



**UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO**

---

---

**División de Ciencias Sociales y Económico Administrativas**

**TESIS**

**Programa de prevención del delito enfocado a establecimientos turísticos de  
Playa del Carmen, Quintana Roo.**

**Para obtener el grado de:**

**Licenciado en Seguridad Pública**

**Presenta**

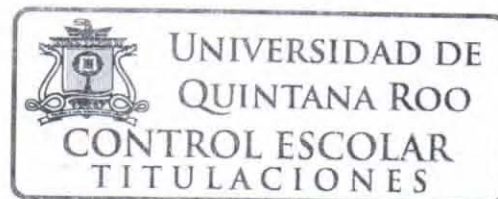
**Urias Israel Barbosa Carmona**

**Director**

**Carlos Enrique Hernández Tapia**



**Chetumal, Quintana Roo, México, 2019**





Chetumal, Quintana Roo, de 2019

**UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO**

División de Ciencias Sociales y Económico Administrativas

Título: Programa de Prevención del delito enfocado a establecimientos turísticos de Playa del Carmen, Quintana Roo

Presenta: Urias Israel Barbosa Carmona

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

LICENCIADO (A) EN SEGURIDAD PÚBLICA  
COMITÉ DE TESIS

DIRECTOR: MTRO. CARLOS ENRIQUE HERNÁNDEZ  
TAPIA \_\_\_\_\_

ASESOR TITULAR: DR. FREDY ISMAEL GONZÁLEZ  
FONSECA \_\_\_\_\_

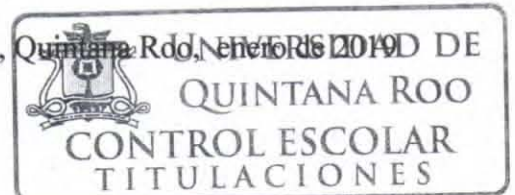
ASESOR TITULAR: MTRO. CARLOS MOISES HERRERA  
MEJÍA \_\_\_\_\_

ASESOR SUPLENTE: DR. LUIS GERMAN SANCHEZ  
MÉNDEZ \_\_\_\_\_

ASESOR SUPLENTE: DRA. LUZ MARGARITA GONZÁLEZ  
LÓPEZ \_\_\_\_\_



Chetumal, Quintana Roo, de 2019



## **Agradecimientos:**

A mis padres Mirna y Antonio por brindarme su apoyo incondicional para que lograra culminar mis estudios, motivándome y fomentando en mi los valores y responsabilidades de la vida y la educación...

A la Universidad de Quintana Roo por abrirme las puertas y ofrecerme los conocimientos necesarios para el ejercicio profesional...

A los maestros quienes siempre nos entregaron su esfuerzo y conocimiento formal e informal con la motivación de superarnos y aprender de sus experiencias...

A mis amigos y compañeros de clase quienes me han motivado y apoyado con su amistad para mi auto superación...

## Índice

Introducción.....	4
Planteamiento del problema.....	5
Justificación. ....	6
Objetivos .....	8
Marco teórico y conceptual. ....	8
Hipótesis.....	19
Metodología. ....	19
Capítulo I Seguridad pública. ....	20
1.1 Seguridad pública en México. ....	21
1.1.1 Sistema penal acusatorio .....	23
1.1.2 Políticas criminales.....	24
1.1.3 Obligaciones y responsabilidades de Seguridad Pública. ....	25
1.2 Seguridad pública en Quintana Roo.....	28
1.2.1 Policías locales. ....	31
1.2.2 Capacitación de personal policial. ....	35
1.3 prevención del delito. ....	38
1.3.1 Niveles de prevención.....	39
1.3.2 Programas de prevención. ....	40
1.4 Control social.....	41
1.4.1 Cultura y costumbres.....	42
1.4.2 represión social. ....	43
Capítulo II Actividad turística en Quintana Roo.....	44
2.1 Turismo. ....	44
2.1.1 Turismo en México.....	46
2.2 Seguridad Turística en Quintana Roo.....	48
2.2.1 Policía turística.....	50
2.2.2 Establecimientos víctimas de la delincuencia.....	52
2.3 Importancia de la seguridad pública para las actividades turísticas.....	53
2.3.1 Establecimientos turísticos. ....	54
2.3.2 Necesidades en materia de seguridad pública en zonas y establecimientos turísticos. ....	56
2.4 Necesidades en seguridad pública para el Estado de Quintana Roo. ....	57

<b>Capítulo III Propuesta de un programa de prevención del delito.</b> .....	59
<b>3.1 Casos de éxito en México sobre programas de prevención del delito en destinos turísticos.</b> .....	60
<b>3.2 Elementos que integran el Programa de prevención del delito enfocado a zonas turísticas de Playa del Carmen, Quintana Roo.</b> .....	64
<b>3.2.1 Acciones enfocadas a la percepción de seguridad.</b> .....	68
<b>3.2.2 Coordinación entre instituciones de seguridad pública y establecimientos privados.</b> 71	
<b>3.3 programa de prevención enfocado al turismo.</b> .....	74
<b>3.3.1 Diseño del programa de prevención del delito.</b> .....	77
<b>Conclusiones.</b> .....	78
<b>Reflexiones finales.</b> .....	80
<b>Referencias</b> .....	83

## **Introducción.**

México es un país que cuenta con diversas atracciones turísticas, convirtiéndose en uno de los principales destinos turísticos de América latina y Norteamérica, por lo que el turismo es una de las mayores actividades en el país, satisfaciendo su desarrollo económico y social al generar oportunidades de empleo, ingreso económico, infraestructura, multiculturalidad, etc. sin embargo, el gobierno mexicano lidia con un problema el cual ha afectado violentamente a la nación, presentándose altos índices delictivos en diferentes estados y localidades que dependen del turismo y se ven amenazados por la delincuencia. La implementación de nuevas políticas públicas orientadas a fortalecer el desarrollo de la actividad turística ha mejorado la calidad de los servicios turísticos y competitividad del turismo nacional, no obstante, el despliegue de la delincuencia organizada y carteles de droga en diferentes ciudades y zonas ha sido inevitable, desenlazando un problema en materia de seguridad pública en diversos estados y municipios, acudiendo a la necesidad de la presencia militar en zonas urbanas y turísticas; este proyecto analizara los fenómenos derivados por la inseguridad pública que se presentan en el estado de Quintana Roo, el cual depende de la actividad turística y se ve afectada por la delincuencia organizada la cual opera mayormente en la zona norte del estado, disputando zonas de alto flujo turístico; el presente trabajo se enfocara a la ciudad de Playa del Carmen, Quintana Roo, identificando factores criminógenos suscitados en sus zonas turísticas, al igual de las acciones implementadas en materia de seguridad pública para lograr desarrollar un programa de prevención del delito enfocado a establecimientos y zonas turísticas, coordinando y señalando responsabilidades por parte de la seguridad pública.

### **Planteamiento del problema.**

Actualmente en Quintana Roo, México, existe un problema derivado a la delincuencia, manifestándose diariamente bajo diversos actos delictivos, tales como homicidios, enfrentamientos, robos, extorsiones, secuestros, etc. manifestándose una inseguridad hacia los ciudadanos y turistas, cabe mencionar que es un hecho la presencia de los carteles de droga y la delincuencia organizada en el Estado, dichos grupos se encuentran operando en diferentes zonas y establecimientos turísticos, desenlazando una violenta disputa por las plazas de venta de narcóticos, generando inseguridad y cierre de establecimientos en las ciudades, afectando a los habitantes, turistas, empresarios y empleados, no obstante, el gobierno ha implementado estrategias de seguridad pública, sin embargo, debido a la superación de armamento y capacidad que los grupos delictivos presentan, el gobierno ha optado por desplegar a las fuerzas armadas en Quintana Roo, tanto como al ejército mexicano, marina y policía federal con el objetivo de apoyar a las autoridades estatales y municipales quienes se encuentran en proceso de fortalecimiento. Con una inversión de 219 millones 792 mil pesos para el 2018 por parte del fondo de aportaciones para la seguridad pública (FASP), de los cuales la federación aportó un 75% y el estado un 25% se ha fijado el objetivo de coordinar acciones que efectúen las políticas y leyes establecidas en el sistema nacional de seguridad pública para una adecuada implementación de estrategias de prevención y fortalecimiento de la seguridad pública en el Estado (Castilla, 2018). La inseguridad pública que se presenta en Quintana Roo puede ser motivo para que el turismo sufra una decadencia, lo que significaría grandes pérdidas económicas, desprestigio de las zonas turísticas y la violación al estado del derecho, convirtiéndose en un problema socio-político y económico, afectando la credibilidad de las autoridades, la gestión del gobierno y sus políticas públicas y de prevención del delito las cuales son enfocadas a mejorar la calidad de servicios públicos y reducir la inseguridad; el crecimiento de los índices delictivos en la sociedad aumenta la percepción de inseguridad en los ciudadanos, produciendo inestabilidad social al desarrollarse la sensación de indefensión jurídica la cual es garantizada por el Estado de derecho, por consecuencia a la falta o ineficacia del gobierno se derivan desacuerdos o reacciones sociales tales como manifestaciones, protestas, mal estar social y acciones tomadas por los propios ciudadanos, como es el caso de las autodefensas que se han conformado por civiles en diferentes partes del país a causa de la inseguridad y desacuerdos

políticos, evidencia de inestabilidad social derivada a la delincuencia. En la ciudad de playa del Carmen se han presentado diversos delitos que afectan el turismo y sus establecimientos, victimizando a personas inocentes y perjudicando sus actividades sociales y económicas; la actividad turística en Quintana Roo es de gran importancia, ya que de ella dependen los ingresos económicos del estado y las ciudades turísticas se ven afectadas por la delincuencia, perturbando sus actividades cotidianas y modificando el estilo de vida para los habitantes y visitantes debido a la violencia, por lo que es de suma importancia recuperar la seguridad en los municipios turísticos del Estado para el correcto desarrollo de los beneficios del turismo y percepción de seguridad.

### **Justificación.**

El turismo en México es una de las actividades económicas más importantes del país y es una de las mayores en el mundo. México se encuentra entre los países con mayor nivel mundial en términos de tránsito de turistas internacionales. Actualmente el estado de Quintana Roo se ha visto afectado por parte de la delincuencia manifestando diferentes tipos de actos ilícitos, convirtiendo a muchas personas de diferentes clases sociales en víctimas, afectando directa e indirectamente a la sociedad y la administración pública del estado así mismo aumentándose los índices delictivos. El turismo es la mayor actividad económica recientemente, por lo que año tras año las estadísticas, inversiones y progreso hacia el sector turístico va en aumento, demandando un constante impulso a las políticas públicas para consolidar al estado como un líder en competitividad con una oferta de alta calidad, con pleno respeto a los entornos naturales, sociales y culturales en conjunto a empresas nacionales e internacionales altamente competitivas y con bases sólidas en infraestructura para el desarrollo turístico. Siendo así un importante punto de ingreso económico por lo que se vuelve necesario brindarle seguridad con motivo a una prevención de un debilitamiento de la estructura turística, pérdidas económicas y quebrantamiento de las políticas y leyes.

El 5 de abril del 2017 el secretario de gobernación, Miguel Ángel Osorio Chong y el gobernador de Quintana Roo, Carlos Joaquín Gonzales, encabezaron la reunión de seguridad Quintana Roo en la ciudad de Cancún, en la que tomaron en discusión la situación que se ha venido registrando en el estado por causa de la delincuencia, por lo que se llevó a cabo el despliegue de elementos de las fuerzas armadas tanto como unidades del ejército mexicano



y policía federal, con el objetivo de apoyar a las autoridades estatales y disminuir la inseguridad en los municipios que más lo necesiten, en la reunión se indicó que el estado no está en proceso de militarización, si no que se está efectuando una estrategia directa para combatir a la delincuencia organizada y regresar la tranquilidad a la población y turistas, sin embargo, se dio inicio a una gran circulación de fuerzas militares en el estado.

Según las estadísticas sobre la tasa de incidencia delictiva de ocurrencia por cada cien mil habitantes obtenidas en (INEGI) Instituto Nacional de Estadística y Geografía, en el Estado de Quintana Roo se desarrolló un crecimiento de dos mil quinientos cincuenta y cuatro a la tasa de incidencias delictivas del año 2011 al 2012 presentándose un total de cuarenta mil doscientos setenta y nueve casos, superando en incidencia delictiva al Estado de Guerrero con un total de treinta y tres mil setecientos sesenta y dos durante el 2012, de igual manera se presentó un crecimiento en Quintana Roo en el año 2014 teniendo un total de cuarenta y un mil trescientos ochenta y uno en incidencia delictiva superando en número de casos a algunos Estados como Michoacán, Nuevo León, Chihuahua y Yucatán durante el año 2014.

La seguridad debe ser multidimensional brindando una atención y proceso específico para cada área o sector, llevando a cabo procedimientos jurídicos y profesionales enfocados a un cuidado y prevención de los comportamientos sociales que pueden afectar al estado del derecho y aún más importante, afectando la estabilidad social y política por lo que la aplicación de diversas estrategias de prevención es totalmente a beneficio de la sociedad. Para una adecuada actuación y un impacto positivo a las incidencias delictivas por parte de las autoridades encargadas de la seguridad pública, se necesita la implementación de programas de capacitación especializada, considerando diversos factores tanto como sociológicos, culturales, políticos, geográficos, etc. En efecto se necesita desarrollar un plan que logre indicar y facultar las debidas actuaciones de las autoridades en sectores específicos de la sociedad, algo tan importante para las nuevas generaciones que día a día desarrollan nuevas tendencias, en este caso la intervención de una autoridad capacitada y adiestrada para abordar casos de un ámbito específico que es la seguridad turística.

En la ciudad de Playa del Carmen, Quintana Roo, se ha manifestado una ola de violencia, perpetuándose hechos delictivos en establecimientos públicos y zonas turísticas afectando las actividades económicas que sustentan al Estado, al igual que victimiza a los habitantes,

turistas, empleados y empresarios; esta situación afecta a diferentes municipios de Quintana Roo, revelando la presencia de grupos delictivos que se dedican a delinquir de diversas maneras en las zonas turísticas y urbanas, desenlazando una violenta disputa por el control de las plazas donde operan amenazando totalmente la seguridad pública y actividades socio-económicas del Estado, por lo que es importante diseñar un programa de prevención del delito enfocado a brindar seguridad a las actividades turísticas que se desarrollan en el estado, generando estrategias adecuadas para mantener una buena percepción de seguridad para Quintana Roo ya que la seguridad de los turistas es indispensable para atraer visitantes.

### **Objetivos:**

#### **General**

Diseñar un programa de prevención enfocado a los establecimientos turísticos que contribuya a disminuir los índices delictivos de Playa del Carmen.

#### **Específicos**

- Elaborar estrategias de coordinación que consideren a tres actores sociales: policía turística, organizaciones civiles y empresas turísticas.
- Identificar factores criminógenos acontecidos en zonas turísticas de Playa del Carmen.
- Identificar las necesidades de las empresas turísticas en materia de seguridad pública.

#### **Marco teórico y conceptual.**

Seguridad Pública.

En el estado mexicano, la seguridad pública requiere la coordinación y compromete la acción de la Federación, del Distrito Federal, los estados y los municipios. Éstos tienen a su cargo salvaguardar la integridad de las personas y preservar las libertades, el orden y la paz pública. La prevención del delito es la piedra de toque de la seguridad pública y la justicia penal. Depende de la orientación del Estado frente al desarrollo y la democracia, así como del modelo de sociedad que se pretende. El vínculo entre la prevención y la seguridad pública no se refleja solamente en la eficacia de los

cuerpos de control y seguridad, sino sobre todo en las políticas de desarrollo que adopte y emprenda el Estado. El mejoramiento de la seguridad pública no depende apenas de la fuerza del Estado en la acción represiva, sino de su capacidad para dar una respuesta política, de signo democrático, a las demandas de la sociedad. (Gonzales, 2001, pag.232)

El Estado es el encargado de garantizar la seguridad pública en el país por lo que se desarrollan diversas estrategias para prevenir, disminuir e investigar las causas de incrementación del delito, llevando a cabo políticas públicas que se adaptaran y accionaran a las demandas y necesidades de la sociedad siempre con orientación legal y con respeto a los derechos humanos.

Policía.

La policía es la administración encargada de mantener el orden y la seguridad pública. La policía en su acepción más amplia, significa ejercicio del poder público sobre los hombres y las cosas. en el dominio del derecho administrativo designa al conjunto de servicios organizados por la administración con el fin de asegurar el orden público y garantizar la integridad y moral de las personas, mediante limitaciones impuestas a la actividad y colectiva de ellas. (Cruz, 1995, P.36).

La policía debe constar de un cuerpo organizado y estructurado enfocado totalmente de mantener la paz y el orden público en la sociedad, garantizando seguridad y tranquilidad a las personas, sus bienes y los intereses del Estado.

El control social.

De los medios de control social más comunes mencionaremos:

1. La represión violenta
2. El empleo de amenazas hacia una o varias personas para lograr un propósito.
3. El derecho, utiliza la técnica de la amenaza en caso de cumplimiento de las órdenes que establece. Esta amenaza es legítima.
4. La propaganda como un medio de persuasión, dirigida a un número indeterminado de personas lo convierte de comprar un determinado producto.
5. Las técnicas educativas como medios para dirigir la conducta del educando.
6. La influencia

de los líderes carismáticos sobre el comportamiento de sus seguidores. 7. El uso de la violencia material directa: matanzas, encierro, esclavizaciones, encadenamiento. 8. La utilización de fraudes y engaños para conseguir que otras personas se sometan a nuestras decisiones. Estos fraudes y engaños pueden ser utilizados por el comerciante explotador, por el dictador de la moda y por el político. 9. Tanto la administración como de distribución de las riquezas y de la pobreza por aquel que tenga la posibilidad de hacerlo viene hacer un medio importante de control social. (Azuara Pérez, 1995, pág. 288).

El control social tiene como finalidad mantener un orden establecido en las sociedades ejecutando diferentes técnicas y métodos consignados a tener el control social, utilizando medios coactivos o violentos dirigidos a las normas sociales, costumbres, medios de comunicación, creencias o religión, valores, comportamientos, entretenimiento, etc. Un sistema de control social implica todas aquellas medidas que se toman para prevenir, evitar o castigar el delito (Cohen, 1985)

Movimientos sociales y cambio social.

Los movimientos sociales buscan el cambio social, pero también el cambio social genera las condiciones para que aparezcan nuevos movimientos sociales. Los nuevos movimientos sociales han surgido a partir de una serie de insatisfacciones respecto a la situación política existente. (Macionis, 1999, P.448)

Los movimientos sociales surgen cuando una gran cantidad de personas se organizan por alguna inconformidad o demanda hacia alguna situación que afecta a la sociedad o algún interés ligado al medio ambiente, el género, la paz, el desarrollo o situación social y política.

Victimización.

Se habla de una victimización primaria, secundaria y terciaria, aunque con interpretación muy diferente según los diversos autores: 1. victimización primaria, es la dirigida contra una persona o individuo en particular. 2. victimización secundaria, es la que padecen grupos específicos o sea una parte de la población. 3. Victimización terciaria, dirigida contra la comunidad en general, es decir la población total. (Rodríguez Manzanera, 2000, pág. 73).

La victimización es una conducta antisocial que debe ser analizada cuidadosamente ya que existen diversas situaciones que transcurren directa e indirectamente en un caso punible, por lo que es estudiada y clasificada de diferentes formas, identificando fenómenos complejos mayormente psicológicos que afectan a las víctimas y ofendidos en sus vidas diarias lo que los expone a ser re victimizados o delincuentes en potencia.

El sentimiento de inseguridad.

Todos los grupos y categorías de ciudadanos estiman que la delincuencia aumenta sin cesar, consideran inseguros el país, la ciudad, el barrio, la calle o el hogar donde viven y vaticinan ser asaltados o robados en los próximos meses, estando más acentuada esta opinión entre residentes de los centros urbanos y las personas de sexo femenino y edad avanzada; La mayoría de los ciudadanos considera que las principales causas del incremento de la criminalidad son el desempleo y el uso de drogas, así como una insuficiente e ineficiente intervención institucional (policía, tribunales, sistema penitenciario). (Rico y Chinchilla, 2002, P.20)

El incremento delictivo en la sociedad tiene como consecuencia formar grupos sociales afectados en sus vidas cotidianas al desarrollar un sentimiento de inseguridad causados por aumento de crímenes, desempleo, adicciones y pobreza.

Lograr un nivel aceptable de seguridad pública, implica una condición socialmente aceptable de paz pública, de tranquilidad social y de confianza en la capacidad institucional de gobernar los espacios de la vida pública. El control institucional de los espacios públicos, tiene un efecto tranquilizador, minimizador del miedo y por ende del riesgo en el ámbito de la vida privada. (Polina, 2007, P.78)

el aparente control de las autoridades sobre los problemas jurídicos y sociales que ocurren en la sociedad transmite un sentimiento de seguridad a los ciudadanos por lo que se debe manejar cautelosamente los factores internos y externos de las instituciones para un adecuado y eficiente trabajo de las autoridades y así transmitir fortaleza y seguridad tanto a la ciudadanía como a la delincuencia.

## Orden y seguridad públicos.

El orden público consiste en una situación exterior de tranquilidad en una comunidad; es decir el mero orden de la calle, que no existen agresiones violentas, motines, revueltas, poniendo el énfasis en el orden que da tranquilidad el Estado mismo. En cambio, en la seguridad pública ha sido entendida como una función del Estado, como la manifestación efectiva de la acción gubernamental, ejercida para salvaguardar la integridad de las personas, de los intereses, de los bienes privados y públicos. (Sánchez, De Giorgi, Pavarini y González, 2007, P.11).

Estos autores refieren que la seguridad pública debe entenderse como la protección de las garantías ciudadanas por parte de las autoridades donde estas presten un servicio específico a favor de la ciudadanía y sus necesidades para una adecuada interacción en la sociedad en la que se hagan cumplir las normas de la constitución, tratados internacionales y derechos humanos.

## Política criminológica, política social y derecho.

La ley, mediante el derecho penal, define las infracciones y las sanciones. El contenido del derecho penal resulta por tanto de cierto número de selecciones. Estas deben estar relacionadas con la moral, la cultura o la ideología del grupo social. Deberían considerarse también los métodos actuales contra los que lucha la criminalidad. (Plata, 2007, P.26)

Las políticas públicas enfocadas en seguridad y justicia deben ser multifactoriales y multidimensionales con el objetivo de adaptarse al sistema y las nuevas tendencias en la sociedad, tomando en cuenta la cultura y las costumbres que se llevan a cabo en zonas específicas para una efectiva aplicación y proceso de la ley.

## Derechos humanos y seguridad pública.

En general se trata de derechos que no pueden ser vulnerados por la actuación del Estado, o que deben ser protegidos por el Estado. En la concepción liberal que implica el Estado de derecho, las garantías individuales comprenden el marco en el que los

individuos pueden desarrollar sus actividades sin dañar a terceros. Este es el principio básico de la convivencia social. (Gonzales, López y Yáñez, 1997, P.55)

El Estado del derecho tiene como compromiso el adecuado ordenamiento jurídico por lo que debe actuar estrictamente en apego a las leyes que el país tiene vigentes, respetando y administrando las diversas normas enmarcadas que indican la regularización de actos ilícitos y su proceso, al igual de no actuar discrecionalmente y respetar los derechos universales y humanos.

La tensa relación policía-pueblo.

Las policías poseen atribuciones que suelen ejercer con desmesura. Ese proceder violento y agresivo les ha granjeado en varios países latinoamericanos, más que el respeto, el temor de la población. Sobre todo, de las clases desposeídas y, en ciertos casos, de la clase media. Es que el abuso de poder se ha hecho costumbre y se lo atribuye a una mezcla de prejuicios, autoritarismo, omnipotencia y machismo. (Neuman, 1997, P.86).

En algunas ocasiones las autoridades encargadas de garantizar seguridad en las poblaciones actúan de una forma violenta lo que conlleva a romper protocolos legales que se deben efectuar al momento de una intervención policial o detención, el incremento de delincuencia puede llegar a ser razón de una actuación más dura o autoritaria lo que también afecta a la perspectiva de la sociedad ante las autoridades.

La seguridad administrativa.

la existencia de un orden constitucional es la característica del régimen de Estado de derecho. En la evolución histórica de los pueblos se advierte que las reglas que el Constituyente fija para un adecuado desenvolvimiento social aumentan progresivamente su obligatoriedad adquiriendo validez propia y primaria cuyo último fundamento es extra jurídico. (Madariaga, 1993, P.37)

la interpretación de las leyes constitucionales y penales tienen un papel muy importante ya que en los procedimientos penales se deben tomar en cuenta diversas situaciones que

pueden llegar a ser circunstanciales, factor que va cambiando y evolucionando a través del tiempo.

