



**XXXI CONGRESO ALAS  
URUGUAY 2017**

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

## **MODELOS DE SEGURIDAD TURÍSTICA EN MÉXICO: AVANCE O RETROCESO**

Fredy González Fonseca

[fredy\\_gf@yahoo.com.mx](mailto:fredy_gf@yahoo.com.mx)

Universidad de Quintana Roo

México

Carlos Enrique Hernández Tapia

[carlostapia@uqroo.edu.mx](mailto:carlostapia@uqroo.edu.mx)

Universidad de Quintana Roo

México

Ricardo Jimeno Espadas

[rjimeno01@gmail.com](mailto:rjimeno01@gmail.com)

Universidad de Quintana Roo

México

Glady Moreno García

Universidad de Quintana Roo

[gladymorenog@hotmail.com](mailto:gladymorenog@hotmail.com)

México

### **RESUMEN**

Existen diferentes enfoques en los que se vinculan aspectos de seguridad con la economía, o la relación de la inseguridad con la decadencia económica. Mehlum *et al.*, (2005) ofrecen un modelo que relaciona la delincuencia con la pobreza, a través del análisis de las actividades criminales.

Acorde con este modelo las actividades criminales son el origen de la inseguridad, y con ello se incorpora un costo de protección que limita el crecimiento del ingreso económico; así es como logra determinar que las actividades productivas recientes las acciones de delincuencia, pues implica grandes costos y una disminución de los beneficios que deprimen el crecimiento económico. También se está limitando el sano desempeño de las actividades generadoras de riqueza, incrementando el desempleo, la marginación, que a su vez reproducen acciones de delincuencia y violencia, generando así un círculo vicioso difícil de romper.

Un estudio cuantitativo acerca de las causas de la violencia en Suramérica es el de Salama & Camara (2007) que separa el impacto de las variables económicas en homicidios y la creciente urbanización. La evidencia es consistente con la asociación entre altas tasas de crimen y la baja



## XXXI CONGRESO ALAS URUGUAY 2017

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

confianza ciudadana en la policía; aspecto que crece rápidamente en ciudades de Latinoamérica según Gaviria & Pagés (2002), quienes en desacuerdo con Salama & Camara (2007), no exploran variantes desde una aproximación convencional a la delincuencia y por lo tanto de la violencia.

En la geografía Mexicana, diversos municipios cuentan con protocolos de seguridad ciudadana y únicamente Oaxaca cuenta con un protocolo de seguridad turística. La existencia de modelos de atención de seguridad en los destinos turísticos a nivel nacional, es un tema prioritario que está por atenderse.

El modelo de seguridad turística debe especificar la forma en la que deben brindar atención los policías turísticos a los turistas; en la actualidad hay protocolos que únicamente definen los parámetros de seguridad jurídica para el servidor público y seguridad ciudadana para el visitante.

La inexistencia de un modelo de seguridad turística, pone en riesgo la integridad física, emocional y legal de los turistas; esto queda en manifiesto con las diferentes situaciones que han presentado los medios de comunicación, en donde ha quedado documentado el exceso de fuerza por parte de los elementos de la policía turística o las frecuentes violaciones a las garantías individuales y a los derechos humanos de los turistas.

El objetivo del trabajo es diseñar un modelo integral de seguridad, asistencia y protección al turista en dos destinos turísticos de México. Se realiza un abordaje desde la teoría de sistemas sociales de Luhmann (2006), el cual manifiesta que la percepción de la seguridad es el resultado de una construcción social y se complementa por el grado de confianza que mantiene unida a una sociedad.

**Palabras clave:** modelos de seguridad, seguridad turística, sistemas sociales.

### ABSTRACT

There are different approaches in which aspects of security are linked to the economy, or the relationship of insecurity with economic decline. Mehlum *et al.*, (2005) offers a model that links crime with poverty, through the analysis of criminal activities. According to this model, criminal activities are the source of insecurity, and with this a cost of protection that limits the growth of economic income is incorporated. This is how it manages to determine that productive activities have recourse to delinquency actions, because it implies high costs and a reduction in the benefits



## XXXI CONGRESO ALAS URUGUAY 2017

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

that depress economic growth. It is also limiting the healthy performance of wealth-generating activities, increasing unemployment, marginalization, which in turn reproduce delinquency and violence, generating a vicious circle difficult to break.

