



**UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO**

---

---

**División de Ciencias Sociales y Económico Administrativas**

**Seguridad Turística: Acercamiento para la conformación de  
un modelo integral para los destinos turísticos**

**Tesis para obtener el grado de:**

**Licenciado en Turismo**

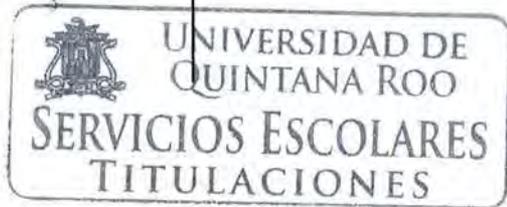
**Presenta**

**Josué David Esquivel**

**Director**

**Dr. Ricardo Jimeno Espadas**

**Chetumal, Quintana Roo, México, Octubre de 2017**







# UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

**División de Ciencias Sociales y Económico Administrativas**  
**Seguridad Turística: Acercamiento para la conformación**  
**de un modelo integral para los destinos turísticos**

Presenta

**Josue David Esquivel**

Trabajo de tesis elaborado bajo la supervisión del comité de asesoría, y aprobado como requisito previo a la defensa para obtener el título de:

**Licenciado en Turismo**

Aprobado por el comité

Director:

Dr. Ricardo Jimeno Espadas

Asesor:

M.A. Fredy Ismael González Fonseca

Asesor:

M.C. Carlos Enrique Hernández Tapia

Chetumal, Quintana Roo, México, octubre de 2017





*A pesar de estar separados por la distancia,  
doy gracias a mis padres,  
quienes me han brindado todo su apoyo,  
y han estado presentes en mi vida,  
sin ustedes nada de esto fuera posible.*

*A mi esposa Carla,  
quien sirve como fuente de inspiración  
y mantiene alegría en mi vida.*

*A quién creyó en mis capacidades,  
reveló mis debilidades,  
y generó disposición para seguir trabajando  
y alcanzar nuevas metas.*

*Thanks God for giving me knowledge, strength, health and life.*



## Índice

1.	Aspectos previos a esta investigación.....	2
2.	Los conceptos sobre seguridad pública y la responsabilidad de proporcionarla .....	7
3.	La relación de la seguridad con el turismo .....	12
4.	Los derechos de los turistas como elementos fundamentales para la seguridad.....	17
5.	Actos violentos en los destinos turísticos .....	29
6.	Violencia suscitada por el narcotráfico en México.....	33
7.	Modelos de conformación policiaca .....	37
8.	Modelos de Seguridad como referentes internacionales.....	38
9.	Resultados .....	54
10.	Conclusiones .....	64

## **Índice de Tablas**

Tabla 1 Principales ideas sobre la Seguridad Pública.....	11
Tabla 2 Referentes de los artículos en las diferentes leyes y/o reglamentos .....	26
Tabla 3 Referentes de los artículos en las diferentes leyes y/o reglamentos (cont....).....	27
Tabla 4. Matriz FODA que realiza CESTUR continuamente.....	42

## **Índice de Esquemas**

Esquema 1 Modelación de participantes y acciones consideradas en la Plataforma Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad Turística de República Dominicana. ....	44
Esquema 2 Elementos del Pan de Seguridad Turística de la República de Colombia. ....	49
Esquema 3 Elementos fundamentales para un nuevo modelo integral de seguridad turística diseñado para la asistencia y orientación del turista. ....	62
Esquema 4 Elementos fundamentales para un nuevo modelo integral de seguridad turística diseñado para la asistencia y orientación del turista (continuación...).....	63

## **Resumen**

Esta investigación consiste en hallar los elementos que deben formar parte de un nuevo modelo integral de seguridad turística diseñado para asistir y orientar a los turistas.

Primero de todo se realizó una investigación del término seguridad pública para conocer sus principales aspectos y conocer a quién corresponde la responsabilidad de proporcionarla para facilitar el entendimiento de la relación que tienen con la actividad turística.

Se llega a la noción de que, la seguridad es sumamente importante en el turismo y que se encuentra entre las necesidades básicas y que, al mismo tiempo, es parte de los factores que consideran los visitantes a la hora de elegir un destino de un destino y permite brindar la máxima confianza posible a los visitantes.

Posteriormente se hace una recopilación de las leyes que los turistas tienen a nivel internacional y nacional que hace posible el respeto por los derechos humanos y que le permite al turista salir de su país a otro y realizar actividades turísticas internamente.

De igual forma se investigan los tipos de actos delictivos que son comunes en los polos turísticos y la gravedad de sus impactos a nivel internacional y nacional en la industria turística para entender la razón por el cual se dan y así tener la noción de los elementos que deben ser incluidos en este modelo integral de seguridad turística para su posible solución.

Por último, para hallar los elementos de dicho modelo, se hizo una investigación del nuevo modelo policial mexicano y una revisión de la plataforma de seguridad turística del Cuerpo Especializado de Seguridad Turística (CESTUR) del país de la República Dominicana y del plan de seguridad turística de Colombia.

# 1. Aspectos previos a esta investigación

## Antecedentes

El turismo durante las últimas décadas, se ha convertido en una actividad económica importante para diferentes países alrededor del mundo; para México no es la excepción, es el sector que representa, para el 2016, el 8.5% del Producto Interno Bruto (PIB), además de generar 9 millones de empleos directos e indirectos (Notimex, 2016).

Prueba de ello es que el destino turístico Cancún, que se encuentra en la parte norte del estado de Quintana Roo, cuenta con una zona hotelera desarrollada exclusivamente para la actividad turística, cuya extensión es de 23 km.

Según datos de la Secretaría de Turismo (2014), este polo turístico satisface las necesidades de 3.3 millones de visitantes anuales; reflejo de que el estado de Quintana Roo tiene un gran peso en las aportaciones al Producto Interno Bruto Turístico del país, cercanas al 48% y cuyo registro es de 9 mil millones de pesos en inversión extranjera realizada en turismo (Conde, 2015).

Sin embargo, existen varios factores que pueden condicionar el éxito de un destino turístico, Armstrong & Ritchie (2007, pp. 175–176) expresan que la seguridad se ha convertido en un factor importante a considerar para la industria turística, y en general para todas las organizaciones dedicadas a la gestión de destinos, debido a la experiencia que tiene la industria, tras haber sido impactada por desastres y crisis económicas por más de 50 décadas.

En el siglo XXI, esta vulnerabilidad se ha vuelto expuesta a través de conductas inducidas por el ser humano, los hechos más evidentes son los ataques terroristas del 11 de septiembre 2001 y el ataque bomba de Bali, hechos que impactaron dramáticamente a la industria turística y en general a los viajes (Blackman & Ritchie, 2007, p. 45).

Otra muestra de la vulnerabilidad de la actividad es la epidemia del virus H1N1 del año 2009, que impactó fuertemente a México y en general al mundo. Este virus provocó que 16 hoteles ubicados en Cancún, Cozumel y la Riviera Maya, suspendieran actividades de manera temporal debido a la baja ocupación turística; la contingencia sanitaria ocasionada por la epidemia de influenza afectó aproximadamente a 10 mil empleos (Conde & Santos, 2009).

Aunado a lo anterior, en México la violencia generada por la delincuencia organizada y el narcotráfico se ha convertido en un problema sofocante, como muestra trágica de estos lamentables sucesos, se pueden mencionar los casos de los destinos turísticos de Acapulco, Guerrero y Mazatlán, Sinaloa.

En Acapulco la violencia casi mata al turismo; así lo manifiesta el periódico El Economista (2015):

Acapulco es el área metropolitana mexicana donde la población se siente más insegura; donde testigos cuentan que hubo más de 500 asesinatos entre enero y agosto en el año 2015 y como resultado los turistas se ven cada vez menos, reiterando que Acapulco recibía alrededor de 30,000 “spring breakers” en el 2009; en el 2011 eran 500 y ahora es difícil ver a alguno.

Este severo problema, se recrudece entre los años 2008 y 2012, periodo en donde bandas del narcotráfico empezaron a tener disputas violentas, causando deterioro en la ciudad, y repercutiendo en la actividad turística, ocasionando la pérdida de visitantes extranjeros.

De forma semejante el narcotráfico ha impactado en Mazatlán, Sinaloa, donde a partir del sexenio del presidente Felipe Calderón en el año 2006, se fueron sumando miles de muertos y consecuentemente se vio afectada la llegada de cruceros turísticos, el impacto fue desde el retiro gradual hasta el retiro definitivo de la ruta por parte de las navieras internacionales; la grave consecuencia fue el nulo arribo de pasajeros a este puerto (Sánchez Mendoza, 2009).

En Cancún, el secuestro express y el secuestro virtual en la zona turística, es la nueva realidad que puso en alerta a las autoridades estatales y municipales, prendiendo focos rojos en la seguridad de turistas nacionales y extranjeros; según estadísticas del Sistema Nacional de Seguridad Pública, en Quintana Roo se reportaron 12 denuncias de secuestro en el 2013, aunque nominalmente represente una baja del 33 por ciento respecto a los 16 reportes del 2012 (Mentado, 2014); no deja de ser una situación preocupante.

Sin embargo, desde entonces la situación no ha mejorado, pues para el año 2016 en el pleno corazón de la zona hotelera de Cancún, se reportaron detonaciones de armas de fuego, dejando como resultado dos muertos, dos lesionados, y la activación del Código Rojo; los hechos se registraron después de las 11 de la noche del 27 de noviembre, en el área de

discotecas de Punta Cancún, a tan sólo unos días de que iniciara la temporada invernal (Sipse, 2016).

Todo lo anterior, es solo una pequeña muestra de los múltiples factores que condicionan la seguridad del turista, así es como se torna necesario identificar cuáles son los elementos que inciden en la seguridad de los destinos turísticos; sobre todo cuando la seguridad del destino es uno de los factores más importantes para los turistas al momento de elegir el destino.

Así es como se considera deber de los destinos turísticos brindar un ambiente de sano esparcimiento y tranquilidad al turista, sin duda su presencia logra coadyuvar a la decisión para realizar el desplazamiento.

## **Planteamiento del Problema**

El turismo representa unos de los ingresos más importantes de nuestra región, y hay múltiples factores que condicionan la seguridad del turista, por lo anterior es necesario identificar cuáles son los que más inciden en que un destino turístico se vea perjudicado ya que la seguridad es uno de los factores más importantes para los turistas al momento de elegir el destino donde ellos quieran disfrutar de su tiempo libre ya sea con familiares, amigos o compañeros de trabajo etc. Es un hecho que ningún individuo le gustaría poner su vida o las demás en peligro.

Los destinos turísticos deben de brindar un ambiente sano y tranquilo al turista convenciéndolo que se desplazaran a un lugar seguro, exentos de riesgos reales o potenciales donde puedan satisfacer sus necesidades.

De lo anterior es importante resaltar que existen diversos indicadores que denotan un incremento en la incidencia delictiva y/o los delitos que están relacionados al sector turístico, del principal destino en el estado de Quintana Roo, específicamente en los 23 km que comprenden la zona hotelera de Cancún.

Tal es el caso como presenta Unión Cancún, publicando que el secuestro express y el secuestro virtual en la zona turística de Cancún, es la nueva realidad que ya puso en alerta a las autoridades estatales y municipales de Benito Juárez, Quintana Roo, y prende lo focos rojos para la seguridad de los turistas nacionales y extranjeros. Según estadísticas del Sistema

Nacional de Seguridad Pública Quintana Roo reportó 12 denuncias de secuestro en el 2013, con una baja de 33 por ciento respecto a los 16 reportes del 2012 (Mentado, 2014).

Así mismo se puede mencionar la triste noticia publicado en Sipse.com reportando que, en el pleno corazón de la zona hotelera de Cancún, se reportaron detonaciones de armas de fuego que dejó como resultado dos muertos y dos lesionados, ocasionando la activación del Código Rojo. Los hechos se registraron después de las 11 de la noche del 27 de noviembre del 2016, en el área de discotecas de Punta Cancún, esto, a tan sólo unos días de que dé inicio la temporada invernal (Sipse, 2016).

### **Justificación**

El éxito o fracaso de un destino turístico depende de su capacidad de proporcionar un entorno seguro a quienes los visitan, además la seguridad es vital para ofrecer un turismo de calidad. En cierta medida los turistas son grupos vulnerables a ser víctimas de las amenazas que genera el entorno turístico debido a que no están familiarizados con los sistemas e infraestructura de emergencias del destino turístico siendo expuestos a riesgos reales. También es de gran importancia tener en cuenta que los visitantes en muchos de los casos no hablan el idioma del país receptor y como resultado precisan de información y seguridad.

Quintana Roo es uno de los estados a nivel nacional que más aporta al PIB nacional en cuanto al sector turístico contribuyendo casi el 50% (Conde, 2015). Por ende, es sumamente importante brindarle al turista un ambiente seguro para satisfacer sus necesidades a través de la creación de un modelo integral de seguridad turística, que cuente con policías turísticos que brinden protección y asistencia a los turistas.

Por lo tanto, para mantener la competitividad del Estado es sustancial que la seguridad forme parte de la oferta turística junto con otros elementos que lleven hacia la calidad de servicios.

### **Objetivo general**

Crear un modelo integral de seguridad turística, para brindar asistencia y protección a los turistas en los 23 km de la zona hotelera de la ciudad de Cancún, Quintana Roo.

### **Objetivo específico**

Determinar los elementos por la cual está compuesto un modelo de seguridad turística.

Identificar otros modelos de seguridad turística a nivel mundial para la conocer su funcionamiento.

Descubrir las principales amenazas de actos delictivos que presenta la zona hotelera de Cancún.

## **Metodología**

La presente investigación se desarrolló en cinco etapas.

Utilizando principalmente una recolección de información en gabinete, la investigación comprende una revisión teórica para después incorporar información cualitativa empírica, obtenida a través de fuentes oficiales de las propias instituciones y de un seminario, en donde se expusieron experiencias de gestión en las corporaciones.

La investigación se desarrolló en cuatro etapas, iniciando en septiembre de 2016 y concluyendo en octubre de 2017.

### **Etapas 1.**

Recolección de información empírica y datos cualitativos en medios de comunicación.

### **Etapas 2.**

Aproximación teórica mediante investigación de gabinete y en medios electrónicos.

### **Etapas 3.**

Análisis documental sobre la legislación concerniente a la seguridad, asistencia y protección integral al turista; existencia, respuesta y aplicabilidad.

Recopilación de experiencias, información histórica y organizacional mediante un seminario.

### **Etapas 4.**

Generar un modelo integral que contribuya a un ambiente de seguridad, asistencia y protección al turista en el destino turístico de Cancún.

## **2. Los conceptos sobre seguridad pública y la responsabilidad de proporcionarla**

El concepto de seguridad proviene del latín *securitas*, hace foco en la característica de seguro; es decir, realza la propiedad de algún lugar u objeto donde no se registran peligros, daños o riesgos (Pérez & Gardey, 2012).

Considerando lo anterior, durante el viaje, la seguridad se convierte en una experiencia que se percibe con la ausencia de peligros o riesgos reales; a ello es importante agregar que:

La seguridad es el sentimiento de protección frente a carencias y peligros externos que afecten negativamente la calidad de vida; en tanto y en cuanto se hace referencia a un sentimiento, los criterios para determinar los grados de seguridad pecarán de tener algún grado de subjetividad. En general, el término suele utilizarse para hacer referencia al conjunto de medidas y políticas públicas implementadas para guarecer a la población del sufrimiento de delitos, en especial de aquellos que pongan en riesgo la integridad física (DefiniciónABC, 2016).

Por su parte, Pacheco Santos (citado en Muñoz Jiménez & Rodríguez Olvera, 2008, p. 15) señala:

La seguridad es la adaptación de medidas preventivas que protejan, dentro de un contexto de sentido común, mediante la combinación de elementos tangibles e intangibles, que proyecten respeto, confianza, tranquilidad y disuadan ejecución ilícitos.

La Organización de la Naciones Unidas (ONU) (2015, p. 8), describe la seguridad como un derecho humano enunciado en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, artículo 3 “Todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona”.

También, es importante señalar que los encargados de proporcionar un ambiente seguro a la ciudadanía en general es el Estado, y esto es posible gracias a la estructura gubernamental y a los diferentes poderes con los que se conforma.

Así es como lo refieren Hernández Tapia, Martínez Martínez, & Herrera Mejía (2015, p. 87):

El gobierno, como parte fundamental del Estado, puede entenderse como la estructura que dirige, administra, reproduce y cuida la aplicación de las reglas formales o institucionales. Entre los poderes que conforman el Estado, se encuentran el Ejecutivo y el Judicial; el primero se consolida a través de la administración pública que tiene a cargo tareas asociadas con la gestión de recursos y la provisión de la seguridad pública, la procuración de justicia y los servicios relacionados con el sistema penitenciario. El poder judicial por su parte es responsable de impartir justicia conforme a las leyes establecidas por el poder legislativo, reconocido como el tercer pilar en la estructura del Estado.

En el mismo sentido, González Vidaurri (2007, p. 11), complementa la idea al señalar que:

La seguridad pública es 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... y debe entenderse como la protección de las garantías ciudadanas por parte de las autoridades del gobierno, en el sentido de proporcionar paz y la seguridad necesarias para que los ciudadanos puedan ejercer las garantías consagradas en la constitución y en los tratados o convenciones internacionales, y cuyo fin sea la vigilancia de esos derechos en la vida cotidiana”.

La Secretaría de Gobernación (2016) señala que la seguridad pública es una función que está a cargo de la Federación, las entidades federativas y municipales, así como se estipula en el artículo 21 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos:

La seguridad pública 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.

Ante lo anterior, Muñoz Jiménez & Rodríguez Olvera (2008, p. 13) también señalan que la seguridad pública es un deber del Estado, pero suscriben que el concepto impreso en la constitución es limitado, ya que en la realidad se integra con otros componentes:

Desde la perspectiva de los deberes del Estado, “la seguridad Pública Objetiva” a primera vista comprende la función y el servicio vinculado al mantenimiento del Estado de Derecho y Salvaguarda de la integridad de los bienes jurídicos, la paz y tranquilidad del entorno. Pero este concepto es limitado, ya que la Seguridad Pública tiene componentes como los sistemas de justicia, penitenciario, educativo, salud y calidad de vida.

Por otra parte, Muñoz Jiménez & Rodríguez Olvera (2008, pp. 17–18) agregan que;

La Seguridad Pública, se ha convertido en un indicador de calidad de vida, su vinculación se encuentra en la “cantidad” de temor que padece el ciudadano por las condiciones externas de la vida citadina: las noticias y el impacto de los medios en la percepción de la criminalidad, la presencia de grafiti en las calles, la percepción de impunidad, la suciedad en vía pública, la reunión de jóvenes en las esquinas de las colonias molestando a los transeúntes, son fuentes generadoras de percepción de inseguridad que influyen en el ánimo de la comunidad, más que el incremento o disminución real o formal de las cifras de criminalidad.

A todo lo anterior, González Vidaurri (2007, p. 22), agrega que en la seguridad pública se pueden distinguir dos categorías; la inseguridad objetiva y la inseguridad subjetiva.

La inseguridad objetiva que es el riesgo real de ser víctima de un delito y la inseguridad subjetiva es la percepción o sensación personal de la posibilidad de ser víctima de un delito, esa inseguridad subjetiva puede estar vinculada realmente a situaciones de menor seguridad objetiva o puede existir independientemente de ella.

