



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL
ESTADO DE QUINTANA ROO

DIVISIÓN DE DESARROLLO SUSTENTABLE

PERCEPCIÓN SOCIAL DE IMPACTOS DE LOS CRUCEROS EN COZUMEL

TESIS

**PARA OBTENER EL GRADO DE
LICENCIADA EN GESTIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS**

PRESENTA

JESSICA YAZMÍN CUPUL ROMERO

DIRECTOR DE TESIS

Dr. Romano Gino Segrado Pavón

COMITÉ DE SUPERVISIÓN

Mtra. María de Jesús Moo Canul

Mtra. María de Lourdes Moo Canul

Dra. Lucinda Arroyo Arcos

Dra. Cruz López Contreras



COZUMEL QUINTANA ROO, MÉXICO, AGOSTO DE 2024



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL
ESTADO DE QUINTANA ROO

Cozumel, Quintana Roo, a 15 de agosto de 2024

Con fundamento en los artículos 4, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44 y 45 del Reglamento de Titulación de la Universidad Autónoma del Estado de Quintana Roo, los miembros del Comité de supervisión de **tesis** denominado: **“Percepción Social de los Impactos de Cruceros en Cozumel”**, elaborado por la C. Jessica Yazmín Cupul Romero (matrícula 20-26096), otorgamos nuestra anuencia y aprobación del documento de tesis presentado, como requisito para obtener el grado de:

Licenciada en Gestión de Servicios Turísticos

Atentamente

COMITÉ DE TESIS

DIRECTOR: Dr. Romano Gino Segrado Pavón

SUPERVISORA: Mtra. María de Jesús Moo Canul

SUPERVISORA: Mtra. María de Lourdes Moo Canul

SUPERVISORA: Dra. Lucinda Arroyo Arcos

SUPERVISORA: Dra. Cruz López Contreras

Cozumel Quintana Roo, México, Agosto 2024

Agradecimientos

A Dios por haberme permitido llegar y culminar a esta etapa académica, por nunca dejarme sola, brindándome sabiduría, fortaleza y salud en cada paso de mi camino académico.

Gracias a mi familia, por siempre creer en mí y apoyarme en cada decisión. A mis tíos y primos que me brindan sin duda su apoyo incondicional.

Gracias a mis queridos amigos que conocí en esta etapa universitaria, por enseñarme que no todo se trata de obtener la mejor calificación, si no, también de disfrutar, reír y compartir grandiosos momentos.

Gracias a la vida por mostrarme lo bonito que es vivir y lo justo que puede llegar hacer.

Toda mi gratitud a mis profesores de mi trayecto académico en la Universidad Autónoma del Estado de Quintana Roo, UQROO Campus Cozumel, quienes me guiaron en este camino de enseñanzas, han sido fundamentales en mi crecimiento académico y profesional. A mi asesor de tesis, el Dr. Romano Gino Segrado Pavón, que siempre estuvo para apoyarme y guiarme, enseñándome y dejando grandes enseñanzas.

Deseo que estos agradecimientos reflejen mi respeto y aprecio por cada uno de ustedes.

Dedicatoria

La presente tesis está dedicada a mi abuela paterna Mariana, aunque no esté físicamente conmigo, sé que desde donde este siempre me estará guiando y cuidando siempre., por jamás olvidarse de mí, encontró la manera de asegurar que yo cuente con un apoyo económico para mis estudios, es una de mis motivaciones para seguir adelante.

A mi amada mascota Chiquis, que nunca me ha abandonado, quedándose a mi lado en mis desveladas, momentos difíciles como felices, es una fortaleza que siempre ha estado presente.

A mis hermanos, Ana, Saúl y Arturo, a cada uno de ellos por su apoyo incondicional, ellos quienes se unieron para lograr mi objetivo, levantándome y dándome ánimos en los momentos más difíciles en mi andar, recuerdo cada momento difícil y el que ellos nunca me hayan dejado sola, son mis pilares fundamentales para no rendirme.

A mi madre María Natividad Romero Herrera., que me enseñó que con poco también se puede salir adelante, me ha enseñado a luchar y no rendirme, que la vida se gana con esmero, por dedicarme tiempo y amor.

A mis padres María y Adriel, que, pese a no tenerlos juntos, supieron brindarme sus enseñanzas, han dejado huella importante en mi vida, esta tesis es mi manera de agradecer por todo lo que han hecho por mí.

A mi novio Eduardo, que siempre ha sido mi apoyo emocional, mi descanso y apoyo en momentos estresantes, gracias por estar a mi lado y creer en mí.

Contenido

Agradecimientos	i
Dedicatoria.....	ii
Tabla de Gráficos.....	3
Tabla de Ilustraciones.....	4
Resumen	5
<i>Abstract</i>	6
Introducción	7
Capítulo I Percepción Social.....	14
1.1 Marco conceptual	14
1.1.1 Percepción	14
1.1.2 Impactos.....	14
1.1.3 Cruceros.....	15
1.2 Marco Referencial.....	16
1.2.1 Impacto del turismo de crucero: República Dominicana.....	16
1.2.2 Impacto del turismo de cruceros en Valencia.....	17
1.2.3 Impacto local y regional del turismo: Progreso, Yucatán.....	18
1.2.4 Gasto de los pasajeros de cruceros al Caribe colombiano.....	19
1.3 Marco teórico.....	20
1.3.1 Percepción turística de residentes: Teoría del Intercambio Social ...	21
1.3.2 Percepción turística de residentes: una revisión metodológica	22
1.3.3 Percepción de los impactos del turismo: Mar del Plata (Argentina) .	24

1.3.4	Palmas de Gran Canaria ante el turismo de cruceros.....	25
Capítulo II	Método	27
2.1	Contexto socioeconómico.....	27
2.2	Principales atractivos turísticos	28
2.3	Técnica de recolección de datos	28
2.4	Diseño del Instrumento.....	29
2.5	Alcances y Limitaciones	30
Capítulo III	Resultados	31
3.1	Características descriptivas.....	31
3.2	Impactos sociales de los cruceros.....	37
Discusión	46
Conclusión	48
Referencias.....		50
Apéndice.....		53

Tabla de Gráficos

Gráfica 1	Sexo de informantes	31
Gráfica 2	Edad de informantes	32
Gráfica 3	Origen de los informantes (Cozumel).....	33
Gráfica 4	Tiempo de residencia en Cozumel	34
Gráfica 5	Trabajo en el sector turístico.....	35
Gráfica 6	Cinco años de trabajo en el sector turístico	36
Gráfica 7	Incremento de ingresos familiar por cruceristas.....	37
Gráfica 8	Aumento monetario por desembarco de cruceristas	38
Gráfica 9	Contacto con cruceristas	39
Gráfica 10	Impactos sociales	40
Gráfica 11	Beneficio por desembarco de cruceros.....	41
Gráfica 12	Actividades por mejorar	42
Gráfica 13	Impacto ambiental	43
Gráfica 14	Incremento a la economía local.....	44
Gráfica 15	Medios de comunicación	45

Tabla de Ilustraciones

Ilustración 1	Sexo y Edad	53
Ilustración 2	Residencia y antigüedad	54
Ilustración 3	Trabajo.....	55
Ilustración 4	Ingreso y desembarco.....	56
Ilustración 5	Crucero e impacto	57
Ilustración 6	Desembarco y actividades	58
Ilustración 7	Ambiente y economía.....	59
Ilustración 8	Medio de comunicación	60

Resumen

Los cruceros general múltiples impactos positivos y negativos en aquellos destinos a los que arriban, que son magnificados cuando se trata de islas como Cozumel, cuya economía depende ampliamente de la actividad turística, donde gran parte de la población tiene empleos o económicamente depende directa o indirectamente, por lo que la percepción social de los impactos es un aspecto importante. El objetivo de la investigación fue evaluar la percepción social de los impactos de cruceros en Cozumel. Se realizó un estudio cuantitativo, descriptivo, por medio de una encuesta en redes sociales, a una muestra de conveniencia, durante 2023. Como resultados, la mayoría de los informantes respondió que los cruceros benefician a la economía local, permiten buenos empleos y mejor calidad de vida, aunque algunos aspectos ambientales deben cuidarse. Estos resultados permitirán diseñar mejores estrategias para la gestión de impactos de los cruceros y atender las preocupaciones sociales.

Palabras clave: turismo, isla, cruceros, impactos.

Abstract

Cruise ships generate multiple positive and negative impacts in those destinations where they arrive, which are magnified when it comes to islands such as Cozumel, whose economy depends largely on tourism activity, where a large part of the population has jobs or is directly or indirectly economically dependent, so the social perception of the impacts is an important aspect. The objective of this research was to evaluate the social perception of the impacts of cruise ships in Cozumel. A quantitative, descriptive study was conducted by means of a survey in social networks, to a convenience sample, during 2023. As results, most of the informants responded that cruise ships benefit the local economy, allow good jobs and better quality of life, although some environmental aspects must be taken care of. These results will make it possible to design better strategies for managing the impacts of cruise ships and to address social concerns.

Key words: *tourism, island, cruise ships, impacts.*

Introducción

El turismo es la primera actividad turística en la isla, teniendo como uno de sus segmentos los cruceros, estos causan grandes impactos para Cozumel, porque genera beneficios económicos y sociales para la comunidad y empresas locales, como rentadoras, operadoras turísticas, restaurantes, prestadores de servicios, etc., así mismo, la Isla se beneficia porque constantemente es recomendado por los cruceristas, posicionando a la Isla de Cozumel en uno de los lugares con más arribos en el caribe mexicano.

Los cruceros generan impactos para Cozumel, porque implican beneficios económicos y sociales para la comunidad y empresas locales, como rentadoras, operadoras turísticas, restaurantes, prestadores de servicios, etc., así mismo, la Isla se beneficia porque es recomendada por los cruceristas. La Isla tiene tres muelles para el desembarco de cruceros: 1) Punta Langosta, 2) SSA México, 3) Puerta Maya; además existe un muelle de carga y un muelle fiscal de pasajeros, donde operan dos compañías navieras: Ultramar y Winjet.

Los indicadores del turismo con respecto a cruceristas en Cozumel Quintana Roo, establecen que se recibió un total de 3,551,179 pasajeros y 1,221,132 tripulantes, en 2019. Las navieras que acostumbran a arribar a Cozumel son: Princess Cruises, Holland America Line, Crystal Cruises Inc, Carnival Cruise Line, Celebrity Cruises, Aida Cruises, Silver Sea Cruises Ltd, Royal Caribbean, Oceania Cruises, Norwegian Cruises Line, Disney Cruises (SEDETUR, Indicadores Turísticos Enero - Diciembre 2019, 2022) (Sotelo & de León Loza, 2019).

Las rutas de cruceros de Cozumel tienen competencia entre las líneas de cruceros porque están representada por estrategia y diferenciación de productos, las navieras que desembargan se destacan ofreciendo servicios de lujo, organizaciones

de diversos eventos, comidas de calidad, excelentes instalaciones, etc. Cozumel, presenta tres terminales portuarias, de uso exclusivo para el arribo de cruceros, además de una terminal para transbordadores de pasajeros y otra para vehículos motorizados terrestres y suministros de productos (Franco, 2020).

El perfil del crucerista parte desde la percepción de satisfacción y el costo del viaje, las edades parten desde los 13 años en adelante, posicionando que la mayoría de los cruceristas son estadounidenses y canadienses, la tarifa promedio del pasaje en crucero es de US\$ 4,273 por persona, el gasto diario a bordo registra un promedio de US\$ 62. (Cuellar-Rio & Kido-Cruz, 2008). El turismo de cruceros es un modelo de la economía a escala, involucra: transporte, alojamiento, restauración y atractivos, es así como actualmente un crucerista es atraído y puede encontrar diversas atracciones (Guzmán, 2017).

Durante las seis a ocho horas promedio que un crucero atraca en los puertos turísticos de Cozumel, parte de los cruceristas desciende de las embarcaciones y realizan distintos consumos, tales como excursiones terrestres y marinas, compras de artesanías, joyas y ropa. La tripulación de los cruceros también consume comidas y bebidas, ropa y entretenimientos diversos, al descender de las embarcaciones. Por último, el barco en sí mismo también requiere servicios portuarios por gestiones de pasajeros, muellaje, remolcadores, *tenders*, lanchas pasa cabos, manejo de residuos, suministros de alimentos y bebidas, recolección de basuras sólidas.

El consumo adicional generado por los cruceristas representa un ingreso económico importante, que resulta en crecimiento local y mejora de la calidad de vida (Brida, Buskein, Garrido, Tealde, & Zapata, 2010). Los visitantes de cruceros que arriban a Cozumel permanecen un promedio de seis a ocho horas, que implica poco tiempo disponible para realizar actividades de recreación o entretenimiento, entre las principales opciones ofertadas como atractivos: Parque Nacional Arrecifes de

Cozumel, parques temáticos, clubes de playa, zona arqueológica de San Gervasio, compra de artesanías y souvenirs (González Damián & Ramón Delgado, 2019).