A quantitative study about the causes of violence in South America is that of Salama & Camara (2007) that separates the impact of economic variables on homicides and the growing urbanization. The evidence is consistent with the association between high crime rates and low citizen confidence in the police; an aspect that grows rapidly in cities of Latin America according to Gaviria & Pagés (2002), who disagree with Salama & Camara (2007), do not explore variants from a conventional approach to crime and therefore violence.

In the Mexican geography, several cities have citizen security protocols and only Oaxaca has a tourist safety protocol. The existence of safety care models in tourist destinations at the national level is a priority issue that is to be addressed.

The tourism security model should specify the way in which tourist police officers should pay attention to tourists; at present there are protocols that only define the parameters of legal security for the public servant and citizen security for the visitor.

The non-existence of a tourism security model puts at risk the physical, emotional and legal integrity of tourists. This is evident with the different situations presented by the media, where the excessive force on the part of the tourist police or the frequent violations of individual guarantees and the human rights of tourists have been documented.

The objective of the work is to design an integral model of security, assistance and protection for tourists in two tourist destinations in Mexico. An approach is made from the theory of social systems of Luhmann (2006), which states that the perception of security is the result of a social construction and is complemented by the degree of confidence that holds a society together.

### **Keywords**

security models, tourism security, social systems.



## XXXI CONGRESO ALAS URUGUAY 2017

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

### **Introducción**

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

La actividad turística en Cancún, Quintana Roo es fundamental desde una perspectiva económica, es la ciudad y consecuentemente el Estado que más divisas aporta a la economía mexicana por concepto de impuestos provenientes del turismo, pero ante el problema de seguridad que se está presentando durante los últimos meses, el destino puede llegar a tener consecuencias, principalmente económicas, ya que el destino podría llegar a perder prestigio en comparación con otros destinos turísticos mexicanos y del Caribe.

La seguridad es un punto clave a considerar en la elección de un destino vacacional por parte de los turistas, es de naturaleza intangible ya que corresponde a la percepción y expectativas individuales; sin embargo, la seguridad escala en consecuencias sociales que, con el paso del tiempo, resultará en la valoración negativa del destino turístico.

Dada su naturaleza, el turismo solo puede prosperar en condiciones pacíficas, pues la falta de garantías de seguridad no se convierte en un elemento que propicie el desplazamiento de las personas; lo mismo ocurre con las inversiones que se requieren para la instalación de infraestructura y servicios dirigidos a un grupo de personas en búsqueda de ocio y nuevas experiencias.

En la primera sección del trabajo se presenta un análisis que da cuenta de un marco teórico y conceptual de elementos como: el riesgo, la seguridad pública, la seguridad ciudadana, seguridad turística y la percepción.

El presente trabajo tiene como objetivo, presentar los resultados de un trabajo de investigación en el destino turístico Tulum, en Quintana Roo; los hallazgos constituyen insumos para el diseño de un modelo integral de seguridad para la policía turística adscrita a la Dirección General de Seguridad Pública del destino.



## XXXI CONGRESO ALAS URUGUAY 2017

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

En la primera sección del trabajo se presenta un análisis que da cuenta de un marco teórico y conceptual de elementos como: el riesgo, la seguridad pública, la seguridad ciudadana y seguridad turística.

En la segunda sección, se realiza una descripción de la estrategia metodológica abordada, y las técnicas de recolección de información utilizadas, considerando la descripción del área de estudio, cifras y datos en términos de seguridad y turismo, así como el marco legal y la importancia de la actividad.

El análisis de resultados lo constituye la tercera sección; a partir de la técnica del análisis FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas), se presenta el resultado del análisis de información producto del trabajo de campo en el destino turístico de Tulum, en Quintana Roo. La última parte de conclusiones, se presenta a manera de reflexiones finales.

### **I. Marco teórico-conceptual**

#### **Riesgo**

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

Siendo que el término empezó a usarse en las ciencias sociales en la década de los ochenta, debido a que se idealizaba únicamente para las ciencias exactas, no obstante Luhmann (1996), lo relaciona más a las ciencias sociales por la toma de decisiones e incertidumbre, que una sociedad moderna o en vías de desarrollo presenta.

