



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

División de Ciencias Sociales y Económico Administrativas

Análisis del impacto de la inseguridad en el destino
turístico de Cancún (2015-2019)

TESIS
PARA OBTENER EL GRADO DE

LICENCIADO EN
SEGURIDAD PÚBLICA

PRESENTAN
ANTHONY NOE CASTELLANOS RAMIREZ
JUAN JOSE OSORIO DIAZ

DIRECTOR
DR. FREDY ISMAEL GONZALEZ FONSECA



Chetumal, Quintana Roo, octubre de 2020.



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

Tesis elaborada bajo la supervisión del comité de asesoría y aprobado como requisito parcial, para obtener el título de:

LICENCIADO EN SEGURIDAD PÚBLICA

Aprobado por

COMITÉ DE SUPERVISIÓN DE TRABAJO DE TESIS:

DIRECTOR: _____

Fredy Ismael González Fonseca
Dr. Fredy Ismael González Fonseca

ASESOR 1: _____

Luis Gerardo Sánchez Méndez
Dr. Luis Gerardo Sánchez Méndez

ASESOR 2: _____

Carlos Moisés Herrera Mejía
Mtro. Carlos Moisés Herrera Mejía

ASESOR 3: _____

Carlos Enrique Hernández Tapia
Dr. Carlos Enrique Hernández Tapia

ASESOR 4: _____

Luis Carlos Rodríguez Noy
Mtro. Luis Carlos Rodríguez Noy

Chetumal, Quintana Roo, México, octubre de 2020.



Indice

Introducción	8
Planteamiento del problema	10
Objetivos de la investigación	11
Objetivo general	11
Objetivos específicos	12
Justificación	12
Hipótesis	13
Metodología	13
Capítulo I. Marco teórico	17
1.1 Marco de referencia de la seguridad en México	17
1.2 Conceptualización de diversos autores desde el punto de vista de la inseguridad	22
1.3 Teoría de la actividad rutinaria	26
1.4 Análisis del fenómeno desde la teoría de la victimización	30
1.5 Postura epistemológica	33
Capítulo II. Historia y localización del objeto de estudio	35
2.1 Ubicación e historia de Quintana Roo una revisión contextual del estado	35
2.2 Contextualización del destino turístico de Cancún	37
2.3 El destino turístico por excelencia con problemática de inseguridad	39
Capítulo III. Criminogénesis de la inseguridad turística	41
3.1 Lugares crimogénicos.....	41
3.1.1 Servicios turísticos	41
3.1.2 Lugares de interés	41
3.2 Factores de impacto en la inseguridad en el turismo.....	44
3.2.1 Factor económico	44
3.2.2 Factor social.....	44
3.2.3 Percepción social de la delincuencia	45
Capítulo IV. Revisión de datos de referencia de la incidencia delictiva en el destino turístico de Quintana Roo	46
4.1 Análisis de los datos del ENVIPE 2015-2019.....	46

4.2 Análisis de los datos de observatorios ciudadanos respecto de la criminalidad en Cancún ...	51
Cuadro 1. Estados menos pacíficos en 2018	52
Cuadro 2. Estados más pacíficos en 2018	52
Cuadro 3. Tasas de criminalidad en Cancún, México	55
Cuadro 4. Seguridad en Cancún, Quintana Roo, México	56
Discusión de resultados	57
Conclusiones	59
Referencias bibliográficas	63

Introducción

La siguiente investigación tiene como objetivo analizar el impacto de la inseguridad, ya que la seguridad es de vital importancia 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 y permite brindar la máxima confianza posible a los visitantes.

Posteriormente se realizará 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 permiten al turista salir de su país a otro y realizar diferentes actividades turísticas.

De igual forma se investigaron los tipos de actos delictivos que son comunes en el sector turístico y la gravedad de su impacto en el municipio de Benito Juárez para entender la razón por la cual se dan, y así elaborar un análisis objetivo de los delitos más recurrentes, sin embargo para no omitir cierta información y ser lo más preciso se llevó a cabo un análisis de inseguridad a nivel nacional y aunado a ello se eligieron a 3 estados en los cuales sus cifras fueron aumentado en etapas finales de 2019 y a inicios de 2020 mediante su semáforo delictivo y en base a ello se logró apreciar que existe una ligera perspectiva hacia Q. Roo en grado de similitud en delitos generales como lo son el caso de Chihuahua, Sinaloa y Aguascalientes de los cuales durante las etapas ya mencionadas tuvieron un repunte de hechos delictivos tales como : son el robo a negocio, homicidios , violencia familiar y lesiones por mencionar algunos , se llevó a cabo ciertas similitudes posicionadas primero en general como ya se mencionó y seguidamente se hizo una comparativa en los mismos años en principales puntos de Q. Roo los cuales fueron Playa del Carmen, Chetumal y hasta llegar al eje del tema central que fue Benito Juárez cabe destacar que el fenómeno por el cual existe la inseguridad es debido a que Se manifiesta en dos formas: la inseguridad que vive la población, afectada por el aumento de los delitos, y el auge del narcotráfico, Esto se manifiesta diariamente en una creciente violencia, concentrada en los enfrentamientos entre organizaciones criminales y entre estas y las fuerzas de seguridad. las estructuras de seguridad, inteligencia y justicia se encuentran sobrepasadas y corrompidas, y es necesario encarar prontamente su reforma si se quiere enfrentar el problema.

En la primera parte de la tesis se realiza una aproximación general y contextualización de lo que trata esta investigación, es decir una sección protocolaria. Posteriormente se cuestiona del por qué el turismo es esencial para el municipio Benito Juárez, de igual forma se contempla la importancia de tener un buen sistema de control de seguridad en el polo turístico. La fijación de los objetivos y el establecimiento de la hipótesis posteriormente gira en torno a un análisis sobre la inseguridad que se vive en Cancún.

En el capítulo I., de esta tesis se presenta el marco teórico que se ha considerado necesario para que disponga de fuentes adecuadas e idóneas para argumentar dichos análisis y leyes, trayendo consigo diferentes puntos de vista de la inseguridad.

En el capítulo II y III se podrá encontrar información e historia del objeto de estudio, de igual forma los diferentes lugares donde pueden cometerse ciertas conductas delictivas, además encontrar un triángulo de delito donde muestra las diferentes condiciones de cómo se comisiona un delito.

En el último capítulo se realizó un vaciado de datos mediante gráficos, en los cuales se visualizan los delitos más comunes en el municipio de Benito Juárez, trayendo consigo una serie de discusiones acerca de lo antes mencionado en esta investigación.

Planteamiento del problema

La principal actividad económica del municipio de Benito Juárez, Quintana Roo, es el turismo en sus diversas modalidades, por lo que se deben generar los instrumentos necesarios y otorgarse a los turistas todas las facilidades para una estancia agradable y placentera.

El turismo es una actividad muy importante que contribuye al desarrollo económico de los países ya que genera empleos y una fuente de divisas, lo cual ha generado en la actualidad una gran competencia por atraer el mayor número de turistas. Debido a los problemas sociales y políticos que existen en el estado de Quintana Roo, un claro ejemplo de ello es la corrupción, el desempleo, y la manera de cómo se desempeñaban los diferentes niveles de gobierno, tanto estatales como municipales, por mencionar algunos.

De acuerdo con la Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana (ENSU, 2019), que realizó el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI, ENSU, 2019) refiere que:

El estudio más reciente indica que la percepción de inseguridad en Cancún está muy por encima del promedio nacional, que es del 93.3% de la población de 18 años y más que considera que vivir en su ciudad es inseguro. En el caso de Cancún, la percepción de inseguridad no baja y se mantiene en niveles dramáticos. Pasó de 93.2% al 93.3% en un año y en el primer trimestre de 2019 solo lo superaron Tapachula 96.0 % y Villahermosa 95.2 % (INEGI, 2019, pág. 9).

Otras de las estimaciones que refiere el estudio antes citado también identifica y estudia delitos violentos tales como: el homicidio intencional, robos violentos, porcentaje de víctimas de delitos violentos, delitos a mano armada, entre otros.

En este mismo sentido, los que corresponden al crimen organizado se refieren a: ejecuciones, secuestros, extorsiones y robo de vehículos, asimismo la violencia imprudencial. Los homicidios no intencionales por cada 100 mil habitantes, incluye también lesiones imprudenciales, muertes accidentales y accidentes de tráfico fatales.

En este mismo estudio se analiza también la percepción ciudadana. El porcentaje de la población de 18 años y más que consideran inseguro su municipio. Esto ha traído como consecuencia el aumento de delitos e inseguridad, afectando directamente al sector turístico y la propia población ha ocasionado que tengan una imagen negativa del Municipio.

Cabe mencionar que en el Plan municipal de Desarrollo de Benito Juárez (PMD, 2018-2021) se hace mención que:

La tasa de crecimiento poblacional, el fenómeno migratorio, la posición turística y a la ubicación geográfica en la que nos encontramos, los habitantes de Quintana Roo, debemos de redoblar y conjuntar esfuerzos con las autoridades encargadas de procurar el orden público y el bien común. Las instituciones de seguridad pública y de protección ciudadana, se constituyen en una autoridad democrática, que reconoce estar obligada a vigilar sus acciones, aún más que las de sus propios ciudadanos. La seguridad, es un factor coadyuvante del bienestar social y de la calidad de vida. En el municipio de Benito Juárez, es necesario mantener la paz y la tranquilidad, modificar la percepción y manera en que debe enfrentarse el problema de la seguridad, pues la sociedad reclama nuevas y más eficientes políticas públicas que garanticen, por un lado, el cumplimiento del Estado al mandato constitucional, que le impone la responsabilidad de la seguridad pública y por el otro, la participación ciudadana y con ella el cumplimiento ineludible del estado y de la sociedad hacia los derechos humanos. El crecimiento acelerado de su población, debido en parte al flujo constante de migrantes, en el municipio de Benito Juárez, ha incrementado sus problemas en materia de seguridad. En ese sentido, el registro de incidencia que lleva la Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito de Benito Juárez, refiere sobre los hechos delictivos más comunes son: robo a comercio, robo a casa habitación y robo a transeúnte, seguidos por lesiones y daños (págs. 14,15,16).

Lo anterior pone en evidencia que el fenómeno de la inseguridad obliga a que desde las instituciones de educación superior se aborden desde el método científico, estudios desde perspectivas multi y transdisciplinarias que permitan identificar los impactos inmediatos que genera el aumento o disminución de la inseguridad en el destino turístico de Cancún. El resultado de la investigación podría coadyuvar a generar escenarios alternativos donde la amenaza de las acciones delictivas no se convierta en una cultura que permee a toda la sociedad civil.

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Analizar el impacto de la inseguridad y los delitos asociados al crimen organizado en el destino turístico de Cancún en el periodo de 2015-2019.

Objetivos específicos

- Analizar los diferentes factores por los cuales se cometen delitos.
- Identificar qué magnitud tienen los delitos en Cancún.
- Determinar los problemas por los cuales no se denuncian los delitos (cifra negra).

Justificación

El turismo se convierte en una fuente de ingresos muy importante para cualquier país y que debe de incrementarse de manera planeada y acotada a los objetivos de desarrollo sostenible (ODS, 2015). El crimen organizado ha provocado una alta inseguridad para los turistas extranjeros, debido a los secuestros, asesinatos y demás actos vandálicos. Los empresarios que generan ingresos con las diferentes actividades que realizan los turistas ven también el riesgo latente en los destinos de Playa del Carmen y Cancún que perciben como incompetentes a los organismos de justicia para controlar la violencia y la corrupción en los dos municipios. Por ello el tema merece una atención importante por las repercusiones económicas que podría traer para los estados antes mencionados y la situación actual de violencia.

La razón de haber elegido este tema fue porque se considera que es un problema de interés para todos los ciudadanos, la seguridad pública y los propios turistas, ya que actualmente nos está impidiendo un crecimiento económico y como ciudad ya no se puede tener la tranquilidad que hace algunas décadas se tenía, ya que no sabes a qué hora puede existir una situación anormal en donde sea el lugar físico que te encuentres.

A través de la investigación se quiere conocer qué factores son los que provocan que este problema crezca y poder encontrar una posible solución que pueda contribuir a disminuir la actividad delictiva.

El continuo crecimiento de la criminalidad es preocupante porque, al impedir el desarrollo económico, genera como consecuencia una mayor desigualdad y pobreza y es por ello por lo que aunado a eso se va viendo una disminución en ingresos y una falta de profesionalización policial. El análisis del impacto de la inseguridad en un área geográfica identificada puede ayudar a construir un modelo preventivo adecuado para los cuerpos policiales, apropiado para la sociedad civil y acertado para los inversionistas nacionales y extranjeros.

Es pertinente la investigación ya que dentro de los objetivos de desarrollo sostenible hay uno que habla sobre que el gobierno tiene una misión para elaborar mecanismos para poder dar soluciones duraderas que reduzcan la violencia, combatan eficazmente la corrupción y sobornos, así poder reducir la tasa de mortalidad y se haga justicia en el municipio de Benito Juárez.

Hipótesis

El impacto de la delincuencia organizada en el municipio de Benito Juárez afecta directamente al sector turístico, ocasionando con esto una percepción negativa para los visitantes en el destino turístico de Cancún.

Metodología

La Tabla 1., resume los aspectos que han orientado la investigación en términos metodológicos. El trabajo de tesis se desarrolló bajo un enfoque mixto, apoyándose en el análisis de los datos estadísticos que ofrecen las diferentes fuentes documentales primarias y secundarias.

Asimismo, se hizo una investigación documental de referencias teóricas y bibliográficas de estudios que se hayan desarrollado sobre el objeto de estudio, por parte de investigadores, instituciones y asociaciones de carácter público y privado con distintas posturas.

Lo anterior permitió analizar la información disponible considerando la postura epistemológica elegida, es decir, el construccionismo social.

Se utilizará otros elementos dentro de la investigación realizando gráficas representativas del impacto de la inseguridad con los datos recabados en diferentes fuentes.

Tabla 1. Estrategia metodológica

Aspectos	
Objeto de estudio	Inseguridad en destinos turísticos
Enfoque de investigación	Mixto
Método	Investigación documental
Postura epistemológica	Construccionismo social
Población objeto de estudio	Destino turístico de Cancún

Fuente: Elaboración propia.

Objeto de estudio

Inseguridad en destinos turísticos

El turismo es una actividad de alta relevancia para nuestros días, pues aporta buena parte de la economía, sobre todo de los estados en vías de desarrollo; como toda actividad humana tiene condiciones y riesgos al ejercerla que se tiene que afrontar y una de esta es la disminución de llegada de turistas. Cuando un destino turístico sufre la disminución de turistas hay algunas razones por la que pasa esto, pueden ser por razones de naturaleza política, económica, social, pero el día de hoy es necesario hablar sobre una que especialmente afecta a los destinos turísticos que es la inseguridad que se vive día con día.

En la actualidad la inseguridad se ha convertido en una gran preocupación para la imagen turística en los distintos destinos turísticos, principalmente destinos como Quintana Roo y Acapulco por su aumento progresivo de delitos, ya que la delincuencia ha pasado a ser uno de los principales factores para la construcción de la imagen turística, la cual ha llegado a afectar de manera simbólica en los destinos turísticos.