Turismo en México.

“El turismo es uno de los valores y un referente importante de nuestro país. México está decidido a impulsar y facilitar la productividad, porque al haber éxito en el sector, habrá gente entonces que visite el país, por conducto del turismo. Porque las economías en la medida que transitan hacia la modernidad han venido pasando de economías agrícolas, a economías industriales y luego a economías de servicios. (Guerrero González y Ramos Mendoza, 2014).

El sector turístico de México cuenta con una amplia extensión en el país ya que el territorio cuenta con diversos atractivos, riquezas naturales y una gran biodiversidad lo que le hace tener una adecuada valoración a nivel mundial convirtiendo el sector turístico en una de las actividades económicas más importantes para México.

La actividad turística.

La producción y oferta de los recursos turísticos obliga a procesos diferenciados de bienes y servicios, proporcionando una orientación de acuerdo con su origen, como es el caso de los recursos naturales o artificiales, o de la arqueología como valor histórico y como valor turístico. El conjunto de operaciones y actuaciones presupone actividades materiales como fabricación, transformación, métodos, etc. (Ramírez, 1993, P.12)

Analizándolo en otro aspecto, el crecimiento del turismo en alguna zona específica desenlaza una necesidad de desarrollar diversos grupos operacionales y administrativos que gestionaran la integridad de esta actividad, por lo que dependiendo a las necesidades deberán crear estrategias para mantener la efectividad a la gestión turística.

Generación de proyectos y programas turísticos.

En ocasiones los programas de inversión para turismo se originan en zonas en las cuales el elemento de decisión no es la calidad de los atractivos ni las prioridades nacionales de orden socioeconómico, sino las contundentes posibilidades que ofrece



el mercado de consumidores, sea, por la cercanía de la zona a este, por las grandes facilidades que ella tiene para el arribo y estadía de los visitantes, o por la combinación de ambos. (Hernández, 1999, P.22)

La generación de proyectos y programas turísticos se llevan a cabo en zonas donde surge una mayor demanda de diversos servicios, ya sea por sus atracciones o preferencia de los turistas, generándose proyectos apresurados o de mayor importancia para los objetivos de la gestión pública por lo que se crean efectos secundarios positivos y negativos, por ejemplo; generación de empleos, mayor actividad económica, infraestructura, relaciones internacionales, etc. No obstante, las zonas en las cuales se aplican los proyectos turísticos al no contar con los suficientes servicios públicos se crea una mayor probabilidad de efectos negativos consecuente al rápido desarrollo de actividades económicas y proyectos públicos tales consecuencias podrían ser la delincuencia y mala administración de servicios públicos.

Ventajas resultantes del impacto del turismo en la economía.

El gasto del turista, al fluir al sistema económico de un país, repercute fuertemente en varias formas. La riqueza surge de la producción directa e indirecta de ingresos al aumentar la aportación de divisas, ayudando a la reserva de estas, a la conservación de la paridad cambiaria y a la compensación de saldos deficitarios en la balanza comercial. En el caso de naciones dependientes en el aspecto financiero, el turismo aventaja a otros modos de generar ingresos y empleo, gracias a una mayor y más rápida disponibilidad de moneda fuertes. (Dahdá, 2003, P. 15)

En México el turismo es la actividad que predomina por lo que es una de las fuentes más importantes para la economía mexicana, recibiendo ingresos de diferentes actividades empresariales turísticas y no turísticas por lo que se tienen que desarrollar planes de mercadotecnia para satisfacer y aprovechar el gran tránsito turístico con el fin de beneficiar la economía en el país.

Corrupción y democracia.

El gobierno democrático tiene un poder inmenso sobre los ciudadanos. Y su forma representativa descansa, en último término, en la confianza de los ciudadanos. Estos confían en que las decisiones gubernamentales estarán guiadas por la honestidad y

por la persecución del bienestar general. También confían en que el resto de sus conciudadanos encaucen su participación en la toma de decisiones a través de los canales determinados por las reglas del juego político. (Laporta y Álvarez, 1997, P.87)

La corrupción es un acto que socava el respeto hacia las reglas que regulan la democracia, por lo que una autoridad que se corrompe no cumplirá con sus tareas eficientemente y esta situación se verá reflejada al estilo de vida y costumbres de la sociedad, al plazo del tiempo la corrupción aumentará y dará margen a situaciones ilícitas y pérdida de credibilidad hacia las autoridades, desarrollándose una inestabilidad social.

El delito como acción.

Un análisis bastante certero y preciso, desde el prisma jurídico, de los elementos del delito fue realizado por el maestro Francesco Carrara en su obra *Programma*. El gran penalista italiano, en su tesis acerca de las fuerzas del delito (o sea, acerca de la combinación de elementos, de los que dimana el conflicto entre el hecho y la ordenación estatal), El delito es una concurrencia de dos fuerzas, la moral y la física, que conjuntamente ensamblan la personalidad del individuo. La fuerza moral es la interna, predominantemente activa, Y reside en la voluntad inteligencia de la gente, en tanto que la fuerza física es externa o pasiva y se manifiesta en el movimiento corporal. (Márquez, 1999). Ciertamente el delito consta de un acto antijurídico y se entiende también que se requiere de una conducta humana para que esta se formule ya sea material o externado.

Evolución del delito.

La energía y el delito se transforman, cambian, adquieren nuevas presentaciones. Este modo de ver las cosas, acreditado en la realidad, permite ensayar ciertos patrones o leyes sobre el desarrollo histórico de la delincuencia, que va de la mano con el desenvolvimiento de la sociedad. Es una sombra que se pliega al cuerpo de la vida regular: de esta toma elementos y circunstancias que luego se articulan y producen los delitos evolucionados. (García, 2000, P.1)

De acuerdo evolucionan las tecnologías y tendencias en la sociedad diversos factores tienen que adaptarse para bien o mal, el desarrollo de la comunicación ha sido primordial para la efectividad de la delincuencia ya que en la actualidad existe una globalización delincencial y organizada la cual ha estado adaptando y compitiendo con las nuevas tecnologías, técnicas y estrategias que desarrollan las autoridades para combatir el crimen, por ejemplo; nuevos modus operandi para extorsionar, secuestrar, robar, estafar, reclutar, negociar, etc. mediante las tecnologías de internet y comunicación.

Concepto de delito según el código federal penal de México:

Responsabilidad Penal, CAPITULO I (Código Federal Penal de México)

Reglas generales sobre delitos y responsabilidad

Artículo 7o.- Delito es el acto u omisión que sancionan las leyes penales. En los delitos de resultado material también será atribuible el resultado típico producido al que omite impedirlo, si éste tenía el deber jurídico de evitarlo. En estos casos se considerará que el resultado es consecuencia de una conducta omisiva, cuando se determine que el que omite impedirlo tenía el deber de actuar para ello, derivado de una ley, de un contrato o de su propio actuar precedente. (Código Penal Federal de los Estados Unidos Mexicanos, 1931, Título primero, cap. I, art.7, art. 8, art. 9)

Así mismo este código penal federal de México expresa que el delito es instantáneo, cuando la consumación se agota al momento de efectuar el acto ilícito; permanente o continuo, cuando la consumación se prolonga en el tiempo; y continuado, cuando con unidad de propósito delictivo, pluralidad de conductas y unidad de sujeto pasivo, se viola el mismo precepto legal; El artículo 8º de este mismo código indica que las acciones u omisiones delictivas solamente pueden realizarse dolosa o culposamente; manifestando también en el artículo 9º sus descripciones, las cuales indican que un acto doloso es cuando hay certeza de los elementos del tipo penal, o previendo como posible el resultado típico, quiere o acepta la realización del hecho descrito por la ley, y un acto culposo es el que produce el resultado típico, que no previo siendo previsible o previo confiando en que no se produciría, o sea un acto ilícito que se realiza accidentalmente.

Clasificación del delito.

Crímenes: son aquellas violaciones a la ley que lesionan derechos naturales como la vida, la libertad en general, etc. Delitos: son aquellas violaciones a derecho derivados del contrato social; conductas que revisten una peligrosidad importante, pero que no llegan a crímenes, como el robo, fraude, lesiones, etc. Faltas: son comportamientos de leve entidad que revisten escasa gravedad; generalmente, son infracciones cometidas a los reglamentos administrativos (reglamentos de policía y buen gobierno). (Monarque Ureña, 2000, pag.5).

Sujeto activo.

El hombre es sujeto activo cuando realiza la conducta o el hecho típico, antijurídico, culpable y punible, o bien, cuando participa en la comisión del delito, contribuyendo a su ejecución proponiendo, instigando o auxiliando al autor, con anterioridad a su realización, concomitante con ella o después de su consumación. (López, 1994, P.34)

Sujeto pasivo.

El sujeto pasivo en la realización de un delito es quien sufre directamente la acción, es sobre quien recaen todos los actos materiales utilizados en la realización del ilícito, es el titular del derecho dañado o puesto en peligro. (López, 1994, P.52)

En la realización de un acto ilícito (Delito) se encuentran diferentes factores los cuales recaen hacia las personas involucradas; los presuntos culpables y las víctimas, estas partes se verán clasificadas como sujeto activo y sujeto pasivo, haciendo referencia a la parte que efectuó el acto ilícito y a la parte quien sufrió el daño de tal acto.

Metodología general de la investigación criminalística en el lugar de los hechos.

Los expertos en criminalística, como se denomina a los cultivadores de esta disciplina, tienen como función primordial en el lugar de los hechos la fijación, levantamiento, embalaje y examen de la evidencia física o indicios materiales, a fin de poder reconstruir los acontecimientos e identificar al autor o los autores. La investigación de los delitos exige la aplicación de un método de trabajo. (Moreno, 2000, P.111)

En la investigación del delito es necesario la aplicación de protocolos y metodologías especializadas en la investigación del delito por lo que las autoridades correspondientes a intervenir en las escenas del crimen deben contar con el conocimiento necesario para un adecuado proceso de investigación que consta en una metodología criminalística de protección, preservación, observación, fijación, levantamiento de evidencias físicas en el lugar de los hechos para su adecuada investigación.

Las preguntas clave en la investigación criminal.

Durante el trabajo del investigador este debe preguntarse ¿Qué significa investigar un delito? Reconocer el delito cometido. ¿Qué hecho ilegal sucedió?; atrapar al delincuente. ¿Quién lo cometió?; encontrar pruebas suficientes para el juicio o proceso penal. ¿Cuándo, donde, como y con que lo cometió?; determinar la relación entre víctima y victimario. ¿Por qué lo cometió?, y confrontar pruebas para ratificar y rectificar o modificar hipótesis de trabajo (Gonzales, Aguilar, Salas y Arenas, 2000, P.5)

En la investigación criminal se deben aplicar las preguntas clave que son ¿Qué?, ¿Quién?, ¿Cuándo? ¿Dónde?, ¿Cómo?, ¿Por qué? ¿Con que?, ¿Para qué?

### **Hipótesis.**

- La aplicación de un programa de prevención enfocado a zonas turísticas en la ciudad de Playa del Carmen, Quintana Roo hará que las faltas administrativas y delitos se disminuyan.
- Contando con mayor seguridad, las empresas y el turismo obtendrán un desarrollo positivo.

### **Metodología.**

- Este trabajo es teórico conceptual, utilizando fundamentos teóricos y legales desarrollará una recopilación de datos empíricos bajo el análisis cuantitativo y cualitativo.

## **Capítulo I Seguridad pública.**

Según concepciones modernas, la seguridad pública hace referencia a la protección que se genera a través de los mecanismos del control penal y del mantenimiento de la paz pública, mediante acciones de prevención y represión de ciertos delitos y faltas administrativas que la vulneran, particularmente a través de sistemas de procuración e impartición de justicia y de los sistemas de policías preventivas. (Cruz, 2007, P.100)

la seguridad pública incorpora todas las condiciones de orden que garantizan la paz de una comunidad nacional incluye también acciones de prevención de riesgos naturales y de los generados por el hombre para lograr el orden y con ellos la tranquilidad pública (Garza, 2002).

Muñoz y Rodríguez (2008) definen que la seguridad pública es una función en cuanto opera en abstracto como una atribución y actividad exclusiva del estado moderno, con independencia de que sea una función concurrente entre la federación, la entidad federativa y los municipios, donde cada uno dentro de sí potestad tiene la facultad y el deber de ejecutar las actividades que corresponden a la seguridad pública (p. 28).

“La seguridad publica requiere la coordinación y compromete la acción de la federación, el distrito federal, los estados y los municipios. Estos tienen a su cargo salvaguardar la integridad de las personas y preservar las libertades, el orden y la paz pública” (Gonzales, 2001, p.232).

La seguridad pública debe ser dirigida al análisis y reconocimiento de las diversas problemáticas que involucran temas como terrorismo, narcotráfico y en general el crimen organizado, realizando una investigación de los hechos ocurridos en las ciudades, barrios y hogares, reconociendo los problemas que atañen a cada región, José Insulza (como se citó en Dammert, *et al*, 2005, p.7)

Cada autor y nación expresa un concepto diferente sobre seguridad pública, por ejemplo (Garza, 2002) al hacer mención al enfoque de los desastres naturales en materia de seguridad pública o (Cruz, 2007) con la creación de mecanismos que prevengan y erradiquen delitos mediante políticas y procedimientos judiciales, o también como menciona (Dammert, 2005) al tomar en cuenta en el análisis de seguridad pública las problemáticas que se presentan en

las diferentes regiones, semejante a la mención de (Muñoz y Rodríguez, 2008) donde indica que debe existir una coordinación entre municipios, estados y entidad federativa para un adecuado desarrollo de sus facultades; sin embargo, la definición de estas no varía en su significado real y etimológico, ya que se refiere a “seguridad” que deriva del latín “securitas” teniendo como significado la ausencia de riesgo o peligro, sensación de tranquilidad y confianza en algo o alguien según el diccionario; por consiguiente la palabra “pública” hace mención a algo que es conocido o sabido por todos ya que es accesible a todo grupo colectivo; por lo tanto seguridad pública se entiende como la situación o cualidad que presenta la tranquilidad pública y el libre ejercicio de los derechos estipulados en la sociedades.

### **1.1 Seguridad pública en México.**

La seguridad pública en México es una función a cargo de la Federación, las entidades federativas y los Municipios, que comprende la prevención de los delitos; la investigación y persecución para hacerla efectiva, así como la sanción de las infracciones administrativas, en los términos de la ley, en las respectivas competencias que esta Constitución señala. La actuación de las instituciones de seguridad pública se regirá por los principios de legalidad, objetividad, eficiencia, profesionalismo, honradez y respeto a los derechos humanos reconocidos en esta Constitución. (Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos, 1917, artículo 21, párrafo séptimo)

La carta magna de la república de México, fundamenta y faculta las funciones encargadas de la seguridad pública en conjunto a otras leyes existentes en el país, las cuales expresan e indican normas que se deben llevar a cabo tales como la ley general del sistema nacional de seguridad pública y el código nacional de procedimientos penales. Estas leyes se encargan de facultar o fundamentar los procesos que se deben llevar a cabo en materia de seguridad pública y justicia.

Desde 1980 en México la seguridad pública ha adquirido relevancia legislativa, al igual que un aspecto fundamental en la agenda de seguridad nacional, Montero (2008) refiere que durante esta etapa la constitución política de México tuvo modificaciones en el artículo 115 constitucional, con el objetivo de precisar la forma de organización del municipio y sus obligaciones; se definió la prestación del servicio público de seguridad pública por lo que los

estados de la república comenzaron a expedir sus leyes. También hace mención que desde el plan nacional de desarrollo 1995-2000, se resaltó la necesidad de contar con un marco jurídico eficiente para garantizar justicia, seguridad y bienestar general, desarrollándose diversas estrategias en materia de seguridad pública, tales como la coordinación entre los tres niveles de gobierno; esta situación impulso la necesidad de reformar la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos el 31 de diciembre de 1994, donde se publicó el decreto de modificar artículos referentes al poder judicial y a la seguridad pública.

A partir de las modificaciones constitucionales en materia de seguridad pública, en México se generó un nuevo concepto y forma de la seguridad pública; se establecieron nuevos protocolos y procedimientos de actuación en las policías y procuradurías de justicia que con el paso del tiempo han sido actualizadas con el objetivo de adaptarse al nuevo sistema penal acusatorio adversarial que ha entrado en vigor desde el 2008, cabe mencionar que la inseguridad pública en México ha estado incrementando a causa de la delincuencia organizada, por lo tanto se han aplicado nuevas medidas para la efectiva evolución y aplicación de la ley y así poder combatir eficientemente la delincuencia que tanto afecta a la nación.

La ley general del sistema nacional de seguridad pública es reglamentaria del artículo 21 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en materia de Seguridad Pública y tiene por objeto regular la integración, organización y funcionamiento del Sistema Nacional de Seguridad Pública y tiene por objeto regular la integración, organización y funcionamiento del Sistema Nacional de Seguridad Pública. (ley general del sistema nacional de seguridad pública, 2016, artículo 1)

El estado es el encargado de desarrollar políticas públicas en materia de seguridad y prevención, la ley general del sistema nacional de seguridad publica menciona que se deben desarrollar análisis sobre las causas que generan la comisión delitos para generar programas y acciones adecuadas para fomentar en la sociedad valores culturales, cívicos y respeto a la ley. La seguridad pública se realizará en diferentes ámbitos de competencia por conducto de las instituciones policiales, de procuración de justicia y de las autoridades encargadas de aplicar las leyes de procedimientos penales. Todas las instituciones y autoridades encargadas de impartición de seguridad pública deben estar subordinadas a la constitución y deberán



basarse en los principios de legalidad, objetividad, eficiencia, honradez y respeto a los derechos humanos.

### **1.1.1 Sistema penal acusatorio**

“En 2008 se aprobó una reforma constitucional al Sistema Penal Acusatorio y en 2016 el nuevo sistema se terminó de implementar a nivel nacional” (Alemán, 2017). El nuevo sistema penal acusatorio contiene una metodología que consiste en la presunción de inocencia, basándose en los principios de publicidad, de inmediación, de concentración, de continuidad y de contradicción. “Ahora un caso bajo el nuevo Sistema de Justicia Penal puede empezar de dos formas: con la presentación de la denuncia o querrela y, con detención del imputado en flagrancia, es decir cuando se está cometiendo el delito” (El financiero, 2016).

El nuevo sistema penal acusatorio tiene 3 etapas que son la etapa de investigación, etapa intermedia y etapa del juicio oral, (Justicia penal, 2016) expresa que la primera etapa comienza después de la denuncia, el ministerio público y las policías se encargaran de asegurarse que se ha cometido algún acto ilícito al igual que identificar al presunto responsable; se adjuntaran suficientes pruebas del delito, tomando en cuenta a la parte afectada (victimas), testigos y peritos para que formen parte de la declaración durante el juicio, el caso pasara a un juez de control, quien autorizara al ministerio público a ejecutar un juicio al imputado la cual será pública. En la segunda etapa se desarrolla un debate en la que participan el imputado y la víctima, durante este proceso el ministerio público y la defensa presentaran sus pruebas ante el juez de control quien las aprobara para su debido proceso en la siguiente fase. En la última etapa el juez de juicio oral escuchara al imputado y a la parte afectada examinando las pruebas para posteriormente dictar una sentencia oralmente indicando si el imputado es inocente o culpable.

Los procedimientos en este nuevo sistema penal podrán variar dependiendo a casos específicos como casos de delincuencia organizada, casos con menores de edad involucrados, casos de delitos sexuales o algún caso particular que el juez pueda señalar, al igual que existen opciones alternativas en casos de delitos no graves, dando la posibilidad de un proceso ágil sin necesidad de un juicio, siempre y cuando haya acuerdo entre las partes y se cumplan las clausulas establecidas.

Este nuevo sistema penal ha sido el causante de que la justicia en México se encuentre en evolución, en esta delicada metodología de justicia penal se encuentran diversos factores que han estado condescendiendo el sistema de justicia, fortaleciendo varios ámbitos tales como el respeto a los derechos humanos, la capacitación y adaptación de los ministerios públicos y todas las autoridades encargadas de la justicia, las cuales están adaptándose a los nuevos procesos penales que prometen mejorar la eficiencia y calidad de la justicia penal en México.

El Sistema Penal Acusatorio, orienta sus beneficios a la víctima del hecho delictivo, nada es posible, sin la garantía de la reparación del daño, respecto a la cual la víctima exprese su conformidad, con una adecuada representación legal y defensa de sus intereses por parte del Fiscal del Ministerio Público, que a la vez debe garantizar el pleno respeto a los Derechos Humanos del imputado. (Tovilla, 2015)

Estos nuevos procesos penales tienen mayor enfoque a una reparación del daño, a los derechos humanos, protección a la víctima, presunción de inocencia y a la readaptación social, lo que ha generado un cambiante clima en cuestión de justicia penal y sistemas penitenciarios en México.

### **1.1.2 Políticas criminales.**

“La política criminal es el conjunto sistemático de principios en los que se inspira la actuación del Estado para organizar la lucha contra la criminalidad” (enciclopedia jurídica, 2014). Estas políticas son las encargadas de organizar respuestas y estrategias ante los fenómenos criminales que se generan en la sociedad, tomando en cuenta factores sociológicos y adaptando las normas a las condiciones donde serán aplicadas.

En la fundamentación de la política criminal y en la adopción de soluciones razonables, eficaces y duraderas, es indispensable reconocer los factores causales del delito, que se hallan fuera del sistema de justicia penal y tienen que ver con las condiciones generales de la vida social. La prevención del delito depende más de la justicia social que de la justicia penal. (Gonzales, 2001, p.231)

Las políticas criminales que se apliquen deben estar adaptadas a los diferentes sistemas sociales que hay en México, ya que existe una pluriculturalidad, estas deberán tomar en cuenta factores sociales y culturales las que modificaran o reformaran las leyes e instituciones

estableciendo adecuadamente las acciones de las autoridades federales, estatales y municipales. Las políticas públicas son idóneas para mantener el Estado del derecho estable, obteniendo la responsabilidad de promover y regular acciones de asuntos públicos en búsqueda del bienestar social; Uvalle (1997) refiere que las políticas públicas están comprometidas y a favor de la sociedad, debiendo contribuir a; recuperar la dimensión humana invirtiendo al capital humano, desarrollando educación, salud y nutrición; aplicando un desarrollo sustentable, explotando los recursos, orientación y desarrollo tecnológico; orientar estrategias a problemas específicos llevando a cabo una administración y gestión pública adecuada para el apropiado desarrollo de la vida comunitaria y dar a lugar la calidad de vida de la ciudadanía.

### **1.1.3 Obligaciones y responsabilidades de Seguridad Pública.**

Los servicios públicos de seguridad pública, se erigen como la parte más visible del concepto que se aborda, comprende la vigilancia policiaca, bomberos, ambulancias, rescate, protección civil, de investigación de delitos, periciales, de procuración e impartición de justicia, etc. (Muñoz y Rodríguez, 2008, p. 30)

Las obligaciones y responsabilidades de la seguridad pública, son muy amplias por lo que tienen que ser desarrolladas en diversos sectores para un desarrollo de tareas específicas, como la procuración de justicia, la prevención del delito y la protección civil; la Constitución Política de México establece en el artículo 21, que la seguridad pública tiene como obligación la investigación, persecución y prevención del delito, Para su efectividad ante el cumplimiento de sanciones de las infracciones administrativas y procesos legales que entran en su competencia. En México existen instituciones que se encargan de estas labores multisectoriales en materia de seguridad pública, todas ellas se rigen bajo los principios de legalidad, objetividad, eficiencia, profesionalismo, honradez y respeto a los derechos humanos como se ha mencionado antes.

Estos principios y normas que emanan de la carta magna y la ley general del sistema nacional de seguridad pública pueden ser considerados la mayor responsabilidad y obligación de la seguridad pública ya que de esto se basa el nivel de efectividad y competencia de sus instituciones; desde la formación de la institución a la selección del personal y su adecuado desempeño.

La ley general del sistema nacional de seguridad pública indica en sus artículos las funciones y operaciones que se deben llevar a cabo para cumplir con los fines de la seguridad pública, así como su coordinación, distribución de competencias y jerarquías. Dicha ley indica que las acciones realizadas se ejecutarán por instituciones policiales, de procuración de justicia, de las instancias encargadas de aplicar infracciones administrativas, de la supervisión de medidas cautelares, de suspensión condicional del procedimiento de los responsables de la prisión preventiva y ejecución de penas, así como por las demás autoridades que deban contribuir directa o indirectamente al objeto de esta ley.