La isla de Cozumel recibe los beneficios de múltiples formas, pero en general existe una derrama económica, dinamización de la economía, aumento del producto interno, formalización del comercio, aumento de nómina de los trabajadores involucrados. También se generan nuevas formas de producción y comercialización, por motivos de la como la adquisición de productos para comerciar con los turistas. De esta forma, la población obtiene mayores ingresos económicos, aunque generalmente de forma moderada, con las visitas de cruceros, ya que depende de la temporada, la cantidad de cruceros, el descenso de los cruceristas, la temporalidad que permanecen y los lugares y actividades que realizan (Hernández, 2013).

En la contraparte, los cruceros generan un impacto negativo a la ecología de los océanos, al momento de su arribo derraman cantidades importantes de litros de aguas residuales y desechos. Los arrecifes de coral suelen ser afectados por los cruceros, al estropear el hábitat de muchas especies marinas. Los ruidos causados por los motores de hélices de los cruceros son dañinos para los peces causándoles pérdida de audición de manera temporal o permanente, así como un estrés para aquellas especies no acostumbradas al ruido causando el alejamiento o abandono de su zona de hábitat (Eimerich, 2018).

Cuando arriban dos o más cruceros de forma simultánea, se genera una concentración de pasajeros, de taxistas y de comerciantes, por lo que los residentes se han adaptado y prefieren evitar el centro urbano cercano a los muelles internacionales, lo que sugiere una actitud o predisposición negativa a la actividad de los cruceros, aunque es necesario evaluar esta situación de forma profunda con una investigación exclusiva. (Brida, Buskein, Garrido, Tealde, & Zapata, 2010) En cuanto a los residentes vinculados al sector turístico, la expectativa generada por cada temporada es grande, con la llegada de los cruceros, los comerciantes

se prestan a hacer mejoras en sus locales comerciales y a mejorar sus servicios (Brida, Buskein, Garrido, Tealde, & Zapata, 2010).

Las percepciones de los residentes hacia al turismo de cruceros tiene varios factores como el ingreso, tiempo de residencia en el lugar, contacto con los turistas, edad, participación de los residentes en la actividad turística, nivel de desarrollo del turismo, el desarrollo económico de la comunidad y las diferentes zonas turísticas, la distancia a la que viven los residentes de las áreas turísticas. Mientras los residentes tengan mayor tiempo en el área turístico, es más fácil obtener su percepción al desarrollo turístico de cruceros (Jurowski & Gursoy, 2004) (Brida, Riaño, & Zapata Aguirre, 2012).

En este trabajo de investigación se buscó responder la siguiente pregunta, ¿Cuál es la percepción de los residentes con respecto a los impactos de los cruceros que arriban en Cozumel?

Esta investigación es importante para determinar los impactos de los cruceros que abarcan en diferentes aspectos, como lo son ecológicos, económicos y sociales, se podrá determinar situaciones y medidas para mejorar la calidad de un servicio, así como la implementación de nuevos proyectos para tener una mejora continua en el entorno turístico. Se podrá ver maneras de incrementar la economía en Cozumel, en caso contrario los prestadores de servicio, empresas, restaurantes, entre otros, seguirán en la mismo ámbito y metodología de implementación de servicios, teniendo factores negativos, como perdidas de dinero y provocaciones negativas al medioambiente.

Fue conveniente realizar este proyecto de investigación para mejorar la calidad de los servicios que brindan los empleados, porque actualmente el turismo de cruceros es una de las actividades turísticas con mayor crecimiento en todo el mundo, entonces si se implementan nuevos proyectos e ideas, se podrá obtener un margen

alto en visitas, dinero, ocupaciones y sitios recomendados por parte de los cruceristas.

Actualmente los cruceros impactan en todos los sectores económicos, tanto de la localidad en la que se desembarcan como de los lugares de origen de los visitantes que se convierten en promotores del lugar visitado. Se tiene en cuenta que igual tiene tres tipos de efectos: impacto directo, impacto indirecto e impacto inducido, que involucran cantidades de dinero. El efecto directo se produce por la interrelación directa entre vendedor (residente) y comprador (turista) por la venta de cualquier producto o servicio a los cruceros, tripulación o pasajeros, mientras que los efectos indirectos se originan en las compras de los proveedores (vendedores), como son los productos adquiridos a otras instituciones. Los efectos inducidos se originan cuando los residentes que recibieron el dinero de los gastos causados por los cruceristas vuelven a consumir al nivel local, con nuevas compras o consumos receptores de los gastos directos e indirectos (vendedores residentes o proveedores) incrementan sus ingresos y realizan nuevas compras asociadas o no al turismo de cruceros (Brida, Buskein, Garrido, Tealde, & Zapata, 2010).

La actividad relacionada con un máximo de ocho horas a Cozumel es posible que esté beneficiando directamente a agencias turísticas de nuestro país e indirectamente o en forma secundaria, a otras empresas o comercios. El gasto del crucerista influye en la economía local, dependiendo del tiempo que permanezca en el destino, esta es una variable fundamental para evaluar los impactos económicos, por otra parte, mientras más cruceristas lleguen al destino, más gasto se realizará allí (Dwyer, Forsyth, & Spurr, 2004).

Según la Asociación Mexicana de Agentes Navieros A.C. (AMANAC), la industria de cruceros aporta un promedio anual de 550 millones de dólares a México, con 3000 cruceros que arriban a distintos puertos del país, tanto del Atlántico como del Pacífico, Caribe y Golfo de México, dentro de los cuales Cozumel es el primero en actividad de arribos, por su ubicación en las rutas del Caribe. De acuerdo con las

estadísticas del Banco de México, un crucerista gasta en promedio \$103.00 dólares en cada destino al cual desciende, aunque en Cozumel son aproximadamente \$119.00 dólares (Onofre, 2019).

Por otra parte, la empresa *Business Research & Economic Advisors* BREA (2018) analizó que el impacto económico directo del turismo por cruceros en Cozumel es casi de \$500 millones de dólares norteamericanos, un promedio de 7,500 empleos directos y alrededor de \$50 millones de dólares en salarios. Adicionalmente, se evaluó el gasto promedio de cada tripulante de crucero que desciende a Cozumel y se determinó en \$67 dólares norteamericanos, con un total anual de más de 45 millones de dólares (Palafox & Vilchis-Onofre, 2019).

Los trabajadores que radican como prestadores de servicios en el área turística son un elemento primordial, es importante que ellos cuenten con una motivación laboral, capacitaciones y oportunidades laborales. Chiavenato (2000), afirma que la motivación se relaciona con la conducta humana, el esfuerzo que le ponga el trabajador hará lograr y cumplir todas las metas de la organización, así como las necesidades individuales que incentiva al individuo a realizar actividades que lograrán cumplir su objetivo.

Los impactos ambientales producidos por los cruceros no solo se limitan a la contaminación de mares y atmósfera sino en otros factores como lo son la construcción o ampliación de puertos muelles diques y terminales de pasajeros, un ejemplo de esto es la construcción del cuarto muelle en Cozumel (Luna Buades, 2012). Al construir nuevas infraestructuras se provoca daños como: cambio de hábitat de especies, pérdida de biodiversidad, alteración del paisaje, pérdida de calidad de las aguas de la zona, modificación de la intensidad y dirección de las Corrientes, perturbación acústica y vibración en el medio marino. Todo esto repercute en la biología marina, ya que al cambiar su hábitat natural la vida de las especies se ve alterada y es posible una pérdida de biodiversidad (Garbe, 2018).

Las hipótesis propuestas fueron las siguientes:

H0: La percepción de los residentes de Cozumel con respecto a los impactos de cruceros es neutral.

H1: La percepción de los residentes de Cozumel con respecto a los impactos de cruceros es positiva.

El objetivo general fue revelar la percepción de los residentes de Cozumel con respecto a los impactos de cruceros y los objetivos específicos: 1) Determinar los factores más importantes que influyen en la percepción y; 2) Analizar los distintos tipos de percepción de los residentes de Cozumel.

En esta investigación se aplicó el método cuantitativo, como un estudio aplicado, con la técnica de encuesta digital en las redes sociales, dirigida a personas que trabajan únicamente en el sector turístico, con edad de 18 años en adelante. El tipo de muestreo fue de conveniencia, ya que se consideró a todas aquellas personas que prestan un servicio turístico en Cozumel, sin considerar si son o no originarios. Las principales variables para medir fueron: 1) Sexo, 2) Edad, 3) Tiempo de estadía en Cozumel, 4) Años trabajando en el sector turístico, 5) Actividades realizadas, 6) Percepción del turismo de cruceros.

Los datos recolectados fueron analizados con el software estadístico JASP, con pruebas estadísticas descriptivas e inferenciales, incluido el análisis factorial exploratorio. Los resultados se presentan en el documento.

Capítulo I Percepción Social

1.1 Marco conceptual

Se presentan y analizan las palabras más importantes para este estudio: percepción, impactos, cruceros, según la comprensión de distintos autores.

1.1.1 Percepción

Para Abbagnano (1986), es la visión del mundo de los grupos sociales, donde el sujeto y sociedad tienen un papel activo con respecto a cada tipo de grupo social, con ello intervienen los gustos, preferencias, prioridades, cualitativas y cuantitativas).

Según Cojen (1974), se suele utilizar mucho la percepción con base en la experiencia, con ello se desarrolla una cualidad innata que permite generar evidencias para interpretar la realidad, como las características cualitativas hacia a un tipo de grupo social.

Para Melgarejo (2002), la psicología es la base de este concepto, que se estructura entorno de los factores sociales y culturales, como son creencias, actitudes, preferencias, opiniones, roles o clasificaciones.

1.1.2 Impactos

Según Bonilla (2007), es un efecto negativo a causa de una modificación, acción o suceso, aunque también puede ser el resultado final de un producto debido a la sociedad. Es la consecuencia de los efectos de un proyecto, es decir, consecuencias no previstas.

Para Larru (2007), es la causa de largo plazo que es efectuado de manera positiva o negativa, según este sea el caso, de una manera directa o indirectamente ya sea este de forma intencional o no intencional, para cualquier situación natural o social.

En la definición oficial de la Real Academia Española (2023), la acepción más aplicada está referida a que son las consecuencias que se ven dirigido al medioambiente, causando severas modificaciones irreversibles.

Para Simancas y Parra (2016) se entiende como la intervención generada de manera no intencional o intencional, conllevando a ser reversible o irreversible según sea el caso, que también puede ser positiva o negativa.

Finalmente, para Bonilla (2007), es el efecto de una acción que es causada por algo o alguien, que puede alterar o tener consecuencias de corto o largo plazo con daños reversibles o irreversibles, ya sea al entorno ecológico, social, cultural o económico.

1.1.3 Cruceros

Según Espinet, Fluvià, Oliveras y Rigall (2016), es un servicio marino que realiza escala a varios puertos evitando el estacionamiento del turismo, ya que cuenta con un itinerario programado de múltiples escalas, donde el alojamiento principal es la propia embarcación.

Para Casado (2014) es una embarcación con turistas que viaja por diferentes destinos de litoral, y se considera un producto clave para el crecimiento turístico de los puertos donde arriba.

Para Lastre Sierra, Cruz Chávez, Ziritt Trejo, Moreno Freites, & Castellano (2019), son una forma de viajes realizados en barcos que tienen amplia capacidad de pasajeros, donde se realizan viajes a distintas partes del mundo de manera placentera, diferentes y especiales para conocer otros destinos.

1.2 Marco Referencial

En este apartado se presentan los artículos científicos relacionados en este estudio, como estudios de casos que orientan el método y la comparación de resultados. Se eligieron aquellos publicados en los últimos diez años, con una búsqueda en Google Académico.

1.2.1 Impacto del turismo de crucero: República Dominicana

En el artículo “Impacto económico del turismo de crucero: caso República Dominicana” del autor Acosta Guzmán (2017), realizado en la República Dominicana por medio de una encuesta de gasto a pasajeros y datos oficiales de carácter económico, que genera múltiples impactos con origen en una industria de consumo muy poderosa y rentable, que tiene ventajas sobre el turismo convencional de alojamiento hotelero, con segmentos diversificados.

La investigación tomó como base los años 2010-2014, donde se consideraron la llegada de pasajeros vía marítima, en este caso el autor contempló los puertos: Santo Domingo, La Romana, Samaná y Puerto Plata. Los gastos promedio y distribución porcentual del gasto de los pasajeros de cruceros se contemplaron según estas categorías: comidas y bebidas, entretenimiento, transporte local, souvenirs/regalos, tours y otros gastos.

El turismo de cruceros es diferente al turismo convencional, ya que no existe pernoctación, está dirigido hacia destinos específicos, tiene planificación masiva, hay exenciones de impuestos que le dan ventajas competitivas contra el turismo de alojamiento, ya que el crucerista obtiene más destinos por un mismo precio.

