



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO
UNIDAD ACADÉMICA COZUMEL
DIVISIÓN DE DESARROLLO SUSTENTABLE

MAESTRÍA EN GESTIÓN SUSTENTABLE DEL TURISMO

Aplicación del modelo Irridex de Doxey para conocer la percepción de los residentes de Cozumel hacia el turismo

TESIS

Para obtener el grado de

Maestra en Gestión Sustentable del Turismo

PRESENTA

Mariana del Rocio Olmedo Ochoa

INTEGRANTES DEL COMITÉ DE ASESORÍA DE TESIS

DIRECTOR DE TESIS

Dr. Alejandro Palafox Muñoz



ASESOR

Dr. Alfonso González Damián

ASESOR

Dr. Sergio Lagunas Puls

ASESOR

Dr. Carlos Mario Amaya Molinar

ASESOR

Dr. Romano Segrado Pavón

Cozumel, Quintana Roo, México, julio de 2019



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO
DIVISIÓN DE DESARROLLO SUSTENTABLE

Cozumel, Quintana Roo, a 1 de julio de 2019

Con fundamento en el Artículo 13, fracción III y IV, Artículo 44 y 45 fracción IV del Reglamento de Estudios de Posgrado de la Universidad de Quintana Roo, los miembros del Comité de Asesores del trabajo de tesis denominado: "Aplicación del Modelo Iridex de Doxey para conocer la percepción de los residentes de Cozumel hacia el turismo", elaborado(a) por el (la) C. Mariana del Rocío Olmedo Ochoa (N° 18-23902) de la Maestría en Gestión Sustentable del Turismo, tenemos a bien informar que otorgamos nuestra anuencia y aprobación de impresión de la tesis presentado (Artículo 48), como requisito parcial para obtener el grado de:

Maestro en Gestión Sustentable del Turismo

Atentamente

Dr. Alejandro Palafox Muñoz

Dr. Alfonso González Damián
Dr. Sergio Lagunas Puls
Dr. Carlos Mario Amaya Molinar
Dr. Romano Segrado Pavón

ÍNDICE DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
METODOLOGÍA.....	5
Capítulo 1. La percepción de los residentes y el Índice Irridex (Doxey, 1975).....	12
Actitudes.....	16
Percepción	17
Percepción de los residentes	19
Principales impactos del turismo que afectan la percepción de los residentes	21
Variables influyentes en la percepción de los residentes	24
Índice Irridex (Doxey, 1975)	25
Capítulo 2. El turismo en la isla de Cozumel	31
Contextualización	31
Características sociales de la población	36
Capítulo 3. Análisis de los resultados.....	39
Perfil del encuestado	39
Percepción respecto a impactos económicos, sociales y ambientales	44
Contacto con turistas y visitantes.....	76
Perfil del turista según la percepción de los residentes	79
Etapa Índice Irridex.....	87
Análisis estadístico.....	96
Análisis factorial	97
Análisis multivariante de la varianza (MANOVA).....	103
CONCLUSIONES.....	107
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	111
Anexos	122

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Áreas Geoestadísticas Básicas (AGEB) de la isla Cozumel	9
Ilustración 2 Colonias de la zona urbana de Cozumel	9
Ilustración 3 Circuito de interrelaciones entre residentes y turistas	14
Ilustración 4 Encuentros continuos entre residentes y turistas	15
Ilustración 5 Modelo tri-componente de las actitudes	16
Ilustración 6 Sistema de procesamiento de percepción	18
Ilustración 7 Índice Irridex de Doxey (1975).....	26

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1 Sexo	40
Gráfica 2 Edad.....	40
Gráfica 3 Tiempo viviendo en Cozumel.....	41
Gráfica 4 Lugar de origen	41
Gráfica 5 La casa en la que vive es.....	42
Gráfica 6 Ocupación.....	43
Gráfica 7 Trabajo dependiente del turismo	43
Gráfica 8 Principal actividad económica	44
Gráfica 9 Oportunidades de trabajo bien pagadas	45
Gráfica 10 Beneficios distribuidos justamente.....	46
Gráfica 11 Más dinero para gastar resultado del turismo	47
Gráfica 12 Mejores puestos de trabajo para personas no nativas	48
Gráfica 13 El turismo incrementa el precio de vivir en la isla	49
Gráfica 14 Empleos del turismo temporales	50
Gráfica 15 Gracias al turismo se cuida más al medioambiente.....	51
Gráfica 16 Más áreas verdes gracias al turismo	52
Gráfica 17 Turismo y degradación ambiental.....	53
Gráfica 18 El turismo genera contaminación	54
Gráfica 19 Mejores servicios públicos gracias al turismo.....	55
Gráfica 20 Mejor aspecto en la isla resultado del turismo.....	56
Gráfica 21 Generación de actividades recreativas	57
Gráfica 22 Intercambio cultural positivo entre turistas y habitantes	58
Gráfica 23 Gracias al turismo se vive mejor en la isla.....	59
Gráfica 24 El turismo aumenta el consumo de alcohol y drogas	60
Gráfica 25 El turismo incrementa problemas viales	61
Gráfica 26 El turismo ha contribuido a la delincuencia e inseguridad.....	62
Gráfica 27 El turismo influye en la pérdida de costumbres y tradiciones.....	63
Gráfica 28 Es difícil conseguir transporte.....	64
Gráfica 29 Trato y atención de calidad	65
Gráfica 30 El turismo causa desabasto y retraso en servicios públicos	66

Gráfica 31 El turismo genera beneficios solo para unos cuantos	67
Gráfica 32 El turismo ha tenido impactos positivos	68
Gráfica 33 El turismo ha tenido impactos negativos	69
Gráfica 34 Los turistas y visitantes tienen respeto por los habitantes	70
Gráfica 35 El número de turistas debería seguir aumentando	71
Gráfica 36 Evito ir a lugares con muchos turistas	72
Gráfica 37 El número de turistas es suficiente	73
Gráfica 38 Los turistas y visitantes son intrusos en mi vida cotidiana	74
Gráfica 39 El número de turistas debería reducirse	75
Gráfica 40 Los beneficios superan las molestias	76
Gráfica 41 Contacto con turistas y visitantes	77
Gráfica 42 Frecuencia del contacto con turistas y visitantes	77
Gráfica 43 Tipo de contacto con visitantes y turistas	78
Gráfica 44 Gusto por el contacto con turistas y visitantes	78
Gráfica 45 Poder adquisitivo	80
Gráfica 46 Educación	81
Gráfica 47 Limpieza	82
Gráfica 48 Simpatía	83
Gráfica 49 Amabilidad	84
Gráfica 50 Respeto	85
Gráfica 51 Nivel de gastos	86
Gráfica 52 Etapa Índice Irridex	88
Gráfica 53 Relación dependencia del turismo con Irridex	91
Gráfica 54 Relación lugar de origen con Irridex	92
Gráfica 55 Relación tiempo viviendo en la isla con Irridex	93
Gráfica 56 Relación frecuencia del contacto con Irridex	95
Gráfica 57 Relación tipo de contacto con Irridex	96

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Datos para la estratificación por Área Geoestadística Básica (AGEB)	7
Tabla 2 Impactos económicos, ambientales y socioculturales de la actividad turística.	11
Tabla 3 Población activa	37
Tabla 4 Vehículos y tipo de servicio	38
Tabla 5 Principal actividad económica	44
Tabla 6 Empleos bien pagados	45
Tabla 7 Beneficios distribuidos justamente	46
Tabla 8 Más dinero para gastar resultado del turismo	47
Tabla 9 Mejores puestos de trabajo para personas no nativas.....	48
Tabla 10 El turismo incrementa el precio de vivir en la isla	49
Tabla 11 Empleos del turismo temporales.....	50
Tabla 12 Gracias al turismo se cuida más al medio ambiente	51
Tabla 13 Más áreas verdes gracias al turismo	52
Tabla 14 Turismo y degradación ambiental	52
Tabla 15 Turismo genera contaminación	53
Tabla 16 Mejores servicios públicos gracias al turismo	55
Tabla 17 Mejor aspecto en la isla resultado del turismo	56
Tabla 18 Generación de actividades recreativas	57
Tabla 19 Intercambio cultural positivo entre turistas y habitantes.....	58
Tabla 20 Gracias al turismo se vive mejor en la isla	59
Tabla 21 El turismo aumenta el consumo de alcohol y drogas	60
Tabla 22 El turismo incrementa problemas viales.....	61
Tabla 23 El turismo ha contribuido a la delincuencia e inseguridad	62
Tabla 24 El turismo influye en la pérdida de costumbres y tradiciones	63
Tabla 25 Es difícil conseguir transporte	64
Tabla 26 Trato y atención de calidad	65
Tabla 27 El turismo causa desabasto y retraso en servicios públicos.....	66
Tabla 28 El turismo genera beneficios solo para unos cuantos	67
Tabla 29 El turismo ha tenido impactos positivos y negativos en los residentes.....	68
Tabla 30 Los turistas y visitantes tienen respeto por los habitantes	69
Tabla 31 El número de turistas debería seguir aumentando	70
Tabla 32 Evito ir a lugares con muchos turistas	71
Tabla 33 El número de turistas es suficiente.....	72
Tabla 34 Los turistas y visitantes son intrusos en mi vida cotidiana	73
Tabla 35 El número de turistas debería reducirse	74
Tabla 36 Los beneficios superan las molestias	75
Tabla 37 Aspectos a evaluar sobre los turistas.....	79
Tabla 38 Etapa Índice Irridex	87
Tabla 39 Relación dependencia del turismo con Irridex.....	90
Tabla 40 Relación lugar de origen con Irridex	92

Tabla 41 Relación tiempo viviendo en la isla con Irridex	93
Tabla 42 Relación frecuencia del contacto con Irridex	94
Tabla 43 Relación tipo de contacto con Irridex	95
Tabla 44 Varianza total explicada "Aspectos económicos"	97
Tabla 45 Primer componente calculado para la variable latente "Aspectos económicos"	98
Tabla 46 Varianza total explicada "Aspectos ambientales"	99
Tabla 47 Primer componente calculado para la variable latente "Aspectos ambientales"	99
Tabla 48 Varianza total explicada "Aspectos sociales"	99
Tabla 49 Primer componente calculado para la variable latente "Aspectos sociales"	100
Tabla 50 Varianza total explicada "Opinión del turismo"	101
Tabla 51 Primer componente calculado para la variable latente "Opinión sobre el turismo"	102
Tabla 52 Varianza total explicada "Opinión de los turistas"	102
Tabla 53 Primer componente calculado para la variable latente "Opinión de los turistas"	103
Tabla 54 Pruebas multivariante.....	104
Tabla 55 Comparaciones múltiples.....	105

INTRODUCCIÓN

Los residentes de un destino turístico forman parte del conglomerado social del sistema turístico, así mismo son quienes perciben los efectos positivos y negativos de las actividades económicas que se desarrollan en su localidad, debido a su interacción con los turistas y visitantes, ya sea de manera directa o indirecta. En este sentido, Díaz y Gutiérrez (2010) afirman que el turismo, como cualquier otro producto, busca atraer más clientes al destino y satisfacer sus necesidades para la continuidad del consumo.

La mayoría de los estudios sobre percepciones de los residentes de destinos turísticos, están desarrollados con base en las teorías más conocidas para este ámbito, por ejemplo, la Teoría del Intercambio Social propuesta por Emerson en 1976, la cual afirma que el apoyo que tengan los habitantes de un destino turístico va a depender del balance que se tiene en los beneficios y los costos que se perciban, es decir, si los habitantes encuentran el intercambio conveniente para su bienestar, su apoyo hacia el turismo será alto, si perciben mayormente problemas, se opondrán a esta actividad. En este canje, los habitantes además del apoyo y hospitalidad ofrecen su tolerancia respecto a ciertos inconvenientes que pueden surgir, como la congestión diaria.

El trato amable de quienes ofrecen servicios y productos turísticos, en este caso, por parte de los residentes, es parte importante para lograr la satisfacción del turista y a su vez, que ese valor percibido provoque el desplazamiento al lugar, en suma, al principal motivador, que es el paisaje. Este trato amable hacia el turista es una de las actitudes que contribuye a la actividad turística como algo positivo y por lo tanto apoya a su continuidad. Cuando los residentes apoyan el turismo se debe a una percepción positiva de la misma y ven que los beneficios son aprovechados y distribuidos en la población (Cardona, 2012). Sin embargo, cada residente tiene intereses comunes y propios, por lo tanto, según su percepción de los factores económicos, sociales y medioambientales; será la actitud hacia el turista. Cuando el residente no apoya la actividad turística no se mostrará dispuesto a trabajar en esta industria, existirán pocas iniciativas emprendedoras por parte de ellos y las interacciones entre turistas

y residentes tienen la posibilidad de ser negativas (Díaz y Gutiérrez, 2010; Pearce, Moscardo y Ross, 1996; Murphy, 1985).

Por otro lado, Boniface y Cooper (2005) afirman que la capacidad de carga social define la habilidad de una comunidad residente para tolerar a los turistas, es decir, cuando el límite es sobrepasado los habitantes pueden convertir la hospitalidad en hostilidad y los turistas pueden sentirse rechazados (Goldsmith, 1974). Al respecto, también se ha relacionado al ciclo de vida de un destino turístico (Butler, 1980), en este tipo de estudios, en donde se identifican seis fases por las cuales va pasando un destino conforme el número de turistas va aumentando, a saber: a) exploración; b) involucramiento; c) desarrollo; d) consolidación; e) estancamiento y f) declive o rejuvenecimiento.