De acuerdo con Albarracín (2002), cuando aborda la teoría del riesgo y el manejo del concepto de riesgo en las sociedades agropecuarias andinas, cita a Luhmann e indica que:

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



## XXXI CONGRESO ALAS URUGUAY 2017

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

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

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

El riesgo es una abstracción de origen completamente humano, así lo menciona Soldano (2009), el cual elaboró una síntesis temática acerca de los conceptos relacionados con el concepto de riesgo, entre los que se encuentran desastre, catástrofe, vulnerabilidad y amenaza.

El autor plantea tres diferentes definiciones de riesgo, la primera definición menciona que el riesgo es la probabilidad de que ocurra algún hecho indeseable y esta interrelacionado con factores culturales, históricos, políticos, socioeconómicos y ambientales y se asocia con el concepto de desastre y catástrofe. En la segunda definición el riesgo es la probabilidad de que una amenaza se convierta en un desastre y la vulnerabilidad o las amenazas, por separado, no representan factores de peligro. Pero, si se juntan, se convierten en un riesgo, o sea, en la probabilidad de que ocurra un desastre.

En este sentido la vulnerabilidad es interpretada por Soldano (2009), como la capacidad “respuesta-daño” de la sociedad ante un evento potencialmente catastrófico y la amenaza o peligro como la probabilidad de ocurrencia de todo evento que afecte a los seres humanos (Soldano, 2009:3). Y finalmente en la última definición propone una fórmula para calcular el riesgo y expresa:

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

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

Formula matemática para medir el riesgo (Soldano, 2009: 4)

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



## XXXI CONGRESO ALAS URUGUAY 2017

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

### **Seguridad**

El concepto seguridad proviene del latín *securitas*, que a su vez se deriva del adjetivo *securus*, el cual está compuesto por “se” que quiere decir sin y “cura”, que se refiere a cuidado o procuración, lo anterior significa entonces “sin temor”, “despreocupado” o “sin temor a preocuparse” (Valencia, 2002). La seguridad en la actualidad experimenta un nuevo desarrollo, el cual es un sentimiento colectivo, frágil y difuso, pero con fuertes y profundas raíces en el quehacer diario, en la forma en la que se desarrolla la convivencia humana en un determinado hábitat social, (Valencia, 2002).

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

Morales (2002) indica que, la seguridad debe ser interpretada como un estado subjetivo que nos permite percibir que nos desplazamos en un espacio exento de riesgos reales o potenciales. La falta de seguridad genera un conflicto, un choque o lucha de valores y derechos.

Por otro lado, el concepto seguridad en el sentido más amplio del término, hace referencia a la ausencia de riesgos o amenazas, tanto en el campo de los asuntos internacionales como en el ámbito individual de las personas físicas. De esta manera Ventura (2015), declara que:

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

No obstante, desde una perspectiva criminalista “la seguridad ciudadana se ha identificado como el miedo a ser víctima de un delito, pero es posible que el termino abarque otros sentimientos con connotaciones de inseguridad e inestabilidad” , (Thome y Torrente, 2003 citado por Bartolomé, 2008).



## XXXI CONGRESO ALAS URUGUAY 2017

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina  
La sociología en tiempos de cambio

### **Seguridad Pública**

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

El derecho a la seguridad pública, en oposición al Estado, implica el derecho individual a la protección de la persona y de sus bienes, el deber de perseguir y detener a los responsables de delitos, así como el derecho a no padecer trastornos que van más allá de los inconvenientes normales de la vida en sociedad.

En este sentido, Montero (2013) en la obra sobre el concepto de seguridad en el nuevo paradigma de la normatividad mexicana, cita a Rosas y a Saint Pierre (2012), quienes definen que el concepto de seguridad pública se refiere al mantenimiento de la paz, la ley y el orden públicos, (Rosas, 2012), que se puede entender también como la imposición del orden a través del Estado de derecho y de la represión, mediante las sanciones judiciales y de la acción policial, (Saint Pierre, 2012, citado por Montero, 2013: 209).

