera efectiva?

Si

No

¿Cómo cuales?

Si, se han dado casos en que los vecinos de las colonias nos reportan delitos de agresión o maltrato físico en contra de algún integrante de la familia y al momento de proceder con la detención simplemente los mismos padres o esposas(os) no nos permiten realizar el arresto.

8.- En general, ¿Cómo evalúa el trabajo de su personal?

Los resultados son evidentes y se han logrado grandes avances en contra de la delincuencia, por lo que nuestra corporación va por buen camino y es reconocida por el propio gobierno estatal y municipal. Además los elementos policiacos son acertados en sus operativos.

9.- ¿Usted sabe si se ha incrementado o reducido el número de delitos en Cozumel?

En los últimos años, si se han incrementado la delincuencia y los crímenes en la isla y sobretodo en las cercanías de la Isla, tal como sucede en Playa del Carmen y Cancún, en general en el estado el incremento de la delincuencia es un fenómeno que no podemos ocultar.

10.- ¿A que se atribuyen estas circunstancias?

Gran parte se debe a la falta de costumbre de denunciar los delitos y en otras a la intervención de la policía del estado.

11.- ¿Se cuenta con algún registro, donde se puede apreciar si se ha incrementado el número de delitos en Cozumel?

Si, y es confidencial. Este índice delictivo se realiza cada mes y se envía a la capital del estado (Chetumal).

12.- ¿Cuál es el delito de mayor frecuencia, en la Isla de Cozumel?

El Robo a casa habitación, así como la agresión física.

13.- ¿Cuál es el delito, que más denuncia el turista?

Últimamente se han tenido reportes de abusos deshonestos por parte de los prestadores de servicios, entre los que destacan las rentadoras de vehículos.

14.- ¿Cuál es el delito, que más comete el turista?

El delito mas frecuente por parte de los turistas es el conducir en exceso de velocidad y conducir en sentido contrario.

15.- ¿Usted cree que Cozumel, es un lugar seguro o inseguro? ¿Por qué?

Cozumel es un lugar seguro, porque la delincuencia se esta atacando con contundencia y los delitos no son tan graves.

16.- ¿Usted cree, que la población migrante, es la que tiende a cometer más delitos?

No estoy seguro.

17.- ¿Qué colonia, es la que reporta más delitos?

Las colonias que reportan continuamente delitos son: Emiliano Zapata, San Miguel I y II, Repobladores, Chentuk y 10 de Abril.

18.- ¿Qué tipo de delitos?

Los delitos mas reportados en colonias como 10 de Abril y Emiliano Zapata, nos reportan actos de pandillerismo y delincuencia, en el caso de las colonias San Miguel I y II registran el mayor número de maltrato intrafamiliar.

19.- ¿Usted cree que el turismo es un factor que incida en la seguridad de Cozumel?

No

Anexo III. Encuestas aplicadas a la comunidad local de Cozumel, Q.Roo

Fecha: ___ / ___ / ___ encuestador: _____
 Lugar: _____

Estimado ciudadano, lo invitamos a participar en esta investigación, respondiendo correctamente las siguientes preguntas.

Instrucciones: Responda de acuerdo a su criterio las siguientes preguntas. En caso de las opciones múltiples marque con una "x".

Edad: _____ Sexo: F _____ M _____
 Lugar de procedencia: _____
 Nivel de ingreso mensual: _____
 Nivel de estudios: _____

1. ¿Cómo considera a la Isla de Cozumel, en cuestión de seguridad?
 () Muy segura () Segura () Insegura () Muy insegura () No sabe ¿Por qué? _____
2. ¿Qué colonia considera más insegura?
 () San Miguel I () Repobladores () Centro () CTM () Chentuk () San Gervasio () Emiliano Zapata () San Miguel II () Andrés Q. Roo () 10 de abril () Flores Magon II () Maravilla () Urba () Inviqroo () Independencia () Flamings () Flores Magon I () Colonos Cuzamil () Adolfo L. Mateos () Fovisste () Taxistas () Ixchel () Huertos familiares () Cuzamil () Flamings II () Flores Magon III
3. ¿Cómo considera su colonia?
 () Muy segura () Segura () Insegura () Muy insegura () No sabe ¿Por qué? _____
4. ¿Usted se siente inseguro en un lugar cuando:
 () Es un lugar sucio y hay grafitis () Falta de alumbrado () Presencia de borrachos y vagos () Ha tenido malas experiencias en ese lugar () A escuchado o le han hablado mal de ese lugar () Viven migrantes pobres en el lugar. () Otros _____
5. ¿Usted ha sido alguna vez víctima de un delito aquí en Cozumel?
 () Sí () No (pase a la pregunta 8)
6. ¿De qué tipo de delito ha sido víctima?
 () Robo a casa habitación () Asalto () Fraude () Abuso de autoridad () Agresión física () Otros _____
7. ¿Cuándo ha sido víctima aquí en Cozumel, lo ha denunciado?
 () Sí () No ¿Por qué? _____
8. ¿Conoce a alguien que haya sido víctima de un delito en la Isla?
 () Sí () No