Por su parte, Doxey (1975) crea el modelo Irridex, el cual permite analizar las relaciones entre visitantes y residentes en destinos turísticos con grandes flujos de turistas. Este modelo busca identificar y explicar los efectos cumulativos del desarrollo del turismo sobre las relaciones sociales y la evolución del cambio en las actitudes de los residentes con respecto a los turistas (Martins-Aires y Fortes, 2011). El Índice Irridex se divide en cuatro etapas, las cuales, conforme va aumentando, la presión en los residentes aumenta al igual que la irritabilidad, estas etapas son: a) euforia; b) apatía; c) irritación; y d) antagonismo.

La aplicación del modelo se ha dado en Dubai, donde se hizo un estudio para determinar en qué etapa se encontraban los residentes respecto al gran crecimiento de turistas que se generó a partir del año 2013 (DTCM, 2013). El resultado arrojó que los residentes, a pesar de la gran afluencia turística; tienen una actitud positiva y la mayoría de ellos están a favor del desarrollo turístico, por lo tanto, el nivel de irritabilidad de los residentes era bajo, se concluyó que la etapa del Índice Irridex en la que se encuentran los residentes está entre la euforia y la apatía (Zaidan y Kovac, 2017). Sin embargo, el gobierno de Dubai pretende duplicar la cantidad de turistas para el año 2020 debido a que busca extender el sector turístico tal como lo describe en su visión estratégica de turismo “Dubai Vision 2020” (Gobierno de Dubai, 2015), si lo anterior sucediera, posiblemente, la percepción de los residentes cambie drásticamente y su nivel de irritabilidad puede pasar a otra etapa (Zaidan y Kovac, 2017).

Por otra parte, en Hong Kong, existe un área de tiendas comerciales llamada *Sheung Shiu*, a la cual miles de visitantes acuden a hacer compras atraídos por los bajos impuestos que tiene la ciudad. El excesivo tráfico de consumidores genera la problemática de este caso cuando los residentes de la zona se ven afectados por la congestión de toda esta área debido a que los visitantes suelen abrir sus equipajes en las calles limitando la entrada a las diferentes tiendas comerciales; también se ha elevado el precio de renta de los locales comerciales y de vivienda, obligando a algunos pequeños comercios a cerrar. En respuesta, los comerciantes han iniciado protestas, en las cuales se han desarrollado manifestaciones pacíficas, pero también ha habido enfrentamientos donde los protestantes pelean con la policía y agreden verbalmente a los visitantes. Para el análisis de este caso, se utilizó una combinación del Índice Irridex y sistemas de información geográfica para medir y monitorear las actitudes de los residentes y dueños de los negocios (Zhang, Wong, y Lai, 2018). Se encontró que las actitudes hacia los visitantes no eran homogéneas y que factores como el tipo de negocio y la distancia que existía entre las estaciones de transporte influían en el nivel de irritabilidad debido a la congestión en cada una de las tiendas.

Así mismo, en Ponta Negra, Brasil, se aplicó este modelo para conocer en qué etapa de irritabilidad se encontraban los residentes respecto a los turistas que llegan a la zona. Después de aplicar las encuestas y analizar las actitudes que conlleva cada etapa; se clasificaron según su grado de intensidad y de frecuencia en las respuestas de los encuestados. Se detectó que el destino está en una etapa de transición entre las fases de euforia y de apatía, debido a que se observa por un lado, que la población local ve el turismo como una actividad económica ventajosa, principalmente en lo que se refiere a la generación de ingresos; no obstante las repercusiones positivas del turismo, problemas como el aumento de la prostitución, la criminalidad, la negligencia relacionada con la seguridad y la calidad de vida de los habitantes del barrio; ya presentan indicios de insatisfacción con el turismo en la localidad, lo que puede comprometer el tipo de hospitalidad haciendo que el contacto entre visitantes y residentes se vuelva menos personal (Martins-Aires y Fortes, 2011).

Se concluye que el objetivo de las investigaciones sobre la percepción de los residentes ha sido conocer y evaluar los impactos que pueden mejorar o afectar a la comunidad receptora, así como detectar oportunidades y preocupaciones según su nivel de predisposición a la actividad turística (Díaz y Gutiérrez, 2005). Así mismo, los destinos insulares son más propensos a la aparición de impactos negativos sociales, culturales y sobre todo ambientales si no se tiene una gestión adecuada de la comunidad debido a la limitación geográfica de estas zonas (Díaz y Gutiérrez, 2010), por lo que detectar la percepción de los residentes en el momento oportuno evitará problemáticas adversas en el futuro.

De lo anterior se desprende la pregunta de investigación ¿en qué etapa del Índice Irridex se encuentran los residentes de la isla Cozumel según la percepción de los beneficios y costos generados por la actividad turística?

En este sentido, en una gestión adecuada del turismo, los residentes de un destino son esenciales en el correcto funcionamiento del sistema turístico ya que deben de participar en la toma de decisiones y la planeación de esta actividad. Por esta razón, conocer su percepción permitirá identificar áreas de oportunidad en cuanto a la gestión del destino turístico y evitará que los residentes tengan fricción hacia los turistas, ya que es importante mencionar que una planificación ineficaz repercute en una percepción negativa hacia el turismo (Royo Vela y Ruiz Molina, 2009) y una actitud anti-turista (Castaño, 2005).

Cozumel, destino turístico del Caribe mexicano ha sido sujeto de una diversidad de investigaciones sobre la derrama económica que dejan los cruceristas, así como los impactos medioambientales que este mismo segmento genera, también se han desarrollado trabajos dirigidos a conocer la satisfacción de los turistas que visitan la isla, entre otros relacionados con la actividad. Sin embargo, se debe tomar en cuenta un factor importante en cualquier destino: la percepción de los residentes, con la finalidad de saber si lo ven como una actividad que trae beneficios a la localidad o solo genera problemas de tipo ambiental, social o económico. En este sentido, Sharpley (2013) menciona que conocer su percepción conduce a una correcta planeación y gestión del destino turístico.

La presente investigación ha generado el conocimiento sobre la percepción de los residentes de la isla respecto al turismo. Con la ayuda del Índice Irridex propuesto por Doxey (1975), se procedió a ubicar en qué etapa se encuentran los habitantes de Cozumel.

El propósito principal de esta investigación fue revelar en qué etapa del Índice Irridex (Doxey, 1975) se encuentran los residentes de la isla Cozumel respecto a los impactos positivos y negativos que genera la actividad turística según aspectos económicos, ambientales y socioculturales, para lograrlo se definieron los siguientes objetivos:

a) Determinar los ítems ambientales, económicos y socioculturales que influyen en la percepción de los residentes a partir de la revisión teórica de artículos y trabajos de investigación aplicados en diferentes destinos turísticos; b) adaptar un instrumento de recopilación de datos que permita acoplarse a las características del destino Cozumel, debido a que no se ha realizado este tipo de estudio en la zona y cada destino turístico es único; c) contrastar los resultados obtenidos del instrumento con las características de cada una de las etapas del Irridex, de manera que se defina la etapa en la que se encuentran los residentes de la isla Cozumel según su percepción de la actividad turística.

METODOLOGÍA

Se llevó a cabo una investigación descriptiva, por sus procedimientos o fuentes de datos que provienen de aplicación en trabajo de campo, con perfil cuantitativo debido a que recolecta datos para comprobar una hipótesis y utiliza mediciones numéricas que son analizadas con la estadística (Hernández-Sampieri, Fernández y Baptista, 2014), en este caso, los datos utilizados fueron datos categóricos divididos en aspectos sociodemográficos e impactos socioculturales, ambientales y económicos que la actividad turística genera.

La fundamentación teórica de la investigación se construyó con base en la revisión de literatura sobre las percepciones de los residentes e investigaciones con casos similares, lo cual permitió identificar los métodos y procedimientos adecuados. Como datos secundarios

sobre los estudios de percepción y los impactos generados por el turismo, se tomaron como fuentes libros, artículos de revista y tesis de posgrado. Además, se utilizaron datos estadísticos obtenidos del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI).

La población total de la isla Cozumel según datos del INEGI del 2015 es de 86,415 habitantes, de manera que utilizando la fórmula para calcular el tamaño de la muestra conociendo la población (Torres, Paz y Salazar, 2006); y aplicando un nivel de confiabilidad del 95% y 5% de margen de error, la muestra representativa arroja un total de 383 residentes, por lo tanto, es el número total de instrumentos de recolección de datos que se aplicó.

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Donde:

N= tamaño de la población.

Z= nivel de confianza.

p= probabilidad de éxito esperada.

q= probabilidad de fracaso.

d= error que se prevé cometer.

El instrumento de recolección de datos fue la encuesta y fue aplicada utilizando un muestreo estratificado, el cual pretende asegurar la representación de cada grupo de la muestra y consiste en una división previa de la población bajo estratos que se suponen homogéneos respecto a alguna característica (Piccini, 2011). En el caso de la investigación, esta característica es la cercanía a las zonas con mayor afluencia turística, por otro lado, la estratificación de la población tendrá afijación proporcional, de manera que el tamaño de la muestra es proporcional al tamaño de cada estrato (Hernández-Sampieri et al., 2014; Tamayo, 2015), además Casal & Mateu (2003) agregan que este tipo de muestreo tiene interés cuando una característica puede estar relacionada con la variable estudiada.

La estratificación se hizo con base a cada Área Geoestadística Básica (AGEB) (SCINCE, 2012) generada con información del Censo de Población y Vivienda 2010 (INEGI, 2010),

por lo cual, las encuestas serán aplicadas en cada una de las colonias de la isla según el número total de habitantes que tiene el AGEB en el que se encuentra (Tabla 1).

Tabla 1 Datos para la estratificación por Área Geoestadística Básica (AGEB)

AGEB	Clave geográfica	Colonias	Habitantes	Porcentaje	Encuestas por aplicar
1	2300100010028	Centro	2,738	3.54	14
2	2300100010032	10 de abril, A. López Mateos	3,550	4.60	18
3	2300100010051	Centro	3,951	5.12	20
4	2300100010070	Gonzalo Guerrero	1,375	1.78	7
5	2300100010403	Aeropuerto	375	0.49	2
6	2300100010418	Gonzalo Guerrero	847	1.10	4
7	2300100010422	Independencia	2,785	3.61	14
8	2300100010441	San Miguel I	5,760	7.46	29
9	2300100010456	Emiliano Zapata	1,224	1.58	6
10	2300100010723	San Miguel II	2,522	3.27	13
11	2300100010738	San Miguel II	3,877	5.02	19
12	2300100010742	Maravilla	1,017	1.32	5
13	2300100010757	Chen Tuk, Félix Glz. Canto	1,673	2.17	8
14	2300100010780	Emiliano Zapata	6,492	8.41	32
15	2300100010795	Flores Magón, Emiliano Zapata	2,441	3.16	12
16	2300100010808	A. López Mateos	2,311	2.99	11
17	2300100010812	A. López Mateos	2,193	2.84	11
18	2300100010827	10 de abril	2,403	3.11	12
19	2300100010831	Emiliano Zapata	3,372	4.37	17
20	2300100010899	Chen Tuk, San Gervasio, Juan Bautista	6,510	8.43	32
21	2300100010901	Fovissste, Flamings 2	1,272	1.65	6
22	2300100010916	Colonos Cuzamil	1,031	1.33	5
23	2300100010920	Naval (Ix-Chil)	541	0.70	3
24	230010001094A	Zona Hotelera Norte	165	0.21	1
25	2300100010973	Maravilla	8	0.01	0
26	2300100010992	Colonos Cuzamil	57	0.07	0
27	2300100011007	San Miguel II*	91	0.12	0
28	2300100011026	Cuzamil, Repobladores	1884	2.44	9
29	2300100011030	Flores Magón, Cuzamil	2,983	3.86	15
30	230010001105A	San Gervasio	1,745	2.26	9
31	2300100011083	Juan Bautista	911	1.18	5
32	2300100011098	CZM Turístico, Golondrinas, CTM, Taxistas	2,716	3.52	13
33	2300100011100	Juan Bautista	169	0.22	1
34	2300100011115	Ampliación CTM	830	1.07	4
35	230010001112A	Flamings I	1,432	1.85	7
36	2300100011134	Miraflores	92	0.12	0

37	2300100011149	Nueva Generación	711	0.92	4
38	2300100011153	Miraflores	1,189	1.54	6
39	2300100011168	x	826	1.07	4
40	2300100011172	Magisterio	702	0.91	3
41	2300100011187	x	35	0.05	0
42	2300100011191	x	14	0.02	0
43	2300100011204	x	71	0.09	0
44	2300100011219	x	0	0.00	0
45	2300100011223	x	75	0.10	0
46	2300100011238	Félix Glz. Canto	16	0.02	0
47	2300100011242	Zona Hotelera Norte	42	0.05	0
48	2300100011257	x	137	0.18	1
49	2300100011261	Zona Hotelera Sur	56	0.07	0
50	2300100011276	x	19	0.02	0
					383

Fuente: Elaboración propia con base en INEGI (2010) y SCINCE (2012).

Ilustración 1 Áreas Geoestadísticas Básicas (AGEB) de la isla Cozumel



Fuente: Elaboración propia con base a SCINCE (2012).

Ilustración 2 Colonias de la zona urbana de Cozumel



Fuente: Elaboración propia.