Por lo consiguiente la inseguridad en las zonas turísticas es generada básicamente por problemas entre carteles de la droga, ya que estos se disputan las plazas para vender drogas a los turistas, esto ocasiona que haya homicidios dolosos a plena luz del día en avenidas principales, generando pánico y terror entre los presentes, entre otros actos delictivos. A raíz de estas circunstancias algunos locatarios prefieren cerrar.

El problema de esta situación es que en México no existen las políticas necesarias para atender plenamente este problema que ha venido creciendo año con año, ya que el gobierno que hoy en día se encuentra al mando es incompetente y al igual las ineficiencias de trabajo por parte de las dependencias de seguridad pública, falta de ética profesional y falta de capacitación en los cuerpos policiacos. Todo esto conlleva a que la inseguridad sea un cáncer que golpea a la población y también a todas las actividades dentro de las cuales se encuentra el turismo.

Enfoque de investigación

Para facilitar el desarrollo de la investigación “análisis del impacto de la inseguridad en el destino turístico Cancún (2015-2019)” se estableció una estrategia metodológica con un enfoque mixto, de igual manera se aplicaron técnicas para la recopilación de información para finalmente expresar los resultados obtenidos.

Con la finalidad de lograr una mejor perspectiva el diseño de la investigación tendrá un enfoque mixto, es decir se utilizó un enfoque cualitativo y cuantitativo, partiendo de un enfoque cualitativo se usó de técnicas de recolección de información de diferentes autores, así mismo como documentos, revistas y páginas web, respecto al enfoque cuantitativo se realizó la consulta de documentos, estadísticas, cifras e índices publicados periódicamente en sitios oficiales como: ENVIPE, EL INEGI, SEMAFORO DELICTIVO, ENSU, por mencionar algunos.

Investigación documental

La investigación documental que se llevó a cabo según puntos importantes en la página ENSU (2019), se obtuvieron datos de la percepción de inseguridad en ambos sexos mujeres y hombres el cual se vive en el estado de Cancún y en la vía pública los cuales la información arrojada no fue positiva.

Población objeto de estudio

Destino turístico de Cancún

Este trabajo muestra los resultados exploratorios cuantitativos y cualitativos en el destino turístico de Cancún, cuyo análisis abarca el impacto que este tiene por la inseguridad dado a que es de suma importancia este tema derivado a que es un polo turístico y en el cual influyen en el ámbito monetario, social, y como fuente de trabajos pero sobre todo comprende al estado de Q.ROO , es por ello que se decidió para partir de una tesis , y así determinar cómo podemos aportar en beneficio del mismo y que el turista se sienta en plena tranquilidad sin temor a ser vulnerado y se sienta protegido por los diferentes cuerpos de seguridad que existen y que tengan en cuenta donde acudir para cualquier situación anormal que presenten, y puedan gozar de una estancia placentera., De igual forma tuvimos a realizar una serie de investigaciones, abordando diferentes temas tanto locales como nacionales ,tendiendo a una variantes de resultados y problemas que se dan continuamente respecto a la inseguridad y el descontento social de la población que habita en el lugar, iniciando de lo general a lo particular.

Postura Epistemológica – Construccionismo social

De forma simplificada “epistemología” (aplicada) denota a un área de la filosofía cuyo objetivo es determinar las condiciones bajo las cuales una creencia puede ser considerada verdadera y justificada, se partió de diferentes posturas para tener una certera aclaración respecto al tema y así llegamos a la conclusión del porque existe un sentido de inseguridad desde tiempo atrás hasta en la actualidad haciendo un comparativo fehaciente respecto a sus teorías de dichos autores, que fueron parte fundamental para la realización y entendimiento del tema.

Capítulo I. Marco teórico

1.1 Marco de referencia de la seguridad en México

El Código Ético Mundial para el Turismo, de la Organización Mundial del Turismo (OMT, 1999), hace mención acerca de la seguridad a turistas y el actuar que debe tener durante su estancia en el destino turístico, tal y como se refiere a continuación:

Artículo 1 (párrafos 4 y 5):

4. Las autoridades tienen la misión de asegurar la protección de los turistas y visitantes y de sus bienes. En ese cometido, prestarán especial atención a la seguridad de los turistas extranjeros, por su particular vulnerabilidad. Con ese fin, facilitarán el establecimiento de medios de información, prevención, protección, seguro y asistencia específicos que correspondan a sus necesidades. Los atentados, agresiones, secuestros o amenazas dirigidos contra turistas o trabajadores del sector turístico, así como la destrucción intencionada de instalaciones turísticas o de elementos del patrimonio cultural o natural, de conformidad con la legislación nacional respectiva deben condenarse y reprimirse con severidad, (OMT, 1999, pág. 4).

5. En sus desplazamientos, los turistas y visitantes evitarán todo acto criminal o considerado delictivo por las leyes del país que visiten, y cualquier comportamiento que pueda resultar chocante o hiriente para la población local, o dañar el entorno del lugar. Se abstendrán de cualquier tipo de tráfico de drogas, armas, antigüedades, especies protegidas, y productos y sustancias peligrosas o prohibidas por las reglamentaciones nacionales, (OMT, 1999, pág. 4).

En este mismo sentido es importante resaltar que la Declaración Universal de los Derechos Humanos (DUDH, 2015) hace mención en su Artículo 3., que: “Todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona” (DUDH, 2015, pág. 8).

Asimismo, se menciona que toda persona es libre de hacer lo que desee, siempre y cuando respete las normas, teniendo derecho a una seguridad para su integridad.

Es importante resaltar que en México y de acuerdo con el Artículo 21, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM, 2019), se establece que la seguridad pública se ubica de la siguiente manera:

La investigación de los delitos corresponde al Ministerio Público y a las policías, las cuales actuarán bajo la conducción y mando de aquel en el ejercicio de esta función. El ejercicio de la acción penal ante los tribunales corresponde al Ministerio Público. La ley determinará en los casos en que los particulares podrán ejercer la acción penal ante la autoridad judicial (CPEUM, 2019, pág. 67).

En este mismo sentido es necesario resaltar que la Ley General de Víctimas (LGV, 2017) hace mención en su Artículo 6 (fracción XIX y XX), las definiciones conceptuales de algunos términos:

Víctima: Persona física que directa o indirectamente ha sufrido daño o el menoscabo de sus derechos producto de una violación de derechos humanos o de la comisión de un delito, (LGV, 2017, pág. 7).

Víctima potencial: Las personas físicas cuya integridad física o derechos peligren por prestar asistencia a la víctima ya sea por impedir o detener la violación de derechos o la comisión de un delito, (LGV, 2017, pág. 7).

Victimario: es aquel que ejerce, por medios violentos y perversos, una agresión y somete, fuera de los códigos éticos y normativos y en distintos grados, incluso hasta causarle la muerte a una persona, (Lopez, 2014, pág. 1).

De lo anterior se puede recalcar que la presente ley obliga, en sus respectivas competencias, a las autoridades de todos los ámbitos de gobierno, y de sus poderes constitucionales, así como a cualquiera de sus oficinas, dependencias, organismos o instituciones públicas o privadas que velen por la protección de las víctimas, a proporcionar ayuda, asistencia o reparación integral. Las autoridades de todos los ámbitos de gobierno deberán actuar conforme a los principios y criterios establecidos en esta ley, así como brindar atención inmediata en especial en materias de salud, educación y asistencia social, en caso contrario quedarán sujetos a las responsabilidades administrativas, civiles o penales a que haya lugar.

Respecto a la Ley General de Turismo (LGT, 2018), se hace alusión al tema de seguridad en contraste al turismo, y se menciona en el segundo párrafo del Artículo 6., lo siguiente:

Artículo 6. La Secretaría y las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal que ejerzan atribuciones derivadas de otros ordenamientos jurídicos cuyos preceptos se relacionen con el objeto de la presente ley o sus disposiciones complementarias, formularán

los criterios para preservar como Zonas de Desarrollo Turístico Sustentable las áreas geográficas en las que comparten competencia (LGT, 2018, pág. 6).

En este mismo sentido en el Artículo 7, la Ley General del Turismo (LGT, 2018) refiere que el cumplimiento de la presente Ley corresponde a la Secretaría:

- IX. Analizar y coadyuvar con la Secretaría de Seguridad Pública, en los casos en que se determine que sea necesaria la protección de la integridad física de los turistas;
- XII. Coadyuvar con los comités locales de seguridad aeroportuaria y marítima de los destinos turísticos, que determine la propia Secretaría, (LGT, 2018, pág. 6).

Las leyes son fundamentales en todo el mundo, en esta ocasión con base a lo analizado en el Reglamento de Turismo del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo (RTMBJ, 2012), se mencionará el Artículo 5., en referencia al tema objeto de estudio para poder entender un poco más sobre los derechos de los turistas:

Artículo 5.- Sin menoscabo de los derechos establecidos en otras leyes federales y estatales, los turistas tienen los siguientes derechos:

- I. Recibir información objetiva, exacta y completa sobre todas y cada una de las condiciones, precios y facilidades que le ofrecen los prestadores de servicios turísticos;
- II. Obtener los bienes y servicios turísticos en las condiciones y precios contratados;
- III. Recibir los documentos que acrediten los términos de su contratación y las facturas o notas de venta, correspondientes a los servicios turísticos;
- IV. Gozar de tranquilidad, intimidad y seguridad personal y de sus bienes;
- V. Presentar las denuncias, quejas y reclamos ante las autoridades competentes sobre la prestación de servicios turísticos;
- VI. Gozar de servicios turísticos en condiciones óptimas de higiene y seguridad;
- VII. Obtener debida información para la prevención de accidentes y enfermedades contagiosas;
- VIII. Recibir información pronta y veraz, sobre las alertas por emergencias meteorológicas;

- IX. Recibir información que proporcione el Ayuntamiento de Benito Juárez, Quintana Roo a través de Radio Cultural Ayuntamiento, la página web oficial del Ayuntamiento y cualquier otro medio de comunicación; sobre los diversos servicios y destinos turísticos que existen en el Municipio; y
- X. Los demás señaladas en la legislación de la materia y las contenidas en éste y otros reglamentos municipales, (RTMBJ, 2012, pág. 5).

Lo anterior describe los derechos que tienen los turistas para que no sean vulnerados hacia su persona, debido que al momento de entrar a un polo turístico deben estar protegidos ya que tienen el derecho de recibir información adecuada y saber dónde acudir para interponer alguna inconformidad que surgió con algún prestador de servicios, y así tengan una estancia adecuada, para que puedan desarrollar sus actividades con tranquilidad y seguridad. Dato esencial de esto es lo siguiente: en lo que va del año, el servicio de “Taxi Quejas”, del Sindicato de Taxistas Andrés Quintana Roo, ha recepcionado 158 quejas ciudadanas y de turismo contra “martillos”. El 90% de las denuncias (142.2) fueron por incrementar la tarifa, (Álvarez, 2015).

El artículo que se presenta en la Constitución Política del estado libre y soberano de Quintana Roo (CPELS Q,ROO., 2018) nos dice que se respetará de principio a fin, como se muestra a continuación ya que todos merecen garantías de protección y se respetará los derechos de las personas.

Artículo 12.- La dignidad de la persona, los derechos inviolables que le son inherentes, el libre desarrollo de la personalidad, el respeto a la ley y a los derechos de los demás, son fundamento del orden político y la paz social. En el Estado de Quintana Roo, todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, los Tratados Internacionales de los que el estado mexicano sea parte y esta constitución, así como de las garantías para su protección, cuyo ejercicio no podrá restringirse ni suspenderse, salvo en los casos y bajo las condiciones que esos mismos ordenamientos establezcan. Todas las autoridades estatales, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad. En consecuencia, el Estado de

Quintana Roo, deberá prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos, en los términos que establezca la ley (CPELS Q,ROO., 2018, pág. 13).

Lo anterior se refiere que las personas gozaran de los derechos humanos que están establecidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y los elementos de seguridad pública tienen como obligación que se respete, proteja y garantice.

En este mismo sentido es importante resaltar la existencia del Plan Municipal de Desarrollo del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo, (PMD, 2018-2021), en el que se refiere el desarrollo del Eje 1., que corresponde a Seguridad Ciudadana y que a la letra menciona lo siguiente:

Reducir la incidencia delictiva, la percepción de inseguridad y minimizar la violencia recuperando la tranquilidad en el municipio. La Seguridad Ciudadana se refiere a la acción integrada que las dependencias y entidades municipales implementan con la colaboración de la ciudadanía y organizaciones privadas con el objetivo de asegurar la convivencia y desarrollo pacífico, la erradicación de la violencia, la utilización pacífica y ordenada de vías y espacios públicos, evitar la comisión de delitos y faltas contra las personas, su vida, su integridad y su patrimonio, riesgos que de presentarse alteran en forma súbita y dolorosa la vida cotidiana de las víctimas La seguridad ciudadana no trata simplemente de la reducción de los delitos sino de una estrategia exhaustiva y multifacética para mejorar la calidad de vida de la población, salvaguardar el derecho a la vida, la integridad personal, la inviolabilidad del domicilio y la libertad de movimiento, de una acción comunitaria para prevenir la criminalidad, del acceso a un sistema de justicia eficaz, y de una educación que esté basada en los valores, el respeto por la ley y la tolerancia (PMD, 2018-2021, pág. 33).

En base a todos los artículos antes mencionados de los diferentes organismos que están plasmados y explicados en el presente trabajo de investigación, podemos poner como reflexión que todo turista debe estar informado de los beneficios y contras que pueden acontecer a su alrededor y de igual forma conocer los distintos órganos de seguridad en dado caso que puedan ser vulnerados o incurran en algún delito durante su estancia, así mismo los cuerpos policiacos deben de hacer una labor de seguridad eficiente respetando los derechos humanos que ellos tienen por naturaleza aunado a ello como visitantes, siempre apegándose de los principios rectores de la ley ya que estas son fundamentales,

1.2 Conceptualización de diversos autores desde el punto de vista de la inseguridad

A continuación, se presentarán diversas definiciones que tienen como fin conocer qué es la inseguridad desde diversas posturas y fuentes de autores para tener una visión aproximada de entendimiento y diferenciación, desde un punto de vista científico y teórico. De acuerdo con García (2006), al respecto:

La inseguridad se ha convertido en un problema social público y gubernamental en México, en la medida en que la gestión y sus políticas de prevención han sido ineficaces para reducirla y fundamentalmente evitarla en un problema social, porque desde el agudizamiento de la crisis económica mexicana en 1994, ha afectado a los distintos estratos sociales de la población (García J. , 2006).

El autor nos da a entender que la inseguridad pública se genera en un contexto de inestabilidad económica, poca educación, desigualdad y desempleo, todo lo cual ocasiona una serie de necesidades y oportunidades para cometer conductas delictivas, desde robos casa habitación, autos o comercios, homicidios, secuestros y narcotráfico. De igual manera existen factores que influyen en la inseguridad entre los cuales está la percepción de muchos jóvenes y adolescentes como delincuentes potenciales. Ya sea por el uso de drogas, la desintegración familiar, las influencias transculturales y desinformación. Ávila (2010), hace mención que:

(Ponce, 2016) Hace mención que en el libro Mercados de Criminalidad en Bogotá del autor (Ariel Ávila, 2010) que la permanencia de la inseguridad y la criminalidad en un territorio, y su desarrollo, actividad y expansión, terminan por convertirse en fenómenos rutinarios y normales para quienes habitan el lugar. Inclusive mientras todos se benefician de esos escenarios ilícitos (personas, estructuras, criminales) y los riesgos sean mínimos, permanecerán en el sector. Cuando el Estado tiene una presencia intermitente y débil o decide realizar intervenciones represivas fugaces, la población flotante y las estructuras criminales “mutarán” hacia otra zona crítica y/o vulnerable, y fijarán ahí sus nuevos intereses (Ponce, 2016, pág. 14).