El mismo González Vidaurri (2007, p. 24) también resalta que:

La sensación subjetiva de la inseguridad priva a las personas de gozar plenamente de las libertades públicas y del ejercicio de sus derechos. Esta sensación se vive como un sentimiento donde convergen todos los miedos, necesidades e insatisfacciones personales y sociales. Así, la inseguridad en la permanencia del empleo, la pérdida de los servicios sociales de asistencia pública y el destino futura de la familia se suman al riesgo de ser víctimas de un delito. De tal manera que difícilmente puede haber una respuesta parcial que lo satisfaga.

De manera similar Pérez García (2004, p. 10), reconoce las connotaciones objetiva y subjetiva, y enfatiza sobre la importancia de la subjetividad, pues resulta en un elemento fundamental para que los ciudadanos se sientan seguros:

Cuando se habla de seguridad cada quien la percibe de distintas maneras; esto se debe a la naturaleza dual de este término. Tiene tanto una connotación objetiva, como una subjetiva; es decir, al hablar de seguridad, cualquier tipo de seguridad, no sólo se hace referencia a la realidad palpable, sino también a una percepción individual o colectiva sobre el tema... cualquier política encaminada a mejorar la seguridad de los ciudadanos tiene que tomar en cuenta el carácter subjetivo de la seguridad y diseñar estrategias no sólo para disminuir el número de delitos cometidos, sino para que los ciudadanos se vuelvan a sentir seguros y regresen a los espacios públicos.

Hasta aquí hemos hablado sobre el concepto de seguridad pública, a quién corresponde la responsabilidad de proporcionarla y, de los elementos que la componen para su definición, impartición y percepción ciudadana.

En la siguiente tabla, se presentan las principales ideas y aspectos de la seguridad pública identificados por los autores mencionados.

**Tabla 1 Principales ideas sobre la Seguridad Pública**

<b>Autores</b>	<b>Principales ideas</b>	<b>Aspectos</b>
<b>Manuel Pacheco Santos</b>	Adaptación de medidas preventivas que protejan, mediante la combinación de elementos tangibles e intangibles, que proyecten respeto, confianza, tranquilidad y disuadan ejecución ilícitos.	Control social.
<b>Organización de la Naciones Unidas (ONU)</b>	Todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona.	La seguridad como derecho humano.
<b>Alicia González Vidaurri</b>	La seguridad pública es 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.	La protección de las garantías ciudadanas por parte de las autoridades del gobierno.
<b>Secretaría de Gobernación (SEGOB)</b>	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 seguridad pública es una función a cargo de la Federación, las entidades federativas y los Municipios.
<b>Carlos Vicente Muñoz Jiménez &amp; Juan Martín Rodríguez Olvera.</b>	“la seguridad Pública Objetiva” a primera vista comprende la función y el servicio vinculado al mantenimiento del Estado de Derecho y Salvaguarda de la integridad de los bienes jurídicos, la paz y tranquilidad del entorno.	La Seguridad Pública tiene componentes como los sistemas de justicia, penitenciario, educativo, salud y calidad de vida.
<b>Carlos Vicente Muñoz Jiménez &amp; Juan Martín Rodríguez Olvera.</b>	La Seguridad Pública, se ha convertido en un indicador de calidad de vida, su vinculación se encuentra en la “cantidad” de temor que padece el ciudadano por las condiciones externas de la vida citadina.	Percepción de inseguridad que influyen en el ánimo de la comunidad.
<b>González Vidaurri</b>	En cuestión de seguridad pública se distinguen dos categorías: la inseguridad objetiva que es el riesgo real de ser víctima de un delito y la inseguridad subjetiva que es la percepción o sensación personal de la posibilidad de ser víctima de un delito.	La inseguridad subjetiva puede estar vinculada realmente a situaciones de menor seguridad objetiva o puede existir independientemente de ella.
<b>González Vidaurri</b>	La sensación subjetiva de la inseguridad priva a las personas de gozar plenamente de las libertades públicas y del ejercicio de sus derechos.	Esta sensación se vive como un sentimiento donde convergen todos los miedos, necesidades e insatisfacciones personales y sociales.
<b>Gabriela C. Pérez García</b>	Al hablar de seguridad, cualquier tipo de seguridad, no sólo se hace referencia a la realidad palpable, sino también a una percepción individual o colectiva sobre el tema.	La seguridad tiene tanto una connotación objetiva, como una subjetiva.

Fuente: Elaboración propia con base en González Vidaurri (2007); Organización de las Naciones Unidas (2015); Pacheco Santos (citado en Muñoz Jiménez & Rodríguez Olvera, 2008); Secretaria de Gobernación (2016).

### 3. La relación de la seguridad con el turismo

El turismo es una actividad que involucra otros aspectos, además del desplazamiento, el ocio y la prestación de servicios; mismos que, dicho sea de paso, resultan fundamentales para que exista actividad turística. De la Torres (1994, p. 19) señala que:

El turismo es un fenómeno social que consiste en el desplazamiento voluntario y temporal de individuos o grupos de personas que, fundamentalmente por motivos de recreación, descanso, cultura o salud, se trasladan de su lugar de residencia habitual a otro, en el que no ejercen ninguna actividad lucrativa ni remunerada, generando múltiples interrelaciones de importancia social, económica y cultural.

Considerando lo anterior, la actividad turística se muestra compleja sobre todo cuando se asocia con la seguridad; y es precisamente Grünewald (2016, p. N/D) quien señala que existen siete tipos de seguridad que forman parte de la seguridad turística.

Entendemos por seguridad turística la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras, e involucra una serie de aspectos que podemos englobar básicamente en siete puntos:

**Seguridad pública:** sistema que permite el libre desplazamiento del turista por el destino, disminuyendo el porcentaje de situaciones de conflicto, principalmente los hechos delictivos, casos de robos y hurtos y los accidentes.

**Seguridad social:** sistema que permite el libre desplazamiento del turista por el destino ante problemas sociales como movilizaciones, huelgas, etc.

**Seguridad médica:** sistema de prevención, emergencia y protección que permite la asistencia médica al visitante antes de viajar o durante su desplazamiento en el destino turístico.

**Seguridad informativa:** sistema de comunicación que permite el conocimiento de la oferta del destino.

**Seguridad económica:** sistema de reaseguro del viajero para prevenir riesgos desde la óptica económica.

**Seguridad de los servicios turísticos:** sistema que permita la protección del turista durante el desplazamiento por los distintos establecimientos de servicios turísticos y recreativos (hotel, restaurante, agencia de viajes, etc.) del destino turístico.

**Seguridad en eventos:** sistema que permite la protección durante la realización o participación de un evento deportivo, musical, recreativo, etcétera, del visitante del destino.

Aquí resulta prudente señalar que, dada la naturaleza de la actividad turística, existen constantes desplazamientos de personas de un lugar a otro; y es esto precisamente lo que lleva a que existan muchos factores que el turista tiene que valorar en el momento de elegir el destino donde vacacionar, los demás aspectos que valora tienen que ver con la manera en la que ha de satisfacer sus necesidades.

Otros factores, que resultan de gran importancia, están relacionados con los atractivos naturales o culturales que desea visitar, la infraestructura que aspira utilizar, el costo total del viaje que debe incluir desde la partida del lugar de origen hasta su retorno.

Un punto medular de la experiencia turística está relacionado con la accesibilidad a diferentes servicios; así existen turistas que requieren de la facilidad y certeza para contar con habitaciones en hoteles desde el inicio del viaje, en contraste con aquellos que gustan de la aventura y toman decisiones dependiendo de las condiciones que privan en el destino y en cada momento; es decir son turistas que no tienen actividades establecidas.

Entonces, servicios que corresponden en origen a los pobladores, como la accesibilidad al transporte público y la calidad de las vialidades –iluminación, pavimento y señalización-, resultan ser componentes indispensables de la imagen global del destino que percibe el turista considerando la seguridad.

Para Alberto Grünwald (2010, p. 23), la seguridad se encuentra entre las necesidades fundamentales para el turista al momento de elegir un destino.

...las principales necesidades del visitante conscientes e inconscientes en la elección de un destino son la originalidad de la oferta, la calidad, el precio y la seguridad... La seguridad debe ser interpretada como un estado subjetivo que nos permite percibir que nos desplazamos en un espacio exento de riesgos reales o potenciales. La falta de seguridad genera un conflicto, un choque o lucha de valores y derechos.

En el mismo sentido, Handszuh (2010, pp. 8–9) expresa que la seguridad es un punto clave a considerar en la elección de un destino vacacional y es intangible ya que corresponde a la percepción y expectativas individuales:

...la elección de un destino vacacional depende de unos puntos clave, como son “la originalidad de la oferta, la calidad, el precio y la seguridad”. De hecho, dos de estos puntos, la oferta escrita y el precio, son tangibles mientras que la calidad y la seguridad se estrenan y comprueban en el destino y corresponden a distintas percepciones y expectativas individuales, ...es vital para cada ser humano y proviene del mismo instinto de supervivencia y agrega que la seguridad conlleva la inviolabilidad de la persona y el respeto por su integridad mental y física, y los demás derechos y deberes humanos.

Además, hay que mencionar que la seguridad de un destino puede no ser determinante al planificar una salida vacacional; sin embargo, la inseguridad si resultará en la valoración negativa para cualquier destino turístico, máxime si el turista está expuesto a los posibles peligros o riesgos durante la estancia.

Los turistas prefieren, una y otra vez, un lugar donde se perciba tranquilidad, en lugar de elegir un destino hermoso y barato donde exista inseguridad ciudadana porque crea un ambiente desagradable.

Quizá el mejor ejemplo de este caso, se ubica en el destino turístico de Haití y República Dominicana; ambos países ocupan una mitad de una misma isla caribeña, las playas son igualmente bellas en ambos; Haití es más barato que Dominicana, pero la percepción de inseguridad es tan grande, que incluso entre aquellos turistas que gustan de planear vacaciones en el Caribe, no consideran que Haití sea un destino posible (Frigó, 2016).

Entonces, resulta evidente que el turismo solo puede prosperar bajo condiciones pacíficas; y por tanto se puede afirmar que, la percepción sobre falta de seguridad por parte de los turistas crea mala imagen en el destino; y, por tanto, provoca una pérdida de divisas generadas por el turismo.

Ramírez Montero (2010, p. 47), lo expresa de la siguiente manera:

No es secreto que una insuficiencia de garantías de seguridad para el turista podría hacer poco atractivo el desplazamiento de visitantes a un determinado país y con esto dejar de percibir un importante flujo de divisas y de impactos positivos que el turismo genera. Esta limitante obedece en la mayoría de los casos, a una débil estructura tanto para la seguridad física, jurídica como patrimonial de los turistas; a limitadas o ausencia de normas y mecanismos de prevención y mitigación de riesgos y a una carencia de medios de información para los turistas.

Además, cabe señalar que el turismo resulta ser una industria que une a las personas de todo el mundo, que progresivamente va creando conexiones sociales a través de viajes; por lo tanto, cuando un viajero es víctima de un crimen, las afectaciones van más allá del turista agredido.

Muehsam & Tarlow (1996, p. 12), mencionan que:

La industria que une a las personas en este mundo necesariamente interconectado y dependiente de los viajes, los crímenes contra los viajeros tocan a muchas más personas que sólo la parte lesionada y su familia...el no poder viajar seguro significa que las familias están desgarradas; el comercio interurbano, estatal y nacional está en peligro; y los sentimientos locales de claustrofobia en los niveles micro y macro empiezan a surgir. Los expertos en medios pueden afirmar que los crímenes contra los turistas se venden y que más crímenes son reportados, más se mueven al centro del escenario como asuntos estatales, nacionales e internacionales.

Hasta aquí se puede apreciar que la seguridad es sumamente importante en el turismo y que se encuentra entre las necesidades básicas y que, al mismo tiempo, es parte de los factores que consideran los visitantes a la hora de elegir un destino de un destino.

Y, en consecuencia, la seguridad resulta ser un factor para determinar la calidad del destino, de la búsqueda que emprende el turista interesado en la autenticidad y de la armonía que debe prevalecer en su experiencia de viaje.

Por tanto, en un panorama general, se debe procurar que el turismo se realice bajo condiciones pacíficas, esto contribuye para que el destino pueda ser considerado como atractivo y apto para el desarrollo de las actividades turísticas.

La falta de garantías de seguridad para los turistas puede provocar impactos negativos severos, que principalmente repercuten en la pérdida de divisas, y en otros que en primera instancia pueden ser menos valorados, como la pérdida de generación de empleos directos o indirectos que el turismo genera.

Dicho de otra manera, los destinos deben trabajar en brindar la máxima seguridad posible a sus visitantes, y deben promover la reflexión entre los actores de la industria turística, pues en ocasiones dejan de tomar en cuenta que, el crimen en contra de un turista, no solo lo deja a él, en lo individual como víctima.

Los hechos de inseguridad afectan más allá que al turista, en ocasiones puede crear claustrofobia a nivel macro, inclusive de la misma población; pues son sucesos no deseados, y que fácilmente son captados por los medios de comunicación locales, nacionales e inclusive internacionales, cuya difusión en conjunto va creando una mala imagen para el destino.

## **4. Los derechos de los turistas como elementos fundamentales para la seguridad**

Las personas gozan de los derechos humanos por el simple hecho de pertenecer a la especie humana, y sin distinción alguna; conforme a un conjunto de facultades y prerrogativas que pretenden salvaguardar la dignidad individual y colectiva, haciendo posible vivir en libertad. No obstante, el ser humano debe cumplir con una serie de obligaciones y deberes para conservar la paz y fomentar el respeto al derecho ajeno.

Contreras Nieto (2000, p. 7), al referirse a los derechos humanos lo describe como:

El conjunto de facultades, prerrogativas y libertades, que corresponden al hombre por el simple hecho de su existencia; tienen como finalidad salvaguardar la dignidad de la persona humana considerada individual o colectivamente; su observancia comprende una serie de obligaciones y deberes, tanto para el Estado, como para los individuos, cuyo cumplimiento debe ser garantizado por el orden jurídico nacional e internacional, para la conservación de la paz social y la consolidación de la democracia.

El tema, como centro de discusión sobre los derechos humanos, toma auge después de que se reconoció la situación en la que se encontraban sumergidas las grandes naciones al no poder evitar la segunda guerra mundial.<sup>1</sup>

Y se debió a esta gran conflagración, que algunos países del mundo optaron por formar la Organización de las Naciones Unidas (ONU), compuesta por cincuenta naciones, entre ellas México el mismo año que concluyó la guerra, teniendo como objetivo:

...preservar a las generaciones venideras del flagelo de la guerra que dos veces durante nuestra vida ha infligido a la Humanidad sufrimientos indecibles, a reafirmar la fe en los derechos fundamentales del hombre, en la dignidad y el valor de la persona humana, en la igualdad de derechos de hombres y mujeres y de las naciones grandes y pequeñas (Naciones Unidas, 2017a).

---

<sup>1</sup> Conflicto desastroso que estalló en el viejo continente en el año 1914 y culminó en 1945 (Ayén Sánchez, 2012).

En la actualidad, esta organización está compuesta por 196 Estados independientes que se han reunido con el fin de trabajar en pro de la paz mundial y el desarrollo social, buscando cumplir los siguientes propósitos:

...mantener la paz a través del mundo; fomentar relaciones de amistad entre las naciones; colaborar para ayudar a los pobres a salir de la pobreza, combatir el hambre, las enfermedades, el analfabetismo, y estimular el respeto a los derechos humanos y a las libertades fundamentales de todos y servir como un centro que ayuda a las naciones a alcanzar sus objetivos (Naciones Unidas, 2017b).

Poco tiempo después de la creación de la ONU, el 26 de junio de 1945, se firma la Carta de las Naciones Unidas fundamentada en la promoción y protección de los derechos humanos. Textualmente en el párrafo tercero del artículo uno, se estipula que uno de los propósitos de las Naciones Unidas será *“promover y alentar el respeto por los derechos humanos y las libertades fundamentales para todos sin distinción de raza, sexo, idioma o religión”* (De la Torres Martínez, 2006, p. 62).

Lo anterior fue el inicio para que posteriormente, la Asamblea General de las Naciones Unidas en su Resolución 217 A (III), formalizara en el artículo 2 de la Declaración Universal de los Derechos humanos que:

Toda persona tiene todos los derechos y libertades proclamados en esta Declaración, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición (Organización de las Naciones Unidas, 2015).

Considerando lo anterior, el turismo además de formar parte de los derechos de las personas como se podrá apreciar más adelante en artículo 13 y 24, sirve como un medio para alcanzar algunos de los reconocidos en la Declaración de los Derechos Humanos, ya que a través de este fenómeno se impulsa la equidad social y la conservación de la integridad del ser humano.

Dicho de otra manera, el turismo es una actividad económicamente importante en el mundo ya que está ligado a contribuir a la paz mundial por su naturaleza de conectar diferentes naciones a través de los viajes, considerando que toda persona debe ser respetado en cualquier lugar que se encuentre.

Sin embargo, para alcanzar una armonía entre las naciones, debe existir un esfuerzo en conjunto de todos los Estados para promover la cooperación internacional y desarrollar la actividad turística en un ambiente de amistad, donde se fomente la protección de los derechos humanos de todo individuo sin importar su nacionalidad, color, sexo y otras distinciones.

Aquí es importante señalar que, la Organización Mundial del Turismo (OMT) (1980, pp. 1–2), expone en la Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial que el turismo es:

...una actividad esencial de la vida de las naciones, por sus consecuencias directas para los sectores sociales, culturales, educativos y económicos de las sociedades nacionales y para sus relaciones internacionales en todo el mundo. Su auge está vinculado al desarrollo socioeconómico de las naciones y estriba en el acceso del hombre al descanso creativo y a las vacaciones y a su libertad de viaje, en el marco del tiempo libre y del ocio, cuya naturaleza profundamente humana subraya. Su existencia misma y su desarrollo están íntegramente vinculados a un estado de paz duradera, al cual el turismo, por su parte, está llamado a contribuir.

Como todo individuo tiene la libertad de desplazarse de un lugar a otro para disfrutar de su tiempo de ocio, ya que posee derechos tanto en el ámbito nacional e internacional, mismos que están ordenados jurídicamente con la finalidad de salvaguardar la dignidad de cada ser vivo.

Lo anterior queda expresado en el artículo 13 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos:

Toda persona tiene derecho a circular libremente y a elegir su residencia en el territorio de un Estado... Toda persona tiene derecho a salir de cualquier país, incluso el propio, y a regresar a su país (Organización de las Naciones Unidas, 2015, p. 28).

Además, el artículo 24 de la misma Declaración Universal de Derechos Humano señala que, todas personas tienen derecho al tiempo libre, vacaciones pagadas y derecho al descanso:

Toda persona tiene derecho al descanso, al disfrute del tiempo libre, a una limitación razonable de la duración del trabajo y a vacaciones periódicas pagadas (Organización de las Naciones Unidas, 2015).

Incluso, la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos que está vinculado a los tratados internacionales de la cual el país forma parte por el simple hecho de pertenecer a las Naciones Unidas, le garantiza a toda persona que se encuentre dentro del territorio nacional de gozar de los derechos reconocidos en esta Constitución.

En diferentes artículos de la constitución mexicana se utilizan los derechos humanos como esencia, de tal manera que en el resto del ordenamiento jurídico y de su aplicación mediante los poderes constituidos, se deben respetar y garantizar su permanencia en un ambiente de tranquilidad, paz y desarrollo económico.

Por lo tanto, este respeto expresado en la legislación le permite al turista visitar el país de manera legal e implica la libertad de entrar y salir del Estado, transitar libremente y tener la certeza de que la Nación está comprometida a salvaguardar su integridad física o patrimonial.