La encuesta se divide en cuatro apartados, la primera parte consiste en una serie de enunciados que corresponden a impactos positivos y negativos de variables económicas, socioculturales y ambientales, medidas en una escala de tipo Likert de cinco puntos, que va de “Muy en desacuerdo” a “Muy de acuerdo”; la segunda consiste en preguntar a los

residentes qué tipo de contacto tienen con turistas y visitantes y qué tan frecuente es ese contacto, de manera que también respondan lo que piensan de los turistas respecto a aspectos como el respeto, amabilidad, simpatía, limpieza, el poder adquisitivo y el nivel de gastos; la tercer parte consiste en hacer que el encuestado seleccione la etapa del Índice Irridex que describe sus sentimientos respecto al desarrollo turístico de la isla, la última parte consiste en preguntas de aspectos sociodemográficos como la edad, sexo, ocupación, lugar de origen, nivel de estudios, tiempo viviendo en la isla, colonia en la que vive y finalmente, si considera que su trabajo involucra directa o indirectamente el contacto con los turistas.

Es importante mencionar que al preguntar la colonia en la que el encuestado vive servirá para determinar si la variable de cercanía a las zonas con mayor afluencia turística tiene influencia sobre la percepción, del mismo modo ocurre con la variable de tiempo viviendo en la isla, ocupación y tipo de contacto con los turistas. Por otro lado, estas variables contribuirán a la estratificación de los encuestados, de manera que se tome en cuenta la heterogeneidad de la población, aspecto discutido por diferentes autores (Ap & Crompton, 1993; Husbands, 1989; Lawson, Young & Cossens, 1998; Ryan & Montgomery; 1994; Carmichael, 2000; Brunt & Courtney, 1999).

Las variables e ítems utilizados para la construcción del instrumento de recolección de datos fueron una recopilación de diferentes autores expertos en el tema de la percepción de los residentes en destinos turísticos (Tabla 2), además, los ítems relacionados con las etapas del Índice Irridex fueron adaptados de autores como Martins-Aires & Fortes (2011); Almeida-García, Peláez-Fernández, Balbuena- Vázquez, & Cortés-Macias (2015); Akdu & Ödemis (2018).

Tabla 2 Impactos económicos, ambientales y socioculturales de la actividad turística.

Impactos	Autores que lo abordaron en sus investigaciones
Económicos	Pizam (1978); Belisle & Hoy (1980); Murphy (1983); Sheldon & Var (1984); Tyrell & Spaulding (1984); Liu & Var (1986); Husbands (1989); Perdue, Long & Allen (1990); Haralambopolous y Pizam (1996); Horn y Simmons (2002); Andriotis y Vaughan (2003); Andereck et al. (2005); Bujosa y Roselló (2007); Dyer et al., (2007); Almeida-García et al. (2015).
Ambientales	Pizam (1978); Belisle & Hoy (1980); Tyrell & Spaulding (1984); Liu & Var (1986); Perdue, Long & Allen (1990); Lankford (1994); Akis et al., (1996); Andereck et al., 2005; Bujosa y Roselló (2007); Dyer et al. (2007); Almeida-García et al. (2015).
Socioculturales	Pizam (1978); Belisle & Hoy (1980); Sheldon & Var (1984); Um & Crompton (1987); Allen, Long, Perdue y Kieselbach, (1988); Perdue, Long & Allen (1990); Haralambopolous y Pizam (1996); Andereck & Vogt (2000); Mason & Cheyne (2000); Andereck et al., (2005); Bujosa y Roselló (2007); Dyer et al., (2007); Almeida-García et al. (2015).

Fuente: Adaptado de Ap & Crompton (1998); Williams & Lawson (2001); Faulkner & Tideswell (2010); Almeida-García et al. (2016).

La información obtenida de las encuestas será procesada a través del software IBM SPSS Statistics, de donde se obtendrán los datos estadísticos para el análisis y redacción de resultados. Las técnicas estadísticas utilizadas en la presente investigación serán histogramas, gráficas de barras y de pastel; las cuales son utilizadas principalmente para presentar distribuciones de frecuencias y porcentajes, además, este tipo de técnicas facilitan el análisis de los resultados ya que se pueden comprender de manera visual más simple (Hernández-Sampieri et al., 2014). Con la descripción resultante de los resultados se dará paso a ubicar en el Índice Irridex de Doxey (1975) la percepción de los residentes de la isla Cozumel, de manera que el tipo de investigación será observacional ya que, tal como lo menciona Alaminos y Castejón (2015), los datos obtenidos serán medidos en una escala ordinal (Índice Irridex) aplicando técnicas estadísticas.

Capítulo 1. La percepción de los residentes y el Índice Irridex (Doxey, 1975)

De acuerdo con Cardona (2012), los residentes son los individuos que viven la mayor parte del tiempo en la zona turística y consideran que es su casa. Inskoop (1991), expresa que, si los residentes no poseen actitudes favorables hacia los turistas, los turistas se sentirán incómodos y el destino turístico entrará en declive. Así mismo, Arocena (2001 citado por Cacciutto et al. 2013) expresa que el residente es un actor y posible agente de desarrollo debido a que tiene la posibilidad de aportar propuestas políticas, económicas, sociales y culturales que generan un potencial en la localidad, es decir, pueden dar pie a la construcción y ejecución de un proyecto colectivo que haga más competente a la zona como destino turístico. Cacciutto et al. (2013) agrega que las opiniones deben ser usadas como un factor de aprobación por parte de los residentes para adecuarse a cumplir con los requerimientos para ser un buen anfitrión.

El impacto del turismo sobre los residentes de un destino se ha convertido en un área de estudio creciente, esto conforme a que se ha reconocido que los planificadores, si desean que la industria sea sustentable a largo plazo; deben tomar en cuenta las opiniones de la comunidad residente (Belisle y Hoy, 1980, Murphy, 1983, Maddox, 1985, Allen, Long, Perdue y Kieselbach, 1988, Ap y Crompton, 1998).

Clausen y Gyimónthy (2016), y Grybovyeh (2012) apoyan esta idea al considerar que la evaluación del desarrollo turístico basado en las opiniones de los anfitriones es un requisito básico para llevar a cabo una gestión participativa del destino. Crosby (2015) agrega que debe existir una productividad ventajosa que dé como resultado la sustentabilidad, competitividad y rentabilidad, al mismo tiempo que se crean experiencias memorables tanto para los turistas como para los residentes.

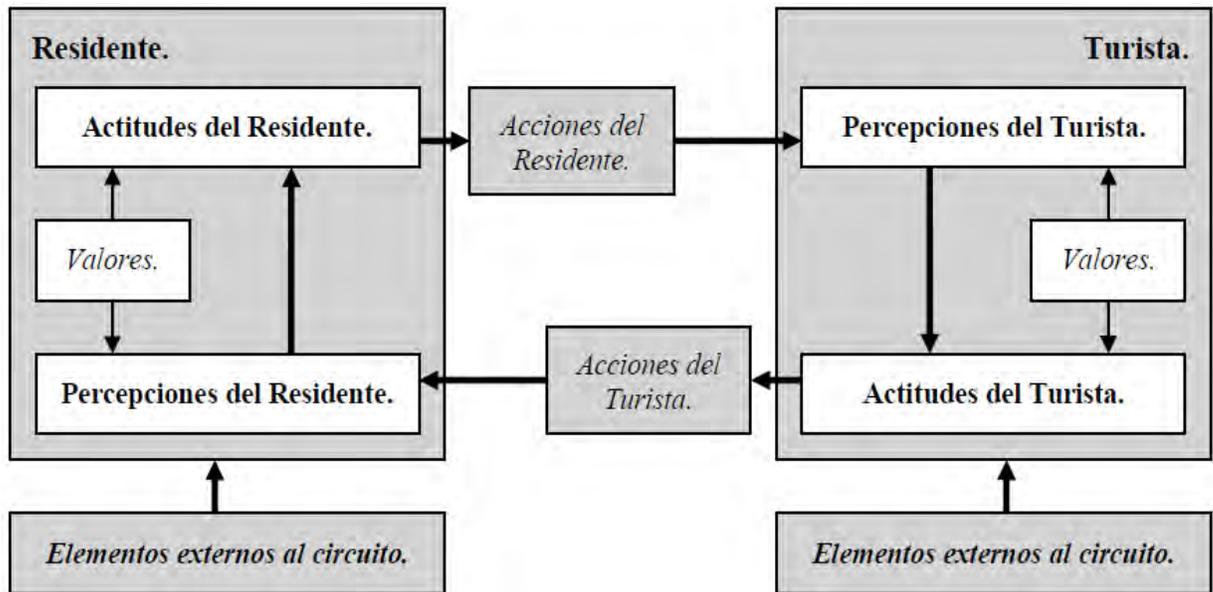
El bienestar de los residentes es considerado un requisito para el éxito y la sustentabilidad de cualquier desarrollo turístico (Bimonte y Punzo, 2016). El turismo involucra a dos tipos de poblaciones: la población estable (residentes) y la población variable (turistas) (Bimonte, 2008); ambas poblaciones están formadas por actores o comunidades que tienen sus propias

necesidades, intereses y expectativas de los beneficios y costos del encuentro, además, se debe llegar a un acuerdo donde se establezca cómo se van a utilizar y a compartir simultáneamente los recursos locales, así como hasta qué punto explotarlos (Bimonte y Punzo, 2016). La calidad y naturaleza de la interacción entre ambas partes afecta las percepciones de los residentes, por otro lado, esta misma afecta la disposición de los turistas de pagar por productos y servicios turísticos (Bimonte. 2008, Bimonte y Punzo, 2007; Getz y Timur, 2005).

González, et. al (2018) mencionan que las actitudes de los residentes hacia los turistas y viceversa, están influenciadas según el tipo de contacto e interacciones que se generan entre ellos, por ello es importante examinar dichas interacciones con el fin de minimizar incompatibilidades (González y Palafox, 2014; Yu Cole y Chancellor, 2016). En este sentido, De Kadt (1979:50) explica que existen tres principales escenarios donde ocurren los encuentros entre residentes y turistas: a) cuando el turista compra al residente un bien o servicio; b) cuando el turista y el residente se encuentran lado a lado; c) cuando ambas partes intercambian información o ideas cara a cara.

Cardona (2012) apoya esta idea al decir que las actitudes de los residentes son expresadas a través de acciones que son elemento clave para que la imagen del destino se vea beneficiada o empeorada según la percepción de los turistas, dicha percepción influye en las actitudes que tomarán hacia la región, de manera que se genera un circuito donde si las actitudes de turistas o residentes cambian, se producirá un efecto en el mismo sentido, por ejemplo, cuando se trata de un destino masificado y la preocupación por el medioambiente comienza a superar la preocupación económica, la actitud de los residentes empeorará y se transmitirá a través del circuito, de manera que se acumularán los efectos negativos en cada vuelta tal como se muestra en ilustración 3.

Ilustración 3 Circuito de interrelaciones entre residentes y turistas

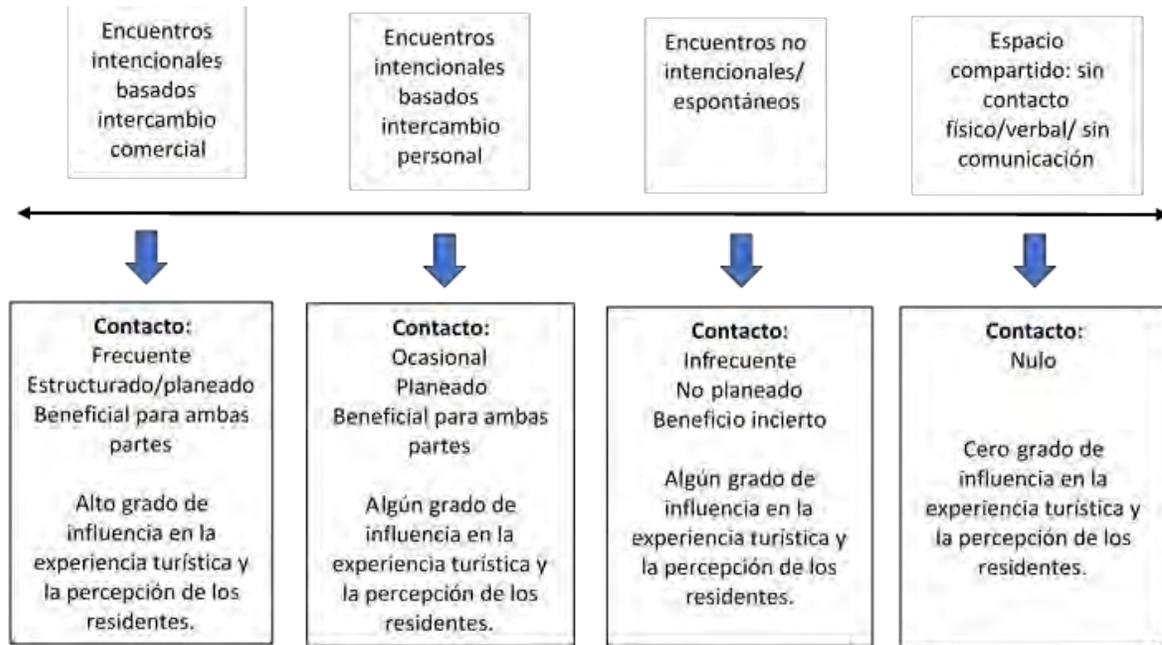


Fuente: Cardona (2012).

Por otro lado, Krippendorf (1987) distingue cuatro tipos de residentes que están involucrados en algún tipo de negocio: a) aquellos directos en el negocio con contacto continuo con los turistas; b) aquellos con contacto irregular y negocios no relacionados; c) aquellos con contacto regular pero que solo obtienen una parte de sus ingresos del turismo; d) aquellos que no tienen contacto alguno con los turistas.

El primer grupo suele tener mayor significancia al momento de estudiar las percepciones y respuestas tanto de residentes como de turistas, en el otro extremo se encuentran los residentes que no tienen contacto directo con los turistas y que por lo tanto es menos probable que exista una influencia en la experiencia del turista indistintamente de la percepción que tengan del turismo, sin embargo, es importante tomar las opiniones de este último grupo para conocer su bienestar (Sharpley, 2013).

