



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL**  
**ESCUELA SUPERIOR DE TURISMO**

Sección de Estudios de Posgrado e  
Investigación



---

La inseguridad y su incidencia en la actividad turística: el caso  
de Morelia Michoacán.

TESINA  
PARA LA OBTENCIÓN DE TÍTULO DE MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN E  
INNOVACIÓN DEL TURISMO

PRESENTA

Lic. Jennifer González Miranda

**DIRECTOR:**

Dr. Francisco Madrid Flores

México, Distrito Federal a 16 de enero de 2017.

## **RESUMEN**

La inseguridad constituye uno de los grandes problemas de México, que deteriora la convivencia armónica y pacífica dentro de las sociedades. Los delitos de robo, homicidios, narcotráfico, entre otros, impactan en la percepción de seguridad en la sociedad. Esta problemática tiende a afectar el desarrollo de actividades que contribuyen al fortalecimiento de la economía mexicana y pareciera que el turismo es una de ellas; el temor de la sociedad al querer salir de su ciudad de origen para visitar y recrearse en otros destinos del país.

El turismo en el estado de Michoacán representa una fuente de ingreso al estado, en particular en Morelia, la que cuenta con atractivos turísticos de gran riqueza cultural y gastronómica. Es así que le permite ser uno de los principales destinos culturales e históricos elegidos por turistas nacionales e internacionales.

En los últimos años, la inseguridad que se vive en ciertas zonas del estado, parece que ha generado una imagen negativa de la capital michoacana, creando así, temor en el turista potencial para visitar la ciudad. Esta investigación analiza a través de la obtención de información estadística y de trabajo de campo, la incidencia que tiene la crisis de seguridad en la actividad turística, permitiendo así la generación de estrategias para mitigar la percepción de inseguridad y potenciar el desarrollo y crecimiento del turismo en la ciudad de Morelia Michoacán.

## **ABSTRACT**

Insecurity is one of the great problems of Mexico, which deteriorates harmonious and peaceful coexistence within societies. The crimes of robbery, homicide, drug trafficking, among others, impact on the perception of security in society. This problem tends to affect the development activities that contribute to the strengthening of the Mexican economy and it seems that tourism is one of them; the fear of society when they want to leave their city of origin to visit and recreate in other destinations of the country.

Tourism in the state of Michoacán represents a source of income for the state, particularly in Morelia, which has tourist attractions of great cultural and gastronomic wealth. It thus allows it to be one of the main cultural and historical destinations chosen by national and international tourists.

In recent years, the insecurity experienced in certain areas of the state seems to have generated a negative image of the capital of Michoacán, creating fear in the potential tourist to visit the city. This research analyzes, through the obtaining of statistical and fieldwork information, the incidence of the security crisis in the tourist activity, thus allowing the generation of strategies to mitigate the perception of insecurity and enhance the development and growth of tourism in the city of Morelia Michoacán.

## INDICE GENERAL

RESUMEN .....	2
ABSTRACT .....	2
INTRODUCCIÓN .....	8
1. MARCO TEÓRICO.....	21
1.1. Seguridad.....	21
1.1.1. Conceptualización de Seguridad.....	21
1.1.2. Seguridad en el Turismo .....	22
1.1.3. Factores que contribuyen a la inseguridad.....	23
1.2. Teorías sobre inseguridad y miedo al crimen .....	27
1.2.1. Teoría de la victimización .....	28
1.2.2. Teoría de la vulnerabilidad social .....	29
1.2.3. Teoría de la vulnerabilidad física .....	30
1.2.4. Teoría de la incivilidad.....	31
1.2.5. Teoría de las redes sociales.....	33
1.2.6. Teoría de la actividad rutinaria (TAR).....	34
2. MARCO REFERENCIAL.....	37
3.1 Michoacán.....	37
2.1.1. Ubicación y extensión.....	37
2.1.2. Orografía e hidrografía.....	37
2.1.3. Regiones del estado .....	37
2.1.4. Turismo en Michoacán. ....	38
2.2. Morelia .....	41
2.2.1. Localización.....	41
2.2.2. Orografía. ....	42

2.2.3.	Hidrografía.....	42
2.2.4.	Características turísticas .....	42
2.2.5.	Oferta turística.....	43
2.2.6.	Protección al turista.....	45
3.	SITUACIÓN ACTUAL DE MÉXICO EN INSEGURIDAD.....	47
3.1.	Índice de Paz México (IPM) .....	47
3.1.1.	Indicadores.....	47
3.1.2.	Percepción de inseguridad .....	52
3.1.3.	Cifra negra.....	56
3.1.4.	Valor económico de la inseguridad.....	57
3.1.5.	Percepción de inseguridad de empresas. ....	58
3.1.6.	Percepción de afectación por inseguridad en actividad turística. ....	61
3.2.	Inseguridad en Michoacán.....	63
3.2.1.	Indicadores de inseguridad .....	63
3.2.2.	Tipos de delitos .....	66
4.	LA RELACIÓN TURISMO E INSEGURIDAD EN MICHOACÁN Y MORELIA. ....	68
4.1.	El turismo y la inseguridad en Michoacán.....	68
4.1.1.	Satisfacción del turista que visita Michoacán. ....	68
4.1.2.	Impacto de la inseguridad a los prestadores de servicios. ....	69
4.2.	El turismo y la inseguridad en Morelia .....	70
4.2.1.	Inseguridad y satisfacción del turista en Morelia. ....	70
4.2.2.	Impactos en los servicios de hospedaje y alojamiento. ....	72
5.	RESULTADOS .....	74
5.1.	Trabajo de Campo .....	74
5.1.1.	Perfil del turista que visita la ciudad de Morelia.....	74

5.1.2. Hábitos de viaje.....	76
5.1.3. Percepción de inseguridad.....	79
5.1.4. Percepción de inseguridad por género.....	81
5.1.5. Percepción de inseguridad por Mercados turísticos.....	83
5.2. Hallazgos.....	83
PROPUESTAS.....	85
CONCLUSIONES.....	87
RECOMENDACIONES.....	89
ANEXOS.....	91
Anexo 1. Estrategias de Seguridad.....	91
Anexo 2. Estrategias turísticas.....	92
Anexo 3. Cuestionario.....	94
REFERENCIAS.....	95

## INDICE DE FIGURAS.

Figura 1. Empleo turístico.....	12
Figura 2. Teorías sobre inseguridad y miedo al crimen.....	28
Figura 3. Teoría de la victimización.....	29
Figura 4. Teoría de la vulnerabilidad social.....	30
Figura 5. Teoría de la vulnerabilidad física.....	31
Figura 6. Teoría de la Incivilidad.....	32
Figura 7. Teoría de las redes sociales.....	33
Figura 8. Triángulo del delito.....	35
Figura 9. Afluencia de turistas en el estado de Michoacán.....	39
Figura 10. Derrama Económica de turistas a Michoacán.....	40
Figura 11. Gráfico ranking global.....	50
Figura 12. Línea del tiempo violencia en México.....	51
Figura 13. Percepción social sobre inseguridad en México.....	53

Figura 14. Principales problemas en México.....	54
Figura 15. Factores para la inseguridad.....	55
Figura 16. Distribución porcentual de ocurrencia de conductas delictivas.....	56
Figura 17. Cifra Negra México.....	56
Figura 18. Impacto económico de la contención de la violencia en México.....	58
Figura 19. Infografía victimización de Unidades Económicas.....	59
Figura 20. Infografía percepción de inseguridad unidades económicas.....	60
Figura 21. Existencia de afectación en actividad turística por inseguridad.....	61
Figura 22. Evolución de la percepción de afectación derivado de la inseguridad en la actividad turística.....	62
Figura 23. Tasa de delitos Michoacán.....	63
Figura 24. Comparativo de criterios de inseguridad.....	64
Figura 25. Victimización por cada 100 mil habitantes.....	65
Figura 26. Incidencia delictiva.....	65
Figura 27. Principales delitos.....	66
Figura 28. Mapa de violencia en Michoacán.....	67
Figura 29. Satisfacción global del viaje.....	68
Figura 30. Índice de satisfacción factor seguridad.....	69
Figura 31. Ocupación hotelera Michoacán.....	70
Figura 32. Atributos de evaluación de satisfacción del turista (2008).....	71
Figura 33. Índice de satisfacción en Morelia.....	72
Figura 34. Ocupación hotelera Morelia.....	72
Figura 35. Edad y sexo del turista que visita Morelia.....	75
Figura 36. Mercados Turísticos.....	75
Figura 37. Ocupación encuestados.....	76
Figura 38. Motivos de viaje.....	77
Figura 39. Duración del viaje.....	77
Figura 40. Tipo de alojamiento.....	78
Figura 41. Número de visitas.....	78
Figura 42. Percepción inseguridad de Morelia.....	79
Figura 43. Problemas durante su estadía.....	80

Figura 44. Regresar al destino. ....	80
Figura 45. Percepción de inseguridad en hombres y mujeres.....	81
Figura 46. Percepción inseguridad por género y edad.....	82
Figura 47. Percepción en mercados turísticos. ....	83

#### INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Jerarquía de delitos. ....	13
Tabla 2. Historial PIB turístico Michoacán. ....	40
Tabla 3. Ponderadores de indicadores del IPM.....	49
Tabla 4. Ranking Global de México en el IPG.....	49
Tabla 5. Evaluación sobre la paz en las entidades mexicanas. ....	51
Tabla 6. Calificación de los indicadores del IPM. ....	52
Tabla 7. Evaluación de criterios inseguridad.....	64



## INTRODUCCIÓN

El turismo es un factor esencial para muchas economías nacionales y regionales, y puede ser un factor importante de desarrollo, cuando se gestiona adecuadamente (Gómez *et ál*, 2010).

La seguridad ha cobrado importancia como factor básico de calidad para los turistas. Si bien es cierto, la seguridad es un concepto amplio, abstracto y subjetivo. Un acercamiento conceptual, acorde al ámbito turístico, la explica como la minimización de riesgos y peligros para el turista y sus bienes. Para la Organización Mundial del Turismo (OMT) la seguridad turística puede ser entendida como “la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras” (Grünewald, 2010).

La ciudad de Morelia, Michoacán, se ha dado a conocer como uno de los principales destinos turísticos culturales dentro de México; su riqueza cultural le permitió en 1991 ser declarada Patrimonio de la Humanidad por parte de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura -Unesco- (Cabrales, 2002).

Sin embargo, la difusión de los medios en torno la problemática de la inseguridad y a los hechos delictivos que han acontecido en el interior del estado, ha provocado una imagen negativa de la capital michoacana, así como temor para el turista potencial de origen nacional e internacional.

Es por lo anterior que se realizó un estudio de caso para la ciudad de Morelia, capital del estado de Michoacán, comprendiendo los años 2008-2014, derivado de los acontecimientos de violencia ocurridos a partir del 15 de septiembre de 2008 en dicha ciudad.

Dentro de los dos primeros capítulos de este trabajo, se hace una revisión de los conceptos o elementos que permitan el mejor entendimiento de la problemática planteada, haciendo referencia de la ciudad de Morelia.

Posteriormente, una vez establecidos los criterios mínimos necesarios para poder analizar los efectos que genera el problema de la inseguridad sobre el turismo, se aborda la situación de inseguridad que se vive en el país hasta llegar a nuestro objeto de estudio, la ciudad de Morelia.

Sin embargo, en la realización de este estudio se enfrentó con limitantes de información, a causa de la escasez de datos estadísticos actuales de fuentes fidedignas que permitieran el análisis de la problemática.

De la misma manera, existen discrepancias de datos estadísticos de una fuente de información a otra, por lo que se tomaron en consideración las fuentes oficiales.

Además de las fuentes secundarias, se realizó un trabajo de campo para contar con información adicional que permitiera el analizar y generar estrategias para potenciar el desarrollo y crecimiento de la actividad turística.

A continuación, de manera adicional, se desarrolla la parte del protocolo de esta investigación.

## **Planteamiento del problema**

- Antecedentes

### Michoacán

El Estado de Michoacán, ubicado en la zona centro occidente de la República Mexicana, ofrece al turista la diversidad de sus climas, paisajes, cultura y tradiciones. El estado conserva su legado cultural en los vestigios arqueológicos de la región y en las poblaciones indígenas. Tradiciones espectaculares como la *Noche de muertos* y *Semana Santa* son reconocidas mundialmente por su riqueza cultural. Así mismo, por su riqueza natural y cultural, la Unesco nombró a la reserva de la biosfera de la mariposa Monarca y al centro Histórico de la Ciudad de Morelia, Patrimonio Mundial.

La actividad económica del turismo es una de las más importantes, se caracteriza por contar con una elevada productividad, además que contribuyen a mejorar la

economía de cualquier país, por lo que es de suma importancia la adecuada gestión de esta actividad.

El turismo, a Michoacán le permitió obtener ingresos de más de 11 mil millones de pesos en el año 2007, siendo este año el mejor en derrama económica del turismo. El mejor año para la entidad en afluencia de turistas, fue el año 2010 recibiendo a 8.5 millones de visitantes, que dejaron una derrama económica de 11.3 mil millones de pesos. Sin embargo, a partir del año 2011 se observó un impacto significativo, ya que se percibió una disminución en la afluencia del turismo en el Estado. De tal manera que el sector turístico es tan importante para la economía del estado de Michoacán, que contribuye con 160 mil empleos. (Sectur Michoacán, 2013).

## Morelia

La ciudad era, a principios del siglo XIX, uno de los principales centros de la lucha por la independencia del país. Dos sacerdotes recibieron notoriedad: Miguel Hidalgo y José María Morelos. Es para la gloria de este último, natural de Valladolid, que la ciudad pasó a llamarse Morelia en 1828.

Es así que la capital del estado es un sitio ideal para visitar, gracias a su centro histórico, sus monumentos coloniales tales como la Catedral, las Tarascas, el Acueducto, sus preciosas plazas públicas, el Colegio de San Nicolás de Hidalgo, más de diez interesantes museos y un mercado de dulces y artesanías, donde el turista puede adquirir los tradicionales dulces michoacanos, como ates y las exquisitas morelianas, o en su caso, la artesanía típica de todo el estado de Michoacán.

Es por esta riqueza cultural que Morelia fue nombrado por parte del Comité del Patronato Mundial de la Unesco Patrimonio Mundial de la Humanidad, el día 12 de diciembre de 1991.

El principal atractivo para el turismo de las ciudades con patrimonio histórico-cultural reside precisamente en el acervo de sus bienes patrimoniales, generalmente concentrados en los centros históricos; sin embargo, esta situación de privilegio no

es razón suficiente para convencer al viajero potencial para que oriente sus preferencias y elija sus destinos de viaje.

La seguridad es uno de los factores de valoración del hombre en la elección de un destino reservado a la recreación. Cuando se habla de seguridad y el turismo, la OMT ha definido la seguridad turística como la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras (Grünewald, 2010).

La seguridad turística es una variable de la seguridad ciudadana y debe ser analizada como parte de un sistema de seguridad integral, pero con sus propios indicadores o ejes de trabajo.

#### Importancia de la seguridad en Morelia

Durante la celebración del grito de independencia que se llevó a cabo el 15 de septiembre en 2008, ocurrió un atentado contra las personas que se encontraban reunidas en la plaza “Melchor Ocampo” frente al palacio de gobierno para conmemorar tan importante fecha. Este hecho parece ser que repercutió en la imagen de Morelia tanto nacional, como internacionalmente.

- Formulación del Problema

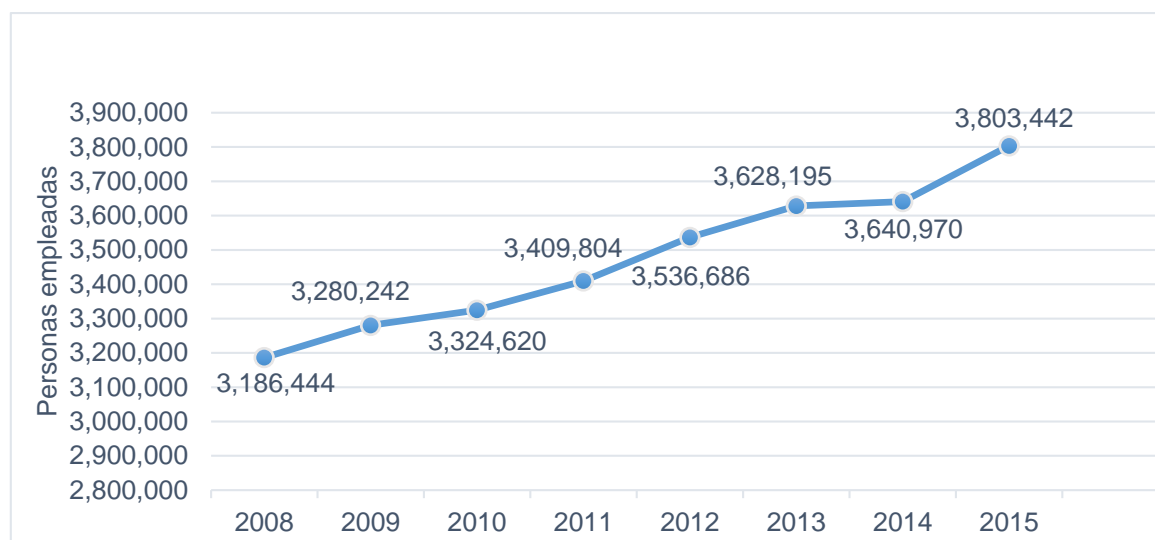
La seguridad es un componente de calidad en un destino turístico, que está cobrando importancia en la elección del turista. En la actualidad, la seguridad se ha convertido en un indicador más de competitividad, cobrando importancia en la elección y visita de un destino (Álvarez, 2014). Sin embargo, debido a la crisis del país en torno a la seguridad, este factor ha pasado ser una debilidad para muchos de los destinos.

Por lo anterior, la seguridad es un factor que influye en la decisión de los turistas en visitar los atractivos turísticos que ofrece el estado y por consiguiente la ciudad de Morelia. La situación de inseguridad que se tiene en diferentes partes del estado y que ocasiona una mala imagen a través de los medios nacionales, debe ser

atendida en la generación estrategias para contrarrestar los estragos que deja esta problemática.

El turismo es una actividad que ha significado una importante oportunidad de crecimiento y desarrollo, lo que permite elevar la calidad y el nivel de vida de sus habitantes derivado de la generación de empleos. Como se muestra en la figura 1 , el turismo ha permitido emplear a más personas a lo largo del tiempo.

Figura 1. Empleo turístico



Fuente: elaboración con base en Datatur, 2016.

Así mismo su disminución tiene un impacto sustantivo en la localidad receptora de visitantes. Ello es así, si se considera la reducción de los viajes y en la demanda de alojamiento en hoteles, estas situaciones impactan en los ingresos de las empresas vinculadas a la oferta de servicios turísticos, que ante tal situación despiden a parte significativa de su personal, provocando desempleo y recesión económica.

- Principales delitos a considerar

Robar un refresco en una tienda no es igual a secuestrar a una persona. Es cierto que ambas acciones suponen una conducta ilegal y merecen una sanción, sin embargo, entre esos dos delitos existen tres diferencias que deben ser consideradas: uno, el primero no es un delito grave, el segundo sí; dos, quebrantan derechos distintos y, por tanto, merecen penas distintas; y tercero, el primero tiene un impacto mínimo en la percepción de inseguridad de la población, mientras que el segundo genera una sensación de alarma y puede modificar el comportamiento de los individuos a medida que se repita o se extienda (Cidac, 2015).

El Centro de Investigación para el Desarrollo, A.C. (Cidac) en 2015, propone utilizar el impacto que genera cada delito sobre la percepción de inseguridad de la población. De forma general, la percepción de inseguridad o “temor a ser víctima del crimen” se forma a partir de la información que el individuo recibió en momentos anteriores. Con esta información, el individuo valúa el impacto de un delito futuro en su vida, la probabilidad de que suceda, y lo jerarquiza respecto a otros delitos.

Con base a lo anterior, se establecen y jerarquizan los principales delitos que contribuyen a la percepción de inseguridad. Cabe señalar que el establecimiento y jerarquía de los delitos serán diferentes para el análisis de la percepción de inseguridad de la población y las unidades económicas, por lo cual se presenta la tabla 1.

Tabla 1. Jerarquía de delitos.

Población	Unidades económicas
Homicidio	Extorsión
Secuestro	Robo (robo hormiga; asalto de mercancía, dinero)
Extorsión	Daños a las instalaciones.
Robo (con /sin violencia, de vehículo, de casa habitación y asalto)	

Fuente: Elaboración con base en el Cidac (2015), ENVE (2015) y Envipe (2014).

## **Objetivos**

- General

Analizar el efecto de la inseguridad en el desarrollo de la actividad turística de la ciudad de Morelia, Michoacán, a fin de sugerir acciones que permitan mitigar la percepción de inseguridad.

- Específicos
  - Determinar, los principales factores que influyen en la inseguridad.
  - Descubrir los efectos generados en la actividad turística por la percepción de inseguridad.
  - Identificar, desde el punto de vista empresarial, qué impactos ha tenido la percepción de inseguridad sobre el turismo en Morelia.
  - Analizar la influencia de la percepción del turista ante la inseguridad y la decisión de viaje a Morelia.
  - Sugerir acciones que permitan mitigar la percepción de inseguridad en Morelia.

## **Preguntas de Investigación**

Partiendo de la pregunta de investigación central o fundamental para el estudio de caso; ¿Cuál ha sido el impacto de la percepción de inseguridad en el turismo de la ciudad de Morelia, Michoacán? Se derivan los siguientes cuestionamientos de investigación:

- ¿Cuáles son los principales factores que permiten la existencia de inseguridad?
- ¿Qué implicaciones tiene la percepción de inseguridad para el desarrollo de la actividad turística?
- ¿Qué consecuencias tiene la percepción de inseguridad sobre la inversión en productos y servicios turísticos?
- ¿De qué manera influye la inseguridad en la toma de decisión de viaje del turista?

- ¿Qué acciones se pueden realizar para mitigar la percepción de inseguridad en Morelia?

### **Definición de Variables de Estudio.**

<b>Variable</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>
Factores de Inseguridad	Elementos o condicionantes que ayudan o propician a la sensación de miedo o falta de seguridad.	Identificación de los elementos que condicionan la percepción de inseguridad en un ambiente determinado.
Percepción	Proceso cognoscitivo a través del cual las personas son capaces de comprender su entorno y actuar en consecuencia a los impulsos que reciben del mismo.	El grado de impacto que tiene la sensación de falta de seguridad y que influye en las actividades del turista
Turistas	Visitante en donde su viaje incluye pernoctación y en sus actividades incluye el uso de servicios turísticos.	Obtención de datos que permitan analizar la decisión de viaje y percepción del mismo en la ciudad de Morelia, Michoacán.

### **Justificación**

El caso de estudio que se realiza de la ciudad de Morelia, Michoacán; se inscribe en la Línea de Generación y Aplicación del Conocimiento (LGAC) de la Maestría en Administración e Innovación del Turismo (MAIT) de la Escuela Superior de Turismo del Instituto Politécnico Nacional: Sociedad, sustentabilidad y turismo, dentro de la sublínea economía y desarrollo regional.

Siendo el turismo una actividad económica generadora de riqueza (OMT, 2008), para el estado de Michoacán representa una de las principales actividades contribuyentes al desarrollo económico, de acuerdo con Sectur Michoacán (2013).



Siendo así, una disminución en el turismo representa una disminución en los ingresos del estado de Michoacán.

En otro sentido, los índices de criminalidad en todo el país han provocado una creciente polémica sobre el verdadero nivel del problema de inseguridad pública en México y este tema es uno de los que más han preocupado a la sociedad mexicana en los últimos años (Tapia, 2013).

En la actualidad, la seguridad se ha convertido en un indicador más de competitividad y de calidad para la elección de un destino.

Es por todo lo anterior que existe el interés de realizar el estudio de caso de la ciudad de Morelia. Además de un interés personal y profesional, al ser originaria de esta bella ciudad colonial pretendo aportar sugerencias que permitan ayudar al mejoramiento de la actividad turística.

## Matriz de congruencia.

<b>Título:</b> LA INSEGURIDAD Y SU INCIDENCIA EN LA ACTIVIDAD TURÍSTICA: EL CASO DE MORELIA MICHOACÁN.		
<b>Pregunta de investigación:</b> ¿Cuál ha sido el impacto de la percepción de inseguridad en el turismo de la ciudad de Morelia, Michoacán?		
<b>Hipótesis:</b> La inseguridad que se percibe del estado y en la capital michoacana, ha traído como consecuencia a la entidad la reducción del número de viajeros que visita Morelia y la decisión de regresar al destino.		
<b>Objetivo general:</b> Analizar el efecto que tiene la inseguridad en el desarrollo de la actividad turística de la ciudad de Morelia, Michoacán, a fin de sugerir acciones que permitan mitigar la percepción de inseguridad.		
<b>Variables</b>	<b>Preguntas específicas</b>	<b>Objetivos específicos</b>
<b>Factores de inseguridad</b>	¿Cuáles son los principales factores que permiten la existencia de inseguridad?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar, los principales factores que influyen en la inseguridad.</li> </ul>
<b>Percepción</b>	<p>¿Qué implicaciones tiene la percepción de inseguridad para el desarrollo de la actividad turística?</p> <p>¿Qué consecuencias tiene la percepción de inseguridad sobre la inversión en productos y servicios turísticos?</p> <p>¿Qué acciones se pueden realizar para mitigar la percepción de inseguridad en Morelia?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Descubrir los efectos generados en la actividad turística por la percepción de inseguridad.</li> <li>• Identificar, desde el punto de vista empresarial, qué impactos ha tenido la percepción de inseguridad sobre el turismo en Morelia.</li> <li>• Sugerir acciones que permitan mitigar la percepción de inseguridad en Morelia.</li> </ul>
<b>Turistas</b>	¿De qué manera influye la inseguridad en la toma de decisión de viaje del turista?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar la influencia de la percepción del turista ante la inseguridad y la decisión de viaje a Morelia.</li> </ul>

## **Metodología.**

Para abordar la problemática planteada, se hará una revisión bibliográfica de teorías y conceptualizaciones que puedan ayudar a la explicación de la relación del crimen y turismo, en las cuales se pueda fundamentar el presente trabajo de investigación.