La ley general del sistema nacional de seguridad pública tiene como misión articular y coordinar a las instituciones de Seguridad Pública de los tres órdenes de gobierno a través de establecer directrices, alinear las políticas públicas, establecer sistemas de planeación estratégica, así como de evaluación y transparencia, constituyéndose en un Sistema confiable, legítimo y eficaz, buscando el respeto a la integridad física, moral y patrimonial de las personas y sociedad, facilitando con ello su desarrollo y plenitud. (Gob.mx, 2016)

Las funciones y operaciones que se llevan a cabo por parte de la seguridad pública son extensas y complicadas, las diversas responsabilidades y obligaciones constan de una adecuada capacitación y profesionalización de las instituciones y sus elementos; las instituciones de seguridad pública tienen como obligación generar un adecuado proceso de selección, ingreso, capacitación, permanencia, evaluación, certificación y registro de los servidores públicos, creando academias e instituciones encargadas de adiestrar y capacitar constantemente a sus elementos para una profesionalización de personal; también deberán formular y evaluar las políticas y estrategias en materia de seguridad pública; proponer, ejecutar y evaluar programas enfocados a la procuración de justicia, prevención del delito y sistemas penitenciarios, al igual que establecer una participación de la comunidad y de instituciones civiles para una adecuada armonía social.

Medidas de seguridad.

Gamboa (2010) menciona que cuando se refiere a las medidas de seguridad, no solo se debe relacionar con el aseguramiento criminal, si no que se deben tomar en cuenta las diferentes políticas preventivas tomadas por el Estado para alertar sobre desastres naturales, epidemias y situaciones que ponen en riesgo a la sociedad, al igual de las

políticas criminales de prevención del delito que deben advertir y prevenir problemas que pueden ocurrir en los diferentes ámbitos que conforman un Estado.

La necesidad de prevenir o evitar un probable acto antijurídico vuelve fundamental llevar a cabo medidas de seguridad y políticas que protejan la seguridad pública, esto se vuelve una responsabilidad de un análisis criminológico para tomar las medidas necesarias, sin embargo, también de deben considerar probables amenazas externas, tales como desastres naturales, epidemias, crisis, guerras, etc.; cumpliendo el objetivo fundamental de salvaguardar a la sociedad.

Las políticas criminales tienen como fin ofrecer medidas de seguridad con el objetivo de brindar resultados en la aplicación del derecho penal. “Al igual que la pena, la medida de seguridad se justifica por ser un medio de lucha contra el delito” (Muñoz y García, 2007, p.52). la diferencia reside en que la pena se fundamenta en la culpabilidad y responsabilidad, mientras en la medida de seguridad se considera la causa y peligrosidad buscando la prevención y no el castigo.

La seguridad pública tiene como responsabilidad el análisis y estudio de las causas de los fenómenos criminógenos y naturales para lograr obtener las mejores opciones para disminuirla y prevenirla; además de generar políticas y programas para prevenir y combatir la delincuencia, debe garantizar el bienestar social, cumpliendo con los derechos de las personas a la vida digna.

### Seguridad social

“La seguridad social incluye a todos los seres humanos, en beneficio de la humanidad y las sociedades, cualesquiera que sean el lugar y el tiempo de su existencia” (Briceño, 2014, p.12) refiere que la seguridad social está destinada a la satisfacción de las necesidades básicas de los individuos en la sociedad; Miguel A. Cordini (como se citó en Briceño, 2014) refiere que la seguridad social es el conjunto de principios y normas que, en función de solidaridad social, regula los sistemas y las instituciones destinados a conferir una protección jurídicamente garantizada en los casos de necesidad económica determinados por contingencias sociales.

El Estado es el encargado de proporcionar la seguridad social convirtiéndolo en una responsabilidad por parte de las instituciones encargadas en desarrollar la seguridad social, garantizando el bien estar general de los ciudadanos. “El gobierno debe revisar su estructura jurídica, organizacional, educativa, económica, política y social, con el propósito de crear normas conductuales eficientes para las personas de todos los ámbitos, así como las sanciones que correspondan a su violación” (Pacheco, 1993, p.16). tanto como el Estado y la seguridad publica les corresponde establecer garantías sociales y políticas a las personas, desarrollando y estipulando normas que garantizaran la seguridad social con el objetivo de la protección de las personas y sus intereses.

Existen diferentes leyes que protegen a los ciudadanos en cuestión de trabajo, salud, cultura, religión, educación, etc. Con la finalidad de la protección del ciudadano y su desarrollo en la sociedad, sin embargo, los derechos, las responsabilidades y obligaciones no solo recaen en el Estado, sino, que también deben ser respetadas y cumplidas por parte del ciudadano para una adecuada armonía y convivencia social, promoviendo la tranquilidad, respeto y ayuda mutua.

## **1.2 Seguridad pública en Quintana Roo.**

Según encuestas de incidencia Delictiva del Fuero Común Estatal del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública del gobierno del estado de Quintana Roo del año 2011 a septiembre de 2016, se registró un promedio de 33, 223 delitos por año, siendo el año 2012 el que más sucesos delictivos tuvo con 35, 284; según las encuestas el delito que más se registró en dicho periodo fue el robo sin violencia a transeúnte con el 32% del total de los delitos analizados cometidos, cabe destacar que el 2015 fue el año que tuvo mayor registro de este tipo de delito, indicando el robo común como el delito más cometido por lo que se deben tomar medidas de prevención y combate a la delincuencia para disminuir los índices (QROO.gob, 2018).

la encuesta nacional de victimización y percepción sobre seguridad pública (ENVIPE) 2016 realizada por el instituto nacional de información y estadística (INEGI) y la oficina de naciones unidas contra la droga y el delito (UNODC) registraron en la encuesta que los delitos más frecuentes por cada 100 mil habitantes en el estado de Quintana Roo son la extorsión, el robo o asalto en la calle o transporte público y el robo en casa habitación, sin

embargo, se trata de delitos del fuero común; es importante recalcar que el estado de Quintana Roo se ve afectado por presencia de la delincuencia organizada dando origen a diferentes tipologías del delito.

De acuerdo con la información recopilada por Lantia Consultores, en Quintana Roo hay presencia de cárteles, células y bandas criminales locales, particularmente en los municipios de Benito Juárez, Solidaridad, Othón P. Blanco, Cozumel y Felipe Carrillo Puerto. Aquellos encuentran redituables mercados de la economía informal, como el narcomenudeo, la trata y el tráfico de personas, el tráfico de mercancías y el ambulante y piratería, particularmente, porque la economía formal del estado está destinada al turismo. (QROO.gob, 2018)

Quintana Roo es un Estado más que sufre con la actual y cotidiana situación de inseguridad en México, la delincuencia organizada; se tiene registro que diferentes Carteles del narcotráfico operan en los municipios de Quintana Roo, desenlazando una ola de crímenes y formulación de diversas organizaciones criminales locales que en ocasiones se ven relacionados con actores políticos, los cuales se dedican al narcomenudeo, comercio informal, piratería, tráfico de mercancías, trata de personas, etc. dejando ya un historial de sucesos delictivos del fuero federal y común en el estado. En la página del noticiero Milenio, se publicó un video con título “la grave crisis de inseguridad en Quintana Roo” informando sobre trágicos hechos delictivos perpetrados en 2017 en el estado por parte de la delincuencia organizada, efectuando balaceras, ejecuciones, enfrentamientos, etc. a causa de la disputa de la plaza de Quintana Roo según indican las autoridades; los hechos que mayor difusión tuvieron en 2017 ocurrieron en la zona norte del Estado, como lo es el caso de la balacera al bar “Blue parrot” el 16 de enero en Playa del Carmen donde se realizaba un evento de música y como resultado hubo 15 heridos y 5 muertos los cuales 4 de ellos eran extranjeros, el mismo día pero más tarde en la ciudad de Cancún se presentó un ataque a la fiscalía estatal teniendo como saldo 4 muertos y 5 detenidos; por tal situación de inseguridad, el secretario de gobernación Miguel Ángel Osorio Chong ordeno el despliegue de la marina y la policía federal para reforzar la seguridad en el Estado, desde entonces se generó un clima conflictivo en los municipios de Quintana Roo, donde sucesivamente se registran hechos delictivos de alto impacto, incluso atentados contra policías como es el caso del 26 de abril del mismo año, cuando un policía perteneciente a la dirección de seguridad pública de Cancún fue atacado a

balazos mientras se encontraba con su familia, atentando contra la vida de su esposa e hiriendo de bala a sus hijos (milenio.com, 2018).

Actualmente en Quintana Roo se ha estado registrando un alto índice delictivo, presentándose cotidianamente sucesos delictivos de alto impacto como ejecuciones, balaceras, atentados, asaltos, robos, violencia, secuestros, etc. en zonas concurridas de las ciudades, esta situación afecta la percepción y estado de seguridad de Quintana Roo lo que consecuentemente afecta las actividades tanto económicas como sociales de las cuales depende el Estado.

La Embajada de Estados Unidos amplió su “alerta de seguridad” en Playa del Carmen, al ordenar el cierre de su agencia consular en esta ciudad de la Riviera Maya, tras el estallido en un ferry turístico, hecho que dejó unos 26 lesionados, así como el hallazgo de un artefacto en el casco de otra embarcación, ambos de la empresa “Barcos Caribe”. (proceso.com, 2018)

El 21 de marzo del 2018 se suscitó en la terminal marítima de Playa del Carmen una tragedia donde ocurrió una explosión dentro de una embarcación de transporte público, el cual ocasiono horror a las víctimas y habitantes, creándose diferentes versiones del hecho; después del estallido en la embarcación, los gobiernos de Estados Unidos y Canadá emitieron recomendaciones para que sus ciudadanos se abstengan de viajar a Playa del Carmen ya que se advirtió que la explosión pudo haber sido provocada con motivos terroristas ya que en el lugar de los hechos se encontró un artefacto explosivo. “El Ministerio de Relaciones Exteriores de Alemania publicó en su sitio web una advertencia de viaje para sus viajeros que deseen visitar Cancún, aunque en general advierte sobre la escalada de violencia en el país en coincidencia con las elecciones del presente año” (infolliteras.com, 2018). En febrero del 2018 la página web alemana advirtió a sus ciudadanos sobre el crecimiento de violencia en las últimas fechas en zonas turísticas de Quintana Roo, recomendando no quedarse durante las noches en el centro de Cancún ya que recientemente se han efectuado enfrentamientos violentos en zonas urbanas al igual que por causa de las elecciones del 1 de julio, las manifestaciones y desordenes públicos se pueden dar lugar en cualquier zona, incrementando la peligrosidad para los visitantes.



Evidentemente la perspectiva de inseguridad en Quintana Roo ha incrementado significativamente, siendo considerado internacionalmente ya no como un paraíso para vacacionar si no como una zona de alta peligrosidad y violencia a causa de la delincuencia, la seguridad pública del Estado se ve amenazada constantemente por hechos delictivos que afectan directa e indirectamente la economía y legalidad del gobierno quintanarroense perturbando las actividades turísticas, sin embargo, las autoridades siguen operando de manera concreta y reactiva para tener resultados a corto plazo, aumentando equipo y personal policial para el Estado, situando mayor presencia de seguridad en zonas de alto índice delictivo. El día 10 de mayo del 2018 el gobernador de Quintana Roo inauguró la base de operaciones de la policía estatal preventiva en el municipio de Tulum, manifestando su firme disposición de reforzar la presencia de la corporación en el Estado para garantizar la seguridad de los quintanarroenses y de los turistas, anunciando además que en breve entrara en funcionamiento una base policial más en el municipio de Bacalar (Ortiz, 2018).

### **1.2.1 Policías locales.**

El artículo numero ciento veintitrés del Código Nacional de Procedimientos Penales indica las obligaciones del policía; señalando que el policía actuara bajo la conducción y mando del Ministerio Publico en la investigación de los delitos, informándole y coordinándose para llevar a cabo procedimientos de su competencia sobre cualquier suceso en materia de seguridad pública; tales obligaciones son atender cualquier tipo de denuncia, realizar detenciones, repeler e impedir que se consumen los delitos, practicar inspecciones u otros actos de investigación, preservar el lugar de los hechos y hallazgo, recolectar y resguardar objetos relacionados con el delito, entrevistar personas, coordinarse con otras autoridades e instituciones, proporcionar atención a las víctimas, cumplir con mandamientos ministeriales y jurisdiccionales procediendo y cumpliendo su labor como lo marcan los protocolos legales; sin embargo, las policías deberán desarrollar una labor primordial para la prevención y armonía de la comunidad, la cual es la atención ciudadana o proximidad social, las policías locales son las adecuadas para esta tarea por lo cual tendrán que llevar a cabo actos que sean pertenecientes a la participación ciudadana y atención a la comunidad.

La policía municipal de Mérida, Yucatán es una institución enfocada primordialmente a la protección y garantía de libre ejercicio de los derechos y las libertades fundamentales, salvaguardar la integridad y el derecho de las personas, prevenir la

comisión de delitos y preservar el orden y la paz pública. (Ayuntamiento de Mérida, (2018)

La misión de la policía federal es prevenir y combatir la comisión de delitos, en apego al marco jurídico, con personal comprometido y calificado, en coordinación con los tres órdenes de gobierno que privilegie la participación ciudadana, para salvaguardar la integridad y derechos de las personas e instituciones, mediante programas y acciones desarrollados con esquemas de inteligencia y tecnología de vanguardia, que den confianza y certidumbre a la sociedad. (Gob.mx, 2018)

Como se menciona antes, la policía se rige por leyes que emanan de la constitución política de México y se apoya por diversas leyes que fundamentarán sus acciones y labores; sin embargo las policías locales serán las encargadas de cuidar, vigilar, prevenir delitos y accidentes, repeler delitos y hacer cualquier tipo de tarea que pueda formar parte al servicio y apoyo de la sociedad estableciendo una relación con los ciudadanos y promoviendo una proximidad social debida a su posición como policías locales; Alvarado (2012) refiere: que las policías publicas llevan a cabo una variedad e infinidad de acciones, formalizando y dividiendo las labores policiales en: las que se orientan a la prevención, las que se orientan a repeler delincuencia y la más importante que es la atención o servicios a la comunidad. Las policías tienen que brindar atención ciudadana convirtiendo está en su tarea primordial ya que son el primer contacto entre ciudadanos y el Estado, convirtiéndose en los protectores y representantes de la ley en la vida cotidiana; las actividades de las policías locales constan de infinidad de labores, desde patrullaje o vigilancia, hasta cuidar la entrada de las escuelas, dirigir el tráfico vehicular o ayudar a los ancianos a cruzar las calles, trascendiendo la responsabilidad de ser un servidor público a fomentar la voluntad de ayudar al prójimo.

La presencia de la policía federal en las localidades puede presentar factores variantes tanto positivos como negativos a comparación de la presencia de las policías locales, cabe mencionar que los objetivos de las policías son prácticamente los mismos, sin embargo, las policías locales obtienen la virtud de “pertenecer al pueblo”, considerando que los elementos nacieron y se han criado en el propio Estado donde forman parte de las culturas y costumbres que se presentan en sus municipios y ahora cumplen con el deber policial.

Un programa de policía comunitaria requiere de la participación y de la acción del gobierno local que cumple tareas importantes en el ámbito de las políticas sociales y urbanísticas. Los ciudadanos convocados a reuniones por la policía muy probablemente solicitarán otros servicios que no dependen de la policía. (Frühling, 2003, 184)

De las autoridades depende el grado de coordinación y armonía entre pueblo y autoridad, generando un nivel de respuesta ante las peticiones o demandas de los ciudadanos, que en ocasiones solicitarán acciones por parte del gobierno que no exactamente tendrán relación a una operación inmediata por parte de la policía, por lo que las autoridades deben atender servicios como: alumbrado público, cierre de calles, limpieza de montes o zonas baldías, permisos municipales, coordinación vecinal, etc. La efectividad de un programa de policía comunitaria depende de la coordinación entre policía, municipio y comunidad, donde prevalezca una correcta comunicación y conocimiento de las necesidades del municipio y sus pobladores; cada municipio cuenta con características y necesidades diferentes por lo que la adaptación de las autoridades locales es primordial para los tipos de labores que desarrollaran las policías.

En el título octavo de la ley general del sistema nacional de seguridad pública relata sobre la participación de la comunidad y los servicios de atención a la población; señalando en el artículo número ciento veintiocho: “El Centro Nacional de Prevención del Delito y Participación Ciudadana establecerá mecanismos eficaces para que la sociedad participe en el seguimiento, evaluación y supervisión del Sistema, en los términos de esta ley y demás ordenamientos aplicables” (ley general del sistema nacional de seguridad pública, 2016, artículo 128). Indicando así mismo en los demás artículos de dicho capítulo, normas motivadas a mejorar el servicio de la seguridad pública, exteriorizando e impulsando acciones necesarias para que la Federación, los Estados, el Distrito Federal y los municipios constituyan una coordinación para promover la participación de la comunidad a través de diversas acciones coordinadas en la evaluación de las políticas y de las instituciones de seguridad pública, opinando, sugiriendo, realizando y promoviendo medidas y estrategias para una eficaz atención ciudadana, la cual conlleva toda atención jurídica, médica, social, etc.

“La estructura, funcionamiento y gestión de un servicio de policía afectan asimismo a las percepciones que tienen las fuerzas de orden público de la colectividad en la que operan” (Reiss, 1983, p.189). cuando el policía se adapta o familiariza con el tipo de servicio que le corresponde como servidor público, empieza a identificar puntos de su competencia policial, creando así un modelo de trabajo y siendo consciente de las tareas que debe realizar en sus jornadas laborales, el agente tendrá presente los problemas que se llevan a cabo en el entorno de su trabajo, captando zonas de alta y baja tasa de criminalidad, denuncias civiles, áreas de recreación social, áreas de tolerancia, zonas de vida nocturna, etc. Donde tendrá que desenvolver su aprendizaje y capacitación, desarrollando la honorable vocación policial e impulsando su misión y servicio que debe efectuar en la comunidad; más allá de las indicaciones de la dirección a realizar diversas labores de seguridad y prevención, el policía debe desarrollar una aptitud digna de su profesión para su correcta operación y percepción ante la sociedad, fortaleciendo a la corporación.

“La contribución de la policía al buen gobierno urbano es su capacidad para establecer y mantener buenas relaciones con los ciudadanos dentro de los parámetros del ejercicio de su mandato” (Secretaría de seguridad pública del estado de Baja california, 2018). La policía de proximidad social es eficaz para frenar los delitos que se llevan día con día en la vida cotidiana, su posición cercana a la sociedad les permite combatir delitos comunes como el robo a casa habitación, narcomenudeo, desmantelamiento de pandillas, pero sobre todo a brindar atención directa a la ciudadanía; las estrategias para la proximidad social deben estar motivadas primeramente a la prevención y anticipación a los problemas y delitos que puedan efectuarse en la población, el policía deberá tener relación con los habitantes y estar familiarizado con los territorios para una correcta aplicación de su labor policial, permitiéndole identificar las características sociales y culturales de la población y así poder actuar de manera atenta, respondiendo a las necesidades de los ciudadanos y planteando soluciones; la adaptación a las diferentes zonas de trabajo por parte de la policía es esencial ya que existen diversos entornos que presentan distintos problemas, por ejemplo en la ciudad de playa del Carmen donde existe gran variación de personas de diferentes partes de la república y el mundo, la policía debe generar estrategias de prevención y proximidad social que incluyan todos los factores que se presentan en la locación, permitiendo aplicar programas de prevención del delito, como atención a los habitantes locales, asesoramiento

jurídico a turistas, coordinación vecinal, protección civil, vigilancia comercial, servicio médico, seguridad playera, etc.

Los servidores públicos deberán laborar con legalidad, honradez, honorabilidad, eficiencia y respeto a los derechos humanos; la ley de responsabilidades de los servidores públicos del estado de Quintana Roo indica las obligaciones en el servicio público, sanciones a las conductas que impliquen responsabilidad administrativa, así como las que se deban resolver mediante procesos jurídicos ante las autoridades competentes; los servidores públicos deberán cumplir y hacer cumplir la ley salvaguardando la legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia que deban ser observadas en el servicio público (ley de responsabilidades de los servidores públicos del estado de Quintana Roo, 2013, art. 47). Las personas encargadas en desempeñar servicios públicos tienen que cumplir con la máxima diligencia el servicio que tiene encargado, evitando cualquier acto u omisión que genere la suspensión o deficiencia del servicio o implique abuso o ejercicio indebido de su empleo, cargo o comisión.

### **1.2.2 Capacitación de personal policial.**

La capacitación policial debe proporcionar materiales que promuevan la educación y adiestramiento necesarios para el cumplimiento de labores de control, prevención del crimen y violencia mediante procesos policiales adecuados para implementar los diferentes modelos de las policías de prevención, reacción y de investigación.

La capacitación que se les debe brindar a los agentes policiales tiene que ser permanente, introduciéndolos en el uso de herramientas tecnológicas y aprovechando el conocimiento último acerca de las modalidades delictivas que se presentan en nuestro medio, a fin de que la inteligencia la capacidad de resolver los problemas que se presenten, sea la principal arma para la prevención y el esclarecimiento de los delitos. (Clarín.com, 2001)

En 2008 los gobiernos de México y Estados Unidos firmaron un tratado internacional de seguridad llamado “Iniciativa Mérida” o “plan México” en el cual el gobierno estadounidense apoyaría a México proporcionándole apoyo económico, equipo, entrenamiento, tecnología, etc. con el objetivo de combatir a la delincuencia organizada que tanto afecta a las dos naciones.

Uno de los objetivos de la iniciativa Mérida es aumentar la capacidad de los órganos mexicanos encargados de la seguridad pública, fronteras e instituciones judiciales para mantener el estado de derecho. Los programas de la Iniciativa Mérida fortalecerán las capacidades de instituciones clave para mejorar controles internos, continuar con la profesionalización de la policía y las fuerzas armadas, reformar los centros penitenciarios e implementar la reforma del sistema penal de justicia. (embajada de EU en México, 2018)

La iniciativa Mérida formalizó los protocolos de actuación por parte de las policías en materia de seguridad pública e investigación del delito, este proyecto generó una relación y coordinación entre autoridades mexicanas y estadounidenses para el mejoramiento y profesionalización de las instituciones de seguridad pública en México, capacitando a los elementos policiales para un adecuado ejercicio de sus funciones en el combate al crimen. Según una guía del participante sobre el curso básico de capacitación en investigación delictiva del proyecto iniciativa Mérida utilizado para capacitación de personal policial, tiene como objetivo realizar una introducción básica a la conservación de la escena del crimen, indicando las responsabilidades del policía de primer contacto o “primer respondiente”, explorando la investigación preliminar policiaca y cómo impacta la investigación a gran escala, proporcionando un programa educativo con aprendizajes sobre el primer respondiente, técnicas de entrevista e interrogación, redacción de informes, identificación de drogas, armas y explosivos, nuevas tecnologías, derechos humanos, etc. (Iniciativa Mérida, 2013).

Existen diferentes proyectos realizados por organizaciones e instituciones enfocados a prevenir y combatir la delincuencia, como por ejemplo la organización de los estados americanos fundada con el objetivo de mantener la paz y justicia bajo la coordinación e intercambio de información entre las naciones pertenecientes a la organización, en vista de facilitar el intercambio de experiencia y cooperación mutua en materia de seguridad pública con el fin de la profesionalización institucional y combate a la delincuencia.

Varela (2007) refiere que la educación formal hacia las personas encargadas de seguridad pública es esencial, sin embargo, la educación no asegura que las personas vayan por el camino legal, si no que vuelve individuos mejor informados y mejor formados para

comprender y crear, tanto para el bien como para el mal, por lo que se necesitan rigurosos procedimientos de selección y capacitación de los elementos policiacos; Varela relata que los mayores defectos en la capacitación y operación del personal policial se debe a la corrupción, ya que circunstancialmente se generan actos de corrupción desde los sistemas de ingreso, capacitación y en los órganos de inducción, supervisión y control interno, creándose un problema al seleccionar y adiestrar a individuos que talvez no cuentan con las aptitudes necesarias, cuentan con antecedentes criminales o no tienen un perfil psicológico adecuado y han conseguido burlar los métodos de selección logrando llegar a las filas del personal policiaco.

En el 2010 en Aguascalientes se elaboró un programa de capacitación para cuerpos policiacos dirigido al personal adscrito a instancias de seguridad pública a nivel estatal y municipal para la capacitación y sensibilización, enfocado a violencia de género, violencia familiar y discriminación, desarrollando un programa académico que contiene una estructura de diferentes materias y actividades como: perspectiva de género, derechos humanos, violencia familiar, protección e intervención policiaca frente a violencia de género, etc. El objetivo del programa es la profesionalización en género y derechos de las mujeres a partir del fomento de valores, actitudes y aptitudes necesarios para la adecuada actuación ante sucesos dirigidos en contra de la mujer y demandas de seguridad ciudadana (instituto aguascalentense de las mujeres ,2010). Este programa tiene como objetivo la protección a los derechos humanos teniendo como tarea específica la atención y seguridad a las mujeres, niños y toda persona con algún grado de vulnerabilidad que pueda ser violentada; la creación de un nuevo programa educativo con enfoques especializados, fortalece la profesionalización de los elementos encargados de seguridad pública y permite al Estado a intervenir estratégicamente ante problemas específicos.