Ilustración 4 Encuentros continuos entre residentes y turistas



Fuente: Elaboración propia con base en Krippendorf (1987).

Los residentes de comunidades que atraen turistas mantienen diversas opiniones sobre el crecimiento y desarrollo de la actividad turística en su región. Esta diversidad de opiniones ha generado el aumento de estudios sobre las actitudes y percepciones en las últimas dos décadas (Mason y Cheyne, 2000).

El monitoreo de las opiniones de los residentes es muy importante para poder evaluar sus sentimientos, debe ser implementado en cualquier proyecto turístico de manera que ayude a enfocarse en lo que los residentes consideran importante (Dyer et al., 2007). No obstante, el gobierno local y nacional no ha podido generar mecanismos efectivos que involucren la participación de la población local en el proceso de tomar decisiones, de manera que los residentes no tienen el empoderamiento para hacer que sus deseos, y necesidades sean escuchados (Marien y Pizan, 2005), y para poder maximizar los beneficios económicos y reducir los costos, se requiere de una planeación y gestión cuidadosa (Mason, 2003).

Actitudes

La actitud es una evaluación positiva o negativa de un objeto o un hecho en particular basado en lo que se sabe o se piensa de él (Ham, 2007). Así mismo, Castaño (2005) dice que las actitudes son predictoras de la conducta o prejuicios hechos sobre algo concreto.

Es una tendencia psicológica que se expresa al evaluar una entidad particular con algunos grados a favor o no [...] evaluando se refiere a todas las clases de respuesta evaluativa, ya sea cognitivo, afectivo o conductual (Eagly y Chaiken, 1993:1).

Allport (1935) expresa que cuando nos referimos a la actitud de una persona, estamos refiriendo a su comportamiento y sus emociones, el cómo se siente respecto a un tema. Por otro lado, explica que se refiere a una tendencia de actuar de una manera en particular debido a una experiencia o temperamento. Una actitud nos ayuda a definir el cómo vemos una situación, así como el comportamiento hacia esa situación.

La actitud conlleva tres componentes: a) un sentimiento b) un pensamiento o creencia y c) una acción.

Ilustración 5 Modelo tri-componente de las actitudes



Fuente: Elaboración propia con base en Pickens (2005).

Ontiveros y Cordero (2012) señalan que si no existe armonía entre los intereses de los residentes de un destino turístico y las autoridades que realizan el plan de desarrollo turístico, la comunidad local se sentirá en desventaja y su actitud hacia el turismo será negativa. Así mismo, Murphy (1985) observó que existen factores que influyen en las actitudes que toman

los residentes respecto al turismo, estos factores son: a) el grado de interacción que tienen con los turistas; b) la importancia de la industria turística para la comunidad local; c) el nivel de vinculación que se les da con el sector turístico; y d) el nivel general de desarrollo que tiene la zona. De esta manera, Vela y Molina (2009) concluyen que en medida que los residentes consideren que el turismo es beneficioso para su lugar de residencia, su actitud hacia el turismo y los turistas será positiva.

Percepción

La percepción está estrechamente relacionada con las actitudes, ya que consiste en el proceso de interpretar y organizar estímulos basados en experiencias (Lindsay y Norman, 1977). Al respecto, Pickens (2005) afirma que este proceso consiste en cuatro etapas: a) estimulación; b) registro; c) organización; d) interpretación. Además, al igual que la percepción; las actitudes tienen influencia en la toma de decisiones, guían un comportamiento, por lo tanto, pueden ser medidas y puede ir cambiando según las experiencias.

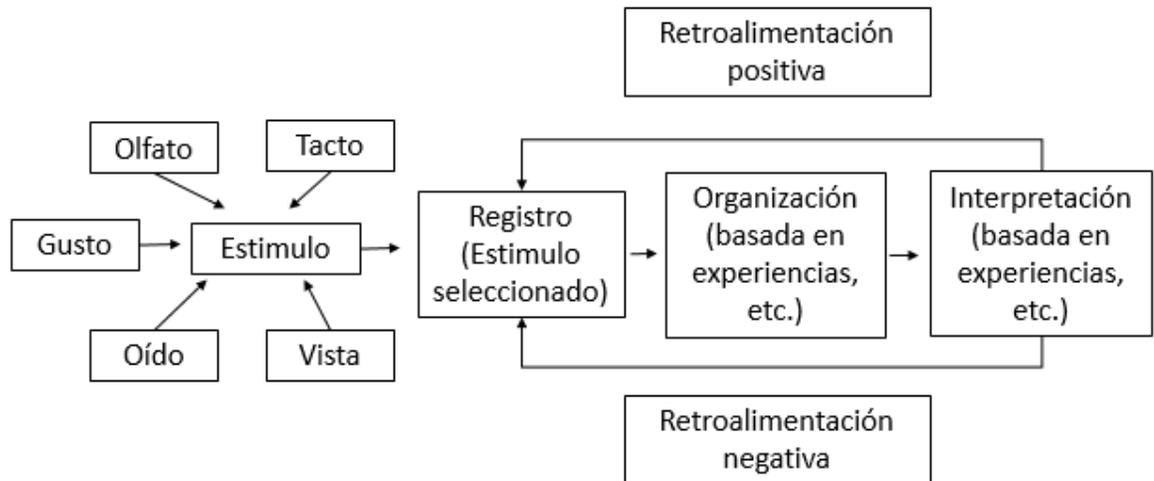
Según Carterette y Friedman (1982), la percepción es un proceso de extracción y selección de información relevante donde primeramente determina la entrada de información y seguidamente permite la creación de juicios. Broadbent (1958) agrega que, debido a la capacidad limitada de una persona para procesar información, esta únicamente procesa lo más relevante, de manera que es selectiva.

Bartley (1982), señala que la percepción es el conocimiento que se tiene de un objeto o un hecho; a través de la experiencia sensorial o el pensamiento, este conocimiento puede ser intuitivo o puede involucrar un sentimiento de incertidumbre. La percepción puede implicar una observación agradable o una discriminación sutil.

En la ilustración 6, la estimulación comienza a través de lo que una persona puede tocar, oler, probar, escuchar y ver, enseguida, hace un registro de la información selectiva y la organiza según sus creencias, actitudes, motivación, personalidad y experiencia (Assael, 1995, Sherif

y Cantril, 1945), para finalmente interpretarla y poder decidir si está a favor o en contra de una situación.

Ilustración 6 Sistema de procesamiento de percepción



Fuente: Elaboración propia con base en Pickens (2005).

Desde el ámbito psicológico, la percepción es un proceso en el cual diferentes organismos interpretan sensaciones según las experiencias previas en las cuales enfrentaron ciertas situaciones o estímulos (Lindsay y Norman, 1977, y Pickens, 2005). Para Pickens (2005) el proceso de percepción atraviesa cuatro escenarios a saber: a) el primer escenario es la estimulación en la cual el individuo según lo que ve, toca, huele, prueba o escucha es la información que va a conservar para dar paso al b) el registro, que son los estímulos que el individuo selecciona y conserva conforme a las creencias, actitudes, motivaciones y personalidad que tiene; c) la organización, en la cual se ordena la información que el individuo fue conservando según sus experiencias y estímulos para seguidamente darle su interpretación d), esta interpretación puede resultar en una percepción positiva o negativa.

Finalmente, Abbagnano (1986) la define como un proceso construido involuntariamente en el que entra la selección de preferencias, prioridades, diferencias cualitativas y cuantitativas de lo que el individuo percibe. Debe ser entendida como algo relativo ya que debe tener ubicación espacial y temporal, y va a depender de las circunstancias cambiantes y la creación de nuevas experiencias que incorporen elementos a las percepciones previas (Vargas, 1994).

Percepción de los residentes

García-González y González-Damián (2018) mencionan que los residentes de una comunidad tienen la expectativa de mejorar su bienestar económico, social y psicológico al atraer a un mayor número de turistas ya que lo ven como un intercambio en el marco de la reciprocidad, ya que los turistas buscan satisfacer una necesidad o deseo al acercarse al destino turístico, dando paso a la interacción con los residentes.

Desde el ámbito turístico, las percepciones según Andriotis y Vaughan (2003); resultan importantes en cuanto afectan las actitudes y comportamiento de los residentes respecto al desarrollo de la actividad, por lo tanto, puede ser no verdadero, pero si puede ser una fuente de motivación para actuar o no de determinada manera. También se entiende como percepción a una idea fundamentada en vivencias que tienen los residentes respecto a efectos positivos, negativos o neutros respecto a factores económicos, sociales y ambientales, esto resultado de la actividad turística (Andrade, Chávez, Espinoza y Gómez, 2013).

Existen aspectos que provocan que los residentes de un destino turístico tengan una percepción negativa hacia el turismo y empiecen a crear cierto resentimiento. Un primer aspecto es cuando aparecen infraestructuras o zonas de gran lujo en lugares pobres; otro, es que la mayoría de las oportunidades de empleo mejor remuneradas sean otorgadas a personas extranjeras o ajenas a la comunidad local; otro, es el aumento del crimen, prostitución, uso de drogas y alcohol, la transculturación es ejemplo de estas repercusiones, y aparece cuando la cultura del turista es más fuerte que la de la comunidad receptora ya que suele ser percibida como superior debido al nivel de vida que los turistas manifiestan, de esta manera los residentes tienden a adaptarse a esta nueva cultura despojándose de la propia. Los países en desarrollo están más expuestos a que este impacto los afecte (Sancho y Buhalis, 1998).

Gran parte de los estudios aplicados en diferentes destinos sobre los impactos del turismo han tratado de definir las variables que influyen en la actitud y percepción de los residentes

(Bujosa y Roselló, 2007) así como la búsqueda de modelos y teorías que ayuden con este tema. Sin embargo, la literatura no es aplicable para todos los destinos y establecer un modelo de medición estándar es complejo debido a la heterogeneidad de las comunidades, así como los diferentes niveles de desarrollo, uso de tierra y las actividades económicas que se llevan a cabo en cada destino (Lankford, 2001 citado por Cacciutto et al., 2013). Tosun (2002) complementa esta idea al mencionar que la variabilidad en los resultados obtenidos en este tipo de estudios depende de las características únicas de los destinos debido a que no todas las comunidades detectan los mismos impactos o la intensidad de ellos.

Generalmente, el aspecto económico es la mayor causa de que los residentes tengan una percepción positiva hacia el turismo, principalmente por la generación de oportunidades de empleo, la fuente de ingresos para los residentes y la mejora e incremento de infraestructura y facilidades públicas, por otro lado, los residentes también son conscientes que el turismo incrementa los costos de vida y el precio de bienes, servicios y vivienda (Almeida-García, Peláez-Fernández, Balbuena- Vázquez, & Cortés-Macias, 2015).

Para Jackson y Inbakaran (2006), algunos factores relacionados con las actitudes de los residentes hacia el turismo se dividen en: a) demográficos; b) personales; y c) sociales. Vargas et al. (2009) los divide en socioeconómicos, espaciales y factores de dependencia económica. Para Vargas et al. (2001); Horn y Simmons (2002); algunos otros factores que repercuten en la percepción y comportamiento dependerán de la particularidad de cada destino, involucramiento en el desarrollo turístico, beneficios personales obtenidos, cantidad de turistas recibidos en la zona, nivel de desarrollo turístico percibido y satisfacción de los residentes respecto a la infraestructura y servicios públicos disponibles para su uso. Pearce (1994) agrega que las variaciones de los resultados dependen del escenario, escala y tipo de desarrollo turístico, también, de las expectativas y comportamiento de los turistas hacia las características de los residentes del destino.

Principales impactos del turismo que afectan la percepción de los residentes

McKercher (1993) enlistó algunas verdades sobre los impactos generados por la actividad turística que influyen en la percepción de los residentes de un destino, así como el apoyo que le darán a la actividad, a saber:

- a) la industria del turismo está basada en consumir recursos en exceso, por lo tanto, se genera una gran cantidad de basura, aguas residuales y desperdicios,
- b) la práctica del turismo genera la competición de recursos entre turistas y residentes. Para que el turismo prevalezca, necesita tener un grado más alto en la jerarquía sobre los competidores ya que algunas actividades turísticas y no turísticas requieren de los mismos recursos para su realización,
- c) debido a que el turismo es multifacético y tiene un gran número de productores, proveedores, agencias de gobierno y consumidores; es extremadamente difícil de tener un control y restringir la expansión,
- d) la mayoría de los turistas están en busca de escapar de su día a día, por lo tanto, la mayoría tiende a sobre consumir y no están interesados en modificar sus acciones a favor del medio ambiente o de la comunidad receptora,
- e) el turismo es entretenimiento, por lo tanto, existen productos manipulados para cubrir las necesidades de los turistas y algunos bailes, festivales o actividades religiosas son modificados, surgiendo cuestiones sobre la autenticidad de las tradiciones y costumbres de la comunidad receptora.

Los impactos económicos, principalmente, son los más estudiados de la actividad turística debido a que se reconoce que tienen mayor impacto, por lo tanto, se muestran a favor del desarrollo turístico y son menos conscientes de que también existen impactos económicos negativos.

La sobre dependencia en el turismo puede ocurrir cuando el mismo Estado ve al turismo como la única opción para el desarrollo de la zona, y con el paso del tiempo se convierte en

tal debido a que solo se hace hincapié a esta industria y cualquier cambio en la demanda puede dar como resultado una crisis económica (Mason, 2003).