El presente caso de estudio tiene como objetivo analizar el impacto que tiene la inseguridad en el desarrollo del turismo, con base en evidencias. Es por ello que se pretende realizar recolección de información de campo, así como información obtenida por medio de artículos, instancias gubernamentales y privadas. Realizando un análisis comparativo de los datos obtenidos.

Dichas fuentes de información son las siguientes:

1. El Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi). La información proviene de cuatro proyectos estadísticos, todos ellos utilizando encuestas probabilísticas, ofreciendo información nacional:
  - a. La Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (Envipe), encuesta con representatividad nacional y estatal diseñada para analizar el fenómeno delictivo que afecta a las personas y sus familias. Adicionalmente, brinda información sobre la percepción de la población sobre el desempeño institucional de las instituciones de seguridad y justicia.
  - b. La Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana (ENSU) proporciona información de estimaciones sobre la percepción de la población sobre la seguridad pública.
  - c. La Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (Encig), es una encuesta diseñada para indagar sobre las experiencias y percepciones de la población de 18 años y más, residente de ciudades de 100 mil habitantes y más, sobre los trámites y servicios que proporcionan los diferentes ámbitos de gobierno.
  - d. La Encuesta Nacional de Victimización de Empresas (Enve), es un proyecto estadístico con representatividad nacional y estatal que

proporciona información sobre el fenómeno delictivo que afecta a las unidades económicas del sector privado. Al igual que la Envipe, brinda información de la percepción sobre las instituciones de seguridad pública y justicia.

2. El Índice de Paz México (IPM), realizado por el Instituto para la Economía y la Paz (IEP), el cual utiliza información recabada, de oficinas nacionales de estadística.
3. Para tener conocimiento de la percepción de impacto de los empresarios turísticos a nivel nacional, se hará revisión de la información presentada en la revista Panorama de la Actividad Turística en México, elaborada por el Consejo Nacional de Empresarios Turísticos (CNET) y la Universidad Anáhuac de México.
4. Para el análisis de datos estatales, se recurre a la información publicada por la Secretaria de Turismo de Michoacán, misma que realiza en colaboración con el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, Campus Morelia (Itesm), la encuesta sobre el índice de satisfacción y perfil del turista (Perfitur).
5. Entrevista no estructurada con el presidente de la Asociación de Hoteles y Moteles del Estado de Michoacán A. C. (Ahmemac) ya que nos proporciona mayor amplitud de información cualitativa y cuantitativa.
6. Diseño y aplicación de encuesta a los turistas que visitan la ciudad de Morelia, Michoacán; con la finalidad de recabar mayor información para análisis.

El número de cuestionarios aplicados será de 217, el cual fue calculado con base en la siguiente formula de poblaciones infinitas:

$$n = \frac{Z^2 pq}{e^2}$$

Donde:

$n$  = Tamaño de la muestra.

$Z$  = nivel de Confianza = 1.96

$p$  = Probabilidad a favor. = .05

$q$  = probabilidad en contra ( $q=1-p$ ) = .95

$e$  = 2.9% = .029

Nota: El valor de nivel de confianza, fue tomado de la tabla de distribución normal con el 95% de confiabilidad. La probabilidad a favor se tomó del 5%.

### **Contribución al turismo**

El presente trabajo pretende contribuir con un estudio de caso que evidencie la situación del destino Morelia, Michoacán bajo la influencia de la inseguridad. Así como el establecimiento de posibles estrategias o acciones a considerar por los organismos pertinentes en materia de turismo y seguridad, tanto federales como estatales, que permitan mitigar la percepción de inseguridad en el turismo.

Así mismo para que sea un referente para posteriores investigaciones en temas de seguridad en diferentes destinos turísticos del país.

Con el propósito que el presente trabajo pueda ser referente a futuros investigadores y a prestadores de servicios turísticos, agradezco el apoyo obtenido a esta H. Institución, investigadores y terceras personas que tan amablemente me brindaron la información estadística y de opinión.

## **1. MARCO TEÓRICO**

### **1.1. Seguridad**

El país, en los últimos años, ha sufrido una gran crisis de inseguridad. Es por ello que el presente trabajo hace referencia a este fenómeno y sus implicaciones. En este apartado se conceptualizarán los principales elementos referidos al tema de la seguridad y el turismo.

#### **1.1.1. Conceptualización de Seguridad**

La principal referencia para poder definir la seguridad, es la Declaración Universal de los Derechos Humanos, adoptada por la asamblea General de las Naciones Unidas, cuyo artículo declara que todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad y a la *seguridad* de su persona, (Avilés, s.f.) es decir la seguridad como derecho.

Así mismo, la seguridad como derecho fundamental de la persona se encuentra, de manera tácita, en la Constitución de los Estados Unidos Mexicanos establecidos como Derechos Humanos.

La Comisión Nacional de los Derechos Humanos –CNDH-(2012:16), menciona que  
“Toda persona tiene el derecho a que el Estado respete su integridad física, moral y psíquica”.

La Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, que reglamenta el artículo 21 constitucional, establece que la seguridad pública

“...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...”

Finalmente, de acuerdo a lo establecido por el gobierno del estado de Michoacán (2012:14), dentro del Plan de Desarrollo Integral del Estado de Michoacán la seguridad es:

“La garantía de protección contra cualquier amenaza a la vida, al patrimonio y a los derechos fundamentales de los michoacanos”.

### **1.1.2. Seguridad en el Turismo**

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

*Grünewald* (2010) menciona que al hablar de seguridad y el turismo, la OMT ha definido la seguridad turística como la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras.

La seguridad turística es una variable de la seguridad ciudadana y debe ser analizada como parte de un sistema de seguridad integral, pero con sus propios indicadores o ejes de trabajo.

Existen múltiples factores que condicionan la seguridad del turista, Noboa (2013) señala los siguientes:

- Disponibilidad de la información.

El turista debe estar informado; debe tener un mapa o direcciones claras de los lugares que visita, debe saber a dónde recurrir en caso de emergencia, debe conocer vías de evacuación. La incertidumbre incrementa el temor a padecer cualquier tipo de siniestro. Es fundamental que el turista reciba tal información en su mismo idioma; este aspecto no sólo se refiere a sistemas de señalética, sino también a que el personal de la industria turística que tenga contacto con el turista debe hablar el idioma.

- Entorno de los lugares que visita o por los que transita.

La falta de higiene, los vagabundos, prostitución en la vía pública, mala iluminación de callejones y calles, mal estado de servicios públicos, son solo

algunos aspectos que dan una imagen negativa del lugar y que impiden el pleno goce del esparcimiento del turista, ya que él mismo está más preocupado en prevenir un asalto o un ataque que en disfrutar del destino.

Es aquí donde podemos decir que la aplicación de la Prevención del Crimen a través del Diseño Ambiental -CPTED- (por sus siglas en inglés) es la herramienta ideal, tanto en lo público como en lo privado, para evitar siniestros de los más variados tipos y, además, contribuir a la imagen del lugar.

- Presencia policial y de seguridad privada uniformada.

Si bien diremos que la seguridad es una sensación de orden subjetivo, la misma se sostiene en percepciones objetivas y reales. La presencia de efectivos de seguridad es el mejor ejemplo de esto. La presencia de los mismos da tranquilidad al turista.

- Confianza, falta de concientización.

El turista llega al destino turístico con expectativas, desea conocerlo todo en el poco tiempo que tiene y, como se encuentra relajado, se olvida de las principales pautas de prevención que seguramente en su lugar de origen tiene siempre presentes.

- El turista no denuncia los delitos sufridos.

Algunas veces por vergüenza, y en general el turista no hace denuncia del delito para no perder tiempo, el cual es su único recurso no reembolsable. En este sentido es importante señalar que los problemas de turista deben ser atendidos rápidamente, su tiempo es escaso y no lo quiere perder en comisarías o llenando formularios.

### **1.1.3. Factores que contribuyen a la inseguridad**

La seguridad es un factor de atención que ha establecido procesos de política pública que van desde la implementación de acciones policiales de “cero tolerancia”



hasta la utilización de cuerpos de seguridad como los militares, con las consecuencias que ello ha acarreado. Sin duda es necesario establecer puntos de análisis de este complejo fenómeno. (Tapia, 2013).

El problema de la inseguridad es grave y complejo. La seguridad de las personas y de sus bienes, además de ser una demanda social, es una obligación ineludible del Estado.

Una de las principales fuentes que promueven el temor y el miedo a la inseguridad, en una sociedad, y que los Estados no han podido manejar, es la legitimidad para enfrentar ese problema. En este sentido, para abordarlo, es necesario establecer la génesis del fenómeno delictivo y las causas y consecuencias que ello ha conducido (Tapia, 2013).

Esta inseguridad es una realidad compleja, difícil de explicar en una sencilla relación de causalidad; es también una realidad multidimensional, que toca distintos ámbitos de la vida, en los que debemos descubrir los factores que contribuyen a su existencia y sobre los que se debe intervenir, para prevenirla, atenuar sus efectos y atender a las personas más vulnerables.

Por lo anterior a continuación se realiza un análisis Político, Económico y Social sobre los factores que propician un ambiente de violencia e inseguridad.

#### 1.1.3.1. Económico.

La economía es uno de los ámbitos en los que debemos buscar los factores que contribuyen a la existencia de la violencia organizada. La desigualdad y la exclusión social, la pobreza, el desempleo, los bajos salarios, la discriminación, la migración forzada y los niveles inhumanos de vida, exponen a la violencia a muchas personas: por la irritación social que implican; por hacerlas vulnerables ante las propuestas de actividades ilícitas y porque favorecen, en quienes tienen dinero, la corrupción y el abuso de poder.

- Pobreza.

México es uno de los países que presenta mayor desigualdad en la distribución de la riqueza en el mundo. Esta situación se ha comprendido por el deterioro de la capacidad adquisitiva de los trabajadores; por el incremento del desempleo; la falta de condiciones favorables para el sector productivo; el declive en la calidad de vida, la corrupción, la progresiva desaparición de las clases medias y la concentración de capital en pocas manos (CEM, 2010).

Esta desigualdad enriquece la base para la delincuencia organizada. Los negocios ilícitos, que involucran riesgos, ofrecen la posibilidad de tener grandes utilidades en un plazo corto. Esto es un estímulo para quienes se encuentran en el límite de la sobrevivencia y fuera de los procesos productivos. También lo es para quienes quieren sostener un estilo de vida suntuosa que excede las posibilidades que da un nivel de ingresos ordinario. La necesidad y la ambición exponen de igual manera a pobres y ricos a buscar ganancias sin importar su procedencia, ni los riesgos y costos humanos que implican. La desigualdad provoca insatisfacción y sensación de injusticia, provocando la violencia y por consiguiente, de un clima de inseguridad (Jiménez, 2005).

- Desempleo.

El porcentaje de jóvenes que, incluso teniendo estudios, no tiene acceso a empleos estables y remunerados es muy alto. Esto hace que muchos de ellos, ante la ausencia de alternativas, sean mercado laboral para quienes se dedican a la delincuencia organizada. La falta de trabajo está entre los factores que explican la violencia e inseguridad urbana. La frustración que genera en las personas el hecho de no poder obtener y mantener un empleo, con los ingresos que el mismo supone para mejorar o estabilizar el nivel de vida individual. (CEM, 2010)

Resa (2001) considera que cuanto mayor sea el nivel de desempleo, y la circunstancia económica de los grupos sociales, más probabilidades existen que se vean implicados los individuos en actos delictivos.

### 1.1.3.2. Político.

Debido a la crisis de inseguridad y violencia, se van organizando grupos sociales que de distintas maneras buscan hacer sentir su frustración social ante las insuficientes garantías de seguridad que tienen los ciudadanos y ante la impunidad en que quedan muchos delitos. Cuando la frustración de estos grupos sociales es capitalizada por actores políticos para sus propios fines, aumenta el riesgo de violencia para la sociedad (CEM, 2010).

- Corrupción e impunidad.

La corrupción coexiste al haber ocultación y tolerancia con el delito por parte de algunas autoridades responsables de la procuración, impartición y ejecución de la justicia. Esto tiene como consecuencia la impunidad, las deficiencias en la administración de justicia, ya sea por incapacidad, irresponsabilidad o corrupción. Al no haber justicia por parte de las autoridades competentes, se puede infringir con mayor facilidad. (CEM, 2010).

Buscaglia, González y Prieto (2002), señalan que la corrupción en altos niveles de gobierno, representan una amenaza para la estabilidad política y social de México, ya que atenta contra la legitimidad del mismo Estado. Es así, que, al vincular la corrupción con la delincuencia organizada, se vuelve una amenaza a la seguridad nacional.

- Seguridad ciudadana

En un estudio realizado por la Conferencia del Episcopado Mexicano (2010), se indica que la seguridad no se relaciona directa y principalmente con la capacidad y cantidad de policías, con el armamento suficiente; ni con medidas represivas que llegan a ser intolerantes con cualquier tipo de desconformidad. En cambio, si existe relación con la inversión que se hace en políticas de acceso a la educación y al trabajo. Como ejemplo, podemos decir que, para los jóvenes es más fácil conseguir un arma que una beca educativa. La inseguridad se relaciona con la carencia de

espacios públicos para la convivencia que sean saludables, sanos, seguros e incluyentes.

#### 1.1.3.3. Social

La violencia en la sociedad tiene muchas expresiones, entre ellas: la violencia en las relaciones laborales; la violencia vinculada a actitudes discriminatorias; la violencia en las escuelas y en las comunidades.

Este tipo de problemáticas en la sociedad, dan paso a la inconformidad social; refiriéndose así al desacuerdo de un grupo de personas a lo establecido en el orden político, social, económico, moral, etc. Este fenómeno no es un peligro, sin embargo, al salirse de control y afectar a otras personas creando un contexto de violencia (Cenapred, 2016).

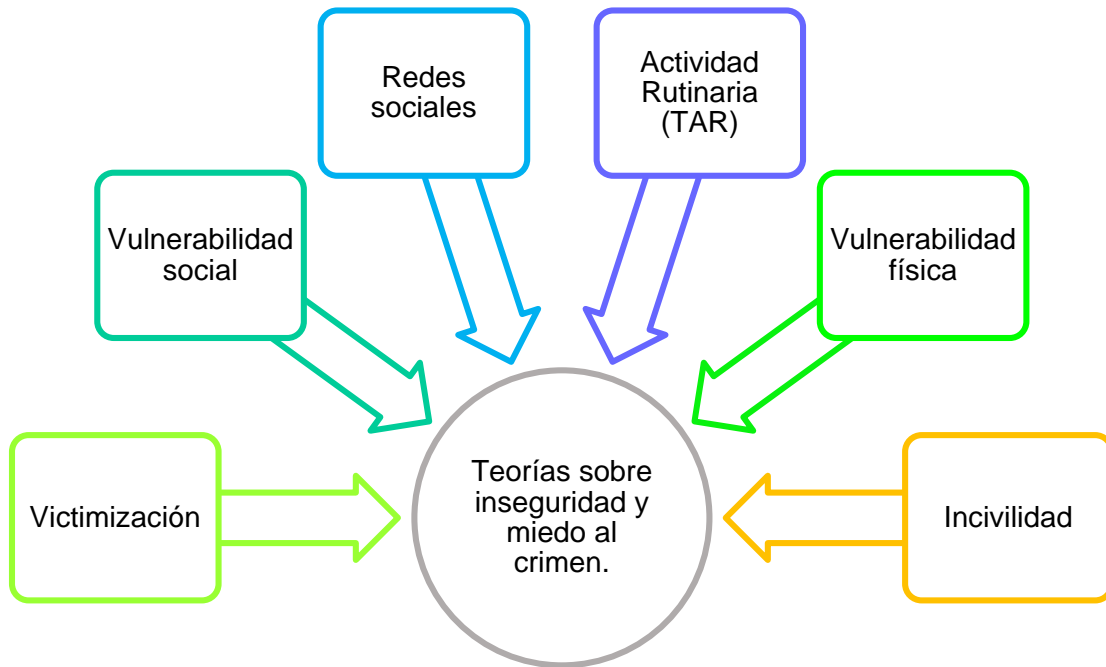
Un ejemplo de lo anterior son los grupos denominados de lucha social, que en sus manifestaciones “pacíficas” propician caos en las vialidades, destrozos en comercios establecidos, pinta de consignas en edificios públicos y privados, así como molestia en general a la población. Todo esto repercute en la imagen que se presenta del destino turístico y como lo percibe la población turística potencial.

### **1.2. Teorías sobre inseguridad y miedo al crimen**

El miedo al crimen impacta de forma negativa nuestras rutinas o hábitos, desincentivando o limitando la realización de actividades que deberíamos poder hacer libremente e incluso impactando en nuestra libertad de desplazarnos a otros espacios distintos a nuestro lugar de residencia (Vilalta, 2012).

De acuerdo al estudio realizado en 2012 por Vilalta, existen cinco teorías de inseguridad y miedo al delito. Estas teorías son: incivilidad, victimización, vulnerabilidad física, vulnerabilidad social y redes sociales. Así mismo, De la torre y Navarrete (2013) analizan la teoría de la actividad rutinaria. Todas las teorías antes mencionadas se muestran en la figura 1 y se abordarán a continuación.

Figura 2. Teorías sobre inseguridad y miedo al crimen.



Fuente: elaboración con base en Vilalta, De la Torre y Navarrete (2012 y 2013).

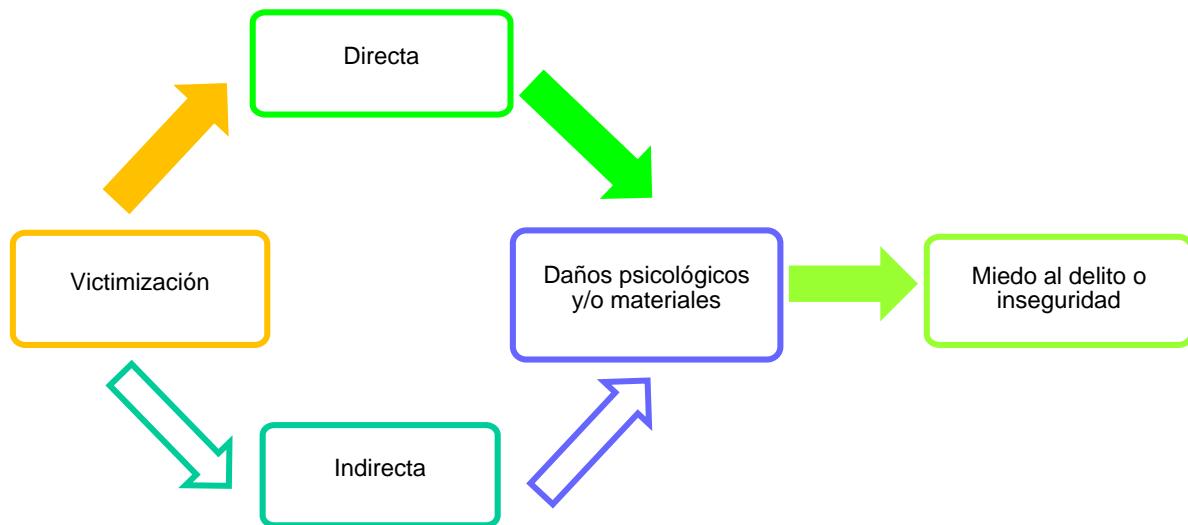
### 1.2.1. Teoría de la victimización

Propuesta por James Garofalo en 1979, postula que las víctimas de un delito sufren de mayores niveles de inseguridad frente a aquellos que no han tenido tal experiencia de victimización (Vilalta, 2012).

La victimización puede ser de dos tipos; la victimización directa, que es sufrida por la persona en cuestión; y la victimización indirecta, aquella que se sufre por conducto de lo sucedido a conocidos (Vilalta, 2012).

El mecanismo causal de esta teoría consiste en la idea de que la experiencia de la victimización conlleva efectos psicológicos y/o materiales duraderos, aumentando la tendencia individual a sentirse más inseguro, frente a la circunstancia contraria de no-victimización, como se muestra en la figura 2, indicando la fuerza de la relación en el relleno de las flechas.

Figura 3. Teoría de la victimización.



Fuente: Vilalta, (2012).

Existen estudios en países como Estados Unidos, Reino Unido, Australia y México, que validan tal teoría. Sin embargo, no queda fuera de controversia, debido a que algunos otros trabajos reportan no haber encontrado correlación y estadística significativa (Vilalta, 2012).

El estudio de Graham y Chaparro (2011) ofrece indicios de un efecto mediador, ya que intuitivamente se debería esperar encontrar evidencia de una relación entre ambas circunstancias. Este indicio es la presencia de relaciones de amistad y redes familiares, que al tener el individuo apoyo y compañía de éstos, se esperaría que la victimización directa o indirecta tuviera un impacto menor o tal vez nulo en los niveles individuales de miedo al crimen. Es decir, al tener presencia y apoyo de amigos y familiares, el impacto del miedo puede existir en menor medida o no haberlo.

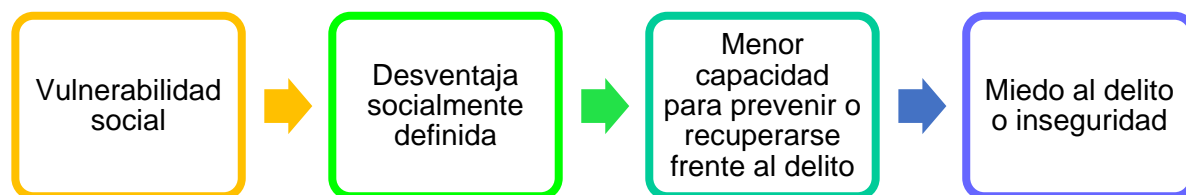
### 1.2.2. Teoría de la vulnerabilidad social

Pizarro (2001) explica que el concepto de vulnerabilidad social tiene dos componentes explicativos. Por una parte, la inseguridad e indefensión que experimentan las comunidades, familias e individuos en sus condiciones de vida a

consecuencia del impacto provocado por algún tipo de evento económico social de carácter traumático. Por otra parte, el manejo de recursos y las estrategias que utilizan las comunidades, familias y personas para enfrentar los efectos de ese evento.

Esta teoría parte de la idea de que la sensación de inseguridad puede ser predicha según el grado de vulnerabilidad o desventaja frente al delito que algunos sectores de la población comparten en razón de su menor capacidad de prevención del delito y/o recuperación de los daños que el delito ocasiona. Es decir, por vulnerabilidad social se entiende la incapacidad factual y compartida por un estrato socioeconómico de prevenir la victimización o bien de recuperarse de la misma (Vilalta, 2012) [fig. 3].

Figura 4. Teoría de la vulnerabilidad social.

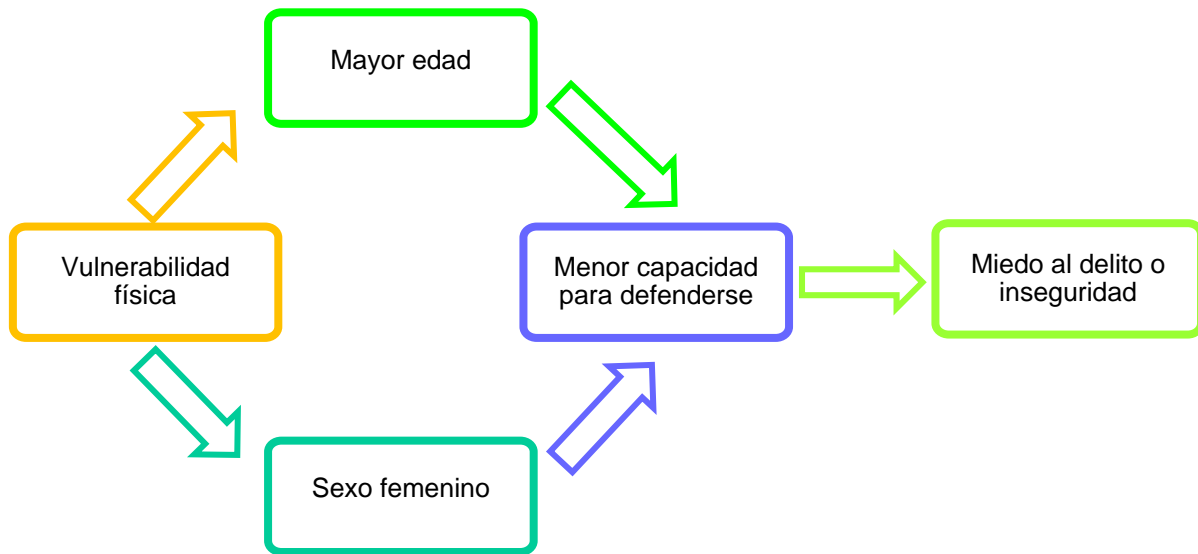


Fuente: Vilalta, (2012).

### 1.2.3. Teoría de la vulnerabilidad física

La teoría de la vulnerabilidad física establece que el miedo a la delincuencia será más alto entre aquellos individuos con menor capacidad física para defenderse de alguna agresión (Bissler, 2003). Los elementos correlativos que han sido considerados en la prueba de esta teoría han sido la edad y el género. Muchos estudios previos coinciden en que los individuos de edad avanzada sufren de mayores niveles de inseguridad que los jóvenes. Igualmente, también se encuentran sistemáticamente reportes de mayores niveles de inseguridad entre las mujeres que entre los hombres. (Vilalta, 2012).

Figura 5. Teoría de la vulnerabilidad física.



Fuente: Vilalta, (2012).

#### 1.2.4. Teoría de la incivilidad

Esta teoría propuesta por el autor Albert Hunter (1978), argumenta que la falta de civilidad y el crimen son dos manifestaciones correlacionados con el desorden social y, además que la incivilidad tiene un mayor impacto en el miedo lo que hace el crimen mismo.

Por crimen, Hunter se refiere a delitos graves como asalto, robo, hurto, asesinato y violación.

La incivilidad es signo de desorden e incluyen cosas tales como vagancia, adultos ebrios, vandalismo, grafiti, basura, edificios abandonados, la venta de drogas, peleas y disturbios (Bissler, 2003).