Actualmente República Dominicana es un sector competitivo en el ámbito económico porque se ha visto que cuando un crucero desembarca por más de un día, las ganancias son altas, el turista puede hacer un incremento monetario, llegando a invertir en diferentes actividades o lugares de tour en la ciudad, pero lo

que se pretende es poder tener más oportunidades de desembarcos de días que de horas. El turismo de cruceros se enfoca en economía de escala, pues tiene una alta capacidad de transportación y alojamiento en simultáneo (Acosta Guzmán, 2017).

1.2.2 Impacto del turismo de cruceros en Valencia

En el artículo “Impacto del turismo de cruceros en Valencia” de Lozano Arenes, realizado en la ciudad de Valencia, por medio de las técnicas de entrevista y encuesta, se evalúa la situación actual del turismo de cruceros en la ciudad de Valencia (2020).

La encuesta fue realizada durante 2019, en el puerto de Valencia, con una muestra de 300 cuestionarios totales (200 a turistas y 100 a residentes). El instrumento presentaba 20 preguntas y estaba dividido en tres partes, una dirigida para los cruceristas, otra para los residentes y otra general para todos los encuestados. La estructura era una parte de generalidades de los encuestados, motivación del viaje, beneficios y perjuicios que podría causar el viaje, entre otras preguntas.

Como resultados, el nivel de ingresos de los cruceristas es medio alto, por lo que el mercado del turismo de la ciudad de Valencia es reducido, aclarando que la mayoría de los cruceristas solo arriban los cruceros porque suelen haber promociones en paquetes accesibles, por lo que cada año se suele ser un poco más competitivo en promociones para ampliar a nuevos cruceristas a nivel nacional e internacional.

Se muestra que el perfil del turista ha cambiado en el transcurso de los años, porque se ve un notorio cambio, muchos suelen arribar un crucero por actividad de ocio y entretenimiento, a comparación de años anteriores que era más por motivo de trabajo. El Puerto de Valencia es un destino en crecimiento, cuenta con múltiples fortalezas para ser un destino principal de cruceros, por su infraestructura, actividades y calidad del servicio al turista (Lozano Arenes, 2020).

1.2.3 Impacto local y regional del turismo: Progreso, Yucatán

En el artículo “Impacto local y regional del turismo: progreso, Yucatán México” de los autores Nel-lo Andreu, Campos Cámara y Sosa Ferreira (2016), realizado en “Progreso, Yucatán”, por medio de un guion de entrevista, se argumenta una serie de puntos, como es la satisfacción del turista y las comparaciones con otros puertos.

Los autores no detallan las preguntas ni cantidad de entrevistas realizadas, solo recalcan que fueron aplicadas a un sector de tour de operadores turísticos en el puerto de Progreso, Yucatán, mencionaron que una herramienta para la obtención de más información fue vía páginas web, el objetivo de esta entrevista es conocer la realidad de las implicaciones de la actividad crucerística en el puerto de Progreso.

Las entrevistas no fueron programadas, porque fueron durante una excursión a la que fueron invitados los autores por parte del tour operador, donde entrevistaron a los prestadores de servicios y los turistas que se efectuaron en Progreso, mencionan que la encuesta no tiene validez estadística, ni fueron concebidas como tales, sino que se quería conocer la impresión de algunos de los implicados, el contacto inicial se hizo a través de un breve correo electrónico de presentación y petición de entrevista, como no fue una entrevista programada y además se realizó en corto tiempo, los autores omiten una serie de datos importantes para la validación de resultados.

En el Puerto solo dos días a la semana se cuenta con desembarque de cruceros (no los mismos días a la semana, ya que varían), entonces esos días de desembarque se observa un notorio cambio, la mayor parte de la población obtiene ganancias económicas, pero, de igual manera busca mejorar la calidad del servicio al crucerista, puesto que actualmente se ve un lado ventajoso por parte los puertos del Caribe mexicano al de Progreso, porque no se cuenta con muchos atractivos y las playas no son tan buenas como las del Caribe mexicano, también porque la cantidad de turistas que se quedan en tierra es muy baja, considerando que los que

descienden de los cruceros son de un nivel adquisitivo y cultural relativamente bajo, en cambio en los otros puertos del Caribe los perfiles y condiciones son distintas.

En la población muchos ven ventajas económicas, pero no todos piensan lo mismo, algunas personas piensan que no les genera ganancias buenas, porque en el Puerto de Progreso necesita poner e incentivar mejoras rápidas para el lugar (Nello Andreu, Campos Camara, & Sosa Ferreira, 2016).

1.2.4 Gasto de los pasajeros de cruceros al Caribe colombiano

En el artículo “Impactos económicos del turismo de cruceros: un análisis del gasto de los pasajeros de cruceros que visitan el caribe colombiano“, de los autores Brida, Buskein, Garrido, Tealde, Aguirre realizado en Cartagena de Indias, Colombia, por medio de una encuesta con cuestionarios, se argumenta sobre el perfil del turista con base a los gastos que realiza cuando desembarca a la ciudad (2010).

Un cuestionario de 23 preguntas en idioma español e inglés se aplicó a cruceristas al momento previo de regresar a su embarcación, durante los meses finales de 2009. La estructura estaba organizada en cuatro secciones:

- 1) Información sociodemográfica: edad, estado civil, nivel de educación.
- 2) Características del viaje: motivos, forma de compra del viaje, viajero repetitivo.
- 3) Gastos: monto gastado a bordo por día, número de horas fuera del barco.
- 4) Satisfacción en cuanto a su estadía en los destinos.

El cuestionario fue aplicado a 1,361 pasajeros, que respondieron al 100% todas las preguntas requeridas. En el cuestionario se logró adquirir más información con base en 8 categorías de gastos, mismas que fueron divididas en dos, 4 categorías en servicios culturales, servicios médicos, gasto en café y transporte, 4 en gasto en guía turístico, comida y bebida, souvenirs y joyas.

Cartagena de Indias es una ciudad con muchos turistas por año, no se demuestra por cifras lo que gasta un turista, pero si en como lo que gasta, esto se determina por el tiempo de desembarque, edad, gustos, clima y tierra. El turista gasta dependiendo en la actividad que desee realizar, es decir, mientras más horas este en las tiendas locales paseando, es más probable que gaste más y deje ganancias monetarias a los locales, igual, influye mucho el ingreso económico con el que cuenta el turista, cuando son grupos grandes usualmente es donde se perciben gastos como lo son, alimentos, artesanías, alojamientos, actividades recreativas, etc. (Brida, Buskein, Garrido, Tealde, & Zapata, 2010).

Los gastos más importantes de los cruceristas son: guías de turistas, comida, y bebida, impuestos por persona, transporte local, arte local y artesanías. En cuanto al gasto realizado, un 47% de la muestra gastó menos de 20 dólares, un 18.2% gastó entre 20 dólares norteamericanos (USD por sus iniciales en inglés) y 40 USD, un 21.1% gastó entre 40 USD y 100 USD y un 7.8% gastó entre 100 USD y 200 USD (Brida, Buskein, Garrido, Tealde, & Zapata, 2010).

Las edades son una clasificación importante por lo que Cartagena de Indias percibe beneficios de los cruceros y con ello busca atraer más turistas en el Puerto, para los jóvenes se pretende crear nuevos paquetes de promociones como kit de parejas, para grupos o individuales, ya sea para visitar diversidad de lugares o realizar actividades, en cambio los de la tercera edad por lo general son los que menos desembargan por problemas climáticos (humedad, calor, etc.), no se puede mejorar el clima, pero se pretende tener mejoras en instalaciones aptas para ellos (Brida, Buskein, Garrido, Tealde, & Zapata, 2010).

1.3 Marco teórico

En este apartado se presentan casos aplicados de la Teoría del Intercambio Social y la Teoría de la Percepción Social, relacionados con la actividad turística en destinos.

1.3.1 Percepción turística de residentes: Teoría del Intercambio Social

El artículo "*Percepción de los residentes sobre los impactos del turismo en el Kilimanjaro: una integración de la Teoría del Intercambio Social*" del autor Dev Jani (2018), se realizó en áreas que rodean el Parque Nacional Kilimanjaro (KINAPA por sus iniciales en idioma inglés), que es el pico más alto de África. Este estudio utilizó un cuestionario estructurado como instrumento de recolección de datos, para analizar la percepción de los residentes sobre los impactos del turismo.

Esta encuesta estuvo dirigida a los residentes, los cuestionarios se distribuyeron convenientemente en el área de estudio durante los meses junio/julio del año 2016, la muestra fue de 180 cuestionarios, de los cuales 160 (89%) fueron contestadas correctamente y fueron válidas para analizar, algunos cuestionarios tuvieron que ser realizados de manera de entrevista, debido a que algunos residentes eran analfabetas, igualmente para facilitar el acceso a los residentes y crear una buena relación, se obtuvo una carta formal de las autoridades gubernamentales locales en las áreas respectivas y en ciertas situaciones el líder de diez células/administrador local presentó al investigador a los diferentes hogares (Dev, 2018).

Este cuestionario constaba de tres secciones, con niveles de medición nominal y ordinal:

1. Variables demográficas.
2. Preguntas sobre la participación en la industria del turismo y la participación en las decisiones.
3. Percepciones de impacto turístico, satisfacción y evaluación general del costo beneficio del turismo en línea con la Teoría del Intercambio Social.

Los resultados indican que los residentes que viven en la zona de investigación obtienen beneficios económicos del turismo al tener contacto directo con el turista, participan en la planificación turística tienen una percepción relativamente más

positiva de los impactos del turismo. Los residentes que radican fuera de la zona de investigación son los que menos tiene interacción con la toma de decisiones, así como relación al turismo . En conclusión, el turismo influye en la percepción de los pobladores según el nivel de interrelación que tengan con los visitantes (Dev, 2018).

En general, los residentes están satisfechos con el turismo y perciben que el turismo tiene más beneficios que costes. Aquellos que tienen relación directa con el turismo, interactúan con los turistas y obtienen beneficios económicos, tienen una opinión positiva del turismo, y los que no participan o no están en contacto con los turistas tienen mayor opinión negativa. Esto apoya la Teoría del Intercambio Social y también del contacto social y de la dependencia económica, sugiriendo que los residentes analizan los costos y beneficios para definir su percepción social y considerar los impactos (Dev, 2018).

1.3.2 Percepción turística de residentes: una revisión metodológica

El artículo “Residents’ Perception of Tourism: A Critical Theoretical and Methodological Review” del autor Monterrubio Cordero (2007), trata sobre las diferentes percepciones que tienen los residentes respecto el turismo, utilizando como herramienta teorías y modelos de diferentes autores.

Los modelos importantes para la elaboración de este artículo para determinar la percepción son:

- Irridex de Doxey: este modelo teórico es considerado uno de los más importantes, realizado por Doxey (1979), consiste en cuatro etapas que varían en la percepción de los residentes: euforia, a apatía, luego a molestia, y finalmente a antagonismo.
- Ciclo de vida del destino turístico de Butler: se ha utilizado como modelo conceptual, consiste en seis etapas en la zona turística: intervención, desarrollo, consolidación, estancamiento, rechazar o rejuvenecimiento,

realiza un análisis con el fin de ser evolutivas en el desarrollo de un destino turístico a partir de los cambios en el crecimiento de los visitantes (turistas).

- Matriz dinámica de Butler: encuentra varias opciones con referente a las opiniones del lugar de investigación, mismas que pueden cambiar variedad de direcciones.
- El marco de Dogan: se centra en las actitudes de los impactos del turismo, es decir, a medida que las actitudes sean positivas o negativas, se logran determinar la percepción del residente.
- Ap y el marco de Crompton: necesita evidencia empírica, utiliza cuatro estrategias para determinar el comportamiento hacia los impactos turísticos: abrazo, tolerancia, ajustamiento, y retiro.

Existen factores que pueden influir en las actitudes de los residentes, ya que estos tienen opiniones diversas sobre el desarrollo turístico y los turistas, tales como el sexo, edad, lugar de nacimiento, nivel de educación, duración de la residencia etc., variables como contacto turista-residente, dependencia económica, conocimiento sobre turismo, etc. (Monterrubio Cordero, 2007).

En múltiples investigaciones los resultados son contradictorios, con estudios de casos, no existen escalas de medición que se pueden comparar o no se han desarrollado adecuadamente, se aplican distintos criterios metodológicos y teóricos para el análisis de las percepciones acerca del turismo, por lo que es un área de amplio desarrollo (Monterrubio Cordero, 2007).

Actualmente existe una limitación y escasez de información teórica para las generalizaciones, mismas que detienen el proseguir una investigación de las percepciones de los residentes con respecto al tema del turismo. Igualmente es complicado porque para la obtención de información con el tema del turismo es más teórico que práctico, existen modelos teóricos como los que se mencionaron, todos tienen un enfoque diferente, para la obtención de las percepciones tiende a ser en gran medida de naturaleza exploratoria y descriptiva (Monterrubio Cordero, 2007).