La ley general del sistema nacional de seguridad pública indica los deberes y obligaciones de la seguridad pública, relatando su sistema jerárquico y distribución de competencias integrado por el consejo nacional de seguridad pública, que será la instancia superior de coordinación y definición de políticas públicas; este consejo es el encargado del análisis y formulación de acciones que permitan alcanzar los fines de la seguridad pública, comprometiéndose a llevar a cabo estudios e implementación de nuevos procesos y

tecnologías que logren actualizar y preparar a las policías de cada Estado y municipio de México ante todas las adversidades que se van presentando día con día.

Cruz (2007) refiere que para una formación policial adecuada se necesita una preparación académica, basándose en leyes que faculden el desarrollo de un programa general de formación policial que tenga como finalidad: el desarrollo profesional, técnico, científico, físico, humanístico y cultural de los cuerpos de seguridad pública; con el trabajo en conjunto de diferentes instituciones gubernamentales y académicas se establecerá un programa de formación policial conformado por diferentes procesos de educación básica, de actualización, de especialización técnica o profesional, de promoción y de mandos que permita formar policías y corporaciones efectivas, capacitadas y profesionales otorgando la oportunidad al nuevo y antiguo personal de profesionalizarse y ascender de puesto.

La importancia de la educación a los elementos de seguridad pública es esencial para la correcta actuación en la sociedad y conservación del Estado del derecho, ya que las policías forman parte de la fuerza del Estado y son las encargadas de salvaguardar la seguridad de la sociedad, por lo que es completamente necesario la capacitación actualizada para preparar a los elementos bajo diferentes tipos de cursos que logren adiestrar a los policías para cumplir tareas específicas.

### **1.3 prevención del delito.**

Según la real academia española la prevención es una preparación y disposición que se hace anticipadamente para evitar un riesgo o ejecutar algo. En materia criminológica, “prevenir es el conocer con anticipación la probabilidad de una conducta criminal, disponiendo los medios necesarios para evitarla” (Rodríguez, 2000). Por lo que prevención del delito entendemos que es aquella practica que se lleva a cabo para evitar con anticipación algún acto ilícito o comportamiento desviado. Para llevar a cabo esta tarea se deben establecer análisis y estrategias a base de las necesidades criminológicas, logrando identificar el problema para una adecuada aplicación de un plan o programa de prevención del delito; “La ley penal define las circunstancias en las que la conducta se convierte en delito, así como las penas que pueden aplicarse a quienes los cometen” (Maguire, *et al*, 2008) menciona que los delitos son actos cuya naturaleza es considerada negativa en la sociedad por lo que se requiere intervención del Estado para regular y atender las preocupaciones públicas y mantener la paz pública; sin



embargo, se deben analizar teorías y tomar en cuenta diversos factores como las características demográficas y sociales de las zonas en las que se aplicaran estrategias de prevención del delito, este análisis asumirá un trabajo de estudio donde se reconocerán las necesidades y comportamientos culturales, sociales y económicos para identificar la adecuada aplicación de un plan preventivo, también se deberá contemplar una participación de la ciudadanía para un apropiado progreso social.

“La colaboración de vecinos, asociaciones civiles, organismos no gubernamentales y dependencias públicas involucradas en cuestiones de seguridad pública, sirven para recibir iniciativas y propuestas que de manera coordinada se materializan hoy en los distintos programas”. (Del valle, 2000, p.60)

Es importante considerar la participación ciudadana a la aplicación de la prevención del delito ya que al desarrollar una coordinación entre ciudadanía y autoridades se genera una mejor comunicación hacia la sociedad, siendo posible identificar problemas específicos o peticiones de la ciudadanía en materia de bienestar social y prevención del delito.

### **1.3.1 Niveles de prevención.**

Prevención primaria, secundaria y terciaria.

La prevención primaria es el conjunto de medidas que tienden a modificar las condiciones criminógenas del ambiente físico y social, a través de decisiones políticas con efectos sociales, educativos y económicos e incluso urbanísticos. La prevención secundaria se destina a grupos y poblaciones de alto riesgo, dentro de los llamados subgrupos o subculturas que exigen una atención particular por recibir en su hábitat condiciones predisponentes suficientes para dar origen a conductas antisociales, tanto de carácter interno (psicopatologías, sociópatas) como externo (pertenencia a clases sociales consideradas marginadas, en condiciones de vida indignas). La prevención terciaria se refiere a medidas o acciones individualizadas de readaptación social o de neutralización. (Cruz, 2007, P.107)

Existen diferentes clases de prevención del delito; la prevención primaria, prevención secundaria y la prevención terciaria las cuales consisten en prevenir situaciones antijurídicas en la sociedad. La prevención primaria va dirigido a las estrategias o técnicas enfocadas a

actuar antes de que el hecho delictivo se lleve a cabo, generando estrategias a largo plazo con la finalidad de disminuir el índice delictivo, por ejemplo, educación, seguridad social, alumbrado público, programas de participación ciudadana, convivencia social, etc.

La prevención secundaria actúa cuando el hecho delictivo ya se ha perpetrado, opera a corto y mediano plazo, promulgando políticas y leyes penales en conjunto a la actuación policial ya sea en zonas específicas donde surgen altos índices delictivos o llevando a cabo programas de control vehicular y patrullajes. La prevención terciaria se enfoca a la reinserción social, procurando que el infractor se rehabilite y tenga una adecuada reinserción en la sociedad.

### **1.3.2 Programas de prevención.**

Rodríguez (2000) refiere que para desarrollar un plan de prevención se debe crear una política capaz de cumplir sus objetivos, debiendo formar al personal adecuado con los instrumentos necesarios para la realización de la política; se tendrá que elaborar un estudio e informe social estableciendo los planteamientos y enlistando las prioridades para generar una estrategia; se tomaran múltiples factores como la sobrepoblación, miseria, drogadicción, ignorancia, etc. Para identificar los problemas y soluciones que enfrentan algunas zonas de la sociedad donde las circunstancias forjan subculturas o grupos antisociales y así tener un plan eficiente para la aplicación de acciones preventivas.

Todas las diligencias enfocadas a la seguridad ciudadana deben estar preparadas y facultadas respecto a las características presentes en la sociedad o zona donde se pretende llevar a cabo su aplicación; por el gran desarrollo de nuevas prácticas y tecnologías son de especial consideración los aspectos evolutivos de la sociedad y sus comportamientos (Rico y Chinchilla, 2002).

La globalización y el rápido desarrollo de nuevas tecnologías han cambiado la manera en que se desenvuelven las sociedades en el mundo, esto efectos atribuyen tanto acciones positivas como negativas. En la actualidad existe un entorno social donde se goza de libertades, sin embargo, con la interacción tecnológica y medios de comunicación actuales la sociedad ha cambiado en ciertos aspectos por lo que los programas se deben adaptar a las adversidades y buscar prevenir nuevas acciones que puedan alterar o violentar la integridad y derechos de las personas. La preocupación de crear nuevas estrategias y programas preventivos ha hecho que se realice un extenso campo de estudio, elaborando acciones de corto, mediano y largo

plazo que generen entornos que favorezcan la convivencia y seguridad ciudadana por lo que se debe identificar y analizar cuáles son las obras adecuadas para los problemas que se presentan; la prevención general es completamente necesaria, considerando el rumbo a prevenir acciones desviadas en un futuro, un ejemplo sería el refuerzo a la educación, valores, educación familiar, programas sociales, asociaciones sociales, etc. Logrando fomentar a las sociedades una conciencia colectiva para la participación ciudadana a las soluciones de los problemas y fortalecer las capacidades institucionales.

#### **1.4 Control social.**

“El control social es toda intervención o fiscalización que se efectúa para supervisar el funcionamiento correcto de algo, en este caso, de la sociedad” (Deconceptos.com, 2018).

El término control social comienza a ser utilizado a finales del S.XIX principio S.XX; definiéndose como el conjunto de prácticas, actitudes y valores destinados a mantener el orden establecido en las sociedades. Para una mayor precisión se establecen el control social formal e informal. Siendo de nuestro interés el primero, que es el que se encuentra regulado en normas, leyes, etc. y que ejercen las instituciones sobre los individuos, desplegando su poder coactivo, evitando o castigando las conductas más graves y coadyuvando de este modo a mantener el orden social. (Crimina.es, 2018)

La buena funcionalidad de una sociedad se establece de una buena gobernabilidad; las sociedades están estructuradas de diferentes maneras, presentando diversas características y valores culturales que manifiestan las vías o metodologías adecuadas para ejercer el control social a sectores específicos; el control social informal puede aplicarse a través de medios persuasivos como la propaganda transmitida por medios de comunicación masivas, a través de la escuela, iglesias, familia, adoctrinamientos o cualquier interacción informal de los individuos; el control social formal actúa de manera coactiva, a través de leyes o normas jurídicas que penalizan conductas señaladas por el Estado del derecho, sin embargo, en cada sociedad se presentan diferentes situaciones por cuestiones sociales, políticas, económicas y religiosas.

El control social hace que el grupo se mantenga unido y orientado hacia fines comunes, estableciendo para ello un conjunto de principios y valoraciones compartidas sobre lo que está bien y lo que está mal (código ético) que, a su vez, es

reforzado por leyes coactivas, para imponer esas conductas a quienes no desean hacerlo libremente. (Deconceptos.com, 2018)

#### **1.4.1 Cultura y costumbres.**

México tiene la virtud de poseer en todo su territorio nacional una pluriculturalidad la cual torna una sociedad con diversas raíces, culturas, creencias, usos y costumbres tal factor de pluriculturalidad genera un reto para el Estado al generar un marco jurídico que regulara el sistema socio-político del país ya que se deben tomar en cuenta culturas y costumbres de las diferentes poblaciones. El artículo número dos de la Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos, indica sobre la composición pluricultural de la nación.

La Nación Mexicana es única e indivisible. La Nación tiene una composición pluricultural sustentada originalmente en sus pueblos indígenas que son aquellos que descienden de poblaciones que habitaban en el territorio actual del país al iniciarse la colonización y que conservan sus propias instituciones sociales, económicas, culturales y políticas, o parte de ellas. (Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos, 1917, artículo 2, párrafo primero)

El derecho de los habitantes de México no varía según su raíz o etnia; las leyes tratan de crear conciencia y respeto a los pueblos y costumbres indígenas fomentando la convivencia social. Para promover la igualdad de los indígenas se determinarán los actos necesarios para formular legalmente un desarrollo integral de los pueblos y comunidades adaptando un sistema jurídico que impulse y permita el desarrollo y convivencia nacional; las autoridades municipales tomarán un importante papel con su participación en la integración de estrategias y políticas públicas, ya que son las que deberán tener conocimiento de las circunstancias y factores locales.

En las sociedades normalmente se registra una culturalización criminógena, abordando cada sector social, convirtiendo sucesos de corrupción o criminógenos como parte de nuestra cultura y costumbre, Muñoz y Rodríguez (2008) refieren que la concepción de conductas ilícitas van formando parte de comportamientos ordinarios puesto que forman parte de la vida cotidiana, haciendo aparición desde el entorno familiar donde normalmente los niños son educados bajo principios y valores fomentados por la familia, sin embargo, cuando desde la educación primaria se aprende a cometer actos ilícitos o de corrupción ya sea de pequeña a

gran escala como por ejemplo: soslayar alguna trampa o travesura de los hijos, sobornar a las autoridades, no respetar leyes de tránsito, colarse en las filas, etc. se manifiesta una cantidad significativa en la población en la perspectiva y posibilidad de los ciudadanos a cometer actos ilícitos que le faciliten la vida corrompiendo las leyes sin consecuencia alguna.

#### **1.4.2 represión social.**

La represión social se define como los actos y efectos de controlar, contener, detener, castigar y suprimir a individuos, grupos o grandes movilizaciones sociales a través de medidas estatales para impedir una manifestación en postura contraria a determinadas políticas del estado (Canaan, 2018).

El conocimiento de recibir un castigo crea una incertidumbre que modera el comportamiento de los individuos provocándoles temor; a lo largo de la historia de la humanidad, en las sociedades han existido grupos u organizaciones dedicadas a sentenciar o aplicar “castigo” a las personas que han violado algún tipo de regla o norma; el mecanismo de castigo es variante según la época y sistema que maneja el Estado o sociedad, los métodos de castigo eran infinitos, desde los azotes, mutilaciones, torturas, esclavitud, privación de la libertad, multas, etc. Sin embargo, las repercusiones eran diversas, creando una cultura de tortura, violencia y maldad que emanaban de un cruel y escaso sistema de justicia; la sociedad era castigada bajo la fuerza y violencia por parte de las autoridades, generando miedo y represión a los ciudadanos con el objetivo de regular actos prohibidos por las leyes, no obstante se generaban casos de inocentes sentenciados, abuso de autoridad, injusticias, manifestaciones y violencia a los derechos y dignidad humana, por lo que a través de los siglos por diferentes razones y sucesos se han ido modificando los mecanismos de justicia y aplicación de penas, creando estudios y análisis criminógenos para el adecuado entendimiento y “aplicación de la ley” a los actos delictivos o desviados que se generan en las sociedades, teniendo como principio el respeto a los derechos humanos y la infalibilidad de la aplicación de las leyes que accionaran de manera firme, digna y civilizada.

No es la crueldad de las penas uno de los más grandes frenos de los delitos, sino la infalibilidad de ellas, y por consiguiente la vigilancia de los magistrados y aquella severidad inexorable del juez, que para ser virtud útil, debe estar acompañada de una legislación suave (Beccaria, 2008, p.72).

## **Capítulo II Actividad turística en Quintana Roo.**

La actividad turística se presenta prácticamente en todas las regiones del estado, por lo que las diligencias enfocadas a la eficaz administración de sus diversas actividades son de gran importancia para fomentar el impulso de la industria turística la cual representa la mayor parte de la economía y a la cual también se le debe brindar seguridad para preservar y mantener su desarrollo económico y social.

### **2.1 Turismo.**

“La materia turística comprende los procesos que se derivan de las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias temporales en lugares distintos al de su entorno habitual, con fines de ocio y otros motivos” (Ley general de turismo, 2009).

El turismo es el desplazamiento de las personas de manera temporal y voluntaria. Dentro de este concepto deben ser incluidos las relaciones humanas que conllevan y la prestación de servicios. Si bien los motivos del turismo son variados, suelen ser relacionados con el ocio. (Enciclopedia de Conceptos, 2017)

El turismo es un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios/profesionales. Estas personas se denominan visitantes (que pueden ser turistas o excursionistas; residentes o no residentes) y el turismo tiene que ver con sus actividades, de las cuales algunas implican un gasto turístico. (Organización Mundial del Turismo, 2018)

Desde la creación del ferrocarril y las embarcaciones a vapor, los individuos empezaron a tener la facilidad de viajar, fijando esta actividad en vista de los emprendedores quienes promovieron una estructurada administración que ofrecería servicios de transportación, alojamiento, alimento y recreación, emprendiendo una gran actividad económica que se acoplaría a la floreciente industrialización de la época, rápidamente la dimensión del turismo empezó a surgir por la gran producción de recursos humanos y campo laboral que ofrecía, generando una globalización y competencia comercial al formalizar organizaciones enfocadas a satisfacer las necesidades y comodidades del viajero aunado del continuo desarrollo y modernización tecnológica en los medios de transporte que facilitaban los largos recorridos a través del mundo ya sea por vía terrestre, marítima o aérea, no obstante surgieron

nuevas labores y ocupaciones que requerían personal especializado como por ejemplo, pilotos comerciales, capitanes de navío y tripulación capacitados para viajes transatlánticos, dando a lugar una un enfoque a la especialización de personal para una correcta función de su servicio en materia turística (Gurría, 2001). El turismo ha obtenido como resultado la creación de diversas profesiones y ocupaciones que por su importante y creciente actividad es fundamental la profesionalización del personal encargado de las diferentes áreas y niveles para lograr que los servicios necesarios de trabajo, investigación, planeación y desarrollo turístico sean gestionados adecuadamente.

Hoy en día, el volumen de negocio del turismo iguala o incluso supera al de las exportaciones de petróleo, productos alimentarios o automóviles. El turismo se ha convertido en uno de los principales actores del comercio internacional, y representa al mismo tiempo una de las principales fuentes de ingresos de numerosos países en desarrollo. Este crecimiento va de la mano del aumento de la diversificación y de la competencia entre los destinos. (Organización Mundial del Turismo, 2018)

Además de ser un fenómeno social de desplazamiento de personas, el turismo desarrolla relaciones económicas al generar fuentes de empleo, captación de divisas y contribución al desarrollo regional, al igual genera relaciones sociales al crear un vínculo de acercamiento entre los hombres, culturas e integración social (Anda, 1981). El turismo es una importante actividad económica y social para las naciones que la fomentan, sus inversiones en infraestructura aumentan notablemente, generando mayor nivel de desarrollo y ampliando las divisas y tasa de empleo en las zonas relacionadas con esta actividad, sin embargo, es importante tener en cuenta los factores sociales, culturales y económicos que se presentan y formar un análisis cauteloso que indique ventajas, desventajas y posibles riesgos para la creación de planes o estrategias alternativas ante cualquier adversidad.

### **2.1.1 Turismo en México.**

La industria turística se distingue por ser uno de los sectores más dinámicos en las economías, manteniendo un alto potencial de crecimiento en exportación, infraestructura, oportunidad de empleo y desarrollo regional, además cumple con una importante función social pues estimula el desarrollo de comunidades y microempresas que prestan servicios turísticos, sin embargo, es importante promover leyes y políticas públicas apropiadas que impulsen y protejan el desarrollo de esta actividad en coordinación al sector privado para fortalecer su proceso y satisfacer las prioridades e intereses de esta actividad (Secretaría de turismo, 2006). La actividad turística es muy importante en México por lo que necesita un constante fortalecimiento y gestión para el desarrollo de infraestructura, vías generales de comunicación y transportación aérea, terrestre y marítima ya que son fundamentales para el desarrollo del turismo nacional; otra necesidad fundamental es la participación y coordinación de las autoridades de los tres niveles de gobierno que bajo su administración conservaran y efectuaran las diligencias necesarias para el debido desarrollo turístico y protección de las leyes garantizando un seguro y libre ejercicio de sus actividades.

México es una nación bien constituida por el hecho de realizar actividades tendientes a desarrollar un marco jurídico que estructure y fundamente cualquier aspecto social o económico, otorgando apoyo legal para la operación de instituciones y normas basadas en las directrices de la constitución política de México (Haydt, 1994). La creación de instituciones encargadas del despacho de las funciones y desarrollo de la industria turística la marcaron como un ámbito muy importante para el gobierno mexicano; la secretaria de turismo (Sectur) le corresponde:

Conducir el diseño e implementación de las políticas públicas orientadas a fortalecer el desarrollo de la actividad turística, promover la innovación en el sector, mejorar la calidad de los servicios turísticos y la competitividad del turismo nacional, impulsando estrategias transversales que articulen las acciones gubernamentales, del sector privado y social, contribuyendo al crecimiento sustentable e incluyente del turismo. (Secretaría de turismo, 2018)

Para un efectivo desarrollo, el turismo es apoyado por diferentes secretarías de Estado como la secretaria de economía, secretaria de relaciones exteriores secretaria de hacienda y crédito



público, etc. el artículo 12 de la ley orgánica de la administración pública federal dice: “Cada Secretaría de Estado formulará, respecto de los asuntos de su competencia; los proyectos de leyes, reglamentos, decretos, acuerdos, y órdenes del Presidente de la República” (ley orgánica de la administración pública federal, 1976). la coordinación entre instancias gubernamentales es esencial para el debido desarrollo y cumplimiento de los diversos programas, leyes y políticas enfocadas al desarrollo turístico o cualquier ámbito que requiera la nación; la ley general de turismo corresponde a aplicar y generar los procesos necesarios para el progreso en materia turística los cuales son una actividad prioritaria para el país, tales procesos son conducidos por la secretaria de turismo en coordinación a diversas dependencias y entidades de la administración pública federal, así como de los Estados y municipios; para un efectivo cumplimiento se apoyaran y fundamentaran en la ley de migración y la ley aduanera con el fin de contribuir al desarrollo nacional así como garantizar seguridad y preservación a la soberanía y Estado del derecho.

Las estadísticas del instituto nacional de estadística y geografía (INEGI) indica los ingresos del turismo internacional de 2007 a 2016, indicando que de 2008 a 2009 en México los ingresos disminuyeron de 13.3 a 11.5 miles de millones de dólares, sin embargo, los próximos años el ingreso aumento, registrando el 2015 y 2016 como los años con mayor ingreso por turismo con 17.7 miles de millones de dólares para el 2015 y 19.5 miles de millones de dólares para el 2016 superando en este año a países como Austria, Canadá y Suiza (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2018). La industria turística ha mostrado buen crecimiento, pero se requieren políticas integradas que garanticen su constante desarrollo y competitividad a nivel global. Según en el programa sectorial de turismo 2013-2018 perteneciente al plan nacional de desarrollo, en 2017 un total de 235 millones de nacionales realizaron un viaje de turismo, los cuales requirieron de servicios turísticos nacionales, el mismo año se alcanzaron cifras record en llegadas e ingresos por turistas internacionales, con la llegada de 39.3 millones de turistas internacionales al país lo cual representa 12% de aumento respecto al 2016, en esta etapa se lograron vinculaciones y trabajos en conjunto con organismos especializados en la materia con la finalidad de promover y transformar el sector turístico, fortaleciendo el financiamiento, inversión pública y promoción para aprovechar el potencial turístico (Secretaria de turismo, 2018).

## 2.2 Seguridad Turística en Quintana Roo.

Grunewald (2018) afirma: la seguridad turística es 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, he involucra una serie de aspectos que podemos englobar básicamente en ocho puntos:

Tabla 1 Aspectos importantes para la seguridad turística.

Seguridad pública:	Sistema que permite el libre tránsito del turista y garantiza su seguridad y prevención del delito.
Seguridad Social:	sistema que permite el libre desplazamiento del turista ante problemas sociales.
Seguridad médica:	Sistema que permite la asistencia médica a los turistas.
Seguridad informática:	Sistema de comunicación que permite el conocimiento del turista sobre sus destinos y servicios.
Seguridad económica:	Sistema de seguridad económica para el turista.
Seguridad de los servicios turísticos:	Sistema que garantiza la protección del turista durante su desplazamiento y estadía en los establecimientos.
Seguridad en eventos:	Sistema que garantiza la seguridad a los turistas durante la realización de eventos.
Seguridad vial y del transporte:	Sistema que permite el libre y seguro transito del turista por las vías de comunicación.

Fuente: Aspectos sobre seguridad turística a partir de Grunewald (2018).

Es importante plantear y reconocer cuales son los intereses u objetivos que se quieren trabajar, la seguridad turística tiene como objeto primordial la seguridad del visitante y buscar

un buen posicionamiento de sus destinos turísticos en materia de seguridad evitando la desvalorización del mercado turístico y contribuyendo al desarrollo económico. Según la organización mundial de turismo (OMT) el plan estratégico de seguridad turística debe abordar y trabajar las siguientes áreas:

Definición de riesgos turísticos potenciales según tipos de viajes, localizaciones y sectores afectados, detección y prevención de delitos contra turistas, protección de turistas y residentes contra el tráfico de drogas, protección de sitios e instalaciones turísticos contra actos ilícitos, establecimiento de directrices para los operadores de las instalaciones turísticas, en caso de que se produzcan dichos actos, responsabilidades en el trato con la prensa y otros medios de comunicación, en el país y en el extranjero, información para la industria turística internacional sobre cuestiones de seguridad, organización de un gabinete de crisis, en caso de catástrofe natural u otra de seguridad, adopción de normas y prácticas de seguridad en las instalaciones y sitios turísticos, en cuanto a protección contra incendios, robos, higiene y requisitos sanitarios, establecimiento de reglamentos de responsabilidad en empresas turísticas, estudio de aspectos de seguridad en la concesión de licencias para establecimientos de alojamiento, restaurantes, empresas de taxis y guías de turismo, provisión al público de documentación e información apropiadas sobre seguridad para viajes, a su entrada o a su salida de los destinos, elaboración de políticas nacionales sobre salud de los turistas, incluido el establecimiento de sistemas de notificación sobre los problemas que en este campo encuentren los turistas, creación de seguro turístico y seguro de asistencia en los viajes, promoción, acopio y difusión de estadísticas de investigación fiables sobre delitos contra los viajeros (Mincomercio, industria y turismo, 2016).