Es reconocido que el medio ambiente es un factor clave para la realización del turismo y ambos dependen el uno del otro, Williams (1998) afirma que el turismo se beneficia de la calidad y bienestar del medio ambiente, por otro lado, el medio ambiente debe beneficiarse de las medidas que se toman para proteger y mantener su valor. Sin embargo, desde que inició el turismo masivo en los años 60's, hubo un desbalance en esta relación gracias al gran daño que deja a su paso esta actividad económica. La magnitud de un impacto en el medio ambiente va a depender de algunos aspectos como:

- ¿Dónde se llevará a cabo la actividad? esto porque cada ecosistema es diferente, por lo tanto, unos son más susceptibles a los cambios que otros. Por ejemplo, una zona urbana, puede tolerar una mayor cantidad de turistas que una zona rural debido a que ya fue completamente modificada y cuenta con mayor infraestructura para satisfacer mayor demanda de necesidades (Williams, 1998). Por otro lado, Ryan (1991; Williams, 1998) afirman que actualmente los turistas suelen sentir mayor atracción hacia zonas más frágiles como zonas costeras, montañas y acantilados.
- ¿Qué tipo de actividad turística se realizará? existen actividades que generan impactos menores y consumen una cantidad mínima de recursos. Por ejemplo, vehículos todo terreno en zonas de dunas resultan tener mayor impacto directo comparado con la observación de aves en un sendero ya establecido. Por otro lado, la pesca deportiva y la caza pueden tener alto consumo de bienes si no existe un control adecuado, ya que el turismo tiende a consumir excesivamente recursos (McKercher, 1993).
- ¿Qué tipo de material se utilizará? la magnitud de daño generada puede variar según el material utilizado para la construcción de cualquier infraestructura turística y la preparación con la que cuenta el destino para recibir turistas (Holden y Ewen, 2002).
- ¿Cuándo se llevará a cabo la actividad? ¿Será en determinada temporada o todo el año? Cuando el turismo se practica por temporadas, solo suele afectar una parte del año, el resto, puede ser capaz de recuperarse, sin embargo, en algunas áreas el daño es tal que hay pocas posibilidades de que se recupere.

Al hablar de impactos socioculturales, existe una gran diferencia entre la cultura de la sociedad receptora y la cultura original de los turistas, por lo tanto, los impactos serán mayores ya que puede resultar difícil para los habitantes el tratar de coexistir con personas que tienen diferentes valores y que están desempeñando actividades de descanso y relajación al momento que estos desempeñan actividades de trabajo, situación que empeora cuando la industria es únicamente por temporadas donde los residentes se ven obligados a modificar su estilo de vida en esa época del año, por otro lado, algunos efectos positivos del turismo en la sociedad receptora son la revitalización de regiones pobres y no industrializadas, el renacimiento de artesanías locales y actividades culturales; la promoción de la necesidad de conservar áreas de importancia cultural y con belleza estética (Mason 2003).

Un impacto sociocultural importante es el efecto de demostración, el cual según Williams (1998) ocurre cuando con el simple hecho de observar el comportamiento de los turistas, se generen cambios de conducta en los residentes por la razón de que sienten cierta superioridad y un mayor poder adquisitivo, de manera que aspiran a tener o ser como los turistas. El efecto de demostración puede generar efectos positivos al fomentar conductas más productivas, no obstante, es más frecuente que se generen efectos perjudiciales donde los residentes tienen cierto recelo al ser incapaces de tener el estilo de vida de los turistas (Burns y Holden, 1995). En este mismo contexto, los miembros más jóvenes de la comunidad receptora, que suelen ser los más vulnerables al efecto de demostración, pueden verse impulsados a migrar a otros lugares en busca del estilo de vida que aspiran.

La autenticidad de las tradiciones y costumbres se pone en duda gracias a la mercantilización de las mismas, ya que se crean eventos que son planeados, diseñados para ser presentados en orden, a ciertas horas convenientes para los turistas y que además resulta ser dudoso con relación a la realidad, en el peor de los casos estos eventos dudosos pueden llegar a reemplazar a los originales y provocar en los intérpretes el olvido de la importancia y significado de la práctica (Mason y Mowforth, 1995; Williams, 1998). Si los residentes sienten su identidad amenazada por la actividad turística que se desarrolla en la zona, desarrollarán actitudes hostiles o ambivalentes (Capenerhurst, 1994).

Variables influyentes en la percepción de los residentes

Las variables más importantes de los estudios de percepción de los residentes han sido los aspectos económicos, tales como el ingreso, generación de empleo, generación de divisas, precio de bienes y servicios, ingresos y costo de terrenos y viviendas; socioculturales, tales como la construcción y mejora de infraestructura, conglomeración de espacios públicos, sistema de transporte público, seguridad pública, oferta de servicios de entretenimiento, tráfico vehicular, enriquecimiento de tradiciones y costumbres; y medioambientales, tales como la generación de basura y residuos sólidos, contaminación de agua y océanos, y las modificaciones excesivas para satisfacer la demanda de los turistas (Stylidis, Biran, Sit, y Szivas, 2014; Huimin & Ryan, 2012). Por otra parte, algunas variables sociodemográficas más utilizadas son el nivel de contacto con los turistas, el tiempo de residencia en el lugar, la dependencia económica sobre la actividad turística y la distancia a la que viven de las zonas con mayor afluencia de turistas (Brida, Riaño y Zapata, 2012).

Existe la creencia de que los residentes con mayor apego hacia el lugar donde viven, están más opuestos a que la actividad se siga desarrollando en la zona que aquellos que no se sienten tan apegados, sin embargo, McCool y Martin (1994) encontraron en su estudio aplicado en Montana que las personas que tenían mayor sentimiento de apego simplemente tenían opiniones más fuertes respecto a los impactos positivos y negativos, de manera que estaban mayormente informados y preocupados de los cambios.

Por otro lado, autores como Allen, Long, Perdue y Kieselbach, (1988), Liu y Var (1986), Sheldon y Var (1984); Um y Crompton (1987) indican que mientras más tiempo tienen los residentes viviendo en la zona, mayor será la negación hacia el desarrollo del turismo. Sin embargo, no siempre sucede de la misma manera ya que, McCool y Martin (1994) reportaron que algunos residentes con mayor tiempo estaban muy apegados por el lugar, mientras que algunos recién llegados también lo estaban, esto debido a que habían seleccionado un lugar específico para vivir con base en los atributos deseados (Williams, Patterson, Roggenbuck y Watson, 1992); haciéndolos dependientes del lugar. Andereck et al. (2005) apoyan la idea de que, aunque el residente tenga un largo periodo de residencia, puede no tener ese sentimiento de apego con el lugar y no se preocupará por lo que pase en su entorno.

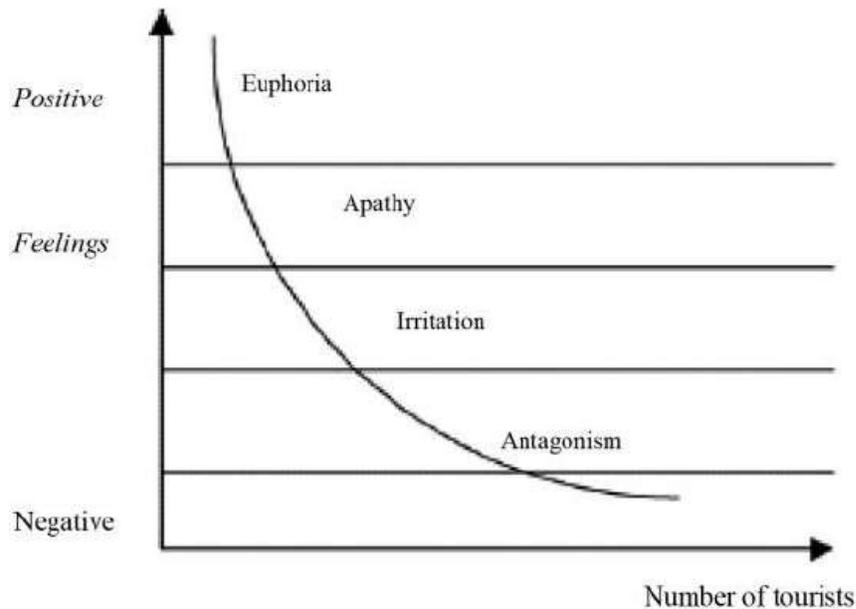
Otro factor importante en la percepción de los residentes consiste en tamaño de la comunidad receptora, Capenerhurst (1994) sugiere que las comunidades pequeñas tienden a tener reacciones más fuertes sobre el desarrollo debido a que los cambios son más fáciles de percibir. En este sentido, el nivel del desarrollo turístico también tiene influencia sobre la percepción, Monterrubio y Mendoza-Ontiveros (2014), expresan que un destino que ha demostrado un crecimiento gradual en su desarrollo turístico resulta ser más tolerante a los cambios, pero, en cambio, un destino en el cual el desarrollo empieza de manera acelerada resulta más sensible a la situación ya que se ve forzado a adaptarse a un cambio inesperado. Pizam (1978) realizó un estudio para considerar la percepción de los residentes, al finalizar tuvo como resultado que los residentes que estaban involucrados en las actividades turísticas o que dependían completamente del turismo, tenían una mejor percepción y apoyaban al desarrollo de este. Sharpley (2013) complementa esta idea al decir que, si los residentes perciben que los costos o impactos negativos son mayores que los beneficios, dejarán de mostrar apoyo hacia el turismo poniendo en riesgo el éxito del sector. Por otro lado, también afirma que los residentes disfrutan de los beneficios económicos que trae el turismo, sin embargo, muchas veces no sienten agrado por los mismos turistas.

Para autores como Belisle y Hoy (1980); Pearce (1980); Sheldon y Var (1984); Tyrell y Spaulding (1984), la distancia existente entre las zonas turísticas y el hogar de los residentes es un factor que repercute en la percepción que los residentes tendrán hacia la actividad. En algunos casos los resultados han sido positivos; debido a que se ha encontrado mayor dependencia de esta actividad (Belisle y Hoy (1980); Sheldon y Var (1984) y negativos; debido a que sufren con mayor intensidad los impactos y tienen menor tranquilidad (Weaver y Lawton, 2001). Por otro lado, en otras investigaciones no ha habido relevancia en esta variable (Hernández, Cohen y Garcia, 1996; Lankford, 1994; Williams y Lawson, 2001).

Índice Irridex (Doxey, 1975)

La herramienta que mide el nivel de irritabilidad del destino es el Índice Irridex creado por Doxey en 1975, quien señala las etapas por las cuales los habitantes de cualquier destino turístico atraviesan conforme la actividad turística avanza y va generando su impacto.

Ilustración 7 Índice Irridex de Doxey (1975)



Fuente: Vimal y Munjal (2015).

La primera etapa de este índice es la euforia, en la cual los habitantes del destino se sienten emocionados y tienen una actitud positiva hacia los turistas. Esta actitud favorable puede generarse debido a que los habitantes ven ciertos beneficios derivados de la afluencia de turistas, tales como la derrama económica y la generación de empleos. Cardona (2012), menciona que “la necesidad de beneficios económicos, que permitan salir de una situación de precariedad económica, es la principal causa impulsora del turismo en sus primeras fases de desarrollo” (p. 61). En esta primera etapa existe un sentimiento mutuo por parte de los turistas y residentes de satisfacción.

La apatía es la segunda etapa, y, en la cual a medida que el turismo va incrementando, se empieza a poner en duda de que sus impactos sean solamente positivos, ya que comienza a surgir y percibir la generación de efectos negativos, por lo tanto, buscan sacar partido del negocio y explotar al turista lo más posible y las cosas se vuelven menos armoniosas (Ruiz-

Cólogan, 2016; Cardona, (2012). Levy y Dubois (2006) la definen como la ausencia o disminución de sentimientos, emociones o intereses, así como la falta de motivación [...] comúnmente es asociada con la indiferencia o desmotivación.

La tercera etapa es la irritación en la cual los habitantes se percatan más de los impactos negativos que genera la actividad turística, además, en este momento se sobrepasa el número de turistas que los residentes pueden tolerar y debido a la saturación de turistas, los tomadores de decisiones tienden a incrementar la infraestructura turística en lugar de limitar el crecimiento (Zaidan y Kovac, 2017). La irritación hace referencia al agotamiento psicológico e incertidumbre, malestar o incomodidad que se da cuando un individuo experimenta una discrepancia [...] cuando la irritación es prolongada puede dar lugar a conducta malhumorada, de obviar y rechazo, la cual repercute absolutamente en las relaciones sociales (Merino, Carbonero, Moreno, y Morante, 2006). La irritación depende del número de turistas y el nivel de incompatibilidad entre los residentes y turistas (Bimonte y Punzo, 2016).

Finalmente, es el antagonismo, en donde los umbrales de tolerancia han sido sobrepasados y los habitantes del destino adquieren una actitud anti-turistas en la cual su sentimiento de emoción desaparece dando paso al desagrado y molestia debido a diferentes factores como el aumento de impuestos, la saturación en las zonas que solían realizar sus actividades, la contaminación ambiental, etcétera (Doxey, 1975). Dicha molestia pudiera generar que los habitantes tomen ciertas acciones que perjudiquen la imagen del destino turístico o hasta a los mismos turistas, los cuales son considerados los causantes de todos los problemas. Un ejemplo serían manifestaciones en dónde agredan u ofendan a dichos turistas. En esta etapa, la expresión abierta se hace presente, sin embargo, la promoción aumenta para compensar la reputación negativa del destino. El antagonismo supone un estado de guerra que impide el reconocimiento del otro en una misma comunidad y puede ser radical de manera que se busque la eliminación o exclusión del otro de la comunidad (Retamozo y Stoessel, 2014).