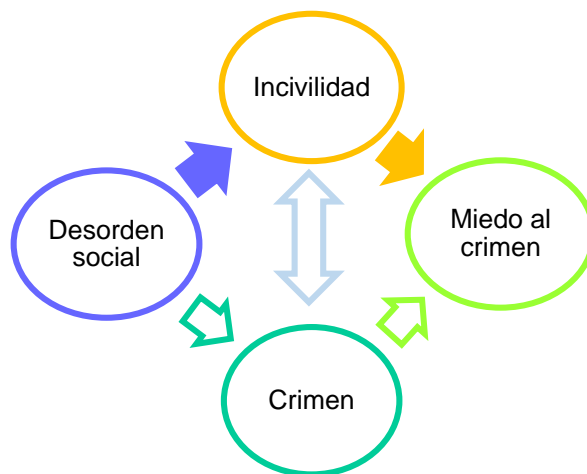
El propio Bissler (2003) indica que la incivilidad revela una ruptura de la cohesión comunitaria, y puede ser interpretado por los residentes de la comunidad como advertencia a mayores niveles de delincuencia. En otras palabras, los actos incívicos proporcionan una señal de riesgo, ya sea real o percibido, que puede aumentar el miedo. Además, el miedo se podría aumentar si uno está



constantemente expuesto a las condiciones amenazantes, es decir, que experimenta vulnerabilidad social.

Esta teoría plantea que la población que reside en áreas con signos de desorden social o deterioro físico tiende a obtener mayores niveles de sensación de inseguridad. El mecanismo causal que opera en estos casos es que las señales de incivilidad o de desorden social proyectan una situación generalizada de falta de control, bajos niveles de cohesión social y descuido político, lo que induce una mayor impresión de vulnerabilidad frente al delito, traduciéndose en mayor sensación de inseguridad (Vilalta, 2012). Lo anterior expresado en la siguiente figura, donde las flechas con relleno indican la importancia de la relación.

Figura 6. Teoría de la Incivilidad.



Fuente: Hunter, (1978).

Vilalta (2012) menciona que las señales o indicadores de incivilidad que se han considerado y que se han correlacionado con los niveles de inseguridad, han ido desarrollándose y se ajustan progresivamente al paso del tiempo. Proponiendo las siguientes señales:

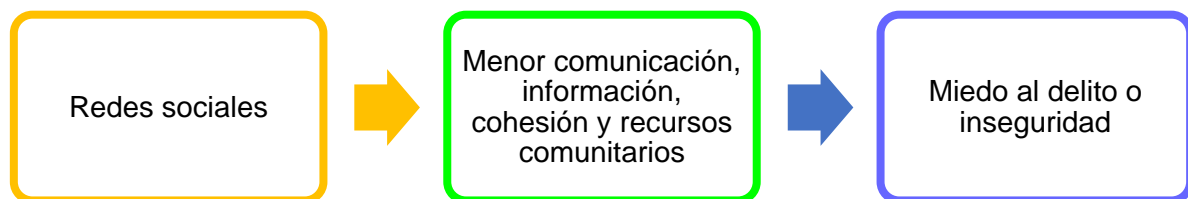
- Las condiciones físicas de la zona (grafiti, aceras sucias, edificios abandonados y/o con ventanas rotas, viviendas disponibles o en mal estado, etc.).

- La presencia de comportamientos antisociales y/o delictivos (prostitución, ingestión de alcohol en la calle, consumo y venta de drogas, etc.).
- El cambio poblacional rápido, tanto en número como en composición socioeconómica y étnica.
- La reputación de “sector o barrio duro” que puede tener una zona en su ciudad respectiva.

### 1.2.5. Teoría de las redes sociales

Esta teoría a su vez se relaciona con la idea de que involucramiento en redes sociales de apoyo genera mayores niveles de comunicación, unión comunitaria y de recursos disponibles para prevenir y combatir el crimen y el miedo al crimen, causando una mayor sensación de seguridad entre los miembros de la red (Bissler, 2003).

Figura 7. Teoría de las redes sociales.



Fuente: Vilalta, (2012).

La lógica profunda que propone esta teoría, considera que a mayor nivel de información y de involucramiento en los asuntos de la comunidad, el individuo contará con una visión más precisa de la realidad. A su vez, esto debería traducirse en mayor nivel de eficacia colectiva, confianza en los demás ciudadanos, confianza en la policía local y, finalmente, en una sensación de mayor seguridad (Vilalta, 2012).

Sin embargo, algunos autores argumentan que un mayor involucramiento en los asuntos de la comunidad también conlleva un mayor nivel de información respecto a los problemas de la delincuencia, lo cual puede de hecho traducirse en una mayor sensación de inseguridad (Vilalta, 2012).

En las ciencias de la comunicación, esta teoría, y su relación con la inseguridad, también ha sido articulada y llamada teoría de la cultivación.

Esta teoría propuesta por Gerbner y Gross (1979), predice que los medios de comunicación masiva, especialmente la televisión, “cultivan” un miedo al delito en los televidentes. La premisa es que los medios de comunicación son parte de la “red social” de los individuos. Más aún, para algunos individuos los medios de comunicación masiva son los únicos o bien los principales medios de información sobre la inseguridad y la delincuencia en su localidad. Lo anterior, al final resulta en un incremento en los niveles de inseguridad personales y una reducción en los niveles de apoyo popular al sistema de justicia criminal (Kort-Butler y Hartshorn, 2011).

#### **1.2.6. Teoría de la actividad rutinaria (TAR)**

- Criminalidad en el turismo

La preocupación por la inseguridad, influye en el comportamiento, la elección de destino, y el grado de satisfacción del turista. Es así, que la recurrencia de hechos delictivos en un destino turístico, produce miedo en el visitante potencial, quien podrá cancelar, posponer, o elegir otros destinos que impliquen menos riesgo (De la Torre y Navarrete, 2013).

Los estudios empíricos sobre la victimización en el turismo son escasos, sin embargo, dentro de las teorías de la explicación del crimen se encuentra un marco hermenéutico para el análisis de la inseguridad en el turismo.

De la Torre y Navarrete (2013) proponen este análisis en una teoría que se aborda a continuación.

La TAR, formulada por Lawrence E. Cohen y Marcus Felson en 1979, desarrolla una nueva conceptualización del delito a partir de elementos de oportunidad y de ausencia de controles eficaces.

La propuesta central de esta teoría está en la consideración de la actividad delictiva como una actividad rutinaria que se nutre de las actividades rutinarias de los demás.

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 y Felson, 1979 citado por De la Torre y Navarrete, 2013).

Aplicada al turismo, las acciones “rutinarias” de los turistas determinan 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.

Esta teoría incorpora el denominado Triángulo del Delito, mostrado en la siguiente figura.

Figura 8. Triángulo del delito.



Fuente: De la Torre y Navarrete, (2013).

La primera condición para la comisión del delito es que haya un ofensor motivado, un individuo dispuesto a trasgredir. La segunda condición es la presencia de un objetivo que se desee, ya sea objeto o sujeto, el cual, deberá poseer un valor, ser inactivo, visible y accesible. Por último, la ausencia o falta de un vigilante (familiar, amigo, cámara de monitoreo, policía, etc.), cuya sola presencia pueda tener un efecto de desaliento para que actúe el ofensor. (De la Torre y Navarrete, 2013).

Aterrizando estas condiciones al turismo, el ofensor del turista es un delincuente de ocasión, motivado principalmente por las rutinas del turista, como visitante ocasional, anónimo y contenido a denunciar un delito menor; y quien encuentra, en los comportamientos desprevenidos de una persona que desconoce el lugar, la oportunidad para transgredir.

El turista se convierte en víctima de la criminalidad, estudios empíricos explican diferencias importantes entre los comportamientos rutinarios de turistas y residentes (Murphy, 1992). Los residentes caminan más rápido, están más alertas, hacen paradas más frecuentes y de mayor duración. En contraste, el turista camina más lento, hace menos escalas más fugaces y están más desprevenidos.

En ausencia de control, De la Torre y Navarrete (2013) hacen referencia no solo a la policía, sino a cualquier ciudadano capaz de protegerse a sí mismo o proteger a otro. Un protector eficaz puede ser un familiar, un amigo, un vecino, la policía o un transeúnte ocasional. La presencia y la visibilidad de la policía tienen un efecto de disuasión en la conducta del delincuente. Sin embargo, su presencia debe ser discreta para evitar en el turista la percepción de inseguridad.

Para el análisis de este trabajo se tomará en consideración la teoría de las redes sociales o cultivación. Aunque esto no tiene fundamentos estadísticos, se aprecia de manera empírica en la sociedad que los medios de comunicación masiva como periódicos, televisión y redes sociales, que difunden la problemática entorno a la inseguridad o hechos delictivos que ocurren en el país y en los estados, lo cual propicia una imagen de alerta o miedo para visitar los destinos turístico.

De la misma manera se considerará la Teoría de la Actividad Rutinaria (TAR) derivado a que los estudios empíricos son escasos y que, debido a las acciones rutinarias del turista, propicia el conjunto de oportunidades para el delincuente (baja cifra de denuncia y visitante ocasional). Además, los entornos turísticos pueden crear focos de oportunidades delictivas debido a la constante de afluencia de turistas.

## **2. MARCO REFERENCIAL**

### **3.1 Michoacán**

#### **2.1.1. Ubicación y extensión**

El estado de Michoacán: se encuentra en la zona centro occidente de la República Mexicana. Cuenta con más de 59 mil kilómetros cuadrados de superficie y 213 kilómetros de litoral. Sus límites son al norte con los estados de Guanajuato y Jalisco; al noreste con Querétaro; al este con el Estado de México y al oeste con Jalisco y Colima. Al sur con el Estado de Guerrero y el Océano Pacífico. Su ubicación le permite en un radio de tan sólo trecientos kilómetros tener acceso al cincuenta por ciento del mercado nacional, lo cual le otorga una ventaja competitiva única en el área comercial (Sectur Michoacán, 2013).

#### **2.1.2. Orografía e hidrografía**

La orografía del estado de Michoacán está compuesta por mesetas y valles. La Sierra Madre Occidental forma parte de su territorio, lo que ubica a Michoacán como uno de los estados con mayores recursos forestales (Mercado y Palmerín, 2009).

La palabra Michoacán proviene de la voz náhuatl, significa "lugar de peces" por ser una de las zonas más ricas en mantos acuíferos del país. Siendo así el estado de México que cuenta con el mayor número de aguas interiores: el Lago de Pátzcuaro, el Lago de Zirahuén, el Lago de Camécuaro, la Laguna de Cuitzeo y parte de la Laguna de Chapala; las presas de Constitución de Apatzingán, la Villita e Infiernillo en la tierra caliente; en el oriente las presas de Pucuateo, Sabaneta y Mata de Pino, por mencionar sólo algunos de los depósitos de agua que posee, dado que existen muchos ríos, arroyos, presas, lagunas, veneros, ojos de agua, etc. (Mercado y Palmerín, 2012).

Así, el estado ofrece al turista la diversidad de climas, paisajes, cultura y tradiciones.

#### **2.1.3. Regiones del estado**

Michoacán es cuna del invencible Imperio Purépecha, que floreció y se extendió por casi todo el centro del país. En esta época, todavía, es posible disfrutar de la riqueza

cultural del imperio, en los vestigios arqueológicos de la región y en las poblaciones indígenas tanto de la ribera del Lago de Pátzcuaro, como en la Meseta Purépecha, la Ciénega de Zacapu y la Cañada de los Once Pueblos, ricas en tradiciones como Noche de Muertos y Semana Santa, ferias como la del geranio, guitarra, cobre y aguacate, así como en fiestas, costumbres, música, danzas, gastronomía, artesanía y arquitectura que se refleja en sus Pueblos Típicos multicolores y hermosas ciudades coloniales como Pátzcuaro y Morelia.

Derivado de esta riqueza cultural y natural del estado, la Unesco nombró a la reserva de la biosfera de la mariposa Monarca y al centro Histórico de la Ciudad de Morelia, Patrimonio Mundial (Sectur, 2012).

Producto de su cultura, sus tradiciones e historia, el estado se encuentra dividido en seis regiones: (Mercado y Palmerín, 2012)

- Morelia.
- Lacustre (Pátzcuaro).
- Meseta Purépecha (Uruapan).
- Oriente (Zitácuaro).
- Occidente (Zamora).
- Tierra caliente (Apatzingán).
- Costa (Lázaro Cárdenas).

#### **2.1.4. Turismo en Michoacán.**

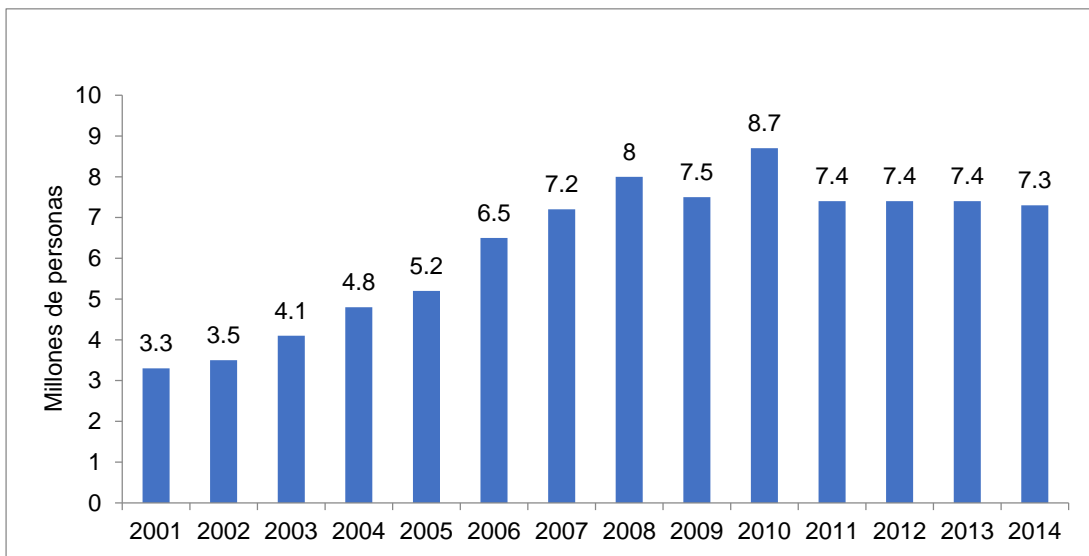
En Michoacán, la actividad del turismo le permitió obtener ingresos de más de 7 mil millones de pesos en el año 2006; en el 2007, una cantidad cercana a los 9 mil millones de pesos. Aunque de 2008 a 2009 se aprecia una disminución en la afluencia, para el 2010, que fue el mejor año para la entidad en materia de turismo, se incrementó la afluencia, recibiendo a 8.5 millones de visitantes, que dejaron una derrama económica de 11.3 miles de millones de pesos (figura 8 y 9); posterior a

este (2010), nuevamente se tiene un declive en afluencia, llegando a 7.3 millones de personas. (figura 8).

El estado de Michoacán pasó de generar mil 200 millones de pesos en 2001 a 11 mil 300 millones de pesos en 2010, y de recibir a 2 millones de turistas y visitantes en 2001, incrementó el número de turistas a 8 millones de personas en 2010. De tal manera, el sector turístico es tan importante para la economía del estado de Michoacán, que contribuye con 160 mil empleos. (Sectur Michoacán, 2013).

A continuación, se muestra una gráfica del comportamiento de la afluencia de turistas y visitantes al estado de Michoacán, que representa un crecimiento del año 2001 al 2008; en el año 2009 se percibe una disminución, probablemente después del atentado ocurrido el año anterior, sin embargo, hay un repunte en el año 2010 y vuelve a disminuir en los años posteriores. (fig. 8)

Figura 9. Afluencia de turistas en el estado de Michoacán.

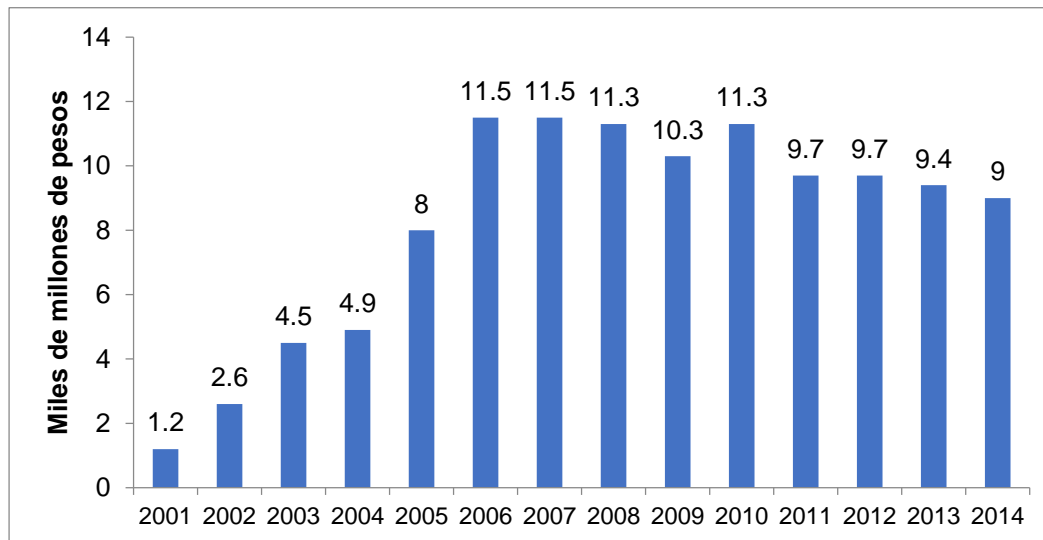


Fuente: elaboración con base en Sectur Michoacán (2013) y Tello (2015).

La disminución de la afluencia de turistas es algo muy preocupante, ya que, representa un impacto en la derrama económica del Estado de Michoacán (figura 9).



Figura 10. Derrama Económica de turistas a Michoacán.



Fuente: Sector Michoacán (2013) y Tello (2015).

### 2.1.5. PIB Turístico de Michoacán.

Tabla 2. Historial PIB turístico Michoacán.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
<b>Actividades terciarias</b>	60.78	64.38	64.43	63.32	64.73	66.83	65.72
<b>Actividades referentes al turismo</b>	1.95	2.12	1.98	1.70	1.69	1.61	1.59

Fuente: INEGI, 2016.

El PIB generado por las actividades terciarias en el estado de Michoacán, representa más del 50 por ciento del PIB general de la entidad, el cual ha ido en crecimiento del año 2008 al 2013 y una pequeña disminución porcentual en el año 2014 del 1.11% respecto al año anterior. (tabla 2).

Dentro de estas actividades terciarias, las relacionadas al turismo presentan un decremento porcentual del año 2010 que representa el mejor año para estas actividades pasando del 1.98 a 1.59 en el año 2014 (tabla 2). Así mismo, se puede apreciar que el turismo tiene poca participación en el desarrollo de la entidad.

## **2.2. Morelia**

Fundada en 1541, Morelia es una de las ciudades coloniales más antiguas e importantes de México. Poseedora de un gran acervo patrimonial, se ha venido consolidando, especialmente en las últimas décadas, como un polo de atracción para el turismo cultural (Rodríguez, 2006).

La ciudad era, a principios del siglo XIX, uno de los principales centros de la lucha por la independencia del país. Dos sacerdotes recibieron notoriedad: Miguel Hidalgo y José María Morelos. Es para reconocimiento de este último, originario de Valladolid, que la ciudad pasó a llamarse Morelia en 1828.

Gracias a sus raíces históricas y culturales, Morelia es uno de los destinos turísticos más importantes de México; así mismo por la belleza de los edificios de su centro histórico, fue declarada por la Unesco el 12 de diciembre de 1991 “Patrimonio Cultural de la Humanidad” (Sánchez, 2015).

### **2.2.1. Localización.**

La Ciudad de Morelia ocupa el 2.04% de la superficie del estado, se ubica entre 29 los paralelos 19°52' y 19°26' de latitud norte; los meridianos 101°02' y 101°31' de longitud oeste; altitud entre 1,500 y 3,000 m. Cuenta con 207 localidades y colinda al norte con los municipios de Huaniqueo, Chucándiro, Copándaro y Tarímbaro; al este con los municipios de Tarímbaro, Charo, Tzitzio y Madero; al sur con los municipios de Madero, Acuitzio, Pátzcuaro y Huiramba y al oeste con los municipios de Huiramba, Lagunillas, Tzintzúntzan, Quiroga, Coeneo y Huaniqueo.

La ubicación del municipio resulta estratégica para establecer contacto con las ciudades más importantes del centro y occidente del país además del puerto de Lázaro Cárdenas, pues su distancia a la Ciudad de México se estima en 315 kilómetros (km), a Toluca 245 km, Guadalajara 290 km, Querétaro 160 km y finalmente el Puerto de Lázaro Cárdenas que se encuentra a 280 km de distancia. Esto facilita la afluencia de visitantes a la ciudad y un intercambio comercial fluido.

### **2.2.2. Orografía.**

La superficie del municipio es muy accidentada. La región montañosa se extiende hacia el sur y forma vertientes bastante pronunciadas, que se internan al norte, sobresaliendo los cerros de Punhuato y las lomas antiguamente llamadas de El Zapote, que se unen en la región norte con la Sierra de Otzumatlán. Al sur de la ciudad de Morelia se encuentran las Lomas de Santa María de los Altos; adelante están los cerros de San Andrés, que se unen, en la parte noroeste, con el pico de Quinceo, la mayor altura en la zona, con 2,787 metros sobre el nivel del mar, que tienen conexión con las lomas de Tarímbaro y los cerros de Cuto y de Uruétaro, los cuales limitan al valle y los separan del lago de Cuitzeo (Sectur, 2012).

### **2.2.3. Hidrografía.**

El municipio se ubica en la Región Hidrográfica de Lerma-Santiago. Al interior del municipio los principales ríos son el Río Grande y el Río Chiquito, el primero es considerado como una corriente de agua perenne, mientras que el segundo figura como una corriente intermitente.

Sus arroyos más conocidos son la Zarza y la Pitaya. Su presa más importante es la de Cointzio, aunque cuenta con otras menores como las de Umécuaro y Loma Caliente, además del cráter volcánico cuyo interior contiene agua conocido como La Alberca, ubicado al noroeste de la ciudad. Entre sus manantiales más importantes destaca La Mintzita por el volumen de agua que aporta para el consumo de la ciudad, además de otros de aguas termales que son aprovechados como balnearios, figurando Cointzio, El Ejido, El Edén y Las Garzas. (Sectur, 2012).

### **2.2.4. Características turísticas**

Por otro lado, la capital del estado es un sitio ideal para visitar, gracias a su centro histórico, sus monumentos coloniales tales como la Catedral, las Tarascas, el Acueducto, sus preciosas plazas públicas, el Colegio de San Nicolás de Hidalgo, más de diez interesantes museos y un mercado de dulces y artesanías, donde el turista puede adquirir los tradicionales dulces michoacanos, como ates y las

exquisitas morelianas, o en su caso, la artesanía típica de todo el estado de Michoacán (Mercado y Palmerín, 2019).

- Cultura

Las ventajas competitivas de Morelia en materia turística se robustecen con una oferta cultural que incluye festivales, fiestas y celebraciones de índole artística, gastronómica, tradicional, comercial y religiosa, y que motivan a lo largo del año el arribo de turistas provenientes del Distrito Federal, Estado de México, Guanajuato, Querétaro, Guadalajara y estados del norte del país, principalmente. (Sánchez, 2015).

Siendo un referente artístico y cultural, Morelia alberga en sus plazas y plazuelas actividades como el Festival Internacional de Cine del cine de Morelia; el Festival Internacional de Música “Miguel Bernal Jiménez”; el Festival Internacional de Órgano de Morelia, el Festival Internacional Gastronómico y Vino Morelia en Boca y el Festival de Jazz “Jazztival” (Sectur Morelia, 2012).

- Gastronomía

La cercanía con la región Purépecha hace que la cocina moreliana tenga una gran influencia indígena que se combina con la cocina criolla y española de las antiguas familias de la ciudad, entre los platillos típicos encontramos las tradicionales enchiladas, las corundas y uchepos, la sopa tarasca, así como buñuelos y ates elaborados con frutas de la región. (Mercado y Palmerín, 2009).

#### 2.2.5. Oferta turística

El principal atractivo para el turismo de las ciudades con patrimonio histórico-cultural reside precisamente en el acervo de sus bienes patrimoniales, generalmente concentrados en los centros históricos; sin embargo, esta situación de privilegio no es razón suficiente para convencer al viajero potencial para que oriente sus preferencias y elija sus destinos de viaje.

Acorde a información del anuario estadístico y geográfico de Michoacán de Ocampo 2015, hasta el 31 de diciembre del año 2014 se encontraban registrados 111 establecimientos de hospedaje en la ciudad de Morelia (88 hoteles, 2 casas de huéspedes, 8 suites, 2 posadas y 11 en otros). Morelia cuenta con 4185 cuartos e unidades de hospedaje registrados al 2014 (Inegi, 2015).

Así mismo, el anuario muestra que en hasta el 2014, Morelia cuenta con 73 establecimientos de alimentos y bebidas registrados (60 restaurantes, 3 cafeterías y 10 bares) (Inegi, 2015).

Morelia cuenta con 161 agencias de viajes<sup>1</sup>, 2 balnearios, 3 campos de golf, 6 centros de convenciones, 18 centros de enseñanza turística, 2 módulos de auxilio turístico y 10 transportadoras turísticas especializadas; todas estas relacionadas a la actividad turística (Inegi, 2015).

Museos en Morelia:

Siendo Morelia un referente histórico-cultural, de acuerdo a Sectur Michoacán (2013), la ciudad dispone de museos:

- Museo del Estado.
- Museo Regional Michoacano
- Casa Natal de Morelos.
- Museo de Arte Colonial.
- Museo de Arte Contemporáneo “Alfredo Zalce”.
- Museo de Historia Natural “Dr. Manuel Martínez Solórzano”.
- Centro Cultural Universitario.
- Centro Cultural Clavijero.