En abril del 2018 se realizó un operativo por parte de la secretaria de seguridad publica denominado “Neptuno” con el fin de proporcionar seguridad y prevenir acciones delictivas en zonas hoteleras de Cancún, en coordinación con autoridades de los tres niveles de gobierno se realizaron patrullajes y caminatas en las cuales participaron la policía municipal, estatal, federal y la marina armada con el objetivo de inhibir hechos delictivos los cuales han afectado la actividad turística, tal como el suceso ocurrido el 19 de abril del mismo año cuando

hombres armados dispararon desde una moto acuática a un vendedor que se encontraba en una playa de la zona hotelera de Cancún, como parte de la estrategia de prevención se efectúan recorridos en cuatrimotos y patrullajes en las avenidas aledañas, al igual que se ha solicitado a la secretaria de marina mantener vigilancia y control en los puertos marítimos y de los diferentes artefactos náuticos que circulan en la zona del mar (Novedades Quintana Roo, 2018).

La coordinación interinstitucional es fundamental para la aplicación y efectividad de la seguridad pública, sin embargo, las estrategias dirigidas a la seguridad turística deben establecerse como un servicio permanente y especializado dada la necesidad y circunstancias de inseguridad en dichas zonas, por lo tanto es importante establecer personal especializado y enfocado a brindar seguridad turística, cumpliendo los requisitos y perfiles necesarios para desempeñar su labor de seguridad y tratar de no involucrar instituciones o estrategias reactivas que pueden afectar aún más las actividades turísticas y la percepción de inseguridad.

### **2.2.1 Policía turística.**

El objetivo del servicio de seguridad turística es garantizar y salvaguardar la integridad física, psicológica y los bienes de turistas nacionales y extranjeros, además de proteger y vigilar zonas y bienes materiales que forman parte del legado turístico (Quito turismo, 2018). Algunas de las tareas de la policía turística son: hacer cumplir todas las leyes y reglamentos que regulan el sector turismo, tomar medidas preventivas pertinentes para evitar que se cometan violaciones a los derechos del turista, protección, asistencia y orientación informática de trámites legales, recepción de denuncias y asistencia inmediata, realizar patrullajes preventivos, interrelación con los turistas con motivo de prevención del delito, planear y programar los servicios en las zonas de actividad turística y mantener la seguridad y orden público en general.

Según la policía nacional de Colombia, los perfiles de las unidades encargadas de la seguridad turística deben cumplir con un perfil profesional en administración de empresas turísticas y hoteleras o similares, obteniendo un conocimiento de la legislación y administración en el sector turístico que le permita la proyección y capacidad de efectuar actos competentes a favor de políticas, planes y proyectos turísticos, el policía turístico deberá tener conocimiento de uno o más idiomas para contemplar su efectiva actuación e

interacción con los visitantes además que deberá implementar las estrategias necesarias para la vigilancia y administración del turismo (Policía nacional de Colombia, 2018). La profesionalización de los encargados de la seguridad turística es esencial para un adecuado desarrollo de las actividades turísticas, ya que además de los servicios básicos del turismo se ampliará la calidad de la estancia de los habitantes y visitantes al ser notable el ambiente de seguridad y orden público que se mantiene en las zonas turísticas.

En Torreón la llamada policía turística tiene como función orientar a todo visitante que requiera información turística o algún servicio, además de efectuar su labor policial previniendo el delito, este grupo de policías turísticos se les dotara de un uniforme distintivo que logre distinguir su función principal, algo que distingue su operación es la utilización de bicicletas, motocicletas y operativos pedestres para lograr la mayor proximidad a los turistas, su función será más preventiva que reactiva (Valdés, 2018). En Cancún el director de la policía turística Carlos Bustos informo que en el 2018 ingresarán nuevos elementos encargados de la seguridad turística los cuales deberán contar con una buena imagen, cuidando altura y peso para mejorar la perspectiva de seguridad en las zonas hoteleras y lograr reactivar las casetas de vigilancia en las zonas de playas las cuales carecen de agua, electricidad y personal, también indico que en el plan municipal se tiene contemplado destinar recursos a la policía turística, para una capacitación especial con cursos específicos en la materia, al igual que buscaran cumplir perfiles especiales para los elementos quienes portaran uniforme y equipo especiales para su labor, además tendrán que cumplir con una buena imagen física con el objetivo de mejorar la imagen policial en búsqueda de una policía de primer nivel (Murillo, 2018). La policía turística como cualquier policía tiene el deber de ofrecer asistencia, ayuda y asesoría de cualquier información que pueda necesitar una persona, sin embargo, la comisión de un policía turístico se basa específicamente en todo tipo de auxilio o asistencia al turista, como informar donde encontrar embajadas, consulados, restaurantes, hoteles, terminales o sitios de interés, al igual de proceder ante hechos delictivos, faltas administrativas y accidentes de tránsito contando con la capacidad y preparación de interactuar con visitantes nacionales y extranjeros.

### **2.2.2 Establecimientos víctimas de la delincuencia.**

En los últimos años en Quintana Roo se han perpetuado sucesos sin precedentes que han afectado directamente la percepción de seguridad en el Estado, el aumento de inseguridad y violencia en zonas urbanas y establecimientos han ocasionado alerta y precaución en los países visitantes, recomendando a sus ciudadanos a través de sus consulados evitar visitar últimamente el estado de Quintana Roo por el rápido incremento de inseguridad y la alta peligrosidad de ser víctima del delito; en octubre del 2017 la página de noticias en línea “El economista” publicó una nota con título “inseguridad golpea turismo en Quintana Roo” donde indica que en el periodo marzo-abril del 2017 el Caribe mexicano se posicionó entre las primeras 10 zonas metropolitanas del país con mayor percepción de inseguridad lo cual ha afectado en la ocupación hotelera en los destinos turísticos de Quintana Roo, según la asociación de hoteles de Cancún en dicho año se presentó la temporada más baja en los últimos 3 años, lo cual es un efecto de la alerta emitida por Estados Unidos a sus ciudadanos de evitar visitar Cancún, Playa del Carmen, Tulum y Cozumel por el incremento de violencia e inseguridad disminuyendo la ocupación hotelera y generando una temporada baja para la industria turística (Vázquez, 2017). El alto índice delictivo que se ha estado manifestando en Quintana Roo ha afectado tanto a la sociedad como a los establecimientos, un ejemplo es el hecho ocurrido en enero del 2017 en Playa del Carmen, cuando se suscitó un acto violento en un club nocturno denominado “Blue parrot” que tuvo como saldo personas muertas y heridas de bala, al igual que generó temor y desvaloración de tal zona turística, tales situaciones violentas se han vuelto constantes en el Estado, generándose un antecedente de hechos delictivos en zonas turísticas.

La presencia policiaca está aumentando en las calles, sin embargo, no ha sido suficiente puesto que los índices delictivos no disminuyen, lo que ha hecho que el sector empresarial tome medidas propias invirtiendo el 30% de sus utilidades en seguridad ante el crecimiento del índice delictivo, las empresas han optado por invertir en la seguridad demandando cada vez más servicios de seguridad privada tales como guardias de seguridad, cámaras de vigilancia, cercas electrificadas etc. implementando medidas de seguridad que disminuyan las afectaciones ante este problema (Blanco, 2018). El presidente de la asociación de hoteles de la Riviera Maya Jean Agarrista, reconoció que la inseguridad en Quintana Roo ha afectado

en el arribo de turistas estadounidenses, registrándose entre un 20 y 30 por ciento abajo del mercado americano, generando una disminución en comparación al año pasado y afectando principalmente a los hoteleros, sin embargo, se ha podido estabilizar de cierta manera implementando acciones aunado del gran mercado nacional que se registra en temporadas vacacionales, sin embargo, se señala que las alertas emitidas por diferentes países y controversias que se manifiestan en Estados Unidos son un factor que afecta en la industria turística, no obstante los atractivos turísticos de Quintana Roo siguen presentando preferencia por parte de los turistas (Reportur.mx, 2018). Las consecuencias de un alto índice de inseguridad afectan totalmente la actividad económica del Estado, afectando a empresarios económicamente y generando una desvalorización de los destinos turísticos de Quintana Roo.

### **2.3 Importancia de la seguridad pública para las actividades turísticas.**

El turismo requiere la colaboración de diferentes entidades de la administración pública federal las cuales contribuirán a la efectiva evolución de esta gran actividad económica; es importante establecer mecanismos y estrategias de coordinación sectorial que prometan asistir y desarrollar el sector turístico, en base a la participación y cumplimiento de sus funciones por parte de las instituciones que desarrollaran diversas tareas en conjunto que apoyarán al desarrollo turístico, por ejemplo la función de la secretaria del desarrollo urbano y ecología (SEDUE) es la encargada del apoyo a la infraestructura, planeación urbana y preservación ecológica, la secretaria de comunicaciones y transportes (SCT) encargada de la administración de vías y servicios de transporte del país, la secretaria de relaciones exteriores (SRE) encargada de promover acciones que faciliten trámites migratorios para el turismo, la secretaria de marina (SEMAR) encargada de promover el desarrollo del turismo náutico y el auxilio en aguas jurisdiccionales, etc. estas instituciones tienen estructuradas acciones que contemplan la actividad económica, social y política en la nación (Secretaría de hacienda y crédito público, 2000). Las acciones realizadas por las instituciones son fundamentales para la efectiva administración y gestión pública de las actividades de la nación, en este caso la evolución y subsistencia del turismo depende de la coordinación interinstitucional y de las estrategias que realizan bajo el programa de desarrollo; una de las tareas más importantes es el desarrollo de infraestructura y calidad de servicios en materia de turismo, sin embargo, la necesidad e importancia de mantener un orden público y libertad de tránsito es fundamental para el cumplimiento y desarrollo de las demás actividades, la responsabilidad de la secretaria

de seguridad pública es primordial para este ámbito ya que sin seguridad por parte del Estado sería imposible la convivencia armónica entre los habitantes y el respeto a los derechos individuales; la seguridad pública es la encargada de brindar un servicio ampliamente formulado para mantener el orden público, salvaguardar la integridad física de las personas y permitir el libre ejercicio de la sociedad, previniendo la comisión del delito y garantizando una efectiva convivencia social, lo cual favorecerá la evolución de las actividades turísticas.

La ley general del turismo de México relata en sus artículos las bases para establecer una efectiva coordinación, planeación y desarrollo del turismo, generando una gestión que cumpla con las necesidades y prioridades de esta actividad; según el plan estratégico de seguridad turística de Colombia, (Mincomercio, industria y turismo, 2016) refiere que la importancia de la seguridad turística es fundamental para el fortalecimiento de la competitividad del turismo, es importante que el gobierno busque los mecanismos adecuados que permitan articular medidas prácticas para que la actividad turística se desarrolle efectivamente, consolidando su aportación e importancia en el aspecto socioeconómico de la nación, el gobierno en coordinación a las instancias y autoridades competentes deben ser la fuerza motora para emprender y promover estrategias y condiciones efectivas para los destinos y turistas, tales acciones requerirán la cooperación de la policía de turismo como autoridad especializada para la gestión de seguridad turística promoviendo actividades y condiciones de seguridad para un adecuado proceso y desarrollo de esta actividad económica y social.

### **2.3.1 Establecimientos turísticos.**

“Un establecimiento es aquel lugar en el cual se ejerce una actividad comercial, industrial o profesional” (Definición abc, 2018). Un establecimiento es un espacio donde se puede encontrar servicios u objetos a la venta, también conocidos como comercios o empresas, estas pueden ser de diversa magnitud ya sea microempresa o macroempresa.

“Se considera establecimiento o empresa turística de restauración la que explota locales o espacios donde, con carácter principal o complementario, se ofrecen comidas y bebidas, mediante precio, para que sean consumidas” (Consumoteca, 2010). Los establecimientos turísticos en su parte están enfocados a satisfacer el consumo del turista, ofreciendo servicios de acuerdo a la demanda y oferta que se presenta.



Según el portal del sistema nacional de información estadística y geográfica de turismo, en el 2010 Quintana Roo contaba con 893 hoteles con un total de 82 mil 983 habitaciones, aumentando para el 2015 con 48 hoteles y 7,065 habitaciones, teniendo un total de 941 hoteles y 90 mil 048 habitaciones, posicionándose como el estado con mayor número de habitaciones de hotel en el país, en tanto a otros servicios turísticos, para el 2015 en Quintana Roo se registraron 1952 restaurants y cafeterías, 371 bares y centros nocturnos, 256 arrendadoras de autos y 49 centros de convenciones (Secretaría de turismo, 2015).

Las zonas de la Riviera maya supero en número de cuartos hoteleros a Cancún durante el 2016, no obstante, se anticipa que la Riviera maya seguirá creciendo en número de cuartos con la construcción de nuevos hoteles en el 2017, registrándose inversiones multimillonarias en el destino turístico las cuales mejoraran la infraestructura, calidad de servicios y por supuesto ofrecerá oportunidades de empleo e ingreso económico al Estado (Vásquez, 2017). Según el instituto nacional de estadística y geografía (INEGI) en el directorio de empresas y establecimientos se tienen registrado 62 mil 103 unidades económicas en Quintana Roo, superando en número a estados como Nayarit, Campeche, Colima, baja california sur y Aguas calientes, en la estadística también se indica que en México el sector económico con mayor influencia es el comercio al por menor (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2018).

El comercio minorista es el negocio en el que el comerciante vende directamente al destinatario final del producto o particular, obteniendo un beneficio por la diferencia entre el precio de compra y el de venta. También se denomina comercio al detalle (Enciclopedia de economía, 2018).

El crecimiento de la industria turística es evidente en el estado debido a la gran demanda por parte de los turistas, las inversiones son crecientes en la industria por lo que la oferta de servicios en los destinos turísticos es creciente y beneficia a la economía de Quintana Roo, sin embargo, la construcción de grandes empresas no es impedimento para que pequeños comercios establezcan también sus servicios beneficiándose la economía local y nacional.

### **2.3.2 Necesidades en materia de seguridad pública en zonas y establecimientos turísticos.**

Tanto las normas y políticas internas como la aplicación del reglamento de la ley general de protección civil son esenciales para el correcto funcionamiento y seguridad de los establecimientos, desde la creación de un reglamento interno que regule comportamientos o actos prohibidos, como, por ejemplo, prohibición al acceso de armas, drogas, animales, alcohol, objetos de riesgo, horarios de acceso, etc. hasta la aplicación de las normas de la ley de protección civil como capacitación y protocolos ante riesgos de incendio, fenómenos meteorológicos, resguardo de maquinarias, equipo eléctrico, herramientas, sustancias peligrosas, servicio médico, equipo de seguridad personal, selección de trabajadores, ruta de evacuación, uso de extinguidores, etc.

Pacheco (1993) refiere que, para una adecuada administración y desarrollo de un establecimiento comercial, es primordial tener un orden en asuntos internos, proporcionando seguridad social y capacitación a sus trabajadores al igual de cumplir la ordenanza de la ley federal del trabajo que garantizara sus derechos y beneficios, los cuales mantendrán una correcta integración y labor del personal, como siguiente paso es importante establecer una seguridad operacional que supervise y regule la eficacia y operación de los diferentes sectores laborales, algo muy importante en cuestión de gestionar una correcta operatividad de la empresa y su equipo de trabajo, identificando necesidades y acciones adecuadas para el mejoramiento y aseguramiento de sus actividades; la seguridad física es muy importante para la protección de las instalaciones, previniendo robos, sabotajes, asaltos, intrusión, atentados, incendios, etc. dicho autor indica que es de suma importancia contar con elementos de protección para lograr disminuir la probabilidad de riesgos en las instalaciones, ya que cuando una instalación carece de seguridad es una oportunidad para el delincuente por lo que se deben tomar medidas de seguridad que garanticen la protección de sus instalaciones y actividades, tales como registro de acceso a personas, control de puntos de acceso, cámaras de seguridad, vigilancia, delimitaciones de espacios, alumbrado, horarios de acceso, uso de cajas fuertes, creación de normas y políticas de la empresa, etc.

Algunas recomendaciones para fortalecer la seguridad en un establecimiento comercial pueden ser las siguientes:

Al hacer la apertura o cierre del establecimiento procure siempre hacerlo en compañía de alguien. Acostumbre a tener poco dinero en efectivo en su caja, trate de tener el dinero sencillo necesario para el manejo de su negocio. La ocasión hace el ladrón. Evite tener dinero en efectivo en cajones, sobres o lugares improvisados, es mejor que invierta en una caja de seguridad que esté en un lugar secreto y protegido. Trate de pedir informes a las entidades financieras de las transacciones con tarjetas débito y crédito que se efectuaron en su negocio, así podrá evitar fraudes. Que sus empleados y vecinos hagan parte de los programas de seguridad de su negocio. Si aún no tiene un plan de seguridad y riesgos puede asesorarse con nosotros. Establezca buenos vínculos y contacto con el cuadrante de la Policía Nacional y también con los demás comerciantes del sector. Tenga a la mano los números telefónicos del CAI más cercano, bomberos, y contactos de emergencia en caso de siniestro. Mantenga en reserva las entradas y salidas de dinero. No alerte al delincuente. (Barbosa, 2014)

Para un establecimiento comercial la seguridad es muy importante, desde su propia seguridad y la de sus trabajadores, hasta la de los clientes; contar con la seguridad suficiente hace efectivo el libre ejercicio de sus actividades y disminuye riesgos que puedan afectarle, por ejemplo, los centros comerciales a pesar de la seguridad pública cuentan con una seguridad privada la cual tiene una estructura y una metodología específica de aplicar su labor de seguridad, control de puntos de acceso y salida, personal encargado de cámaras de seguridad, vigilancia de estacionamientos, comercios, cajeros, búsqueda de personas u objetos extraviados, etc. cada establecimiento manifestará sus necesidades en aspecto de seguridad dependiendo a sus actividades y características las cuales es recomendable atender para la protección y prevención de hechos delictivos en los establecimientos.

#### **2.4 Necesidades en seguridad pública para el Estado de Quintana Roo.**

El estado de Quintana Roo actualmente sufre de un alto índice de inseguridad, situación que ha ido en incremento presentándose diferentes tipologías del delito, los delitos de alto impacto son presentes en las localidades, es una realidad que los carteles del narcotráfico operan en el Estado lo que ha desatado un gran problema con la delincuencia organizada.

Ante las principales necesidades del Estado, el gobernador Carlos Joaquín Gonzales destino un presupuesto al margen del problema, dando prioridad al fortalecimiento de la seguridad y el gasto social para el 2018, debido a la ola de violencia que marco una cifra record en homicidios y ejecuciones el año pasado, amenazando la armonía y paz del Estado por lo que el gobierno estatal ha comprometido sus esfuerzos para mejorar la seguridad pública y el combate a la delincuencia, las acciones son constantes y dirigidas al mejoramiento de las autoridades encargadas de la seguridad pública y procuración de justicia (Moguel Anwar, 2017).

“El crecimiento urbano trae consigo la necesidad de realizar un volumen considerable de inversiones para satisfacer, así sea en forma incompleta, las enormes necesidades de la población urbana” (Trejo, 1987). El efecto del crecimiento urbano abarca diversos sectores, los cuales deben ser atendidos prioritariamente ya que la excesiva demanda y necesidad de servicios es una implicación de la urbanización, la cual va en aumento respecto al número de habitantes quienes buscan satisfacer sus necesidades básicas; los aspectos más importantes de la urbanización es contar con agua, electrificación, salud, educación, vivienda, transporte urbano, comunicaciones y alimentación de ahí parte la calidad de vida de los ciudadanos. Pueden establecerse acciones para cumplir con tales servicios, sin embargo, el fenómeno de un rápido crecimiento urbano arrastra factores secundarios que por una parte deterioran la calidad de vida en algunas zonas urbanas con baja infraestructura a causa de una mala planeación o control del desarrollo urbano, afectando a personas que no cuentan con las necesidades básica, tales consecuencias se deben al acelerado ritmo de migración y crecimiento demográfico.

Las consecuencias de un alto crecimiento urbano pueden derivar a diversos problemas sociales, el gobierno debe formar estrategias y acciones que atiendan las necesidades que requiere el Estado; la seguridad pública le corresponde una tarea esencial en Quintana Roo al presentarse fenómenos sociales que ocupan acciones concretas por parte del gobierno, se necesita seguir fortaleciendo, desarrollando y actualizando los medios utilizados para hacer cumplir la ley y proteger el estado del derecho el cual se ha visto afectado por parte de la delincuencia y la cual requiere una evolución paralela o superior al crecimiento demográfico y socio-económico de las ciudades y localidades de Quintana Roo.

### **Capítulo III Propuesta de un programa de prevención del delito.**

Entendemos que las medidas y acciones enfocadas a la anticipación o prevención de evitar que se efectúen actos antijurídicos y antisociales son parte de una prevención del delito, la cual buscara impedir que se realicen actos penados por la ley, es decir actuar antes de que se efectúe un acto ilícito y que la población se convierta en sujetos o víctimas de algún delito. La delincuencia tiende a evolucionar y ampliarse tomando cada vez más fuerza, hasta al punto de volverse transnacional ampliando su ámbito de operaciones que consisten en diversas prácticas ilícitas por parte de grupos y subgrupos de la delincuencia, conformando una delincuencia organizada que opera globalmente, tales actos perturban tanto a la población como a su desarrollo cultural, económico y social, por lo que el estado del derecho deberá organizar comisiones y coordinación con diferentes autoridades nacionales y extranjeras al igual que con las naciones unidas para una adecuada evolución y desarrollo de las estrategias aplicadas que como prioridad necesitan adaptarse a las nuevas tendencias delictivas y sociales (UNODC.org, 2018).

En términos generales, las estrategias de prevención buscan disminuir las amenazas, el riesgo y la probabilidad de que el delito o un acto violento ocurra, identificando y eliminando las causas, los factores y las condiciones que permiten que estos problemas se desarrollen y fortalezcan. Es decir, las acciones preventivas buscan eliminar o disminuir los factores de riesgo que facilitan y propician que una persona delinca o sea violento, así como fortalecer los factores de protección que inhiben o atenúan el impacto de las consecuencias generadas por la inseguridad. (México evalúa, 2018)

Según la subprocuraduría de derechos humanos, prevención del delito y servicios a la comunidad, tiene como objetivo dictar medidas y lineamientos que permitan el libre ejercicio de los derechos humanos y garantías individuales, difundiendo y orientando acciones coordinadas entre diferentes sectores, algunos de sus objetivos son:

Participar con otras instituciones y organismos públicos y privados, en foros nacionales e internacionales sobre derechos humanos, atención a víctimas y prevención del delito, que permitan el intercambio de información y establecer criterios de acción, colaboración y cooperación. Conducir y evaluar las actividades

de las Unidades Responsables sobre la protección de los derechos humanos, seguimiento de recomendaciones, atención a víctimas, prevención del delito y servicios a la comunidad, con el propósito de determinar con la oportunidad debida, las medidas correctivas y/o preventivas que procedan. (Procuraduría general de la república, 2015)

La prevención del delito es fundamental para el combate al crimen, el impulso de programas, estrategias y acciones a nivel nacional es muy importante y necesario para lograr evitar que más ciudadanos se conviertan en delincuentes o que sufran violación a su integridad, patrimonio y derechos, por lo que se debe actuar directamente en la vida cotidiana del ciudadano, siendo capaz de identificar y solucionar problemas sociales que conlleven a consecuencias tales como la drogadicción, alcoholismo, falta de educación, desorden familiar, pandillerismo, etc. la función de la prevención del delito y políticas preventivas consisten en eliminar los problemas u opciones que puedan ocasionar que una persona delinca, otorgando mejores oportunidades para la sociedad, como oportunidades de empleo, educación, seguridad social, deporte, etc., extendiéndose en la población los valores y el respeto a la legalidad; para esta tarea es necesario generar un delicado análisis de los factores que forman parte del problema a solucionar, para lograr una efectiva aplicación de un programa de prevención es necesario tener conocimiento de las circunstancias y tipologías que se presentan en cada una de las zonas que se quiere aplicar el programa, por ejemplo, una colonia de la zona centro de alguna gran ciudad talvez presentara diferentes tipologías del delito a una zona rural involucrada en otros aspectos delictivos; se presentaran diferencias demográficas, culturales, políticas, socio-económicas, etc. el problema será circunstancial y será necesario un estudio detallado para la correcta elección de la estrategia de prevención del delito.

### **3.1 Casos de éxito en México sobre programas de prevención del delito en destinos turísticos.**

La inseguridad en México es un factor fundamental para la toma de decisiones por parte de las autoridades; la seguridad pública de diversos estados del país se ha visto afectada al presentarse superación por parte de los grupos delictivos hacia las corporaciones policiacas estatales y municipales, manifestándose olas de crímenes y situaciones que aumentan la inseguridad para los ciudadanos y gobiernos locales; actualmente los programas de

prevención del delito consisten mayormente con la participación de las fuerzas armadas de México, es decir el ejército, la marina y la policía federal, ya que al verse superadas las autoridades estatales, el gobierno ha optado por desplegar a las fuerzas federales en diferentes estados de la república para obtener un resultado inmediato en materia de seguridad pública, el despliegue de diversos operativos coordinados bajo la presencia militar ha logrado recuperar la seguridad de la ciudadanía de México, logrando una seguridad temporal ya que durante la estada y presencia de los militares se ha permitido una mejor percepción de seguridad; en México existe una gran variedad de zonas turísticas, las cuales se han visto amenazadas por la delincuencia, por lo que las estrategias de seguridad enfocadas a zonas turísticas no ha sido omitida, sin embargo, podemos notar que los operativos realizados para la seguridad en zonas turísticas se le da un mayor enfoque en temporadas vacacionales, bajo la aplicación de operativos coordinados con autoridades federales.