La relación de los derechos humanos y el turismo está plenamente reflejada en el artículo 1 de Constitución Mexicana; Samaniego Santamaría (2015, p. 196), señala que a todo individuo se le otorgan los derechos que esta consagra, ya que las normas relativas a los derechos humanos se deberán interpretar acorde a los tratados internacionales, favoreciendo la protección más amplia de las personas.

Art. 1 En los Estados Unidos Mexicanos todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en esta Constitución y en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte, así como de las garantías para su protección, cuyo ejercicio no podrá restringirse ni suspenderse, salvo en los casos y bajo las condiciones que esta Constitución establece (Camara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 2017, pp. 1–2)

En el artículo 4 constitucional, se establece el derecho a la igualdad entre el hombre y la mujer, y el derecho a la salud; por lo que, cualquier persona que sufra un accidente durante su estancia turística, se le debe prestar la atención medica sin distinción ni restricción alguna en casos urgentes por los hospitales y clínicas públicas (Samaniego Santamaría, 2015).

Art. 4 El varón y la mujer son iguales ante la ley. Esta protegerá la organización y el desarrollo de la familia... Toda persona tiene derecho a la protección de la salud (Camara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 2017).

La libertad de expresión, presente en el artículo 6, permite al turista expresarse libremente, siempre y cuando no se trate de asuntos políticos internos del país; en caso de violar esta disposición, se le puede expulsar en cualquier momento del territorio mexicano sin necesidad de un juicio previo, así se encuentra estipulado en el artículo 33 constitucional.

Esto mismo, le garantiza al turista su derecho a la petición, por lo que puede realizar cualquier petición a las autoridades del Estado, y estas tienen la obligación de responder en breve término, conforme a la legislación correspondiente (Samaniego Santamaría, 2015).

Art. 6 La manifestación de las ideas no será objeto de ninguna inquisición judicial o administrativa, sino en el caso de que ataque a la moral, la vida privada o los derechos de terceros, provoque algún delito, o perturbe el orden público; el derecho de réplica será ejercido en los términos dispuestos por la ley. El derecho a la información será garantizado por el Estado (Camara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 2017).

Art. 33 El Ejecutivo de la Unión, previa audiencia, podrá expulsar del territorio nacional a personas extranjeras con fundamento en la ley, la cual regulará el procedimiento administrativo, así como el lugar y tiempo que dure la detención... Los extranjeros no podrán de ninguna manera inmiscuirse en los asuntos políticos del país (Camara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 2017).

Otro derecho del que gozan los turistas se encuentra en el artículo 11 constitucional, permitiendo la libertad de tránsito dentro del país, sin necesidad de pasaporte u otro requisito, permitiéndole cambiar de domicilio durante su estancia sin necesidad de avisar al Instituto Nacional de Migración (INM); tal como es el caso de un residente temporal. Sin embargo, una de las condicionantes para ejercer este derecho es, que el visitante extranjero cuente con pasaporte y cumpla con las leyes del INM para entrar y salir del país.

Art. 11 Toda persona tiene derecho para entrar en la República, salir de ella, viajar por su territorio y mudar de residencia, sin necesidad de carta de seguridad, pasaporte, salvoconducto u otros requisitos semejantes. El ejercicio de este derecho estará subordinado a las facultades de la autoridad judicial, en los casos de responsabilidad criminal o civil, y a las de la autoridad administrativa, por lo que toca a las limitaciones que impongan las leyes sobre emigración, inmigración y salubridad general de la República, o sobre extranjeros perniciosos residentes en el país (Camara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 2017).

Lo referente al derecho de seguridad jurídica, se expresa en el artículo 13 constitucional:

Art. 13 Nadie puede ser juzgado por leyes privativas ni por tribunales especiales. Ninguna persona o corporación puede tener fuero, ni gozar más emolumentos que los que sean compensación de servicios públicos y estén fijados por la ley (Camara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 2017).

Por lo tanto, los turistas tienen el derecho a que se les aplique el marco jurídico general en iguales condiciones que a los habitantes del país, enfatizando que:

No se le puede aplicar de manera retroactiva en su perjuicio, y no pueden ser molestados o privados de sus posesiones, papeles o derechos sin que estos se encentren debidamente ordenados por una autoridad competente que funde y motive sus decisiones, les permita defenderse y observar las formalidades esenciales del procedimiento (Samaniego Santamaría, 2015).

Sobre el acceso a la justicia, el artículo 17 de la constitución le otorga al turista la garantía de acudir a los tribunales del país para que se les haga justicia en caso de un delito en contra de su persona, o por el no cumplimiento de un contrato con algún prestador de servicios turísticos.

Art. 17 Ninguna persona podrá hacerse justicia por sí misma, ni ejercer violencia para reclamar su derecho... Toda persona tiene derecho a que se le administre justicia por tribunales que estarán expeditos para impartirla en los plazos y términos que fijen las leyes, emitiendo sus resoluciones de manera pronta, completa e imparcial. Su servicio será gratuito, quedando, en consecuencia, prohibidas las costas judiciales (Camara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 2017).

La cual, deberá ser impartida por tribunales de forma gratuita, pronta y expedita (Samaniego Santamaría, 2015); por otro lado, si un turista extranjero es participe de un delito, deberá ser tratado en un centro de reclusión del territorio nacional, y tiene derecho a solicitar el traslado a su país para cumplir con sus sanciones.

Esto es posible gracias a los tratados internacionales de las cuales forma parte México, así queda señalado en el párrafo 7 del artículo 18 de la constitución:

... los sentenciados de nacionalidad extranjera por delitos del orden federal o del fuero común, podrán ser trasladados al país de su origen o residencia, sujetándose a los Tratados Internacionales que se hayan celebrado para ese efecto. El traslado de los reclusos sólo podrá efectuarse con su consentimiento expreso (Camara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 2017).

Habría que mencionar que, la práctica del turismo religioso en México es permitido con total respeto y tolerancia hacia cualquier religión; esto es gracias a la libertad de culto que se garantiza en el artículo 24 constitucional.

Art. 24 Toda persona tiene derecho a la libertad de convicciones éticas, de conciencia y de religión, y a tener o adoptar, en su caso, la de su agrado. Esta libertad incluye el derecho de participar, individual o colectivamente, tanto en público como en privado, en las ceremonias, devociones o actos del culto respectivo, siempre que no constituyan un delito o falta penados por la ley. Nadie podrá utilizar los actos públicos de expresión de esta libertad con fines políticos, de proselitismo o de propaganda política.

Este derecho es totalmente opuesto a lo que, de manera común, ocurría en la época previa a la independencia mexicana, cuando solo se reconocía, en la Constitución de 1824, como religión oficial a la Católica, Apostólica y Romana (Samaniego Santamaría, 2015).

Por último, el artículo 29 constitucional establece que los derechos fundamentales pueden ser suspendidos en caso de invasión, perturbación grave de la paz pública o cualquier otro que ponga en peligro a la población:

Art. 29 En los casos de invasión, perturbación grave de la paz pública, o de cualquier otro que ponga a la sociedad en grave peligro o conflicto, solamente el Presidente de los Estados Unidos Mexicanos, con la aprobación del Congreso de la Unión o de la Comisión Permanente cuando aquel no estuviere reunido, podrá restringir o suspender en todo el país o en lugar determinado el ejercicio de los derechos y las garantías que fuesen obstáculo para hacer frente, rápida y fácilmente a la situación; pero deberá hacerlo por un tiempo limitado, por medio de prevenciones generales y sin que la restricción o suspensión se contraiga a determinada persona (Camara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 2017).

Complementando las garantías jurídicas, el 17 de junio de 2009 promovido por la Secretaría de Turismo (SECTUR), se publicó la Ley General de Turismo en México, cuyo orden público e interés social, tiene como objetivo regular las actividades turísticas en el país de manera coherente, y establecer las bases generales de coordinación de las facultades concurrentes entre el Ejecutivo Federal, Estados, Municipios y el Distrito Federal; así como la participación de los sectores, social, y privados.

Además, la Ley General del Turismo establece derechos y obligaciones de las instituciones, que van dirigidos a proteger la integridad física y los derechos de los turistas.

La protección de la integridad física de los turistas queda expresada en el artículo 7, señalando que SECTUR debe analizar y coadyuvar con la Secretaría de Seguridad Pública, en aquellos casos que se determinen como necesarios.

Además, en el mismo artículo, se menciona la necesidad de instrumentar, en coordinación con la Procuraduría Federal del Consumidor, normas y procedimientos tendientes a garantizar la protección de los derechos de los usuarios de servicios turísticos, incluyendo métodos alternativos que, resuelvan conflictos ante los incumplimientos de prestadores de servicios turísticos (Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 2015).

El artículo 9 atribuye a los Estados, conforme a lo dispuesto en la Ley General de Turismo, y a las leyes locales en materia turística, a participar en programas de prevención y atención de emergencia y/o desastres; así como en acciones para la gestión integral de los riesgos, conforme a las políticas y programas de protección civil que, al efecto se establezcan. Además, se debe brindar orientación y asistencia al turista para canalizar las quejas de éstos, ante la autoridad competente (Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 2015).

También, en el artículo 16, se fomenta el derecho que tiene toda persona a realizar actividades de turismo; indicando que, la Secretaría impulsará y promoverá el turismo social mediante todos los instrumentos y medios, otorgando facilidades y equidad, para que toda persona pueda viajar con fines recreativos, deportivos, educativos y culturales en condiciones económicas adecuadas, con seguridad y comodidad (Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 2015).

Sobre los derechos del turista, el artículo 58 señala que, posee derechos como consumidor, que deben ser garantizados a través de obligaciones que los prestadores de servicios turísticos deben cumplir al momento de ofrecer sus servicios, o, cuando ocurra una transacción de compra y venta.

Las obligaciones, de acuerdo con la Cámara de Diputados (2015), son:

Anunciar visiblemente en lugares de acceso al establecimiento la dirección, teléfono o correo electrónico, tanto del responsable del establecimiento, como de la autoridad competente para que el turista pueda presentar sus quejas.

Deben ser precisos en informar sobre los precios, tarifas, condiciones, características y costo total de los servicios que los turistas requieran y al mismo tiempo se debe cumplir con lo pactado en termino de los servicios utilizados respetando los precios, tarifas y promociones acorde a lo anunciado.

Los prestadores de servicios turísticos deben expedir factura detallada, nota de consumo o documento fiscal que respalde los cobros realizados a cambio de los servicios turísticos proporcionados sin que el turista lo solicite.

Además, el artículo 59 indica que no habrá discriminación de ninguna naturaleza en contra de persona alguna, en los términos del orden jurídico nacional durante la prestación y uso de los servicios turísticos (Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 2015).

En correspondencia a las obligaciones mencionadas, la Ley General del Turismo, en el artículo 61, estipula que se derivan en derechos de los turistas:

Recibir información útil, precisa, veraz y detallada, con carácter previo, sobre todas y cada una de las condiciones de prestación de los servicios turísticos.

Obtener los bienes y servicios turísticos en las condiciones contratadas, y los documentos que acrediten los términos de contratación; y, en cualquier caso, las correspondientes facturas o comprobantes fiscales legalmente emitidas.

Recibir del prestador de servicios turísticos, los bienes y servicios de calidad, acordes con la naturaleza, cantidad y categoría que ostente el establecimiento elegido.

Recibir los servicios sin ser discriminados en los términos del artículo 59 de la Ley.

Disfrutar el libre acceso y goce de todo el patrimonio turístico, así como su permanencia en las instalaciones, sin más limitaciones que las derivadas de los reglamentos específicos de cada actividad.

Contar con las condiciones de higiene y seguridad de sus personas y bienes en las instalaciones y servicios turísticos, en los términos establecidos en la legislación correspondiente.

Sin embargo, es necesario mencionar que, así como la Ley General del Turismo otorga derechos, en el artículo 62 se establecen los siguientes deberes de los turistas:

Observar las normas usuales de convivencia en los establecimientos turísticos.

Respetar el entorno natural y patrimonio cultural de los sitios en los que realice una actividad turística.

Acatar las prescripciones particulares de establecimientos mercantiles y empresas cuyos servicios turísticos disfruten o contraten y, particularmente las normas y reglamentos mercantiles de uso o de régimen interior.

Pagar el precio de los servicios utilizados en el momento de la presentación de la factura o del documento que ampare el pago en el plazo pactado.

Hasta el momento se han presentado los artículos correspondientes a cuatro instrumentos legales que garantizan los derechos de los turistas; a continuación, se presenta una tabla que especifica las leyes y/o reglamentos y los artículos correspondientes.

**Tabla 2 Referentes de los artículos en las diferentes leyes y/o reglamentos**

<b>Ley o reglamento</b>	<b>Artículo</b>	<b>Referentes</b>
<b>Carta de las Naciones Unidas</b>	Artículo 1	Promover y alentar el respeto por los derechos humanos y las libertades fundamentales para todos sin distinción de raza, sexo, idioma o religión.
<b>Declaración Universal de los Derechos humanos</b>	Artículo 2	Toda persona tiene todos los derechos y libertades sin distinción alguna.
	Artículo 13	Toda persona tiene derecho a circular libremente y a elegir su residencia en el territorio de un Estado.
	Artículo 24	Toda persona tiene derecho al descanso, al disfrute del tiempo libre, a una limitación razonable de la duración del trabajo y a vacaciones periódicas pagadas

Fuente: Elaboración propia con base en De la Torres Martínez (2006); Organización de las Naciones Unidas (2015).

**Tabla 3 Referentes de los artículos en las diferentes leyes y/o reglamentos (cont....)**

<b>Ley o reglamento</b>	<b>Artículo</b>	<b>Referentes</b>
<b>La Constitución Política Mexicana</b>	Artículo 1	Todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en esta Constitución.
	Artículo 4	Igualdad de género y derecho a la protección de la salud.
	Artículo 6	Derecho que le permite al turista expresarse libremente, siempre y cuando no se trate de asuntos políticos internos del país.
	Artículo 33	El Ejecutivo de la Unión, previa audiencia, podrá expulsar del territorio nacional a personas extranjeras con fundamento en la ley. Los extranjeros no podrán de ninguna manera inmiscuirse en los asuntos políticos del país.
	Artículo 11	Derecho para entrar en la República, salir de ella, viajar por su territorio y mudar de residencia.
	Artículo 13	Nadie puede ser juzgado por leyes privativas ni por tribunales especiales.
	Artículo 17	Derecho a que se le administre justicia por tribunales que estarán expeditos para impartirla en los plazos y términos que fijen las leyes.
	Artículo 18	Los sentenciados de nacionalidad extranjera por delitos del orden federal o del fuero común, podrán ser trasladados al país de su origen.
	Artículo 24	Toda persona tiene derecho a la libertad de convicciones éticas, de conciencia y de religión, y a tener o adoptar, en su caso, la de su agrado.
	Artículo 29	Suspensión de los derechos y garantías en caso de invasión, perturbación grave de la paz pública o cualquier otro que ponga en peligro a la población
<b>Ley General de Turismo en México</b>	Artículo 7	Protección de la integridad física de los turistas y la protección de sus derechos como usuarios de los servicios turísticos.
	Artículo 9	Brindar orientación y asistencia al turista y canalizar las quejas de éstos ante la autoridad competente.
	Artículo 16	Equidad para el viajero con fines recreativos, deportivos, educativos y culturales en condiciones adecuadas de economía, seguridad y comodidad.
	Artículo 58	Deberes y obligaciones de los prestadores de servicios turísticos que protegen los derechos de consumidor de los turistas.
	Artículo 59	No habrá discriminación de ninguna naturaleza en contra de persona alguna, en los términos del orden jurídico nacional durante la prestación y uso de los servicios turísticos.
	Artículo 61	Derechos de los turistas en los términos previstos en esta ley, con independencia de los derechos que les asisten como consumidores.
	Artículo 62	Los deberes de los turistas; Observar las normas, respetar el entorno natural y patrimonio cultural, acatar las prescripciones particulares, las normas y reglamentos de los establecimientos mercantiles, y pagar el precio de los servicios utilizados.

Fuente: Elaboración propia con base en Camara de Diputados del H. Congreso de la Unión (2017).

Como resultado del análisis de los instrumentos que garantizan los derechos de los turistas, podemos concluir que, los derechos humanos son esenciales para que los turistas puedan gozar de sus libertades y satisfacer sus necesidades como viajeros sin ser discriminados por raza, sexo, idioma, religión o alguna otra distinción.

Estos derechos en el orden jurídico nacional e internacional son elementos fundamentales para la protección de la integridad física y económica del turista, y les permiten circular libremente desde su lugar de origen a otro país y regresar.

El turismo además de ser una actividad económica importante en el mundo busca contribuir a la paz mundial concibiendo armonía y eliminando la discriminación a través de promover derechos.

La Constitución Política Mexicana está elaborada de tal forma que, se ajuste a los tratados internacionales firmados por México, promueve la cooperación internacional y busca consolidar el turismo social, desarrollando la actividad turística en un ambiente de amistad.

La Ley General del Turismo se crea para reforzar, de cierta manera, lo expresado en la Constitución Mexicana; regularizando las actividades turísticas por medio del trabajo en conjunto entre las facultades concurrentes de diferentes instituciones, implementando programas de prevención de emergencias y desastres, brindándole orientación y asistencia al turista, además de procurar que se canalicen las quejas ante la autoridad competente, y, proteger sus derechos como usuarios de los servicios turísticos en el país.

## **5. Actos violentos en los destinos turísticos**

La violencia es parte de las características del mundo donde vivimos, y esto se puede apreciar fácilmente en los noticieros nacionales e internacionales; donde se hace evidente que algunos actos de violencia están dirigidos hacia individuos residentes, figuras políticas, gente de negocios o famosos; otros son conducidos hacia la sociedad, en donde no existe una víctima predeterminada, pero sí hacia un grupo que especialmente puede apreciarse como vulnerable; en este grupo se consideran los turistas.

Los motivos de los actos delictivos pueden ser sociales o económicos; aquí se consideran los robos, asaltos y homicidios; mientras que los motivos de otros crímenes, son políticos; tales como ataques terroristas, disturbios y las guerras internacionales (A. Pizam, 1999).

Sin embargo, el mismo Pizam (1999), resalta que tal como se ha comprobado en la historia; no importa quién sea la víctima y los motivos por los cuales sucedan; pues cuando existe una frecuencia relativamente alta de daños corporales o de pérdidas de vidas, la imagen del destino turístico se ve afectada, y paulatinamente se va reflejando en la disminución de llegadas turísticas.

Por su parte, Bar-On (1996) señala que la violencia puede afectar la actividad turística de manera que, los turistas pueden llegar a temer ser asesinados o heridos, y/o encontrarse involucrados en una experiencia desagradable, que les arruinaría sus planes de visita.

Además, el efecto de violencia contra los turistas fácilmente capta la atención de los medios, principalmente internacionales; generando mayor impacto mediático si las víctimas son miembros de su país. Esto en el corto plazo va creando una mala imagen para el país receptor.

El efecto de la violencia en los destinos turísticos es mediáticamente apreciable, pero su diseminación se torna en un fenómeno complejo; las personas interesadas en la persecución criminal toman en cuenta la movilidad geográfica, y saben que la violencia va tendiendo a concentrarse en áreas donde las oportunidades para las actividades criminales son mayores.

Entonces, es de esperarse que los destinos donde se existen grandes concentraciones de actividades turísticas, con ciudadanos extranjeros, crean fácilmente oportunidades asociadas a las actividades ilegales, atrayendo a los delincuentes a estas zonas; además estimulan a las personas residentes a participar en actividades ilegales (Jud, 1975).