---

<sup>1</sup> Comprende agencias de viajes, operadoras de viajes y de turismo

Así como lugares históricos y patrimonios:

- Centro Histórico.
- Catedral de Morelia – Iluminación.
- Palacio Clavijero.
- Colegio de San Nicolás De Hidalgo.
- Palacio Municipal.
- Palacio de Justicia.
- Palacio de Gobierno.
- Palacio Federal.
- Callejón del Romance Acueducto.
- Templo y Conservatorio de Música de las Rosas.
- Templo de los Agustinos.
- Templo y Ex-convento del Carmen, Casa de la Cultura de Morelia.
- Templo de las Monjas.
- Santuario de Guadalupe y Exconvento de San Diego.
- Plaza Ocampo y Plaza de Armas o de los Mártires.
- Portales.
- Plaza Villalongín.
- Fuente de las Tarascas.
- Calzada Fray Antonio de San Miguel.
- Parque Zoológico Benito Juárez.
- Planetario.
- Orquidario.

#### **2.2.6. Protección al turista.**

Proporcionar seguridad, dentro del marco de respeto a los derechos fundamentales, es uno de los principales objetivos del Estado, pero para ello es necesario implementar diversas acciones y estrategias (Tapia, 2013).

De la misma manera, una de las funciones del gobierno es establecer estrategias que permitan no solo la seguridad de la ciudadanía de la entidad, sino también del turista.

El gobierno del estado de Michoacán unido con el municipio de Morelia establece dentro de sus estrategias, acciones que permitan brindar un ambiente de seguridad y protección para la ciudadanía (anexo 1). De la misma manera, se establecen acciones que permitan el fortalecimiento de la actividad turística, como se muestra en el anexo 2. Sin embargo, estas estrategias se encuentran aisladas una de la otra y sería pertinente que se trabajara en conjunto para que no solamente se brindara protección al ciudadano sino al visitante del estado, es decir vincular esfuerzos para la seguridad de todos.

### **3. SITUACIÓN ACTUAL DE MÉXICO EN INSEGURIDAD**

La seguridad constituye uno de los grandes problemas de México, la cual se manifiesta en la inseguridad que vive la población, afectada por el aumento de los delitos.

#### **3.1. Índice de Paz México (IPM)**

El IPM, elaborado por el Instituto para la Economía y la Paz (IEP), ofrece una medida exhaustiva de los niveles de paz en México.

El objetivo de esta institución en los informes que presenta es profundizar en la comprensión de las tendencias, los patrones y los factores que impulsan la paz en México, y destacar la importancia económica que derivarán de una sociedad más pacífica.

El IPM mide la paz a nivel estatal en México. Una razón fundamental para elegir esta unidad de análisis es que los gobiernos estatales de México tienen facultades de gran alcance que les permiten ejercer un fuerte impacto en el nivel de violencia; por consiguiente, la respuesta a la violencia puede diferir en gran medida de un estado a otro.

##### **3.1.1. Indicadores**

El Índice está conformado por los siete indicadores siguientes:

- Homicidios: considera el asesinato, el infanticidio y los homicidios por negligencia, incluidos los homicidios relacionados con el comercio de drogas.
- Delitos con violencia: el IEP utiliza una definición de delitos con violencia que concuerda con la del Buró Federal de Investigación de Estados Unidos (FBI, por sus siglas en inglés). Según esta definición, los delitos con violencia consisten en asalto agravado, violación y robo, pero excluyen homicidios.
- Delitos cometidos con armas de fuego: se basa en la proporción de delitos que implicaron el uso de estas armas.



- Encarcelamiento: se basa en la tasa anual de sentencias por cada 100,000 habitantes de 18 años de edad o más.
- Financiamiento de las fuerzas policiales : utiliza el Fondo de Aportaciones para la Seguridad Pública (FASP) asignado a los estados, el cual se emplea para el reforzamiento de la capacidad de las fuerzas policiales para luchar contra la delincuencia organizada en México; prevención del delito y fomento de la participación ciudadana; desarrollo institucional (profesionalización de las fuerzas policiales y de investigación); medidas anticorrupción, y consolidación de un sistema de información sobre seguridad pública y redes de telecomunicaciones confiables entre todas las instituciones relacionadas con la seguridad pública
- Delincuencia organizada: utiliza el número de extorsiones, delitos contra la salud, delincuencia organizada y secuestros, reconociendo que dichos delitos tienden a relacionarse con actividades de delincuencia organizada, en particular por parte de los grandes cárteles de la droga.
- Eficiencia del sistema judicial: mide la eficiencia del sistema judicial mediante el cálculo de la proporción de sentencias por homicidio respecto al total de homicidios registrados.

Todos los indicadores se califican entre 1 y 5; siendo 1 la calificación de mayor paz, y 5 la calificación de menor paz. Después de calcular la calificación de cada indicador, se aplican ponderadores a cada uno de los indicadores para calcular la calificación final.

Los ponderadores de los indicadores del Índice de Paz Global fueron acordados por un panel internacional de expertos independientes en paz y conflictos, con base en una visión de consenso de su importancia relativa. En la siguiente tabla se muestran estos ponderadores finales.

Tabla 3. Ponderadores de indicadores del IPM

<b>INDICADOR</b>	<b>VALOR</b>	<b>% DEL ÍNDICE</b>
Homicidios	4	25%
Delitos con violencia	3	17%
Delitos cometidos con arma de fuego	3	16%
Encarcelamiento	1	6%
Financiamiento de las fuerzas policiales	1	6%
Delincuencia organizada	3	17%
Sistema judicial	2	13%

Fuente: Instituto para la Economía y la Paz, (2015).

Es así, que esta institución ha realizado un análisis de la tendencia de México en torno a la paz. A continuación se presenta una tabla que muestra dicha tendencia de México en el Índice de Paz Global así como su ranking, y se observa que del año 2008 a 2015 ha bajado 56 peldaños a nivel mundial. Es decir, la presencia de violencia e inseguridad en el país ha incrementado los últimos años (tabla 4 y figura 10).

Tabla 4. Ranking Global de México en el IPG

<b>Año</b>	<b>Ranking Paz Global</b>	<b>Índice de Paz Global</b>
<b>2008</b>	88 <sup>o</sup>	2.065
<b>2009</b>	98 <sup>o</sup>	2.158
<b>2010</b>	100 <sup>o</sup>	2.161
<b>2011</b>	118 <sup>o</sup>	2.282
<b>2012</b>	134 <sup>o</sup>	2.444
<b>2013</b>	133 <sup>o</sup>	2.434
<b>2014</b>	138 <sup>o</sup>	2.500
<b>2015</b>	144 <sup>o</sup>	2.530

Fuente: Instituto para la Economía y la Paz, (2015).

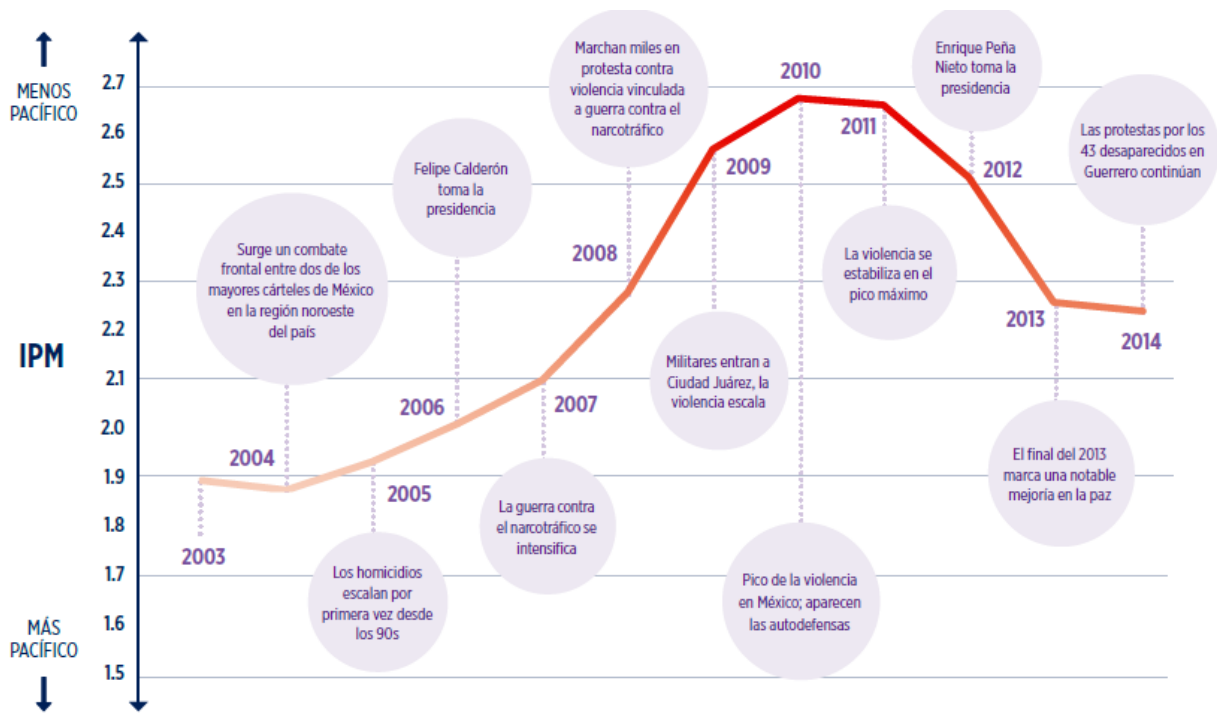
Figura 11. Gráfico ranking global.



Fuente: Instituto para la Economía y la Paz, (2015).

Este mismo informe presenta una línea del tiempo que abarca el periodo de 2003 a 2014, y presenta las situaciones de inseguridad que ha vivido el país entrano al combate del narcotráfico, siendo el año 2010 con mayor violencia (figura 11).

Figura 12. Línea del tiempo violencia en México



Fuente: Instituto para la Economía y la Paz, (2015).

Es pues, que, a través de los siete indicadores, el IPM evalúa cada uno de los estados del país. Los estados señalados en color verde, tabla 4, son aquellos considerados como más pacíficos y, de color rojo los de menor índice de paz. Cabe señalar que el estado de Michoacán, el cual concierne al presente caso de estudio, se encuentra en la posición 29, estando en los estados menos pacíficos. (tabla 5).

Tabla 5. Evaluación sobre la paz en las entidades mexicanas.

POSICIÓN		ESTADO	PUNTUACIÓN
32		Guerrero	3.66
31		Morelos	3.43
30		Sinaloa	3.26
29		<b>Michoacán</b>	<b>3.10</b>
28		Guanajuato	3.02
5		Tlaxcala	1.89
4		Campeche	1.81
3		Querétaro	1.70

2		Yucatán	1.68
1		Hidalgo	1.60

Fuente: Instituto para la Economía y la Paz, (2015).

Los indicadores que maneja el IPM para dicha evaluación, se muestran a continuación, presentando los estados con menor y mayor calificación, así como la puntuación obtenida en cada uno de los indicadores. En lo que compete a Michoacán, los indicadores con las puntuaciones más altas son delitos con arma de fuego y eficiencia del sistema judicial, así como delincuencia organizada.

Tabla 6. Calificación de los indicadores del IPM.

PUNTUACIÓN GENERAL	ESTADO	Homicidios	Delitos con violencia	Delitos con armas de fuego	Encarcelamiento	Financiamiento de fuerzas policiales	Delincuencia organizada	Eficiencia del sistema judicial
3.657	Guerrero	4.5	3.3	5.0	1.5	2.4	2.3	5.0
3.425	Morelos	2.8	5.0	3.4	1.1	3.2	2.9	5.0
3.256	Sinaloa	3.6	2.8	5.0	1.9	2.7	1.8	5.0
<b>3.104</b>	<b>Michoacán</b>	<b>2.6</b>	<b>2.2</b>	<b>5.0</b>	<b>1.0</b>	<b>2.2</b>	<b>3.0</b>	<b>5.0</b>
3.015	Guanajuato	1.9	5.0	5.0	1.6	1.7	1.2	4.8
1.892	Tlaxcala	1.3	1.7	1.6	1.4	4.1	1.0	4.9
1.81	Campeche	1.5	1.1	1.5	1.0	4.9	1.5	3.7
1.703	Querétaro	1.3	2.4	1.5	1.0	2.7	1.0	3.1
1.68	Yucatán	1.0	1.8	2.0	1.0	2.9	1.3	3.2
1.604	Hidalgo	1.3	1.9	2.0	1.0	2.4	1.2	2.4

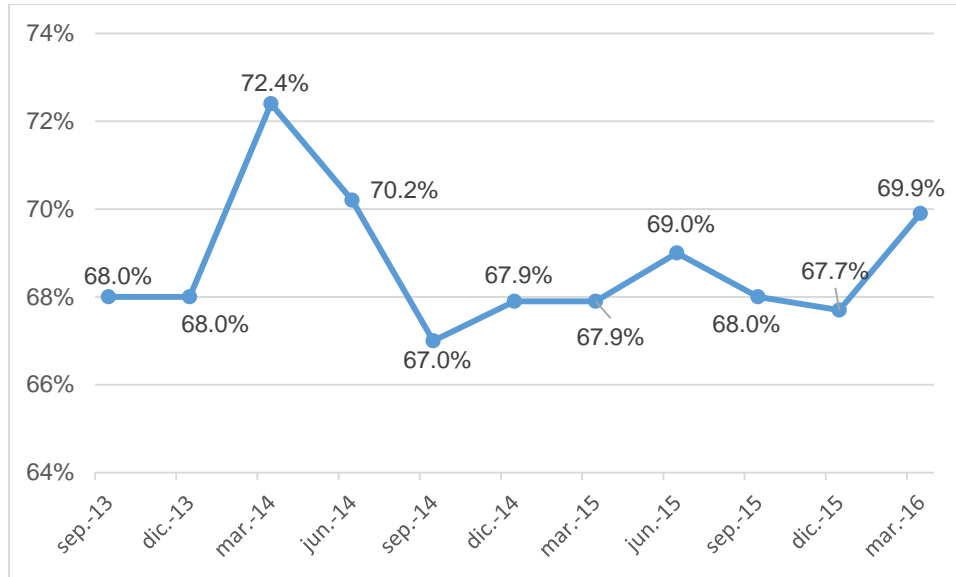
Fuente: Instituto para la Economía y la Paz, (2015).

### 3.1.2. Percepción de inseguridad

El IPM analiza la información recabada por diversas instituciones como es el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi). Este instituto, recaba información pertinente al tema de seguridad, a través de la Envipe la cual arroja los siguientes resultados de percepción de la inseguridad de los últimos dos trimestres

del año 2013 hasta el primer trimestre de 2016 (fig. 12). Siendo el primer trimestre del 2014 el periodo con mayor percepción de inseguridad en México.

Figura 13. Percepción social sobre inseguridad en México<sup>2</sup>



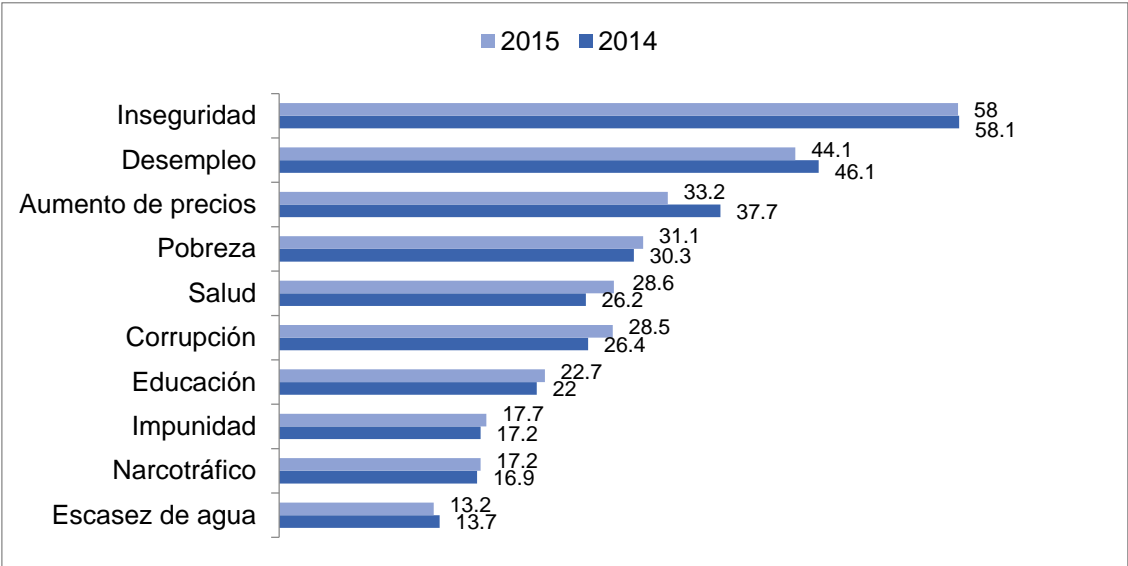
Fuente: Inegi, (2016).

Acorde a la Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana (ENSU) en el primer trimestre de 2016, la percepción social sobre seguridad pública a nivel nacional el 69.9% de la población se siente insegura y en el estado de Michoacán, en la ciudad de Morelia el 70.3% de la población considera la ciudad insegura, es decir, el porcentaje de la ciudad de interés es mayor que la media nacional.

Otro dato importante que arroja la Envipe 2015, es la estimación a nivel nacional del 58% de la población de 18 años y más que considera la Inseguridad y delincuencia es el problema más importante que aqueja hoy en día en su entidad federativa, como lo muestra la figura13.

<sup>2</sup> Porcentaje de población de 18 años y más que reside en las ciudades de interés que consideran que vivir actualmente en su ciudad es inseguro. Excluye la opción de respuesta “No sabe o no responde”.

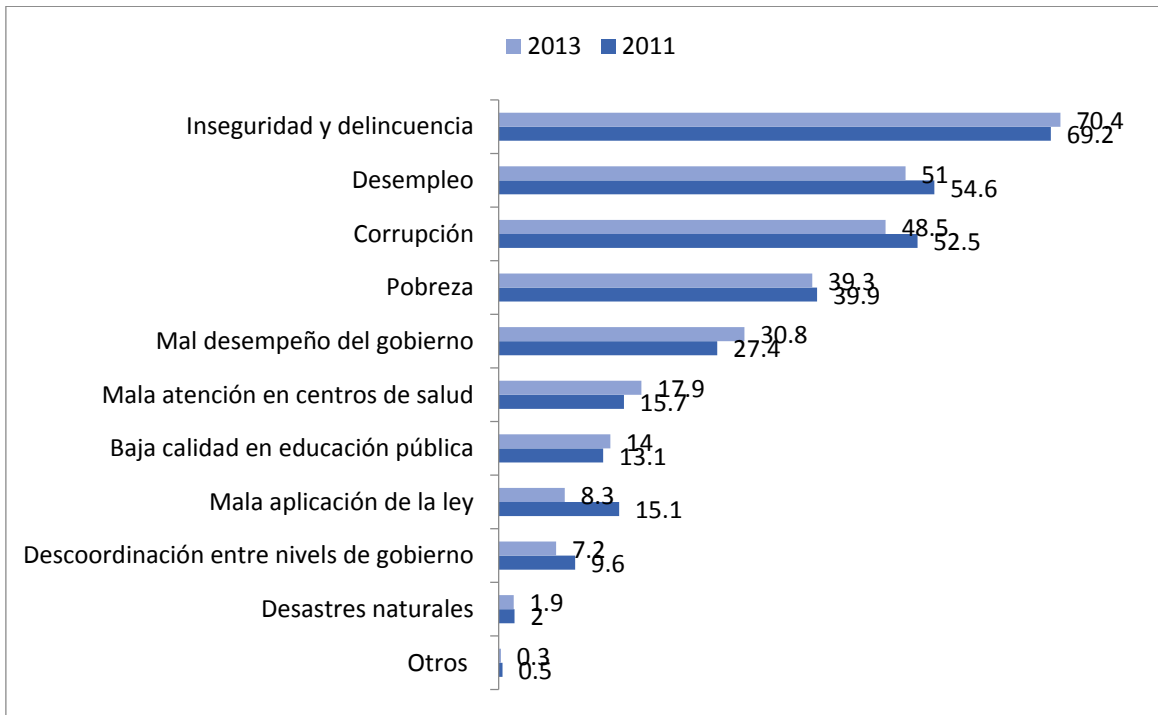
Figura 14. Principales problemas en México.



Fuente: Inegi, (2015).

En 2013, el Inegi, a través de la Encig estimaba que (figura 14), a nivel nacional, el 70.4% de la población considera que la inseguridad y delincuencia es el problema más importante que aquejaba a su entidad federativa (69.2 en 2011), seguido del desempleo con un 51%, la corrupción con un 48.5 % y la pobreza con 39.3 por ciento (54.6, 52.5 y 39.9 respectivamente en año 2011). Teniendo desempleo y corrupción una mejoría en la percepción de la población. Siendo éstos últimos mencionados, los factores que contribuyen a la existencia de inseguridad, como es señalado por el CEM (2010).

Figura 15. Factores para la inseguridad.

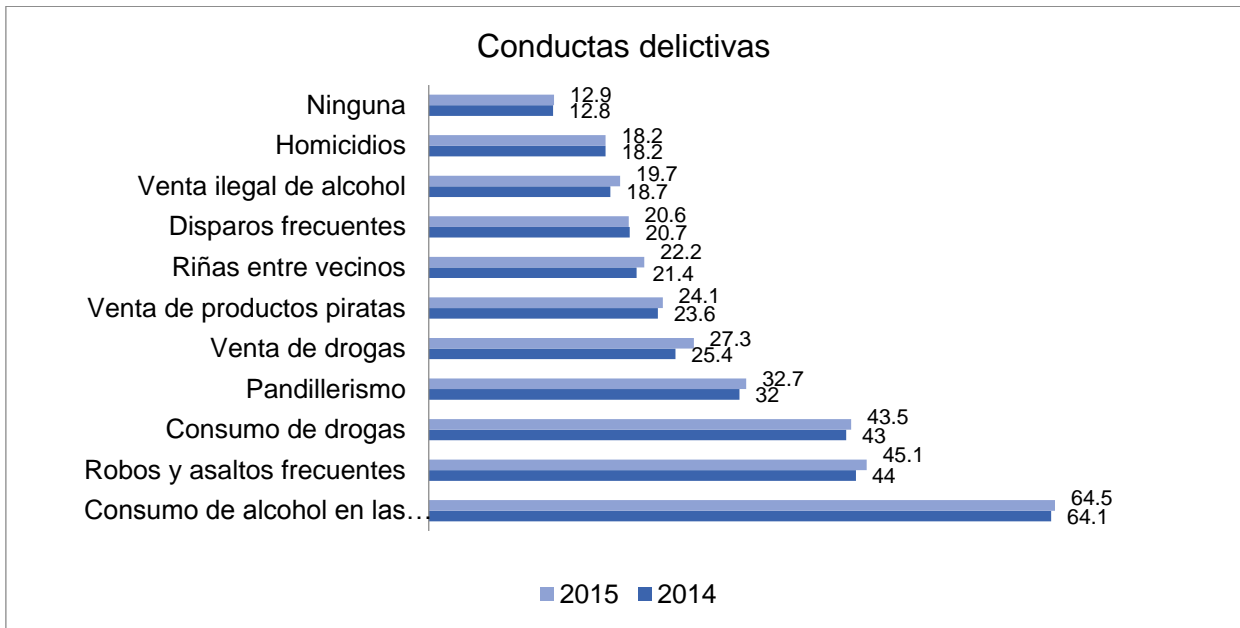


Fuente: Inegi (2011 y 2013).

A nivel nacional, 64.5% de la población de 18 años y más identifica en los alrededores de su vivienda, como primera conducta delictiva o antisocial, el consumo de alcohol en la calle (figura 15).



Figura 16. Distribución porcentual de ocurrencia de conductas delictivas.

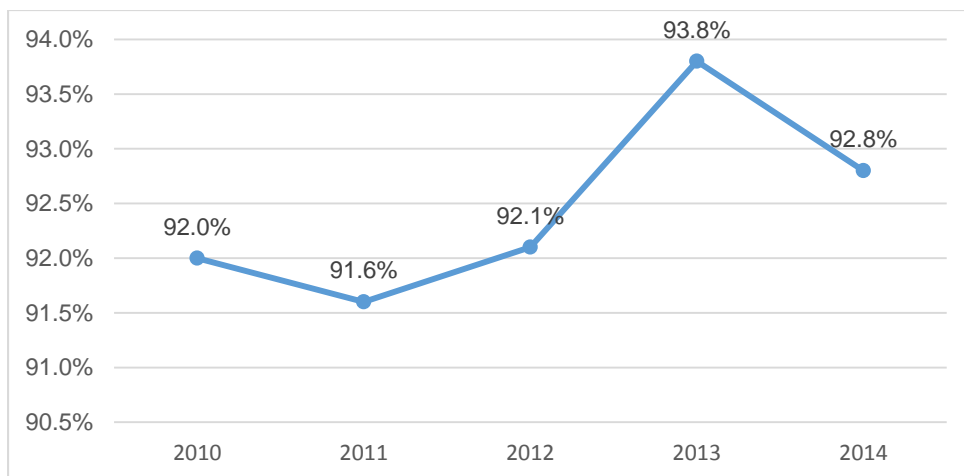


Fuente: Inegi, (2015).

### 3.1.3. Cifra negra

La cifra negra, es decir el nivel de delitos no denunciados o que no derivaron en averiguación previa fue de 92.8% a nivel nacional durante 2014 mientras que en 2013 fue de 93.8% (Inegi, 2015) [fig. 16].

Figura 17. Cifra Negra México.



Fuente: Inegi, (2015).

Los principales motivos que llevan a la población víctima de un delito a no denunciar son circunstancias atribuibles a la autoridad, como considerar la denuncia como una pérdida de tiempo con 32.2% y la desconfianza en la autoridad con 16.8% (Inegi, 2015).