El 23 de marzo del 2018 se aplicó el operativo de seguridad integral de los destinos turísticos, formando parte del “operativo semana santa 2018” el cual concluiría el 8 de abril del mismo año, se brindó seguridad en las 147 principales playas del país, así como en zonas turísticas, museos y zonas arqueológicas, según el coordinador nacional de protección civil Luis Felipe Puente Espinosa, el operativo consiste en la coordinación interinstitucional de la administración pública de los tres órdenes de gobierno, asociaciones civiles y grupos de voluntarios que implantan bases de auxilio en puntos que conducen a zonas turísticas, las cuales serán operadas permanentemente durante esta temporada con el objetivo de auxiliar a la población y prevenir accidentes, en esta operación nacional participaron elementos de la secretaría de la defensa nacional con recorridos en calles y zonas concurridas las 24 horas, asimismo participaron 1,629 elementos de la secretaría de marina en 145 playas en las que establecieron servicios de patrulla marítima y terrestre, con 129 puestos de socorro y rescate, los elementos de la marina están apoyados por 46 buques, 194 embarcaciones menores de rescate, 25 aeronaves, 328 vehículos terrestres distribuidos en las 7 regiones, 13 zonas y 14 sectores navales; por parte de la policía federal se destinaron 9,000 elementos y 4,000 vehículos para implementar los operativos instituciones como el fomento al uso del cinturón de seguridad por parte de los conductores y pasajeros, el operativo carrusel destinado a respetar los límites de velocidad y el operativo radar que permite detectar el exceso de velocidad de los vehículos al igual de garantizar seguridad y auxilio a la población; la

secretaría de turismo coordinó el operativo en los principales destinos turísticos con la utilización de centros de atención y protección al turista trabajando en conjunto con diversas instituciones como los ángeles verdes que realizan acciones de apoyo vial en tramos carreteros y la Cruz Roja Mexicana disponiendo de técnicos en urgencias, especialistas y voluntarios en todo el país, asimismo el Instituto Nacional de Migración puso en marcha el operativo “paisano semana santa 2018” que consiste en mejorar la atención a nuestros connacionales durante su ingreso, estancia y salida de México respetando sus derechos humanos (Monroy, 2018).

En febrero del 2018 debido a hechos violentos ocurridos en playas de Acapulco, Guerrero, se reforzó la vigilancia por parte de elementos del ejército mexicano, operando en agrupaciones de tres a seis policías militares asignados en diversas áreas de la zona turística para su resguardo; en toda la avenida costera Miguel Alemán principalmente donde hay accesos a la playa, se realizaron actos de presencia y caminatas en la franja de arena y accesos de entrada a personas (Novedades Acapulco, 2018). No obstante, la presencia de la delincuencia organizada era manifestada por la ola de crímenes que se realizaban, presentándose diariamente ejecuciones y enfrentamientos entre grupos delictivos y autoridades, afectando las actividades turísticas y sociales. En Acapulco sostienen que la presencia militar en la zona turística dará más confianza a los visitantes y locales, los prestadores de servicios turísticos y regidores celebran que el ejército mexicano haya desplegado operativos para atacar la incidencia delictiva que se registra constantemente en las zonas turísticas, el presidente de la comisión de turismo del cabildo, Rodolfo Escobar Ávila menciona que la inseguridad en Acapulco es un tema complicado y gracias a la presencia del ejército en la franja de arena los turistas y acapulqueños tendrán certeza de una costera segura y blindada al igual que permitirá la segura realización de las actividades turísticas de la cual depende Acapulco, según el presidente de la cámara nacional de la industria de restaurantes y alimentos condimentados Pablo Álvarez Huitrón la seguridad y credibilidad de los turistas se ha recuperado, debido a diversos factores pero principalmente por el apoyo de las fuerzas armadas como la secretaría de Marina, la secretaría de defensa nacional y la policía federal, así mismo señaló que el trabajo en conjunto de los tres niveles



de gobierno han dado resultado puesto que la gente está cambiando su percepción de inseguridad (Rosey y León, 2018).

Para la temporada de semana santa del año 2018 en el Estado de Sinaloa se realizó un operativo de seguridad, el subsecretario de seguridad pública señaló que es importante la presencia de la policía, sobre todo en Mazatlán, el mayor centro turístico de la entidad, desplegando 3 mil 500 elementos de las policías estatal preventiva y municipales quienes se encargarían de brindar seguridad en los centros vacacionales, de recreo y pueblos mágicos, en donde se tiene estimado 1 millón 800 mil visitantes, los directivos hicieron énfasis a la vigilancia de carreteras bajo el apoyo de la policía federal preventiva, dada la alta incidencia de accidentes de tránsito derivado al exceso de velocidad y el consumo de alcohol, también se explicó que el año pasado se dispuso de 2 mil 200 elementos de la policía militar que por primera vez se sumó a las labores de vigilancia, tanto en los centros vacacionales como en el medio urbano aunado del apoyo adicional por parte de los elementos del ejército y la marina, quienes se rigen bajos sus propios protocolos de actuación que a pesar a las fechas vacacionales y a la consigna de brindar seguridad en zonas turísticas manejaran también bajo una coordinación de autoridades, labores en conjunto de vigilancia especial en las ciudades y localidades (Cabrera, 2018).

En semana santa del 2016 en el estado de Veracruz se realizó un plan especial para la temporada vacacional, incluyendo programas, campañas y medidas preventivas, al igual de operativos especiales en carreteras, playas, ríos, sitios turísticos y fiestas religiosas; la secretaría de protección civil señaló que se le daría atención especial a los 73 municipios que ofrecen servicios turísticos, los 29 costeros y las 12 playas más visitadas, de igual forma se efectuó medidas de seguridad, primeros auxilios y prevención de ahogamientos por sumersión, incendios y accidentes los cuales se encargaría personal capacitado de guardavidas, protección civil y personal de seguridad, también se realizó una campaña de recomendación y prevención en la cual se fomentaría a las personas el respeto a las señales de seguridad, uso de fogatas y el extremar precauciones en las playas, pozas y ríos, al igual de orientación para niños y jóvenes a fin de prevenir accidentes, en dicho operativo participaron más de 6,000 elementos de los tres niveles de gobierno (Aguirre, 2016).

Con la nueva estrategia de seguridad aplicada en Playa del Carmen, Quintana Roo, se han reportado cero homicidios por crimen organizado entre enero-febrero del 2018, al igual que se ha presentado la disminución de los índices delictivos en general, según el director general de seguridad pública y tránsito de Playa del Carmen Joaquín Morales Fernández, también agrego que comparado con el municipio vecino Benito Juárez, el municipio de Solidaridad ha demostrado disminución de sus índices delictivos en general, gracias a la aplicación de estrategias de la policía de proximidad y las acciones permanentes para reforzar la seguridad, desde la constante capacitación de los elementos así como la entrega de equipamiento y el trabajo en conjunto con los tres órdenes de gobierno, entre las operaciones efectuadas esta la entrega de una plataforma táctica que fue instalada en la zona turística, esta plataforma está conectada con el C4, además el uso de cámaras de vigilancia instaladas en la 5ta avenida y zona centro han permitido mantener la supervisión permanente en el área que con apoyo de un gran reforzamiento en capacitación, reclutamiento policial y entrega de patrullas es posible efectuar un mayor monitorio de toda la ciudad y el incremento de operativos de alcoholímetros, vigilancia y orientación a usuarios en comercios, bancos, playas, plazas comerciales, colonias y centros nocturnos (Muñoz, 2018).

### **3.2 Elementos que integran el Programa de prevención del delito enfocado a zonas turísticas de Playa del Carmen, Quintana Roo.**

La secretaria de turismo emite el programa sectorial de turismo (PROSECTUR) enfocado al cumplimiento de las metas nacionales, estableciendo estrategias y acciones que busquen mejorar el turismo en el país, aprovechando su gran potencial turístico y generando una derrama económica al producirse nuevos empleos, inversiones y desarrollo económico que en coordinación a diferentes instancias impulsaran el ordenamiento y la transformación del sector turístico elevando la competitividad y oferta.

De acuerdo a las directrices emitidas en el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 y en el marco de los objetivos y estrategias contenidos en el Programa Sectorial de Turismo 2013-2018, el Gobierno de la República ha impulsado el ordenamiento y transformación del sector turístico mediante el fomento de nuevas líneas de producto, la promoción eficaz de los destinos turísticos. Asimismo, se han impulsado políticas públicas para atraer inversión, con el fin de desarrollar nuestras ventajas competitivas,

generar mayores ingresos y empleos. De esta manera, el sector turístico es más competitivo y ha logrado un mejor posicionamiento en el escenario internacional prueba de ello es que México es uno de los diez países más visitados en el mundo de acuerdo al ranking de la Organización Mundial de Turismo (OMT). (Plan nacional de desarrollo, 2013, p.3)

La secretaria de turismo trabaja en la solución de las problemáticas comunes y particulares que surgen en los Estados, fomentando una coordinación de autoridades que generan una adecuada planeación y solución de los problemas; por medio del programa para el desarrollo regional turístico sustentable, se apoyó a los Estados de la Republica otorgándoles recursos para su rehabilitación y desarrollo de infraestructura en los principales destinos turísticos, al igual que se establecieron innovadoras estrategias que se adaptan a las nuevas tendencias y problemas, enfocándose totalmente a promover altos estándares de calidad de servicios turísticos e impulsando políticas que proporcionen el mejoramiento de los servicios, actividades y la seguridad integral del turista (Plan nacional de desarrollo, 2013).

El Plan Nacional de Desarrollo es, primero, un documento de trabajo que rige la programación y presupuestación de toda la Administración Pública Federal; ha sido concebido como un canal de comunicación del Gobierno de la República, que transmite a toda la ciudadanía de una manera clara, concisa y medible la visión y estrategia de gobierno de la presente Administración. (Gobierno de la Republica, 2018)

Las metas principales del plan nacional de desarrollo 2013-2018 son conseguir un México en paz, un México Incluyente, un México con Educación de Calidad, un México Próspero y un México con Responsabilidad Global, estableciendo una democracia y promoviendo una sociedad de derechos que fortalecerán y aumentara la productividad, oportunidades y desarrollo en cada una de sus regiones, municipios y estados para lograr alcanzar el máximo potencial del país.

Las autoridades federales, estatales y municipales son las encargadas de administrar bajo los diversos organismos gubernamentales proyectos de ley establecidos para el desarrollo y gestión de todos los sectores encargados a la administración pública, las cuales actuaran en apego a la constitución política de los estados unidos mexicanos y a las leyes estatales y

municipales; el gobierno debe tener como prioridad el completo desarrollo y servicios de educación para un mejor nivel de educación en la sociedad, la cual deriva a mejores oportunidades de empleo y a una mejor calidad de vida. El fortalecimiento de las instituciones policiales es fundamental para conseguir una garantía de seguridad, la cual proporcionara una protección a la sociedad y a todas sus actividades que se desenvuelvan en ella; el gobierno tiende a mejorar sus instituciones respecto a la demanda y necesidades que se presentan, llevando a cabo políticas y estrategias que se adapten y accionen hacia las metas establecidas. La especialización por sectores ha sido efectiva al generar grupos de trabajo que se enfocan a una labor en específico; la ley general del sistema nacional de seguridad pública relata en sus artículos los lineamientos para la seguridad pública, proponiendo y fomentando la aplicación de estrategias enfocadas a la prevención social del delito a través del diseño transversal de políticas de prevención que promueven la erradicación de la violencia, el delito y la atención integral a las víctimas; para un efectivo accionar de las autoridades se han formado diversos grupos de trabajo que se organizaran en diferentes estructuras y labores que bajo una coordinación a las instancias competentes en la materia realizaran el ejercicio de sus funciones (Secretaría de gobernación, 2009).

La adecuada administración interna de las instituciones encargadas de seguridad pública es esencial para el fortalecimiento corporativo, el cual brindara seguridad y justicia a la sociedad, la realización de capacitaciones a los elementos, entrega de armamento, equipo y patrullas es fundamental para cumplir la labor de prevención del delito, sin embargo, el personal también deberá ser apto o contar con las cualidades necesarias para llevar a cabo el trabajo policial, al igual que se deberán otorgar salarios y seguros de vida dignos a los elementos. En diciembre del 2017 en Quintana Roo, elementos de la policía municipal de Cancún, Playa del Carmen y Tulum manifestaron su inconformidad protestando públicamente con el objetivo que sus salarios, condiciones de trabajo y equipamiento se mejoren, ya que no cuentan con el suficiente armamento y equipo para hacer frente a la delincuencia (Galú comunicación, 2017). Cabe mencionar que la policía municipal de Playa del Carmen ya tenía una inconformidad debido a la falta de pago de los recursos del programa de fortalecimiento para la seguridad (Fortaseg) pago que se realiza cada fin de año en beneficio a los elementos de la policía, el cual no había sido entregado por lo que el 10 de julio del 2018 más de 400 agentes municipales realizaron un paro de labores para solicitar

que tal pago sea entregado lo más pronto posible (Chuc, 2018). Tales hechos son de suma importancia para la seguridad pública del estado de Quintana Roo, puesto que la inconformidad de los elementos de la policía municipal es muestra de un problema interno y deriva a una ineficacia en la implementación de las labores policiales en los municipios, las cuales consisten en la proximidad social y prevención del delito, por lo que es fundamental mantener asegurados y conformes al personal, respetando sus prestaciones, beneficios que les otorga la ley y concediendo un salario digno. De igual manera a mediados de mayo del 2018 la policía ministerial de Quintana Roo efectuó un paro de labores en las fiscalías, exigiendo mejores salarios, mejores condiciones de trabajo e incremento de seguro de vida, ya que es mucho menor al de los policías estatales y debido a las circunstancias de inseguridad que vive el estado, exigen también mejor equipamiento, armamento y patrullas para poder tener la capacidad de combatir la delincuencia que se ha venido presentando en Quintana Roo (Noticaribe, 2018).

Los elementos que integran el programa de prevención del delito enfocado a las zonas turísticas son el fortalecimiento institucional, la adecuada coordinación y la adaptación laboral de las autoridades de los tres niveles de gobierno, recalcando la necesidad de mejorar la capacidad de las policías locales, con enfoque a establecer protocolos o programas de actuación especiales enfocadas al turismo de Quintana Roo; el elemento más importante sería la creación de una policía turística especializada que se dedique totalmente al turismo, interviniendo desde el reclutamiento del personal y creando un perfil particular como requisito de pertenecer a la policía turística, la cual se especializara a la seguridad turística. “El objetivo del servicio de seguridad turística es garantizar y salvaguardar la integridad física, psicológica y los bienes de turistas nacionales y extranjeros, además de proteger y vigilar zonas y bienes materiales que forman parte del legado turístico” (Quito turismo, 2018). Como se mencionó antes, la seguridad turística debe establecerse como un servicio permanente y especializado, llevado a cabo por unidades que cumplan un perfil profesional relacionado al turismo, seguridad pública, administración de empresas turísticas, derecho o similares, al igual que deberán tener conocimiento de uno o más idiomas para desempeñar una efectiva actuación e interacción con los turistas; sin embargo, en Quintana Roo es más evidente la estrategia reactiva, al implementarse en plazo de un par de años diversas movilizaciones militares que aunado de las grandes inversiones en el mejoramiento de la

policía estatal y la construcción de sus nuevas bases de operación, se enfocan más a la presencia militarizada para brindar seguridad a las ciudades y zonas turísticas. El 11 de julio del 2018 se inauguró la base de la policía militar en Cancún, formando parte de la estrategia de la secretaria de la defensa nacional en reorientar el despliegue de la fuerza para una mayor cobertura del territorio nacional, formando parte y apoyando a la secretaria de seguridad pública del estado en la implementación de operativos para la seguridad turística (Lapalabradelcaribe.com, 2018). La importancia de mantener segura las actividades turísticas de Quintana Roo son grandes, ya que se ha visto amenazada por la delincuencia organizada la cual no puede ser enfrentada solamente con las corporaciones policiacas, optando por el ejército, marina y policía federal, sin embargo, es necesario la creación de una policía turística especial o el fortalecimiento de las policías turísticas ya existentes para el adecuado servicio de seguridad pública enfocado a los turistas, zonas turísticas, vías turísticas y establecimientos turísticos; es importante mencionar la creación de medidas preventivas o políticas para la seguridad de los establecimientos, los cuales se ven amenazados por la delincuencia, afectando la actividad económica.

### **3.2.1 Acciones enfocadas a la percepción de seguridad.**

En México existe un problema respecto a la inseguridad que se presenta, algunos estados de la república manifiestan diferentes factores y necesidades en cuestión de seguridad pública, por lo que las estrategias por parte de los gobiernos federales y estatales varían según las necesidades que se prestan, sin embargo, el despliegue y uso del ejército y marina de México para el funcionamiento de la seguridad pública de la república ha prevalecido, volviéndose primordial y necesaria al presentarse una superación por parte de la delincuencia organizada hacia las corporaciones policiacas.

Actualmente en el estado de Quintana Roo existe un problema de inseguridad debido a la violencia y delincuencia, afectando mayormente a la zona norte del estado, zonas las cuales están dedicadas al turismo; la presencia de las fuerzas armadas y policiacas ha ido en incremento implementando diferentes acciones para la prevención y combate a la delincuencia; respecto a las temporadas vacacionales se implementan diferentes tipos de operativos dirigidos a cumplir labores de seguridad en zonas y vías de alto nivel de tránsito de personas, por lo que las zonas turísticas son de máxima prioridad en las acciones de las autoridades, estructurando protocolos y planes de actuación para prevenir delitos, accidentes

y auxiliar a la sociedad, sin embargo, no se debe adjudicar estas acciones de seguridad pública solo a las temporadas vacacionales si no que se deben implementar de forma permanente y concreta, ya que en México existen diferentes zonas turísticas las cuales cuentan con un alto tránsito de personas durante los 365 días del año, aunado de las zonas no turísticas que presentan altos niveles delictivos y también requieren presencia de autoridades.

Tanto como en el caribe mexicano como en otras zonas turísticas de México, la presencia de policías y soldados armados en playas y plazas comerciales ya es una imagen cotidiana luego de los hechos violentos diariamente registrados. Últimamente la Riviera maya se encuentra fuertemente custodiada por cerca de 1.500 elementos de las fuerzas armadas y de corporaciones policiacas federales, estatales y municipales, los despliegues comenzaron desde que se suscitaron incidentes violentos y de alto impacto en zonas turísticas y urbanas del estado de Quintana Roo, no obstante la ocupación hotelera y la presencia de visitantes nacionales e internacionales no se ha visto afectada por los hechos violentos suscitados en Cancún y playa del Carmen, zonas de alto flujo turístico, no obstante, el resultado y seguimiento de la demanda y oferta del turismo se ha visto protegida por las fuerzas armadas y corporaciones policiacas que aunado de generar un alto acto de presencia no ha afectado la percepción de seguridad de las personas, si no que ha mantenido el exitoso flujo turístico en el caribe mexicano (Cruz, 2017).

A finales de marzo del 2017 la gendarmería retiro aproximadamente 200 elementos de Cancún, los gendarmes arribaron a Quintana Roo el 11 de noviembre del 2015 por lo que estuvieron aproximadamente 1 año y 4 meses desplegando operativos que consistían en patrullajes en zonas turísticas, proximidad social y puestos de revisión en temporadas vacacionales, sin embargo, se presentaron números negativos ya que no se presentaron detenciones o aseguramientos relevantes, después de su partida en la ciudad, quedaron aproximadamente 300 elementos de las fuerzas federales los cuales llegaron en apoyo meses atrás, la razón de la retirada de la gendarmería se desconoce (Olive, 2017). No obstante, tras la retirada de la gendarmería, la secretaria de defensa nacional desplego 600 elementos del ejército a fin de aplicar el operativo denominado “Riviera Maya 2017” para Cancún y Playa del Carmen donde se había estado registrando una de las mayores crisis de inseguridad en la historia, el arribo de los 600 soldados ocurrió después de que en la última semana de enero

del 2017 llegaron 300 elementos de la policía federal tras los ataques a los clubs nocturnos en Playa del Carmen y el atentado a la sede de la fiscalía general de justicia en Cancún, el gobernador de Quintana Roo, Carlos Joaquín González indico que esta acción no se convierte en una militarización sino a una acción de fortalecer la seguridad y apoyar a las autoridades civiles de los tres órdenes de gobierno, con el objetivo de mejorar la perspectiva y calidad de seguridad en el Estado (Caballero, 2017). La presencia del ejército en el Estado de Quintana Roo cada vez es mayor debido a la ola de violencia que se genera en zonas turísticas y urbanas, las cuales son de gran importancia para el turismo y se ven afectadas por la delincuencia. El 22 de mayo del 2018 se sumaron más elementos del ejército quienes conformaran una policía militar con sede en Cancún para brindar apoyo a las autoridades estatales, la secretaria de la defensa nacional confirmo que son 140 elementos y unidades quienes proporcionarían el apoyo a las autoridades estatales y municipales e incrementar la perspectiva de seguridad en las zonas turísticas, cabe mencionar que en Cancún se ha desenvuelto una ola de crímenes a causa de la delincuencia organizada por lo que se han reforzado las instituciones de seguridad pública en el estado, el gobernador de Quintana Roo señaló que el arribo de los elementos del ejército se debe a que se integraran a la estrategia de seguridad del gobierno estatal y se busca que estos nuevos elementos formen parte de la policía militar cuya base estará en Cancún la cual según el mandatario estatal tendrá una inversión de 600 millones de pesos y entrara en función en octubre del 2018 (Galicía, 2018).

El 9 de julio del 2018 inicio el operativo “verano 2018” en Cancún, en dicho operativo participaron más de 800 elementos de la policía federal al igual que elementos del ejército y marina, el operativo se mantendrá activo hasta el 20 de agosto del mismo año en conclusión al periodo vacacional, la división de fuerzas federales patrullará la ciudad y la gendarmería vigilará la zona hotelera, las autoridades trabajaran en conjunto a los tres niveles de gobierno, participando la policía federal, ejército, marina, policía estatal y policía municipal, implementando patrullajes en zonas hoteleras, playas, centros comerciales, carreteras, al igual que elementos de la división de investigación e inteligencia se mezclaran entre los turistas vistiendo de civil para investigar y prevenir delitos (González, 2018). Las estrategias para prevenir y combatir la delincuencia en Quintana Roo son aparentemente llevadas a cabo por las fuerzas armadas mexicanas, sin embargo, a pesar de la confiabilidad social y



efectividad que pueden presentar las fuerzas armadas, en el estado de Quintana Roo es necesario el fortalecimiento y establecimiento de una policía turística especializada, la cual se enfoque totalmente a la seguridad turística, protegiendo tanto al turista como al que brinda servicios turísticos, fomentando una proximidad social para la mejora de las actividades que se llevan a cabo en las zonas turísticas durante las 24 horas.

### **3.2.2 Coordinación entre instituciones de seguridad pública y establecimientos privados.**

La coordinación institucional hace eficiente el cumplimiento de los propósitos establecidos por las dependencias y entidades del gobierno federal, gobiernos estatales y municipales tales como la duplicidad de esfuerzos, transparencia y el eficiente uso de los recursos, el funcionamiento de la coordinación institucional prevé que cada sector o grupos especializados de cualquier ámbito y nivel lleven a cabo las actividades que corresponden a su marco de legalidad y responsabilidad, interactuando con los demás niveles y sectores para fomentar la coordinación institucional logrando una eficiente aplicación de estrategias y toma de decisiones (Catálogo de Programas y Acciones Federales y Estatales para el Desarrollo Social, 2015). La aplicación de estrategias que fomenten la participación, coordinación y promoción de diversos sectores y agentes puede hacer posible el cumplimiento de sus metas e intereses de una manera más eficaz, independientemente cual sea su sector, las instancias privadas y gubernamentales compartirán el objetivo de ejecutar proyectos de inversión y desarrollo que favorezcan sus actividades y objetivos; la formulación y ejecución de los proyectos deberá tener en cuenta las necesidades y demandas socioeconómicas, articulando una planificación que incorpore las necesidades e intereses de las comunidades y organizaciones locales.