1.3.3 Percepción de los impactos del turismo: Mar del Plata (Argentina)

En el artículo “Percepción de los residentes sobre los impactos del turismo. el caso de mar del Plata (Argentina)” de los autores Castellucci, Cruz y Barbini (2016), realizaron una investigación en el Mar de Plata (Argentina), dirigido únicamente a los residentes de la zona de estudio.

Este estudio fue de tipo mixto, con la técnica de encuesta, aplicada a una muestra aleatoria y representativa de hogares, por cuotas de sexo y edad, en 5 áreas definidas, con 160 casos en cada una, para un total de 800 cuestionarios, aplicados en 2013, constó de tres bloques temáticos donde se consideraron: 1) perfil sociodemográfico, 2) visión del espacio local y 3) gobernanza turística. Esta investigación realizó un análisis univariado, siendo este de carácter exploratorio y descriptivo.

El turismo impulsa las inversiones públicas y privadas en los destinos, aunque existe aspectos negativos como la inflación o el aumento del costo de vida, pero con la contraparte de mejora en la calidad de vida para los residentes, que también reconocen el aumento de las actividades recreativas y culturales, así como la inseguridad y el aumento de los vicios y problemas de convivencia (Castellucci, Cruz, & Barbini, 2016).

Actualmente la interacción con el turista es algo complicado porque en las temporadas altas existe una alta demanda con los establecimientos, casi todos están llenos, dejando sin espacio la entrada a más turistas, hacienda que tenga quejas y una mala experiencia, también una mala interacción/comunicación hacia el residente que ofrece un servicio (Castellucci, Cruz, & Barbini, 2016).

En el tema medioambiental, la comunidad receptora está preocupada por la contaminación del agua, la basura y la masificación de los visitantes, pero no existe

una tendencia hacia el rechazo por estos motivos. En general, los anfitriones apoyan el turismo por los beneficios económicos, pero reconocen los efectos negativos en lo sociocultural y ambiental. Con estos resultados de impactos, las políticas públicas pueden orientarse a la atención a estas preocupaciones sociales para lograr un crecimiento turístico más equilibrado (Castellucci, Cruz, & Barbini, 2016).

1.3.4 Palmas de Gran Canaria ante el turismo de cruceros

En el artículo “Percepción de los residentes de las Palmas de Gran Canaria ante el turismo de cruceros”, de los autores Hernández Luis, Del Chiappa y Battino (2015), realizaron esta investigación centrándose en Puerto de La Luz y de Las Palmas, dirigiéndose a los ciudadanos de Las Palmas de Gran Canaria. Se realizó una encuesta en noviembre de 2013, hacia los trabajadores por su experiencia adquirida en su área laboral, tanto en trabajos anteriores y actuales.

La encuesta se aplicó mediante un muestreo aleatorio sistemático en los cinco distritos de Las Palmas de Gran Canaria, según el primer número impar de cada calle en cada uno de los distritos (Hernández Luis, Del Chiappa, & Battino, 2015). Se midieron características sociodemográficas, la percepción positiva y negativa de parámetros ecológicos, económicos, socioculturales, etc., todos vinculados al turismo de crucero. Para realizar la encuesta fue necesario que participaran con la edad de a partir de 16 años o más años, totalizando 467 cuestionarios completos (Hernández Luis, Del Chiappa, & Battino, 2015).

El turismo de crucero atrae más oferta laboral a los residentes, ayudando a contribuir con mayores beneficios que costos, mejora la seguridad de la ciudad, aumenta la disponibilidad social y cultural de los ciudadanos, decantan por evaluar positivamente los beneficios del turismo de cruceros en cuanto a las oportunidades laborales; el incremento de las posibilidades de intercambio cultural; o el aumento de la calidad de los restaurantes, hoteles y centros comerciales, así como un buen

posicionamiento de calidad de vida, etc. (Hernández Luis, Del Chiappa, & Battino, 2015).

Con base en los resultados obtenidos, se demuestra una escasa preocupación por los impactos negativos del turismo de cruceros, los residentes están dispuestos a apoyar el mayor desarrollo del turismo de cruceros en la ciudad, dar una buena imagen y atención a cruceros, sol y playa, centros deportivo y cultural, estos mismo opinan que los residentes de estos distritos deberían incentivar este tipo de turismo a través de subsidios o reducción de impuestos. Como aspectos negativos de los impactos, se considera que el turismo de cruceros no contribuye a la conservación del medioambiente, pero no consideran que incremente el costo de vida de los anfitriones ni que aumenta la contaminación del agua. Tampoco creen que se debe limitar la llegada de cruceros (Hernández Luis, Del Chiappa, & Battino, 2015).

Capítulo II Método

En este capítulo se presentan el área de estudio, la población, la técnica e instrumento de recolección de datos, el proceso realizado, los alcances y limitaciones.

2.1 Contexto socioeconómico

La isla de Cozumel está ubicada en el Caribe mexicano, a 19 kilómetros de la ciudad de Playa del Carmen; tiene una población de 88,626 habitantes, compuesta por 50.1% hombres y 49.9% mujeres y la principal actividad económica es el turismo, especialmente en el segmento marino, por el atractivo turístico de los arrecifes que se complementa con la cultura maya y diversos atractivos y actividades recreacionales (INEGI, 2020).

La economía de Cozumel depende en gran parte de la actividad turística, algo que se puede observar a simple vista por la mayoría de los visitantes. La oferta de actividades recreativas de buceo y esnórquel, recorridos turísticos alrededor de la Isla y las visitas a la zona arqueológica de San Gervasio son comunes. El arribo de cruceros destaca como una de las principales actividades dinamizadoras del comercio local.

Existen tres muelles de cruceros: 1) Terminal Marítima Puerta Maya, 2) Terminal Punta Langosta, 3) Muelle Internacional SSA, donde atracan empresas como Norwegian, Princess, Disney, Seven Seas, Carnival, Royal Caribbean y Celebrity. Todos estos muelles están ubicados en la zona centro de Cozumel, a la cual se puede llegar caminando, para un recorrido general de la ciudad. El idioma más común es el español, aunque en el centro se habla y entiende fácilmente el idioma

inglés. La moneda oficial es el peso mexicano, pero los dólares estadounidenses son aceptados por todos los comercios, con tipo de cambio variable.

Otra forma de acceder a la Isla es por medio del Aeropuerto Internacional de Cozumel y de los transbordadores de pasajeros, estos últimos tienen frecuencias diarias entre la Isla y el Continente, desde las 07:00 de la mañana hasta las 22:00 horas, por medio de las tres empresas que ofrecen el servicio. Esta es la forma más popular y económica de visitar Cozumel. Así, la Isla tiene tres segmentos importantes: 1) excursionistas de transbordador, 2) excursionistas de cruceros (denominados coloquialmente “cruceistas”), y 3) turistas que llegan por aeropuerto, aunque no existe suficiente información al respecto.

2.2 Principales atractivos turísticos

El principal atractivo turístico dentro del Parque Nacional Arrecifes de Cozumel es el sistema de arrecifes que se encuentra localizada dentro del Parque, en el cual se practican actividades tales como el buceo y esnórquel. También destaca el Área de Protección de Flora y Fauna Isla Cozumel, donde se realizan actividades recreativas y de pesca deportiva. Otros espacios naturales importantes son el Parque Ecoturístico Chankanaab, el Parque Estatal Punta Sur y el área estatal protegida Selvas y Manglares de Cozumel.

Como servicios de alojamiento, Cozumel cuenta con 74 hoteles y 4,952 habitaciones y más de cien restaurantes. La zona arqueológica de San Gervasio recibió a 130,075 visitantes durante 2023, mientras que no existen datos de la visita a las Áreas Naturales Protegidas (SEDETUR, 2023) (SEDETUR, 2023).

2.3 Técnica de recolección de datos

La investigación es de carácter cuantitativo con una recolección de datos para proceso estadístico, es descriptiva debido a que se describió la percepción social

respecto a los cruceros durante su estadía en Cozumel. Fue aplicada en un único tiempo, por lo tanto, es de tipo transversal . Tampoco hay relación entre variables, porque simplemente se analizaron las actividades comunes de la población en Cozumel y los datos se registraron de manera observable. (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018)

La muestra que se eligió para esta investigación se hizo por conveniencia, ya que se tomaron en cuenta únicamente aquellas personas que deseaban responder la encuesta que se aplicó por *WhatsApp* y Facebook, con el software *Microsoft Forms*, para lo cual uno de los requisitos fue que tuvieran la mayoría de edad, es decir 18 años o más. Otro criterio fue la no inclusión de turistas o visitantes, para efectos de esta investigación.

2.4 Diseño del Instrumento

Para la recopilación de datos de esta investigación, se aplicó la técnica de encuesta, con un instrumento de cuestionario en idioma español, dividido en dos secciones. La primera sección planteó preguntas de carácter demográfico como sexo, edad, ocupación, Cozumel Quintana Roo. En la segunda sección se presentaron los 15 ítems sencillos, adaptados en su contenido con las recomendaciones de pares de expertos, en donde se solicitó a los encuestados indicar su respuesta.

Se realizó una prueba piloto con 15 personas, para verificar la comprensión de las instrucciones y preguntas, la capacidad del software, la facilidad y tiempo promedio de respuestas. Se recibieron algunos comentarios y se hicieron los ajustes considerados adecuados antes de la encuesta definitiva.

2.5 Alcances y Limitaciones

Inicialmente se determinó aplicar la encuesta a una muestra representativa de 384 informantes, con base en la población actual de Cozumel, sin embargo, las personas no colaboraron según lo esperado, por lo que los cuestionarios recolectados sólo alcanzaron 159 respuestas correctamente realizadas sin errores ni omisiones, con un margen de error del 8% y un nivel de confianza del 78%. Los datos fueron analizados con el software *Microsoft Office*, opción *Excel* versión 365, con estadísticas descriptivas, no inferenciales.

A continuación, se presentan los resultados del cuestionario aplicado a los informantes que participaron en la encuesta, durante los meses de octubre y noviembre de 2023.

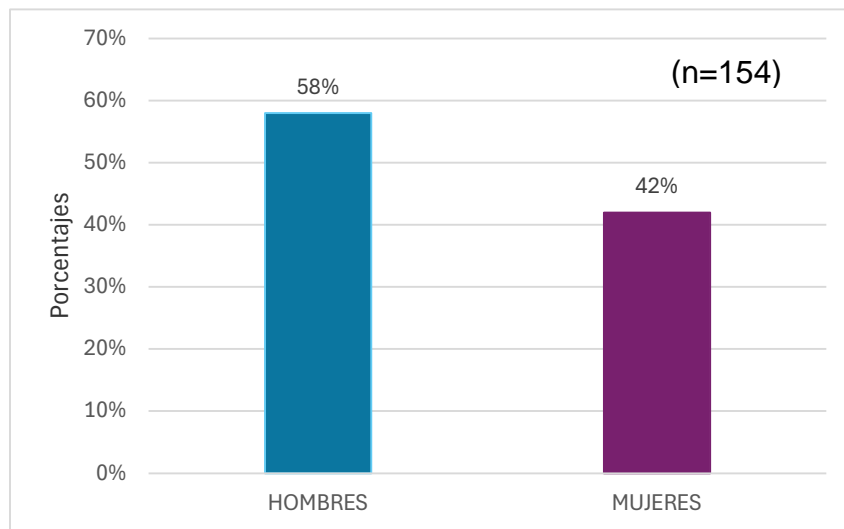
Capítulo III Resultados

Se presentan los resultados de la encuesta aplicada durante 2023 a residentes de la isla de Cozumel para evaluar la percepción respecto a los impactos de los cruceros.

3.1 Características descriptivas

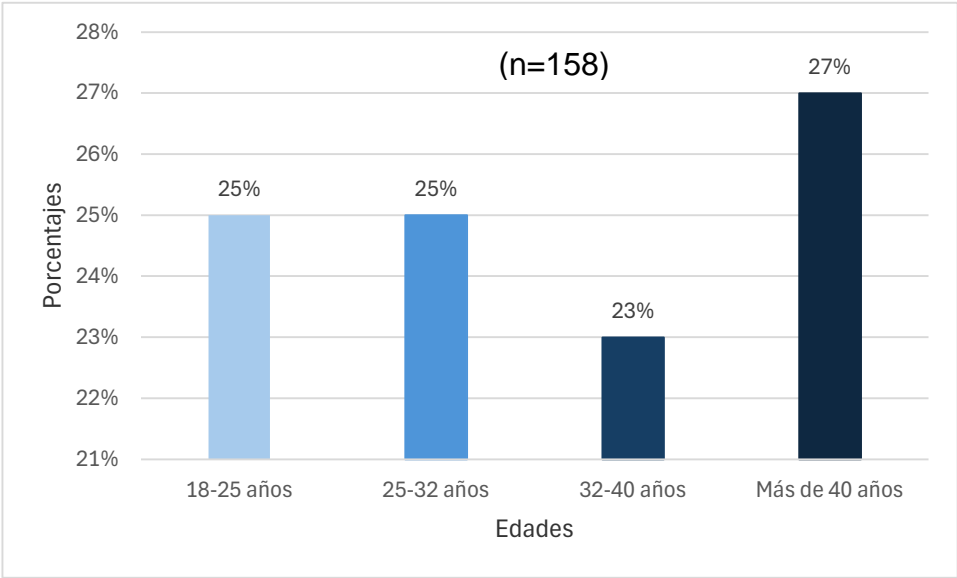
Los datos cuantitativos de la gráfica 1 indican del total de personas que respondieron la encuesta, 90 fueron hombres (58%) y 64 mujeres (42%), para un total de 154 respuestas recibidas.