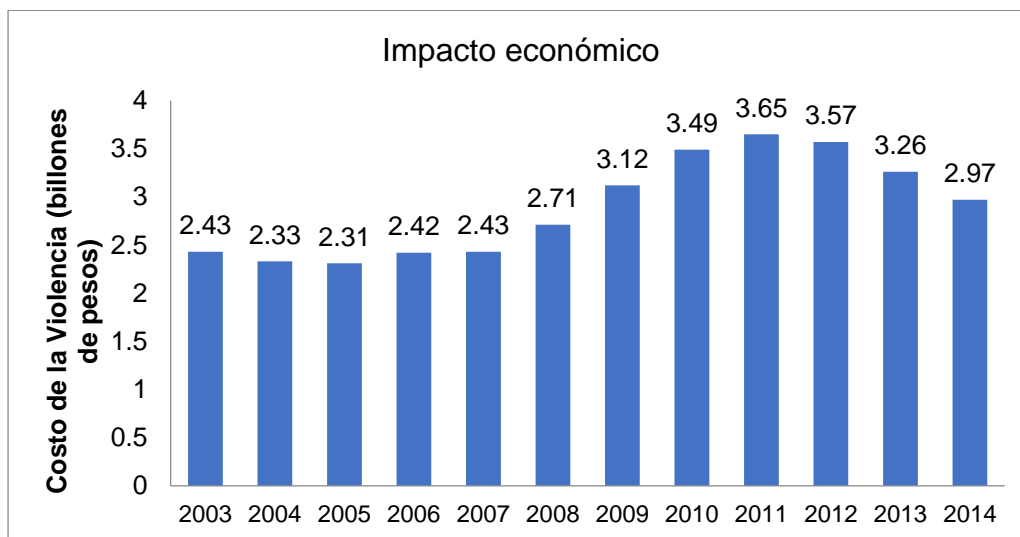
#### **3.1.4. Valor económico de la inseguridad**

La violencia también afecta las estructuras de costos y la productividad de las empresas y desvía gastos del gobierno que de otra podrían destinarse a infraestructura, reducción de impuestos o a la oferta de estímulos.

De acuerdo con el análisis del IEP, la actividad económica asociada con la contención de la violencia en 2014 alcanzó 2.97 billones de pesos (USD 233,000 millones), cifra que equivale a 17.3% del PIB del 2014 en México. Para poner esta cifra en perspectiva, 2.97 billones de pesos son 24,844 pesos (USD 1,946) por cada ciudadano mexicano y tres veces el nivel de financiamiento gubernamental para la salud.

Acorde al IPM (2015), la diferencia en el PIB per cápita entre los 16 estados más pacíficos y los 16 estados menos pacíficos en 2003 fueron de 35% y aumentó a 58% en 2014. Si los estados menos pacíficos tuvieran el mismo crecimiento económico que los estados más pacíficos, la economía mexicana hubiera sido 13% más grande en 2014.

Figura 18. Impacto económico de la contención de la violencia en México.



Fuente: IEP, (2015).

Es por lo anterior, que el IEP, en el IPM, muestra la tendencia que ha seguido el financiamiento de las fuerzas policiales para la contención de la inseguridad. Se observa en la figura17,

que del año 2003 al 2014, el financiamiento ha aumentado casi 4 millones de pesos por cada 100 mil personas.

### 3.1.5. Percepción de inseguridad de empresas.

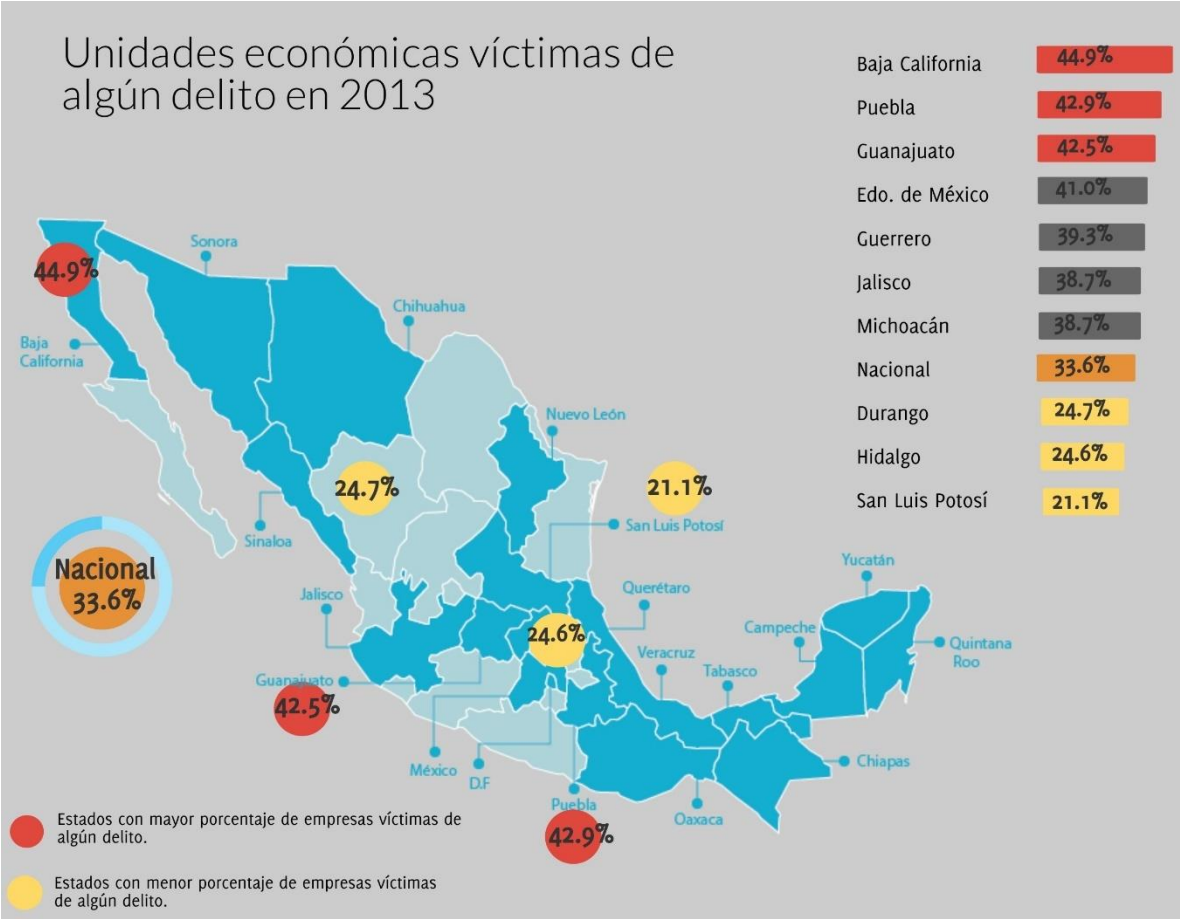
Siendo importante las empresas como motor económico dentro del país, es relevante conocer su percepción y grado de victimización. En 2012, según datos de la Encuesta Nacional de Victimización de Empresas 2012 (ENVE) del Inegi, el costo total a consecuencia de la inseguridad y el delito en unidades económicas representa un monto de 115.2 mil millones de pesos. El promedio por unidad económica es de 56,774 pesos. En 2013, de 109 mil 997 millones de pesos (ENVE, 2014). Costos que incluyen medidas de protección, así como costos directos de los delitos sufridos.

Esta misma encuesta, en 2011 reveló que a nivel nacional 59.3% de las unidades económicas consideran la Inseguridad y delincuencia como el problema más

importante que les está afectando. Asimismo, el 76.0% de las unidades económicas se manifiesta que la entidad federativa en la que operan es insegura.

De la misma forma, durante el año 2013, 33.6% de las unidades económicas en México fueron víctimas de algún delito, lo cual significa en términos absolutos que de las 3.8 millones de unidades económicas identificadas, 1.3 sufrieron algún delito (México evalúa, 2015) [Fig. 18].

Figura 19. Infografía victimización de Unidades Económicas.



Fuente: México Evalúa, (2015).

La incidencia delictiva en empresas y los costos asociados al delito naturalmente derivan en una alta percepción de inseguridad en empresarios. Siete de cada diez comercios o empresas en México consideran que la entidad federativa donde laboran es insegura, de acuerdo con la ENVE 2014.

A nivel nacional, los principales delitos registrados contra las empresas fueron el robo o asalto de bienes o dinero, el robo hormiga y la extorsión.

Es así que las empresas del país han optado por medidas para enfrentar tal inseguridad, como se muestra en figura 19.

Figura 20. Infografía percepción de inseguridad unidades económicas.

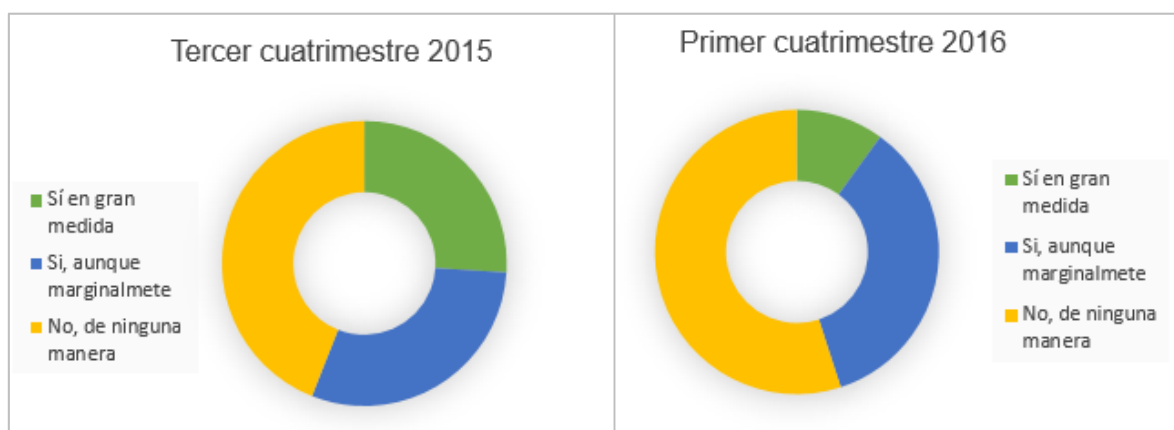


Fuente: México Evalúa, (2015).

### 3.1.6. Percepción de afectación por inseguridad en actividad turística.

En lo referente a la afectación derivada de la inseguridad en el sector turístico a nivel nacional, se puede apreciar de acuerdo a lo presentado en la revista Panorama de la Actividad Turística de México presentada por el CNET (Consejo Nacional Empresarial Turístico) y la universidad Anáhuac, que, no obstante que existe percepción sobre la inseguridad y ésta sigue siendo factor determinante para turismo mexicano, los encuestados manifestaron en relación a la pregunta “¿Ha afectado la inseguridad a la actividad turística de las empresas o destinos?”, respondieron en el tercer cuatrimestre de 2015 y primero de 2016, en su mayoría que no ha habido afectación por la inseguridad. (figura 20).

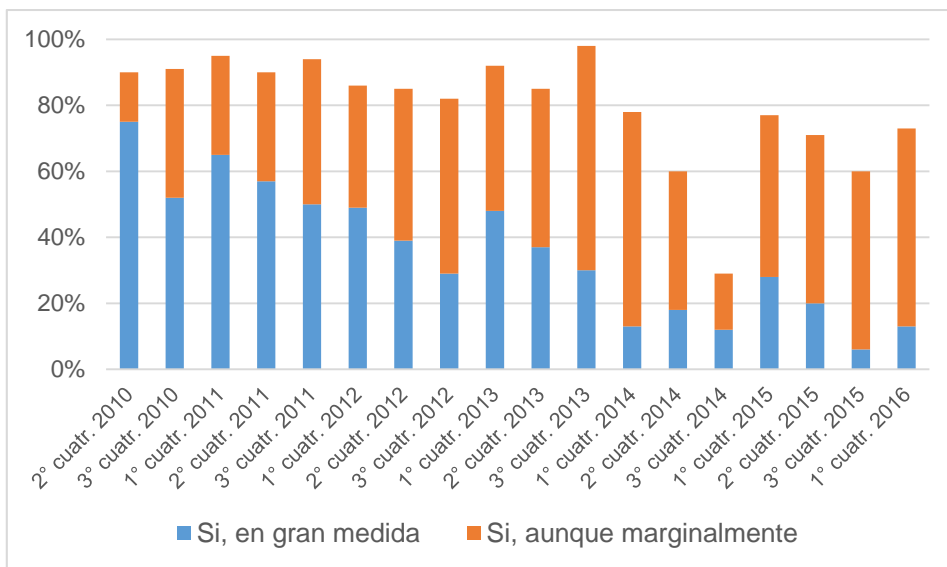
Figura 21. Existencia de afectación en actividad turística por inseguridad.



Fuente: CNET y Anáhuac, (2016).

De la misma manera, la revista presenta la evolución de la percepción de la afectación producida por la inseguridad, del año 2010 hasta el primer cuatrimestre de 2016, en el cual se puede apreciar que persiste la percepción del nivel de afectación derivado de la inseguridad, sin embargo, esta se ha visto disminuida en el periodo señalado (figura 21).

Figura 22. Evolución de la percepción de afectación derivado de la inseguridad en la actividad turística.



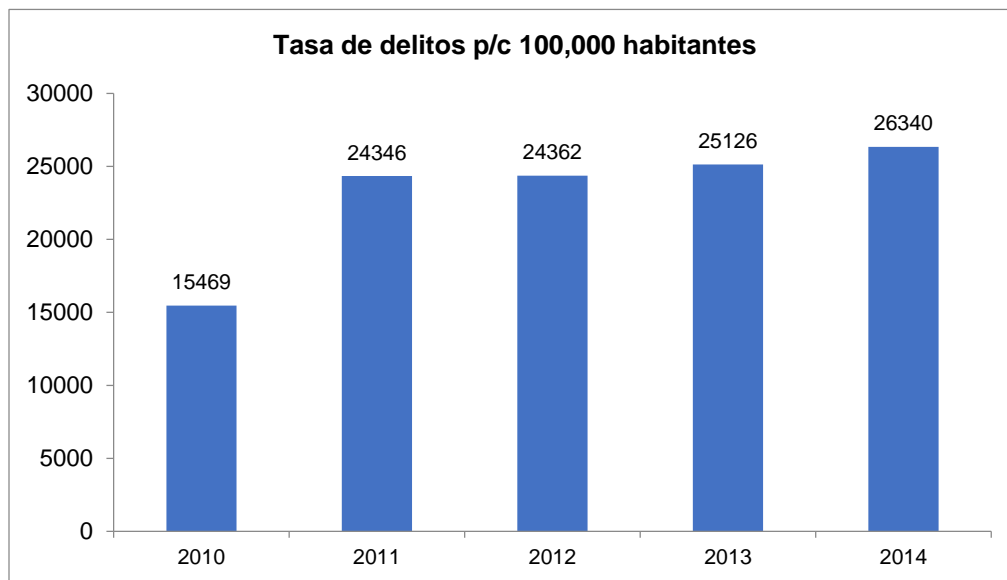
Fuente: CNET y Anáhuac, (2016).

## 3.2. Inseguridad en Michoacán

### 3.2.1. Indicadores de inseguridad

Acorde al IPM (2015), Michoacán es el cuarto estado menos pacífico del país y ha sufrido un incremento de la violencia relacionada con el comercio de drogas, especialmente durante los últimos cinco años. En 2011, Michoacán se clasificó en el sitio 13 en el IPM, con una calificación menor que el promedio nacional. Desde entonces, la violencia ha aumentado, contrario a la tendencia general de mejoría de la paz en los estados con niveles similares de actividad de cárteles y violencia relacionada con el comercio de drogas. Dicha aseveración del IPM, se demuestra en los datos proporcionados por el Inegi, mediante la Envipe (2010:14), señalado en la figura 22.

Figura 23. Tasa de delitos Michoacán.



Fuente: Envipe (2010:14).

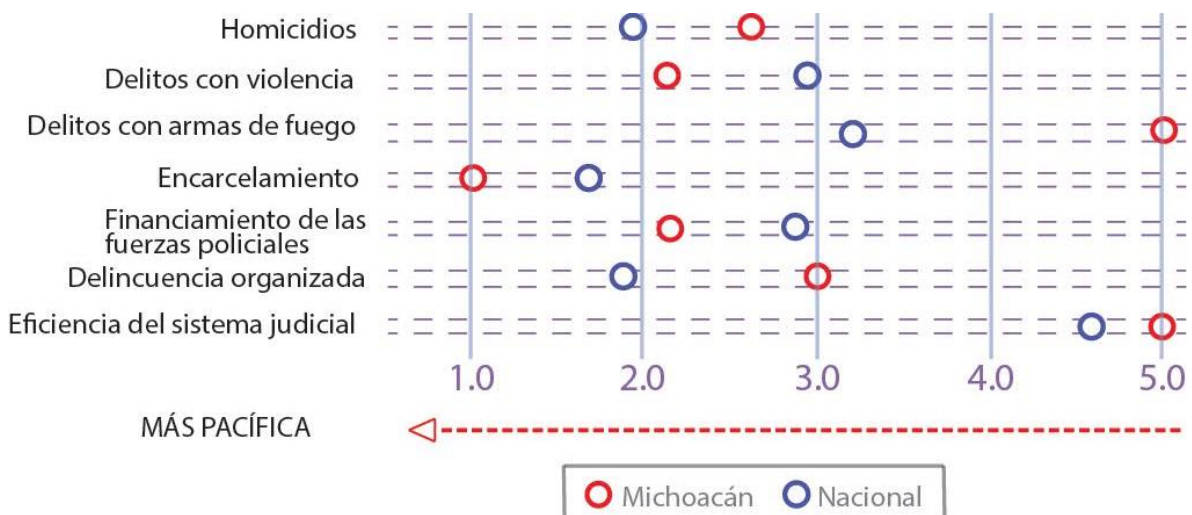


Tabla 7. Evaluación de criterios inseguridad

	Homicidios	Delitos con violencia	Delitos con armas de fuego	Encarcelamiento	Financiamiento de fuerzas policiales	Delincuencia organizada	Eficiencia del sistema judicial
<b>Puntuación Michoacán</b>	2.6	2.2	5.0	1.0	2.2	3.0	5.0
<b>Promedio Nacional</b>	1.98	2.80	3.23	1.74	2.89	1.88	4.51

Fuente: elaboración con base en el IEP, (2015).

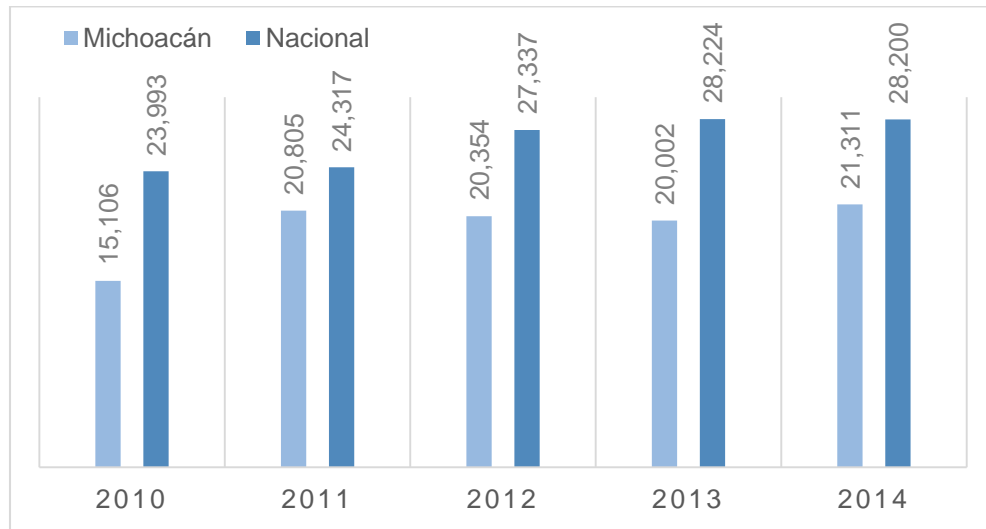
Figura 24. Comparativo de criterios de inseguridad.



Fuente: IEP, (2015).

Como se observa en la figura anterior, Michoacán cuenta con uno de los niveles más altos de delitos cometidos con arma de fuego en el país, una tasa de crímenes de la delincuencia organizada muy por encima del promedio nacional y un sistema judicial ineficiente.

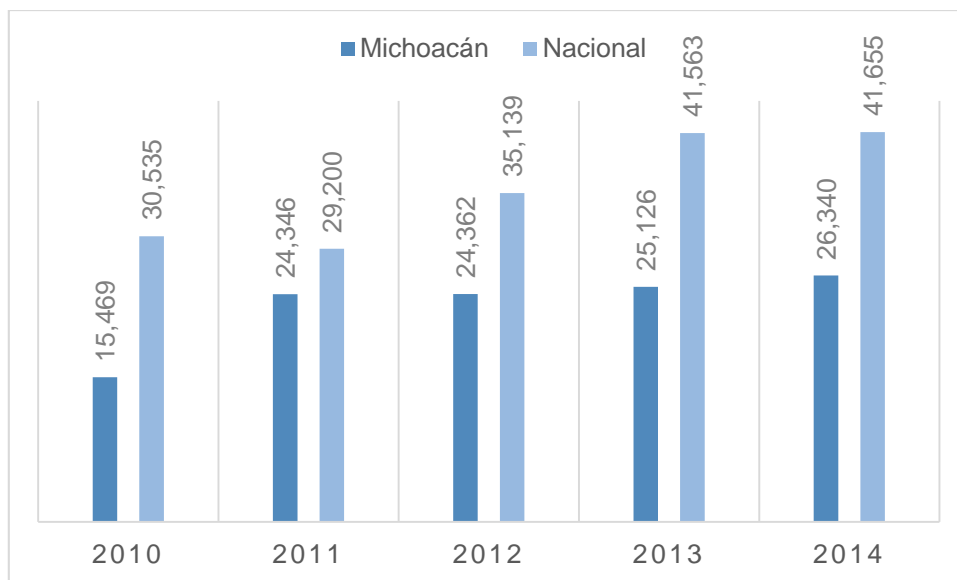
Figura 25. Victimización por cada 100 mil habitantes.



Fuente: Envipe, (2015).

Los datos mostrados en la gráfica anterior muestran una comparación de la cantidad de víctimas por cada 100 mil habitantes, en la cual se puede observar un aumento en la victimización en el estado (6.20%) del 2010 a 2014.

Figura 26. Incidencia delictiva.



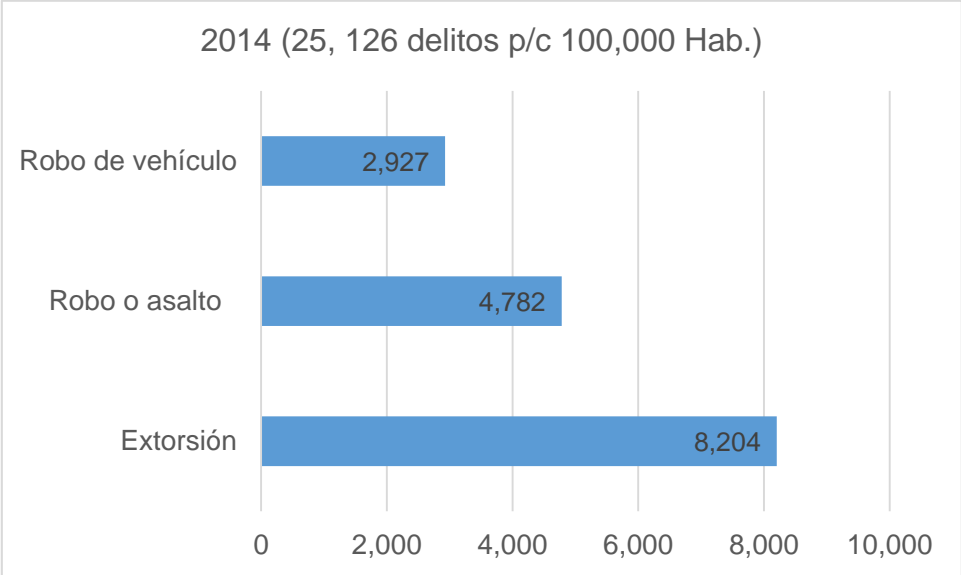
Fuente: Envipe, (2015).

La incidencia delictiva es un tema preocupante para el estado de Michoacán, ya que, como puede observarse en la gráfica anterior el estado ha tenido un incremento considerable del 10.87% en el periodo comprendido de 2010 al 2014. Así mismo, los datos nacionales han tenido un incremento del 11.12% en el mismo periodo.

3.2.2. Tipos de delitos

La siguiente figura muestra los tres delitos más comunes en el estado de Michoacán, destacándose la extorsión con 8,204 (32.65% respecto de los delitos cometidos durante el 2014). Sin dejar de lado el robo o asalto cometidos durante el 2014 con 4,782 (19.03%).

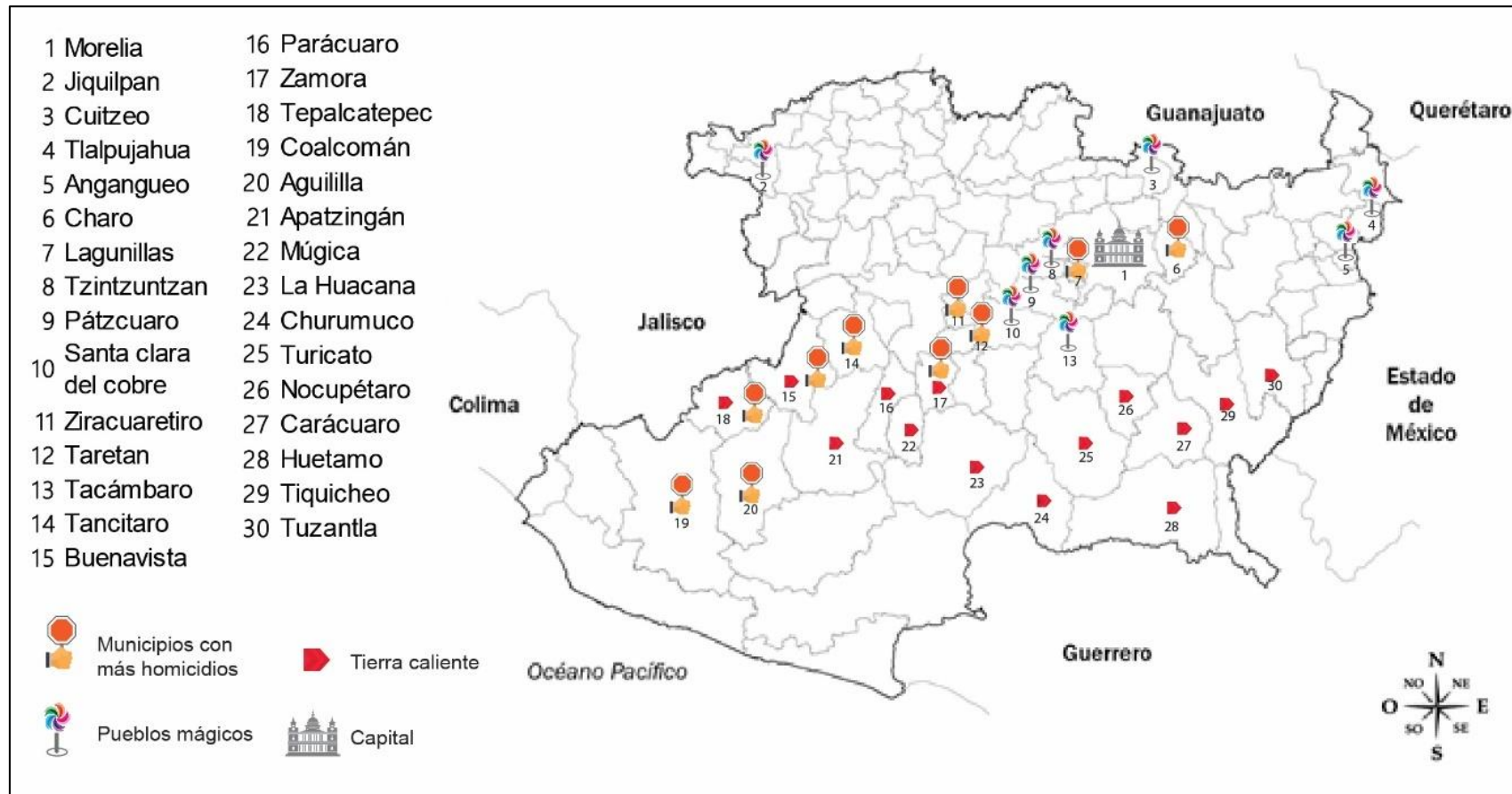
Figura 27. Principales delitos.