La victimización de las empresas no se debe considerar como un problema exclusivo del sector privado, las diversas maneras de victimizar a una unidad económica han demostrado la vulnerabilidad en la seguridad de las empresas, manifestando víctimas humanas y desarrollando un traumatismo en las personas y demás empresas que al ser víctimas de delitos forman parte de la problemática de inseguridad que vive el país y que tanto afecta a la sociedad, según estudios realizados por la encuesta nacional de victimización de empresas (ENVE, 2016), los delitos contra el sector privado conforman parte significativa del total de

actividades criminales, impactando negativamente en la comunidad y en el clima de inversión, ya que los altos índices de delincuencia y presencia del crimen organizado pueden afectar a los inversionistas locales y externos y por lo tanto obstaculizar la expansión de las empresas, que más allá de las circunstancias sociales, políticas y económicas que presenta la localidad donde se encuentran las empresas, depende también el grado o tipología del problema, teniendo que hacer una medición de la delincuencia en contra de las empresas, considerando la naturaleza del fenómeno que implica el porqué los atacantes optan por victimizar las empresas e identificando si es cometido por alguien externo o interno, para posteriormente crear estrategias y medidas adecuadas para disminuir el problema, la valoración de los niveles delictivos en contra de las empresas y la estimación de los costos sociales y económicos que estos generan son de interés público por lo que las autoridades deben asumir medidas necesarias para la creación de políticas y estrategias para prevenir y combatir este fenómeno (Encuesta nacional de victimización de empresas, 2016).

El objetivo general de la encuesta nacional de victimización de empresas del 2016 es:

Generar información que permita realizar estimaciones con cobertura nacional referidas al 2015 para las unidades económicas del sector privado sobre la prevalencia delictiva, los niveles de incidencia delictiva y la correspondiente cifra negra, a nivel nacional y por entidad federativa; así como sobre las características del delito, el contexto de la victimización y el impacto económico y social del delito en las unidades económicas del sector privado; y sobre la percepción de la seguridad pública, así como sobre el desempeño y experiencias con las instituciones a cargo de la seguridad pública y la justicia. Esto con el fin de proveer información al público en general y generar elementos para la toma de decisiones de política pública en estas materias. (Instituto nacional de estadística y geografía, 2016)

En Quintana Roo se ha estado presentando una problemática en materia de seguridad pública al efectuarse diversos hechos delictivos que afectan tanto a la sociedad como a las actividades económicas del estado, las cuales se conforman del turismo; la implementación de medidas de seguridad hacia las empresas por parte del gobierno es necesaria, la creación de un programa de prevención del delito y la coordinación entre autoridades y el sector privado es primordial para la efectiva aplicación de las medidas de seguridad enfocadas a los

establecimientos. El 10 de julio del 2018 en la ciudad de Playa del Carmen, se suscitó un acto delictivo en contra del gerente de un bar denominado “el muchacho alegre” quien sufrió tres impactos de bala por parte de 2 sicarios a bordo de una motocicleta, el hecho delictivo se le atribuyo a la negativa de pago de “derecho de piso” por parte del empresario, por lo que fue atacado con arma de fuego aunado que días antes el mismo bar se registró un intento de homicidio a una pareja, al igual que fue atacado con bombas molotov días después, los testigos del intento de ejecución al gerente del bar, manifestaron su crítica a la policía municipal ya que su actuación fue sumamente lenta de tal manera que parecieran estar coludidos con el plan de escape de los delincuentes siendo poco efectiva su actuación ante estos problemas, cabe mencionar que para la misma fecha la policía municipal de solidaridad se encontraba en desacuerdo con sus directivos manifestándose y organizando paros laborales con el objetivo de obtener el programa de fortalecimiento para la seguridad que consiste en un pago a los elementos, el cual no había sido proporcionado por los directivos (Por esto, 27 de julio 2018, p.2). Así mismo, se han presentado hechos delictivos en diferentes establecimientos, como es el caso del tiroteo en enero del 2017 en el bar denominado “Blue parrot” ubicado justo en la zona turística de Playa del Carmen; o la ejecución de un periodista al estar saliendo de un bar de la ciudad en julio del 2018 (Univision.com, 2018). al igual que otros casos violentos de ejecuciones en establecimientos o avenidas de la ciudad, el incremento de actos violentos genera inseguridad en los empresarios y encargados de negocios, viéndose amenazados por los delincuentes o generando gastos extras en la adquisición de equipo y medidas de seguridad privada, tales como cámaras de seguridad, escoltas, rejas, cajas de seguridad, bardas, etcétera. En Cancún la venta de alimentos en los negocios de comida rápida registraron un incremento de hasta el 15%, ya que los clientes prefieren comprar alimentos para llevar, en vez de quedarse en los restaurantes, esto debido a la inseguridad y los ataques a restaurantes y bares, afectando al sector que en el primer semestre del año mostro una baja de ventas de 15% a 40%, y aquellos que tienen venta de alimentos para llevar tienen una cierta ventaja según Juan Pablo Aguirre, presidente de la cámara nacional de la industria de restaurantes y alimentos condimentados (Blanco, 2018). La realización de medidas de seguridad enfocado a los establecimientos es necesario, ya que han sido varios casos donde los negocios se ven afectados por actos delictivos e inocentes resultan involucrados, la creación de políticas en la cual sea como requisito llevar a cabo

medidas de seguridad como por ejemplo, la presencia de seguridad y cámaras en restaurantes y bares, sin embargo, la intervención de la fuerza pública es necesaria para el libre ejercicio de las actividades de la ciudadanía por lo que la coordinación entre establecimientos y autoridades es fundamental para la efectiva protección de los ciudadanos.

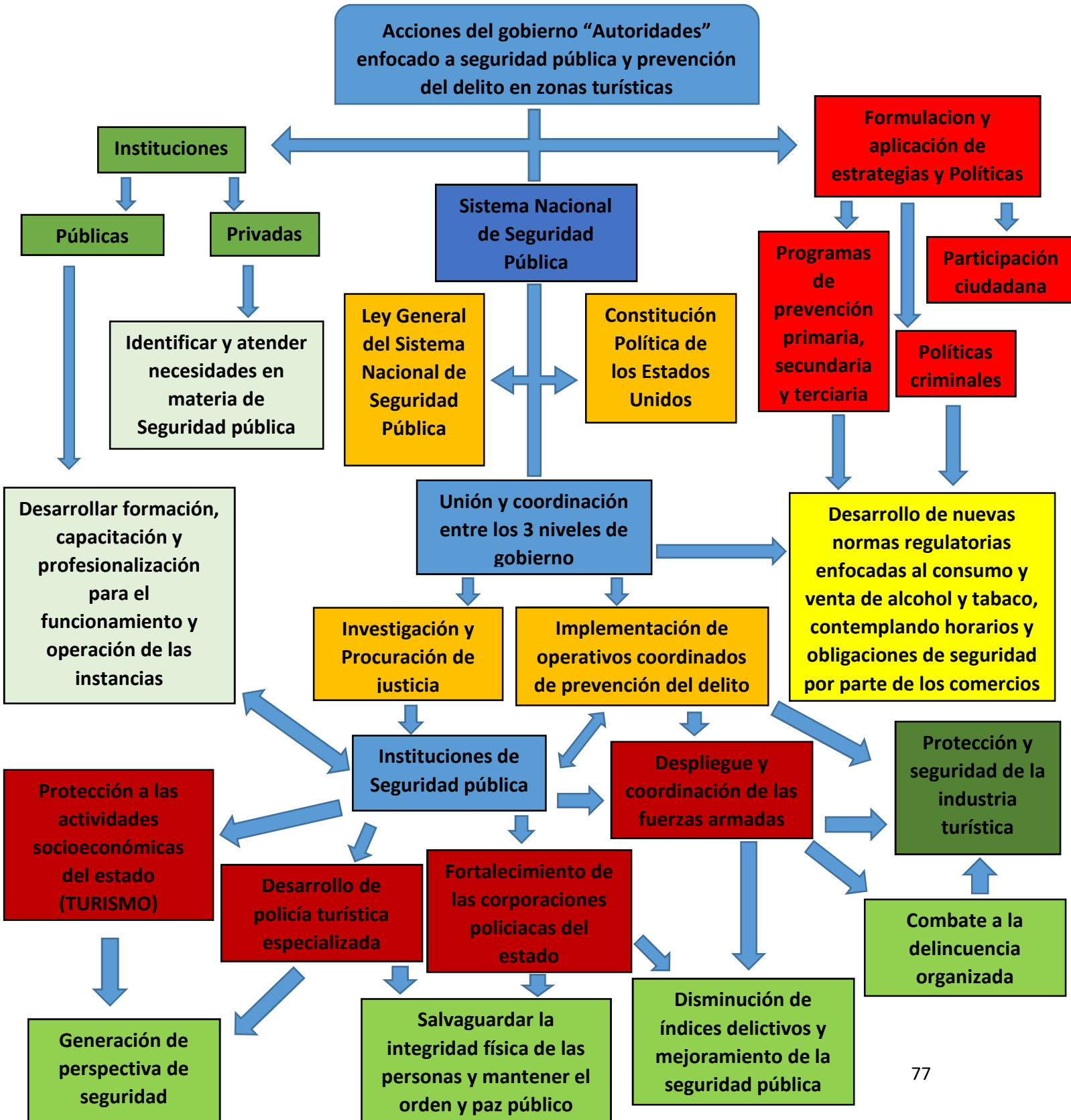
### **3.3 programa de prevención enfocado al turismo.**

La seguridad pública en Quintana Roo se ha estado reforzando prácticamente desde el 2016, año en el cual se suscitó un cambio de gobierno en el Estado y en el cual se empezó a desenlazar una ola de violencia en los municipios de la zona norte, la inseguridad era evidente al presentarse hechos delictivos de alto impacto, tales como enfrentamientos con arma de fuego, homicidios dolosos y presencia de los carteles de droga en zonas públicas, por lo que el gobierno estatal implemento estrategias de seguridad pública coordinadas con el gobierno federal, arribando elementos de las fuerzas armadas para el reforzamiento de las corporaciones policiacas de Quintana Roo. Además de la construcción de las nuevas bases de la policía estatal en diferentes municipios, también se inauguraron instalaciones de brigadas de la policía militar en isla mujeres, aunado de las oficinas administrativas y operacionales de la secretaría de la defensa nacional, el secretario de la defensa nacional, Salvador Cienfuegos inauguro la primera etapa de las instalaciones que albergan la brigada de la policía militar, así como la unidad habitacional militar que se edifica en la zona conurbada de Cancún (Canto, 2018). El comandante de la 34 zona militar, Miguel Ángel Huerta Ceballos señalo que al menos 3 mil efectivos de la policía militar arribaran a Quintana Roo a finales de 2018 para reforzar la seguridad en el estado, en especial la zona norte de la entidad, también señalo que el arribo de los elementos militares no es cuestión de una militarización si no de un apoyo a la seguridad pública estatal y municipal (Palma, 2018). La implementación de operativos coordinados entre las autoridades de los tres niveles de gobierno ha sido esencial para una acción inmediata ante la problemática de seguridad pública que hay en Quintana Roo, la cual es afectada por la delincuencia organizada; los operativos mixtos son de gran eficacia gracias a la participación de las fuerzas federales quienes fortalecen totalmente los dispositivos de seguridad pública aplicados en el estado. Las policías estatales y municipales se han visto superadas por la delincuencia organizada y su capacidad de reacción e implementación de operativos es insuficiente para abastecer todas las necesidades en materia de seguridad pública del Estado, sin embargo, se encuentran en

constante crecimiento y preparación. El gobierno de solidaridad incremento en 46% el número de cursos impartidos a elementos de la dirección general de seguridad pública, teniendo como objetivo cerrar el año de 2018 con 70 cursos de capacitación a diferencia del 2017 en el cual se impartieron 48 cursos, capacitando para el 2018 aproximadamente 2, 200 elementos superando la cifra del año pasado en que fueron capacitados 1, 783 elementos, tales cursos consisten en su preparación policial conformado por actividades de orden cerrado, ética policial, defensa personal, detención de personas, etc. (Novedades, 2018). De igual manera en la zona sur del estado, se instalará el sistema de equipamiento tecnológico para el filtro policial en Chetumal, en el cual se invertirán 8.4 millones de pesos para su construcción, el filtro policial contara con gran tecnología de vigilancia monitoreado por la secretaría de seguridad pública del estado (Castilla, 2018). El fortalecimiento de la seguridad pública en Quintana Roo es evidente, la aplicación de estrategias y programas de prevención del delito es fundamental para mantener seguro las diversas actividades económicas y sociales que se llevan a cabo en el estado, no obstante, se debe desarrollar un programa enfocado especialmente a los establecimientos turísticos, elaborando estrategias de coordinación entre empresas turísticas, organizaciones civiles y la policía, logrando identificar las necesidades en materia de seguridad y analizando las mejores soluciones ante los factores criminógenos acontecidos en los establecimientos. En Playa del Carmen fueron extorsionados empresarios de los “giros negros”, exigiéndoles 50 mil pesos mensuales por parte de la delincuencia organizada para que su negocio no sea dañado y/o agredida su persona y familia, los ataques armados contra los establecimientos “el muchacho alegre” y “la hueva” son dos claros ejemplos, por lo que los empresarios demandan la intervención de las autoridades para combatir los grupos delictivos que operan impunemente en el destino turístico (Por esto, 11 de julio 2018, p.3). La aplicación de estrategias de prevención del delito y seguridad pública enfocados a establecimientos son necesarios, como se mencionó antes, al presentarse constantemente actos delictivos en zonas urbanas y atentados a establecimientos, aumenta el temor de los ciudadanos al transitar en la ciudad y locales por lo que la implementación de políticas y estrategias de prevención del delito y seguridad pública a los establecimientos son esenciales; algunas de las acciones que se pueden llevar a cabo son, el requisito de tener personal y cámaras de vigilancia, modificación en los horarios de acceso a los bares y venta de alcohol o un convenio con la secretaria de seguridad pública

en la cual se otorgara mínimo 1 elemento armado perteneciente a la dirección general de seguridad pública en cada establecimiento, el cual contara con radiocomunicación y brindara seguridad al establecimiento, al igual de la creación de una policía turística especializada a la seguridad de los turistas, zonas y establecimientos turísticos; todas estas medidas serían eficientes para contrarrestar la venta de drogas en los establecimientos, el acceso de armas y la presencia de actos violentos.

**3.3.1 Diseño del programa de prevención del delito.** (Este diseño representa las acciones de las autoridades enfocado a la seguridad pública en base a la coordinación y legalidad de las instituciones)



## **Conclusiones.**

Como se ha mencionado antes, la seguridad pública es una función a cargo de la federación, las entidades federativas y los municipios, su objetivo es la prevención, investigación y persecución de los delitos, al igual que la sanción de las infracciones administrativas y administración de sistemas penitenciarios, orientándose al marco de la ley y derechos humanos; será promovida por las instituciones competentes y serán de carácter civil, disciplinado y profesional, trabajando en conjunto al ministerio público para cumplir efectivamente los objetivos de la seguridad pública, los cuales son salvaguardar la integridad y derechos de los ciudadanos, así como preservar las libertades, el orden y la paz pública desarrollando las acciones políticas y jurídicas necesarias para el cumplimiento y administración de esta, fomentando en la sociedad valores culturales y cívicos que induzcan el respeto a la legalidad y la protección de las víctimas.

Con la construcción de las nuevas bases de operación de la policía estatal en los municipios de Benito Juárez (Cancún), Solidaridad (Playa del Carmen), Tulum y Cozumel, la Secretaria de Seguridad pública del estado se verá reforzada, figurándose una efectiva estructura y evolución institucional y de seguridad para el estado ya que también se ha construido una base de la policía militar en Cancún la cual brindara apoyo para las tareas de seguridad pública que Quintana Roo necesita.

La capacitación policial es primordial para el correcto y profesional servicio de la policía, la capacitación hacia los agentes tiene que ser permanente y evolutiva de acuerdo a las nuevas tendencias y tecnologías, integrando nuevos perfiles y sistemas educativos para la formación, capacitación y profesionalización policial, otorgando una certificación y registro valido a las carreras policiales para un posible seguimiento de preparación en cursos o carreras profesionales en materia de seguridad pública, fomentando la profesionalización en las instituciones policiales y la actitud comprometida en la prestación del servicio.

El Estado de Quintana Roo requiere contar con la suficiente dotación de recursos en los diferentes municipios turísticos para la eficaz implementación de operativos mixtos y estrategias de prevención del delito coordinadas con las autoridades federales, las cuales son necesarias y primordiales para el progreso de las operaciones en las localidades, donde las



corporaciones policiacas se han visto superadas a causa de los hechos violentos suscitados por la delincuencia organizada.

La aplicación de nuevas políticas regulatorias con el objetivo de auxiliar las leyes ya promulgadas enfocadas a las medidas de seguridad y legalidad, son necesarias para accionar estratégicamente nuevas operaciones, políticas o requerimientos en materia de seguridad hacia la sociedad en general, por ejemplo, la regularización de la venta y consumo de alcohol, horarios de venta de los establecimientos, alcoholímetros, edad mínima para ingresar a establecimientos en particular y fortalecimiento en las sanciones administrativas por consumo y portación de estupefacientes, un ejemplo podría ser el registro electrónico de compra de alcohol y tabaco por persona en los comercios, controlando su consumo bajo políticas y condiciones de consumo que podrán dar suspensión a su derecho a consumir en expendios en particular, además de generar un estudio en consumo de alcohol y desarrollar medidas preventivas al alcoholismo y adicciones; otra acción recomendada sería la aplicación obligatoria de requisitos y medidas de seguridad interna en los establecimientos públicos, tales como el uso de cámaras de vigilancia, guardias de seguridad o presencia de por lo menos un elemento perteneciente a la secretaría de seguridad pública, el cual brindara presencia y labor policial para la prevención de acciones delictivas o faltas administrativas dentro de los negocios; para estas medidas es necesaria la coordinación del sector público y privado para su correcta planeación y aplicación.

La complementación de las autoridades federales para la protección y seguridad de la industria turística en Quintana Roo es necesaria por diversos factores potenciales del estado, tales como el rápido crecimiento poblacional y económico, migración extranjera, zonas fronterizas, narcotráfico y delitos federales; la economía del estado depende del turismo por lo que esta actividad debe estar totalmente asegurada.

Al origen de la delincuencia se le pueden atribuir factores como la falta de infraestructura, ausencia de autoridades, desempleo, represión, crisis social, marginación, pobreza, ignorancia, deserción escolar, adicciones, corrupción, sobrepoblación, geografía, cultura, etc. por lo que es necesario un análisis de las situaciones sociales, culturales, políticas y económicas, implementando acciones y programas de prevención primaria, secundaria y terciaria con el objetivo de generar las condiciones adecuadas para que los individuos realicen

sus actividades cotidianas con confianza y seguridad, fomentando una sociedad con educación, cultura, legitimidad y valores éticos.

### **Reflexiones finales.**

El gobierno mexicano tiene como obstáculo el constante desarrollo y fortalecimiento de los cárteles de droga, los cuales desenlazan toda una variedad de sucesos delictivos y clandestinidad, al igual del crimen organizado que juntas pueden enlazar una compleja estructura de operación, involucrando todo tipo de grupos sociales y políticos, generando la corrupción e involucramiento de la sociedad al fomentar o facilitar el consumo de drogas, actos delictivos y corrupción a las autoridades, aunado de los factores que afectan a la población mexicana, tales como la pobreza, deserción escolar, insuficiencia de servicios públicos y básicos, etc. Sin embargo, el gobierno ha desarrollado diversas estrategias para el combate a la delincuencia y desarrollo de México, tal como han estado implementando los gobiernos pasados respecto a sus planes nacionales de desarrollo, no obstante se ha presentado un gran obstáculo, el cual es la incapacidad por parte de las corporaciones policiacas tanto estatales como municipales, cabe mencionar que cada estado de la república mexicana presenta diversas tipologías del delito y factores socio-culturales, por lo cual no toda la república mexicana presenta el mismo problema; sin embargo, las policías se han visto superadas en el mayor de los casos por parte de la delincuencia organizada, desde el tipo de armamento hasta con el involucramiento de los directores y comandantes de la corporación bajo sobornos y amenazas, reflejando una autoridad estatal y municipal incapaz para combatir el crimen organizado, permitiéndose a los grupos delictivos operar impunemente en las ciudades y localidades, por lo tanto el gobierno federal ha optado por elegir a sus fuerzas armadas para llevar a cabo funciones policiacas y de seguridad pública quienes cumplen peticiones de apoyo por diversos estados que se han visto superados por la delincuencia e implementando también estrategias de seguridad nacional para el apoyo y fortalecimiento institucional de la nación.

La implementación de acciones coordinadas entre autoridades para la efectiva aplicación de las políticas y responsabilidades establecidas en la ley general del sistema nacional de seguridad pública de México, las cuales estratégicamente actúan y se adaptan ante los factores y necesidades en materia de la seguridad pública son totalmente necesarias para

mantener el orden y paz pública; bajo la distribución de competencias y coordinación se han formalizado procedimientos y estrategias que con base en el artículo 21 de la constitución política de los estados unidos mexicanos se han integrado y ejecutado políticas, estrategias y acciones a través de las instituciones gubernamentales, estableciendo actividades específicas para el cumplimiento de los fines de la seguridad pública y procuración de justicia, convirtiendo en pieza fundamental para esta labor a las fuerzas armadas de México que a consecuencia de la superación del crimen organizado hacia las corporaciones policiacas, se ha establecido la necesidad de un trabajo coordinado entre autoridades federales, estatales y municipales en el despliegue de operativos en las localidades; realizando inversiones para el desarrollo de la infraestructura, equipo y capacitación en materia de la seguridad pública.

Las operaciones de las fuerzas armadas pueden no ser convencionales para la tarea de brindar seguridad a la ciudadanía, ya que las preparaciones de los elementos militares no son enfocadas a la tarea policial, sin embargo, al encontrarse amenazada la soberanía del estado y la integridad del territorio nacional a causa del narcotráfico y delincuencia organizada, se ha vuelto necesario el despliegue de las fuerzas armadas, no obstante, se han manifestado diversas reacciones o efectos secundarios en las sociedades, produciéndose la violencia derivado al combate a la delincuencia, a pesar de esta situación, la percepción y aceptación de la ciudadanía hacia las fuerzas armadas es positiva; las instituciones militares se han vuelto indispensables para el apoyo a las policías y el desarrollo de las políticas y estrategias criminales, imponiendo la fuerza institucional y democrática que el país obtiene y que necesita resguardar, por lo que la capacitación de los elementos militares en materia policial y de derechos humanos es totalmente necesaria para el correcto procedimiento y labor de la seguridad ciudadana, aunado del constante reforzamiento que requieren las corporaciones policiacas de México.

Los actos delictivos perpetrados por la delincuencia organizada se consideran de alto impacto, teniendo grandes consecuencias para las personas y la sociedad en general, sus principales actividades son el narcotráfico, trata de personas, piratería, tráfico de armas y toda actividad con fin de lucro perteneciente al mercado negro; los ingresos económicos que la delincuencia organizada recibe son enormes y tienen un constante crecimiento, lo que les permite abastecerse de suficientes armas, equipo, personal y el poder de corromper a las

autoridades, por lo que diversos gobiernos del mundo en conjunto a las naciones unidas han desarrollado leyes y protocolos en contra del narcotráfico, la criminalidad y el terrorismo, los cuales se han vuelto un problema transnacional y el cual afecta a miles de personas en el mundo. La delincuencia organizada representa una amenaza para las sociedades, el modus operandi de estos grupos delictivos dependen de actos violentos con motivo de intimidación hacia sus rivales y a las autoridades con el fin de mantener el control de las plazas y tener la facultad de operar sus negocios ilegales, tales hechos afectan a los ciudadanos y al gobierno, desarrollando la violencia y el uso de drogas en las comunidades, aunado de los sucesos delictivos que afectan directamente a los ciudadanos, empresarios y autoridades como son la extorsión, secuestro y corrupción, actos que tienen como finalidad el fortalecimiento económico de estos grupos, por lo que las autoridades deben generar estrategias y acciones enfocadas a decomisar o sancionar económicamente a los grupos delictivos lo cuales cuentan con gran poder adquisitivo, más allá de la acción reactiva, tal estrategia apoyaría a desarticular a estos grupos, afectando sus ingresos y capacidades económicas para su fortalecimiento y desplazamiento.

Una policía especializada en materia de turismo sería fundamental para Quintana Roo, la división policial tendría un total nivel profesional al pertenecer solamente elementos con nivel académico universitario, contemplando perfiles profesionales relacionados en materia de turismo, por ejemplo, administración de empresas turísticas y hoteleras, licenciatura en turismo, idiomas, derecho, etc. proyectando la capacidad y especialización para efectuar actos competentes que complazcan las políticas, planes y proyectos turísticos del estado. El objetivo de la policía turística sería totalmente dedicada a garantizar y salvaguardar la integridad física y psicológica de los turistas, además de proteger y vigilar zonas y bienes materiales que forman parte del legado turístico; los elementos de la policía turística deberán dominar un segundo idioma al igual que deberán tener conocimiento de las leyes y reglamentos que regulan al sector turístico, medio ambiente y recursos naturales, implementando medidas preventivas para evitar violaciones a los derechos del turista e implementar las acciones adecuadas para su protección, asistencia y orientación.