Tomando en cuenta lo anterior se puede determinar que la inseguridad es la sensación o el temor de ser vulnerado en su persona ya que el crecimiento en los niveles de violencia que se han experimentado en los últimos años constituye un factor de riesgo.

En la encuesta nacional de victimización y percepción sobre la seguridad pública (ENVIPE, 2019) y derivado del apartado de conductas delictivas o antisociales más frecuentes

identificadas por la población de 18 años y más en los alrededores de su vivienda en 2019, por entidad federativa, se realizó una distribución desde el más recurrente hasta el menos recurrente teniendo consigo los siguientes datos:

- 1er más frecuente: consumo de alcohol en la calle
- 2do más frecuente: robos o asaltos frecuentes
- 3er más frecuente: consumo de droga
- 4to más frecuente: pandillerismo o bandas violentas
- 5to más frecuentes: disparos

Actualmente el punto número cinco se ha convertido en uno de los fenómenos criminales más fuertes que afecta a Cancún debido a que existen diferentes enfrentamientos con armas de fuego en las diferentes zonas públicas concurridas de la ciudad, por ejemplo: “plaza las Américas”, “gran plaza”, “plazas Outlet”, “plaza la Isla”, “av. Kabah”, “av. López portillo”, “región 227”, supermanzana 103” por mencionar algunos. Estos eventos revelan que el crimen organizado se ha establecido de manera amplia en la región quedando el control fuera de las manos de las autoridades correspondientes para controlarlos, quedando la sociedad ante los enfrentamientos con armas de fuego en lugares públicos. Esto nos lleva a la conclusión parcial de que Benito Juárez se vea como un municipio débil por la falta de profesionalismo de las autoridades y una especie de desorden administrativo en sus estructuras orgánicas.

En este mismo sentido, Valdes, (2011), advierte que:

...el sentimiento de inseguridad no es más que el miedo a ser víctima de un delito, a ser agredidos y en este marco, es el miedo a un “otro” que puede producir un daño (Valdes, 2011, pág. 10).

Por su parte Hiernaux (2010), al respecto del turismo indica que:

el turismo como un “proceso societario” sensible a las condiciones de contexto en el cual tiene lugar, y en tal sentido, como corresponde a todo proceso susceptible de (modificarse, trasladarse, o aun desaparecer), entre las causas determinantes de la volatilidad (sensibilidad) de la actividad turística, destaca la inseguridad, (Hiernaux, 2010, pág. 2).

Con la criminalidad que se está viviendo en el sector turístico como ya mencionó Hiernaux, la derrama de los ingresos económicos ha estado decayendo y debido a esto complica un

desarrollo turístico en el país. Ya que los turistas esperan seguridad y paz durante su trayecto el cual en la actualidad no existe ninguno de esos dos puntos importantes para el turista.

Por su parte la (OMT, 2005-2007), refiere que:

...El turismo es un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios/profesionales. Estas personas se denominan visitantes y el turismo tiene que ver con sus actividades, de las cuales algunas implican un gasto turístico (OMT, 2005-2007, pág. X).

El sector turístico engloba a empresas de hotelería, restauración, transporte y otras relacionadas con el turismo, entendido como los viajes y estancias que realizan personas en lugares distintos a su entorno habitual por ocio, negocios u otros motivos, por un tiempo superior a 24 horas e inferior a un año.

Es importante resaltar que la Ley Federal de Turismo (LFT, 1992) hace mención a qué se le puede considerar un lugar turístico, porque los turistas cuando llegan a un destino lo que buscan es encontrar algo nuevo, atracción, diversión y conocer más del país que van a visitar y es un aspecto clave en la promoción para el mejoramiento de la reputación y así poder que ellos quieran visitar e invertir y lo estipula a continuación el Artículo 14.

Artículo 14.- Podrán ser consideradas como zonas de desarrollo turístico prioritario aquéllas que, a juicio de la Secretaría, por sus características naturales, histórico-monumentales o culturales, constituyan un atractivo turístico (LFT, 1992, pág. 4).

El autor Luis Alberto Grunewald hace mención, que la falta de seguridad es hoy una variable de gran preocupación en la sociedad, a partir de un aumento de hechos delictivos y de una falta de respuesta de las fuerzas de seguridad ante esta situación. Es por eso que la sociedad no tiene hoy una buena imagen del agente de seguridad. Y si la imagen de inseguridad de un destino en el mercado: un país o u centro turístico puede establecer ante los distintos casos delictivos suele llegar a tener una imagen general de “destino inseguro” (Grunewald, 2010, pág. 28).

Una definición de seguridad pública se puede estudiar desde lo que refiere la Ley Nacional del Sistema de Seguridad Pública (LNSSP, 2010), misma que refiere en su Artículo 2 lo siguiente:

La seguridad pública es una función a cargo de la Federación, el Distrito Federal, los Estados y los Municipios, que tiene como fines salvaguardar la integridad y derechos de las personas,

así como preservar las libertades, el orden y la paz públicos y comprende la prevención especial y general de los delitos, la investigación para hacerla efectiva, la sanción de las infracciones administrativas, así como la investigación y la persecución de los delitos y la reinserción social del individuo, en términos de esta Ley, en las respectivas competencias establecidas en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

El Estado desarrollará políticas en materia de prevención social del delito con carácter integral, sobre las causas que generan la comisión de delitos y conductas antisociales, así como programas y acciones para fomentar en la sociedad valores culturales y cívicos, que induzcan el respeto a la legalidad y a la protección de las víctimas (LNSSP, 2010, pág. 1).

El concepto de seguridad, que como tal se emplea en la mayoría de la constitución es un concepto completo eminentemente político y que se define como aquella situación social que se caracteriza por un clima de paz, armonía y convivencia entre los ciudadanos.

Kessler (2013), señala que la percepción de seguridad es una emoción que requiere una base cognitiva y un juicio axiológico en el sentido que se debe de considerar que lo temido es algo peligroso o amenazante por ciertas razones (Kessler, 2013, pág. 14).

Con base en las definiciones de los autores antes mencionados, la definición de inseguridad es en general aquel término que hace mención a la falta de profesionalismo y el mal comportamiento del agente que no tiene un juicio propio y es por eso que la misma sociedad y el turista no ve al policía como una imagen de respeto y legalidad, si no lo ve como una figura corrupta e ineficaz de llevar a cabo ciertas actividades que conlleven al bienestar y la paz social, es por ese motivo que existe ese sentimiento llamado inseguridad.

Para la siguiente sección, se presenta la actividad rutinaria, teniendo en cuenta diversos puntos relevantes que son positivos para esta investigación es decir que parte de la idea de que, en la sociedad actual, los criminales tienen muchas más oportunidades para delinquir con éxito, aprovechándose de que la gente deja sus casas para irse a trabajar, salir de vacaciones o acudir a actividades multitudinarias; de que han surgido nuevas profesiones (como los taxistas) y establecimientos (gasolineras y farmacias) que pueden convertirse en víctimas potenciales de los delincuentes.

1.3 Teoría de la actividad rutinaria

La Teoría de la Actividad Rutinaria (TAR) es una de las principales teorías de la “criminología ambiental” que fue desarrollada por los criminólogos Lawrence Cohen y Marcus Felson, quienes han trabajado durante muchos años sobre la teoría de la prevención del delito. La TAR establece que para que un delito ocurra, deben estar presentes 3 elementos. La TAR incorpora el “triángulo de la criminalidad” el cual se conoce también como el “triángulo de análisis del problema” o TAP.

Derivado de lo anterior se determinó que se observarán fenómenos que engloban al delito, y los turistas como se menciona a continuación con los diferentes autores y así después realizar un breve análisis de sus posturas.

Una actividad rutinaria es aquella actividad recurrente (que se repite) y prevalente (que predomina). La propuesta central de esta teoría está en la consideración de la actividad delictiva como una actividad (ilegal) rutinaria que se nutre de las actividades rutinarias (Cohen & Felson, 1979, pág. 4).

El delito no se manifiesta de forma aleatoria en el espacio o en el tiempo, sino que existen lugares y períodos específicos en los que el delito prevalece (Cohen & Felson, 1979). Aplicada al caso de estudio, la geografía y la temporalidad de las acciones “rutinarias” de los turistas determina el conjunto de oportunidades disponibles para el delincuente.

Entornos de turismo pueden crear los focos de oportunidades delictivas, por la constante afluencia de turistas y trabajadores, así como también, por la creciente saturación y el anonimato en los enclaves de alojamiento, atracciones y entretenimiento (Fujii y Mak, 1980; Kelly, 1993; Prideaux 1994; Richter y Waugh 1986; Schiebler et al 1996; Citados por, Barker 2002),

En este sentido resumiendo la perspectiva de los autores nos dan a entender que solo cuando estos elementos convergen en el espacio y el tiempo se puede configurar un delito.

Como resultado, el crimen no se distribuye al azar, sino que refleja patrones en las actividades diarias (rutinarias) , es por ello que los turistas y población en general son vulnerables a los delitos en este caso en el polo turístico de Benito Juárez y los que planean viajar al destino primero se informan y si se tiene un indicativo de hot spots o puntos calientes como se conoce comúnmente.

Según Eck, son áreas que superan el número medio de eventos delictivos, o áreas en el que el riesgo de ser víctima de un delito es superior a la media (Eck, 2005).

Es decir, el análisis de puntos calientes nos permitirán observar en un mapa dónde se concentran mayoritariamente los delitos bajo criterios estadísticos y derivado de ello procuran no ir y buscar otras alternativas, y eso repercute en diferentes formas negativas tanto en lo económico como en la sociedad por mencionar algunos (Eck, Chainey, Cameron, Leitner, & Wilson, 2005, pág. 1).

Esta teoría incorpora el denominado Triángulo de Resolución de problemas Criminales ó llamado simplemente Triángulo del delito, que se presenta a continuación en la Figura 1.

Figura 1. Triángulo del delito



Fuente: Elaboración propia con datos de psicología jurídica-forense (2011)

La primera condición para la comisión del delito es que haya un ofensor motivado, es decir, un individuo dispuesto a delinquir. La segunda condición es la presencia de un objetivo que se desee, sea éste un objeto o un sujeto, el cual, desde el punto de vista del ofensor, deberá poseer un valor, ser inerte, visible y accesible. Por último, la ausencia de un guardián (familiar, vecino, amigo o transeúnte ocasional, cámara de monitoreo), cuya sola presencia pueda tener un efecto disuasorio para el accionar del ofensor.

Perfil del ofensor

La primera condición para la comisión del delito es que haya un ofensor motivado, es decir, un individuo dispuesto a delinquir. La teoría de la actividad rutinaria considera que el crimen es normal y depende de las oportunidades disponibles. Si un blanco no se protege bastante, y si la recompensa lo vale, el crimen sucederá. El crimen no necesita a delincuentes endurecidos ya que, a la luz de esta teoría, no son las condiciones sociales adversas las que promueven la delincuencia, sino que el crimen sólo necesita una oportunidad.

El ofensor del turista es un delincuente de ocasión, es decir, que está motivado principalmente por las rutinas del turista, como visitante ocasional, anónimo y reticente a denunciar un delito menor; y quien encuentra, en los comportamientos desprevenidos de una persona que desconoce el lugar, la oportunidad para delinquir (de la Torre & Escobedo, 2013, pág. 5).

Perfil del turista

La segunda condición para la comisión de un delito, es la presencia de objetivos o víctimas apropiadas: visibles, descuidadas y descontroladas. Se considera al turista como sujeto vulnerable a la criminalidad. El turista se convierte en víctima de la criminalidad a partir de diversas circunstancias. Desde la perspectiva de la seguridad, el turista posee un conjunto de características que lo hace vulnerable a la delincuencia (Chesney-Lind y Lind 1986); por lo tanto, pueden tener una oportunidad significativamente mayor de ser víctima de la violencia si lo comparamos con los residentes (de Albuquerque y McElroy, 1999; Fujii y Mak 1980). Entre los aspectos comportamentales del turista, destacamos cuando el turista viaja solo, situación que lo hace más vulnerable.

Existe el perfil del turista aventurero, motivado por el deseo de asumir riesgos en vacaciones, quien disfruta de visitar entornos desconocidos, y con ello aumenta su exposición a la actividad criminal.

Entre las características distintivas del turista, que lo hacen vulnerable a la delincuencia destacamos: a) su procedencia (si son nacionales o extranjeros); b) el tipo de movilidad; c) la edad; d) el género; e) el origen étnico; f) el alojamiento, entre otros (de la Torre & Escobedo, 2013, pág. 6).

Espacio y tiempo

De acuerdo con la teoría rutinaria, los delitos de oportunidad se concentran en tiempo y espacio. Existen grandes diferencias de un lugar a otro donde se cometen delitos, incluyendo aquellos delitos que ocurren en áreas definidas como de alta peligrosidad. Los delitos sufren

cambios considerables en función de la hora del día y del día de la semana, reflejando las consecuencias que conllevan las oportunidades (de la Torre & Escobedo, 2013, pág. 7).

1.4 Análisis del fenómeno desde la teoría de la victimización

La calidad de vida de las personas depende en buena medida de qué tan seguras se sienten en sus espacios cotidianos. Un ambiente de paz y seguridad es esencial para un pleno ejercicio de los derechos y libertades de las personas; lo que constituye un importante reto para México cuando cerca de 6 de cada 10 adultos consideran que la inseguridad es su principal fuente de preocupación, por encima de problemas económicos como el empleo, la pobreza o la economía, esto de acuerdo con la Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE) 2016. Ante esta situación, es fundamental que la función del gobierno de proveer seguridad pública sea eficaz en alcanzar su objetivo de salvaguardar la integridad y los derechos de la sociedad, incluyendo la prevención del delito. Cuando no se logra inhibir la comisión de un delito y una persona sufre un daño –sea físico, mental, emocional o económico- o un perjuicio en sus derechos fundamentales, se origina una víctima. Desde la perspectiva de la teoría criminológica, la idea subyacente de la victimización es que una conducta delictiva sucederá si un delincuente encuentra las condiciones favorables en tiempo y espacio para perpetrar el delito. A partir de diversos campos del conocimiento se ha buscado identificar a los factores que condicionan la aparición de dichas conductas, factores que ahora sabemos no sólo atañen a los individuos sino también al entorno donde estos se desenvuelven. Diversas teorías del crimen, complementarias entre sí, han resaltado aspectos clave para entender el surgimiento de la delincuencia, y en consecuencia de la victimización en un cierto espacio. Una de ellas pone el énfasis en las manifestaciones de incivildad como condicionante de la inseguridad en las localidades, al señalar que la ausencia de control y los bajos niveles de cohesión social provocan mayor sensación de inseguridad en la comunidad. Otra teoría es la de vulnerabilidad que postula la existencia de condiciones que hacen más proclives o vulnerables a las personas ante la delincuencia, estas condiciones pueden ser físicas, como la

edad y sexo, o de tipo psicosocial como la existencia de lazos familiares positivos que ayudan a prevenir la victimización, (INEGI, 2010-2015, pág. 3).