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

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

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

### **Seguridad Ciudadana**

Se considera la seguridad ciudadana como la participación que tiene la ciudadanía con los elementos de seguridad pública, para que en conjunto fomenten un vínculo que les permita crear confianza y tranquilidad mejorando la convivencia, podría tomarse en este mismo sentido, como



**XXXI CONGRESO ALAS  
URUGUAY 2017**

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina  
La sociología en tiempos de cambio

seguridad comunitaria a los vecinos vigilantes que cooperan en aras de la tranquilidad y el orden de sus colonias.

Sin embargo, desde una perspectiva criminalista “la seguridad ciudadana se ha identificado como el miedo a ser víctima de un delito, pero es posible que el término abarque otros sentimientos con connotaciones de inseguridad e inestabilidad” (Thome y Torrente, 2003 citado por Bartolomé, 2008). Tudela (2016), indica que la seguridad ciudadana es:

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

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

La vigilancia basada en la comunidad u orientada a la comunidad es una filosofía y también una estrategia organizacional que permite que la policía y la comunidad trabajen juntas para resolver problemas de delincuencia, desorden y seguridad, y para mejorar la calidad de vida de todos los miembros de la comunidad, (OSCE, 2008).

La experiencia sugiere que la seguridad de la comunidad mejora considerablemente cuando las comunidades juegan un papel fundamental en la definición de sus propias necesidades de seguridad y participan en la planificación, implementación y monitoreo de soluciones definidas a nivel local para sus problemas, (ONU MUJERES, 2012).

Por lo tanto, la seguridad ciudadana se utiliza en referencia a la seguridad primordial de las personas y grupos sociales, es así como está establecido en el artículo 3 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos (ONU, 1948), donde señala que “todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona”.



## XXXI CONGRESO ALAS URUGUAY 2017

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

Otro concepto de relevancia es el que se encuentra en el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD, 2013) que señala a la seguridad ciudadana como:

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

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

### **Seguridad turística**

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

La seguridad es una de las pautas principales de valoración del hombre en la elección de un destino durante el tiempo libre destinado al turismo y la recreación y debe ser interpretada como un estado objetivo y subjetivo que nos permite percibir que nos desplazamos en un espacio exento de riesgos reales o potenciales, (Red Interamericana de gestión de la seguridad turística, 2017).

Otra aproximación hacia este el término de seguridad turística es el que se plantea en el Plan Estratégico de Seguridad de Colombia, que se percibe como un derecho. En el ámbito del turismo, por su naturaleza e ideología, es fundamental que el respeto y la garantía del derecho a la seguridad, asociado a la libertad de movimiento, que caracteriza el encuentro de los actores involucrados en el espacio turístico, sea el orientador de sus manifestaciones: “Toda persona tiene derecho a circular libremente y a elegir su residencia en el territorio de un Estado. Toda persona tiene derecho a salir de cualquier país, incluso del propio, y a regresar a su país”, (Ministerio de Comercio & Policía de Turismo, 2003).

Grünewald (2010) habla sobre la percepción de la seguridad, en la cual expresa que la seguridad debe ser interpretada como un estado subjetivo que nos permite percibir que nos desplazamos en un



## XXXI CONGRESO ALAS URUGUAY 2017

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

espacio exento de riesgos reales o potenciales. La falta de seguridad genera un conflicto, un choque o lucha de valores y derechos que consideran:

- a. Un escenario, el medio urbano donde se desplaza en forma permanente o transitoria,
- b. Los intereses personales, como ya hemos dicho el ciudadano somatiza el sufrimiento y la incertidumbre por su familia, su vida, sus bienes y en algunos casos el daño moral si ya han sido víctima de un hecho delictivo, que le produce una sensación concreta de pérdida de valores sociales y personales,
- c. La participación de los actores directos en el conflicto, y
- d. El ciudadano y el agente de seguridad.

Por consiguiente, se entiende por seguridad turística la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras.

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

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

## **II. Metodología**

El diseño de la investigación tuvo un enfoque mixto, de acuerdo con Hernández (2014), los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos.

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



XXXI CONGRESO ALAS  
URUGUAY 2017

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

**Figura 1**

Aplicación de la Metodología  
Mixta



**Fuente:** Elaboración propia a partir de Hernández (2014).

Hernández (2014) añade que utilizar ambos enfoques nos permiten obtener un conocimiento sustantivo y profundo, en este sentido desde un enfoque cualitativo, se pretende el uso de técnicas de recolección de información con la participación de actores clave del municipio de Tulum, a partir de la técnica de la entrevista semi-estructurada.