Gráfica 1 Sexo de informantes



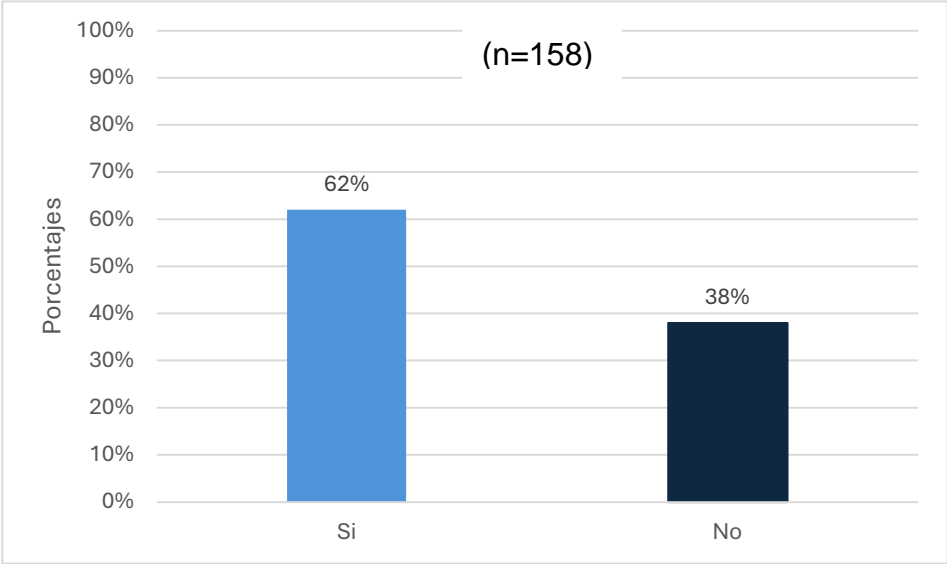
Según la gráfica 2, los estadísticos reportan que el rango de edad más frecuente para los participantes de la encuesta fue de “Más de 40 años” (27%, 42 personas); asimismo, los grupos de 18 a 25 años y de 25 a 32 años presentaron el mismo porcentaje (25%, 40 personas), mientras que el grupo de 32 a 40 años fue el menor (23%, 36 personas). El resultado de 158 respuestas refleja la generalidad de que son principalmente los jóvenes quienes están dedicados al trabajo vinculado a los cruceros.

Gráfica 2 Edad de informantes



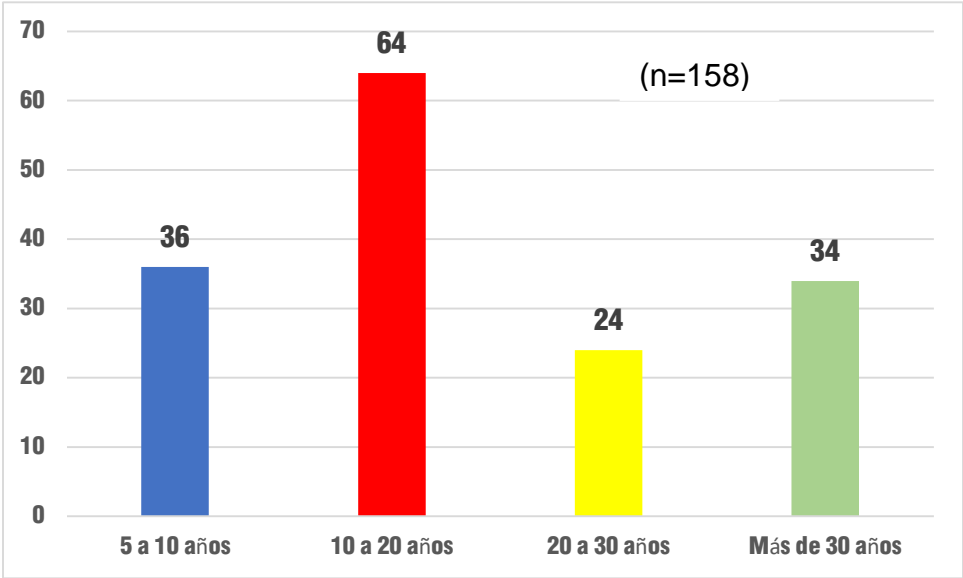
Respecto a si son o no residentes de originarios en la isla, se aplicó la siguiente pregunta: ¿Eres ciudadano nacido en Cozumel Quintana Roo? La gráfica 3 indica que el 62% (98 personas) es originario de la Isla, mientras que el 38% (60 personas), no nació en Cozumel, pero trabaja en el sector turístico vinculado a cruceros. En algunos casos, vienen de Playa del Carmen o Cancún.

Gráfica 3 Origen de los informantes (Cozumel)



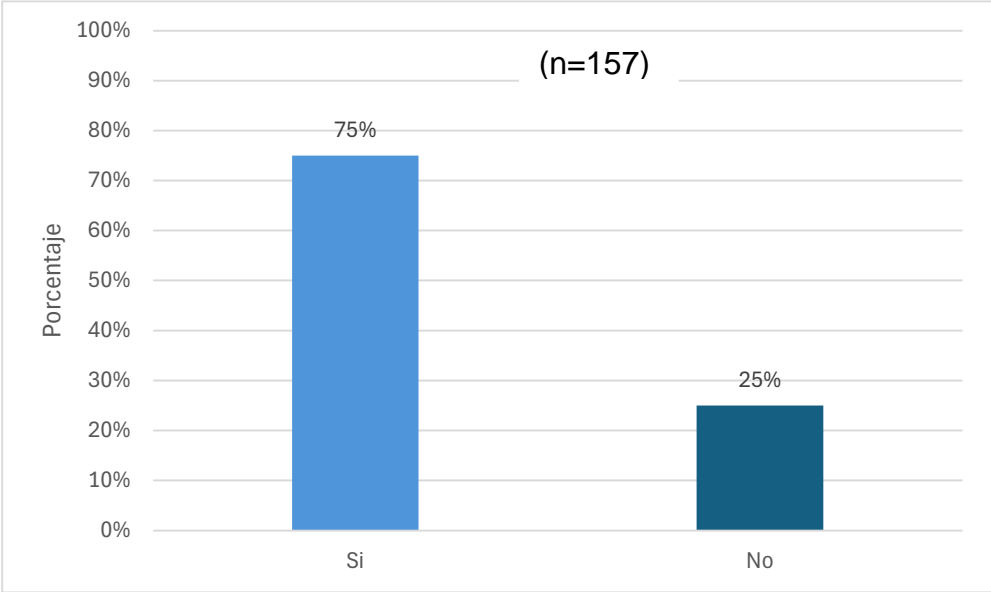
Se preguntó ¿Cuánto tiempo de residencia tiene en Cozumel? y la gráfica 4 presenta que el rango con mayor antigüedad es de 10 a 20 años (41%), luego está el rango de 5 a 10 años (23%), en tercer lugar, el rango con más de 30 años de edad (22%) y finalmente el rango de 20 a 30 años (15%).

Gráfica 4 Tiempo de residencia en Cozumel



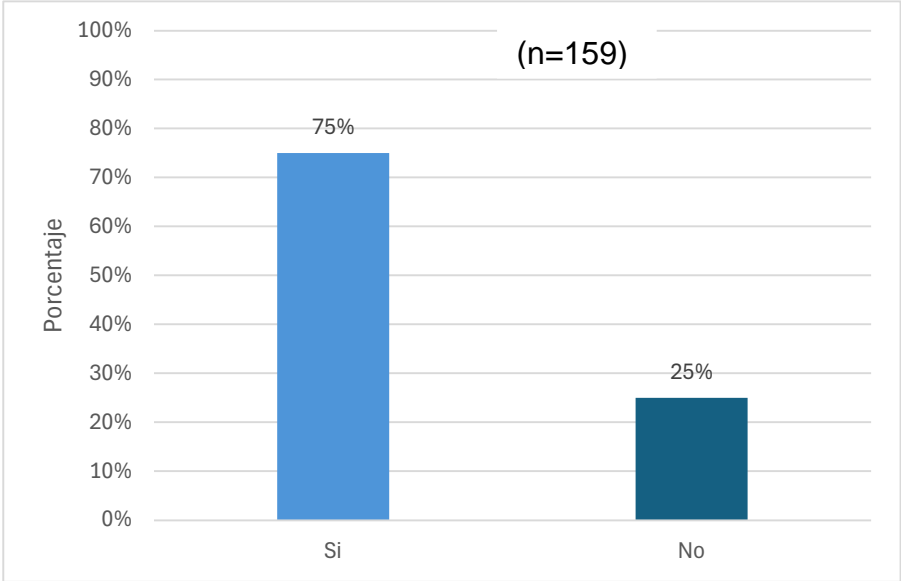
En cuanto a la siguiente pregunta emitida: ¿Trabaja en el sector turístico? en la gráfica 5 se observa que el 76% (116 personas) trabajan en el sector turístico de la Isla, mientras que el 24% (41 personas) no lo hacen. Esto no quiere decir que no estén familiarizados con el tema del impacto de cruceros, puesto que la Isla es un lugar turístico.

Gráfica 5 Trabajo en el sector turístico



En la siguiente pregunta se consultó ¿Ha trabajado durante los últimos 5 años en el sector turístico? La gráfica 6 indica que el 75% (119 personas) se encuentra trabajando en el sector turístico durante los últimos cinco años. En la contraparte, el 25% (40 personas) no ha estado trabajando en este sector turístico por un período similar o lo ha hecho de forma ocasional.

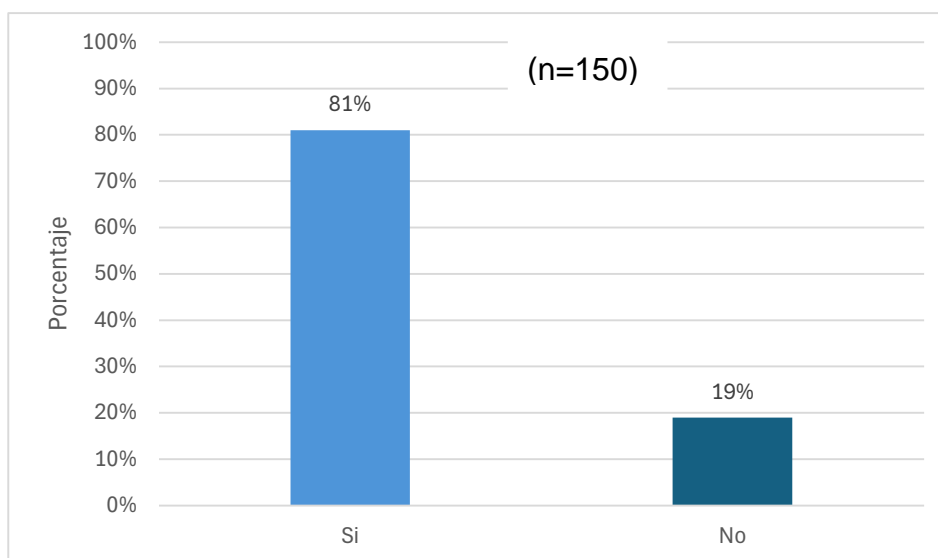
Gráfica 6 Cinco años de trabajo en el sector turístico



3.2 Impactos sociales de los cruceros

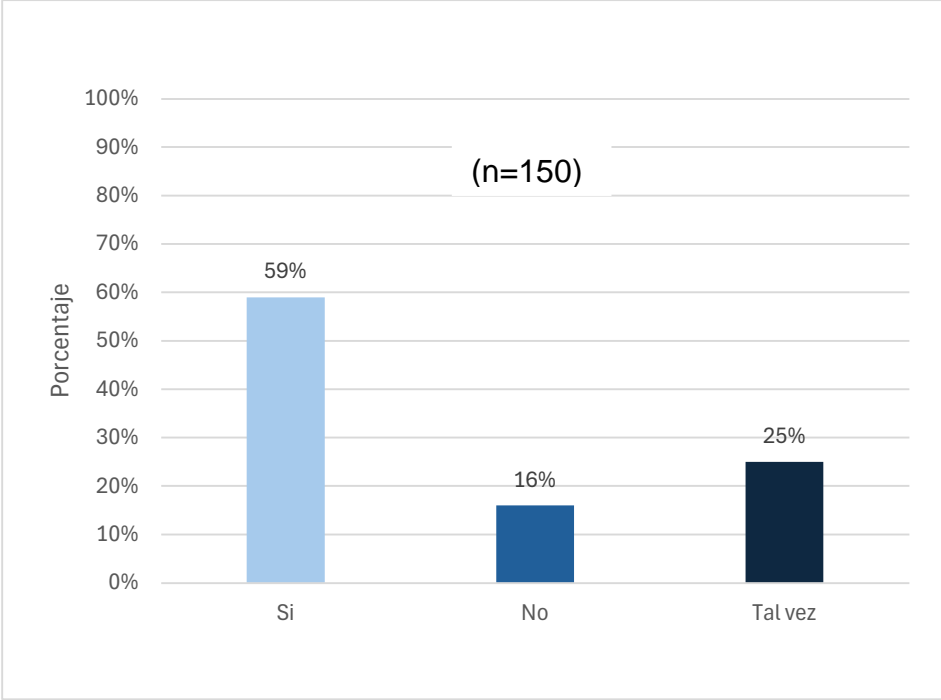
Los cruceros traen consigo una derrama económica para cualquier destino anfitrión, por lo cual en la gráfica 7 se consultó: ¿Su ingreso familiar crece por el gasto de cruceristas? Al respecto, los residentes demuestran que el 81% (122 personas) encuestados tiende a tener un ingreso alto gracias al crucerista cuando este arriba a la isla para hacer algún gasto durante su tiempo de visita, dejando consigo ingresos a los residentes, por otro lado, el 19% (28 personas) indica que los cruceristas no incrementan el ingreso familiar.