Esta teoría se centra en el por qué se convierten en víctimas los individuos y define si tienen repercusiones psicológicas en ellas; asimismo en desarrollar una conclusión propia basada en la misma teoría. Y es de suma importancia debido a que podemos conocer si fueron víctimas de algún delito y buscar alternativas mediante las diferentes posturas de los autores para que no vuelvan a ser vulnerados en su persona ya que un punto adicional a esto existen dos tipos de víctimas las cuales son:

Víctimas múltiples: son aquellas personas que sufren más de un delito dentro de un periodo determinado.

Víctimas repetidas: son aquellas personas que sufren más de un delito con similitudes en cuanto a su naturaleza o circunstancias. (INEGI, 2010-2015, pág. 4).

El postulado central de esta teoría es que los individuos que han sido víctimas de algún delito, ya sea directa o indirectamente, experimentan un mayor sentimiento de inseguridad frente aquellos que nunca han tenido una experiencia de victimización (ENVIPE, 2017, pág. 17).

De lo anterior es importante resaltar que los turistas víctimas del delito han referido efectos psicológicos permanentes, tal y como lo refiere a continuación el (ENVIPE, 2017).

En este sentido, la victimización conlleva efectos psicológicos y materiales duraderos, situación que aumenta la proclividad a sentirse más inseguro. Se argumenta que existe una relación entre las experiencias de victimización y el bajo nivel de confianza hacia los otros, situación que repercute en el sentimiento de inseguridad (ENVIPE, 2017, pág. 17).

Ante la postura mencionada nos damos cuenta de que las personas que son vulneradas tienden a estar en un mayor sentimiento de inseguridad, es por eso que si repercute en el ámbito

psicológico ya que se genera un estrés post-traumático dependiendo del grado de afectación que haya tenido la persona, en el momento que fue victimizada ya que ellos no vuelven a recuperar la confianza y viven con el miedo de volver hacer daños hacia su persona. Y puede llegar a generar diversos tipos de emociones como puede ser, ataques de pánico, miedo, ansiedad, etc.

Henting, (2011) propone cinco categorías de clases generales y seis de clases psicológicas que suelen ser propensos a ser víctimas, según la situación o los impulsos, y son las siguientes:

A) Las clases generales son:

1. Los niños o jóvenes, por inexperiencia son los más propenso a sufrir la comisión de un delito.
2. La mujer, que por su debilidad reconocida hasta por la ley.
3. El anciano, por su discapacidad en diferentes formas.
4. Los débiles y enfermos mentales, se incluyen los drogadictos, los alcohólicos etc.
5. Los inmigrantes, las minorías y los tontos, por su situación de desventajas al resto de la población.

B) Los tipos psicológicos son:

1. El deprimido.
2. El ambicioso.
3. El lascivo.
4. El solitario y el acongojado.
5. El atormentador.
6. El bloqueado, el excluido y el agresivo.

1.5 Postura epistemológica

Agudelo y Estrada (2012), hacen una explicación del fenómeno de la inseguridad bajo la postura del paradigma del construccionismo social. De acuerdo con las aportaciones de Jean William Fritz Piaget (1896-1980), Lev Semiónovich Vygotsky (1896-1934) los cuales argumentan que:

...de una epistemología genética, entendida como la investigación de las capacidades cognitivas y de la génesis del pensar en el humano, que incluye factores socioculturales y genéticos, puesto que para él la capacidad cognitiva y la inteligencia se encuentran estrechamente ligadas al medio social y físico. Considera que los dos procesos que caracterizan la evolución y adaptación del psiquismo humano son la asimilación y acomodación que se van desplegando ante determinados estímulos en los diferentes estadios del desarrollo por los que cruza el ser humano (Piaget, 1980: pág., 9).

Vygotsky, en su teoría se centra en que el desarrollo de los humanos puede ser explicado sólo en términos de la interacción social que posibilita la interiorización de elementos culturales como el lenguaje que nos transmite el grupo humano en el que nacemos (Vygotsky, 1934, pág. 11).

Desde su nacimiento, el ser humano interactúa con sus congéneres en un medio sociocultural específico y tiene experiencias que paulatinamente se van transformando en procesos mentales como la atención, la memoria y la concentración. Considera que la internalización es un proceso de autoconstrucción y reconstrucción psíquica, una serie de transformaciones progresivas internas, originadas en operaciones o actividades de orden externo, mediadas por signos y herramientas socialmente construidas, siendo el lenguaje el más importante “instrumento de mediación” que proporciona el medio sociocultural y que posibilita la transformación de fenómenos sociales en fenómenos psicológicos. Para él, todas las funciones psicológicas se originan como relaciones entre seres humanos.

Con base a lo antes mencionado por los dos autores, se puede entender que tiempo atrás la sociedad no sentía un sentimiento de inseguridad, por el cual no tenían miedo a que sufrieran un robo, asalto o algún tipo de daño, ya que se involucraban ciertos factores de tranquilidad en todo momento desde el día hasta la noche y derivado de eso la sociedad podía salir sin

preocupación a altas horas de la noche. Incluso descansar en sus viviendas con puertas abiertas ni rejas, sin necesidad de poner algún tipo de seguridad como estamos en la actualidad ya que hoy en día la gente tiene en su domicilio desde cámaras de vigilancia hasta candados debido a que con el paso del tiempo hubo una gran transformación y cambio social, que dio parte a un proceso de preocupación denominado inseguridad.

Capítulo II. Historia y localización del objeto de estudio

2.1 Ubicación e historia de Quintana Roo una revisión contextual del estado

Quintana Roo es uno de los 31 estados de México que junto con CDMX conforman las 32 entidades federativas del país. Localizado en el centro de México, colinda al norte con Yucatán y con el Golfo de México; al este con el Mar Caribe; al sur con la Bahía de Chetumal, Belice y Guatemala; al oeste con Campeche y Yucatán, (Pierra Sardiñas, 2020).

Los principales centros turísticos se localizan en el norte del estado, aunque también en el sur se cuenta con lugares que por sus recursos naturales tienen un gran potencial turístico.

La precipitación pluvial anual varía de 1100 a 1500 milímetros como promedio anual. La temperatura media anual fluctúa entre 26°C como máxima y 10°C como mínima, con extremos de 36°C en los meses más calurosos. La evaporación media anual varía entre los 1100 mm y los 1400 mm., llegando en ocasiones a superar la precipitación. Los vientos dominantes son los alisios que se presentan casi todo el año con dirección del este al oeste o suroeste. En el invierno se presentan vientos del norte con lluvias moderadas y baja temperatura. De septiembre a noviembre es la temporada de ciclones que eventualmente llegan a las costas (Pierra Sardiñas, 2020).

Debido a la conformación geológica y topográfica la circulación de las corrientes de agua es subterránea, con excepción del Río Hondo con una longitud aproximada de 180 Km, una profundidad media de 10 metros y una anchura media de 50 metros y que es la frontera con Belice. Otras corrientes superficiales menos importantes son Río Escondido, Arroyo Azul y Arroyo Ucum (Pierra Sardiñas, 2020).

Los cuerpos de agua más importantes son la Laguna de Bacalar, San Felipe, La Virtud, Guerrero y Milagros en el municipio de Othón P. Blanco; la Laguna Chichankanab y Esmeralda en el municipio de José María Morelos; la laguna Kaná, Noh Bec, Paytoro, Sac Ayin, X Kojoli, Ocom y Chunyaxché en el municipio de Felipe Carrillo Puerto; la Laguna

Cobá en el municipio de Solidaridad; la Laguna Nichupte en Cancún; entre otros cuerpos de aguas (Pierra Sardiñas, 2020).

Al filtrarse el agua de lluvia provoca que las rocas calizas del subsuelo se disuelvan provocando hundimientos que dejan al descubierto depósitos subterráneos de agua conocidos como cenotes o dolinas. En algunos sitios el agua de lluvia se acumula en partes bajas con arcillas impermeables formando depósitos conocidos como aguadas (Pierra Sardiñas, 2020).

El Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal (INAFED, 2019) hace mención sobre los principales centros turísticos, señalando que:

- Cancún. Es el principal destino de playa del país y está reconocido a nivel mundial como un centro turístico de primera categoría. Sus principales atractivos son las playas y mar de belleza excepcional, las zonas arqueológicas que lo rodean, sus centros de entretenimiento, sus servicios comerciales y turísticos.
- Cozumel. Es uno de los principales destinos de playa del país. Es reconocido mundialmente por la belleza de su mar y playas y como la capital del buceo submarino en sus arrecifes coralinos. Cuenta con vestigios arqueológicos y vegetación exuberante. Posee amplia infraestructura hotelera y de servicios turísticos.
- Playa del Carmen. Es un centro turístico que recientemente ha tenido un desarrollo impresionante por la cantidad de establecimientos hoteleros y de servicios que se han instalado. Posee atractivos de selva, mar, playas, arrecifes y vestigios arqueológicos.
- Riviera Maya. Comprende el litoral de Cancún a Tulum, en donde se localizan sitios naturales de belleza excepcional por sus playas, mar, arrecifes coralinos y sitios arqueológicos. En esta zona se asientan complejos turísticos de primera categoría y existe una gran demanda para establecer nuevos desarrollos turísticos. Algunos de los sitios están Akumal, Puerto Aventuras, Chemuyil, Xcacel, Punta Piedra, Pamul, Xel Ha, Xcaret, Tulum, entre otros.
- Isla Mujeres. Es una pequeña isla situada enfrente de Cancún, con todos los atractivos naturales de la región y con la ventaja de la tranquilidad en su entorno. Posee infraestructura hotelera y servicios turísticos adecuados.

- Chetumal. Es una ciudad tranquila con todos los servicios e infraestructura hotelera. Puede considerarse como una base para visitar sitios turísticos de belleza natural como Bacalar, Palmar, Xcalac, Mahahual, etc y sitios arqueológicos importantes como Kohunlich, Dzibanché y Kinichná.
- Costa Maya. Comprende el litoral de Punta Herrero a Xcalac, en el cual se tienen las bellezas naturales del Caribe y vestigios arqueológicos. Actualmente su desarrollo turístico es incipiente, pero con la introducción de servicios básicos de electricidad, agua potable y caminos pavimentados se espera que en corto plazo se logre introducir esta zona a la dinámica del turismo estatal, (Inafed, 2019)

2.2 Contextualización del destino turístico de Cancún

Cancún en maya, *kaan kun* “olla o nido de serpientes”, es una ciudad con desarrollo turístico de nivel internacional certificado por la Organización Mundial del Turismo. Cuenta con una Zona Metropolitana de más de 676.000 habitantes. Sus coordenadas geográficas son 21°09'38"N 86°50'51"O, y su altitud va desde 1 a 8 msnm, debido a una pendiente que crece de este a oeste, paralela a toda la ciudad. Se ubica a una distancia de unos 370 km de la capital del Estado de Quintana Roo —Chetumal—, a 70 km de Playa del Carmen; y colinda hacia el este con el mar caribe, al norte con el municipio de Isla Mujeres, al oeste con el municipio de Lázaro Cárdenas, y al sur con el municipio de Solidaridad. Cancún se encuentra ubicada al noreste de la Península de Yucatán. Con una latitud de 21°09'38"N y longitud de 86°50'51"O, (Q.Roo al día, 2013, pág. 1).

Según reportes del diario local de Quintana Roo, actualmente Cancún se encuentra dividido en cinco zonas principales, perfectamente identificables para el gobierno municipal y la sociedad cancenense, distribuidas así:

- La primera y más importante es Isla Cancún o Zona Hotelera, donde se concentra la mayor parte de las playas y actividades turísticas por las que es reconocido este destino. Isla Cancún es una lengua de tierra en forma de "7", con una extensión de 23 km. La isla, que alberga la mayor parte de los hoteles y playas, está unida al continente por tres puentes: el Puente Calinda en el km 4, el puente de club med en el km 20 y el Puente Nizuc en el km 22 (Q.Roo al día, 2013, pág. 1).

- La segunda es el centro de la ciudad, la zona urbana donde habita el grueso de la población Cancunense y se encuentra dividido en colonias, fraccionamientos, supermanzanas o regiones, zonas regulares perfectamente delimitadas por calles y avenidas pavimentadas, que cuentan con los servicios básicos de electricidad, agua potable, servicio telefónico y drenaje. Aquí se localizan la mayor parte de las instituciones políticas, educativas, culturales y de servicios de la ciudad (Q.Roo al día, 2013, pág. 1).
- La tercera zona, llamada anteriormente Tamtam Chen, encontramos dos Muelles principales para embarcarse y cruzar a Isla Mujeres, ubicada a tan sólo 7 km frente al Puerto, el cual está dedicado en su mayor parte a la pesca. Cuenta con una congeladora principal y restaurantes donde se puede disfrutar de pescado y mariscos frescos (Q.Roo al día, 2013, pág. 1).
- La cuarta zona de asentamientos distribuidos de forma irregular en la parte norte de la Ciudad, en los límites municipales de Isla Mujeres. Lo conforman terrenos irregulares ocupados por la parte más pobre de la población, en su mayoría inmigrantes de otros estados de la República. Actualmente algunas zonas de la franja ejidal se están regularizando poco a poco con ayuda del Gobierno, aunque debido al crecimiento de Cancún, cada vez se aumenta el tamaño de la zona ejidal (Q.Roo al día, 2013, pág. 1).
- La quinta zona, es una de las tres delegaciones del municipio Benito Juárez, el ejido Alfredo V. Bonfil, una población que nació originalmente de colonos originarios del norte del país, con la misión de contribuir al aumento demográfico de Quintana Roo para alcanzar la categoría de estado libre y soberano en 1974. Se ubica a 8 km del centro de Cancún, sobre la carretera federal 307 que va al aeropuerto internacional y a la Riviera Maya, (Q.Roo al día, 2013, pág. 1).

2.3 El destino turístico por excelencia con problemática de inseguridad

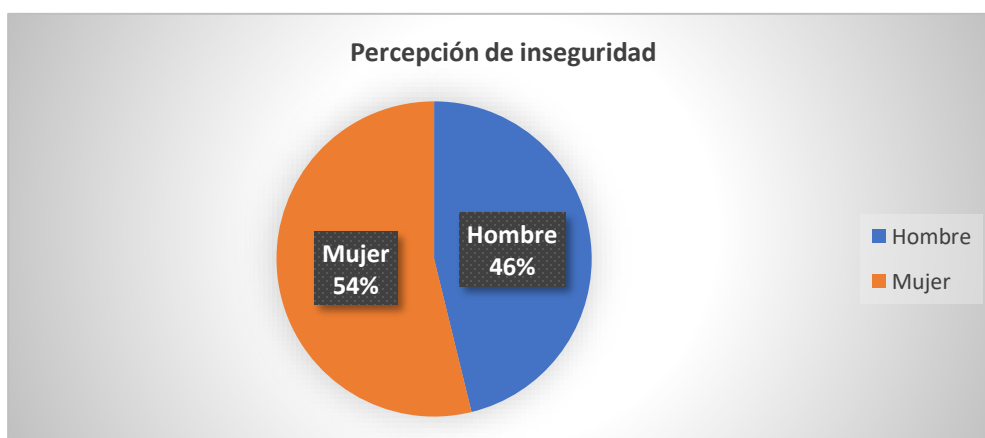
El estudio más reciente de la Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana (ENSU, 2019), que realizó el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI, ENSU, 2019), que se realiza cada 3 meses indica que la percepción de inseguridad en Cancún está muy por encima del promedio nacional, que es del 74.6% de la población de 18 años y más que considera que vivir en su ciudad es inseguro. Según los resultados de la ENSU, realizado en la primera quincena de marzo de 2019, el promedio nacional del 74.6% en la percepción de inseguridad no representa un cambio estadísticamente significativo respecto a diciembre de 2018.