Una entre muchas otras razones, por la cual los destinos turísticos son propensos a ser anfitriones de actos de violencia, son los comportamientos que tienen los turistas; Brunt (2000), menciona que estos son vulnerables a ser víctimas de crímenes porque son vistos como personas pudientes que cargan objetos y aparatos costosos, que a su vez se encuentran muy relajados y distraídos durante la mayor parte de su estancia.

Incluso, es probable que un turista no esté enterado de las zonas de peligro y tengan actitudes de riesgo y descuidos que incluso, son comportamientos no habituales en su lugar de residencia; así terminan convirtiéndose en blancos fáciles para los criminales. Además, existe evidencia estadística que demuestra que los turistas son menos probables a presentar denuncias y/o levantar cargos si el criminal es atrapado (Brunt et al., 2000).

Por otra parte, los actos de violencia con motivos políticos pueden causar destrucción masiva de vidas y bienes; claros ejemplos de ello son la guerra y el terrorismo. Estos tienen mayor impacto en la actividad turística que aquellos actos que van dirigidos individualmente, y aunque pueden llegar a causar la pérdida de vida, daños corporales como asaltos y violación.

Algo no menos importante, es que los actos que solo causan pérdida de propiedades podrían tener un impacto mínimo o negligente en la demanda turística (A. Pizam, 1999).

Los actos de violencia más lamentables para el turismo, es el terrorismo, pues además de que causa pérdidas de vidas, sufrimiento humano, daños de propiedad pública y privada, deterioran inmediatamente las llegadas de turistas al destino.

Tal fue el caso de París, atacado en la noche del viernes 13 de noviembre del 2015, donde hombres armados y atacantes suicidas embistieron, al mismo tiempo, en una sala de conciertos, un estadio de fútbol, en diversos restaurantes y bares que se encontraban alrededor, dejando 130 muertos y cientos de heridos; el propio Presidente, François Hollande, describió los ataques como un acto de guerra organizado por el grupo islámico IS (BBC News, 2015).

Un año después de que los Islamitas sembraron el terror en París, la ciudad de la Luz está luchando por restaurar su brillo, mientras los temerosos turistas se mantienen en masa.

Esto se reflejó en las llegadas de turistas a Francia, ya que sufrió una baja de 8.1% en los meses de enero a octubre. Frederic Valletoux le expresó a la Agence France-Presse (AFP) que, los efectos son duraderos y sin precedentes, dejando a muchas pequeñas empresas de rodillas (The Local, 2016).

Por otro lado, el periódico The Guardian (2016), publicó que los ataques terroristas han asustado a miles de turistas de la ciudad de París, lo cual ha dejado una pérdida de 750 millones de euros en los ingresos de la región.

Tras este ejemplo, podemos intuir que las razones por la cual los terroristas consideran ataques en los destinos turísticos son porque ayuda a lograr los objetivos estratégicos de manera fácil.

Ante todo, los terroristas utilizan los centros turísticos como cubierta para sus actividades, porque buscan desestabilizar la economía del país, sabiendo que el turismo es un motor económico para muchas naciones; de esta manera es posible obtener la atención de los medios internacionales de forma instantánea.

En los destinos turísticos, la cantidad de diferentes idiomas y razas provenientes de todo el mundo, proporcionan al terrorista camuflaje y seguridad; siendo los propios destinos quienes ofrecen muchas oportunidades de elegir puntos estratégicos o blancos (Sönmez, Apostolopoulos, & Tarlow, 2013).

En ello, se plantea que existe una relación directa del destino con la frecuencia de los actos delictivos, y se ha comprobado que mientras más contante sucedan, mayor será el impacto que sufran los destinos turísticos sin importar que los crímenes vayan dirigidos, o no, hacia los turistas.

Esto se debe a que, eventualmente los crimines se convertirán en la noticia del día, en donde los medios locales e internacionales influyen para sembrarle miedo a los turistas, impidiendo que planifiquen sus traslados a ese destino.

Dimanche & Lepetic (1999), informan que más de 400 crímenes fueron cometidos en Nueva Orleans en 1994, y aunque raramente el polo turístico sea la escena de los crímenes, ocasionalmente se reportaron homicidios de turistas en la ciudad; sin embargo, cualquier tiroteo en alguna parte de la ciudad, aunque no sea una zona turística, conforma la portada del periódico local y de los noticiarios de la noche, contribuyendo a una sensación de inseguridad que se percibe principalmente por los residentes y, aún peor, por los visitantes.

En estas situaciones del destino, no solo los residentes, sino también los turistas sufren regularmente robos y asaltos; incluso en las calles de Barrios prestigiosos; mientras tanto, a medida que los medios difunden las historias de crímenes, la gente percibe, cada vez más, que la ciudad es peligrosa y temen por su seguridad.

Como ejemplo de lo anterior, según Dimanche & Lepetic (1999) podemos afirmar que, la situación del crimen en Nueva Orleans ha sido publicitada internacionalmente en revistas sobre asesinatos en las ciudades en publicaciones de The Economist.

## **6. Violencia suscitada por el narcotráfico en México**

A partir del sexenio 2006-2012 del presidente Felipe Calderón Hinojosa, se elevó el nivel de violencia en México; los homicidios se dispararon debido a cambios estructurales en el negocio del narcotráfico y las medidas gubernamentales para combatir al crimen organizado.

Más de 50.000 muertes se registraron en 2011 relacionadas con el narcotráfico, la mayoría de estas muertes fueron causadas por confrontaciones entre carteles de drogas, compitiendo por el control de rutas y lugares estratégicos para el tráfico y distribución hacia el mercado más grande del mundo, los Estados Unidos (Robles, Calderón, & Magaloni, 2013).

Sin embargo, esta creciente batalla entre carteles del narcotráfico ha generado afectaciones al sector turístico de México, provocando una percepción generalizada de inseguridad; dos de los destinos turísticos más golpeadas por guerras de drogas son Acapulco y Tijuana.

Tijuana se había posicionado en el sector turístico en el siglo XX, captando el mercado fronterizo de los Estados Unidos cuando se transformó en el destino pre- Vegas, incluso atrayendo celebridades de Hollywood; Tijuana florecía hasta que el narcotráfico desestabilizó la ciudad trayendo la inseguridad. Entre los años 2007 y 2009 la ciudad se había convertido en un área peligrosa, experimentando asesinatos y tiroteos a diario (Tiainen, 2014).

Por otra parte, Acapulco fue uno de los principales destinos turísticos en México, previo al surgimiento de Cancún y la Riviera Maya; lamentablemente, se ha convertido en un campo de batalla para los carteles de droga, provocando que en 2012 hayan más de 1000 muertes relacionados con el crimen organizado.

El deterioro se aprecia cuando en 2013 solo se esperaba el arribo de 13 cruceros con un aproximado de 600 pasajeros, en contraste con los 140 viajes con promedio de 1,800 pasajeros cada uno que llegaban al puerto de Acapulco antes del 2010 (Tiainen, 2014).

Todavía cabe señalar que, toda la publicidad negativa que se ha generado gracias al incontrolable negocio de las drogas; Acapulco ha llegado a obtener atención de los medios internacionales como BBC News.

Dicho brevemente, la nota con título “Mexico's Acapulco resort takes a dive over drugs war” expone que el destino turístico, una vez refugio para ricos y famosos, se hunde por la guerra contra las drogas, y como resultado de la mala publicidad, se hace cada día más difícil atraer visitantes (Datar & Douglas, 2012).

Todavía cabe señalar que las muertes y percepción de inseguridad, causado por el narcotráfico, no es lo único que sucede en este destino turístico; pues se han incrementado los reportes en crímenes de menor grado como asaltos, robos y daños corporales.

Tal es el caso de las seis españolas que fueron abusadas sexualmente por un grupo de aproximadamente diez y quince individuos encapuchados con armas, que invadieron el interior de los bungalós donde dormían las jóvenes en playa Bonfil; los delincuentes se robaron pertenencias por un valor superior a 2 millones de pesos (Cascante, 2013).

Por otro lado, las violencias generadas por disputas de plaza entre grupos de narcotráfico causan terror en el estado de Quintana Roo, entidad federativa que posee dos de los destinos turísticos más importantes para el país de México en materia de ingresos producidos por el turismo, Cancún y la Riviera Maya.

Las principales causas de la violencia producida en Cancún y Playa del Carmen se deben a las disputas agresivas entre grupos delictivos que reclaman plazas para vender droga y cobrar derecho de piso a las empresas; una forma de extorsión por Carteles.

En un informe de seguridad de autoridades federales declaran que en el Estado hay presencia de grupos delictivos como Los Pelones, Cártel de Golfo, Cartel Jalisco Nueva Generación y los Zetas (El Universal, 2017).

Ejemplo de este conflicto, es la balacera en la discoteca Blue Parrot en la ciudad de Playa del Carmen; ubicado en plena zona turística, durante el cierre del festival de música electrónica BPM, dejando cinco muertos y 15 heridos durante la madrugada del lunes 16 de enero, (Varillas, 2017).

En este incidente, cuatro de los muertos eran extranjeros, uno de nacionalidad italiana, otro colombiana y 2 canadienses; entre los lesionados, hubieron turistas de Estados Unidos (Milenio Digital, 2017).

Cerca de ahí, un día después del incidente del Blue Parrot, la ciudad de Cancún vivió momentos de pánico por el ataque armado contra instalaciones de la Fiscalía General y de la Secretaría de Seguridad Pública de Quintana Roo, cuando diez personas a bordo de motocicletas dispararon armas de grueso calibre y lanzaron granadas contra estas instituciones; el saldo, cuatro muertos, entre ellos un policía y un sicario (Novedades Quintana Roo, 2017).

Durante ese mismo día, se reportaron otros disparos en diferentes puntos de la ciudad, causando pánico, caos y el desalojo de establecimientos; estos sucesos ocasionaron la activación del código rojo que dejó lucir las calles desérticas, instalando filtros de seguridad en las salidas de la ciudad y la restricción del acceso a la zona hotelera (Juárez, 2017).

Hay que mencionar, que aproximadamente dos meses y medio después, Cancún fue golpeado de nuevo en el mes de abril con actos sangrientos; un grupo de sicarios arremataron contra el bar “Santino” ubicado a unos pocos metros de la entrada de la zona hotelera; dejando un saldo de 3 muertos y dos personas heridas (Noticaribe, 2017).

Este suceso fue señalado como un desafío del narcotráfico, debido a la manta que decía “VENIMOS POR LA PLAZA C.J.N.G.” el cual refiere a las iniciales del Cartel Jalisco Nueva Generación; según versiones, la agresión fue porque el bar no había pagado el derecho de piso (Solis, 2017).

Con lo expuesto, queda demostrado que existen diferentes tipos de actos delictivos en los destinos turísticos, estos actos se generan en diferentes latitudes alrededor del mundo, tienen motivaciones económicas y sociales, o políticas; de eso depende que los actos violentos vayan dirigidos hacia distintas personas sean figuras políticas, residentes locales, o turistas.

Cuando existe una alta frecuencia de crímenes, la imagen de los destinos se ve afectada, provocando una baja en la afluencia turística; sin embargo, existen diferentes tipos de actos violentos con consecuencias de diferente nivel y gravedad. Son los ataques de terroristas los que tienen el mayor impacto, ocasionando pérdida masiva de vidas, daños a infraestructura pública y privada, seguidos por crímenes que causan pérdidas de vidas a menor escala.

En México, prevalecen las muertes causadas por disputas entre distintos bandos de narcotráfico o por el intercambio de fuego con las autoridades, a pesar de no tener el mismo impacto que el terrorismo, estos actos delictivos pueden llevar a destrozarse un destino turístico, ya que ocasionan pánico a los residentes locales y a los turistas, que por el miedo a ser víctima de estos actos dejan de visitar el país o los destinos afectados.

México ya vio perder destinos turísticos por culpa del narcotráfico, lo preocupante es que los destinos turísticos del estado de Quintana Roo, están sufriendo por estos hechos de forma simultánea durante el año 2017; afortunadamente, estos daños no se han reflejado de forma catastrófica en lo económico y en llegadas turísticas, pero nunca hay que tomar por garantizado el futuro.

Aquí es importante señalar que, el Departamento de Estado de EE. UU. advierte a los ciudadanos estadounidenses sobre el riesgo de viajar a ciertas ciudades de México, debido a las actividades criminales perpetuadas en esas áreas.

Asimismo, reportan que los ciudadanos estadounidenses han sido víctimas de crímenes violentos, incluyendo homicidios, secuestros, robo de carros y robos en varios estados mexicanos, cada vez con más frecuencia (U.S. Department of State, 2016).

En esta advertencia de viaje se incluyen condiciones de seguridad para regiones específicas de México, y aunque Quintana Roo no tiene alguna advertencia en efecto, el gobierno de los Estados Unidos recomienda a sus ciudadanos tener cuidado y tomar precauciones al viajar hacia el sur de Puerto Felipe Carrillo o al este de José María Morelos, ya que esta región no cuenta con servicios de telefonía celular e internet.

## 7. Modelos de conformación policiaca

En este apartado, se realiza un análisis sobre el concepto modelo policial, para después determinar que le van conformando; sin embargo, antes de iniciar es importante mencionar que de acuerdo con Daniel Goldman (2012, p. N/D), un modelo es:

La representación mental o formal de un sistema, con el objetivo de anticipar conductas futuras, aprovechando la información almacenada del pasado, para predecir comportamientos del futuro que estamos modelando.

Por otra parte, Moloeznik (2010, p. 54) señala que cuando se refiera a un modelo policial, conceptualmente se debe entender como:

al conjunto ordenado de normas, órganos, recursos humanos, materiales y de otro tipo, y procedimientos de relación entre todos ellos, que se articulan y actúan de forma coordinada, con la finalidad de contribuir a garantizar la seguridad de los ciudadanos.

Considerando lo anterior, Fernando Obregón (2016) hablando sobre inteligencia criminal subraya que, un modelo policial toma a la propia policía como componente primordial para procurar y mantener la seguridad ciudadana:

Siendo la Policía, la institución primaria y esencial para el mantenimiento de la seguridad, la forma en que esta se encuentre organizada y legalmente regulada, va a adquirir especial importancia a la hora de conseguir su efectividad en el mantenimiento de la seguridad ciudadana. Se llega así a la noción de modelo policial o modelo de seguridad, como conjunto de normas, instituciones, órganos, medios y procedimientos de actuación y coordinación entre todos ellos que tienen como objetivo garantizar la seguridad y la convivencia pacífica de los ciudadanos.

## **8. Modelos de Seguridad como referentes internacionales**

### **El Modelo de la República Federal de Alemania**

Un ejemplo de un modelo policial con un alto grado de efectividad se encuentra en Alemania que, a pesar de ser una nación que ha sufrido mucho a causa de la inestabilidad política que han atravesado a lo largo de la historia, ha logrado posicionarse entre los mejores modelos de seguridad pública.

Su modelo policial está compuesto por la federación y 16 estados federados o Länders, en estos últimos se concentra un 85% de los aproximados 260,000 funcionarios policíacos que integran la fuerza de reacción, todos bajo un marco de federalismo real y de amplia autonomía en la organización y funcionamiento de los servicios policiales; la Federación se reserva escasas atribuciones de policía en determinados dominios (Moloeznik, 2010).

En esta forma de organización, hay que considerar que la estructura policial difiere según los Länder, pero la autoridad policial suprema descansa en el Ministerio del Interior; según Moloeznik (2010), la organización germana ofrece seis tipos de servicios policiales:

Patrulla, policía uniformado o Schuppo (ejerce las tradicionales funciones policiales).

Policía de asuntos criminales o judicial (Kriminalpolizei que investiga y transmite los resultados obtenidos al Fiscal).

Comandos móviles de intervención (a cargo de operaciones de búsqueda y captura de delincuentes peligrosos y bandas organizadas, secuestros, robos a bancos y grandes manifestaciones).

Centro de prevención y lucha contra la criminalidad.

Servicio Federal para la Protección de Fronteras, cuya sede central y academia de formación de efectivos se encuentra en Koblenz. Depende del Ministerio Federal del Interior y su misión es la de garantizar la protección del territorio federal (ejerce jurisdicción hasta un radio de 30 km de la frontera).

Cuerpos especializados, tales como la Policía de protección de aguas, WasserPolizei; la Policía de autopistas, AutobahnPolizei; y la Ferroviaria BahnPolizei.

Aquí es importante señalar que, la policía germana se caracteriza por un elevado grado de profesionalismo, debido a los niveles de exigencia en el sistema de formación que básicamente tiene una duración de entre dos y tres años; más tres años adicionales para los mandos medios.

Ahora bien, teniendo en consideración el concepto de modelo policial, las diferentes aportaciones y el ejemplo de organización alemán, se puede intuir que, un modelo de seguridad considera a la policía como la institución primaria, y esencialmente es a partir de ella que se logra el mantenimiento de la seguridad ciudadana.

Y entonces se interpreta que el grado de efectividad en sus funciones -brindar seguridad ciudadana-, depende de la forma en que se encuentre organizada y legalmente regulada.

### **El Modelo de seguridad en República Dominicana**

San Felipe de Puerto es la novena ciudad más grande de la República Dominicana, y la capital de la provincia de Puerto Plata, tiene la mejor plataforma de seguridad turística en comparación con otros polos turísticos del país; de acuerdo a lo expuesto por el Comandante de Brigada Juan Carlos Torres Robiou, director del Cuerpo Especializado de Seguridad Turística –CESTUR- (Manuel, 2016).

CESTUR es una dependencia del Ministerio de Defensa que tiene como objetivo:

Velar que se cumplan las leyes y reglamentos que regulan el sector turístico, a través de la implementación de los planes y programas de prevención y protección en las zonas turísticas y así poder garantizar el desarrollo sostenible del sector y el Estado Dominicano (CESTUR, 2015a, p. N/D).

CESTUR cuenta con edificios en varios puntos del país cuyo propósito es garantizar más seguridad y mejor asistencia a los turistas, y a su vez, ofrecer alojamiento digno para el personal; no obstante, el país cuenta con 30,000 policías normales, 1,800 policías turísticos y 1,200 operativos (Grullón Peña, 2016).

La plataforma de implementación del sistema de gestión de seguridad turística de CESTUR, contempla cinco ejes estratégicos claves para su éxito y funcionamiento (Grullón Peña, 2016).

**Integración y Coordinación:** Integra todas las instituciones que conforman el dispositivo de seguridad del Estado, organismos de socorro, el sector turístico y otras entidades de servicios.

**Capacitación y Tecnificación del Personal:** Se desarrollan programas de concienciación y sensibilidad sobre la importancia del turismo en el país; por otra parte, llevan a cabo programas para el fortalecimiento del personal como la de entrenamiento técnico, inicial y recurrente, en donde se brindan enseñanzas en el área de asistencia, como primeros auxilios para poder responder ante cualquier incidente.

Para lograr lo anterior, CESTUR cuenta con la escuela de entrenamiento que tiene como objetivo general; “entrenar, formar y capacitar militares y profesionales cursantes, proporcionándoles conocimientos especializados en protección y prevención al turismo, para su participación y colaboración al desarrollo integral del turismo, de la sociedad y en apoyo al Gobierno Constitucional” (CESTUR, 2015b, p. N/D).

Dentro de la capacitación, se considera clave la enseñanza de idiomas e historia sobre el destino, así los elementos que forman parte de este modelo de seguridad turística pueden asistir y orientar correctamente a los turistas.