Gráfica 7 Incremento de ingresos familiar por cruceristas



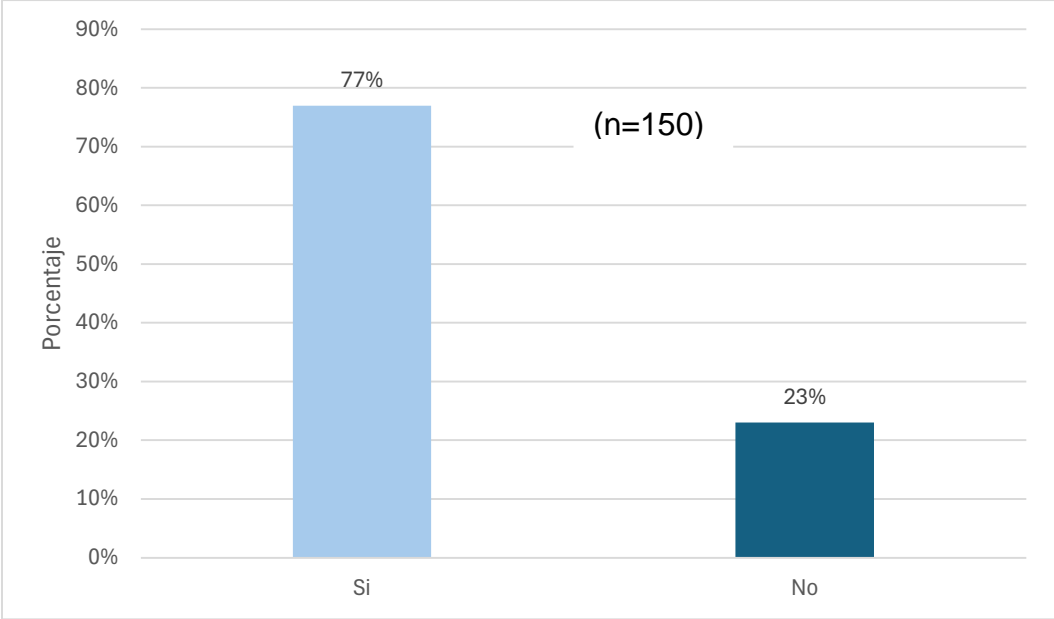
En la gráfica 8 se presenta el resultado de la pregunta ¿El desembarco de cruceros hace que Cozumel crezca monetariamente? Existen diferentes temporadas donde suelen desembarcar los cruceros, como la baja, media y alta, y conforme a los residentes encuestados, el 59% (88 personas) indicaron que el desembarco de cruceros hace que los cruceristas le traigan consigo un aumento monetario, seguidamente el 25% (38 personas) respondieron que tal vez les puede afectar positivamente, mientras que el 16% (24 respuestas) indicaron el desembarco de cruceros no hace que tengan más dinero.

Gráfica 8 Aumento monetario por desembarco de cruceristas



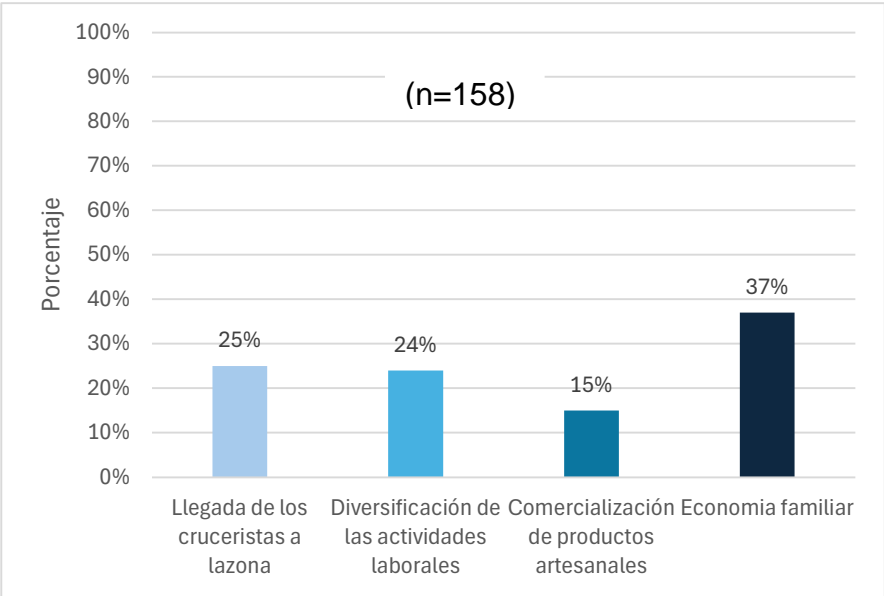
Los viajes de cruceros implican un interés superficial respecto a los destinos visitados, así como mínima interacción con las comunidades locales, con una demanda de consumo breve, que conlleva la adaptación de la comunidad local a las condiciones derivadas de estos visitantes. Por ello, la gráfica 9 presenta resultados a la pregunta ¿Ha tenido contacto con algún crucerista?, donde la mayoría de los encuestados ha tenido un contacto cercano al crucerista, esta cantidad representa el 77% (116 personas), mientras que el 23% (34 personas) manifestó no tener contacto con los cruceristas.

Gráfica 9 Contacto con cruceristas



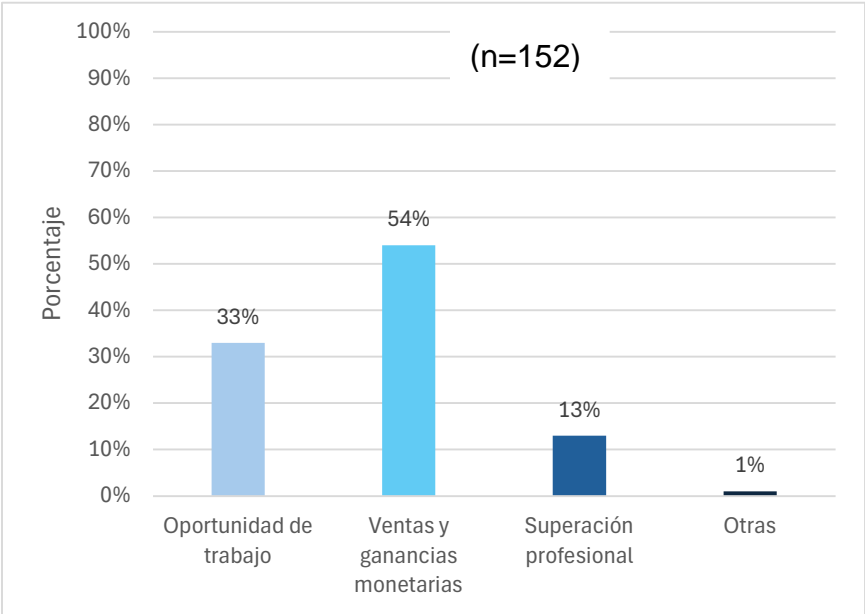
El turismo de cruceros ha sido un segmento de riqueza y crecimiento en zonas insulares, su presencia ha conducido a impactos y ha comprometido al medioambiente, al entorno sociocultural y a la economía, por ello en la pregunta ¿Cuál es el impacto social que se da en Cozumel con base en los cruceros? El 37%, (58 personas) consideró que otorga un impacto positivo para la economía familiar de Cozumel; el 25% (39 personas) indicaron que simplemente es la llegada de los cruceristas a la zona; el 24% (38 personas) piensa que como impacto social tienden a tener una diversificación de las actividades laborales; finalmente, el 15% (23 personas) señalaron que beneficia con la comercialización de productos artesanales.

Gráfica 10 Impactos sociales



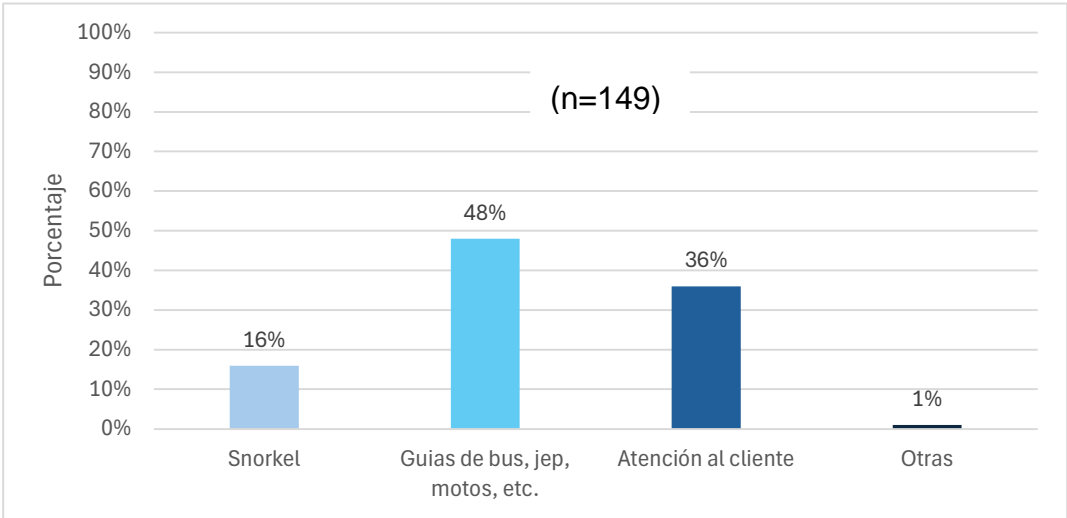
Respecto a los desembarcos de cruceros en la Isla, la gráfica 11 presenta resultados de la pregunta ¿Qué te garantiza el desembarco de cruceros? La respuesta está condicionada a que los cruceros lleguen ciertos días -no todos los días- y también según la temporada: a 82 personas (54%) les garantiza buenas ventas y ganancias monetarias; para 50 personas (33%) es una oportunidad de trabajo con los cruceros; para 20 personas (13%) es tener una superación profesional.