## Referencias

Aguirre Fernández Daniel, (2016). Operativo especial semana santa privilegia la prevención, destaca PC. Recuperado de: <http://www.capitalveracruz.com.mx/veracruz/operativo-especial-semana-santa-privilegia-la-prevencion-destaca-pc/>

Alemán Cristina, (2017). ¿En qué consiste el nuevo sistema penal en México? Recuperado de: <https://www.ambulante.org/2017/04/en-que-consiste-el-nuevo-sistema-penal-en-mexico/>

Alvarado Mendoza Arturo, (2012). El tamaño del infierno, un estudio sobre la criminalidad en la zona metropolitana de la ciudad de México. México: El colegio de México, A.C.

Anda Gutiérrez Cuauhtémoc, (1981). México y sus problemas socioeconómicos. México: editorial Instituto politécnico nacional.

Ayuntamiento de Mérida, (2018). Función de la Policía municipal de Mérida. Recuperado de: <http://www.merida.gob.mx/policia/php/policia.php>

Azuara Pérez Leandro. (1995). SOCIOLOGIA. México: EDITORIAL PORRUA, S.A

Barbosa David, (2014). Recomendaciones de seguridad para establecimientos comerciales. Recuperado de: <http://blog.siete24.com/recomendaciones-de-seguridad-para-establecimientos-comerciales>.

Beccaria, (2008). Tratado de los delitos y de las penas. México: Editorial Porrúa S.A. de C.V.

Blanco Stephani, (2018). Destinan empresas 30% de utilidades en seguridad. Recuperado de: <https://sipse.com/novedades/inseguridad-empresas-negocios-inversion-utilidades-personal-proteccion-cancun-282991.html>

Blanco Stephani, (2018). Ciudadanos prefieren adquirir comida rápida. Recuperado de: <https://sipse.com/novedades/venta-comida-rapida-fast-food-ventas-ciudadanos-inseguridad-restaurantes-bares-cancun-304307.html>

Briceño Ruiz Alberto, (2014). Derecho de la seguridad social, p.12. México: Oxford University Press México, S.A. de C.V.

Caballero Sergio, (2017). Refuerzan 600 militares patrullaje en calles de Cancún y Playa del Carmen. Recuperado de: <https://www.proceso.com.mx/480469/refuerzan-600-militares-patrullaje-en-calles-cancun-playa-del-carmen>

Cabrera Martínez Javier, (2018). Desplegaran operativo de seguridad en Sinaloa por semana santa. Recuperado de: <http://www.eluniversal.com.mx/estados/desplegaran-operativo-de-seguridad-en-sinaloa-por-semana-santa>

Canto Salvador, (11 de julio de 2018). Instalan brigada de la policía militar. Periódico por esto, p.7.

Canaan Ricardo, (2018). ¿Qué es la represión social? Recuperado de: <https://www.lifeder.com/represion-social/>

Castilla Ángel, (16 de agosto de 2018). Van 219.7 Mlls. Para seguridad. Periódico Novedades Chetumal, p3.

Castilla Ángel, (25 de julio de 2018). Tecnología para reten costara \$8.4 millones. Periódico Novedades Chetumal, p.3.

Catálogo de Programas y Acciones Federales y Estatales para el Desarrollo Social, (2015). Coordinación institucional. Recuperado de: <http://www.programassociales.mx/?p=331>

Chuc Iván, (11 de julio de 2018). Rebelión policiaca. Periódico Por esto, p.p 2-3.

Clarín.com, (2001). La importancia de la capacitación policial. Recuperado de: [https://www.clarin.com/opinion/importancia-capacitacion-policial\\_0\\_rJB-xaPxCYl.html](https://www.clarin.com/opinion/importancia-capacitacion-policial_0_rJB-xaPxCYl.html)

Código Penal Federal de los Estados Unidos Mexicanos, 1931, Título primero, cap. I, art.7, art. 8, art. 9.

Cohen Stanley. (1985), Visions of social control. Cambridge: Polity Press.

Consumoteca, (2010). Establecimiento turístico. Recuperado de: <https://www.consumoteca.com/turismo-y-viajes/turismo/establecimiento-turistico/>

Crimina.es, (2018). Control social. Recuperado de: <http://crimina.es/crimipedia/topics/control-social-formal/>

Cruz Torrero Luis Carlos, (2007). Seguridad Publica. México: Editorial Trillas, S.A. de C.V

Cruz Lourdes, (2017). Presencia policial no frena la llegada de turistas al Caribe mexicano. Recuperado de: <https://contactohoy.com.mx/presencia-policial-no-frena-la-llegada-de-turistas-al-caribe-mexicano/>

Cruz Torrero Luis Carlos. (1995). Seguridad, sociedad y Derechos humanos. México: Editorial Trillas, S.A. de C. V.

Dahdá Jorge, (2003). Elementos de turismo. México: Editorial Trillas, S.A. de C. V.

Dammert Lucia y Bailey John. (2005). Seguridad y reforma policial en las Américas. México: siglo xxi editores, s.a. de c.v.

Deconceptos.com, (2018). Control social. Recuperado de: <https://deconceptos.com/ciencias-juridicas/control-social>.

Definición abc, (2018). Definición de establecimiento. Recuperado de: <https://www.definicionabc.com/general/establecimiento.php>

Del Valle Martínez Antonio, (2000). La participación ciudadana en la seguridad pública. En Martínez Medellín Lourdes y Carrillo Huerta Mario M. La participación ciudadana en la prevención del delito y la modernización de la seguridad pública. (pp. 57- 60). Distrito federal, México: Ediciones de la policía federal preventiva.

Enciclopedia de Conceptos, (2017). Turismo. Recuperado de: <http://concepto.de/turismo/>

Enciclopedia de economía, (2018). Comercio al por menor. Recuperado de: <http://www.economia48.com/spa/d/comercio-al-por-menor/comercio-al-por-menor.htm>

Enciclopedia de Conceptos, (2017). Turismo. Recuperado de: <http://concepto.de/turismo/>

Enciclopedia de economía, (2018). Comercio al por menor. Recuperado de: <http://www.economia48.com/spa/d/comercio-al-por-menor/comercio-al-por-menor.htm>

Enciclopedia jurídica. (2014). Política criminal. Recuperado de: <http://www.encyclopedia-juridica.biz14.com/d/pol%C3%ADtica-criminal/pol%C3%ADtica-criminal.htm>

Encuesta nacional de victimización de empresas, (2016). Marco conceptual. Recuperado de: [http://internet.contenidos.inegi.org.mx/contenidos/Productos/prod\\_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/nueva\\_estruc/702825089771.pdf](http://internet.contenidos.inegi.org.mx/contenidos/Productos/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/nueva_estruc/702825089771.pdf)

El financiero, (2016). Así funciona el nuevo sistema penal en México. Recuperado de: <http://www.elfinanciero.com.mx/nacional/asi-funciona-el-nuevo-sistema-de-justicia-penal-en-mexico.html>

Embajada y consulados de Estados Unidos en México, (2018). Iniciativa Mérida. Recuperado de: <https://mx.usembassy.gov/es/our-relationship-es/temas-bilaterales/iniciativa-merida/>

Frühling Hugo, (2003). Policía comunitaria y reforma policial en américa latina; ¿Cuál es su impacto? Recuperado de: <http://www.insumisos.com/lecturasinsumisas/Policia%20comunitaria%20y%20reforma%20policial.pdf>

García Ramírez Sergio, (2000). Delincuencia organizada. México: EDITORIAL PORRUA, S.A.

Garza Salinas Mario A, (2002). Políticas públicas y seguridad en el marco de la acción del estado. Recuperado de: [http://terceridad.net/PyPS/Por\\_temas/10\\_Vinculo\\_E-PS/Apoyo-4/Po\\_Pu\\_martco\\_acci%F3n.pdf](http://terceridad.net/PyPS/Por_temas/10_Vinculo_E-PS/Apoyo-4/Po_Pu_martco_acci%F3n.pdf)

Gamboa de Trejo Ana, (2010). Derecho Penal. México: Oxford University Press México, S.A. de C.V.

Galicia Alejandra, (2018). Llegan elementos del ejército a Quintana Roo; integraran policía militar. Recuperado de: <https://lasillarota.com/quintana-roo-cancun-ejercito-militares-violencia/224178>

Galu comunicación, (2017). Crece la inconformidad de policías municipales en el corredor turístico de Cancún-Tulum. Recuperado de: <http://www.galucomunicacion.com/crece-la-inconformidad-policias-municipales-en-corredor-turistico-cancun-tulum/>

Gob.mx, (2018). Policía Federal ¿qué hacemos? Recuperado de: <https://www.gob.mx/policiafederal/que-hacemos>



Gob.mx, (2016). ¿Qué es el sistema nacional de seguridad pública? Recuperado de: <https://www.gob.mx/sesnsp/acciones-y-programas/que-es-el-sistema-nacional-de-seguridad-publica?idiom=es>

Gobierno de la Republica, (2018). Plan nacional de desarrollo 2013-2018. Recuperado de: <http://pnd.gob.mx/>

González Yesenia, (10 de julio del 2018). Arranco operativo “Verano 2018”. Periódico Por esto, p.4.

González Ruiz Samuel, López Portillo V. Ernesto, Yáñez R. José Arturo, (1997). Seguridad pública en México: problemas, perspectivas y propuestas. México: Universidad Nacional Autónoma de México

Gonzales de la Vega René, (2001). Políticas públicas en materia de criminalidad. México: Editorial Porrúa S.A. de C.V.

Gonzales De la Vega Rene, Aguilar Ruiz Miguel, Salas Chávez Gustavo R., Arenas Villanueva José, (2000). La investigación criminal. México: EDITORIAL PORRUA, S.A. DE C.V

Grunewald Luis, (2018). Seguridad turística. Recuperado de: <http://www.turismoaccesible.com.ar/seguridad/dtoseg.htm>

Guerrero González Perla Elizabeth y Ramos Mendoza José Roberto. (2014). introducción al turismo. México, DF.: Grupo Editorial Patria, S.A. de C.V

Gurría Di-Bella Manuel, (2001). Introducción al turismo. México: Editorial Trillas S.A. de C.V.

Haydt de Almeida Marly, (1994). Amplitud histórica, social, económica y sus perspectivas del turismo en México: Cancún-Tulum. México: Editorial Policromía impresora, S.A. de C.V.

Hernández Diaz Edgar Alfonso, (1999). Proyectos Turísticos formulación y evaluación. México: Editorial Trillas, S.A. de C. V.

Infolliteras.com, (2018). Alemania advierte por inseguridad en centro de Cancún y escalada violenta por elecciones en México. Recuperado de: <http://www.infolliteras.com/articulo.php?id=40844>

Iniciativa Mérida, (2013). Investigación delictiva. guía del participante.

Instituto Aguascalentense de las mujeres, (2010). Programa de capacitación a cuerpos policiacos. Recuperado de: <http://cedoc.inmujeres.gob.mx/ftpg/Aguascalientes/agsmeta5.pdf>

Instituto Nacional de Estadística y Geografía, (2018). Distribución de establecimientos. Recuperado de: <http://www.beta.inegi.org.mx/temas/directorio/>

Instituto Nacional de Estadística y Geografía, (2018). Turismo, ingresos país por destino. Recuperado de: <http://www.inegi.org.mx/sistemas/bie/cuadros estadisticos/GeneraCuadro.aspx?s=est&nc=843&c=30052>

Instituto nacional de estadística y geografía, (2016). Encuesta nacional de victimización de empresas (ENVE) 2016. Recuperado de: <http://www.beta.inegi.org.mx/contenidos/proyectos/encestablecimientos/especiales/enve/2016/doc/presentacion.pdf>

Justicia penal, (2016). ¿Cuáles son las etapas de un proceso en el nuevo sistema de justicia penal? Recuperado de: <https://www.gob.mx/justiciapenal/articulos/cuales-son-las-etapas-de-un-proceso-en-el-nuevo-sistema-de-justiciapenal>.

Lapalabradelcaribe.com, (2018). Inauguran instalaciones de lo que será el cuartel de la policía militar en Cancún. Recuperado de: <http://www.lapalabradelcaribe.com/inauguran-instalaciones-de-lo-que-sera-el-cuartel-de-la-policia-militar-en-cancun/105285/>

Laporta Francisco J. y Álvarez Silvina, (1997). La corrupción política. Madrid: Alianza editorial, S.A.

Ley General de Turismo, (2009). Artículo 1, disposiciones generales. Recuperado de: [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGT\\_221217.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGT_221217.pdf)

Ley orgánica de la administración pública federal, (1976). Artículo 12. Recuperado de: [http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_mex\\_sc\\_anex16.pdf](http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_mex_sc_anex16.pdf)

López Betancourt Eduardo, (1994). Teoría del delito. México: EDITORIAL PORRUA, S.A.

Macionis John J., Plummer Ken, (1999). Sociología. Madrid: PRENTICE HALL.

Madariaga Gutiérrez Mónica. (1993). Seguridad jurídica y administración pública en el siglo XXI. Chile: Editorial Jurídica de Chile

Maguire Mike, Morgan Rod y Reiner Robert, (2008). Manual de criminología segunda edición. México: Oxford University Press México, S.A. de C.V.

Márquez Piñero Rafael, (1999). Derecho Penal parte general. México: Trillas.

México evalúa, (2018). ¿Qué es la prevención del delito y la violencia? Recuperado de: <http://mexicoevalua.org/prevencion/conoce-el-proyecto/que-es-la-prevencion-del-delito-y-la-violencia/>

Milenio.com, (2018). La grave crisis de seguridad en Quintana Roo. Recuperado de: [http://tv.milenio.com/milenio\\_noticias/grave-crisis-seguridad-quintana\\_roo-narcotrafico-milenio-noticias\\_3\\_946735412.html](http://tv.milenio.com/milenio_noticias/grave-crisis-seguridad-quintana_roo-narcotrafico-milenio-noticias_3_946735412.html)

Mincomercio, industria y turismo, (2016). Plan estratégico de seguridad turística. Recuperado de: [https://fontur.com.co/aym\\_document/aym\\_estudios\\_fontur/POLITICAS\\_PUBLICAS\\_2.PDF](https://fontur.com.co/aym_document/aym_estudios_fontur/POLITICAS_PUBLICAS_2.PDF)

Monarque Ureña Rodolfo. (2000). Lineamientos elementales de la teoría general del delito. México: EDITORIAL PORRUA, S.A. DE C.V.

Montero Zendejas Daniel, (2008). Derecho penal y crimen organizado: crisis de la seguridad. México: Editorial Porrúa, S.A. de C.V.

Muñoz Conde francisco y Mercedes García Aran, (2007). Derecho penal. Valencia: Tirant lo Blanch

Muñoz Jiménez Carlos Vicente y Rodríguez Olvera Juan Martin, (2008). Policía preventiva y seguridad pública municipal. México: honorable ayuntamiento de solidaridad.

Monroy Jorge, (2018). Garantizan seguridad en playas y zonas turísticas. Recuperado de: <https://www.eleconomista.com.mx/politica/Garantizan-seguridad-en-playas-y-zonas-turisticas-20180327-0086.html>

Moreno Gonzales Rafael, (2000). Introducción a la criminalística. México: EDITORIAL PORRUA, S.A. DE C.V.

Muñoz Michel, (2018). Rinde frutos estrategia de seguridad en Playa del Carmen. Recuperado de: <https://quintafuerza.mx/quintana-roo/playa-del-carmen/estrategia-de-seguridad-playa/>

Murillo Eva, (2018). Reforzaran Cancún con 60 policías turísticos de buen perfil. Recuperado de: <https://sipse.com/cancun/policia-turistica-zona-hotelera-refuerzo-cancun-recursos-contratacion-seguridad-playas-283427.html>

Neuman Elías, (1997). Los que viven del delito y los otros, la delincuencia como industria. México: siglo xxi editores, S.A. de C.V.

Noticaribe, (2018). Estalla paro de labores de policías ministeriales en todo Quintana Roo. Recuperado de: <http://noticaribe.com.mx/2018/05/17/estalla-paro-de-labores-de-policias-ministeriales-en-cancun-y-chetumal-agentes-de-la-fiscalia-reclaman-mejores-salarios-y-condiciones-laborales-ordenan-no-tender-emergencias-en-la-ciudad/>

Novedades Quintana Roo, (2018). Realizan operativo interinstitucional en la zona hotelera de Cancún. Recuperado de: <https://sipse.com/novedades/operativo-autoridades-vigilancia-playa-cancun-zona-hotelera-293135.html>

Novedades Acapulco, (2018). Militares custodian playas del Acapulco tradicional y el Dorado. Recuperado de: <https://novedadesaca.mx/militares-playas-tradicional-dorado/>

Novedades Chetumal, (17 de julio de 2018). Comuna otorga más capacitación a policías. Periódico Novedades Chetumal, p.9.

Olive Pedro, (2017). Elementos de la división gendarmería se van de Cancún. Recuperado de: <https://sipse.com/novedades/elementos-gendarmeria-policias-retiro-abandono-hotel-cancun-247839.html>

Organización Mundial del Turismo, (2018). Entender el turismo: Glosario básico. Recuperado de: <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>

Organización Mundial del Turismo, (2018). ¿Porque el turismo? Recuperado de: <http://www2.unwto.org/es/content/por-que-el-turismo>

Ortiz Salamanca Álvaro, (11 de mayo de 2018). A estrategia de seguridad estatal: el gobernador se suma a Tulum. Diario de Quintana Roo, pp. 12A.

Pacheco Santos Manuel, (1993). Protéjase contra la delincuencia. México: Editorial trillas.

Palma José, (2018). Llega policía militar a Quintana Roo. recuperado de: <https://noticias.canal10.tv/nota/policiaco/llega-policia-militar-a-q-roo-2018-05-29>

Plan nacional de desarrollo, (2013). Programa sectorial de turismo. Recuperado de: [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/61071/21ps\\_turismoL2015.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/61071/21ps_turismoL2015.pdf)

Plata Luna América, (2007). Criminología, criminalística y victimología. México: Oxford University press México S.A. de C. V.

Policía nacional de Colombia, (2018). Perfil de las unidades de turismo de la policía nacional. Recuperado de: <https://www.policia.gov.co/especializados/turismo/perfil>

Polina León José Gerardo, (2007). La seguridad publica entre la racionalidad y el caos. México: EDITORIAL PORRIA, S.A DE C.V.

Por esto, (27 de julio de 2018). Antros bajo fuego. Periódico Por esto, p.2.

Por esto, (11 de julio de 2018). Balean a gerente de un bar. Periódico Por esto, p.3.

Proceso.com, (2018). Embajada de EU ordena el cierre de su agencia consular en Playa del Carmen. Recuperado de: <https://www.proceso.com.mx/525306/embajada-de-eu-ordena-el-cierre-de-su-agencia-consular-en-playa-del-carmen>

Procuraduría general de la república, (2015). Subprocuraduría de Derechos Humanos, Prevención del Delito y Servicios a la Comunidad. Recuperado de: <https://www.gob.mx/pgr/acciones-y-programas/subprocuraduria-de-derechos-humanos-prevencion-del-delito-y-servicios-a-la-comunidad>

QROO.gob.mx, (2018). Seguridad pública. Recuperado de: <http://qroo.gob.mx/eje-2-gobernabilidad-seguridad-y-estado-de-derecho/seguridad-publica>.

Quito turismo, (2018). Policía turística. Recuperado de: <https://www.quito-turismo.gob.ec/nuestros-servicios/policia-turistica>

Ramírez Cavassa Cesar, (1993). Gestión administrativa para empresas turísticas. México: Editorial Trillas, S.A. de C. V.

Reiss Albert Jr., (1983). Policía y comunidad. En Rico José María. Policía y sociedad democrática. (pp. 186- 210). Madrid, España: Alianza Editorial, S.A.

Reportur.mx, (2018). Hoteleros de Q. Roo: se desploma 30% los turistas de EU este 2018. Recuperado de: <http://www.reportur.com/mexico/2018/03/28/hoteleros-qroo-se-desploma-30-los-turistas-eu-este-2018/>

Rico José María y Chinchilla Laura, (2002). Seguridad ciudadana en América latina. México: siglo veintiuno editores, S.A. de C.V.

Rico José María y Chinchilla Laura. (2002). El sentimiento de inseguridad. En Seguridad ciudadana en América Latina. México: siglo xxi editores, S.A. de C.V.

Rodríguez Manzanera Luis, (2000). Criminología. México: Editorial Porrúa, S.A. de C.V.

Rodríguez Manzanera Luis, (2000). Criminalidad de menores. México: Editorial Porrúa, S.A. de C.V.

Rodríguez Manzanera Luis, (2000). Victimología estudio de la víctima. México: EDITORIAL PORRUA, S.A. DE C.V.

Rosey Axel y León Octavio, (2018). Celebra sector turístico despliegue de militares en la franja de arena. Recuperado de: <https://novedadesaca.mx/celebra-sector-turistico-despliegue-militares-en-la-franja-arena/>

Sánchez Sandoval Augusto, Berumen Arturo, De Giorgi Raffaele, Pavarini Massimo y González Vidaurri Alicia, (2007). Seguridad pública y la teoría de los sistemas en la sociedad del riesgo. México: EDITORIAL PORRUA.

Secretaría de hacienda y crédito público, (2000). Antología de la planeación en México turismo, comunicaciones y transportes, ecología (1984-1988). México: Editorial fondo de cultura económica, S.A de C.V.

Secretaría de turismo, (2006). Comportamiento, avances y perspectivas del turismo en México. México: Editorial del gobierno del cambio

Secretaría de turismo, (2018). Informe de Avance y Resultados del Programa Sectorial de Turismo 2017. Recuperado de: [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/310656/Informe\\_Avance\\_y\\_Resultados\\_2017\\_PS\\_TURISMO.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/310656/Informe_Avance_y_Resultados_2017_PS_TURISMO.pdf)

Secretaría de turismo, (2015). Oferta de servicios turísticos. Recuperado de: <http://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/InventarioTuristico.aspx>

Secretaria de seguridad pública del estado de Baja California, (2018). Proximidad social. Recuperado de: <https://www.seguridadbc.gob.mx/contenidos/pepsocial.php>

Secretaría de turismo, (2018). ¿Qué hacemos? Recuperado de: <https://www.gob.mx/sectur/que-hacemos>

Secretaría de gobernación, (2009). Ley general del sistema nacional de seguridad pública. Recuperado de: [http://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5076728&fecha=02/01/2009](http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5076728&fecha=02/01/2009)

Tovilla Padilla Carlos, (2015). Sistema penal acusatorio. Recuperado de: <http://proyectojusticia.org/sistema-penal-acusatorio-fases-cnpp/>

Trejo Reyes Saúl, (1987). El futuro de la política industrial en México. México: editorial el colegio de México, A.C.

Univision.com, (2018). Matan a periodista en la zona turística de Playa del Carmen, el octavo en México este 2018. Recuperado de: <https://www.univision.com/noticias/asesinatos/matan-a-periodista-en-la-zona-turistica-de-playa-del-carmen-el-octavo-en-mexico-este-2018>

UNODC.org, (2018). Prevención del delito y justicia penal. Recuperado de: <https://www.unodc.org/lpo-brazil/es/crime/index.html>

Uvalle Berrones Ricardo, (1997). Las transformaciones del estado y la administración pública en la sociedad contemporánea. México: Chimal editores, S.A. de C.V.

Valdés de León Luis Carlos, (2018). Policía turística debe orientar visitantes y prevenir el delito. Recuperado de: [http://m.milenio.com/region/Policia\\_Turistica\\_Torreondoble\\_funcion-orientar\\_y\\_vigilar-Carlos\\_Rangel\\_Orona\\_0\\_463153782.html](http://m.milenio.com/region/Policia_Turistica_Torreondoble_funcion-orientar_y_vigilar-Carlos_Rangel_Orona_0_463153782.html)

Varela Avilés Sergio Enrique, (2007). Entrenamiento policial contra delincuentes comunes. México: Editorial Trillas, S.A. de C.V.

Vázquez Jesús, (2017). Inseguridad golpea turismo en Quintana Roo. Recuperado de: <https://www.eleconomista.com.mx/estados/Inseguridad-golpea-a-turismo-de-Quintana-Roo-20171005-0003.html>

Vázquez Jesús, (2017). Supero Riviera maya a Cancún en hotelería. Recuperado de: <https://www.eleconomista.com.mx/estados/Supero-Riviera-Maya-a-Cancun-en-hoteleria-20170104-0081.html>