9. ¿Usted cree que se ha incrementado el número de delitos en Cozumel?
 () Sí () No (Pase a la pregunta 11)

10. ¿Por qué considera que ha incrementado el nivel de delitos en Cozumel?
 () Por el turismo () Desempleo () Falta de personal policiaco () Falta de eficiencia en la policía () Por los migrantes () Otros _____

11. ¿Cómo identifica a un delincuente?
 () Por su ocupación () Nivel de estudios () Migrante () Apariencia física () Lugar de procedencia () Otros _____

12. ¿Qué medidas de seguridad utiliza en su domicilio?
 () Protección en las puertas () Protección en las ventanas () Tengo asegurados mis bienes () Tengo alarmas en la casa () Tengo un perro que cuida la casa () Servicio de guardia de seguridad privado () Tengo cámaras de seguridad () Otros _____

13. ¿Qué medidas de seguridad adopta fuera de su hogar?
 () No ando sola(o) en lugares considerados peligrosos () No frecuento centros nocturnos () Transito en donde hay vigilancia y alumbrado () No ando sola(o) en altas horas de la noche () Otros _____

14. ¿Cómo califica la difusión de la información sobre delitos, en los medios de comunicación?
 () Muy Buena () Buena () Regular () Mala () Muy mala

15. Al difundir información sobre delitos, los medios de comunicación lo hacen de manera:
 () Reservada () Limitada () Razonable () Exagerada () Muy Exagerada

16. ¿Cómo califica el desempeño de la policía en Cozumel en el combate a la delincuencia?
 () Muy eficiente () Eficiente () Regular () Deficiente () Muy deficiente () Otros _____

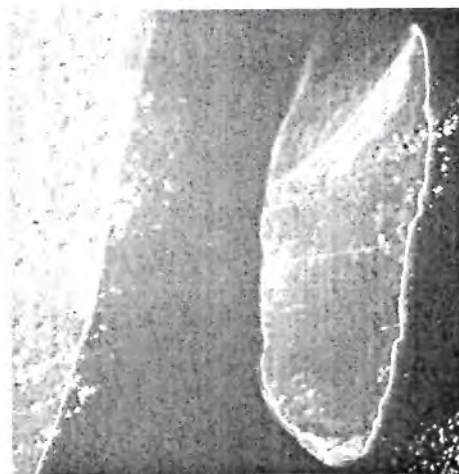
17. ¿Quiénes considera que son más propensos a sufrir un delito en la Isla?
 () Los turistas () los locales () Ambos () Ninguno

18. ¿Quiénes considera que están más protegidos por las autoridades para no ser víctimas de un delito?
 () Los turistas () los locales () Ambos () ninguno

¡Gracias por su tiempo y colaboración!

Anexos IV. Fotografías de algunas colonias de la Isla de Cozumel, Q.Roo

Imagen satelital de la
Isla de Cozumel, Quintana Roo,
México



← Alrededores de la
Colonia Chentuk





Calles de la colonia
Emiliano Zapata

Colonia 10 de Abril



Presencia de borrachos
en las calles de la
Colonia 10 de Abril



Grafitis en las bardas de
la Colonia 10 de Abril



Imagen ejemplar de las bases de vigilancia establecidas en las diferentes colonias de la Isla



Centro de agrupamiento de moto-patrullas



Patrullas empleadas, para realizar rondines de vigilancia en la zona Centro y Zonas Turísticas norte y sur de la Isla de Cozumel

Patrullas de reconocimiento y de detención de infractores (son utilizadas para transportar a los detenidos o a la personas que atentan con el orden público





Patrullas utilizadas por el Grupo de Reacción Inmediata (GERI) para el apoyo de la detención de delincuentes

Moto-patrullas de seguridad pública y/o turística



Departamento de educación vial





Moto-patrullas dadas de baja



Congestionamiento vehicular en el centro de la Isla



Falta de espacios de estacionamientos



Policía turística



Elemento de policía de seguridad pública



Seguridad privada en la terminal
del muelle fiscal en Cozumel

Imágenes de la seguridad en la terminal
Aérea de Cozumel



Unidades aduanales en las
Instalaciones del Aeropuerto
de Cozumel