Fuente: Envipe, (2015).

Sin duda, Michoacán ha sido uno de los principales estados de la república mexicana con mayor presencia de inseguridad; sin embargo, como se muestra en la figura 27, la presencia de inseguridad mayormente se encuentra en y cerca de la zona de tierra caliente, mostrando los municipios del estado con mayor número de homicidios. Morelia siendo la ciudad capital, no pertenece a la lista de municipios con más homicidios.

Figura 28. Mapa de violencia en Michoacán.



Fuente: elaboración con base en Badillo J. y Ávila O. (2015).

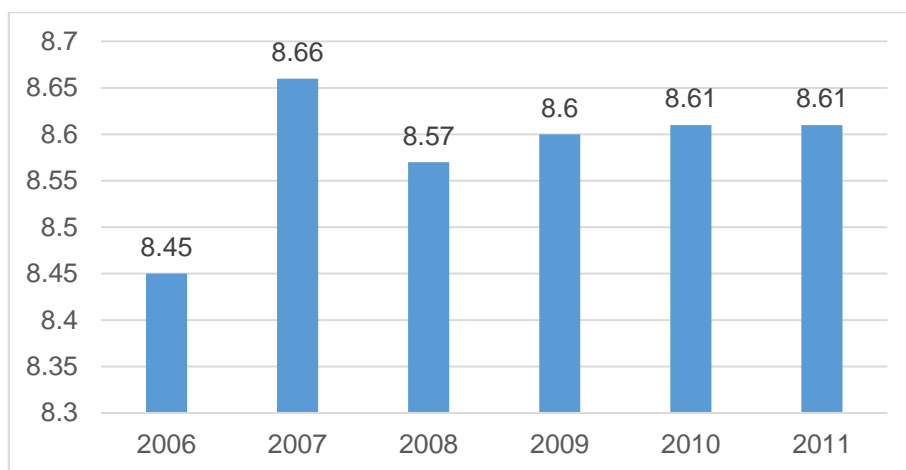
## 4. LA RELACIÓN TURISMO E INSEGURIDAD EN MICHOACÁN Y MORELIA.

### 4.1. El turismo y la inseguridad en Michoacán.

#### 4.1.1. Satisfacción del turista que visita Michoacán.

Un análisis de satisfacción del turista permite conocer los factores positivos y negativos en relación a su experiencia de viaje. El Centro de Investigación de Estudios Turísticos (*CIETec*), ha realizado el estudio *Perfitur*, a través del cual analiza el grado de satisfacción del turista al viajar al estado de Michoacán. El índice de satisfacción es generado a través de la evaluación de diversos componentes.

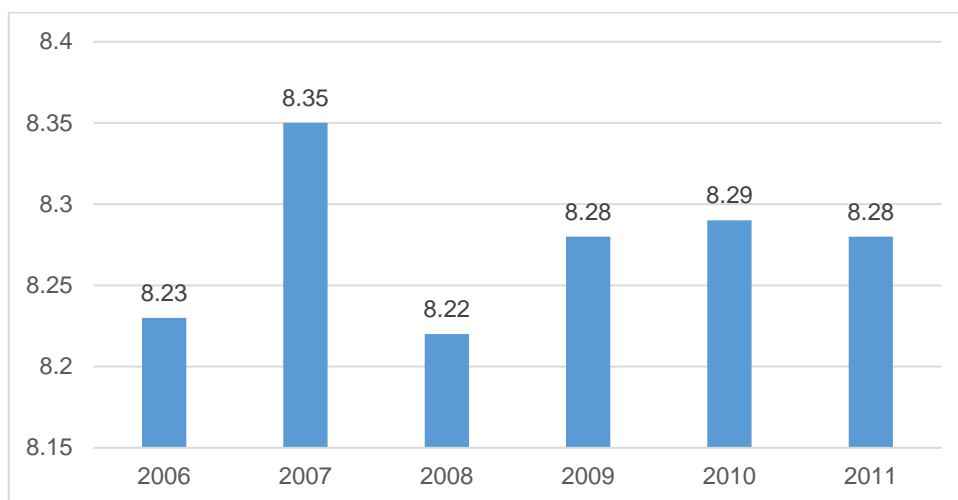
Figura 29. Satisfacción global del viaje.



Fuente: elaboración con base en *Perfitur*, (2006:2011).

En la figura 28 se muestra que la satisfacción global del turista cayó de una calificación promedio de 8.66 en 2007 a una calificación de 8.57 en 2008, sin embargo, aunque no alcanzó una calificación superior al año 2007, fue subiendo los años siguientes hasta llegar a una calificación de 8.61 en el año 2011. Estas calificaciones no son de alerta, pero se debe de seguir buscando estrategias que permitan que el turista obtenga experiencias más allá de las esperadas al visitar la ciudad y obtenga mayor satisfacción,

Figura 30. Índice de satisfacción factor seguridad.



Fuente: elaboración con base en Perfitur, (2006:2011).

En el caso de los atributos individuales, se identificó una caída en todos ellos, siendo especialmente importante en el caso de la seguridad pública. Al igual que la satisfacción global, el año 2007 tuvo la mejor calificación con 8.35 y los años posteriores fue más baja llegando a 8.28 en el año 2011 (fig. 29). Al igual que la satisfacción global, estos datos no son de alarma, pero si nos dan pauta para poner mayores esfuerzos en este rubro. Cabe señalar que los datos de los años 2012 al 2014 no se encuentran disponibles.

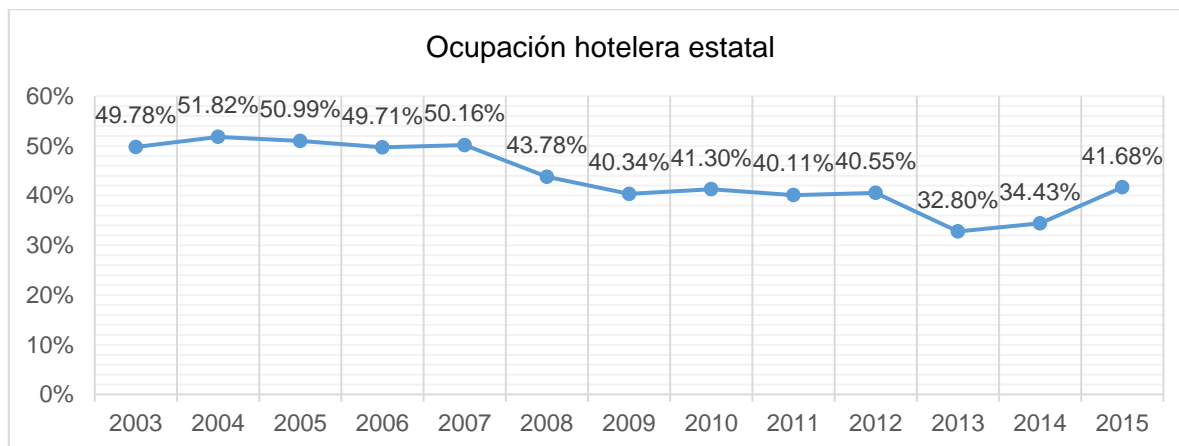
#### **4.1.2. Impacto de la inseguridad a los prestadores de servicios.**

Para saber la opinión de los prestadores de servicios turísticos del estado, entorno a la situación de seguridad que vive el estado, se realizó una entrevista no estructurada al Licenciado Agustín Arriaga Diez, presidente de la Asociación de Hoteles y Moteles del Estado de Michoacán A. C. (Ahmemac). En entrevista, el presidente hizo mención que la inseguridad en el estado ha afectado al ramo hotelero, provocando una disminución en la ocupación hotelera; derivado de esto proporcionó la siguiente información.

La información proporcionada (fig.30) muestra el mejor año en ocupación hotelera a nivel estatal, siendo el año 2004 con casi 52%. Así mismo se puede apreciar que los incidentes de inseguridad en 2008, pudieron ser factor para la disminución de la

ocupación en la entidad legando a 32.80% en 2013, sin poder igualar o sobrepasar el mejor año.

Figura 31. Ocupación hotelera Michoacán.



Fuente: elaboración propia, datos proporcionados por Ahmemeac, 2015.

## 4.2. El turismo y la inseguridad en Morelia

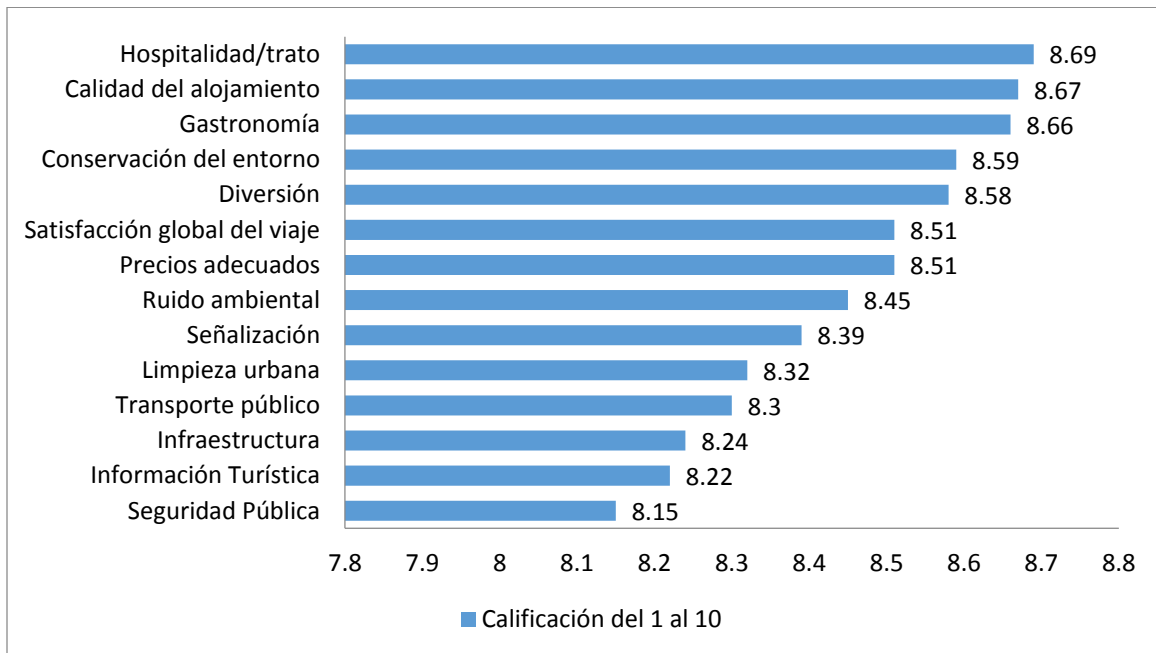
En el año 2008, durante la celebración del grito de independencia que se lleva a cabo el 15 de septiembre, ocurrió un atentado contra las personas que se encontraban reunidas en la plaza “Melchor Ocampo” frente al palacio de gobierno para conmemorar tan importante fecha. Este hecho repercutió en la imagen de Morelia, y probablemente la razón de que hubiera una disminución en la afluencia de turistas que visitan la ciudad y el estado en el año siguiente, como se mostró en la figura 8.

### 4.2.1. Inseguridad y satisfacción del turista en Morelia.

Es por lo anterior que, dentro de la información recabada para este caso de estudio, se muestra información presentada por el CIETec, que como se mencionó anteriormente en los apartados del estado de Michoacán; este centro de investigación realizó un análisis de la demanda turística exclusivo para la región de Morelia con base en 3,844 encuestas llevadas a cabo en el año 2008. En estas encuestas se analizaron factores como el rango de edad del turista que visitó Morelia durante ese año, la procedencia del turista, estancia promedio, principales

motivos de visita, índices de satisfacción, entre otras. Cabe señalar que, para la sección de satisfacción del turista, se identificaron catorce atributos, entre ellos la seguridad pública, atributo clave para efectos de este estudio. El turista encuestado evaluó y asignó una calificación del uno al diez a cada uno de estos atributos. Los resultados obtenidos fueron los siguientes.

Figura 32. Atributos de evaluación de satisfacción del turista (2008).



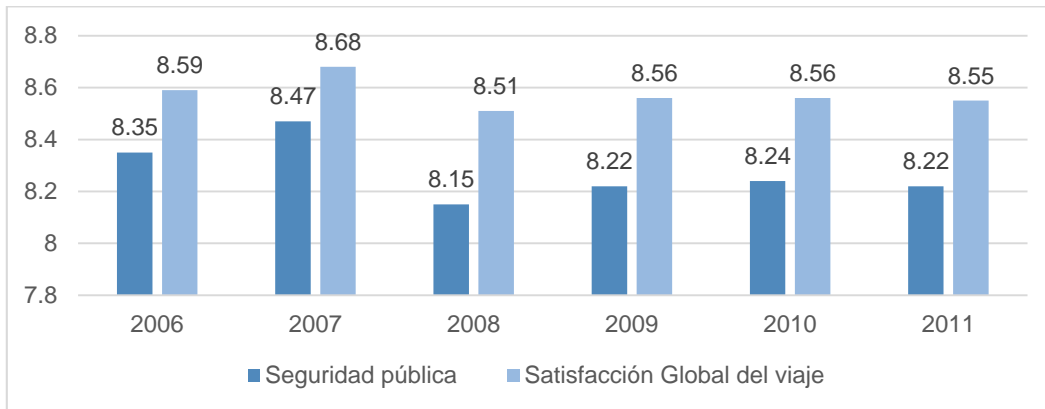
Fuente: Gómez, K., Tello, J., López, K. (2010). Carta Económica Regional.

Como se observa en la figura 31, las tres variables con la menor calificación son la variable infraestructura referida a las condiciones de las carreteras y puentes, la variable información turística y la variable de seguridad pública, lo que deja de manifiesto las variables que requieren mayor empeño. Esta última variable representa una amenaza importante al turismo, ya que pudiera influir en su toma de decisión para sus próximas visitas.

A continuación, se muestran las puntuaciones que ha obtenido el factor de seguridad en la ciudad de Morelia, mostrando que la percepción de seguridad ha sido baja en 2008. Es importante señalar que los datos de los años 2012 al 2014 no se encuentran disponibles.



Figura 33. Índice de satisfacción en Morelia.

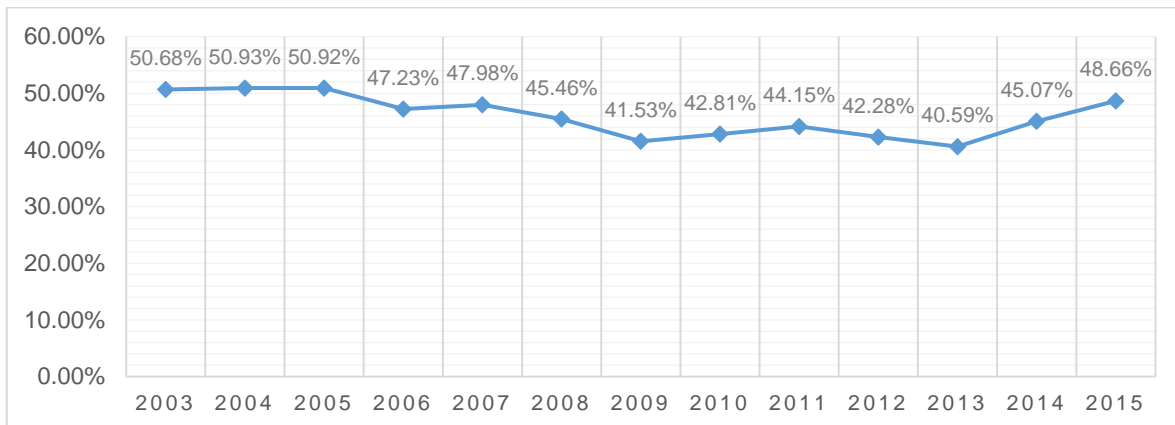


Fuente: elaboración con base en Cietec, 2006:2011.

#### 4.2.2. Impactos en los servicios de hospedaje y alojamiento.

Los empresarios hoteleros han percibido el problema de la inseguridad, en lo que respecta a la ocupación de sus establecimientos. Siendo el periodo de 2003 al 2005, la más alta ocupación de más del 50%, decayendo los años siguiente. En 2009 con la menor ocupación del 41.53 por ciento y teniendo mejoría en los años 2014 y 2015. Sin embargo, no han alcanzado las cifras del mejor periodo antes mencionado.

Figura 34. Ocupación hotelera Morelia.



Fuente: elaboración con base en Ahmemac, 2015.

Si bien han tenido afectaciones, el licenciado Agustín Arriaga Diez, presidente de la Ahmemac, mencionó que en el área de servicios de hospedaje, no se han presentado casos de cierre de hoteles o retiro de capital; sin embargo, aunque no existan cifras, si han optado por recortar personal.

El empresario recalcó que, como consecuencia de la inseguridad, la federación comisionó la fuerza policiaca federal, las cuales utilizaron el servicio de hospedaje y alimentación de diversos hoteles de la entidad. Dejando como efecto secundario un endeudamiento hacia los empresarios hoteleros.

## **5. RESULTADOS**

Al realizar la búsqueda de información estadística se encontró con escasez de datos estadísticos que sustenten los hechos reales en el estado y municipio. De igual forma, no se encontró con la existencia de datos de victimización al turista.

Con los datos recopilados sobre incidencia delictiva, afluencia turística, satisfacción del viaje y ocupación hotelera, nos permite determinar que la percepción de inseguridad no incide en forma muy negativa en la decisión de los turistas al visitar la ciudad; es decir, aunque existe cierta percepción de riesgo, la gente visita Morelia por sus atractivos turísticos (culturales, gastronómicos, artesanales) y por ser punto de partida para visitar otros lugares turísticos cercanos a la misma, como lo son Quiroga, Pátzcuaro, Uruapan, Zirahuén, entre otros.

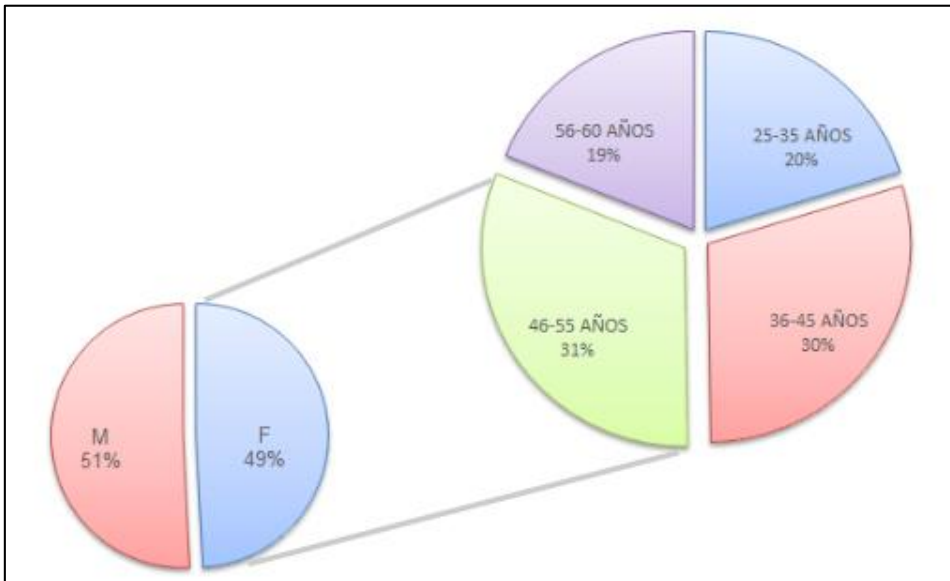
### **5.1. Trabajo de Campo**

Se elaboró y se aplicó un cuestionario (anexo 3) con el objetivo de obtener datos recientes que permitan la determinación de percepción de inseguridad de los turistas, así como la identificación de los principales motivos por el cual visitan la ciudad de Morelia y la identificación de los principales mercados turísticos. Dicha encuesta se aplicó a 217 personas durante el periodo vacacional del mes de julio de 2016, en la zona centro histórico de la ciudad de Morelia. La edad de la población encuestada fue de 25 a 60 años, entre los cuales el 47.9% fueron mujeres y el 52.1% restantes fueron hombres.

#### **5.1.1. Perfil del turista que visita la ciudad de Morelia.**

Con base a la información obtenida, se determina que el turista que visita la ciudad de Morelia mayormente está dentro del rango de edad de 46 a 55 años (31%), de los cuales el 51% fueron hombres y el 59% mujeres (figura 34).

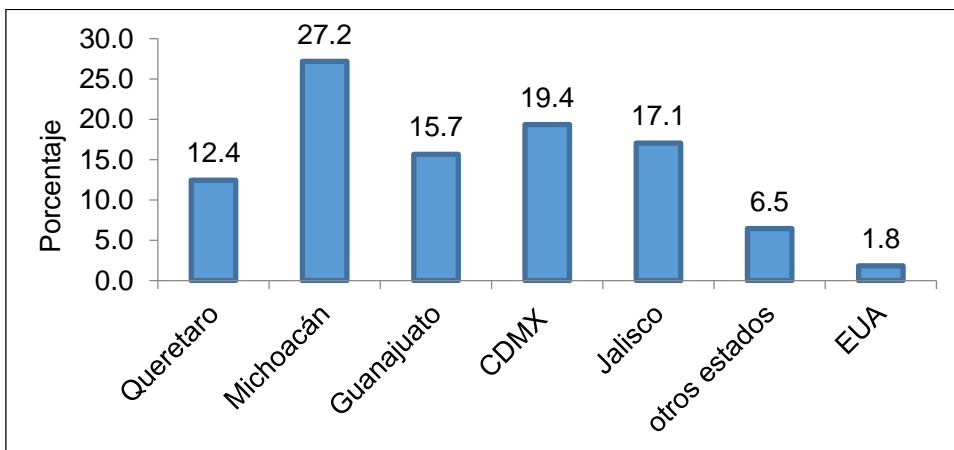
Figura 35. Edad y sexo del turista que visita Morelia.



Fuente: elaboración propia, 2016.

Los resultados mostraron una mayor afluencia de turistas provenientes del interior del estado de Michoacán (27.2%), se muestra que los principales mercados nacionales son Ciudad de México (19.4%), Jalisco (17.1%) y Guanajuato (15.7%). Además, el mercado extranjero muestra una pequeña participación proveniente de los Estados Unidos de América (figura 35).

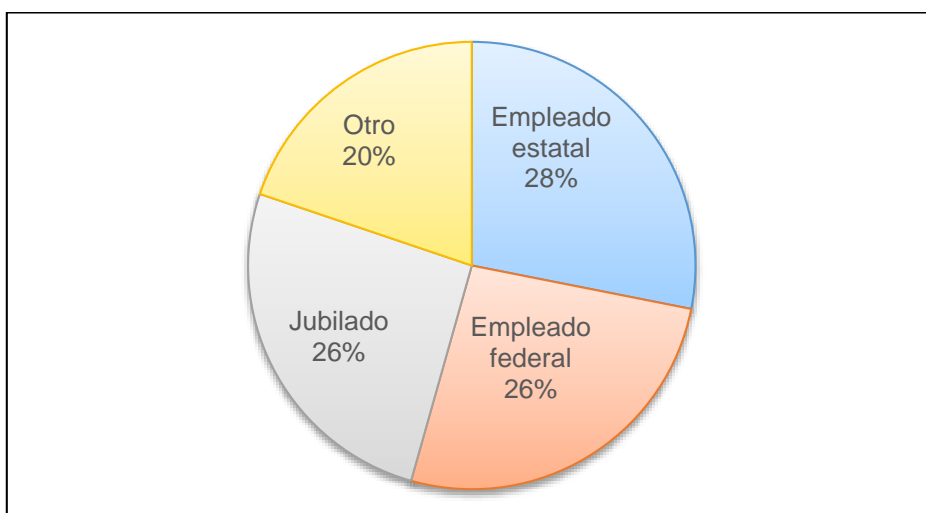
Figura 36. Mercados Turísticos.



Fuente: elaboración propia, 2016.

La ocupación de los turistas que fueron encuestados, en su mayoría fueron empleados estatales (28%), seguido de empleados federales (26%), jubilados (26%) y por último con 20% otros (amas de casa, estudiantes, autoempleados) (fig. 36).

Figura 37. Ocupación encuestados.