Las actitudes y reacciones por parte de los residentes hacia el desarrollo del turismo bajo el modelo de Doxey (1975), asegura cierto grado de homogeneidad en ellos, característica que ha sido cuestionada por diferentes autores (Ap y Crompton, 1993; Husbands, 1989; Lawson,

Young y Cossens, 1998; Ryan y Montgomery; 1994); que apoyan lo contrario. Hall (1994) y Joppe (1996) favorecen la idea de que la comunidad receptora puede tener intereses diferentes y puntos de vista muy variados. Haralambopolous y Pizam (1996), Ryan y Montgomery (1994) añaden que los residentes mantienen actitudes mezcladas hacia la industria.

Un estudio realizado por Haralambopolous y Pizam (1996) arrojó que existe una gran coincidencia de que los impactos positivos de la actividad se centran en la creación del empleo y el aumento de ingresos, sin embargo, los residentes encuestados eran conscientes de que el crimen, consumo de drogas y acoso sexual empeorarían conforme hubiera mayor desarrollo, confirmando que por un lado, existe miedo en algunos miembros de las comunidades locales acerca de los cambios que perciben del desarrollo turístico (Capenerhurst, 1994); y por otro, que se sienten sin poder al momento de expresar si quieren que el desarrollo se siga dando o no (Hernández et al., 1996).

Finalmente, los autores concluyeron que, a pesar de estos impactos negativos, los residentes no se oponían al incremento del número de turistas, por lo tanto, la dependencia económica directa de la industria era el factor más importante que influía en los puntos de vista. Doxey, en 1976 aplicó su modelo por segunda vez en las Cataratas del Niágara, añadiendo una quinta etapa: la aceptación en la que, si el turismo masivo sigue estando activo en el destino, la población, sin tener otra opción, termina adaptándose y resignándose a que aquel lugar ya no volverá a ser el mismo. En este sentido, Dogan (1989) afirma que:

Los cambios producidos por el desarrollo turístico afectan hábitos de las personas, rutinas diarias, vidas sociales, creencias y valores. Estos cambios tan dramáticos son una fuente importante de tensión psicológica. Las personas deben desarrollar estrategias en orden a disminuir su estado de tensión y continuar con su funcionamiento psicológico efectivo (p. 217).

En esta última etapa los residentes han olvidado el estado original del destino turístico adaptándose al cambio generado por esta actividad sabiendo que el ecosistema no volverá a ser el mismo. Si el destino es lo suficientemente fuerte para soportar el turismo de masas, podrá seguir posicionándose (Zaidan y Kovacs, 2017). La aceptación, como lo define

Delgado (2015) tiene que ver con acomodarse a la nueva realidad, a un presente diferente al cual se debe adaptar para poder continuar.

El modelo de Doxey (1975) se basa en una relación lineal positiva entre el creciente número de turistas y el resentimiento de los residentes del destino debido a una serie de factores como el aumento de precios, la intrusión en los patrones de vida diaria y la pérdida de los recursos para la población local (Martins-Aires & Fortes, 2011). Por otra parte, Zaidan y Kovacs (2017) mencionan que el Índice Irridex describe el tipo de relación social (a través de sus diferentes etapas) en relación con el nivel de desarrollo turístico, esto a través de una representación visual clara.

Este modelo ha sido de los pocos que han sido probados en diferentes destinos turísticos, iniciando su aplicación en lugares con un contexto de turismo masivo como Barbados y las Cataratas del Niagara; por esa razón tiene gran valor para la teoría del turismo y es importante para los tomadores de decisiones de esta actividad tomar consciencia de las etapas por las cuales un destino turístico puede atravesar y su planificación sea la idónea (Martins-Aires y Fortes, 2011). Barreto (2005) afirma que el modelo Irridex es un instrumento utilizado para verificar los impactos sociales, psicológicos y culturales, ahí su relevancia.

Sin embargo, algunos autores han criticado la viabilidad de este modelo debido a que no en todos los destinos turísticos aplica de igual manera. Por ejemplo, en Uganda el modelo fue empleado por Lepp (2004), en el cual los residentes no pasaron por las primeras etapas del modelo de manera positiva, si no que los residentes se enfrentaron al turismo con miedo, ansiedad y la sospecha de que sus ecosistemas se destruirían. Por otro lado, otros estudios han arrojado que las etapas de este modelo no siempre son en ese orden. En un estudio realizado en Shi Cha Hai Beijing (Huimin y Ryan, 2012), se hizo una comparación de los resultados arrojados de dos estudios realizados en diferentes años, el resultado fue que conforme pasaron los años, hubo mayor aceptación hacia el turismo, contrario a la dirección del modelo de Doxey (1975). Por esta razón, el modelo se vuelve generalista por asumir que todos los destinos pasan por estas etapas en esta secuencia. (Martins-Aires y Fortes, 2011).

La dependencia del turismo es otro factor importante que fue criticado en este modelo, ya que autores (Faulkner y Tideswell, 1997; Shariff y Tahir, 2003) demostraron que los residentes toleraban los impactos negativos y no mostraban hostilidad debido a que sabían los beneficios que el desarrollo turístico generaba en la zona.

La mayor crítica de este modelo es que los residentes de un destino turístico no son un grupo homogéneo, sino heterogéneo, lo cual significa que existirán diferentes actitudes y percepciones en los residentes de una comunidad (Carmichael, 2000; Brunt y Courtney, 1999). Los residentes suelen ser heterogéneos según sus intereses, por otro lado, pueden ser tolerantes al turismo o indiferentes. El tiempo que tiene viviendo el residente en el destino genera diferentes resultados, en algunos casos, los residentes con mayor tiempo en el destino deseaban que se mantuviera el estado actual del destino, mientras en otros casos los residentes con menor tiempo eran quienes buscaban proteger “su paraíso” (Huimin y Ryan, 2012).

Capítulo 2. El turismo en la isla de Cozumel

Contextualización

La isla Cozumel se localiza al sureste de la República Mexicana, tiene un total de 86,415 habitantes (INEGI, 2015) en una superficie de 647.33 km², lo que la convierten en la tercera isla más grande de la República Mexicana; posee un clima húmedo con lluvias en verano, con una temperatura anual media mayor a los 18° C (Instituto de Geografía, 2007). Por otra parte, se encuentra rodeada de arrecifes de coral y algunas variedades de animales endémicos como el mapache, ceniztonle, coatí y ratón de Cozumel (Palafox y Zizumbo, 2009); su flora consta principalmente de selva mediana y selva baja, manglares y vegetación de dunas costeras (Escalante, 1996).

Cozumel fue descubierta oficialmente en 1518 por Juan de Grijalva y era territorio que los mayas utilizaban como centro religioso hasta la llegada de los españoles, fue en 1847 cuando algunas familias de agricultores provenientes de Yucatán se trasladaron a la isla después de estallar la Guerra de Castas, sin embargo, la población en la primera mitad del siglo XX no sobrepasada los 2500 habitantes, fue a partir del año 1950 que se dieron los primeros pasos de desarrollo turístico y el número de habitantes creció rápidamente ya que la migración fue un factor relevante (Santander y Díaz, 2011).

Para 1890 se registraron nueve ranchos agrícolas en la isla debido a la necesidad de producir sus propios alimentos, para el año de 1940 esta cifra ascendió a 26 ranchos y el henequén, el chicle y la copra era lo que mayormente se producía, enseguida se registraron bosques de palmeras, cultivo de frutas como piñas; maíz, tabaco y caña de azúcar. Sin embargo, debido a las continuas tormentas tropicales en la zona, la estructura productiva se vio dañada a finales del siglo XIX y principios del XXI, toda vez que la isla recibió 52 impactos de huracanes que arrasaron con flora, fauna, muelles de cruceros y cobertura de coral vivo en los arrecifes (Santander y Díaz, 2011).

“La historia de la explotación de los recursos naturales de Cozumel, combinada con los estragos de los huracanes y tormentas tropicales, es una crónica anunciada del agotamiento de los recursos forestales,

del abandono de la agricultura y ganadería; de la improvisación de pesquería con limitada trascendencia económica” (Santander y Díaz, 2011:14).

La actividad ganadera era desarrollada en pastizales y forrajes disponibles en la isla (Sierra, 1920) y en las primeras décadas del siglo XX se registraron 6000 cabezas de ganado vacuno pertenecientes a un grupo importante de ganaderos, sin embargo, a mediados del siglo los isleños importaban el ganado para abasto local (Rosado, 1949).

A finales del siglo XIX y primeras décadas del siglo XX se llevaba a cabo la extracción de aceites, el salado de pescados y la pesca en menor proporción, ya que no había personas dedicadas a esta actividad, el pargo, mero, guachinango, langosta, caracol, cangrejo, camarón y tortuga eran unos de los principales productos que mayormente se obtenían (Sierra, 1920). Hasta los años 1934-1940 (presidencia de Lázaro Cárdenas), se registró el auge de cooperativas que explotaron los recursos acuáticos de la zona como tiburón, tortuga y esponja; esto debido a la crisis de producción de chicle y copra que tomó lugar en la zona (Carriquiriborde, Sosa y Campos, 1992).

En 1950 la actividad pesquera en Cozumel tuvo crecimiento gracias a la disponibilidad de motores fuera de borda, embarcaciones de fibra de vidrio, establecimiento de talleres de reparación y mantenimiento de embarcaciones, créditos para los cooperativistas y la llegada pescadores de otros lugares; además, la actividad pesquera tuvo exclusividad para la explotación de langosta, camarón y caracol, lo cual contribuyó a que la exportación de langosta viva y pre-cocida se realizara hacia Estados Unidos de América, por otro lado, el turismo que comenzó a llegar a la isla fueron lo que estimuló a los pescadores a seguir con la actividad y realizar competencias de pesca con arpón (Santander y Díaz, 2011).

Debido a su belleza natural y a su ubicación privilegiada en el Caribe Mexicano es un destino en el cual se puede llevar a cabo la actividad turística, la cual es la principal actividad económica seguida del comercio y la pesca comercial (SECTUR, 2013). Los primeros años en los que el turismo se hizo presente en la isla, representaron oportunidades económicas en sus residentes, del mismo modo, la mano de obra era escasa para poder cubrir la oferta de

empleos, lo cual provocó que personas que vivían en las zonas colindantes; inmigraran a la isla (Sánchez, Espinosa y Palafox-Muñoz, 2018).

En 1943 el aeropuerto de Cozumel tuvo mejoras en su infraestructura con la ampliación de sus pistas y alumbrado nocturno, convirtiéndolo en uno de los mejores del país en ese momento, sin embargo, fue gracias a Pan American, empresa propietaria de Mexicana Aviación, que fueron posibles estas mejoras como parte de seguridad hemisférica de las fuerzas armadas de Estados Unidos de América que requerían un corredor aéreo hacia Panamá donde pudieran dar mantenimiento a los aviones militares; la ampliación del aeropuerto y adaptación a requerimientos militares fueron autorizadas por el gobierno mexicano (Santander y Díaz, 2011).

Después del declive del desarrollo local de la isla basado en el chicle, fue gracias a una publicación de un artículo en la revista *Holiday*, escrito por Richard Humphrey en el año de 1950, donde gracias a este artículo se promovieron los atractivos de la zona (Palafox y Zizumbo, 2009); y logrando que Cozumel detonara como una localidad paradisiaca con potencial turístico, por otro lado, en la actualidad el comercio de importaciones dio un giro dando paso a joyerías internacionales y tiendas de artesanías (Santander y Díaz, 2011). En este periodo, al incrementarse la actividad turística y surge la necesidad de ampliar la oferta, se abren nuevas oportunidades de negocios para capitales extranjeros, por lo tanto, se vio la llegada de algunos extranjeros que establecieron sus negocios y empezaron a residir en la isla, por lo tanto, participaban en la actividad de la misma, un ejemplo es el buzo norteamericano Bob Mar, quien enseñó a los jóvenes de la isla el buceo deportivo, motivo que impulsó la apertura de las primeras empresas de equipo de buceo y esnórquel (Palafox y Zizumbo, 2009).

Poco después de la Revolución Cubana de 1959, se registró la edificación de hoteles en la isla de Cozumel, generando una oferta de 405 cuartos y 449 empleos (CIQRO,1985:10-11), todos estos recintos hoteleros fueron ubicados en la zona costera norte y son principalmente de cuatro y cinco estrellas, sin embargo, debido a la participación de capitales extranjeros, el primer hotel de cinco estrellas fue el Hotel Presidente Intercontinental abrió sus puertas entre

1969 y 1970, por otro lado, la única gasolinera de la isla queda en manos de Nassim Joaquín, dando inicio a los monopolios en la localidad (Palafox y Zizumbo, 2009). Nueve años más tarde se apertura el segundo hotel con categoría cinco estrellas, el Hotel Sol Caribe (Santander y Díaz, 2011).

Por otro lado, fue hasta en 1970 que este lugar se consideró como un destino turístico importante y comenzó a posicionarse como uno de los principales destinos turísticos de cruceros internacionales, ya que, el trasatlántico noruego “Bolero” fue el primer crucero que incluyó a Cozumel dentro de su ruta, con la llegada fija de esta embarcación en 1974, otros cruceros iniciaron de una serie de arribos en los cuales, se incluye el “Mardi Grass” crucero perteneciente a la naviera Carnival Cruise de manera que para 1980, 1996 y 1998 se utilizaron tres diferentes muelles de cruceros con capacidad para dos atraques cada uno (Palafox y Zizumbo, 2009; Santander y Díaz, 2011). Para el año de 1990, Cozumel se reinventó como destino líder en arribo de cruceros recibiendo en el año de 2007, más de mil arribos y dos millones y medio de turistas (Segrado, Palafox y Arroyo, 2008).