La percepción de inseguridad no baja y se mantiene en niveles dramáticos. Pasó de 93.2% al 93.3% en un año y en el primer trimestre de 2019 solo lo superaron Tapachula y Villahermosa, en estas dos últimas ciudades la percepción de inseguridad es del 96% y 95.2%, respectivamente (INEGI, 2019, pág. 9).

En promedio, la percepción de inseguridad siguió siendo mayor en el caso de las mujeres, con 79.6%, para los hombres fue de 68.3%.

A continuación, la Gráfica 1., muestra la percepción de inseguridad en el destino turístico de Cancún, en el año 2019.

Gráfica 1. Percepción sobre la inseguridad en Cancún

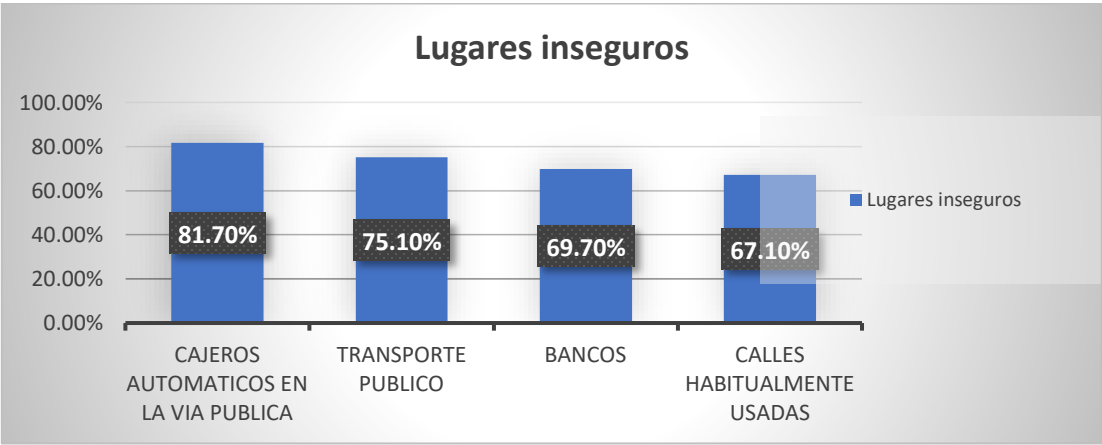


Fuente: Elaboración propia a partir de datos de ENSU (2019).

Como se puede apreciar el Gráfica 1., las mujeres son las que manifiestan mayor percepción sobre la inseguridad por motivo de que son las más vulnerables y están expuesta a sufrir algún hecho delictivo. Eso genera que las mujeres cuando salen a su destino, siente ese temor de que les pase algo, ejemplo: abuso sexual o sean abusadas, robo, ya que la delincuencia en el municipio de Benito Juárez progresa cada día, hablando en general tanto como hombres y mujeres al escuchar, ver o leer noticias sobre crímenes como homicidios, feminicidios, robos, asaltos, secuestros o en su defecto, ser víctima directa o indirecta de alguno de esos delitos son algunas de las razones por las que la gente se puede sentir insegura en el municipio de Benito Juárez.

En específico, 81.7% de la población siente inseguridad en los cajeros automáticos en la vía pública, 75.1% en el transporte público, 69.7% en el banco y 67.1% en las calles que habitualmente usa (ENSU, 2019).

Gráfica 2. Lugares más inseguros en Cancún



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de ENSU (2019).

En esta segunda grafica se puede apreciar que el porcentaje que tiene cada lugar no está tan alejados, ya que son lugares donde más pueden ocurrir los delitos, pero hay dos lugares donde la población se siente inseguras que son en el cajero automático y transporte público, por motivo de que el victimario tiene la facultad de actuar más rápido y robarle sus pertenencias a la persona y en el transporte público en este lugar las mujeres son más propensas a caer en algún delito ya sea por acoso sexual.

Capítulo III. Criminogénesis de la inseguridad turística

3.1 Lugares crimogénicos

A partir de (de la Torre & Escobedo, 2013), a continuación se mencionan algunos lugares crimogénicos o puntos calientes, donde los turistas suelen ser más propensos a sufrir actos delictivos. Para que sea más claro, antes que nada se partirá inicialmente con una definición que nos menciona los autores Schiebler, Crotts y Hollinger:

(Schiebler, Crotts, & Hollinger, 1996) “afirma que a las concentraciones en el espacio de los delitos se las conoce como puntos calientes”, (Schiebler, Crotts, & Hollinger, 1996, pág. 9). (Ryan & Kinder, 1996) “afirma que un punto caliente es un área en la que tiene lugar el mayor porcentaje de delitos o, dicho de otro modo, es un área en la cual la población tiene el más alto riesgo de victimización. Se refieren a estos puntos como lugares crimogénicos” (Ryan & Kinder, 1996, pág. 9).

Esta teoría postula que aquellas áreas geográficas que concentran los servicios turísticos y lugares de interés son los siguientes:

3.1.1 Servicios turísticos

- Restaurantes
- Bares
- Discotecas
- Atracciones y,
- Transportes.

3.1.2 Lugares de interés

- Museos
- Sitios arqueológicos
- Edificios de valor patrimonial

Los lugares ya mencionados son los que pueden tener una mayor presencia al riesgo de criminalidad. De igual manera la convergencia masiva de turistas ofrece al victimario tener más oportunidades para delinquir, si consideramos un número insuficiente de policías que garanticen la seguridad.

Los factores criminógenos son los elementos que sumados, contribuyen a un determinado resultado criminal. Lo constituyen factores endógenos y exógenos. Esto es a nivel general; es decir, se tienen un conjunto de factores que pueden ser considerados como criminógenos, pero no todos van a influir de la misma manera en todas las personas, por eso, se clasifican los factores, pero en cada individuo serán distintos, los factores que afecten a nivel individual en un sujeto en particular son llamados factores causales criminógenos.

Cabe mencionar que si dividimos las palabras “criminógeno” hay que entender como aquello que “produce o tiende a originar crimen o criminalidad”. Es por ello que se suma a ese término y de vital importancia el dejar un énfasis claro al respecto para que sea más entendible

Existen determinados factores que se pueden considerar como criminógenos: Pobreza, falta o exceso de atención familiar, drogas, ambiente laboral desagradable, compañías (efecto de aprendizaje por observación-imitación), noviazgos difíciles, infidelidad, alcoholismo, promiscuidad, exceso de dinero (avaricia), educación (o falta de ésta), enfermedades corporales, trastornos mentales, entre muchos otros más. (Hikal Carreon, 2017, pág. 8)

Si hacemos un recuento de cómo ha progresado la sociedad y como hemos aumentando en niveles de delincuencia hace ya años atrás todas las sociedades se encuentran en constante movimiento y desarrollo, teniendo en cuenta que ahora en la actualidad los medios portátiles como lo son, celulares, computadoras ,automóviles, ropa, entre otros podríamos decir que ahora en base de lo acontecido la tecnología implica un factor criminogénico del cual jamás se pensó fuera un arma de trabajo para los diferentes sistemas de la delincuencia en su totalidad, es por ello que un factor criminógeno podría ser lo antes mencionado aunado a ello como un dato vitalicio.

Haciendo una comparativa respecto al tema se adjuntó una recopilación de países que sufren de inseguridad y de algunos estados uno de ellos fue Costa Rica derivado que su grado de inseguridad que manejan actualmente las personas a raíz del incremento de la violencia, ha generado un círculo vicioso de mayor violencia.

En nuestro país en las últimas décadas los índices de violencia han aumentado considerablemente, lo cual visto como un problema social implica un reto impostergable para la profesión del Trabajo Social, la cual por medio de su formación profesional brinda conocimientos de la realidad social y de los medios y métodos para la intervención, permitiendo un acercamiento a los problemas sociales y por ende a sus posibles soluciones, formando personas profesionales capaces de facilitar cambios sociales (Kester Campbell, 2007, pág. 13).

Otro punto a validar acerca del lugar de incidencia criminogénica se tomó en cuenta al país de Ecuador, específicamente en Guayaquil ya que el tráfico de drogas se ha convertido en uno de los delitos eje de la delincuencia, siendo así uno de los delitos más judicializados en la ciudad de Guayaquil y en ciertas ocasiones generando reincidencia, la cual compone la necesidad de visualizar el impacto de las penas privativas de libertad sobre el transcurso del proceso de resocialización del delincuente donde se cuestiona la falta de políticas preventivas para prevenir la reincidencia. La problemática de la investigación surge debido a que Ecuador carece de política criminal preventiva para enfrentar la delincuencia originada por múltiples factores sociales, pero especialmente políticos. Entonces influyen en factores criminógenos que inciden en la reincidencia en los sentenciados por el delito de tráfico de drogas en mínima y mediana escala en la ciudad de Guayaquil, que son los más comunes en esa zona, (Fuentes Teran & Enderica Guin, 2020, pág. 1).

No obstante en Guanajuato Se encontró que los delitos más representativos son robo, ofensas sexuales y lesiones los cuales se registran regularmente en la zona centro de la ciudad de Guanajuato en horarios de 15:00 a 21:00 horas. Pero al final de cuentas según los resultados consideran a ese estado seguro derivado que los delitos no son de fuerza mayor como en otros polos turísticos

Por efecto criminógeno podemos entender que es aquél que tiende a fomentar el comportamiento violento (presencia o ausencia de acción) de uno o un grupo de individuos, que podemos tildar de crimen y que esté tipificado por un código penal de un Estado de Derecho (Escobedo & Garcia, 2015, pág. 5).

3.2 Factores de impacto en la inseguridad en el turismo

Se mencionarán 3 factores que pueden verse afectados en el municipio de Benito Juárez, por cuestiones de que la delincuencia ha ido incrementando, esto ocasiona que la mayoría de los turistas y los propios locales sientan miedo de ser víctimas de la delincuencia, ya que hoy en día se tiene una seguridad ineficiente.

3.2.1 Factor económico

De acuerdo con Lozano (2016) el estado de Quintana Roo, sitio que alberga al destino turístico más emblemático mexicano -Cancún-, a través de modelos econométricos se deduce que, entre otras cosas, cuando se incrementan los delitos, el número de turistas disminuye, y, que, al aumentar los delitos en dicha entidad, disminuye, para el siguiente año, la densidad hotelera (Lozano, 2016, pág. 111).

Esto ocasiona que la mayoría de los turistas no quieran visitar las áreas turísticas y optan por irse a otro lado, donde no se sientan inseguros, esto ocasiona que haya un decremento económico, las consecuencias que traería eso es el desempleo.

3.2.2 Factor social

Santos, (2004) afirma que: “Los impactos socioculturales del turismo son consecuencias de las relaciones sociales que se establecen en un destino turístico, los impactos dependerán en gran medida de las diferencias socioculturales entre turistas y residentes y pueden afectar a multitud de variables, entre ellas: forma de vida, sistemas de valores, comportamiento individual, niveles de seguridad, y conducta moral y política. Unos de los factores que puede

generar la inseguridad se derivan del desarrollo de actividades como son: la prostitución, drogas e inseguridad ciudadana en destinos donde la población carece de los más mínimos niveles de subsistencia.

Separación física y social entre turistas y residentes donde los turistas disfrutan de todo tipo de comodidades y lujos en destinos de extrema pobreza. esto ocasiona de que una persona de la clase baja por querer pertenecer o ser aceptados a un grupo de la clase alta puede llegar a cometer conductas ilícitas, ya que la mayoría de la gente alta se aprovecha de su condición social de la otra persona para hacer sus actos antijuridicos” (Santos, 2004, págs. 6,7,8).

De igual manera otro factor sería el desempleo, por motivo de que las personas pueden cometer delitos como el robo, secuestro, extorsión, con un fin económico, ya que carecen de economía y buscan cubrir sus necesidades y las de su familia.

3.2.3 Percepción social de la delincuencia

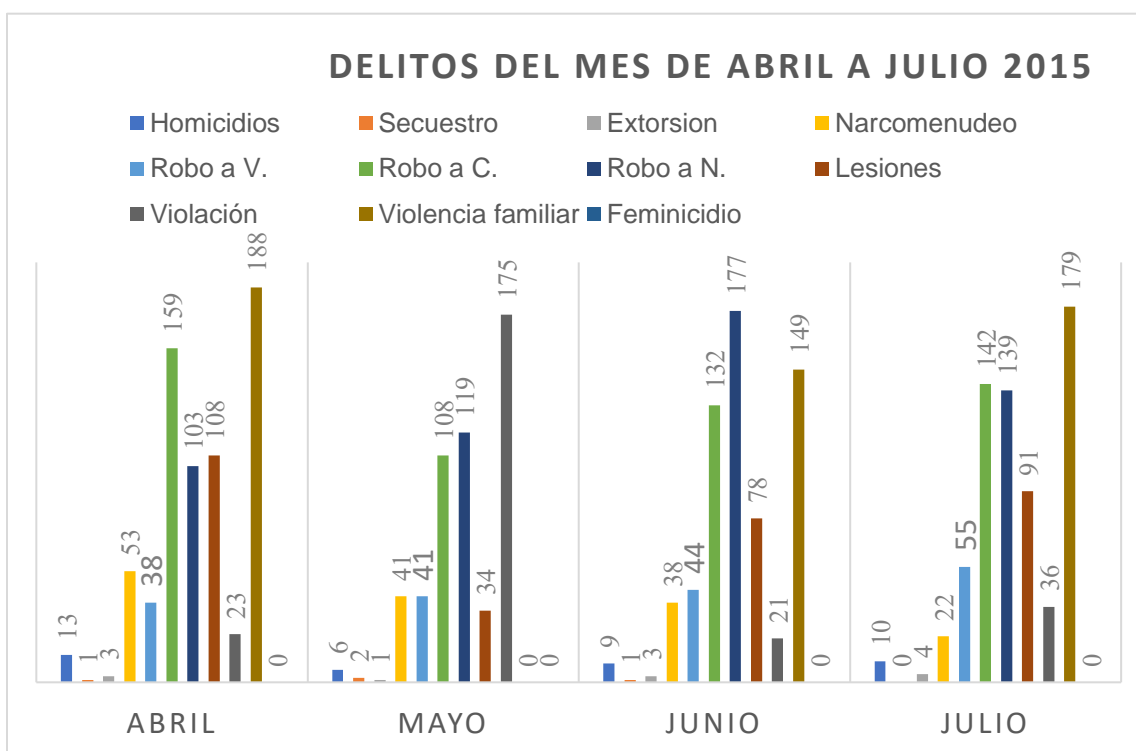
Grunewald, (2010), indica que: “La sociedad no tiene hoy una buena imagen del agente de seguridad. Esta imagen es una visión subjetiva e intangible producto de las percepciones como resultado de sus experiencias, conocimientos y sentimientos que el hombre construye con respecto a la institución y a esta persona. La descomposición de la imagen del agente de seguridad por parte de la sociedad parte de un conjunto de variables como la tradición autoritaria de sus conductas, falencias en la formación profesional y una característica sobresaliente: muchos expresan una inclinación a utilizar ilegítimamente la fuerza física o psicológica al relacionarse con el ciudadano, principalmente a partir de las raíces autoritarias en la formación cultural de la institución a la cual pertenecen. El ciudadano percibe hoy la perdida de la referencia histórica del policía por ejemplo como paradigma de la seguridad y encontramos hoy una necesidad fundamental que es recomposición del vínculo de confianza entre la fuerza de seguridad y la comunidad, sólo posible si ambas partes establecen pautas para modifican sus conductas cotidianas actuales. El eje de este proceso de cambio es establecer las bases para una nueva cultura de la seguridad a partir de un nuevo sistema de comunicación entre los dos actores - visitante / agente de seguridad- durante el tiempo libre” (Grunewald, 2010, págs. 28-29).