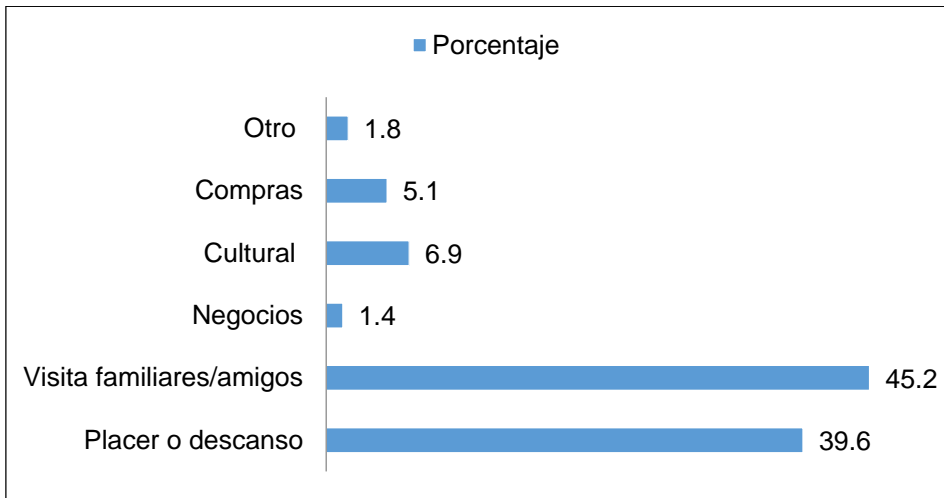


Fuente: elaboración propia, 2016.

### 5.1.2. Hábitos de viaje

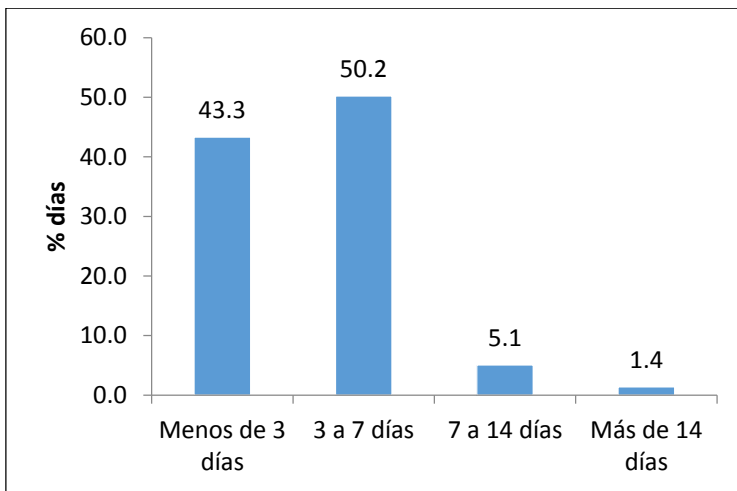
Los resultados muestran los principales motivos por los que los turistas acuden a la ciudad de Morelia Michoacán, los cuales son; visitar a familiares y amigos (45.2%), placer o descanso (39.6%) y cultural (6.9%) (figura 35). Encontrando también que en el 50% de los encuestados, su estadía dura de entre 3 a 7 días.

Figura 38. Motivos de viaje.



Fuente: elaboración propia, 2016.

Figura 39. Duración del viaje.

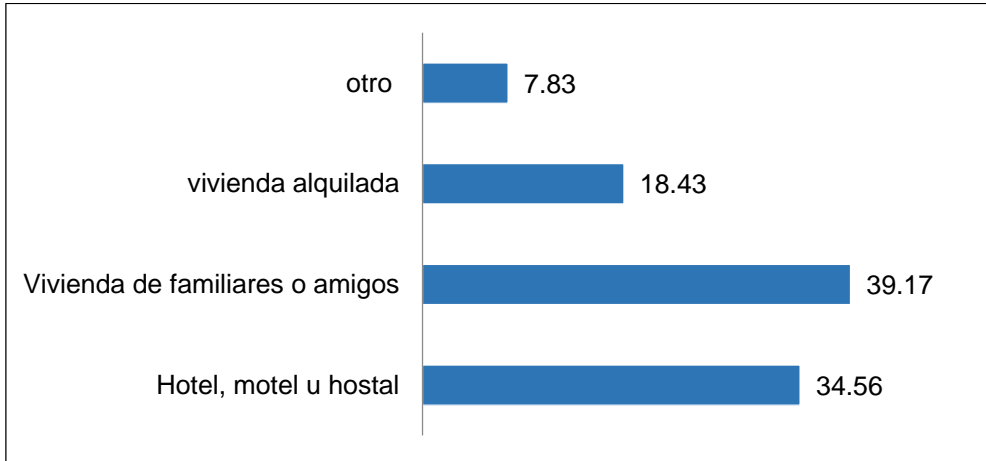


Fuente: elaboración propia, 2016.

El tipo de alojamiento que prefieren los turistas, es hospedarse en vivienda de familiares o amigos (39.17%), el 34.56% se hospeda en hotel, motel u hostel,

18.43% alquilan vivienda y únicamente un 7.83% eligen otro tipo de alojamiento como cabañas o casas de campaña.

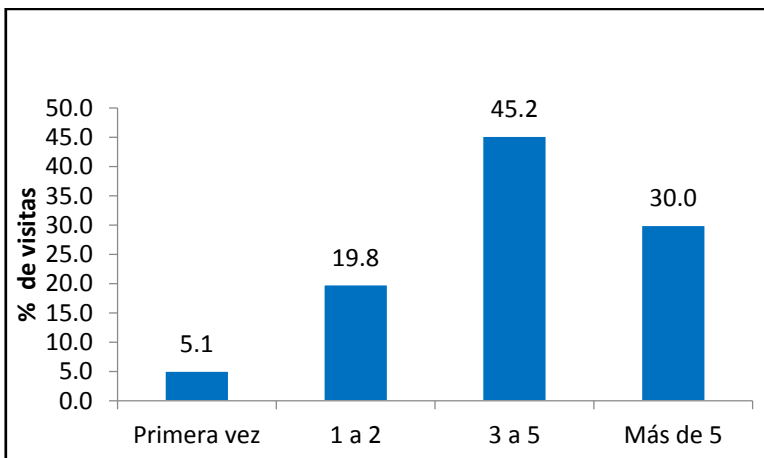
Figura 40. Tipo de alojamiento.



Fuente: elaboración propia, 2016.

La siguiente figura muestra que el 45.2% de los encuestados ha visitado la ciudad entre 3 y 5 veces.

Figura 41. Número de visitas.

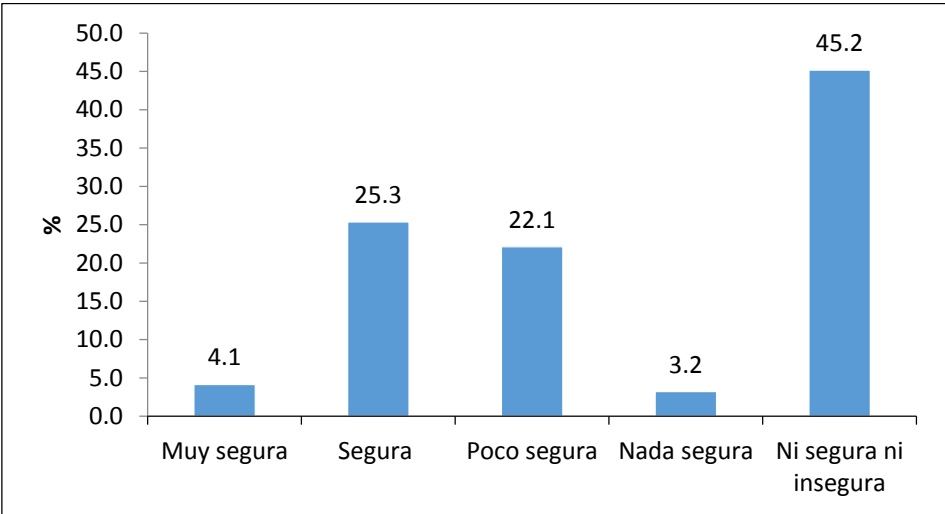


Fuente: elaboración propia, 2016.

**5.1.3. Percepción de inseguridad.**

Así mismo, dentro de los resultados más representativos y que conciernen a este trabajo, son los referentes a la percepción que tienen los turistas respecto a la seguridad de la ciudad. Mismos que mostraron que el 45.2 % de los encuestados, la evaluaron como ni segura ni insegura. Los comentaron que surgieron respecto a esta respuesta fue que todo el país tiene problemas de inseguridad y que la consideran con problemas de inseguridad como en otras ciudades del país ("Lo normal", comentaron). El 25.3% la consideran segura y 22.1% la consideraron poco segura. (Figura 41).

Figura 42. Percepción inseguridad de Morelia.

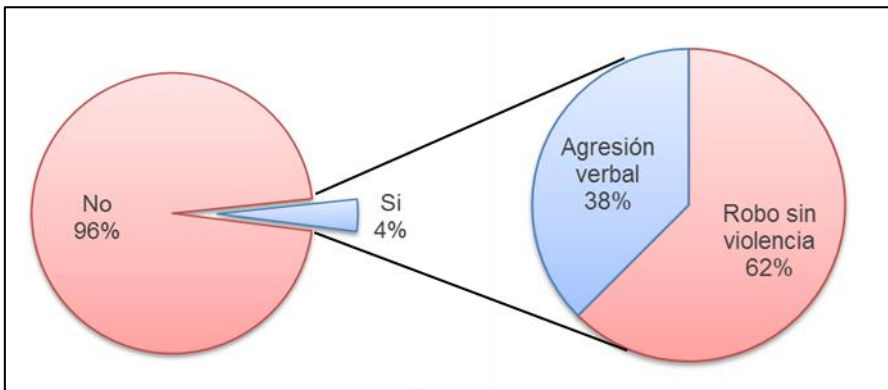


Fuente: elaboración propia, (2016).

El 96% de los encuestados no tuvieron ningún problema durante su estadía en la ciudad de Morelia; mientras que el 4% experimento problemas de robo sin violencia (62%) y agresión verbal (38%). (Figura 42).



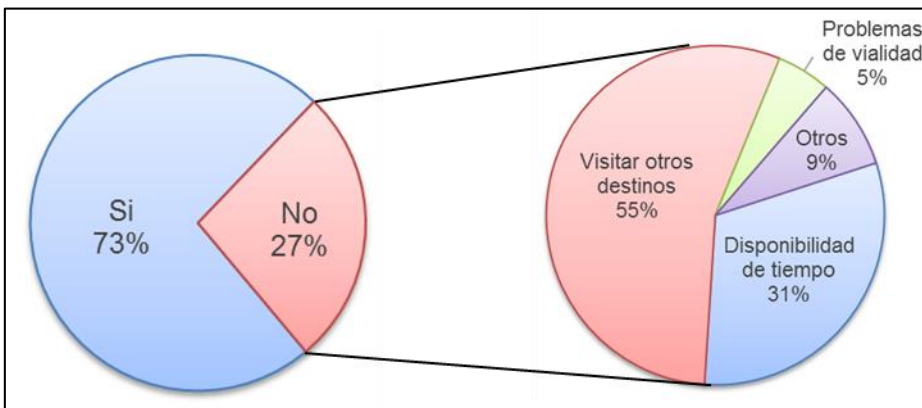
Figura 43. Problemas durante su estadía.



Fuente: elaboración propia, (2016).

El 73% de los encuestados regresarían a la ciudad a pasar otras vacaciones, el 27% contestaron de manera negativa por diversas razones. En primer lugar, porque prefieren visitar otros destinos (55%), seguido de la disponibilidad de tiempo que tienen (31%); y como ultima razón, los problemas de vialidad con los que se toparon en su estancia (5%). Y un 9% otros factores, como la solvencia económica, problemas de seguridad, etc.

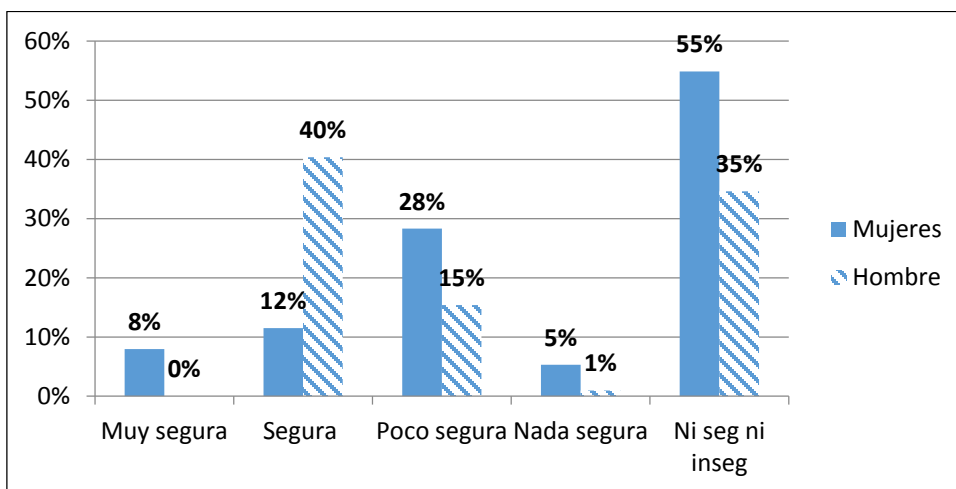
Figura 44. Regresar al destino.



Fuente: elaboración propia, (2016).

#### 5.1.4. Percepción de inseguridad por género.

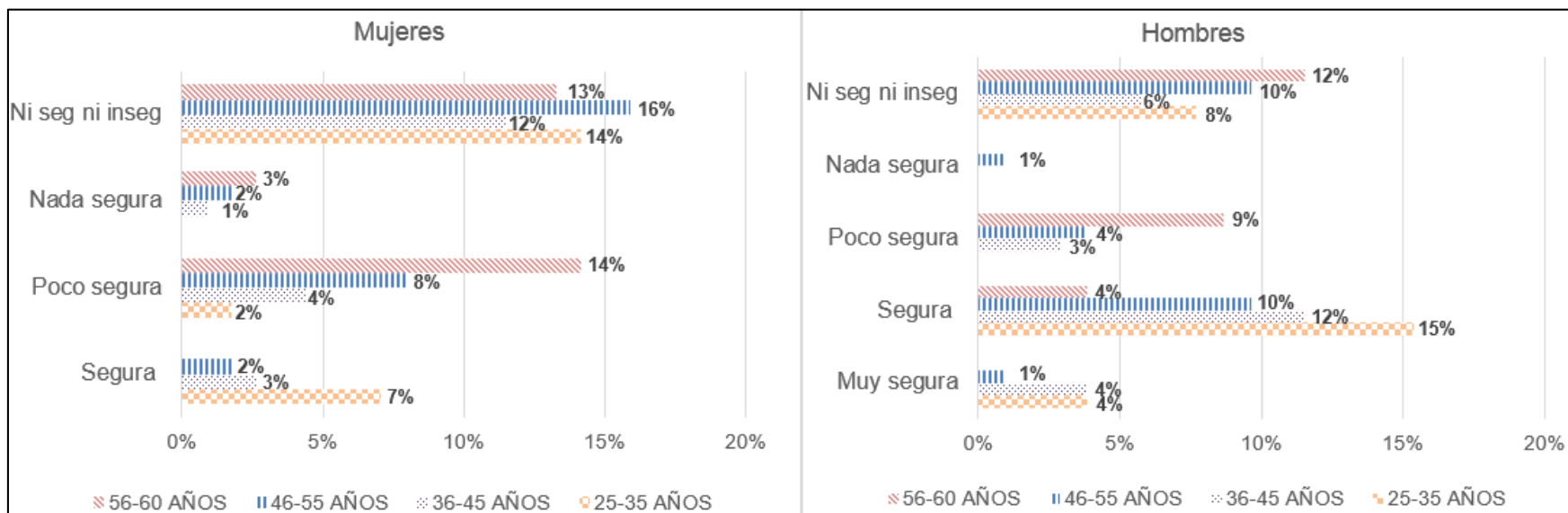
Figura 45. Percepción de inseguridad en hombres y mujeres.



Fuente: Elaboración propia, (2016).

La figura 44 muestra que el 55% de la población femenina considera que la ciudad ni es segura ni insegura. Sin embargo, a comparación de los hombres, las mujeres sienten mayor inseguridad, calificando su percepción como poco segura (28%) y nada segura (5%).

Figura 46. Percepción inseguridad por género y edad.

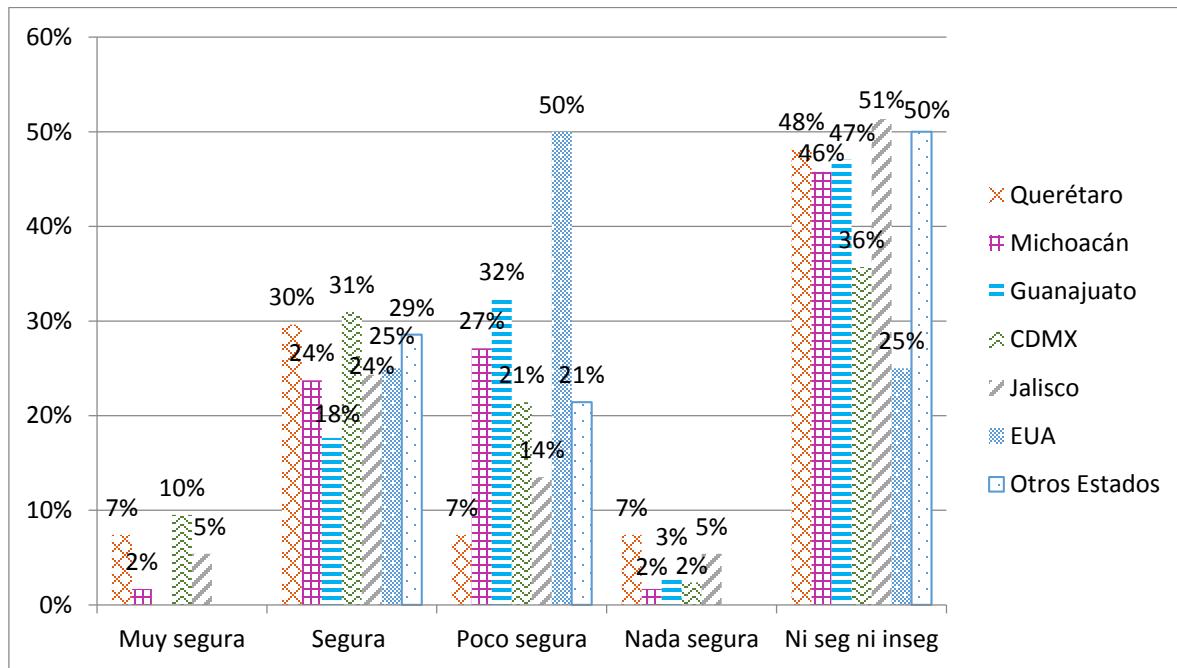


Fuente: Elaboración propia, (2016).

En los 113 cuestionarios aplicados a mujeres (52%), los resultados mostraron que la percepción de inseguridad de la ciudad se percibe mayormente en mujeres en el rango de edad de 56 a 60 años, calificándola como poco segura (14%) y las mujeres más jóvenes (25-35 años) tiende a percibir bajo nivel de inseguridad (2%) y su mayoría calificó la ciudad como ni insegura ni insegura (14%). A diferencia de mujeres, los hombres de rango de edad de 25 a 35 años, percibieron principalmente la ciudad como segura (15%) y en general, los de mayor edad no percibieron ni seguridad ni inseguridad (12%); como se muestra en la figura 45.

### 5.1.5. Percepción de inseguridad por Mercados turísticos

Figura 47. Percepción en mercados turísticos.



Fuente: Elaboración propia, (2016).

Como resultado de los datos obtenidos de la población encuestada, se determina que los turistas de los diferentes mercados tienen en su mayoría la opinión de que la ciudad ni es segura ni insegura. Con base en los resultados donde consideran a Morelia poco segura, parece ser que los mercados más cercanos al destino, como lo es Guanajuato (32%) y el interior del estado de Michoacán (27%) perciben menor seguridad, con excepción del mercado americano que presentó 50%. Este último porcentaje es grande, ya que la población americana encuestada fue de 4 personas. No obstante, no se debe restarle importancia a este dato ya que es el principal mercado extranjero que recibe el país.

### 5.2. Hallazgos

Derivado del trabajo de campo realizado y con base a los factores mencionados en el párrafo anterior, se obtuvieron resultados que muestran que el 95% de los turistas ya habían visitado la ciudad de Morelia; es decir, por cada 100 turistas que visitaron la ciudad de Morelia solamente 5 era su primera vez. Y en relación al análisis de su

percepción a la inseguridad durante su estadía, tenemos, que de cada 100 turistas 22 la consideran poco segura y 3 de cada 100 la consideran nada segura. Lo antes mencionado nos permite determinar que el 75% de la población encuestada quedo satisfecha con sus expectativas de disfrutar el destino.

Así mismo el 73% de los encuestados, manifestó su interés de visitar nuevamente la ciudad de Morelia a pesar de la información a la que tienen acceso por los medios de información masivos (radio, televisión, periódicos, revistas especializadas, etc) y gubernamentales. Lo anterior por la calidez y trato amable de la población michoacana, comentarios adicionales expuestos por los encuestados.

## PROPUESTAS

A efecto de que los organismos en materia de turismo, así como investigadores en la materia contribuyan a fortalecer la actividad turística en México, se proponen las siguientes acciones:

- Para el caso de estudio, el diseño, elaboración y aplicación de un cuestionario que permita conocer la percepción de inseguridad en Morelia por parte de los turistas potenciales, desde su lugar de origen. Lo anterior derivado que se realizó la encuesta a los turistas en ciudad de Morelia y mediante su vivencia, no pudiendo constatar su percepción inicial y final de inseguridad. De la misma manera a nivel nacional, se establezca coordinación entre las secretarías de turismo estatales a fin de determinar mediante un sondeo o estudio el grado de percepción de inseguridad que sus ciudadanos tienen para visitar otros estados y destinos, llevando a cabo la retroalimentación entre dichas entidades.
- Derivado a que la falta de seguridad existe ya sea en mayor o menor grado, además de ser una problemática difícil y hasta pudiera decirse que imposible de resolver, se plantea la idea de elaborar y ejecutar acciones coordinadas que garanticen la seguridad turística integral.
- Una vez realizadas las recomendaciones anteriores, se propone establecer un plan de difusión a través de los medios masivos de comunicación que permita el dar a conocer al turista los diversos atractivos de la ciudad, así como los destinos turísticos del estado; resaltando las acciones o políticas de seguridad establecidas para garantizar la estancia segura de los visitantes.
- Fortalecer la imagen, no solo de la ciudad de Morelia sino del estado de Michoacán, como destino turístico promoviendo la cultura, calidad y diversidad de sus atractivos.
- Mejorar y fortalecer las vías de comunicación y conectividad que permitan el fácil y seguro acceso al estado y sus atractivos.

- El desarrollo de rutas, involucrando la creación de clusters de servicios, actividades y atracciones que incentiven la cooperación y colaboración entre los prestadores de servicios turísticos y que sirvan para estimular el desarrollo económico a través de esta actividad. Así mismo que estas rutas turísticas permitan un mejor aprovechamiento de los recursos paisajísticos, culturales, humanos y naturales.
- Con la realización de la propuesta anterior, se abre camino para la creación de nuevos servicios turísticos que se adapten para los diferentes nichos de mercado.
- La creación de aplicaciones o plataforma que permita al turista conocer cuáles son los principales atractivos o actividades a realizar en la ciudad y al mismo tiempo calificar los servicios, instalaciones, tiempos de espera y costo que se ofertan, a fin de recibir retroalimentación y brindar servicios turísticos de calidad.

## CONCLUSIONES

Una vez realizado el análisis de la información obtenida se concluye lo siguiente:

- Con base en la información señalada en capítulos anteriores, se determina que existen factores que favorecen o propician, en mayor o menor grado, la percepción de inseguridad en una sociedad; siendo económicos (pobreza y desempleo), sociales (violencia y discriminación) y políticos (corrupción e impunidad y seguridad ciudadana). Estos a su vez propician que la sociedad incurra en delitos, tales como el robo, homicidios, extorción, corrupción, entre otros.
- Si bien es cierto, que Michoacán ha sido uno de los estados con presencia significativa de inseguridad, y aunque se observan cifras bajas durante el periodo estudiado, en el año 2008 y 2009, que pudieran ser derivado del atentado del primer año mencionado, el impacto que ésta ha tenido en la actividad turística no ha sido causa de alarma en Morelia; lo anterior derivado de la información obtenida del PIB estatal, en el cual se aprecia que el turismo es una actividad que ha tenido poca presencia a lo largo de los años para el desarrollo económico de la entidad. Siento esta, tal vez derivado de los resultados obtenidos en la investigación de campo, principalmente las personas que visitan la ciudad es por motivos familiares; es decir, hacen poco uso de los servicios turísticos ofrecidos. Además de la falta de fortalecimiento turístico con acciones de promoción al turismo cultural, mejora de atractivos turísticos y nuevos productos turísticos.
- Como se hace referencia en el párrafo anterior, los resultados del trabajo de campo realizado, determinan que la percepción de inseguridad que tienen los turistas de la ciudad de Morelia, no ha marca tendencia significativa en la decisión de no visitar la ciudad, así como regresar al destino.
- La violencia también afecta las estructuras de costos y la productividad de las empresas y desvía gastos del gobierno que de otra forma podrían destinarse a infraestructura, reducción de impuestos o a la oferta de estímulos. De acuerdo con los datos obtenidos con el Instituto para la



Economía y la Paz, se tiene que solo en 2014, el costo del combate a la violencia fue de 2.97 billones de pesos. El índice de paz México muestra una tendencia que ha tenido el financiamiento de las fuerzas policiales para la contención de la inseguridad. Durante los años de 2003 a 2014, el financiamiento ha aumentado casi 4 millones de pesos por cada 100 mil personas.