Con respecto al enfoque cuantitativo, se realizó la consulta de documentos, estadísticas, cifras e índices publicados periódicamente en sitios oficiales como: la Encuesta nacional de victimización y percepción sobre seguridad pública (ENVIPE, 2016) el Secretariado Ejecutivo de Sistema Nacional de Seguridad Pública (SESNSP, 2016), el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI, 2016) y el World Economic Forum (WEF, 2016) por mencionar algunos.

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



## XXXI CONGRESO ALAS URUGUAY 2017

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

**Figura 2.** Proceso clásico de investigación



**Fuente:** El proceso de investigación, elaboración a partir de Hernández (2014).

### III. Análisis de resultados

A continuación la Figura 3, representa lo que constituye de manera interna algunas fortalezas y de manera externa las oportunidades de la Policía turística en el destino Tulum. En contraste, la Figura 4, presenta los componentes relacionados con las debilidades de manera interna, y las amenazas en su análisis externo.



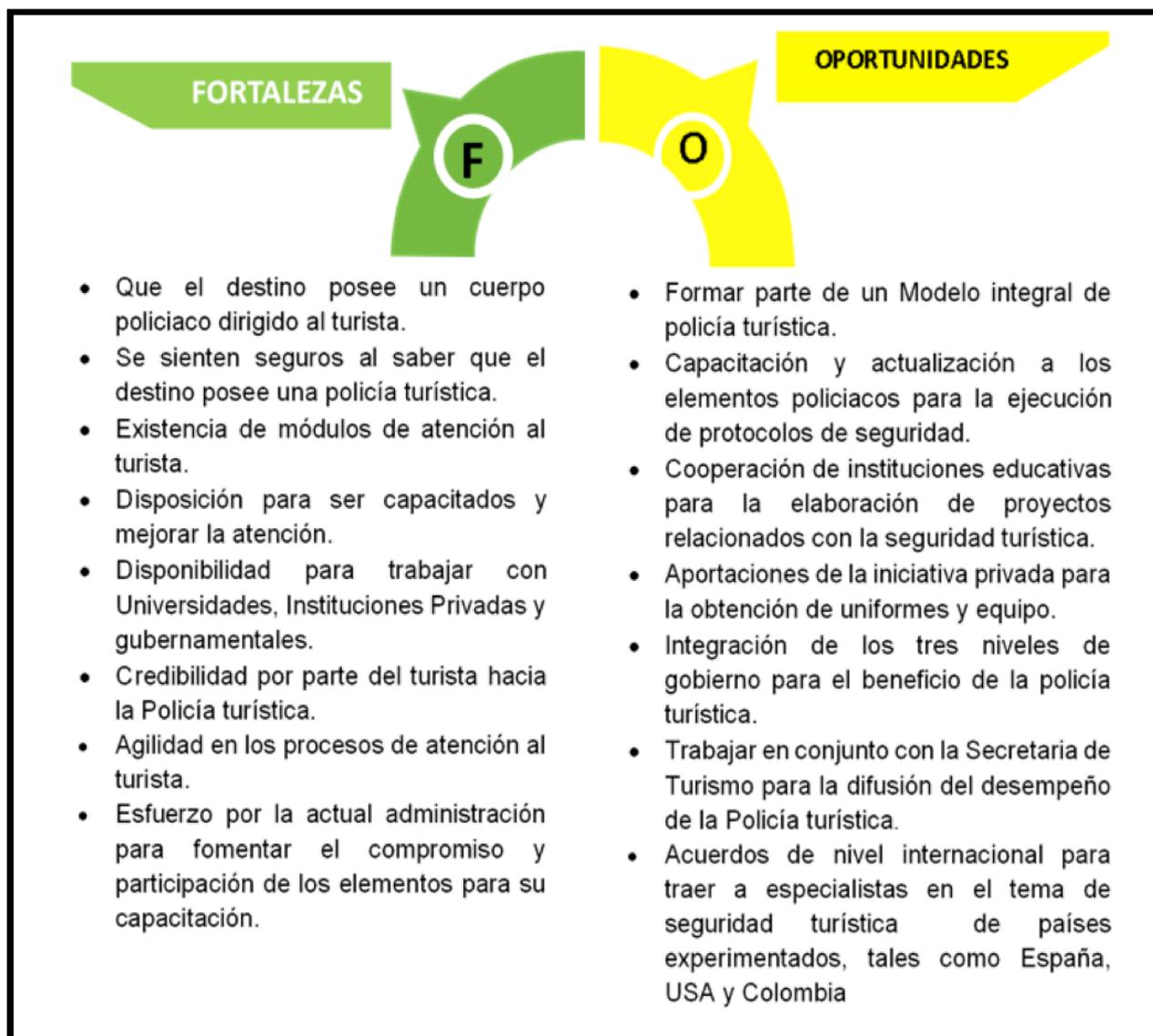
## XXXI CONGRESO ALAS URUGUAY 2017

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

**Figura 3.** Análisis FODA de la seguridad turística del destino (FO).



**Fuente:** Elaboración propia a partir del trabajo de campo en el destino turístico Tulum, Quintana Roo, 2017.



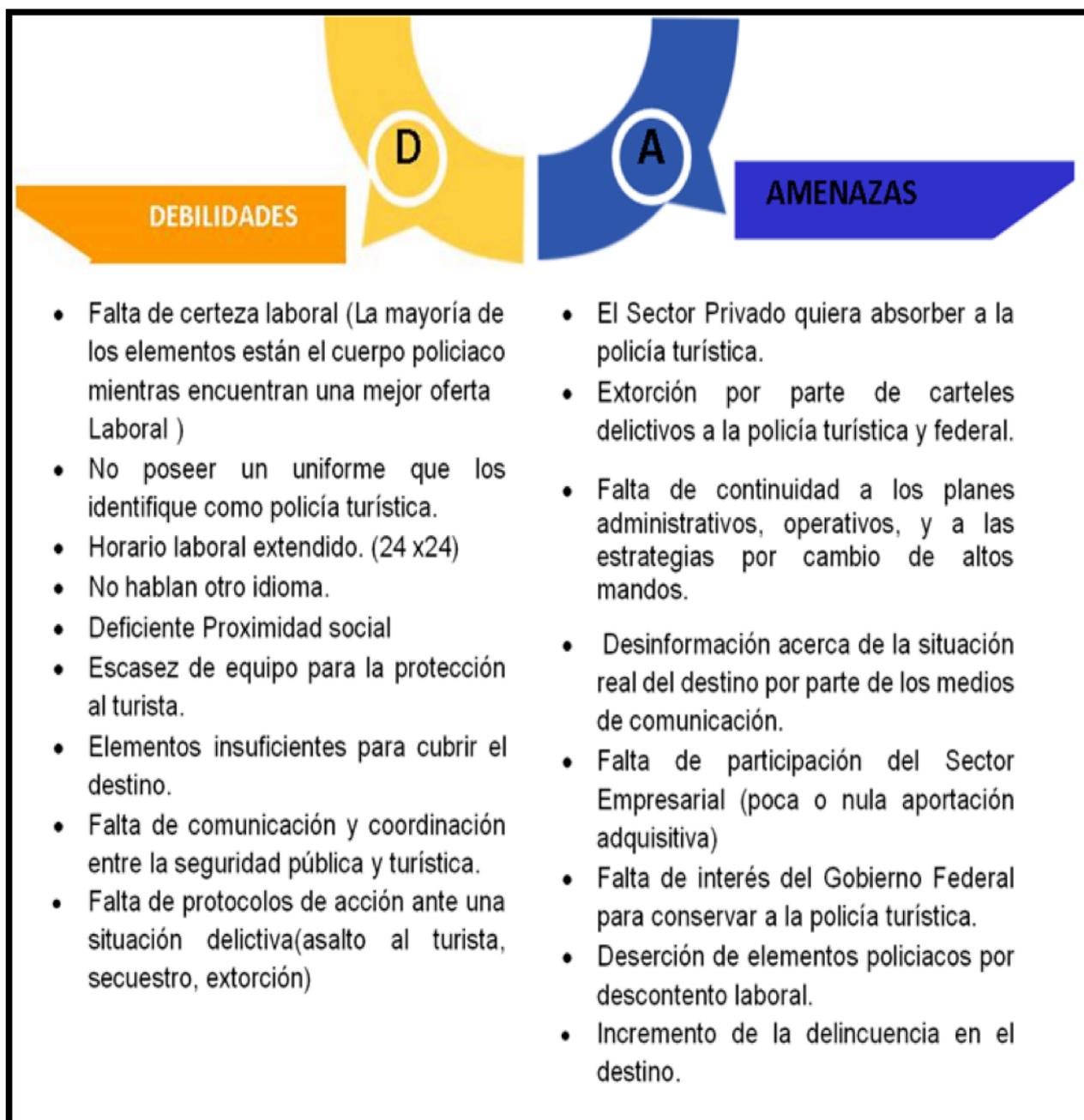
## XXXI CONGRESO ALAS URUGUAY 2017

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

**Figura 4.** Análisis FODA de la seguridad turística del destino (DA).





## XXXI CONGRESO ALAS URUGUAY 2017

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