Capítulo IV. Revisión de datos de referencia de la incidencia delictiva en el destino turístico de Quintana Roo

A continuación se presenta una serie de gráficas que dan cuenta de la actividad delictiva en un periodo de tiempo; se trata del cuatrimestre de abril a julio, en los años de 2015 a 2019. De igual manera se presenta un análisis sobre los delitos más recurrentes en los periodos de tiempo señalados. Esto va a permitir comprender la magnitud de los delitos y los impactos a la inseguridad en la entidad.

4.1 Análisis de los datos del ENVIPE 2015-2019

Gráfica 4. Índice de delitos abril-julio de 2015

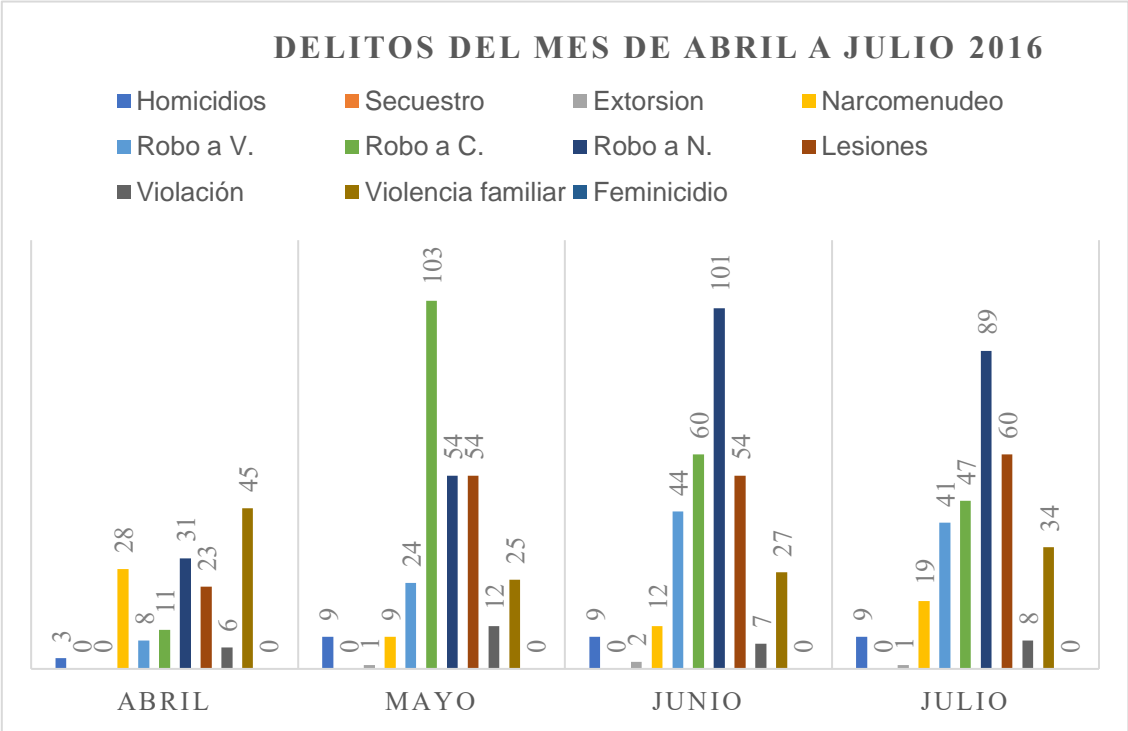


Fuente: Elaboración propia con datos de semáforo delictivo (2015-2019).

Como se puede apreciar en la gráfica los delitos que más hubo en el primer mes de abril fueron robo a comercio, robo a negocio, violencia familiar y lesiones, en el siguiente mes de mayo hubo un gran cambio en los delitos de violencia familiar donde no hubo ningún caso y el delito de lesiones tuvo un gran decremento, de igual manera los dos delitos como robo a

negocio que tuvo más casos y pasando a robo a comercio tuvo un insignificante decremento, pero el delito más ocurrido fue el de violación, como opinión este delito ocasiona que las mujeres se sientan más inseguras, pasando al mes de junio los delitos de robo a negocio siguió incrementando los casos y el de comercio volvió a incrementar los casos, se puede ver que el delito de violencia familiar al no tener ningún caso en el mes de mayo, en este mes tuvo un gran cambio ya que hubieron muchos casos, el de lesiones tuvo un insignificante decremento y el delito de violación sorprendió porque tuvo un decremento positivo, y en el último mes de julio hablando en general los dos delitos que más ocurren son robo a negocio y a comercio ya que son más propensos a que sean atacados por el crimen organizado y hablando de los otros delitos lesiones, violación y violencia familiar tuvieron un incremento, la mayor parte de estos delitos no son denunciados por no querer poner su vida en peligro.

Gráfica 5. Índice de delitos abril-julio de 2016

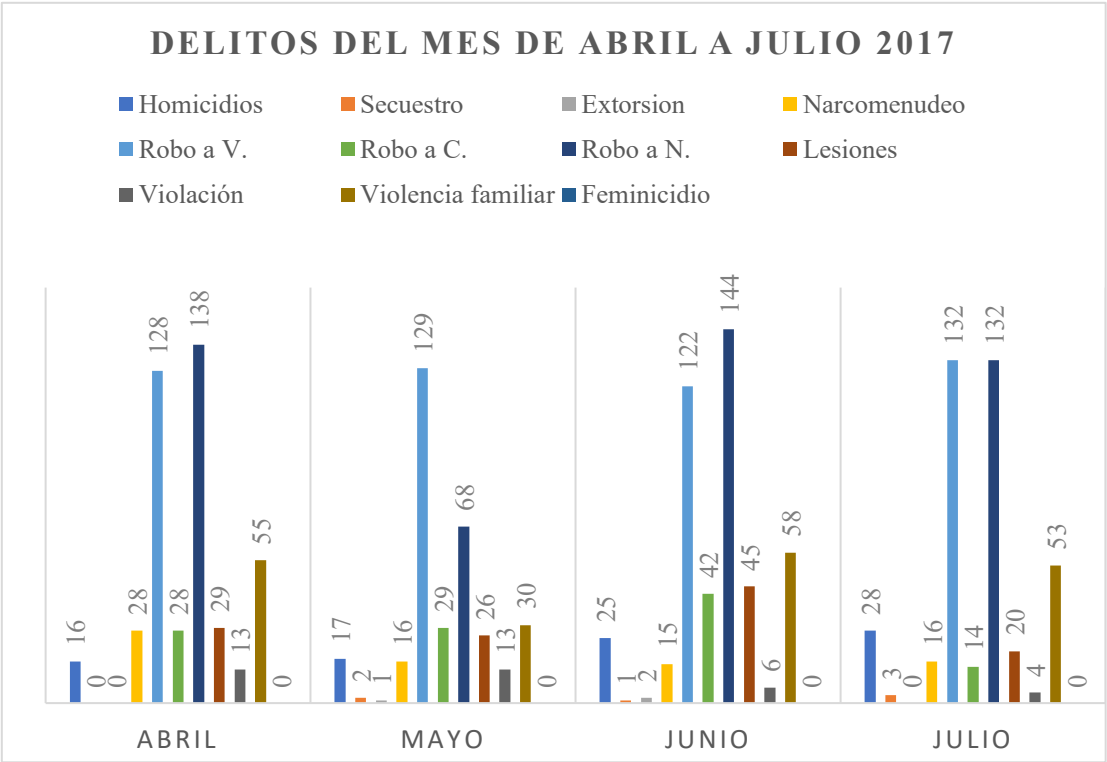


Fuente: Elaboración propia con datos de semáforo delictivo (2015-2019).

En esta gráfica se hizo una diferencia de los delitos que se consideran que son los más concurrentes partiendo de abril a julio durante el 2015 vs 2016, donde se refleja que los

delitos de: robo a comercio, robo a negocios, violencia familiar, violación y lesiones en el mes de abril, junio y julio tuvieron un decremento muy positivo ya que los casos bajaron, eso nos dice que en esos meses hubo un mejor control y trabajo por parte de las autoridades. En el caso del mes de mayo hubieron dos delitos que incrementaron que fueron, lesiones y violencia familiar, de igual manera como se pudo ver en el año 2015, en este año el robo a negocio fue junto con robo a comercio un factor que impacto de manera negativa a distintos empresarios como podemos apreciar en las dos graficas anteriores.

Gráfica 6. Indice de delitos abril-julio de 2017

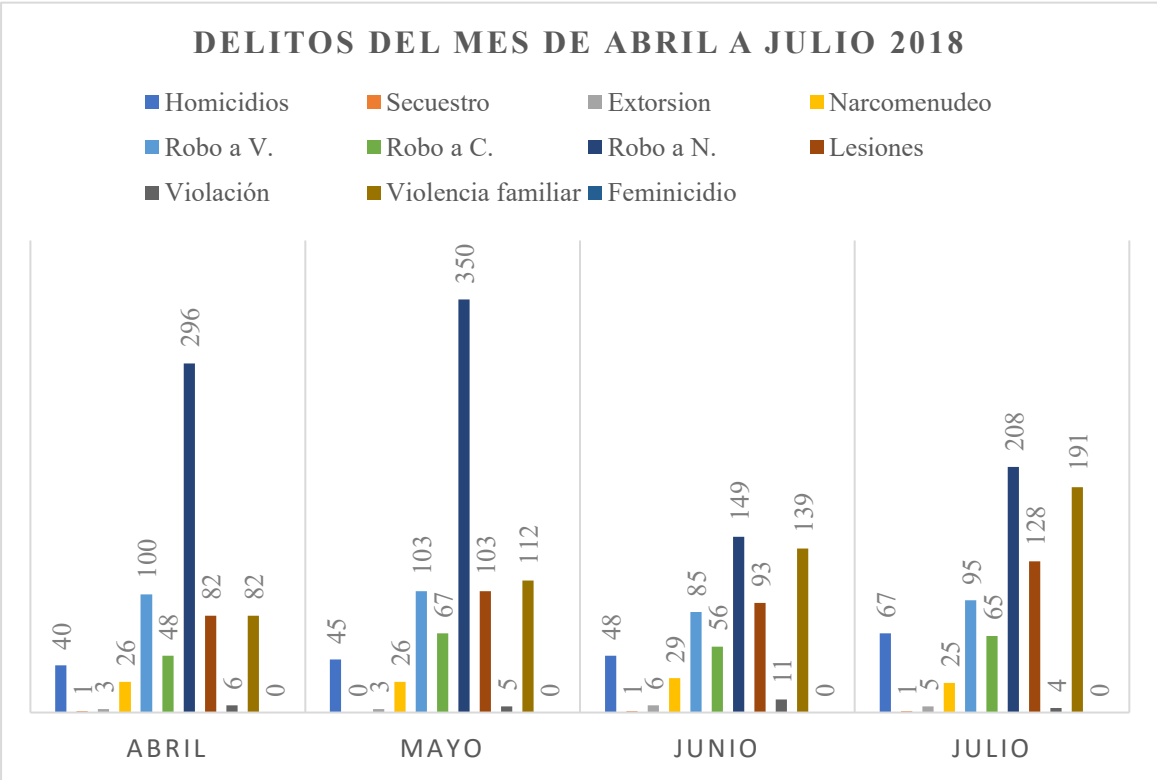


Fuente: Elaboración propia con datos de semáforo delictivo (2015-2019)

En la gráfica se puede apreciar que los delitos que son más concurrentes son robo a vehículo y robo a negocio, haciendo un comparativo de las gráficas anteriores (2015 y 2016) con el año 2017 se puede ver que el delito de robo a vehículo tuvo un gran incremento negativo de casos en el trimestre, haciendo solo la comparación del trimestre (2016) con el trimestre (2017) se puede ver que los delitos robo a comercio, lesiones y violación no tuvieron mucha diferencia ya que en el primer mes de abril hubo un incremento muy pequeña, en el mes de

mayo solo el delito de violación incremento solo 1 caso más y los demás delitos tuvieron una disminución, los meses de junio y julio los delitos antes mencionados tuvieron un decremento positivo, ahora el delito de violencia familiar en este trimestre (2017) tuvo un incremento en los casos por una mínima diferencia, en el caso de robo a negocio este delito tuvo un incremento muy negativo en el trimestre del año 2017 siendo el que mas se ha dado en Benito Juárez como se puede ver en las anteriores graficas.

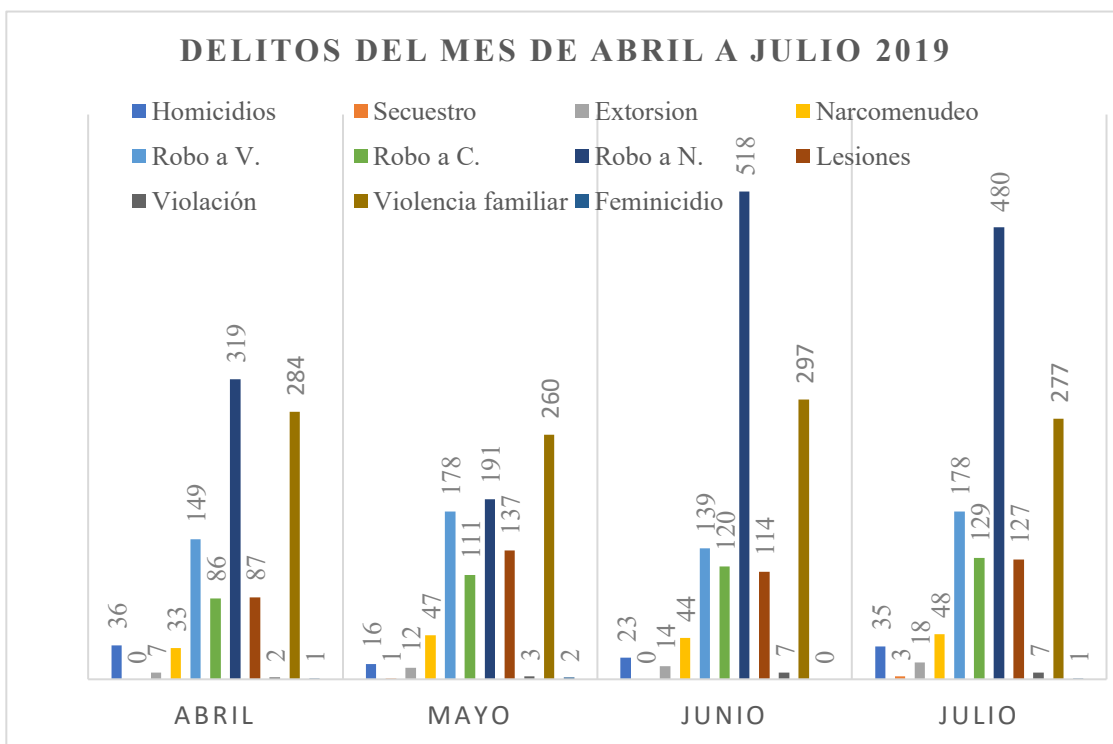
Gráfica 7. Indice de delitos abril-julio de 2018



Fuente: Elaboración propia con datos de semáforo delictivo (2015-2019).