**Aumento Capacidad Operativa Logística:** CESTUR cuenta con su propio sistema de emergencia de atención, con marcar 911 desde cualquier teléfono se otorga atención o tratamiento inmediato a cualquier emergencia.

Para ello, la institución cuenta con vehículos utilizados para labores de seguridad -bicicletas, scooters, motocicletas, cuatrimotos, lanchas, carros y camionetas-.

Estratégicamente, las vías de acceso hacia los destinos turísticos con mayor desplazamiento de visitantes están conectados con la metrópolis a través de nuevas autovías, y circunvalaciones dotados de pasos a desnivel, que son custodiados por la comisión militar y policial en conjunto con miembros de CESTUR, con ello se garantiza un libre y seguro desplazamiento hacia y dentro, del polo turístico.

**Organización y Regulación:** En este eje estratégico se desarrollan operativos de fiscalización y control de los prestadores de servicios, para evitar la informalidad, desorganización y estafa por parte de guías turísticos, taxis, hoteles, restaurantes y otros establecimientos.

**Programa de Concientización Ciudadana:** Se brindan charlas a estudiantes de nivel medio superior sobre el cómo y por qué, la sociedad dominicana debe cuidar a los turistas; además, los jóvenes tienen la oportunidad de participar en los trabajos de campo.

También, se establecen programas en coordinación con el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, para realizar acciones cívicas que son de beneficio para los moradores de los barrios que rodean los polos turísticos; con ello, se pueden prevenir y controlar enfermedades que afectan el desarrollo de la industria turística; un ejemplo de estos programas es, las jornadas de fumigación para contrarrestar los virus del dengue, Chikunguña y zika.

En este mismo sentido, se considera que las acciones cívicas son de gran importancia, ya que los delitos comunes provienen de los cinturones de miseria, donde resulta clave difundir el valor del destino turístico con el fin de que sea más apreciado por los ciudadanos.

Del análisis realizado, se genera un esquema con los principales elementos que conforman la plataforma de seguridad turística de República Dominicana.

Como resultado de la planificación e implementación de estrategias, CESTUR ha logrado construir una plataforma de seguridad turística que tiene como objetivo ejecutar las medidas de seguridad en materia de turismo y velar por el cumplimiento de las leyes y reglamentos que regulan la actividad turística en República Dominicana.

Bajo una visión sistémica e integral de seguridad, CESTUR agrupa a las principales instituciones que forman parte del dispositivo de seguridad del Estado, el organismo de socorro, el sector turístico y otras instituciones de servicios; todo para garantizar la seguridad y que se presten servicios de calidad. Quizá el mejor ejemplo, se encuentre en la provincia de Puerto Plata que se ha fortalecido como destino turístico, gracias a los arribos continuos de cruceros.

**Tabla 4. Matriz FODA que realiza CESTUR continuamente**

<b>Perspectiva</b>	<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
<b>Interna</b>	<p>Presencia en la provincia de las diferentes instituciones de seguridad y defensa del estado, tanto a nivel de fuerzas armadas como policía nacional y municipal.</p> <p>Compromiso manifiesto del mando central de esas instituciones para proteger y fomentar la recuperación del turismo en la región norte.</p>	<p>Deficiencia del personal y equipos, en términos cualitativos y cuantitativos; común en la mayoría de las instituciones que deben formar parte de la plataforma de seguridad y asistencia a los turistas.</p> <p>Falta de coordinación y comunicación entre las agencias de seguridad, provocando duplicidad de esfuerzos y que los recursos disponibles no se utilicen de manera eficiente.</p> <p>Servicios de Rescate y Emergencias deficientes.</p>
<b>Externo</b>	<p><b>Oportunidades</b></p> <p>Nuevas inversiones importantes, como el nuevo puerto de cruceros.</p> <p>Interés de todos los sectores en el reposicionamiento de Puerto Plata.</p> <p>La experiencia negativa que tiene la sociedad puertoplateña que ha visto su principal fuente de ingreso de caer en picada en las últimas décadas y la sociedad quiere revertir eso.</p> <p>Campañas motivacionales, “Puerto Plata Ciudad Crucerista” que desarrolla la comunidad empresarial. (Cámara de Comercio y producción) “Sonríe, Eres Puerto Plata” por MITUR y ASONANORTE.</p>	<p><b>Amenazas</b></p> <p>Probabilidad de ocurrencia de actos de inseguridad ciudadana en áreas turísticas; arrebatos, atracos y otros.</p> <p>Desorden del tránsito en la ciudad.</p> <p>Informalidad, desorganización, asedio y estafa por parte de algunos prestadores de servicios; Guías, taxis, tienda de regalos, restaurantes etc.</p> <p>Proliferación; indigentes, enajenados mentales, pedigüños, vendedores ambulantes, limpia vidrios en semáforos.</p> <p>Inseguridad vial en carreteras, presencia de animales.</p> <p>Presencia de delincuencia infantil, pederastia prostitución y delitos conexos.</p> <p>Obras de orientación turística inconclusas; Carreteras y Centros históricos.</p> <p>Falta de Protocolo para atender accidentes de tránsito que involucran turistas.</p> <p>Manifestaciones de Periodismo irresponsable, métodos sindicales y reclamaciones sociales.</p>

Fuente: Elaborado con base en Grullón Peña (Grullón Peña, 2016).

Por otra parte, CESTUR busca el continuo fortalecimiento del personal para maximizar el desempeño de sus elementos a través del entrenamiento técnico, inicial y recurrente.

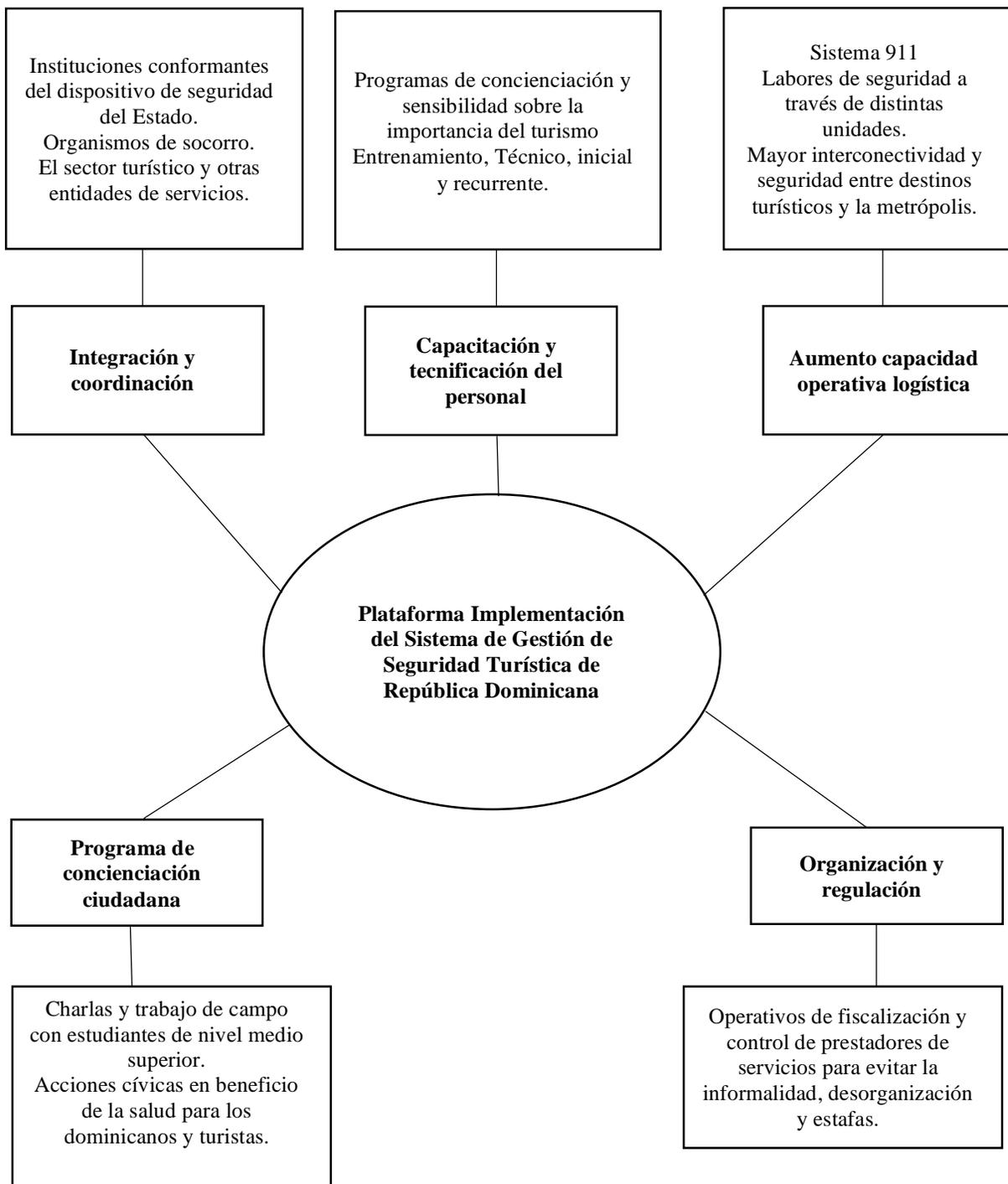
Con ello, hasta el año 2016, se había logrado el ingreso, entrenamiento y graduación de 200 jóvenes para la institución; entre los cuales, el 50% fueron comisionados a Puerto Plata para realizar labores de prevención y protección de los visitantes y turistas (CESTUR, 2017).

Aquí resulta prudente señalar que, además del sistema de emergencias 911, CESTUR cuenta con edificios en distintos puntos del país para garantizar la seguridad y brindar una atención digna, evitando que el turista recurra a las estaciones de policía normales.

En Puerto Plata, la preocupación que ha mostrado CESTUR, por el bienestar de los habitantes de las zonas periféricas pobres, ha obtenido resultados para la gestión y control de enfermedades que puedan interrumpir el desarrollo de la industria turística.

Por su parte, los programas educativos han concientizado a los jóvenes sobre la importancia de cuidar a los turistas, los habitantes han generado jóvenes responsables en la difusión y mantenimiento de una cultura turística.

**Esquema 1 Modelación de participantes y acciones consideradas en la Plataforma Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad Turística de República Dominicana.**



Fuente: Elaboración propia con base en Grullón Peña (Grullón Peña, 2016).

## **El Modelo de seguridad colombiano**

Mantener la seguridad interna y del orden público, es la función fundamental para el Estado Colombiano; para atender las necesidades turísticas, Colombia cuenta con un grupo especializado de la Policía Nacional encargado de coordinar, dirigir, orientar y brindar información a los turistas; con ello, están promoviendo el rescate de los valores, tradiciones, el sentido de pertenencia y el respeto por el patrimonio cultural del país.

Atendiendo a lo anterior, los colombianos han desarrollado un plan estratégico de seguridad turística.

Incrementar la seguridad para los usuarios de servicios turísticos, mediante el establecimiento de estrategias a partir de las cuales se implementen proyectos y actividades que promuevan medidas de control y prevención, dirigidas a los prestadores de servicios turísticos, vigilancia y protección de los atractivos turísticos, información y orientación al turista, así como acciones para el fortalecimiento institucional (Ministerio de Comercio Industria y Turismo, 2016, p. 6).

El plan de seguridad turística de Colombia, contempla ocho estrategias fundamentales, esto lo ha llevado a ser considerado como un país pionero y líder, en materia de seguridad turística, de acuerdo con lo expuesto por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (Ministerio de Comercio Industria y Turismo, 2016).

Las estrategias que considera son:

**Estrategia de control y prevención a las empresas turísticas:** Implementando una aplicación móvil y web que le permite a los turistas calificar los servicios en los destinos turísticos, para poder retroalimentar las diferentes experiencias y así mejorar los servicios.

Como parte de la cultura de seguridad, se realizan campañas de sensibilización dirigidas hacia los prestadores de servicios turísticos; para el cumplimiento de las normativas, promoviendo la disciplina del mercado y sus mecanismos de competitividad y eficiencia.

De manera paralela, se difunden las normativas turísticas con la finalidad de mejorar la calidad de los servicios y a su vez mejorar la competitividad del sector turístico de Colombia.

**Estrategia de vigilancia de atractivos y actividades turísticas:** Fundamentada en una de las funciones y la razón de ser de la policía turística, esta estrategia pretende redimensionar los alcances de esta responsabilidad definiendo los atractivos turísticos involucrando a la comunidad en la vigilancia y protección del patrimonio turístico mediante la conformación de Frentes de Seguridad liderados por la Policía local.

Incorpora el programa “Quiero a mi ciudad”, donde la integración con la comunidad es primordial para mantener la seguridad en el entorno; es a través del trabajo directo con el ciudadano donde se desarrollan mecanismos de pertenencia social, que ayudan en la identificación y apropiación de los valores culturales y sociales.

Otro punto medular es la determinación de la capacidad de carga, en los atractivos turísticos, para reducir la repercusión sobre los recursos naturales y culturales que, le aseguran al visitante, una máxima satisfacción.

**Estrategia de fortalecimiento de la información y orientación al turista en las regiones turísticas:** El manejo y disponibilidad de la información que se le brinda a los turistas es un elemento esencial para determinar la calidad de los servicios que progresivamente ayudan a mantener la competitividad de los destinos turísticos.

Por tal razón, se ubican Puntos de Información Turística (PIT's) en sitios estratégicos, donde se concentra la mayor afluencia turística para brindar información de calidad; se emplean informadores capacitados que están para resolver cualquier inquietud que tenga el turista.

Por otra parte, a través de una línea de fuego, y tan solo marcando 1,2,3, las 24 horas y durante los 7 días de la semana, se brinda a los ciudadanos y turistas información telefónica, orientación, asesoría, apoyo y seguimiento para atender cualquier situación que ponga en riesgo su integridad física.

**Estrategia de fortalecimiento de la policía de turismo:** Promueve la formación continua de la policía de turismo con capacitaciones en temas de seguridad turística, información turística, idiomas, salubridad y apoyo en emergencias que atentan contra la integridad del turista, todo esto para brindar un servicio eficiente y de calidad.

Por otra parte, el Policía de Turismo recibe apoyo logístico que les proporciona los elementos necesarios para el óptimo desempeño de sus labores, tales como la movilización de los recursos humanos y financieros, de tal manera que se garantice la seguridad en los destinos turísticos.

Por último, se considera importante que las entidades estatales y privadas tengan una estrecha relación con la Policía de Turismo para mantener una comunicación constante y directa.

**Estrategia de consolidación de Los Comités Departamentales de Seguridad Turística:** Estos comités abordan temas que se relacionan con la seguridad del turista durante su estancia en el destino turístico; así, la salud pública, el control a prestadores de servicios turísticos, la prevención del turismo sexual con menores, la seguridad en carreteras, la vigilancia y seguridad en playas, control de vendedores ambulantes, mejoramiento del espacio público, y el incremento del pie de fuerza de la Policía de Turismo, entre otros.

Además, durante el desarrollo de los Comités Departamentales de Seguridad se asignan tareas y responsabilidades a cada uno de sus integrantes, cuyo cumplimiento es verificado y evaluado en las reuniones de seguimiento, que generalmente son programados antes y después de las temporadas turísticas.

Por último, mediante la implementación de una herramienta virtual conocido como el Observatorio de Seguridad Turística, se busca mejorar la seguridad en los destinos permitiendo la producción, sistematización, análisis y distribución de la información sobre seguridad turística, asunto tripartito, entre el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, la Policía de Turismo y los Comités Departamentales de Seguridad Turística.

**Seguridad en carreteras y Rutas Turísticas Seguras:** mediante la campaña “Vive Colombia, Viaja por ella”, se busca incentivar al turista nacional a viajar dentro del país para visitar diferentes destinos turísticos, y a recuperar la confianza en sus instituciones de seguridad; para ello, la Policía de Carreteras y las Fuerzas Armadas custodian las carreteras que conducen a los principales sitios turísticos de Colombia.

A través de las rutas seguras se le garantizar la seguridad a los viajeros durante sus desplazamientos, principalmente durante las temporadas de alta afluencia de turistas, y de periodos vacacionales en Colombia.

**Estrategia de promoción y divulgación:** El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, se encarga de la difusión y promoción de los destinos turísticos, también de mantener informado a turistas nacionales y extranjeros, acerca de la seguridad turística y la situación real que vive el país; así se pretende contrarrestar la manipulación de información por parte de los medios de comunicación. Cabe mencionar que, esta estrategia trabaja a la par del Observatorio de Seguridad Turística que también tiene la función de promocionar los destinos turísticos.

**Estrategia de asistencia técnica a nivel internacional:** La cooperación internacional es una de las herramientas de política exterior, le permite a Colombia, profundizar en las relaciones internacionales, contribuyendo al proceso de desarrollo del país y de otras naciones.

Mas aún, como pioneros y líder en diseño y aplicación de políticas nacionales en materia de seguridad turística, se ha logrado dar un giro positivo al país como destino turístico.

Colombia ofrece cooperación internacional en materia de seguridad turística, orientando el fortalecimiento en el área técnica e institucional; un ejemplo, es la Implementación de un Plan para la Seguridad al Turista, el fortalecimiento de las instituciones encargadas de la seguridad turística, a nivel gubernamental; el desarrollo de modelos, estrategias y proyectos, de acuerdo con las necesidades de seguridad turística en el destino.

A continuación, se presenta una representación gráfica de los elementos que conforman el Plan de Seguridad Turística implementado en la República de Colombia.

El Plan de seguridad turística de Colombia, es un modelo diseñado para aumentar la seguridad de los usuarios de servicios turísticos, a través de una serie de estrategias que establecen actividades de control y prevención. Así mismo, este plan de seguridad turística fue elaborada de tal manera que, sea ambientalmente amigable, ya que uno de sus propósitos es cuidar de los patrimonios turísticos, naturales y culturales involucrado la participación social.