Gráfica 11 Beneficio por desembarco de cruceros



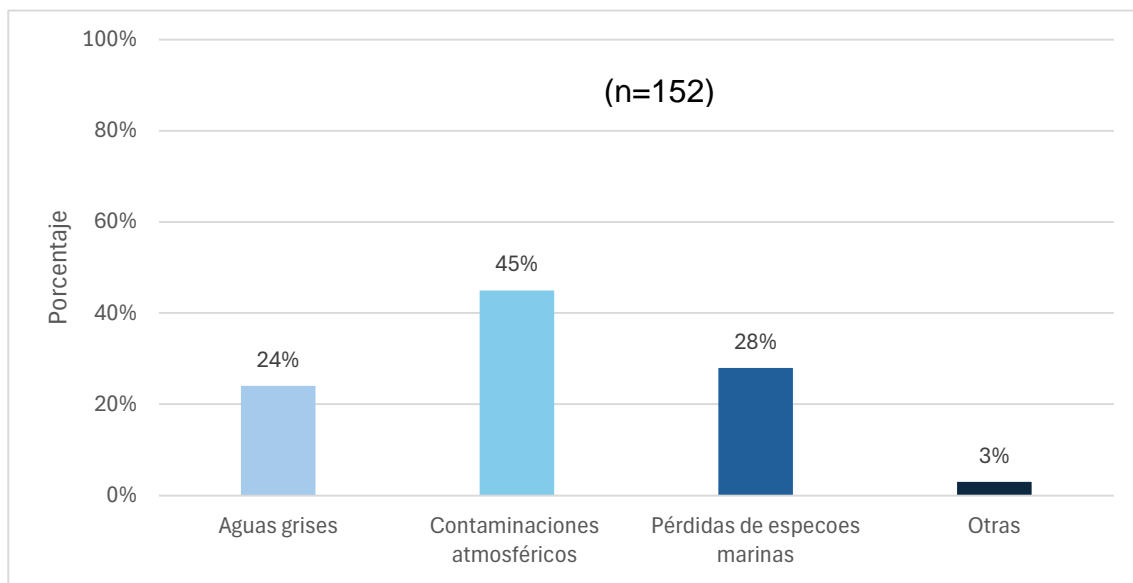
La gráfica 12 presenta resultados a la pregunta ¿Qué actividades consideras que se deben mejorar para brindar un buen servicio a los cruceristas? En la Isla se ofrecen múltiples servicios turísticos que se consideran atractivos a simple vista, pero en la percepción social algunas se deben mejorar para mantener una buena reseña o inclusive recomendación para que los cruceristas puedan recomendar o repetir de nuevo una visita a la Isla. El área prioritaria para mejorar es “Tours”, con 71 respuesta (48%), donde también se encuentran los guías y diferentes rentadoras; en segundo lugar está la mejora de atención al cliente, con 53 respuestas (36%), la oferta de esnórquel con 23 respuestas (16%); finalmente, la opción de “Otros” recibió 2 respuestas (1%).

Gráfica 12 Actividades por mejorar



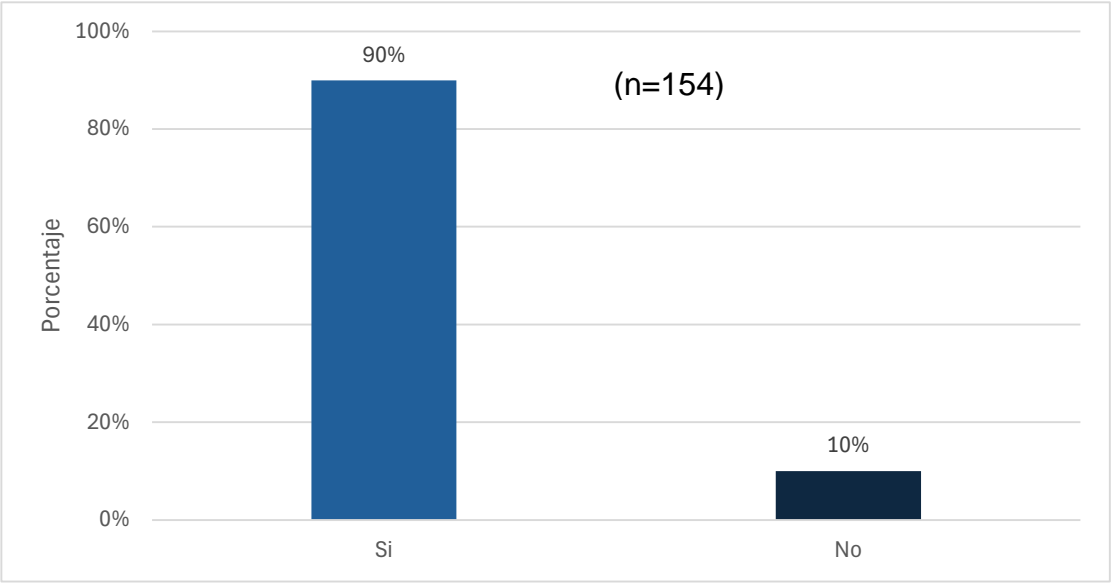
La sostenibilidad es particularmente importante en el sector turístico, ya que el turismo en un destino no sólo tiene impactos sociales y económicos, sino también efectos negativos en el aire, el clima, el agua, la flora y la fauna de una región. Por lo tanto, la gráfica 13 presenta resultados de la pregunta ¿Como afectan los cruceros al ambiente? para evaluar la percepción o sensibilidad social hacia el impacto ambiental de los cruceros. Con base en los resultados se obtuvo como resultado que 69 personas (45%) considera que la contaminación atmosférica es el principal impacto negativo en lo ecológico; 42 respuestas (28%) fueron por la opción de pérdida de especies marinas; 37 (24%) indicaron que son las aguas grises, mientras que 4 (3%) indicaron otras opciones.

Gráfica 13 Impacto ambiental



La gráfica 14 presenta resultados de la pregunta ¿Los cruceros ayudan a la economía local? En la percepción social, 138 encuestados (90%) afirman que los cruceros ayudan a la economía local de la Isla, mientras que 16 respuestas (10%) percibe que no es una ayuda para Cozumel.

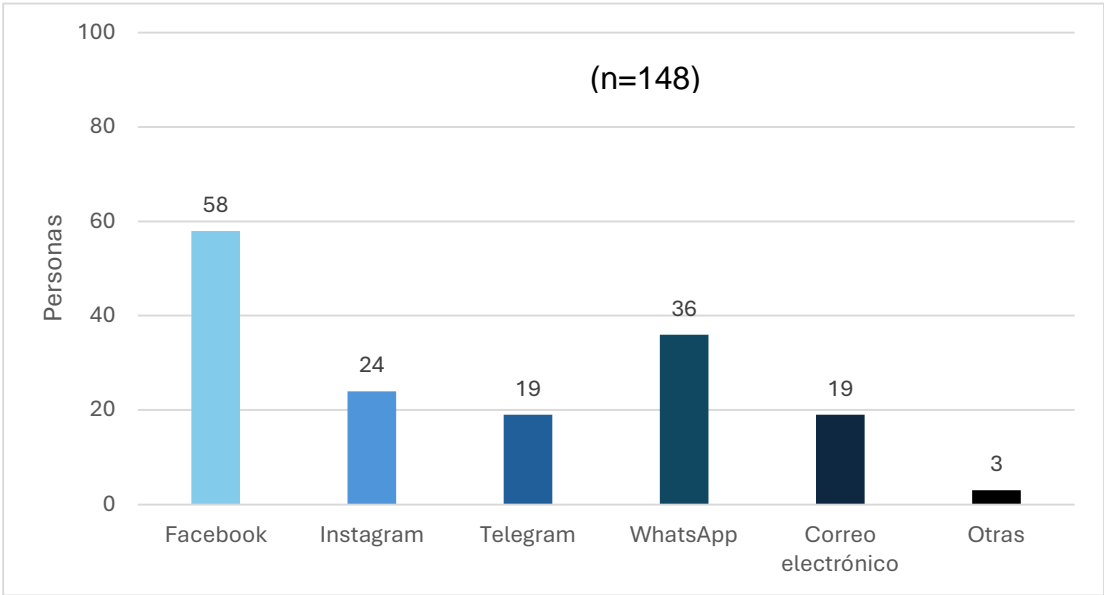
Gráfica 14 Incremento a la economía local



Actualmente las redes sociales se han vuelto el centro de difusión de información por todo el mundo, por lo que existen diversos tipos de plataformas y aplicaciones que ayudan a las personas para enterarse de las noticias e información importante. Por lo tanto, en esta última pregunta de la encuesta: ¿En qué medio de comunicación recibes más información, acerca del arribo de cruceros o información acerca de ello? se evaluó cuáles son los medios de difusión más populares.

Con el medio más alto de difusión se encuentra *Facebook* con 51 votos (34%), *WhatsApp* con 32 votos (22%), *Instagram* con 24 votos (15%), email y *Telegram* con 19 votos cada uno (13% + 13%), y 3 votos (2%) con otros.

Gráfica 15 Medios de comunicación



A continuación, se presenta la Discusión acerca de los resultados obtenidos en la encuesta realizada.

Discusión

Durante 2023 se realizó una encuesta a la población de Cozumel, para evaluar la percepción social respecto a los impactos de los cruceros en la Isla, y con 154 cuestionarios realizados, se puede afirmar que existe una amplia cantidad de efectos positivos para la Isla, promovidos por el turismo de cruceros, siendo Cozumel un destino atractivo por la cantidad de puertos y servicios que ofrece, así como por los servicios y productos turísticos que se promueven. Sin embargo, también se deben considerar los impactos negativos al ambiente, que es una preocupación social notoria, aunque la percepción social todavía considera los beneficios económicos en primer lugar.

En general, los resultados del estudio de la percepción de la población acerca del turismo de cruceros sugieren que la sociedad considera que el turismo de cruceros brinda más ventajas que desventajas, especialmente en el empleo y comercio. También se reconoce que los cruceros ocasionan o influyen en distintos problemas, especialmente en la contaminación medioambiental y el incremento de precios de bienes y servicios, pero en el balance general, es favorable hacia la actividad. Este resultado es similar al presentado por Brida, Riaño y Zapata (2012) como impulsor de la economía local en un destino de cruceros en Colombia. También hay acuerdo con McCaughey, Mao y Dowling (2018) en que los residentes consideran que más visitantes de cruceros contribuyen a la economía local y la diversidad comercial, aunque la percepción no es unánime.

Aunque se reconocen los impactos positivos, las consecuencias ambientales también están presentes como preocupación social, con bastantes menciones a la destrucción de vida marina, contaminación atmosférica y aguas marinas, situaciones que requieren políticas públicas para maximizar beneficios y disminuir problemas, de forma a hacer más atractivo al destino y no omitir estos aspectos del

análisis, así como sucede con calidad de empleos y el ingreso de los trabajadores entre otros (Moo Canul, Estrella Carrillo, Segrado Pavón, & Arroyo Arcos, 2015).

Este estudio no intentó realizar un análisis profundo de la percepción social y de todos sus impactos, pero con los resultados se sugiere que es necesario realizar investigaciones en profundidad sobre aquellos aspectos destacados, como el empleo, comercio, impuestos, impactos ambientales y otros temas que se consideren importantes al nivel local.

La limitación principal del estudio fue la muestra no representativa de tamaño reducido, debido a la temporada de aplicación de la encuesta, y también la no representatividad por temporada alta, media y baja, por lo tanto, se requiere aplicar otra encuesta que atienda estos criterios, para obtener una percepción social más completa y detallada sobre los impactos de cruceros. Sin dudas, también es importante obtener la percepción de los empresarios hoteleros, que argumentan la banalización del destino por el arribo masivo de cruceros. Esto permitirá diseñar mejores estrategias de atención a impactos negativos, aumentar la satisfacción y experiencias positivas de los cruceristas y ampliar los impactos económicos positivos para el destino.

La discusión entre beneficios y perjuicios ocasionados por los cruceros no finaliza con sencillez, en ambas partes de la percepción social (positiva y negativa) hay argumentos válidos para impulsar políticas públicas de productos y servicios sustentables e innovadores, con nuevos segmentos de mercados, que reduzcan la precariedad laboral y los impactos ecológicos, con base en las preocupaciones sociales.

Conclusión

Los resultados sugieren que la percepción social de los cozumeleños considera que el turismo de cruceros brinda a la Isla muchas más ventajas que desventajas. Sin embargo, algunas preocupaciones por la contaminación ambiental también deben considerarse asociadas a la percepción social como impactos negativos causados por los cruceros.

La mayoría de los encuestados trabaja en el sector turístico y lo ha hecho en los últimos cinco años, el 80% considera que sus familias son beneficiadas por los gastos que realizan los cruceristas, aunque de cierta forma, la gente piensa que parte del dinero que traen los cruceros se los llevan las empresas, ya que no invierten en Cozumel. Las opiniones recibidas coinciden en gran parte en que el mayor impacto es económico y beneficia a las familias de la Isla, pero también impulsa la diversificación y comercialización de productos y servicios. El arribo de cruceros se asocia directamente con las ventas y ganancias monetarias y la oportunidad de trabajo. La percepción local está fuertemente influenciada de que los cruceros ayudan en gran medida a la economía local.

El mayor impacto ambiental es la contaminación atmosférica, ya que observan el humo y gases de los cruceros, mientras que otra preocupación por la contaminación es la pérdida de especies marinas, por las hélices de las embarcaciones. En menor medida se considera a las aguas residuales de las embarcaciones. La cercanía con los puertos de atraque de las embarcaciones puede influir en la percepción positiva o negativa acerca de los impactos de los cruceros.

Debido a los estudios limitados acerca de la percepción social de los impactos de cruceros en destinos insulares, esta investigación aporta una perspectiva que permite comprender mejor este segmento de mercado y sienta las bases para que los tomadores de decisiones consideren las percepciones de grupos sociales para

diseñar estrategias que apoyen el éxito y la sustentabilidad de este tipo de turismo, así como mejorar la competitividad de Cozumel.