El Muelle Internacional inicia su operación en 1981 junto con un ferry de transportación de vehículos y alimentos, además, se crearon embarcaderos a pequeña escala en el pueblo para apoyar las actividades de buceo y hoteles, gracias a esto, Cozumel apropia la actividad turística como la base de su economía (César y Antochiw, 1991). En 1985, Cozumel ocupó la posición número uno del país con la llegada de visitantes cruceristas, por lo tanto, el crecimiento del flujo de visitantes y en 1997 llegaron 1,458,522 turistas, mientras tanto, el nuevo embarcadero “Puerta Maya” propiedad de *Carnival Cruises* y el muelle turístico “Punta Langosta” propiedad de *Grupo Aviomar*; iniciaron operaciones para incrementar la actividad turística, por lo tanto, el arribo de visitantes, así como las oportunidades de empleo, aumentaron al igual que el número de personas que llegaban a residir a la isla (Palafox y Zizumbo, 2009).

El turismo de cruceros en la zona ocasionó la llegada de turismo masivo, que generaba derrama económica, sin embargo, poco a poco se fue devaluando y está comprobado que el turismo de cruceros genera más impactos negativos como la existencia de monopolios y el

crecimiento acelerado de la zona urbana, por otro lado, estudios realizados demuestran que no existe un incremento importante en la derrama económica de este sector debido a que los turistas no pernoctan en la isla (Sánchez et al. 2018), además, la derrama económica, al ser el principal puerto receptor de cruceros no se refleja aumento en el Producto Interno Bruto del estado de Quintana Roo (Canul, Arroyo, Segrado, Carrillo y Alonso, 2016).

El destino se clasifica como uno de los mejores a nivel mundial para practicar el buceo debido a sus arrecifes de coral de alrededor de 26 especies (Palafox y Zizumbo, 2009), por lo tanto, es una de las actividades más importantes que se realizan en la zona; las principales zonas para practicarlo son Barracuda y San Juan (SEMARNAT, 2016). Otras actividades turísticas que tienen gran popularidad en el destino son el esnórquel, recorridos turísticos en embarcaciones y vehículos terrestres, observación de aves, kayakismo y eventos deportivos. Por otra parte, debido a las playas con arena blanca, existe una gran variedad de clubes de playa, bares y restaurantes en la zona urbana, mismo lugar donde se ofrece una gran variedad de servicios complementarios como tiendas comerciales y de artesanías (Palafox y Zizumbo, 2009).

Actualmente cuenta con cinco áreas naturales protegidas: Parque Nacional Arrecifes de Cozumel, Parque natural Laguna de Chankanaab, Parque Ecológico Laguna Colombia, Reserva Estatal Selvas y Humedales de Cozumel y el Área de Protección de Flora y Fauna Norte de la isla Cozumel. Es importante mencionar que el atractivo principal de la isla Cozumel es la primera área natural protegida: el Parque Nacional Arrecifes de Cozumel ubicado en la costa occidental de la isla Cozumel y fue declarado como tal el 19 de julio de 1996. El régimen de propiedad del parque es federal, los arrecifes conforman una comunidad coralina muy diversa y compleja en la cual habitan miles de organismos de especies de todos los reinos, por esta razón es una de las reservas coralinas más importantes del país. Esta área también es un reservorio de especies de flora y fauna marina que se encuentran en peligro de extinción como la tortuga marina, el caracol, la langosta y algunos tipos de coral. Las principales actividades productivas que se realizan en esta zona son actividades turísticas y el comercio. Se puede practicar deportes acuáticos como el buceo y la pesca. Dentro de esta

zona existe una oferta de servicios turísticos como restaurantes y tiendas de productos artesanales (Carabias,1998).

Por otra parte, la actividad turística dentro de la isla puede dividirse en cuatro zonas, las cuáles son: a) norte; b) sur; c) centro; y d) oriental. En la zona norte se lleva a cabo el turismo de sol y playa, ya se pueden encontrar grandes edificios como hoteles categoría cuatro y cinco estrellas; condominios de tiempos compartidos; el acceso a la Isla de la Pasión; y la playa pública Casitas al final del malecón, mientras tanto, la zona turística sur cuenta con empresas hoteleras transnacionales y clubes de playa a lo largo de la costa, dichos establecimientos tienen como segmento de mercado a las personas que llegan a la isla a través de crucero, en esta zona también se encuentra el Parque Natural Chankanaab, en el cual se puede realizar esnórquel y buceo en sus formaciones coralinas; también se ubica la Reserva Ecológica Punta Sur, la cual cuenta con un museo de navegación, es importante mencionar que la mayoría de los arrecifes coralinos se encuentran en la zona sur de la isla, algunos de ellos son Chankanaab, San Francisco, Colombia, Paraíso, Palancar, Yucab, Tunich y Punta Sur, por otra parte, se encuentra también El Cedral, el cual es un centro urbano donde se llevan a cabo celebraciones a la Santa Cruz, además, la zona norte concentra el mayor flujo de visitantes y es la principal zona de asentamiento urbano, se pueden encontrar hoteles pequeños, restaurantes, bares, agencias transportistas, tiendas de buceo, cafés, tiendas de piedras preciosas, de artesanías y embarcaderos pequeños para la prestación de tours de esnórquel y buceo, finalmente, la zona turística oriental incluye seis playas públicas que son utilizadas generalmente por la población local, también cuenta con pequeños establecimientos de alimentos, bebidas y souvenirs (Palafox y Zizumbo, 2009).

Características sociales de la población

Vivienda y población

El total de población en viviendas particulares habitadas es de 86,415 donde 42,577 son hombres y 43,838 mujeres, la edad mediana de la población es de 27 años, el promedio de ocupantes por vivienda es de 3.6 integrantes y el 27.7% representa a las viviendas con jefatura

femenina. La población se concentra en un total de 24,147 viviendas particulares habitadas que ubican a 379,826, que representa el 86.1% del total de las viviendas de la entidad, de las cuales el 86.08% son de tipo casa, el 2.71% departamento/edificio, el 9.95% vivienda en vecindad o cuartería, el 0.03% otro y el 1.23% no especificado. De estos porcentajes, el 43.99% son viviendas propias, el 38.14% vivienda alquilada, el 15.11% prestada, el 1.83% otra situación y el 0.92% no especificado (INEGI, 2016).

Servicios

Por otro lado, el porcentaje de viviendas con piso diferente de tierra por municipio 98.9%, del cual el 0.80% es de tierra, el 29.59% de cemento o firme, el 69.28% de mosaico, madera u otro material y el 0.34% no especificó. Cozumel es uno de los municipios con mayor porcentaje en cuanto a servicios públicos ya que respecto a energía eléctrica tiene 99.6%, el 97.9% en cuanto a agua entubada y el 99.0% en cuanto a viviendas que disponen de drenaje.

Población ocupada

El total de la población activa registrada es de 39,049 personas, las cuales se dividen de la siguiente manera:

Tabla 3 Población activa

Según ocupación	Según actividad económica
<ul style="list-style-type: none"> • Funcionario, profesionistas, técnicos y administrativos: 31% • Trabajadores agropecuarios: 0.82% • Trabajadores de la industria: 16.34% • Comerciantes, trabajadores en 	<ul style="list-style-type: none"> • Primario: 0.97% • Secundario: 11.22% • Comercio: 20.06% • Servicios: 66.32% • No especificado: 1.42%

servicios diversos: 50.97% <ul style="list-style-type: none"> • No especificado: 1.08% 	
--	--

Fuente: Elaboración propia con base a INEGI (2015 y 2016).

Otros datos

Para el año 2015 se registró un total de 60,158 vehículos de motor en circulación, donde:

Tabla 4 Vehículos y tipo de servicio

Clase de vehículo	Tipo de servicio
Automóviles	<ul style="list-style-type: none"> • Oficial: 22 • Público: 2,305 • Particular: 20,117
Motocicleta	<ul style="list-style-type: none"> • Oficial: 114 • De alquiler: 990 • Particular: 31,881

Fuente: Elaboración propia con base a INEGI (2015 y 2016).

Los cuales han provocado un total de 709 accidentes de tránsito terrestre anualmente, de los cuales 6 resultan ser fatales, 373 no fatales, 330 solo generan daños.

Capítulo 3. Análisis de los resultados

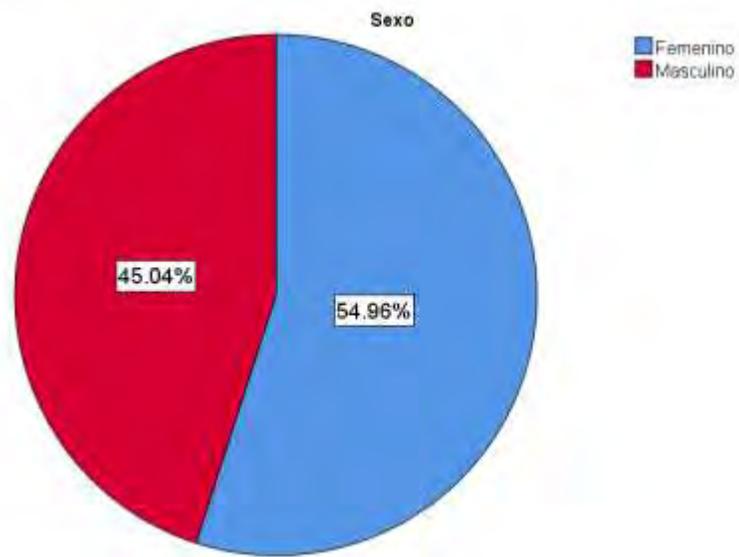
Como se mencionó anteriormente, el programa utilizado para analizar los datos fue IBM SPSS Statistics, con el cual se aplicaron análisis de estadística descriptiva como la distribución de frecuencias, medidas de tendencia central y medidas de variabilidad.

La aplicación del instrumento ocurrió en los diferentes jardines y unidades deportivas de cada colonia, con una duración de dos semanas iniciando el 15 de enero del 2020 al 29 del mismo mes. La escala utilizada en la encuesta fue la escala de Likert, por lo tanto, las respuestas iban del 1 al 5 donde 1 es “muy en desacuerdo” y 5 es “muy de acuerdo”.

Perfil del encuestado

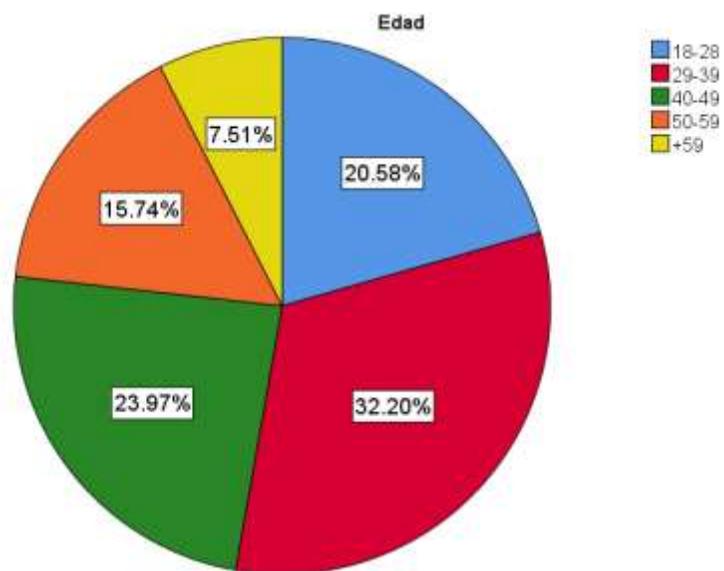
Se aplicaron un total de 413 encuestas donde 45.40 % corresponde a mujeres y 54.96% a hombres, tal como se muestra en la gráfica 1. El 32.20% tenían entre 29-39 años, el 23.97% tenían de 40-49 años, el 20.58% de 18-28 años, el 15.74% de 50-59 años y el 7.51% tenían más de 59 años (Gráfica 2). Se puede observar que la mayor parte de la muestra se encuentra en la etapa de adulto, por lo tanto, tienen mayor nivel de madurez y mayor experiencia al percibir impactos generados por la actividad turística, esto además de que 73.37% de los encuestados tenían más de 15 años viviendo en la isla, tal como lo muestra la gráfica 3. Por otro lado, el 52.54% eran mexicanos, provenientes principalmente de Yucatán, Quintana Roo, Veracruz, Tabasco, Guerrero y Campeche, 43.10% eran originarios de Cozumel y 4.36% eran extranjeros (Gráfica 4).