**Fuente:** Elaboración propia a partir del trabajo de campo en el destino turístico Tulum, Quintana Roo, 2017.

### IV. Conclusiones

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

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

En el destino analizado, la principal fuente de ingresos es el turismo, si su imagen se ve afectada la llegada de turistas disminuirá afectando su economía, además de una inversión, hay que considerar a la seguridad como un elemento de calidad y competitividad ante otros destinos.

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

La seguridad no solo debe ser considerada para los turistas, sino para todos los integrantes del destino, tal es, el caso de los prestadores de servicios turísticos, comercio en general y residentes.

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

Otro punto relevante, tiene que ver con el desempeño de la policía turística, la cual tiene ciertas carencias, mismas que son oportunidades para mejorar como unidad policial, entre las recomendaciones pertinentes están: uniformes adecuados tanto para comodidad de los elementos



## XXXI CONGRESO ALAS URUGUAY 2017

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

como para ser identificados por los visitantes; horarios laborales menos extensos, con el fin de que se encuentren competentes al momento de resolver las necesidades del turista; equipamiento adecuado, no únicamente de armas sino de unidades de transporte; capacitación por parte del sector en tácticas de defensa y protección del visitante; tener conocimiento básico de la lengua extranjera (inglés) para que pueda comunicarse y a su vez entender lo que le diga el turista.

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

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