Teniendo en cuenta el siguiente trimestre de 2017 vs 2018 podemos apreciar desde un punto de vista resumido que se notó un aumento en el delito tipificado como robo a negocio y robo a vehículo mientras que en 2018 la cifra disminuyo en cuanto a los robos de vehículos en gran porcentaje sin embargo el robo a negocio siguió manteniéndose en un índice estándar acompañado de la violencia familiar con 191 casos, y eso alerta a las autoridades para que no se salga de control y se lleve un monitoreo adecuado junto con una estrategia en beneficio de lo antes mencionado.

Gráfica 8. Índice de delitos abril-julio de 2019



Fuente: Elaboración propia con datos de semáforo delictivo (2015-2019).

En esta última gráfica y resumiendo lo anterior podemos identificar que el delito más frecuente que no ha disminuido sino ha ido en aumento es el robo a negocio y la violencia familiar cada vez es más alarmante para los distintos órganos de seguridad, ya que no se pudo disminuir en el año anterior y en la actualidad está rebasando los límites establecidos teniendo en junio el caso más alto, esto deja en evidencia que las estrategias del gobierno en las acciones a fondo para prevenir y erradicar la violencia familiar y de género no está ayudando en lo más mínimo y en cuanto a cultura de denuncia y por temor a represalias de la misma pareja y /o familia de los agraviados(as) no denuncian, al igual que en los demás delitos y eso se suma a la conocida cifra negra, es por ello que el gobierno, debe implementar estrategias certeras para lograr contener esa problemática sin dejar atrás las ya mencionadas ya que hoy en día afecta en lo psicológico, humano, económico, y social.

4.2 Análisis de los datos de observatorios ciudadanos respecto de la criminalidad en Cancún

De acuerdo con Índice de paz México (2019), se afirma que, por primera vez Quintana Roo se ubica entre los estados menos pacíficos de México, luego de que su calificación tuvo deterioros de más de 30% en 2017 y 2018. Desde 2016, Quintana Roo ha experimentado aumentos considerables en delitos con violencia, homicidio, crímenes de la delincuencia organizada y delitos cometidos con armas de fuego. El estado registró un incremento de 21% en las actividades relacionadas con la delincuencia organizada en 2018. La tasa de extorsión del estado creció 70% en 2018, por lo que hoy es una de las cinco más altas de México. La violencia relacionada con la delincuencia organizada contribuyó también a un alza en la tasa de homicidios, 19 que se duplicó en 2018 al pasar de 22.6 a 46.7 por cada 100,000 habitantes. Por lo menos 500 muertes en todo el estado se atribuyeron a la violencia entre pandillas tan sólo en los primeros siete meses de año” (Índice de paz Mexico, 2019, pág. 32).

En la Imágen 1., nos basamos en el índice de paz contraponiendo los estados menos pacíficos mediante este mapa que a continuación se presenta y se hizo una comparativa teniendo como resultado a Quintana Roo exclusivamente en Benito Juárez como el 5to menos pacífico.

Imágen 1. Mapa de los estados menos pacíficos



Fuente: Elaboración propia con mapa editable desde la página web: <https://www.mapasparacolorear.com/mexico/mapa->

A continuación, se presenta dos cuadros donde están divididos donde el cuadro 1 se encuentra los estados más pacíficos y cuadro 2 los estados menos pacíficos, en el año 2018; Esto va a permitir ver qué estado tienen mayor impacto de inseguridad. De acuerdo con el Instituto para la Economía y la Paz estos son los 5 estados más pacíficos y 5 estados menos pacíficos:

Cuadro 1. Estados más pacíficos en 2018

Clasificación IPM	Estado	Calificación General	Cambio
1	Yucatán	1.066	-0.115
2	Campeche	1.374	-0.109
3	Tlaxcala	1.390	-0.060
4	Chiapas	1.641	0.071
5	Hidalgo	1.808	0.156

Fuente: Elaboración propia con datos de IEP.

Yucatán mantuvo su lugar como el estado más pacífico de México, mientras que Baja California se ubicó en el último lugar por primera vez.

Cuadro 2. Estados menos pacíficos en 2018

Clasificación IPM	Estado	Calificación General	Cambio
32	Baja California	4.553	0.203
31	Guerrero	4.063	0.073
30	Colima	4.021	0.165
29	Quintana roo	3.720	0.906
28	Chihuahua	3.680	0.136

Fuente: Elaboración propia con datos de IEP (El Instituto para la Economía y la Paz).

El Centro de Integración Juvenil A.C. realizó un diagnóstico del contexto sociodemográfico del área de Cancún en el cual se da a conocer el tema de inseguridad y sus niveles en lo que fue el 2016. En este diagnóstico, se advierte que:

De acuerdo con la tasa total de prevalencia delictiva en el Estado de Quintana Roo podemos ver que se registran 29 321 delitos que impactan en el estado, donde la tasa de incidencia delictiva es de 35 639 delitos impactando a un número de víctimas de 29.3% siendo el 57.9% la percepción de la inseguridad en el estado, la diferencia que existe entre el estado y la nacional es menor el porcentaje de tasa de prevalencia, incidencia y víctimas, sin embargo va en incremento la inseguridad con un 65.1% a nivel nacional. Este índice evalúa el nivel de incidencia delictiva, violencia y percepción de inseguridad ciudadana por entidad federativa” (Centro de Integración Juvenil A.C. , 2016, pág. 8).

Como se pudo observar en los dos cuadros anteriores se hizo un estudio por el Instituto para la Economía y la Paz (IEP), donde proporciona una medición de los niveles de paz en el país. Este estudio se encargó de medir a cada uno de los estados bajo cinco criterios: tasas de homicidios, crímenes violentos, crímenes con armas y de la delincuencia organizada, como de encarcelamiento.

Como se puede ver el Instituto para la Economía y la Paz (IEP), otorgo a Yucatán el reconocimiento como el estado más pacífico ocupando el puesto número uno de todo México. Dentro del estudio antes mencionado en el año 2018, mientras Baja California se ubicó como el estado menos pacífico de México por primera vez en 2018, seguido de Guerrero, Colima, Quintana Roo y Chihuahua, ya que las calificaciones de estos estados fueron bajas prácticamente en todos los indicadores, enfocándonos Al estado de Quintana Roo que ocupa el lugar 29 de 32 estados es de preocuparse ya que se puede apreciar que los crímenes están aumentando y no tienen una buena seguridad, por lo que las autoridades no estar ejerciendo sus trabajos y actividades con eficiencia, lo que ocasiona que Quintana Roo tenga un deterioro y si continua así, va a llegar a ocupar el último puesto como el menos pacífico.

El siguiente tema abordar trata de unas de los principales temores que tiene en general la ciudadanía, manejando dos datos estratégicos usando los términos moderado y alto teniendo

una variante con datos fehacientes de Numbeo ya que es una página de observatorio ciudadano y derivado del mismo se realizó un cuadro de comparaciones mediante una elaboración propia para que pueda ser más entendible.

Cuadro 3. Tasas de criminalidad en Cancún, México

Nivel de criminalidad	52.68 Moderado
Aumento de la criminalidad en los últimos 3 años	74.11 Alto
Preocupación sobre la posibilidad de sufrir robos en el domicilio	56.25 Moderado
Preocupación sobre la posibilidad de sufrir hurtos o robos	54.39 Moderado
Preocupación sobre la posibilidad de sufrir un robo del coche	46.93 Bajo
Preocupación sobre la posibilidad de sufrir robo de objetos del interior del coche	52.19 Moderado
Preocupación sobre la posibilidad de ser agredido	46.05 Moderado
Preocupación sobre la posibilidad de ser insultado	33.49 Bajo
Preocupación sobre la posibilidad de ser agredido físicamente por el color de piel, origen étnico o religión	23.58 Bajo
Problemática de gente consumiendo o traficando con drogas	57.55 Moderado
Problemática con crímenes contra la propiedad como robo y vandalismo	54.82 Moderado
Problemática con crímenes violentos como agresión o atraco armado	50.43 Moderado
Problemática con corrupción y sobornos	70.28 Alto

Fuente: Elaboración propia con datos de Numbeo (criminalidad en Cancún).

Cuadro 4. Seguridad en Cancún, Quintana Roo, México

Seguridad al caminar solo durante el día	70.54 Alto
Seguridad al caminar solo durante la noche	52.19 Moderado

Fuente: Elaboración propia con datos de Numbeo (criminalidad en Cancún).

Índice de Criminalidad:	50,32
Índice de Seguridad:	49,68

Al presentar los resultados, utilizamos la escala [0,100] para facilitar la lectura de los valores a los usuarios.

Para generar un índice actualizado, utilizamos datos con una antigüedad de hasta 36 meses. Solo incluimos ciudades para las que existe un número mínimo de contribuciones. Nuestro índice semi-anual se recompone dos veces al año incluyendo datos actuales en la perspectiva histórica.

El Índice de Criminalidad es una estimación general del nivel de criminalidad de una ciudad o país determinados. Consideramos niveles de criminalidad menores de 20 como Muy Bajos, niveles entre 20 y 40 como Bajos, niveles entre 40 y 60 como Moderados, niveles entre 60 y 80 como Altos, y finalmente niveles de criminalidad mayores de 80 como Muy Altos. (Numbeo, 2020).

Discusión de resultados

Como resultado de la investigación de tesis, los indicadores nos hacen visualizar que Cancún no ha disminuido su ola de violencia, y cada vez son más los casos que se presentan en este polo turístico, en el cual, se puede apreciar que, aunque exista un plan municipal de desarrollo estipulado, la falta de estrategia, implementación y profesionalismo de las corporaciones policiales, funciones administrativas y del gobierno no están respondiendo en beneficio de la sociedad y por consiguiente, de la actividad turística.

Cabe mencionar que Cancún se encuentra entre los 50 estados más peligrosos, inclusive la propia autoridad es un medio de corrupción y no de profesionalismo, los turistas investigan más a detalle el desarrollo de esta situación porque para ellos es de suma importancia tener una tranquilidad y agradable estancia en donde sea que asistan y derivado de ello si sienten que pueden estar propensos a una situación anormal prefieren no asistir y buscar otras alternativas de viaje que se adapten a su sensación de tranquilidad, más sin embargo el que no asistan algunos de los polos turísticos repercute en el ámbito económico, y social.

Esta preocupación se asocia a la emergencia del patrón de sensibilidades asociadas al delito ya que hace menos de dos décadas aproximadamente, el problema de la inseguridad se ubica como la primera o segunda preocupación y casi en todos los países latinoamericanos, aunque existan enormes diferencias en las tasas de homicidios y otros tipos de delitos. La sociedad siente cada vez más temor de ser víctimas de la criminalidad. Si bien para la mala fortuna de todos, se ha expandido como una epidemia incontrolable, llegando a estos destinos turísticos importantes incluyendo la Riviera Maya en el estado de Quintana Roo.

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.

Como punto clave para este tipo de casos delimitándonos a los turistas se debería implementar una línea especializada de 911 en atención al turista para acelerar el protocolo de actuación, buscando la mayor efectividad posible en la resolución de problemas, ya que es crucial recuperar la confianza de los turistas nacionales para viajar internamente, esto impulsa las ganancias y el rating del destino turístico.

Cabe destacar, que es importante generar un lazo de confianza con la sociedad, dentro de la institución, debe existir una coordinación con los diferentes órganos de seguridad tanto como publica, municipal y federal. Para realizar acciones que traigan beneficios para todos, de esta forma generara la confianza de los habitantes y turistas que rodean el destino turístico, ya que en ambos espacios surgen comúnmente los actos delictivos.

La comisión de delitos de seguridad son indicadores fundamentales para medir la seguridad en el estado de Quintana Roo y Cancún, aunque pareciera que las cifras van en descenso, es totalmente negativo ya que ha tenido una serie de variantes respecto con los años establecidos en la presente investigación, esto ocasiona que exista un sentimiento de inseguridad en la ciudadanía, ya que los datos estadísticos cierta exactitud entre un ascenso y descenso, más sin embargo nos damos cuenta que el presente año los índices siguen variando teniendo una ligera disminución en comparación de los años anteriores tanto como el estado de Quintana Roo como principalmente en el municipio de Benito Juárez (Cancún), lo cual es alarmante para la ciudadanía ya que está dejando en evidencia la nula profesionalización y logística de los diferentes cuerpos policiales y de sus propios gobernantes ocasionando una desconfianza en la sociedad y una mala imagen en los diferentes destinos turísticos.

Conclusiones

A fin de hacer un comparativo con la información que está en el Plan municipal de Benito Juárez (2018-2021), nos dimos a la tarea de buscar distintas posturas sobre la inseguridad en Cancún por medio de diferentes ONG's , asociaciones civiles, entre otras, una de ellas de suma relevancia se puede apreciar que es la Interpol, que refiere en su artículo traducido al español que no todo lo que brilla es oro, en relación a Cancún, México.

En los últimos años, las agencias de aplicación de la ley han visto una rápida evolución en el panorama mundial del crimen de vehículos, así como una mayor convergencia con otras áreas del crimen organizado. Con frecuencia se trafican vehículos para financiar y llevar a cabo actividades que van desde tráfico de drogas, tráfico de armas, tráfico de personas y terrorismo internacional, en esa reunión donde se mencionó como punto caliente a Cancún, indicaron que la principal amenaza, es que explotan el llavero (duplican) para robar un vehículo interceptando su señal. Este modus operandi ha sido muy frecuente en áreas de Europa y América del Norte y plantea un nuevo desafío para la aplicación de la ley.

Otra postura acerca de la inseguridad tiene que ver con México Travel Advisory de Estados Unidos, traducido al español, el cual hace mención que no es aceptable viajar a las áreas turísticas debido a que el ejercicio aumentó la precaución debido al delito, no existe restricción alguna para viajar siempre y cuando su gente (turismo) tome sus precauciones.