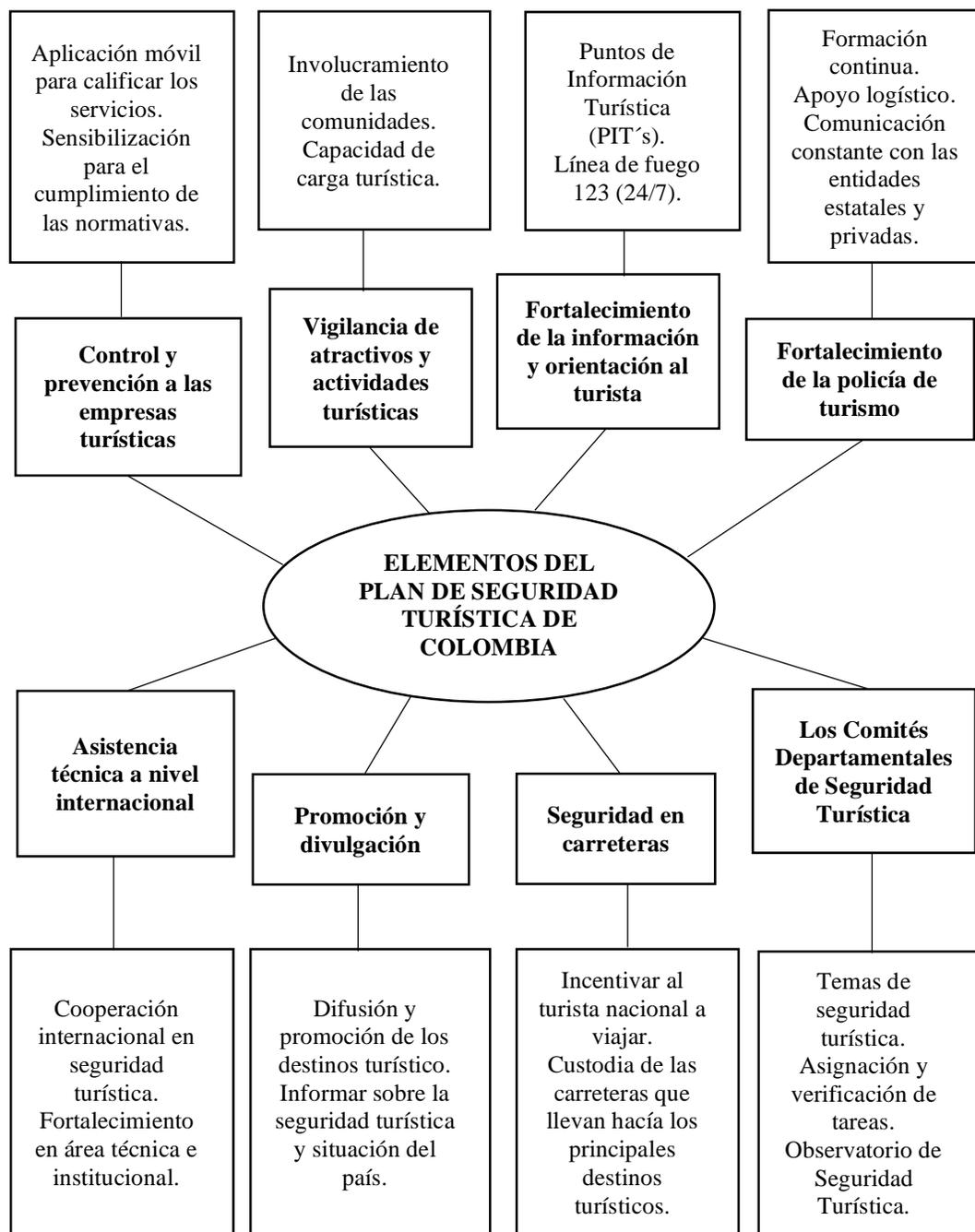
La participación de la comunidad en diferentes funciones sirve para que los habitantes desarrollen un sentimiento de pertenencia, y así lograr construir un ambiente de tranquilidad para todos. Tienen como función vigilar los atractivos turísticos, pues forman parte de los frentes de seguridad liderados por la policía local.

Por otra parte, se considera que el manejo y disponibilidad de información es sumamente importante para la orientación y asistencia del turista.

Aquí resulta prudente señalar que, se ubican estratégicamente puntos de información turística, donde la concentración de visitantes es mayor, con el fin de resolver cualquier inquietud que se le pueda presentar a un turista. Así mismo, se cuenta con una línea de fuego que opera las 24 horas durante toda la semana para atender cualquier inquietud o situación que ponga en riesgo la integridad física de los turistas.

Habrá que destacar la formaci3n continua que reciben los policías turísticos, en el aprendizaje de idiomas y temas de seguridad turística; con esto, son capaces de brindar un servicio de calidad.

**Esquema 2 Elementos del Pan de Seguridad Turística de la República de Colombia.**



Fuente: Elaboraci3n propia con base en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (2016).

Por otro lado, no solo se realizan campañas de sensibilización dirigidas a los prestadores de servicios para el cumplimiento de las normativas, sino que, a través de la creación de una aplicación móvil y web, los turistas pueden calificar los servicios en los destinos turísticos, asunto que, dicho sea de paso, permite conocer distintas opiniones, bajo la pretensión de la mejora continua y así mantener la competitividad del sector turístico.

Los Comités Departamentales de Seguridad Turística, se reúnen antes y después de las temporadas turísticas para la evaluación y verificación del cumplimiento de cada uno.

Además, se cuenta con el observatorio de seguridad turística para producir, sistematizar, analizar y distribuir la información sobre la seguridad turística y promocionar los destinos turísticos.

Hay que mencionar además que, Colombia ha buscado recuperar la confianza de los turistas nacionales, convenciéndolos para desplazarse internamente a los destinos, incorporando la fuerza armada y la policía de carretera a custodiar las principales vías que llevan hacia los principales destinos turísticos.

Por último, existe el compromiso de la República de Colombia por ayudar otras naciones, brindando asistencia técnica en materia de seguridad turística; asunto que consideran es vital para profundizar las relaciones internacionales y contribuir al proceso de desarrollo en conjunto.

## **El Modelo de Seguridad Mexicano**

En el caso mexicano, Dammert y Ungar (2012, p. 78), describen cinco elementos claves en la funcionalidad del modelo policial mexicano que se articulan para garantizar la efectividad y la transparencia, a partir de un denominado ciclo de inteligencia.

El eje del nuevo modelo de policía es el ciclo de inteligencia, en las etapas de planeación, recopilación, sistematización y explotación de la información configuran “la espiral ascendente” de un ciclo virtuoso que, en la medida en que evoluciona, permite la generación de más y mejor conocimiento para entender y prevenir todo tipo de criminalidad.

En segunda instancia, se habla del desarrollo institucional y legal, resaltando la flexibilidad del modelo que, como resultado, incrementa la efectividad; como consecuencia de lo anterior, la reforma de 2008 se desarrollaron nuevos marcos legales.

La Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública y la Ley de Policía Federal; además de la aprobación de reformas al Código Federal de Procedimientos Penales, a la Ley Federal contra la Delincuencia Organizada, a las Normas Mínimas sobre Readaptación de Sentenciados, al Código Penal Federal y a la Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República (Dammert & Ungar, 2012).

En el mismo análisis, Dammert & Ungar (Dammert & Ungar, 2012) mencionan que el desarrollo de los elementos, se puede alcanzar a través del Sistema de Desarrollo Policial (SIDEPOL) que pretende la calificación del personal policiaco para el desempeño de sus labores.

El trabajo policial depende de personas y no sólo de un sistema de información moderno, fue fundamental el establecimiento del Sistema de Desarrollo Policial (Sidepol), integrado por mecanismos y procesos de selección, ingreso, formación, permanencia, evaluación, reconocimiento y certificación del personal de las fuerzas de seguridad pública.

El SIDEPOL se integra por cuatro componentes, el primero es el Servicio Profesional de Carrera Policial, que busca la profesionalización de las funciones policiacas en 3 distintas áreas operativas, investigación, prevención y reacción para alcanzar un óptimo cumplimiento (Secretaría de Seguridad Pública, 2009).

El segundo componente, es el Régimen Disciplinario, que pretende identificar cualquier actuación deficiente en los elementos de la institución; sucesivamente se integra con mecanismos de deberes, correcciones disciplinarias, las sanciones y los procedimientos para

su aplicación con estricto apego a los principios establecidos en la Constitución Federal; la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública y los demás ordenamientos legales aplicables (Secretaría de Seguridad Pública, 2009).

El tercero es, el denominado Sistema Complementario de Seguridad Social, componente que fortalece los servicios de protección del riesgo a la salud con prestaciones sociales, laborales y de salud en favor de los integrantes de la institución de policía y a sus familias (Secretaría de Seguridad Pública, 2009).

El cuarto y último, es el Programa Rector de Profesionalización que establece la malla curricular y los contenidos de los programas de estudio para los policías; pretende homologar la formación y capacitación continua, usando la actualización y promoción para obtener la especialización de los integrantes de las instituciones policiales.

Con una alta dirección en los tres órdenes de gobierno para generar conocimientos básicos en el desempeño de sus funciones conforme al nivel jerárquico, el desarrollo académico es considerado como algo natural y necesario durante el tiempo que toma el crecimiento organizacional, dentro de la carrera policiaca (Secretaría de Seguridad Pública, 2009).

El modelo policial mexicano requiere de una apropiación social temática, esto es sumamente importante para su funcionabilidad; por ello, debe lograr la participación por parte de la sociedad que servirá en las acciones conjuntas de los tres órdenes de gobierno:

... el rol de la ciudadanía es particularmente importante, porque sin la confianza popular ningún modelo de seguridad pública puede funcionar a largo plazo (Dammert & Ungar, 2012).

Por último, la Tecnología de Comunicaciones es un elemento que a través de una plataforma tecnológica, genera estadísticas confiables y uniformes, así como una comunicación segura entre las corporaciones policíacas del país (Dammert & Ungar, 2012).

Sin embargo, habrá que considerarse lo que Anthony Harriott (2000) crítica, sobre el modelo político tradicional de la policía en Jamaica; él recalca que los componentes o elementos que forman parte del modelo no garantizan su efectividad, y señala que una de las principales razones, es el incumplimiento para adoptar cambios estructurales, aspecto que paulatinamente lleva a la ineficacia estructural de la policía.

La ineficacia policiaca, también se atribuye al continuo abuso de poder ejercido por los policías en contra los ciudadanos, quienes de alguna manera y con el paso del tiempo, se vuelven tolerables a estos malos hábitos.

Este abuso de poder a menudo se tolera cuando se dirige a criminales con reputaciones establecidas, pero cuando se dirige frecuentemente a las sociedades, esta simplemente se envenena, y la colaboración entre policías y ciudadano se fragmenta; y es esto precisamente lo que, habitualmente, también reduce la efectividad de la fuerza policial (Harriott, 2000).

Harriott (Harriott, 2000), menciona que una solución tecnológico-profesional para solucionar el problema de la delincuencia, es la disponibilidad de un gran número de patrullas y un sistema de comunicación eficaz para que la población tenga fácil acceso a los teléfonos, pero para que esto pueda funcionar, la sociedad debe tener confianza suficiente en la policía para llamarlos al primer impulso.

## 9. Resultados

Un modelo integral de seguridad turística es diseñado para asistir y orientar a los turistas, es importante tomar en cuenta que, la seguridad tiene una connotación subjetiva y depende del riesgo real de ser víctima de un delito; su lado objetivo depende de la percepción o sensación personal ante la posibilidad de ser víctima de un delito.

Es decir, el modelo debe estar encaminado tanto a reducir los números de delitos cometidos en el destino turístico, como en hacer sentir seguro al turista durante su estancia en el destino.

La seguridad se ha convertido en un indicador de calidad de vida, está vinculado a la cantidad de temor que padecen los individuos; cuando faltan garantías de seguridad para el turista, eventualmente las personas quedan privadas de gozar plenamente de las libertades públicas y del ejercicio de sus derechos.

Y considerando que la seguridad pública es una función del Estado, manifiesto efectivo de la acción gubernamental, se ejerce para salvaguardar la integridad de las personas y sus intereses sobre bienes públicos y privados. Es importante señalar que, para lograr mayor efectividad de un modelo de seguridad turística, este debe operar bajo la estructura gubernamental del Estado que, para el caso de México, depende del poder Ejecutivo y del poder Judicial, para que se conforme.

El poder Ejecutivo permite la gestión del Estado y tiene a cargo labores asociadas con la gestión de recursos, provisión de seguridad pública, procuración de justicia y todos los servicios relacionados con el sistema penitenciario.

En cambio, el poder Judicial es responsable de impartir justicia conforme a las leyes establecidas por el poder legislativo.

Por tanto, la relación que tiene la seguridad con el turismo debe apreciarse, por el turista, desde la fase de planeación del viaje, pues, resulta ser un factor clave en la valoración y oportunidad de viajar.

Así es como la seguridad forma parte de los componentes indispensables de la imagen global de un destino turístico y queda arraigado en la percepción de los posibles visitantes.

Aquí resulta prudente señalar que, se necesita más allá de la infraestructura, atractivos y accesibilidad a servicios para el desarrollo de la actividad turística; pues el turismo solo puede progresar bajo condiciones pacíficas. La falta de seguridad crea un ambiente conflictivo y poco atractivo para el desplazamiento, como consecuencia frena el progreso turístico, causando una pérdida en el flujo de divisas y disminución en otros impactos positivos que la actividad genera.

Entonces, se debe brindar orientación y asistencia en toda instancia a través de agentes cualificados, los cual deben ser aptos para atender cualquier inconveniente del turista y al mismo tiempo canalizar sus quejas.

Por otra parte, un modelo integral de seguridad turística debe sostener como parte de sus principales objetivos promover el respeto y la protección de los derechos humanos por el simple hecho que resultan esenciales para el turista al momento de gozar de sus libertades y satisfacer sus necesidades sin ser discriminado por su raza, sexo, idioma, religión o alguna otra distinción.

Cabe mencionar que la Constitución Política Mexicana está comprometido a seguir un orden nacional como internacional por el simple hecho de formar parte la UNO y trabaja en conjunto para la conservación de la paz social, la consolidación de la democracia y la protección de los derechos humanos.

Por consiguiente, el respeto por los derechos humanos le permite al turista tener la certeza de que, la protección por su integridad física y económica es fundamental para el Estado, brindándole la oportunidad de visitar el país sin ningún riesgo e implica la posibilidad de entrar, transitar y salir libremente del territorio mexicano.

Asimismo, la protección de sus derechos como usuarios de servicios turísticos es elemental para garantizar el éxito de un destino vacacional y la satisfacción del turista de tal manera que, se debe velar por el cumplimiento de las obligaciones y deberes correspondientes a los prestadores de los servicios turísticos, tolerando cero discriminaciones en contra de persona alguna, en los términos del orden jurídico nacional durante la prestación y uso de los servicios turísticos.

Cuando un turista es víctima de un crimen, las afectaciones sociales van más allá de la agresión *per sé*, sobre todo cuando los crímenes son frecuentes; muchas familias alrededor del mundo quedan desgarradas de manera que, bajo estas circunstancias se crea claustrofobia a nivel macro. Estos sucesos lamentables, cuando son captados y difundidos por los medios locales, nacionales e internacionales ponen en peligro el comercio, en cualquiera de sus niveles.

Existen varios tipos de actos delictivos que puedan poner en peligro la integridad física del turista, éstos pueden causar daños corporales o incluso la pérdida de vidas, cuyos efectos impactan de manera negativa al destino turístico, pues paulatinamente van creando una mala imagen, que sucesivamente trae como consecuencia una pérdida en llegadas turísticas.

Un claro ejemplo, aunque extremo, son las guerras y los ataques terroristas, cuyos actos de violencia causan destrucción masiva de vidas, bienes privados y públicos, que golpean fuertemente el desempeño de la industria turística, y causando un inmenso sufrimiento humano que genera terror en los locales y ausencia de turistas.

En los destinos turísticos, cuando existe una frecuencia alta de actos criminales, el riesgo de ser blanco de actos de violencia también es elevado, independientemente de a quien sean dirigidos.

Cuando estos actos delictivos se convierten en la portada del día en los diferentes periódicos, y son difundidas en distintos noticieros, la sensación de inseguridad va incrementando en los residentes tanto como en los turistas.

En México, una de las razones de afectación en distintos destinos turísticos, es la disputa entre bandos del narcotráfico que compiten entre sí, para lograr proclamar dominio sobre las plazas en la venta de drogas, en donde además extorsionan a comercios con la cobranza de derecho de piso.

Tal es el caso de los destinos turísticos de Mazatlán, Tijuana y Acapulco que se han visto desestabilizados por culpa de la inseguridad que ha traído consigo mismo el crimen organizado, convirtiéndolos en destinos relativamente peligrosas.

La preocupación por la creciente inseguridad generada por la nueva estructura en el negocio del narcotráfico se ha expandido como una epidemia llegando a los destinos turísticos de

Cancún y la Riviera Maya en el estado de Quintana Roo, donde en el año 2017 han ocurrido distintos incidentes relacionados con carteles de drogas.

Aunque estos sucesos no han producidos daños económicos catastróficos y afectaciones en las llegadas turísticas, no es posible garantizar el futuro de estos destinos turísticos con la presencia de actos violentos, y habrá que considerar estrategias de solución, pues no se puede poner en riesgo la aportación al PIB turístico que realizan estas localidades.

Considerando los aspectos, ya expuestos, se analizó el modelo policial de México, la Plataforma Implementación del Sistema Gestión de Seguridad Turística de CESTUR en República Dominicana, y el Plan de Seguridad Turística de Colombia; tras ello, poder determinar los elementos primordiales de un modelo integral de seguridad turística, que promueva, considerando la complejidad y una visión amplia para solucionar los problemas que se presentan en los destinos turísticos, y así lograr la mayor efectividad posible.

A continuación, se presenta la combinación que integra diferentes elementos de los tres modelos de seguridad turística analizados, con ello se integra un nuevo modelo integral para seguridad turística.

### **Integración Temática –México-, Integración y Comunicación – República Dominicana-, Consolidación de los Comités Departamentales de Seguridad Turística –Colombia-.**

Debe existir una acción conjunta por parte de los tres órdenes de gobierno, así como la integración de las principales funciones de política contra el crimen, las instituciones que conforman el dispositivo de seguridad del país, organismos de socorro, el sector turístico y otras entidades de servicios.

Por otra parte, se debe crear el comité de seguridad turística donde se abordan temas relacionados con la seguridad del turista durante su estancia en el destino turístico, de manera paralela deben desarrollarse Comités Multidisciplinarios Estatales de Seguridad, en donde se deben asignar tareas y responsabilidades a cada uno de los integrantes, cuyo cumplimiento debe ser verificado y evaluado en las reuniones de seguimiento previo a la temporada alta y a su conclusión.

## **Desarrollo Policial -México-, Capacitación y Tecnificación del personal –República Dominicana-, Fortalecimiento de la Policía de Turismo -Colombia-**

El trabajo policial depende del personal y no solo de un sistema de información moderno, es por tal razón que se debe contar con una escuela de entrenamiento especializado para policías de turismo, integrada con mecanismos y procesos de selección, ingreso, formación, permanencia, evaluación, reconocimiento, certificación y graduación del personal.

Asimismo, la enseñanza de idiomas, primeros auxilios e historia sobre el destino turístico son elementos claves para el personal de las fuerzas de seguridad turística, aspectos que preferentemente deben ser impartidos por demás, deben existir programas de concienciación y sensibilización sobre la importancia del turismo dirigidas a la población civil.

Por otra parte, para la formación continua, deben contemplar entrenamiento técnico inicial y recurrente, así como entrenamiento físico y apoyo logístico que les proporcione los elementos necesarios para su óptimo desempeño en el labor y movilización de los recursos humanos y financieros para lograr mayor seguridad posible en los destinos turísticos.

## **Aumento Capacidad Operativa Logística -República Dominicana-, Fortalecimiento de la Información y Orientación al Turista en las Regiones Turísticas -Colombia-**

Se debe contar con un Sistema de emergencia 911 propio, para atender cualquier suceso relacionado con la seguridad del turista de forma inmediata, asimismo, se debe contar con diferentes unidades para patrullar la zona turística -bicicletas, scooters, motocicletas, cuatrimotos, lanchas, carros y consecuentemente, lograr una mejor cobertura de la zona.

La presencia de un centro de atención principal en cada polo turístico es importante, para bríndale al turista un servicio de calidad, en un ambiente amigable que transmite confianza para lograr que se encuentre relajado a la hora de proceder con el protocolo de actuación policial; a su vez, poder brindar un servicio eficaz que coadyuve a la mejor solución para cada situación que se presente, esto va lograr paulatinamente, obtener la confianza tanto del turista nacional como extranjero.

Considerando que la información es clave para aclarar dudas y para determinar el nivel de calidad y competitividad del destino turístico, se deben ubicar estratégicamente, Puntos de Información Turística (PIT's) en sitios donde la concentración de afluencia turística sea mayor, la finalidad es brindar información de calidad por policías altamente calificados y capaces de resolver cualquier duda o inconveniente que se le pueda presentar a un turista durante su estancia.