Este conocimiento debe llegar a toda la ciudadanía, mantenerla informada de las acciones que la policía turística realiza, pues como se mencionó, la seguridad no se logra solo con el trabajo de unos, sino que es un trabajo colaborativo que le compete a todos los actores de la sociedad.

### V. Referencias Bibliográficas

Albarracin, J. (2002). *La teoría del riesgo y el manejo del concepto riesgo en las sociedades agropecuarias andinas*. La Paz.

Bartolomé, R. (2008). *Estudio de Criminología 3*. (S. de publicaciones de la U. de C.-L. Mancha, Ed.) (1st ed.). España: Universidad Casrilla de la Mancha.

Gaviria, A., & Pagés, C. (2002). Patterns of crime victimization in Latin American cities. *Journal of Development Economics*, (67), 181–203.



**XXXI CONGRESO ALAS  
URUGUAY 2017**

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

Grünewald, L. A. (2010). La seguridad en la actividad turística. In *Municipio, turismo & seguridad*.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, C. (2014). *Metodología de la investigación*. *Journal of Chemical Information and Modeling* (VI, Vol. 53). México D.F. <http://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Instituto Nacional de Geografía y Estadística, INEGI (2016). Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública, ENVIPE.

Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública, ENVIPE (2016). Recuperado de:

<http://www.beta.inegi.org.mx/proyectos/enchogares/regulares/envipe/2016/> Consulta: Marzo, 2017.

LIV Legislatura del Estado de México, & Comisión de Derechos Humanos del Estado de México. (2002). *La seguridad pública como un derecho humano, Quinto certamen de ensayo sobre derechos humanos*. (D. Rodríguez Sánchez & J. Santoveña García, Eds.) (Departamen). Estado de México: Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.

Luhmann, N. (1996). *Poder*. Barcelona, Uia/Anthropos.