- Aunque al principio de este trabajo de análisis se establecieron como base la teoría de cultivación o redes y la TAR, derivado de los resultados de la encuesta, se puede observar que también incide la teoría de la vulnerabilidad. Esto ya que el poco porcentaje de encuestados que percibieron mayor nivel de inseguridad, fueron las mujeres y de mayor edad.
- Así mismo se resalta que Morelia al ser un destino turístico cultural, necesita un fortalecimiento en las estrategias de promoción; esto debido a los resultados obtenidos en la encuesta que muestran un bajo porcentaje (6.9%) de turistas que visitan la ciudad por motivos culturales.
- Se refuta la idea, en el sentido de que la inseguridad era un factor determinante para la baja afluencia de turismo en la ciudad de Morelia, así como retorno a la misma. Por lo que se podría plantear una nueva idea en relación a la afluencia turística de la ciudad de Morelia, pudiendo ser entre otros el aspecto económico, lejanía de los lugares de procedencia, falta de promoción, vías de comunicación y conectividad, y las preferencias turísticas.

## RECOMENDACIONES

Siendo la problemática estudiada, imposible de resolver, se recomiendan acciones y estrategias para que los organismos pertinentes en materia de seguridad y turismo puedan tomar en consideración para mitigar los efectos provocados por la misma:

- Control dirigido prestadores de servicios turísticos.

Para efectos de establecer una estrategia en cuanto a control de los prestadores de servicios turísticos, es necesario establecer las instancias normativas de turismo y de seguridad. La Ley General de Turismo de los Estados Unidos Mexicanos (2015), establece las siguientes obligaciones para los prestadores de servicios:

- Inscribirse y actualizar los datos de la inscripción en el Registro Nacional de Turismo.
- Cumplir con los requisitos que se exijan para su inscripción.
- Implementar procedimientos para la atención de quejas.

Al dar cumplimiento a estas obligaciones, no solamente se propicia el ofrecer servicios de calidad y seguros para el turista; sino además este control permitirá la obtención de información estadística oportuna para las autoridades y organismos en materia turística para la evaluación y aplicación de estrategias que permitan la mejora continua.

- Fortalecimiento de la información al turista en las zonas turísticas.

Promover mecanismos de información, protección y asistencia a los turistas en coordinación con las autoridades competentes de estado y municipio, coordinando acciones que permitan la prevención, atención y sanción de atentados o agresiones contra los turistas, y cualquier tipo de victimización.

- Fortalecimiento de la policía de turismo.

La policía de turismo continúa siendo la herramienta principal para la implementación de un Plan Estratégico de Protección al Turista, por lo que es indispensable dotarla de unas herramientas adecuadas para el eficaz desempeño de sus funciones.

- Fomentar al turista la cultura de denuncia.

Promover que el turista ante cualquier hecho delictivo, denuncie. Esto mediante condiciones seguras y ágiles. Recordando que lo que menos desea un turista es perder su tiempo en trámites o procesos largos que le impidan el disfrute de su estadía.

## ANEXOS

### Anexo 1. Estrategias de Seguridad

<b>Morelia Seguro</b>	Protección ciudadana y orden público	Coordinación gubernamental y seguridad ciudadana	10.1.1.	Se incrementará el número de policías acreditados en el municipio.
			10.1.2.	Creación del Código Deontológico de la Dirección General de Seguridad Ciudadana.
		Capacitación efectiva y certificación de los cuerpos de seguridad y protección civil	10.2.1.	Evaluación continua al personal de la Dirección General de Seguridad Ciudadana, a través de la aplicación de exámenes de control y confianza.
			10.2.2.	Capacitación continua y certificación de los cuerpos de protección civil.
		Prevención del delito	10.3.1.	Instrumentar programas de prevención del delito para jóvenes en riesgo, mujeres y sociedad en general.
			10.3.2.	Rehabilitar y dignificar casetas de vigilancia.
			10.3.3.	Ampliación de la cobertura del alumbrado público en las zonas de riesgo.
		Infraestructura para la seguridad ciudadana y la protección civil	10.4.1.	Construcción de la comandancia de policía municipal.
			10.4.2.	Operación de sistema de monitoreo con cámaras de vigilancia.
			10.4.3.	Gestión y construcción de dos subestaciones de bomberos, seguridad y protección civil.
		Acciones de prevención y fortalecimiento de la seguridad ciudadana	10.5.1.	Supervisión y verificación de medidas de seguridad en establecimientos comerciales e industriales del municipio.
			10.5.2.	Apoyo a ciudadanos e instituciones para cursos de primeros auxilios, evacuación de inmuebles y prevención de incendios.
			10.5.3.	Difusión de protocolos de seguridad de diversos fenómenos perturbadores.
			10.5.4.	Consolidación de la red sísmica de Morelia.
			10.5.5.	Actualización del atlas de riesgo de Morelia.

Fuente: Sector Michoacán, 2013.

## Anexo 2. Estrategias turísticas.

Morelia para el mundo	Proyección turística y aprovechamiento del patrimonio cultural	Promoción turística nacional e internacional	4.1.1.	Participación en la Feria Internacional de Turismo (FITUR) de Madrid España.
			4.1.2.	Participación en el Tianguis Turístico Internacional de México, en la Feria Internacional de Turismo de las Américas (Cd. de México) y en la Feria de Congresos y Convenciones ICOMEX.
			4.1.3.	Caravanas de promoción "Morelia de mis Amores" para realizarse en las principales ciudades del interior del estado y en los mercados naturales más cercanos.
		Capacitación para la calidad de los servicios turísticos y la profesionalización de los servidores	4.2.1.	Capacitación a prestadores de servicios turísticos de primer contacto.
			4.2.2.	Profesionalización del cuerpo administrativo de la Secretaría de Turismo y Cultura Municipal.
			4.2.3.	Capacitación a prestadores de servicios públicos regulares en la atención al turista.
			4.2.4.	Capacitación de agentes de tránsito y policía municipal para la atención del turista.
		Diversificación de la oferta turística	4.3.1.	Gestión para la elaboración del proyecto ejecutivo y construcción de un nuevo centro de convenciones.
			4.3.2.	Operación rutas de turismo cultural.
	4.3.3.		Creación de 6 rutas de ecoturismo en las tenencias del municipio.	
	Cuidado del Centro Histórico de Morelia como Patrimonio Cultural de la Humanidad	Promoción de festivales culturales y artísticos locales.	4.3.4.	Promoción de festivales culturales y artísticos locales.
			4.3.5.	Creación de nuevos festivales para fortalecer nuestra vocación turística.
			4.3.6.	Realización de eventos deportivos con enfoque turístico.
4.4.1.			Supervisión y vigilancia permanente del centro histórico.	
4.4.2.			Colocación y mantenimiento de señales y placas alusivas en los inmuebles catalogados como monumentos históricos en el centro histórico.	
4.4.3.			Mejoramiento de imagen urbana en arterias principales del centro histórico.	
Reglamentación de la utilización de azoteas y del mobiliario urbano.		4.4.4.	Colocación de ciclopuertos en plazas y jardines.	
		4.4.5.	Acciones emergentes para inmuebles en riesgo, para evitar accidentes a los transeúntes y vecinos del lugar.	
		4.4.6.	Retiro de anuncios, toldos, lonas, espectaculares y antenas no permitidos o fuera de reglamento.	
		4.4.7.	Acondicionamiento adecuado para eventos festivos y fiestas de temporada.	
		4.4.8.	Mejoramiento de imagen del comercio tolerado.	
		4.4.9.	Reglamentación de la utilización de azoteas y del mobiliario urbano.	

	Recuperación de los espacios para las y los morelianos	4.5.1.	Rescate de Espacios Públicos con enfoque social.
		4.5.2.	Proyectos y diseños urbano-ambientales, dando continuidad a los programas de mejoramiento de imagen urbana en espacios públicos y barrios tradicionales del Centro Histórico, así como en tenencias, colonias y comunidades del Municipio.
		4.5.3.	Equipamiento con juegos infantiles en áreas verdes y espacios públicos.
		4.5.4.	Realización de eventos culturales en plazas públicas.
	Cultura para el desarrollo	4.6.1.	Potenciar el impacto de los festivales de Cine, Música, Órgano, Guitarra, Jazz y Mariachi en el ámbito nacional e internacional.
		4.6.2.	Realizar eventos culturales gratuitos en las 14 tenencias del municipio, como elementos de esparcimiento y convivencia familiar.
		4.6.3.	Promoción de la cultura en barrios tradicionales de Morelia.
		4.6.4.	Impulso a nuevos festivales, foros y expresiones que desarrollen el talento cultural de los Morelianos.
		4.7.1.	Realización del Festival de Ciudades Hermanas en Morelia.
		4.7.2.	Intercambios culturales con nuestras Ciudades Hermanas en el marco de las caravanas de promoción.
	Intercambio y celebración con nuestras ciudades hermanas		

Fuente: Sector Michoacán, 2013.

### Anexo 3. Cuestionario



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL**  
ESCUELA SUPERIOR DE TURISMO  
Sección de Estudios de Posgrado e Investigación



Encuesta percepción inseguridad de turistas.

1. Género:

F  
 M

1 a 2  
 3 a 5  
 Más de 5

2. Edad:

3. Lugar de residencia:

4. Ocupación:

5. Motivo del viaje:

Placer o descanso  
 Visita familiares/amigos  
 Negocios  
 Cultura  
 Compras  
 Otro

9. ¿Cómo percibió la seguridad en la ciudad de Morelia?

Muy segura  
 Segura  
 Poco segura  
 Ni segura ni insegura  
 Nada segura

6. Duración del viaje:

Menos de 3 días  
 3 a 7 días  
 7 a 14 días  
 Más de 14 días

10. ¿Experimentó algún problema de inseguridad durante su estadía en la ciudad de Morelia?

Si  
 No

7. ¿Qué tipo de alojamiento utilizó durante su estadía?

Hotel, motel u hostel  
 Vivienda de familiares o amigos  
 Vivienda alquilada  
 Otro \_\_\_\_\_

11. ¿Cuál fue el problema que experimentó en su estadía en la ciudad de Morelia?

Robo sin violencia  
 Robo con violencia  
 Robo a mano armada  
 Agresión verbal  
 Otra \_\_\_\_\_

8. ¿Cuántas veces ha visitado la ciudad de Morelia?

Primera vez

12. ¿Volvería a visitar Morelia en los años próximos?

Si  
 No

¿Por qué? \_\_\_\_\_

¡Gracias por su tiempo!

Fuente: elaboración propia, 2016.

## REFERENCIAS

- Álvarez, J., Rodríguez, D. (2014). *Safe and security as a component of quality in tourism: the case of Galicia*. ROTUR, Revista de Ocio y Turismo. ISSN: 1888-6884. Pp. 59
- Avilés, J. (s.f.) *Por un concepto amplio de seguridad*. CESEDEN. (55). P.p. 2  
Recuperado el 14 de febrero de 2016 en  
[http://iugm.es/uploads/tx\\_iugm/aviles-segint01.pdf](http://iugm.es/uploads/tx_iugm/aviles-segint01.pdf)
- Badillo J. y Ávila O. *Michoacán, el mapa de la violencia*. Milenio, periódico. (2015).  
Recuperado el 24 de diciembre de 2016 en  
[http://www.milenio.com/policia/Michoacan-Tierra-Caliente-autodefensas-crimen-organizado-templarios-federales-ejercito-comunidades-Apatzingan-Antunez-camiones\\_5\\_228027198.html](http://www.milenio.com/policia/Michoacan-Tierra-Caliente-autodefensas-crimen-organizado-templarios-federales-ejercito-comunidades-Apatzingan-Antunez-camiones_5_228027198.html)
- Bissler, D. (2003). Fear of crime and social networks: A community study of two local public housing complexes. Ph.D dissertation. North Carolina State University. P.p. 6-9. Recuperado el 27 de febrero de 2016 en  
<http://repository.lib.ncsu.edu/ir/bitstream/1840.16/3100/1/etd.pdf>
- Buscaglia, E., González, S. y Prieto, C. (2002). *Causas y Consecuencias del Vínculo entre la Delincuencia Organizada y la Corrupción a altos niveles del estado: Mejores Prácticas para su Combate*. Revista de la Universidad Católica de Chile. P.p. 87-89. Recuperado el 18 de febrero de 2016 en  
<http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/5/2199/9.pdf>
- Cabralles, L. (2002). *El centro histórico de Morelia: Gestión social y revaloración del patrimonio*. Anales de Geografía de la Univ. Complutense. Vol. 22: 131-156. ISSN: 0211-9803. Pp. 150-153.
- Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. *Ley General de Turismo*. (2015).  
Recuperado el 10 de noviembre de 2016 en  
[http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGT\\_171215.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGT_171215.pdf)



Conferencia del Episcopado Mexicano [CEM]. (2010). *Que en Cristo Nuestra Paz, México tenga vida digna*. Conferencia del Episcopado Mexicano. P.p. 12-21. Recuperado el 20 de febrero de 2016 en [http://www.cem.org.mx/i/uploads/Que\\_en\\_Cristo\\_nuestra\\_paz\\_MAxico\\_teng\\_a\\_vida\\_digna.doc\\_.pdf](http://www.cem.org.mx/i/uploads/Que_en_Cristo_nuestra_paz_MAxico_teng_a_vida_digna.doc_.pdf)

Centro Nacional de Prevención de Desastres [Cenapred]. (2016). Demostraciones de conformidad social. Recuperado el 23 de febrero de 2016 en <http://132.248.68.83/portal/index.php/fenomenos-socio-organizativos/demostraciones-de-inconformidad-social>

Centro de Investigación y Estudios Turísticos [CIETec]. (2006). *Perfil del turista que visita el estado de Michoacán*. Tecnológico de Monterrey, Campus Morelia. Pp. 232-236 Recuperado el 3 de enero de 2015 en [http://www.visitmichoacan.com.mx/pdf/PERFITUR\\_2006.pdf](http://www.visitmichoacan.com.mx/pdf/PERFITUR_2006.pdf)

Centro de Investigación y Estudios Turísticos [CIETec]. (2007). *Perfil del turista que visita el estado de Michoacán*. Tecnológico de Monterrey, Campus Morelia. P.p. 46-49. Recuperado el 3 de enero de 2015 en [http://www.visitmichoacan.com.mx/pdf/PERFITUR\\_2007.pdf](http://www.visitmichoacan.com.mx/pdf/PERFITUR_2007.pdf)

Centro de Investigación y Estudios Turísticos [CIETec]. (2008). *Perfil del turista que visita el estado de Michoacán*. Tecnológico de Monterrey, Campus Morelia. P.p. 48-82. Recuperado el 3 de enero de 2015 en [http://www.visitmichoacan.com.mx/pdf/PERFITUR\\_2008.pdf](http://www.visitmichoacan.com.mx/pdf/PERFITUR_2008.pdf)

Centro de Investigación y Estudios Turísticos [CIETec]. (2009). *Perfil del turista que visita el estado de Michoacán*. Tecnológico de Monterrey, Campus Morelia. P.p. 49-74. Recuperado el 3 de enero de 2015 en [http://www.visitmichoacan.com.mx/pdf/PERFITUR\\_2009.pdf](http://www.visitmichoacan.com.mx/pdf/PERFITUR_2009.pdf)

Centro de Investigación y Estudios Turísticos [CIETec]. (2010). *Perfil del turista que visita el estado de Michoacán*. Tecnológico de Monterrey, Campus Morelia. P.p. 45-65. Recuperado el 3 de enero de 2015 en [http://www.visitmichoacan.com.mx/pdf/PERFITUR\\_2010.pdf](http://www.visitmichoacan.com.mx/pdf/PERFITUR_2010.pdf)

- Centro de Investigación y Estudios Turísticos [CIETec]. (2011). Reporte perfitur acumulado. Tecnológico de Monterrey, Campus Morelia. P.p. 8-18 recuperado el 3 de enero de 2015 en [http://www.visitmichoacan.com.mx/pdf/PERFITUR\\_2011.pdf](http://www.visitmichoacan.com.mx/pdf/PERFITUR_2011.pdf)
- Comisión Nacional de los Derechos Humanos [CNDH]. (2012-2016). *¿Cuáles son los derechos humanos?*. Derecho a la integridad y seguridad personales. Recuperado el 1 de marzo de 2016 en [http://www.cndh.org.mx/Cuales\\_son\\_Derechos\\_Humanos](http://www.cndh.org.mx/Cuales_son_Derechos_Humanos)
- Consejo Nacional de Empresarios Turísticos [CNET] y Universidad Anáhuac México, (2016). *Panel Anáhuac de la actividad Turística en México*. Panorama de la Actividad Turística en México. (18). Pp. 6 y 7. Recuperado el 5 de diciembre de 2016 en [http://www.cnet.org.mx/sites/default/files/panorama\\_18\\_version\\_electronica.pdf](http://www.cnet.org.mx/sites/default/files/panorama_18_version_electronica.pdf)
- Datatur, (2016). *Empleo turístico*. Recuperado el 13 de enero de 2017 en <http://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/ResultadosITET.aspx>
- Datatur, (2015). *Información Turística por entidad*. Recuperado el 5 de febrero de 2016 en [http://www.datatur.sectur.gob.mx/ITxEF/ITxEF\\_MICH.aspx](http://www.datatur.sectur.gob.mx/ITxEF/ITxEF_MICH.aspx)
- De la Torre, M., Navarrete, D. (2013). *Turismo, violencia y vulnerabilidad*. KAIROS. Revista de Temas Sociales. ISSN 1514-9331.
- Estado de Michoacán. (2012). *Plan de Desarrollo Integral del Estado de Michoacán 2012-2015*. Pp. 102-109. Recuperado el 3 de enero de 2015 de <http://publicadorlaip.michoacan.gob.mx/0/PLADIEM.pdf>
- Gerbner, G. y Gross, L. (1979). *Living with television: the violence profile*. Television: the critical view. 2nd. Ed. Recuperado el 3 de marzo de 2016 en [http://web.mit.edu/21l.432/www/readings/Gerbner\\_Gross\\_LivingWithTelevision\\_ViolenceProfile.pdf](http://web.mit.edu/21l.432/www/readings/Gerbner_Gross_LivingWithTelevision_ViolenceProfile.pdf)

- Gómez, K., Tello, J., López, K. (2010). *Carta Económica Regional*. Centro de Investigaciones y Estudios Turísticos (CIETEC), del Tecnológico de Monterrey, Campus Monterrey, México. Pp. 49-59. ISSN 0187-7674
- Graham, C. y Chaparro, J. (2011). *Inseguridad, salud y bienestar. Una exploración inicial basada en encuestas basadas sobre la felicidad en América Latina y el Caribe*. Banco Interamericano de Desarrollo. Recuperado el 23 de febrero de 2016 en <https://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/3328/Inseguridad,%20salud%20y%20bienestar%20.pdf?sequence=1>
- Grunewald, L. (2010). *Municipio, Turismo y Seguridad*. Organización de Estados Americanos. Departamento de Desarrollo Económico, Comercio y Turismo Secretaría Ejecutiva para el Desarrollo Integral. Pp. 19-24 Recuperado el 15 de febrero de 2015 en [http://www.bogotaturismo.gov.co/sites/default/files/informacion\\_senor\\_grunewald.pdf](http://www.bogotaturismo.gov.co/sites/default/files/informacion_senor_grunewald.pdf)
- H. Congreso de la Unión. (2016). *Constitución política de los estados mexicanos*. Recuperado el 14 de febrero de 2016 en <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/htm/1.htm>
- Hunter, A. (1978). *Symbols of Incivility: Social Disorder and Fear of Crime in Urban Neighborhoods*. Northwestern University Center for Urban Affairs. P.p. 2-4. Recuperado el 1 de marzo de 2016 en <https://www.ncjrs.gov/pdffiles1/nij/82421.pdf>
- Instituto de Nacional de Estadística y Geografía (Inegi), (2016). *Encuesta Nacional De Seguridad Pública Urban (Ensu)*. Recuperado el 15 de diciembre de 2016 en [http://www.inegi.org.mx/saladeprensa/boletines/2016/ensu/2016\\_04.pdf](http://www.inegi.org.mx/saladeprensa/boletines/2016/ensu/2016_04.pdf)
- Instituto de Nacional de Estadística y Geografía (Inegi), (2016). *PIB Entidad Federativa, anual*. Recuperado el 18 de agosto de 2016 en: <http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/proyectos/cn/pibe/tabulados.aspx>

- Instituto de Nacional de Estadística y Geografía [Inegi]. (2015). *Anuario Estadístico y Geográfico de Michoacán de Ocampo 2015*. ISBN 978-607-739-674-1. Pp. 526-534. Recuperado el 5 de julio de 2016 en [http://www.datatur.sectur.gob.mx/ITxEF\\_Docs/MICH\\_ANUARIO\\_PDF15.pdf#search=michoacan](http://www.datatur.sectur.gob.mx/ITxEF_Docs/MICH_ANUARIO_PDF15.pdf#search=michoacan)
- Instituto de Nacional de Estadística y Geografía [Inegi], (2012). *Encuesta sobre calidad de trámites y servicios del gobierno*. P.p. 14. Recuperado el 23 de febrero de 2016 en [http://www.miguelcarbonell.com/artman/uploads/1/Encuesta\\_Inegi\\_C.pdf](http://www.miguelcarbonell.com/artman/uploads/1/Encuesta_Inegi_C.pdf)
- Instituto de Nacional de Estadística y Geografía [Inegi]. (2014). *Resultados de la segunda encuesta nacional de calidad e impacto gubernamental (ENCIG) 2013*. P.p. 41. Recuperado el 23 de febrero de 2016 en [http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/proyectos/encuestas/hogares/especiales/encig/2013/doc/encig2014\\_06.pdf](http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/proyectos/encuestas/hogares/especiales/encig/2013/doc/encig2014_06.pdf)
- Jiménez, R. (2005) *La delincuencia Juvenil: un fenómeno de la sociedad actual*. Universidad Autónoma del Estado de México. Redylac 11(43). P.p. 215-261. Recuperado el 20 de febrero de 2016 en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=11204310>
- Kort-Butler, L. y Hartshorn, K. (2011). *Wathcing the detectives: crime programming, fear of crime, and attitudes about the criminal justice system*. The sociological quarterly. ISSN 0038-0253. P.p. 36. Recuperado el día 03 de marzo de 2016.
- López, J. y González, C. (2012). *Diagnóstico del sector turismo en México*. Recuperado el día 09 de mayo de 2014 en [http://www.fundacionpreciado.org.mx/boletin/D\\_Trabajo.html](http://www.fundacionpreciado.org.mx/boletin/D_Trabajo.html)
- Mercado, H. y Palmerín, M. (2012). *El estado de Michoacán y sus regiones turísticas*. Recuperado el 07 de mayo de 2014 en <http://www.eumed.net/libros-gratis/2012b/1230/index.htm>
- Mercado, H. y Palmerín, M. (2009). *El turismo como fuente de desarrollo del estado de Michoacán*. Revista de investigación en el turismo y desarrollo local. 5(2).

Recuperado el 07 de mayo de 2014 en  
<http://www.eumed.net/rev/turydes/05/index.htm>

Mercado, H. y Palmerín, M. (2012). *El turismo y su impacto en la economía de México y del estado de Michoacán*. Revista de investigación en el turismo y desarrollo local. 5(12). ISBN-13: 978-84-15774-13-6

Murphy, P. (1992) *Urban Tourism and Visitor Behavior*, American Behavioral Scientist 36(2). Pp. 200 Recuperado el 14 de marzo de 2016 en  
<http://search.proquest.com/openview/959d31acc3841981b100e759ca0e0cb8/1?pq-origsite=gscholar>

Noboa, P. (2013). *La seguridad al turista en la práctica de deportes extremos, en el cantón baños de agua santa, provincia de Tungurahua*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Técnica De Ambato. Facultad De Ciencias Humanas Y De La Educación. Pp. 24-28 Recuperado el 12 de febrero de 2015 en  
[http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/5201/Tth\\_2013\\_134.pdf?sequence=1](http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/5201/Tth_2013_134.pdf?sequence=1)

Organización Mundial del Turismo (OMT) (2008). *Introducción al turismo*. Pp. 15-17. Recuperado el 10 de mayo de 2014 en  
[http://snap3.uas.mx/RECURSO1/LibrosElectronicos/turismo/Introduccion\\_al\\_turismo.pdf](http://snap3.uas.mx/RECURSO1/LibrosElectronicos/turismo/Introduccion_al_turismo.pdf)

Pizarro, R. (2001). *La vulnerabilidad social y sus desafíos: una mirada desde América Latina*. Naciones Unidas. División de Estadística y Proyecciones Económicas. P.p. 11 recuperado el 3 de marzo de 2016 en  
[http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/4762/S0102116\\_es.pdf?sequence=1](http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/4762/S0102116_es.pdf?sequence=1)

Rodriguez, J. (2006). *Patrimonio cultural y Turismo en Morelia*. Cuadernos Patrimonio Cultural y Turismo (14) CONACULTA. Pp. 82.

Sanchez, M. (2015). *El patrimonio cultural edificado de Morelia... más que un centro histórico*. Sexto Coloquio Internacional Ciudades del Turismo. Facultad de

- Arquitectura, UNAM, Cd. de México. Pp. 2-20. Recuperado el 5 de julio de 2016 en <http://148.228.173.140/topofiliaNew/assets/monica-sanchez-gil.pdf>
- Secretaría de Turismo [Sectur] Michoacán. (2013). *Programa Estatal de Turismo 2012-2015*. Pp. 3-8. Recuperado el 10 de mayo de 2014 en <http://www.visitmichoacan.com.mx/pdf/programa-estata-turismo-2012-2015.pdf>
- Secretaría de Turismo [Sectur] Morelia. (2012). *Plan Municipal de Desarrollo*. Recuperado el 20 de septiembre de 2014 en <http://morelia.gob.mx/pdfs/Gobierno/Plan%20de%20Desarrollo%20Municipal.pdf>
- Tapia, J. (2013). *La inseguridad pública: causas y consecuencias*. Pp. 103. Recuperado el 08 de mayo de 2014 en <http://www.elcotidianoenlinea.com.mx/pdf/18011.pdf>
- Tello, J. (2015). *Cifras reales del turismo*. Respuesta Michoacán. Recuperado el 3 de mayo de 2016 en <http://respuesta.com.mx/index.php/secciones/analisis/72-juan-tello/14684-durmieron-en-hotel-y-visitaron-michoacan-1-7-millones-de-turistas-en-2014.html>
- Vilalta, C. (2012). Los determinantes de la percepción de inseguridad frente al delito en México. Banco Interamericano de Desarrollo. P.p. 9-17. Recuperado el 23 de febrero de 2015 en <http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=37372713>