### **Desarrollo Institucional y Legal -México-, Organización y Regulación -Republica Dominicana-, Control y Prevención a las Empresas Turísticas -Colombia-.**

En México, actualmente se cuenta con la Ley General del Turismo, es de orden público e interés social cuyo objetivo es regular las actividades turísticas en el país de manera coherente, así como establecer una serie de derechos y obligaciones dirigidos a proteger la integridad física y los derechos de los turistas.

Consecuencia de lo anterior, deben realizarse acciones que impulsen el cumplimiento de la Ley, mediante operativos de fiscalización y control de los prestadores de servicios para evitar la informalidad, desorganización y estafa por parte de guías, taxis, tiendas de regalos, restaurantes y otros.

Asimismo, como parte de la cultura de seguridad turística se deben realizar campañas de sensibilización dirigido hacia los prestadores de servicios turísticos para el cumplimiento de las normativas, promoviendo la disciplina del mercado y los mecanismos de competitividad y eficiencia para servicios de mayor calidad.

Por último, debe valorarse la creación de una aplicación móvil y de plataforma web para que los turistas puedan calificar los distintos servicios en los destinos turísticos de tal forma que, se logre un contacto directo con diferentes opiniones y quejas que servirá para una mejora continua, y de seguimiento estadístico.

## **Tecnología de Comunicación -México-, Promoción y Divulgación -Colombia-**

Se debe implementar una Plataforma que permita generar estadísticas confiables y uniformes, tanto como la comunicación segura entre las policías del país.

En Colombia esto ha sido posible mediante la implementación de una herramienta virtual conocido como el Observatorio de Seguridad Turística que busca mejorar la seguridad en los destinos, permitiendo la producción, sistematización, análisis y distribución de la información sobre seguridad turística entre el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, la Policía de Turismo y los Comités Departamentales de Seguridad Turística.

Por otra parte, el Observatorio de Seguridad Turística serviría para promocionar los destinos turísticos y de mantener informado tanto a los turistas nacionales y extranjeros acerca de la seguridad turística y la situación real que vive el país y así contrarrestar la manipulación de información por parte de los medios de comunicación.

## **Concienciación Ciudadana -República Dominicana-, Vigilancia de Atractivos y Actividades Turísticas -Colombia-**

Cualquier modelo de seguridad pública, no puede funcionar a largo plazo sin la confianza de la ciudadanía, por lo que involucrar a las comunidades es sumamente importante.

En primera instancia, se deben crear programas de concientización, como llevar a cabo charlas a estudiantes de nivel medio superior sobre la importancia del turismo y del trato adecuado que se le debe brindar a los turistas; asimismo, los alumnos deben contar con la oportunidad de poder participar en trabajos de campo como parte de sus prácticas profesionales y servicio sociales.

Por otra parte, se debe trabajar en coordinación con otras instituciones como la Secretaría de salud Pública para realizar acciones cívicas en beneficio de los habitantes de los barrios que rodean los polos turísticos, para prevenir todo tipo de enfermedades que puedan poner en riesgo el desarrollo de la industria turística como, por ejemplo, las jornadas de fumigación para evitar el riesgo de la transmisión de enfermedades causadas por el piquete de mosquitos.

De igual manera, las acciones cívicas son importantes para difundir la importancia del turismo, logrando que sea más valorado por la población, tomando en cuenta que los delitos

comunes en contra de los turistas salen principalmente de los cinturones de miseria localizados en las ciudades.

Por otro lado, las comunidades pueden ser involucradas en la vigilancia y protección del patrimonio turístico mediante la conformación de Frentes de Seguridad liderados por la policía local, tomando en cuenta que, la integración de la comunidad es primordial para mantener la seguridad en el entorno a través del trabajo directo que le permita al ciudadano desarrollar mecanismos de pertenencia, identificando sus valores culturales y sociales.

Por último, se debe determinar la capacidad de carga para los atractivos turísticos, tanto naturales como culturales, para una mínima repercusión y así asegurarle al visitante una máxima satisfacción.

### **Seguridad en Carreteras -Colombia-.**

Debe evaluarse si la infraestructura de conectividad entre los destinos turísticos son los adecuados, o si se necesita mejoramiento para un desplazamiento más agradable.

Se deben realizar campañas que impulsen al turista nacional a visitar los destinos turísticos de su interés dentro del territorio mexicano y a recuperar la confianza en las instituciones de seguridad.

Lo anterior se puede obtener a través de las denominadas rutas seguras que deben ser custodiadas por la policía y la fuerza armada, en coordinación con la policía de turismo para garantizar seguridad durante el desplazamiento, principalmente durante las temporadas de alta afluencia de turistas.

### **Asistencia Técnica a Nivel Internacional -Colombia-.**

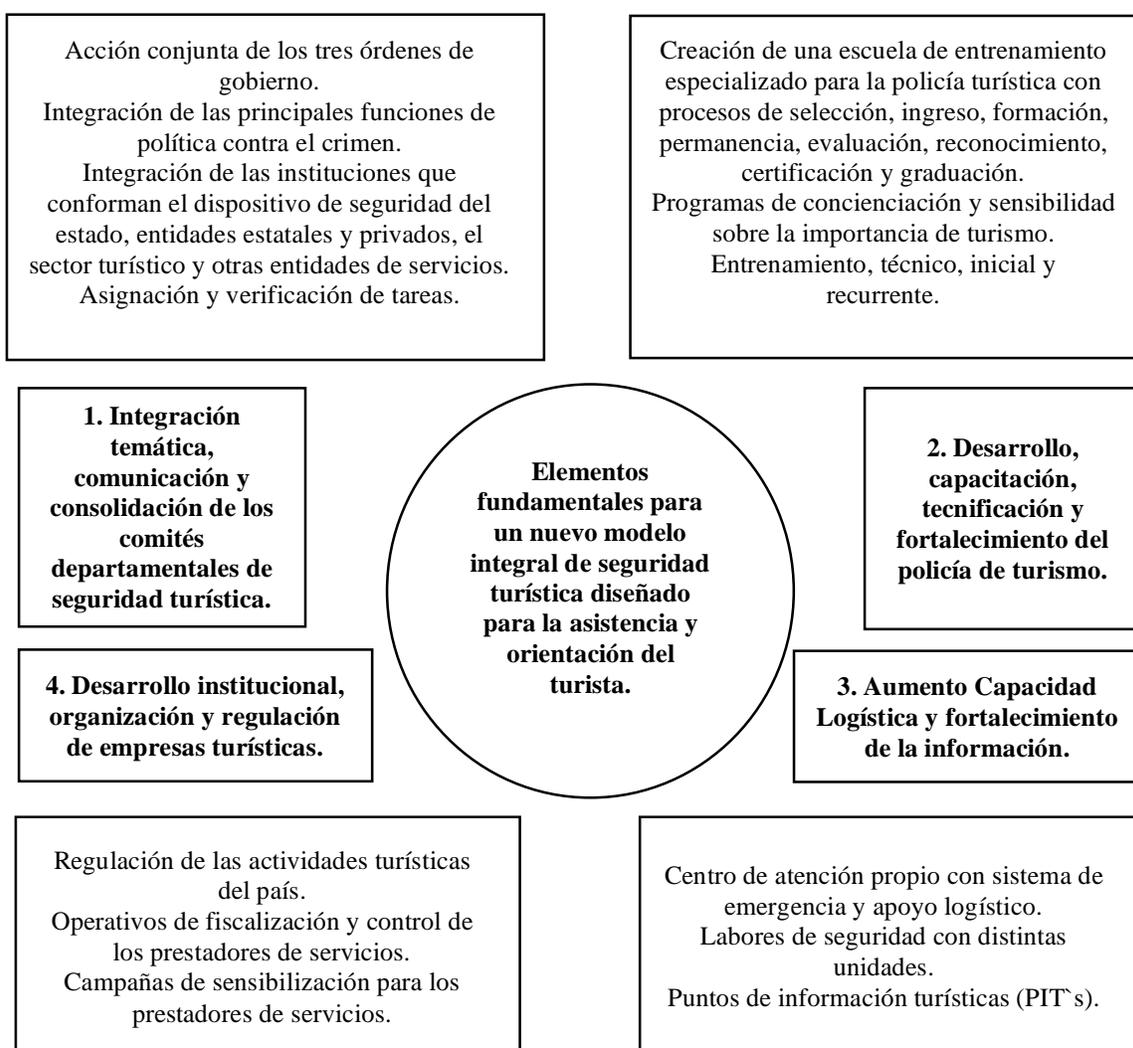
La cooperación internacional permite profundizar las relaciones exteriores y contribuye al desarrollo de las Naciones involucradas, una buena comunicación y trabajo en conjunto puede mejorar la efectividad de cualquier modelo policial.

Un modelo de seguridad turística nuevo implica tener apertura a la asistencia internacional en la materia, donde exista un intercambio de ideas para el beneficio mutuo de las naciones involucradas para el fortalecimiento del área técnico e institucional y así impulsar el desarrollo turístico en un ambiente seguro.

Por último, debe existir una comunicación constante entre las instituciones de seguridad turística con las embajadas de otros países para agilizar cualquier inquietud que se le pueda presentar al turista en el momento de abordar al país, durante su estancia y al momento de su salida.

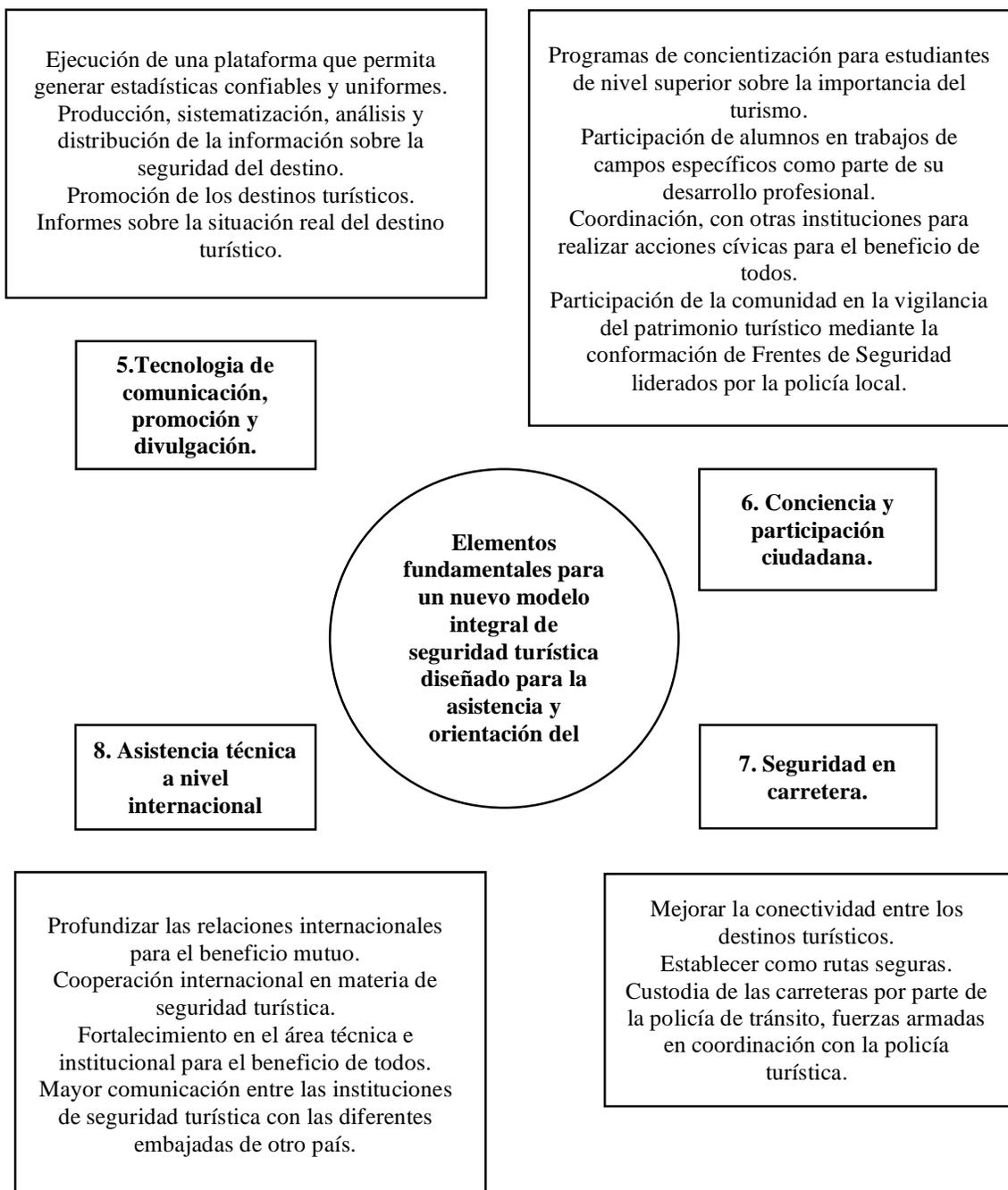
A continuación, se presentan dos diagramas con los 8 elementos claves que se consideran fundamentales para la propuesta de un nuevo modelo integral de seguridad turística cuyo diseño considera la orientación y asistencia a los turistas.

**Esquema 3 Elementos fundamentales para un nuevo modelo integral de seguridad turística diseñado para la asistencia y orientación del turista.**



Fuente: Elaboración propia con base a Dammert y Ungar (2012), Grullón Peña (2016), Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (2016).

## Esquema 4 Elementos fundamentales para un nuevo modelo integral de seguridad turística diseñado para la asistencia y orientación del turista (continuación...)



Fuente: Elaboración propia con base a Dammert y Ungar (2012), Grullón Peña (2016), Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (2016).

## 10. Conclusiones

La seguridad pública en México es una función a cargo de la Federación, entidades federativas y los municipios, que comprende la prevención de los delitos, la investigación, persecución, y la sanción de las infracciones administrativas en los términos que la Ley señala en la Constitución Política Mexicana, a través de la adaptación de medidas preventivas con el fin de salvaguardar la integridad física y económica de los ciudadanos.

Para la implementación de un modelo integral para la seguridad turística es importante señalar que, debe existir un trabajo en conjunto por parte de los tres órdenes de gobierno para la prevención de actos delictivos que se ha convertido en un grave problema en el país, mismos que, han llevado a la pérdida de los beneficios en desarrollos turísticos en México; tal es el caso de Acapulco.

En lo anterior, está incluido el narcotráfico, cuyas cifras son lamentables en homicidios, consecuencia de enfrentamientos con las instituciones de seguridad, y en actividades encaminadas a combatir el crimen organizado.

Otro elemento parte de estas cifras, son las disputas de fuego entre diferentes carteles de drogas reclamando territorio o simplemente el reclamo de los carteles en contra de las empresas por no pagar el derecho de piso.

Para la mala fortuna de todos, el crimen organizado se ha expandido como una epidemia incontrolable, llegando a otros destinos turísticos importantes como la de Cancún y la Riviera Maya en el estado de Quintana Roo, mismos que, dicho sea de paso, producen aproximadamente la mitad del PIB turístico nacional.

Es necesario, extender la preocupación por erradicar los actos delictivos comunes dentro de los polos turísticos, y emprender acciones en contra de asaltos, robos, violaciones y homicidios a menor escala; al emprender acciones, se podrá contrarrestar la percepción de “no hacer nada”, pues a ningún turista le gusta poner en riesgo su vida o la de su familia por solo visitar un destino.

Esta nueva propuesta para un modelo integral de seguridad turística busca integrar todas las acciones a cargo de instituciones que conforman el dispositivo de seguridad del Estado, las

entidades federativas, poner en la vista que el sector turístico es transversal en todas las instituciones, brindará un mayor entendimiento y propuesta de solución a los problemas que se enfrentan.

Las instituciones encargadas de la seguridad turística necesitan personal calificado para el desempeño de sus funciones, sea asistencia, orientación y protección de los turistas; por lo que, se necesita de una escuela especializada en la formación de estos agentes, quienes deben pasar por un proceso de selección, ingreso, formación, permanencia, evaluación, reconocimiento, certificación, graduación actualización permanente.

Además, habrá que tomar en cuenta que estos policías de turismo deben tener conocimiento sobre cultura e historia, dominar más de un idioma y practicar un trato amable al turista.

Se debe contar con un centro de atención para tratar con todos los casos relacionados con la seguridad turística, espacio al que un turista pueda acudir para asistencia y orientación, evitando así que tenga que visitar una estación de policía común donde el ambiente puede no ser agradable por la congestión y agrupamiento de todos los problemas sociales del territorio.

La implementación de un sistema de emergencia 911 es importante para que el turista pueda contactar a la policía turística a primer impulso y de tal forma acelerar el protocolo de actuación, buscando la mayor efectividad posible en la resolución de problemas.

Es importante agregar que, una de las funciones de este nuevo modelo integral para la seguridad turística es la disponibilidad de información para los turistas, es por esto por lo que se deben ubicar puntos de información turísticos en donde exista un flujo importante de turistas, en el cual el turista podrá solicitar información sobre el lugar, y al mismo tiempo se pueda cumplir con la función de vigilancia del destino turístico.

Parte fundamental del modelo es la protección los derechos de los turistas, su satisfacción como usuarios de los servicios turísticos es sumamente importante para cualquier modelo, y esto se puede obtenerse, a través de la regulación de la actividad, operativos de fiscalización, control y de manera paralela, campañas de sensibilización dirigidas hacia los prestadores de servicios turísticos, esto en conjunto puede lograr que se cumplan con sus deberes y obligaciones señalados en la Ley General de Turismo.

Con lo antes mencionado, se lograría mantener un ambiente agradable por la confianza que trasmite, además, impulsaría los niveles de eficiencia de las empresas, logrando un destino turístico sólido y mejorando la competitividad.

La implementación de tecnología para esta propuesta debe considerar tres áreas, comunicación, promoción y divulgación; para esto se puede crear una plataforma que permita generar estadísticas confiables y uniformes, logrando así la producción, sistematización, análisis y distribución de la información sobre la seguridad del destino turístico para mayor comunicación y distribución de tareas entre los que forman parte de este modelo.

De igual forma, a través de esta plataforma se puede promocionar el destino turístico, exponer lo que se está logrando y en todo caso, desmentir cualquier rumor que pueda crear una mala imagen por parte de los medios de comunicación, informando sobre el estado real del destino turístico.

Por otra parte, la participación ciudadana es sumamente importante en la funcionalidad de un modelo de seguridad integral ya que, ellos tienen funciones específicas dentro de la funcionalidad del modelo.

Para ello, es importante generar un lazo de confianza con la sociedad, esto se puede lograr con programas de concientización ciudadana como charlas a los estudiantes de nivel medio superior, mismos que podrán realizar sus prácticas profesionales y servicios sociales dentro de la institución.

Se reitera que, debe existir una coordinación con otras instituciones gubernamentales para realizar acciones cívicas que traigan beneficios para todos, de esta forma se gana la confianza de los habitantes de las colonias que rodean el destino turístico, espacio donde normalmente surgen los actos delictivos.

Asimismo, la comunidad puede formar parte de los frentes de la vigilancia del patrimonio turístico a través de la conformación de frentes de seguridad que deben ser liderados por la policía local para participar en la vigilancia del patrimonio turístico.

Es crucial recuperar la confianza de los turistas nacionales para viajar internamente, esto impulsa las ganancias y el rating del destino turístico; para ello, es crucial que exista

seguridad en las carreteras, que se les permita viajar sin la preocupación de ser víctimas de un acto delictivo.

Por ello, se deben establecer las rutas seguras, señalándole al turista donde es seguro transitar para llegar a un destino; estas carreteras deben ser custodiadas por la policía turística, en coordinación con la policía de tránsito además deben estar dispuestos a brindar asistencia en las carreteras.