Luhmann, N. (2006). *Sociología del Riesgo*. México. Universidad Iberoamericana.

Mehlum, H., Moene, K., & Torvik, R. (2005). Crime induced porverty trpas. *Journal of Development Economics*, (77), 325–340.

Ministerio de Comercio, I. y T., & Policia de Turismo. (2003). Seguridad Turística: Reto competitivo de Colombia, 1–101.

Montero, J. C. (2013). El concepto de seguridad en el nuevo paradigma de la normatividad mexicana Introducción, (81).

Morales, S. (2002). *Psicosociología del Turismo Análisis del concepto de Seguridad Turística*. Recabado en Febrero 11, 2017, de: <http://www.integrando.org.ar/turismo/seguridad01.htm>



**XXXI CONGRESO ALAS  
URUGUAY 2017**

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

Organización de las Naciones Unidas, ONU Mujeres. (2012). Vigilancia comunitaria. Recuperado de:

<http://www.endvawnow.org/es/articles/1095-vigilancia-comunitaria-.html?next=1096>

Consulta: Agosto, 2017.

Organización de las Naciones Unidas, (1948). Declaración Universal de los Derechos Humanos, (3), 1–5. Recuperado de : <http://www.un.org/es/index.html>

Consulta: Noviembre, 2017.

Organización para la Seguridad y Cooperación en Europa, OSCE (2008). Annual Report 2008.

Recuperado de: <http://www.osce.org/secretariat/36699> Consulta: Noviembre, 2017.

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, PNUD (2013). Sinopsis: Seguridad Ciudadana. Recuperado de:

<http://www.undp.org/content/undp/es/home/librarypage/crisis-prevention-and-recovery/IssueBriefCitizenSecurity.html> Consulta: Agosto, 2017.

Red Interamericana de gestión de la seguridad turística. (2017). Qué es seguridad turística. Recuperado de:

[http://portal.seguridadturistica.org/index.php?option=com\\_content&view=article&id=5&Itemid=39](http://portal.seguridadturistica.org/index.php?option=com_content&view=article&id=5&Itemid=39) Consulta: Marzo, 2017.

Rosas, M. (2012). ¿Cómo será (o debería ser) la agenda de seguridad del nuevo gobierno en México? En: Atlas comparativo de la defensa en América Latina y el Caribe, Coordinado por Marcela Donado. Buenos Aires: RESDAL.

Salama, P., & Camara, M. (2007). Homicidios en América del Sur: ¿son peligrosos los pobres? En *Revista Mundo Siglo XXI* (pp. 55–67). Ciudad de México: Centro de Investigaciones Económicas, Administrativas y Sociales.

Saint Pierre, H. (2012). Fundamentos para pensar la distinción entre defensa y seguridad. En: Atlas comparativo de la defensa en América Latina y el Caribe, Coordinado por Marcela Donado. Buenos Aires: RESDAL.

Soldano, Á. (2009). Conceptos sobre Riesgo. *Conae Y Oea/Dss*, 3. Recuperado de:

<http://www.rimd.org/advf/documentos/4921a2bfbe57f2.37678682.pdf> Consulta: Julio, 2017.



**XXXI CONGRESO ALAS  
URUGUAY 2017**

3 - 8 Diciembre / Montevideo

Las encrucijadas abiertas de América Latina

La sociología en tiempos de cambio

Tudela, P. (2016). Conceptos Y Orientaciones para políticas de Seguridad Ciudadana. *Cidepol*, 2–20. Recuperado de:

<http://www.investigaciones.cl/cidepol/biblioteca/conceptosyorientaciones.pdf>

Consulta: Agosto, 2017.

Valencia, V. (2002). La seguridad pública como un derecho humano. En *Quinto Certamen de Ensayos sobre Derechos Humanos* (p. 23). Estado de México.

Ventura, J. (2015). Introducción al concepto de seguridad. Recabado en Febrero 12, 2017, de <http://elordenmundial.com/2015/02/02/introduccion-al-concepto-de-seguridad/>

World Economic Forum. (2016). The Global Competitiveness Report 2016–2017. Recabado en Marzo 7, 2017, de <https://www.weforum.org/reports/the-global-competitiveness-report-2016-2017-1>