Referencias

- Abbagnano. (1986). *Concepto de percepción*.
- Acosta Guzmán, J. (2017). Impacto económico del turismo de crucero: caso República Dominicana. *El Periplo Sustentable*, 33, 35-55.
- Bonilla, B. E. (2007). Impacto, impacto social y evaluación del impacto. La Habana, Cuba: Scielo.
- Bonilla, B. E. (2007). Impacto, impacto social y evaluación del impacto. La Habana, Cuba: Scielo.
- Brida, J. G., Buskein, D., Garrido, N., Tealde, E., & Zapata, S. A. (2010). Impactos Económicos del Turismo de Cruceros. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3352259.pdf>
- Brida, J. G., Buskein, D., Garrido, N., Tealde, E., & Zapata, S. A. (2010). Impactos económicos del turismo de cruceros: Un análisis del gasto de los pasajeros de cruceros que visitan el Caribe colombiano. *Estud. perspect. tur*, 607-634. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3352259.pdf>
- Brida, J. G., Riaño, E., & Zapata Aguirre, S. (2012). Percepciones de Los Residentes Acerca de Los Impactos del Turismo de Cruceros en La Comunidad: Un Análisis Factorial y de Clústeres. *Cuadernos de Turismo*, 79-107.
- Casado, I. M. (2014). *El turismo de cruceros. El posicionamiento de las grandes áreas de viajes de cruceros. Su incidencia económica*. Obtenido de Repositori Institucional: https://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/3079/Martinez_Casado_Irene.pdf?sequence=1
- Castellucci, D., Cruz, G., & Barbini, B. (2016). Percepción de los residentes sobre los impactos del turismo. *VII Congreso Latinoamericano de Investigación Turística (CLAIT)*, (págs. 1-17). Argentina.
- Cuellar-Rio, M., & Kido-Cruz, M. T. (2008). Perfil y Análisis del Gasto del Crucerista: el Caso de Bahías de Huatulco (México). *Cuadernos de Turismo*, 47-78. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/398/39811554003.pdf>
- Dev, J. (2018). Residents' perception of tourism impacts in Kilimanjaro: An integration of the Social Exchange Theory. *Tourism: An International Interdisciplinary Journal*(2), 148-160.
- Dwyer, L., Forsyth, P., & Spurr, R. (2004). Evaluating tourism's economic effects: new and old approaches. *Tourism Management*, 307-317.
- Eimerich, F. (2018). *Los efectos negativos del turismo de cruceros con enfoque en la ecología, utilizando venecia como ejemplo*. Obtenido de Repositori Institucional: https://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/149493/Eimerich_Franziska.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Espinet, J., Fluvia, M., Oliveras, A., & Rigall, R. (2016). El turismo de cruceros: ¿un segmento con valores diferenciales en el futuro? *XIX Congreso AECIT. Tiempos de cambios en el turismo*, (pág. 23). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8837595>
- Franco, A. H. (2020). Los Cruceros turísticos en el Caribe-oeste y su articulación con la isla de Cozumel. *Etudes Caribeennes*, 47. doi:<https://doi.org/10.4000/etudescaribeennes.20076>
- Garbe, I. S. (2018). *Potencialidades y amenazas del turismo de cruceros en las islas baleares*. Balarca: Universitas Balarca.
- Gibson, J. (1974). *La percepción del mundo visual*. Buenos Aires: Infinito.
- González Damián, A., & Ramón Delgado, G. (2019). *Distribución de Los Gastos del Visitante de Cruceros en la Isla de Cozumel, México* (TURyDES ed.). España.
- González, E. D. (2018). Relaciones sociales duraderas entre tripulación de cruceros y población residente, análisis del caso Cozumel desde la teoría del intercambio social. *PASOS*, 16(4), 1089–1104. doi:<https://doi.org/10.25145/j.pasos.2018.16.075>
- Guzmán, J. A. (2017). Impacto económico del turismo de crucero: caso República Dominicana. *El Periplo Sustentable*. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-90362017000200035
- Hernández Luis, J., Del Chiappa, G., & Battino, S. (2015). Percepción de los residentes de las Palmas de Gran Canaria. *Vegueta: Anuario de la Facultad de Geografía e Historia*, 15(1), 287-316.
- Hernández, J. J. (2013). El Impacto Social Y Económico Generado Por El Turismo De Los Cruceros Que Visitan La Ciudad De Puntarenas. *Diálogos*, 14(1). doi:<https://doi.org/10.15517/dre.v14i3.12567>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: Mc Graw Hill Education.
- INEGI. (2020). *Número de habitantes por municipio*. INEGI, Aguascalientes. Recuperado el 2024, de <https://cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/qroo/poblacion/>
- Jurowski, C., & Gursoy, D. (2004). Distance effects on residents' attitudes toward tourism. *Annals of Tourism Research*, 31(2), 296-312.
- Larru, J. (2007). *La evaluación de impacto: qué es, cómo se mide y qué está aportando en la cooperación al desarrollo*. Madrid.
- Lastre Sierra, H., Cruz Chávez, P., Ziritt Trejo, G., Moreno Freites, Z., & Castellano, M. (2019). Turismo de Cruceros El Perfil del Turista y su Satisfacción Caso México. doi:<https://doi.org/10.21892/9789585547360>


- Lozano Arenes, J. (2020). *Impacto del turismo de cruceros en la ciudad de Valencia*. Obtenido de Trabajos académicos: <http://hdl.handle.net/10251/152218>
- McCaughey, R., Mao, I., & Dowling, R. (2018). Residents' perceptions towards cruise tourism development: the case of Esperance, Western Australia. *Tourism Recreation Research*.
- Melgarejo, L. M. (2002). Sobre el concepto de percepción. *Alteridades*, 4(8), 7. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/747/74711353004.pdf>
- Monterrubio Cordero, J. C. (2007). Residents' Perception of Tourism: A Critical Theoretical and Methodological Review. *CIENCIA ergo-sum*, 1(15), 35-44.
- Moo Canul, M., Estrella Carrillo, C., Segrado Pavón, R., & Arroyo Arcos, L. (2015). Estudio de un destino de cruceros a partir de la estimación del efecto multiplicador: caso Cozumel (México). *Etudes Caribéennes*, 31(32). Obtenido de <http://journals.openedition.org/etudescaribeennes/7522>
- Nel-lo Andreu, M., Campos Camara, B. L., & Sosa Ferreira, A. P. (2016). *Impacto de los cruceros en la economía local y regional: El caso de Progreso, Yucatán, México*.
- Onofre, V. (2019). *El lado oscuro de l turismo de cruceros en Cozumel*.
- Palafox, A., & Vilchis-Onofre, A. (2019). El lado oscuro del turismo de cruceros en Cozumel. *Études caribéenne*, 43(44).
- Real Academia de la Lengua Española. (2023). *Impactos*. Obtenido de Diccionario de la lengua española: <https://dle.rae.es/impacto?m=form>
- SEDETUR. (2022). *Indicadores Turísticos Enero - Diciembre 2019*. Obtenido de SEDETUR: https://sedeturqroo.gob.mx/ARCHIVOS/indicadores/Indicador-Tur-Dic-2019_actualizado.pdf
- SEDETUR. (2023). *Indicadores Turísticos Enero - Diciembre 2023*. Chetumal. Recuperado el 2024, de <https://sedeturqroo.gob.mx/ARCHIVOS/indicadores/Indicador-Tur-EneDic-2023.pdf>
- Simancas Cruz, M., & Parra López, E. (2016). *¿Existe un modelo turístico canario? Canarias: PROMOTUR TURISMO CANARIAS, S.A*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=674280>
- Sotelo, L. S., & de León Loza, A. G. (2019). *El turismo de cruceros de la isla de Cozumel, México más allá del Caribe*. Cozumel : Revista de transporte y territorio.

Apéndice

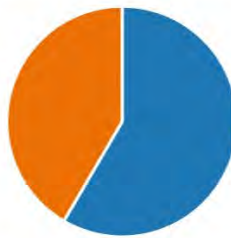
Ilustración 1 Sexo y Edad

1. Sexo

[Más detalles](#)

 Información

- Hombre 90
- Mujer 64



2. ¿Qué edad tienes?

[Más detalles](#)

- 18-25 años 40
- 25-32 años 40
- 32-40 años 36
- Más de 40 años 42



Fuente: Office Forms, 2024.

Ilustración 2 Residencia y antigüedad

3. ¿Eres ciudadano nacido en Cozumel Q.ROO?

[Más detalles](#)

Información

- Sí 98
- No 60



4. ¿Cuánto tiempo de residencia tiene en Cozumel?

[Más detalles](#)

- 5-10 años 36
- 10-20 años 64
- 30 años 24
- Más de 30 años 34



Fuente: Office Forms, 2024.

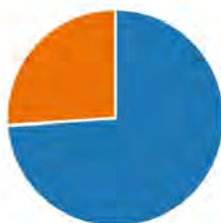
Ilustración 3 Trabajo

5. ¿Trabaja en el sector turístico?

[Más detalles](#)

[Información](#)

● Si	116
● No	41

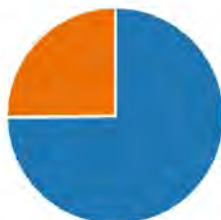


6. ¿Haz trabajado durante los últimos 5 años en el sector turístico?

[Más detalles](#)

[Información](#)

● Si	119
● No	40



Fuente: Office Forms, 2024.

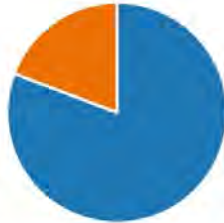
Ilustración 4 Ingreso y desembarco

7. ¿Su ingreso familiar crece por el gasto de cruceristas?

[Más detalles](#)

[Información](#)

● Si	126
● No	30



8. ¿El desembarco de cruceros hace que Cozumel crezca monetariamente?

[Más detalles](#)

[Información](#)

● Si	91
● No	25
● Tal vez	39



Fuente: Office Forms, 2024.

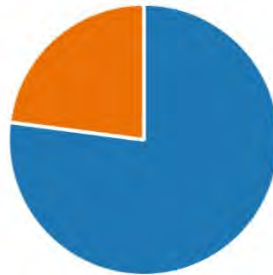
Ilustración 5 Crucerista e impacto

9. ¿Ha tenido contacto con algún crucerista?

[Más detalles](#)

 Información





 Si	121
 No	36



10. ¿Cuál es el impactó social que se da en Cozumel en base a los cruceros?

[Más detalles](#)

 Información





 Llegada de cruceristas a la zona	39
 Diversificación de las actividade...	38
 Comercialización de productos ...	23
 Economía familiar	58

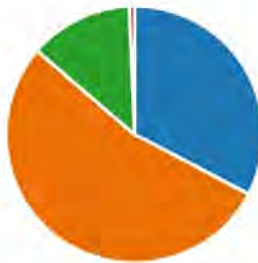
Fuente: Office Forms, 2024.

Ilustración 6 Desembarco y actividades

11. ¿Que te garantiza el desembarco de cruceros?

[Más detalles](#)





	Oportunidad de trabajo	50
	Ventas y ganancias monetarias	82
	Superación profesional	20
	Otras	1



12. ¿Que actividades consideras que se deben mejorar para brindar un buen servicio a los cruceristas?

[Más detalles](#)

 Información

	Snorkel	23
	Guias de tour de bus, jep, moto...	71
	Atención al cliente	53
	Otras	1

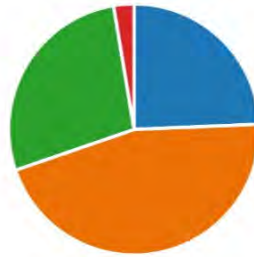
Fuente: Office Forms, 2024.

Ilustración 7 Ambiente y economía

13. ¿Como afectan los cruceros al ambiente?

[Más detalles](#)

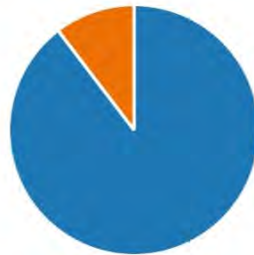
● Aguas grises	37
● Contaminantes atmosféricos	69
● Pérdidas de especies marinas	42
● Otras	4



14. ¿Los cruceros ayudan a la economía local?

[Más detalles](#)

● Si	138
● No	16



Fuente: Office Forms, 2024.

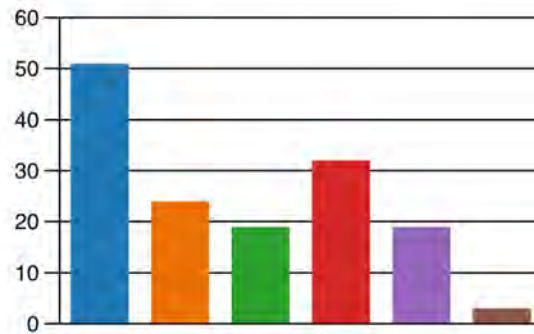
Ilustración 8 Medio de comunicación

15. ¿En qué medio de comunicación recibes más información, acerca del arribo de cruceros o información acerca de ello?

[Más detalles](#)

 Información

	Facebook	51
	Instagram	24
	Telegram	19
	WhatsApp	32
	Correo electrónico	19
	Otras	3



Fuente: Office Forms, 2024.