Por último, este modelo integral de la seguridad turística debe ser flexible, y promulgar que su diseño incluye apertura a recibir asistencia internacional, para el intercambio de ideas que permitan mejorar el funcionamiento de los cuerpos especializados en seguridad turística, esto hace legítima la búsqueda del beneficio de todos, de tal manera que se crea un ambiente seguro que vela por respetar los derechos humanos y más aún las vidas de seres humanos.

## Bibliografía

- Armstrong, E. K., & Ritchie, B. W. (2007). The Heart Recovery Marketing Campaign: Destination Recovery After a Major Bushfire in Australia's National Capital. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 23(2-4), 175-189. <http://doi.org/10.1300/J073v23n02>
- Ayén Sánchez, F. (2012). La segunda guerra mundial. causas, desarrollo y repercusiones. *Proyecto Clío*, 36(2010), 1-16. Recuperado a partir de <http://clio.rediris.es/n36/oposicones/tema70.pdf>
- Bar-On, R. R. (1996). Measuring the effects on tourism of violence and of promotion following violent acts. En A. Pizam & Y. Mansfel (Eds.), *Tourism, Crime and International Security Issues* (pp. 159-174). 1996 John Wiley & Sons Ltd.
- BBC News. (2015, diciembre 9). Paris attacks: What happened on the night. *www.bbc.com*, pp. 1-15. Recuperado a partir de <http://www.bbc.com/news/world-europe-34818994>
- Blackman, D., & Ritchie, B. W. (2007). Tourism Crisis Management and Organizational Learning: The Role of Reflection in Developing Effective DM0 Crisis Strategies. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 23(2/3/4), 45-57.
- Brunt, P., Mawby, R., & Hambly, Z. (2000). Tourist victimisation and the fear of crime on holiday. *Tourism Management*, 21(4), 417-424. [http://doi.org/10.1016/S0261-5177\(99\)00084-9](http://doi.org/10.1016/S0261-5177(99)00084-9)
- Camara de Diputados del H. Congreso de la Unión, (Estados Unidos Mexicanos). Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (2017). México: Diario Oficial de la Federación. Recuperado a partir de [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1\\_240217.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1_240217.pdf)
- Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, (Estados Unidos Mexicanos). Ley general de turismo (2015). México: Diario Oficial de la Federación. Recuperado a partir de [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGT\\_171215.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGT_171215.pdf)
- Cascante, M. M. (2013, febrero 5). Violan en Acapulco a seis turistas españolas. *ABC Internacional*. México. Recuperado a partir de <http://www.abc.es/internacional/20130205/abci-violadas-siete-turistas-espanolas-201302050024.html>
- CESTUR, (Cuerpo Especializado de Seguridad Turística). (2015a). Cuerpo especializado de seguridad turística. Recuperado el 19 de junio de 2017, a partir de <http://cestur.gob.do/index.php/en/about/who-we-are>
- CESTUR, (Cuerpo Especializado de Seguridad Turística). (2015b). Escuela de Entrenamiento. Recuperado el 21 de junio de 2017, a partir de <http://www.cestur.gob.do/index.php/es/nosotros/escuela-de-entrenamiento>
- CESTUR, (Cuerpo Especializado de Seguridad Turística). (2017). Seguridad Turística En

República Dominicana.

Conde, M. (2015). Quintana Roo, principal destino turístico. Recuperado el 11 de octubre de 2016, a partir de <http://www.siete24.mx/quintana-roo-principal-destino-turistico/>

Conde, M., & Santos, J. (2009, mayo 8). Cierre temporal de algunos hoteles en Quintana Roo. *Periódico La Jornada*. Ciudad de México. Recuperado a partir de <http://www.jornada.unam.mx/2009/05/08/politica/017n1pol>

Contreras Nieto, M. A. (2000). Referentes teóricos del derecho al desarrollo. En *El derecho al desarrollo como derecho humano* (Marco Anto, p. 379). Toluca, México.

Dammert, L., & Ungar, M. (2012). La Necesidad de un Modelo de Policía en México. En *El nuevo modelo de policía en México* (primera ed, pp. 63–94). México: Cento de Investigaciones y Estudios en Seguridad.

Datar, R., & Douglas, J. (2012, febrero 20). Mexico's Acapulco resort takes a dive over drugs war. *BBC News*. Recuperado a partir de [http://news.bbc.co.uk/2/hi/programmes/fast\\_track/9696962.stm](http://news.bbc.co.uk/2/hi/programmes/fast_track/9696962.stm)

de la Torres, Ó. (1994). *El Turismo "Fenomeno Social"* (Primera Ed). México, D.F: Fondo de Cultura Económica.

De la Torres Martínez, C. (2006). Discriminación en el derecho internacional de los derechos humanos. En R. Márquez Romero & C. A. González Pérez (Eds.), *El derecho a la no discriminación en México* (primera ed, p. 396). México, D.F: Editorial Porrúa, S.A. de C.V., 2006 - 8.

DefiniciónABC. (2016). Definición de seguridad. Recuperado el 31 de octubre de 2016, a partir de <http://www.definicionabc.com/social/seguridad.php>

Dimanche, F., & Lepetic, A. (1999). New Orleans Tourism and Crime: A Case Study. *Journal of Travel research*, 38(1), 19–23. <http://doi.org/10.1177/004728759903800105>

El Universal. (2017, enero 23). Dos cárteles se disputan Quintana Roo. *EL UNIVERSAL*. Recuperado a partir de <http://www.eluniversal.com.mx/articulo/estados/2017/01/23/dos-carteles-se-disputan-quintana-roo>

Friego, E. (2016). La seguridad en la industria del turismo. Recuperado el 3 de septiembre de 2016, a partir de [http://www.forodeseguridad.com/artic/discipl/4213\\_seguridad-turistica.htm](http://www.forodeseguridad.com/artic/discipl/4213_seguridad-turistica.htm)

Goldman, D. (2012). Qué es un Modelo? Recuperado el 4 de diciembre de 2016, a partir de <http://www.innmentor.com/2012/09/19/que-es-un-modelo/>

González, L. (2015, julio 20). La violencia mata al turismo en Acapulco. *EL ECONOMISTA*. Ciudad de México. Recuperado a partir de <http://eleconomista.com.mx/seguridad->

publica/2015/10/15/violencia-mata-turismo-acapulco

González Vidaurri, A. (2007). Seguridad Pública y la Teoría de los Sistemas en la Sociedad del Riesgo. En A. Sánchez Sandoval, A. Berumen, R. De Giorgi, M. Pavarini, & A. González Vidaurri (Eds.), *Seguridad Pública y la Teoría de los Sistemas en la Sociedad del Riesgo* (Primera, pp. 11–25). México, D.F: Editorial Porrúa, S.A. de C.V.

Grullón Peña, I. (2016). Seguridad Turística. En *IV Encuentro Internacional de Turismo “Turismo para Todos: Promover la Accesibilidad Universal”*. Chetumal, Quintana Roo: Universidad de Quintana Roo.

Grünewald, L. (2016). Qué es la Seguridad Turística. Recuperado el 26 de septiembre de 2016, a partir de [http://www.forodeseguridad.com/artic/discipl/disc\\_4054.htm](http://www.forodeseguridad.com/artic/discipl/disc_4054.htm)

Grünewald, L. A. (2010). La seguridad en la actividad turística- La percepción desde la óptica de la demanda. En U. N. de Q. E. O. de E. Americanos (Ed.), *Seguridad Turística- Municipios turísticos y seguridad* (Digital, pp. 19–34). Buenos Aires, Argentina: Red Latinoamericana para el desarrollo de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (MIPYME) Turística. Recuperado a partir de [http://www.oas.org/en/sedi/pub/turismo\\_seguridad\\_s.pdf](http://www.oas.org/en/sedi/pub/turismo_seguridad_s.pdf)

Handszuh, H. F. (2010). Destinos Seguros en el Marco del Turismo. En Universidad Nacional de Quilmes/OEA Organización de Estados Americanos (Ed.), *Seguridad Turística- Municipios turísticos y seguridad* (Digital, pp. 7–18). Buenos Aires, Argentina: Red Latinoamericana para el desarrollo de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (MIPYME) Turística. Recuperado a partir de [http://www.oas.org/en/sedi/pub/turismo\\_seguridad\\_s.pdf](http://www.oas.org/en/sedi/pub/turismo_seguridad_s.pdf)

Harriott, A. (2000). *Police and Crime Control in Jamaica: Problems of Reforming Ex-colonial Constabularies*. Kingston, Jamaica: University of the West Indies Press.

Hernández Tapia, C. E., Martínez Martínez, Y., & Herrera Mejía, C. M. (2015). La percepción de la inseguridad y su impacto en el turismo. El caso de Quintana Roo. En R. González Fonseca, Fredy Ismael & J. Espadas (Eds.), *Estudios Multidisciplinarios sobre Turismo. Problemáticas y planteamientos*. (primera ed, pp. 87–107). Zacatecas: Texere Editores SA de CV.

Inteligencia Criminal. (2016). Sistema de seguridad español y modelos policiales comparados. Recuperado el 4 de diciembre de 2016, a partir de <https://sites.google.com/site/inteligenciacriminalistica/Home/sistseguesp>

Juárez, H. (2017, enero 18). Día violento y de pánico en Cancún; ataque a sedes policiales deja 4 muertos. *www.excelsior.com.mx*. Cancún, Quintana Roo. Recuperado a partir de <http://www.excelsior.com.mx/nacional/2017/01/18/1140548>

Jud, D. G. (1975). Tourism and Crime in Mexico. *Social Science Quartely*, 2(56), 324–330.

Manuel, G. (2016, marzo 7). Director del CESTUR afirma Puerto Plata cuenta con la mejor

- plataforma de seguridad turística RD. *puertoplatahabla.com*. Puerto Plata, República Dominicana. Recuperado a partir de <http://puertoplatahabla.com/pp/director-del-cestur-afirma-puerto-plata-cuenta-con-la-mejor-plataforma-de-seguridad-turistica-rd/>
- Mentado, P. (2014, febrero 11). Secuestro: la nueva realidad de Cancún. *unioncancun.mx*. Cancun, Quintana Roo. Recuperado a partir de <http://www.unioncancun.mx/articulo/2014/02/11/seguridad/secuestro-la-nueva-realidad-de-cancun>
- Milenio Digital. (2017, enero 16). Mueren 5 en balacera en Playa del Carmen; 4 son extranjeros. *www.milenio.com*. Playa del Carmen, Quintana Roo. Recuperado a partir de [http://www.milenio.com/policia/playa\\_del\\_carmen-balacera-blue\\_parrot-bpm-festival\\_musica-cancun-milenio\\_noticias\\_0\\_885511466.html](http://www.milenio.com/policia/playa_del_carmen-balacera-blue_parrot-bpm-festival_musica-cancun-milenio_noticias_0_885511466.html)
- Ministerio de Comercio Industria y Turismo. (2016). *Plan estratégico de seguridad turística*. Bogotá, D.C., Colombia. Recuperado a partir de [https://www.fontur.com.co/aym\\_document/aym\\_estudios\\_fontur/POLITICAS\\_PUBLI\\_CAS\\_2.PDF](https://www.fontur.com.co/aym_document/aym_estudios_fontur/POLITICAS_PUBLI_CAS_2.PDF)
- Moloeznik, M. P. (2010). *Manual de sistemas comparados de policía*. (CUSSE-UDG, Ed.) (Primera ed). Guadalajara, Jalisco: D.R. © Universidad de Guadalajara. Recuperado a partir de <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/eureka/pudgvirtual/Manual de sistema comparados de polic%EDa.pdf>
- Muehsam, M., & Tarlow, P. (1996). Theoretical aspects of crimes as they impact the tourism industry. En A. Pizam & Y. Mansfeld (Eds.), *Tourism, Crime and International Security Issues* (pp. 1–22). Chichester, New York, Brisbane, Toronto, Singapore: John Wiley & Sons Ltd.
- Muñoz Jiménez, C. V., & Rodríguez Olvera, J. M. (2008). Concepto de la Seguridad Pública. En H. Serrano Soto (Ed.), *Policía Preventiva y Seguridad Pública Municipal* (Primera, p. 192). Playa del Carmen, Quintana Roo: Pi3.14 Publicidad Integral.
- Naciones Unidas. (2017a). Preámbulo. Recuperado el 17 de mayo de 2017, a partir de <http://www.un.org/es/sections/un-charter/preamble/index.html>
- Naciones Unidas. (2017b). Una introducción a las Naciones Unidas. Recuperado el 17 de mayo de 2017, a partir de <http://www.un.org/es/aboutun/booklet/intro.shtml>
- Noticaribe. (2017, abril 2). Desafío del narco en Cancún: sangriento amanecer tras ataque al bar “Santino” de la Nader con Coba; 3 muertos y al menos dos heridos. *noticaribe.com.mx*. Cancún, Q. Roo. Recuperado a partir de <http://noticaribe.com.mx/2017/04/02/triple-ejecucion-en-cancun-sangriento-amanecer-con-balacera-en-el-bar-santinos-de-la-nader/>
- Notimex. (2016, julio 3). Sector turismo, tercer generador de divisas para México. *EL UNIVERSAL*, p. Sociedad. Ciudad de México. Recuperado a partir de <http://www.eluniversal.com.mx/articulo/nacion/sociedad/2016/07/3/sector-turismo->

tercer-generador-de-divisas-para-mexico

Novedades Quintana Roo. (2017, enero 18). Delincuencia organizada ataca y reta al gobierno. *sipse.com*. Cancún, Q. Roo. Recuperado a partir de <http://sipse.com/novedades/delincuencia-organizada-ataca-y-reta-al-gobierno-video-balacera-codigo-rojo-crimen-organizado-cancun-239079.html>

Organización de las Naciones Unidas. (2015). Declaracion universal de derechos humanos. *CEUR Workshop Proceedings*, 1542(9), 72. <http://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Organización Mundial del Turismo. (1980). Declaracion De Manila Sobre El Turismo Mundial. *Conferencia Mundial Del Turismo Reunida En Manila (Filipinas)*, 7–13. Recuperado a partir de <http://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/unwtodeclarations.1980.6.6.1>

Pérez, J., & Gardey, A. (2012). Concepto de seguridad. Recuperado el 31 de octubre de 2016, a partir de <http://definicion.de/seguridad/>

Pérez García, G. C. (2004). Diagnóstico sobre la seguridad pública en México. *Centro de Análisis e Investigación A.C.*, 41. Recuperado a partir de [http://seguridadpublica.cide.edu/documents/130662/131312/Diagnóstico\\_sobre\\_la\\_Seguridad\\_Pública\\_en\\_México\\_Gabriela\\_C.\\_Pérez\\_García?version=1.0&t=1354237652000](http://seguridadpublica.cide.edu/documents/130662/131312/Diagnóstico_sobre_la_Seguridad_Pública_en_México_Gabriela_C._Pérez_García?version=1.0&t=1354237652000)

Pizam, A. (1999). A Comprehensive Approach to Classifying Acts of Crime and Violence at Tourism Destinations. *Journal of Travel Research*, 38(1), 5–12. <http://doi.org/10.1177/004728759903800103>

Ramírez Montero, V. (2010). La importancia de la seguridad turística para los destinos turísticos Caso: Costa Rica. *Seguridad turística- municipios turísticos y seguridad*, (Fundación turismo para todos), 45–52. Recuperado a partir de [http://www.oas.org/en/sedi/pub/turismo\\_seguridad\\_s.pdf](http://www.oas.org/en/sedi/pub/turismo_seguridad_s.pdf)

Robles, G., Calderón, G., & Magaloni, B. (2013). The Economic Consequences of Drug Trafficking Violence in Mexico. *Working Paper*, (Poverty and Governance, Stanford University), 1–38. Recuperado a partir de [http://iis-db.stanford.edu/pubs/24014/RoblesCalderonMagaloni\\_EconCosts5.pdf](http://iis-db.stanford.edu/pubs/24014/RoblesCalderonMagaloni_EconCosts5.pdf)

Samaniego Santamaría, L. G. (2015). Constitución y turismo en México. En R. González Fonseca, Fredy Ismael & J. Espadas (Eds.), *Estudios Multidisciplinarios sobre Turismo. Problemáticas y planteamientos*. (primera ed, pp. 185–217). Zacatecas: Texere Editores SA de CV.

Sánchez Mendoza, V. V. (2009). Universidad Autónoma de Sinaloa, 31. Recuperado a partir de [http://www.ricit.sectur.gob.mx/es\\_fr/RICIT/Repositorio\\_de\\_documentos/\\_rid/12/\\_mto/3/\\_mod/getFile?fileid=77](http://www.ricit.sectur.gob.mx/es_fr/RICIT/Repositorio_de_documentos/_rid/12/_mto/3/_mod/getFile?fileid=77)

- Secretaría de Gobernación. (2016). Diario oficial de la Federación. Recuperado el 31 de octubre de 2016, a partir de [http://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5424043&fecha=29/01/2016](http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5424043&fecha=29/01/2016)
- Secretaría de Seguridad Pública. (2009). Sistema de Desarrollo Policial, 113.
- SECTUR. (2014). Cancún. Recuperado el 12 de octubre de 2016, a partir de <http://www.sectur.gob.mx/programas/gestion-de-destinos/productos-turisticos/mundo-maya/cancun/>
- Sipse. (2016). Ataque en la zona hotelera deja dos muertos y dos lesionados. Recuperado el 29 de octubre de 2016, a partir de <http://sipse.com/novedades/ataque-en-la-zona-hotelera-deja-dos-muertos-y-dos-lesionados-ambulancias-hospital-cancun-232376.html>
- Solis, C. (2017, abril). Desafío del narco en Cancún: sangriento amanecer tras ataque al bar “Santino” de la Nader con Cobá; 3 muertos y al menos 2 heridos. *noticaribe.com.mx*. Cancún, Quintana Roo, Mexico.
- Sönmez, S. F., Apostolopoulos, Y., & Tarlow, P. (2013). Tourism in crisis: Managing the effects of terrorism. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 13–18. <http://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- The Guardian. (2016, agosto 23). Terror attacks cost Paris region €750m in lost tourism, officials say. *www.theguardian.com*. Paris. Recuperado a partir de <https://www.theguardian.com/world/2016/aug/23/terror-attacks-cost-paris-region-750m-in-lost-tourism-officials-says>
- The Local. (2016, noviembre 11). How the 2015 Paris terror attacks have affected tourism. *www.thelocal.fr*. France. Recuperado a partir de <https://www.thelocal.fr/20161111/paris-still-fighting-to-woo-back-tourists-one-year-after-attacks>
- Tiainen, J. (2014). *Drug War affecting Tourism in Mexico: Case of Tijuana and Acapulco*. Recuperado a partir de [http://www.travel-conference.co.uk/commentaries.php?paper=290#.WT62N2g1\\_IV](http://www.travel-conference.co.uk/commentaries.php?paper=290#.WT62N2g1_IV)
- U.S. Department of State. (2016). Mexico Travel Warning. Recuperado el 13 de junio de 2017, a partir de <https://travel.state.gov/content/passports/en/alertswarnings/mexico-travel-warning.html>
- Varillas, A. (2017, enero 16). Reportan 5 muertos por balacera en Playa del Carmen. *EL UNIVERSAL*. Cancún, Q. Roo. Recuperado a partir de <http://www.eluniversal.com.mx/articulo/estados/2017/01/16/reportan-5-muertos-por-balacera-en-playa-del-carmen#imagen-1>