La actividad criminal y la violencia, incluido el homicidio, ocurren en todo el estado. La mayoría de los homicidios parecen ser ¿objetivos?; sin embargo, los asesinatos de organizaciones criminales y las batallas territoriales entre grupos criminales han resultado en crímenes violentos en áreas frecuentadas por ciudadanos estadounidenses. Los espectadores han resultado heridos o muertos en incidentes de disparos.

No hay restricciones de viaje para los empleados del gobierno de EE. UU. En el estado de Quintana Roo, que incluyen áreas turísticas en: Cancún, Cozumel, Isla Mujeres, Playa del Carmen, Tulum y la Riviera Maya.

(Travel Safe Aboard , 2020) afirma, “en su página cuentan con indicadores de riesgo debido a que el terrorismo y el riesgo de estafa son indicadores que suceden ahí, como se menciona”.

Riesgo de terrorismo: bajo.

Aunque los actos violentos del crimen organizado no van dirigidos a los turistas, pueden verse afectados si se encuentran en el momento equivocado en el lugar equivocado. No se esperan amenazas terroristas en Cancún, pero eso nunca se puede predecir, así que una cultura de atenta reacción, siempre debe privilegiar en nuestro entorno, en los alrededores (Travel Safe Aboard , 2020).

Riesgo de estafa: medio

Gente que realiza trucos de magia, que ofrecen masajes gratuitos o muestras de alimentos, generalmente son estafadores. Nunca aceptes bocadillos o bebidas de extraños, y cuenta con ser estafado por agentes de la policía, que podrían acusarte de delitos menores o infracciones de tráfico que no has cometido, ya que aceptan sobornos, y esperan que tú se lo ofrezcas (Travel Safe Aboard , 2020).

En pocas palabras hace mención que Cancún no es 100% seguro y tiene sus desventajas a la hora de viajar y los cuerpos policiales no son del todo confiable a la hora de proteger.

Cabe mencionar que otra asociación desconcentrada del gobierno denominado consejo ciudadano para la seguridad pública y justicia penal nos menciona que por primera vez Cancún esta entre las 50 ciudades más peligrosas del mundo. Según el informe publicado por el Consejo Ciudadano para la Seguridad Pública y la Justicia Penal, Cancún es la decimotercera ciudad más peligrosa del mundo por su tasa de homicidios por habitantes (547 homicidios en 2018).

Esta noticia no hace más que minar todavía más la maltrecha reputación del destino, y se suma a las problemáticas de la menor conectividad aérea con mercados clave, y menor inversión promocional, tras la disolución del Consejo de Promoción Turística de México.

Teniendo en cuenta las diferentes posturas referentes a la inseguridad en el polo turístico de Cancún, podemos apreciar que Cancún sufre de capacidad y formación policial, y se está convirtiendo en un país violento, debido a los altos índices de violencia que se vive desde los enfrentamientos entre grupos delictivos, venta de drogas, derecho de piso, asaltos, entre otros.

Por eso urge la creación de estrategias certeras para combatir la ola de violencia que se vive, se puede apreciar que el gobierno trata de ocultar ciertas informaciones, más sin embargo la realidad que se vive es otra en la actualidad, es por ello que podemos definir como un lugar violento en todo momento basándonos en las diferentes posturas de las organizaciones desconcentradas del gobierno.

Una vez analizando este punto del tema se realizó una serie de estrategias en pro de las corporaciones y sociedad, muestra de ello se puede implementar lo siguiente.

Derivado a que la policía es una fuerza de seguridad encargado de mantener el orden público y la seguridad mediante el uso de distintas herramientas tanto cívicas y sociales se puede crear un departamento dentro de la misma área de proximidad el cual se encargara de buscar recursos, exclusivamente para el área, ya que si bien hacemos un análisis a profundidad existen infinidad de recursos como son (FORTASEG Programa de Fortalecimiento para la Seguridad y FASP Fondo de aportaciones para la Seguridad Publica) por mencionar algunos, más sin embargo no existe para el área antes mencionada. Para así poder ampliar las estrategias necesarias para crear un vínculo más profundo con la sociedad.

La creación de un observatorio al interior de la institución que se encargara de validar la confiabilidad de los elementos de la institución policial, se realizaran una serie de conocimientos apegados a la normatividad mediante los principios rectores (legalidad, honradez, confianza y transparencia). Apegados a la corporación, ya que esto lleva a la interior de la organización fortalecer procesos de cambios y mejoramientos pero sobre todo un apego más humanitario a la ciudadanía.

Y por ultima instancia la policia comunitaria contemplara un analisis de legalidad a la adaptabilidad social respeto a los derecho humanos al crear oficinas de comunicacion que mantengan la relacion con la ciudadania y coordinar reuniones frecuentes entre las comunidades otorgadas locales y policia para de esta manera, estrechar los lazos de comunicacion, seguridad y una adecuada convivencia ciudadana ganándose la confianza.

Referencias bibliográficas

Agudelo, M., & Estrada, P. (2012). Constructivismo y construccionismo social. *Dialnet*, 9-11.

Álvarez, T. (16 de Febrero de 2015). *Novedades de Q,ROO*. Obtenido de Denuncia a los taxistas abusivos de Cancún: <https://sipse.com/novedades/taxistas-abusivos-de-cancun-137854.html>

AVILA, A. (2010). *MERCADOS DE CRIMINALIDAD*. BOGOTA: Taller de Edición - Rocca.

Bedoya, M. E. (2012). Constructivismo y construccionismo social. *DIALNET*, 361-363.

Centro de Integración Juvenil A.C. . (2016). DIAGNÓSTICO DEL CONTEXTO SOCIO-DEMOGRÁFICO DEL ÁREA DE INFLUENCIA DE CANCUN. *Estudio basico de comunidad objetivo*, 1-9.

Cohen, L., & Felson, M. (1979). Teoria de la actividad rutinaria. *Dialnet*, 4.

Cruz, A. A. (2 de 2010). *gestiopolis*. Obtenido de gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/como-ha-impactado-la-inseguridad-en-el-turismo-en-mexico/>

de la Torre, M., & Escobedo, D. (2013). Turismo, Violencia Y Vulnerabilidad. *KAIROS. Revista de Temas Sociales.*, 5.

de la Torre, M., & Escobedo, D. (2013). TURISMO, VIOLENCIA Y VULNERABILIDAD. *Kairos revista de temas socilaes*, 9.

Eck, J., Chainey, S., Cameron, J., Leitner, M., & Wilson, R. (2005). Mapping Crime: Understanding Hot Spots. *NIJ*, 1.

Edith Hernández López, M. I. (2016). Turismo y violencia. Los nuevos imaginarios del miedo. *Tourism and violence. The new fear imaginaries*, 1-26.

El Institute for Economics and Peace . (2019). Indice de paz Mexico. *Identificar y medir los factores que impulsan la paz*, 1-104.

ENVIPE. (2017). Teoria de la victimizacion. *Encuesta Nacional de victimizacion y percepcion*, 17.

Escobedo, D., & Garcia, A. (2015). MODELOS ESPECIALES Y PATRONES DEL COMPORTAMIENTO DELICTIVO CONTRA LOS TURISTAS EN LA CIUDAD DE GUANAJUATO. *JOVENES EN LA CIENCIA*, 5.

Ferreira, A. d. (2005). Cocktail Cancún: impactos del turismo en la comunidad local. . *Departamento de Turismo Sustentable y Gestión Hotelera.* , 1-20.

- Fuentes Teran, V., & Enderica Guin, C. (2020). Factores Criminogenos que inciden en la reincidencia de los sentenciados en los delitos de trafico ilicito. *Caribeña de ciencias sociales*, 1.
- GALICIA, A. (9 de 2018). *la silla rota*. Obtenido de la silla rota:
<https://lasillarota.com/estados/cancun-entre-el-turismo-y-la-creciente-inseguridad-cancun-inseguridad-cancun-turismo-cancun-hoteles/253136>
- Garcia, A. (2 de 2018). *NOVEDADES DE QUINTANA ROO*. Obtenido de NOVEDADES DE QUINTANA ROO: <https://sipse.com/novedades/turistas-sin-denuncias-delincuentes-cancun-perdida-tiempo-victimas-amenazas-investigacion-284675.html>
- Garcia, J. (2006). *INSEGURIDAD PUBLICA EN MEXICO*. CD. DE MEXICO.
- Geografía, I. N. (2017). Anuario estadístico y geográfico de Quintana Roo. *Anuario estadístico*, 324-330.
- Grunewald. (2010). *Municipio, turismo y seguridad*. Mexico: digital.
- Henting, H. V. (2011). LA VICTIMOLOGÍA COMO ESTUDIO. REDESCUBRIMIENTO DE LA VÍCTIMA PARA EL PROCESO. *Prolegómenos. Derechos y Valores*, 38.
- Hiernaux. (2010). *TURISMO Y CRIMINALIDAD*. SAN LUIS: ISSN 1514-9331.
- Hikal Carreon, W. S. (2017). Revision Teorica a la genesis de la conducta criminal. *Psicologia Iztacala*.
- Hoy, Q. R. (2018). *quintanaroo hoy*. Obtenido de quintanaroo hoy:
<http://quintanaroo hoy.com/semaforo-delictivo-preve-un-2018-como-el-ano-mas-violento-de-la-historia/>
- HUMANOS, D. U. (2015). *DUDH*. EUROPA: DUDH.
- Inafed. (12 de Octubre de 2019). *Eiclopedia de los municipios y delegaciones de Mexico*. Obtenido de Eiclopedia de los municipios y delegaciones de Mexico:
<http://www.inafed.gob.mx/work/enciclopedia/EMM23quintanaroo/culturaturismo.html>
- INEGI. (2010-2015). Características de la victimización . *En numeros*, 3-4.
- INEGI. (2019). ENSU. *ENCUESTA NACIONAL DE SEGURIDAD PUBLICA URBANA*, 9.
- Jasso López, C. (2013). PERCEPCION DE INSEGURIDAD EN MEXICO. *REDALYC*, 14.
- JUAREZ, H. A. (2012). *RTMBJ*. MEXICO: DOF.

- JUÁREZ, H. A. (10 de 06 de 2018-2021). *PMD*. MEXICO. Obtenido de PMD:
<https://transparencia.cancun.gob.mx/obligaciones-de-transparencia/obligaciones-comunes/plan-municipal-de-desarrollo/>
- KAIROS. (2013). TURISMO, VIOLENCIA Y VULNERABILIDAD. *TURISMO, VIOLENCIA Y VULNERABILIDAD*, 1-14.
- Kessler. (2013). *Percepción de inseguridad en México*. mexico: redalyc 1870-7300.
- Kester Campbell, W. (12 de enero de 2007). *Trabajo Social Criminológico: aportes desde la criminología crítica*. Obtenido de Trabajo Social Criminológico: aportes desde la criminología crítica: <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/tfglic/tfg-l-2007-09.pdf>
- Lic. Silvia García Ocanto, L. C. (2002). INSEGURIDAD / SEGURIDAD. *INSEGURIDAD / SEGURIDAD*, 1-25.
- Lopez, R. (24 de enero de 2014). Víctima y victimario: dos caras de una misma violencia. *Universal*, pág. 1.
- lozano. (2016). La relación entre un proxi de la dinámica de la inseguridad. *El periplo sustentable*, 111.
- Martínez, R. &. (2017). LA PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD DE LOS TURISTAS EN UN SITIO DE TURISMO. *DIALNET*, 255-273.
- MEXICANOS, C. G. (2010). *LNSSP*. MEXICO: DOF.
- MEXICANOS, E. C. (1992). *LFT*. MEXICO: D.O.F.
- Numbeo. (23 de marzo de 2020). *Criminalidad en Cancún*. Obtenido de Criminalidad en Cancún:
<https://es.numbeo.com/criminalidad/ciudad/Canc%C3%BA>
- OMT. (1999). CODIGO ETICO MUNDIAL PARA EL TURISMO. *POR UN TURISMO RESPONSABLE*, 4.
- OMT. (2005-2007). *ENTORNO TURISTICO*. MEXICO.
- Perez, A. S. (2001). Apuntes de Metodología de la Investigación en Turismo. *Organización Mundial del Turismo (OMT)*, 8-25.
- Piaget, J. W. (1896-1980). Constructivismo y construccionismo social. *Dialnet*, 9.
- Pierra Sardiñas, A. (9 de junio de 2020). *Ecured*. Obtenido de Ecured:
https://www.ecured.cu/index.php?title=EcuRed:Enciclopedia_cubana&action=info
- Ponce, J. A. (2016). *La inseguridad ciudadana*. COLOMBIA: Desafíos, Bogotá (Colombia), (28-II): 145-176.

- PSICOLOGIA JURIDICA-FORENSE*. (23 de febrero de 2011). Obtenido de PSICOLOGIA JURIDICA-FORENSE: <https://psicologiajuridicaforense.wordpress.com/2011/02/23/triangulo-del-delito/>
- PUBLICA, S. (2016). gobernabilidad de seguridad y estado de derecho. *SEGURIDAD PUBLICA*, 1-30.
- Q.Roo al día. (22 de Abril de 2013). *Cancún o Nido de Serpientes a 43 años de vida*. Obtenido de Cancún o Nido de Serpientes a 43 años de vida: <http://www.quintanarooaldia.com/noticia/cancun-o-nido-de-serpientes-a-43-anos-de-vida/19071>
- Rebeca, T. (2002). Cancun's tourism development from a fordist spectrum of analysis. *Touist. vol 2*, 87-116.
- ROO, H. C. (2018). *CPELS Q,ROO*. CANCUN: DOF.
- Ryan, & Kinder. (1996). Lugares Crimogenicos. *Dialnet*, 9.
- S. Lagunas Puls, J. B. (2016). turismo en cancion, mexico. *estudios y perspectiva en turismo*, 2-20.
- Santos, J. L. (2004). Los impactos economicos, socioculturales y medio ambientales del turismo. *Dialnet*, 6-8.
- Schiebler, Crotss, & Hollinger. (1996). Lugares crimogenicos. *Dialnet*, 9.
- Sirvent, D. P. (2013). Turismo y politica: como afectan los grandes eventos al territorio. *geographos*, 2-22.
- Sozzo, M. (2008). Inseguridad, prevencion y policia. *ciudadania y violencia, volumen 4*, 1-11.
- Tapia Pérez, J. (2013). La inseguridad pública: causas y consecuencias. *El Cotidiano*, 103-112.
- Tarlow, P. (2014). Seguridad en el Turismo. *dialnet*, 1-10.
- Torre, E. H. (2016). Turismo y violencia. Los nuevos imaginarios del miedo. *dialnet*, 1-26.
- Travel Safe Aboard . (24 de marzo de 2020). *Advertencias y Peligros en Cancún*. Obtenido de Advertencias y Peligros en Cancún: <https://www.travelsafe-abroad.com/es/mexico-2/cancun/>
- turismo, o. m. (s.f.). *Código Ético Mundial para el Turismo*.
- UNIÓN, C. D. (13 de enero de 2017). *LGV*. Obtenido de LGV: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGV_030117.pdf
- UNIÓN, C. D. (2018). *LGT*. MEXICO: DOF.
- UNION, C. D. (2019). *CPEUM*. MEXICO: DOF.

Valdes. (2011). *Turismo y violencia. Los nuevos imaginarios del miedo*. Mexico: 13.

Vygotsky, L. S. (1934). Constructivismo y construccionismo social. *Dialnet*, 11.