Gráfica 1 Sexo



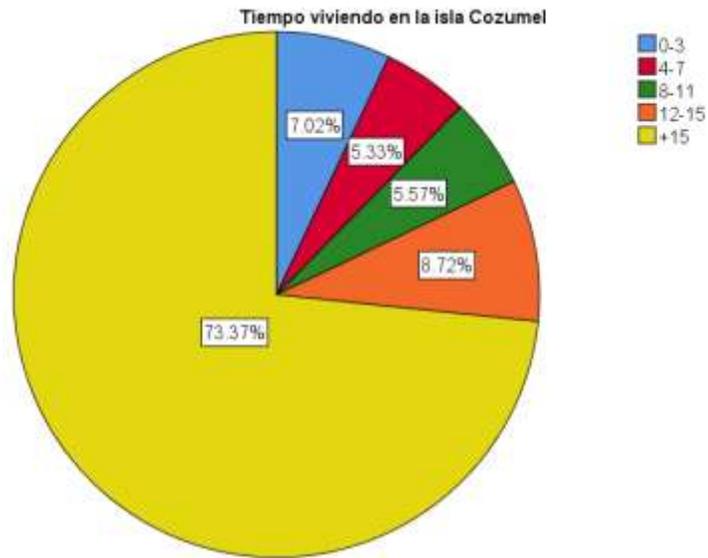
Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 2 Edad



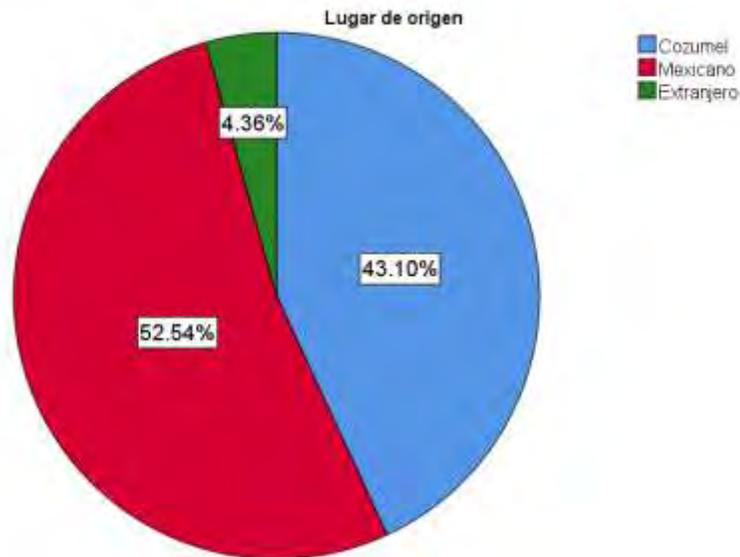
Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 3 Tiempo viviendo en Cozumel



Fuente: Elaboración propia.

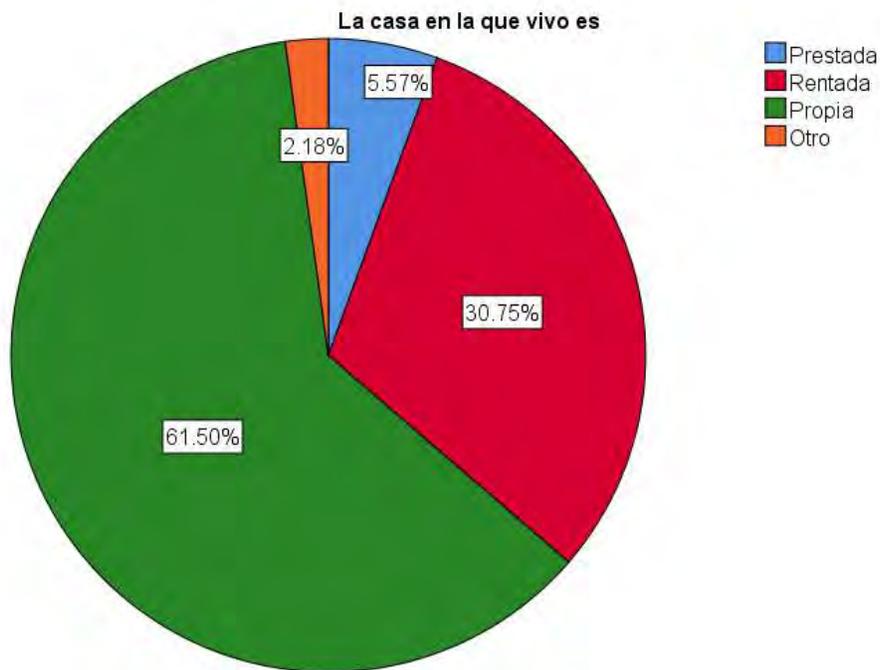
Gráfica 4 Lugar de origen



Fuente: Elaboración propia.

También se les preguntó a los encuestados si la casa en la que vivían era propia, para lo cual 61.50% respondió afirmativamente mientras que 30.75% vive en casa rentada y 7.75% en otra modalidad (Gráfica 5).

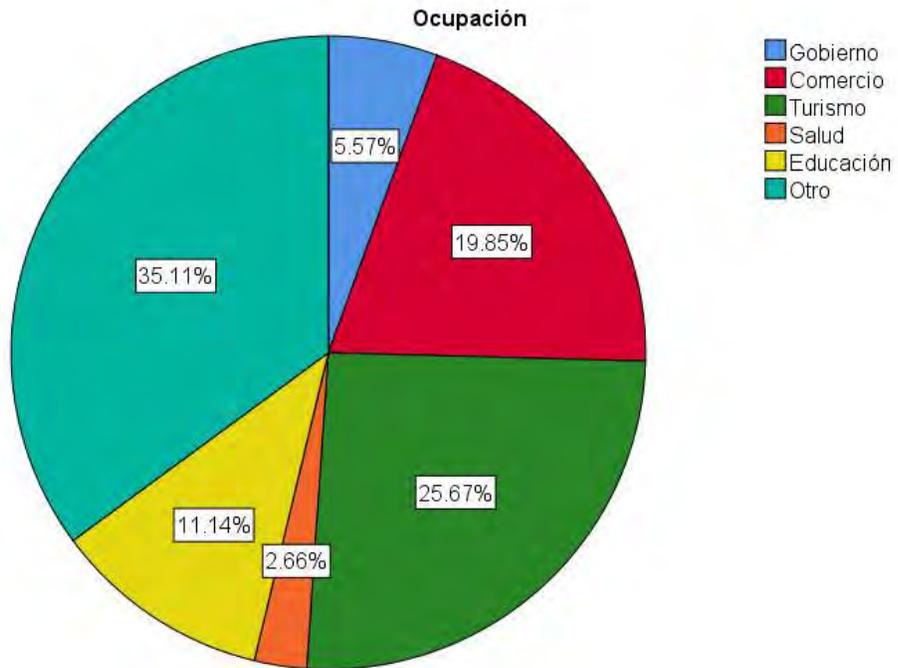
Gráfica 5 La casa en la que vive es



Fuente: Elaboración propia.

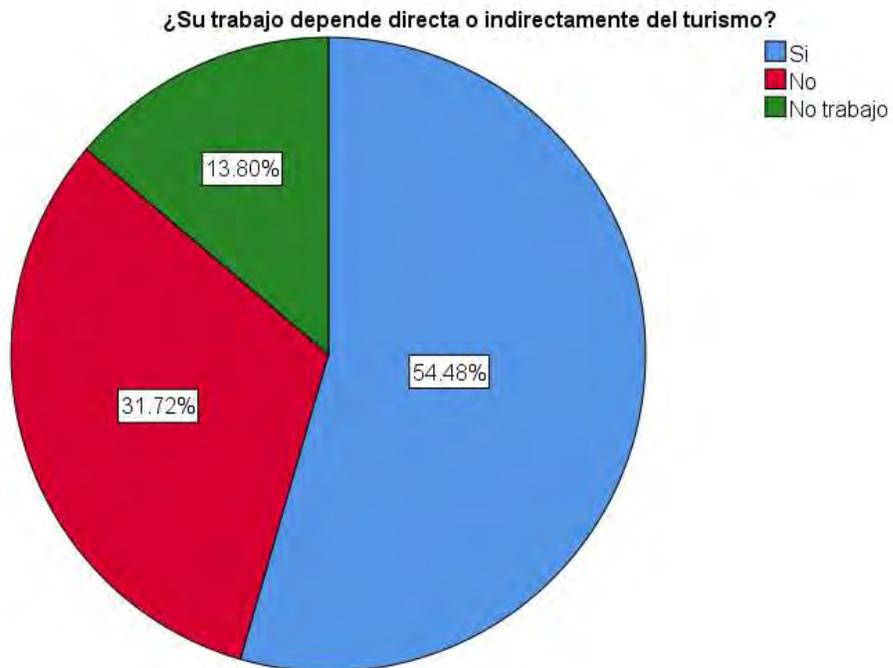
La gráfica 6 muestra que 25.67% trabaja en la actividad turística, mientras que 35.11% está en la categoría “Otro” donde entran principalmente estudiantes y amas de casa, las cuales comentaron que sus esposos se dedicaban al turismo, por otro lado, el 19.85% se dedica al comercio, 11.14% en educación y 5.57% y 2.66% se dedican al gobierno y al sector salud respectivamente. Finalmente, 54.48% reconoció que su trabajo depende directa o indirectamente de la actividad turística mientras que 31.72% comentó que no se relacionaba y 13.80% corresponde a las personas que no trabajan como las amas de casa y estudiantes (Gráfica 7).

Gráfica 6 Ocupación



Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 7 Trabajo dependiente del turismo



Fuente: Elaboración propia.

Percepción respecto a impactos económicos, sociales y ambientales

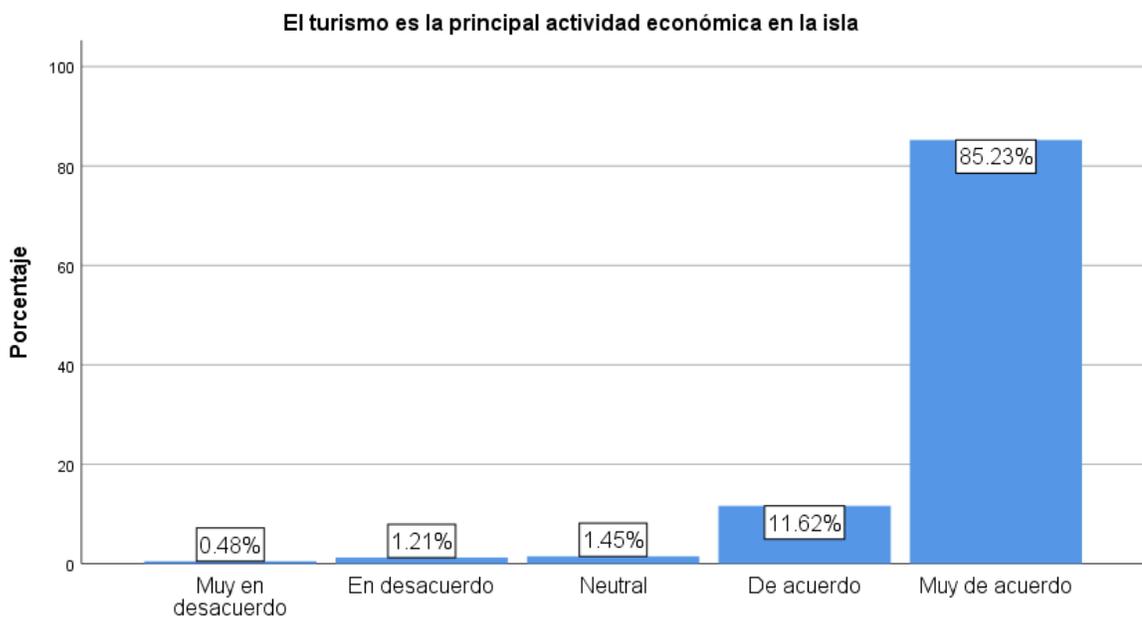
La gráfica 8 muestra como los residentes consideran que la actividad turística es la principal actividad económica de la isla con un promedio de 4.80, por lo tanto, la respuesta que más se repitió fue 5 “muy de acuerdo” con una desviación de .5 del promedio (Tabla 3).

Tabla 5 Principal actividad económica

N	Válido	413
	Perdidos	0
Media		4.80
Mediana		5.00
Moda		5
Desv. Desviación		.567
Varianza		.321
Rango		4

Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 8 Principal actividad económica



Fuente: Elaboración propia.

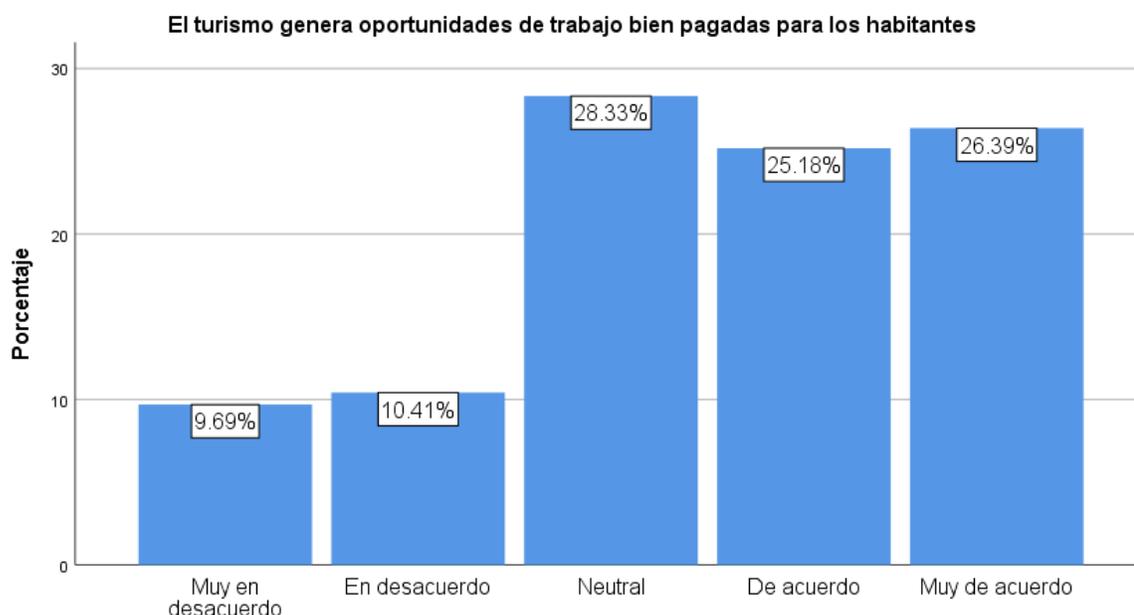
Con relación a si consideran que la actividad turística genera oportunidades de trabajo bien pagadas, se tuvo un promedio de 3.48, la respuesta que más se repitió fue 3 “neutral”, por lo tanto, el cincuenta por ciento de los encuestados está por encima del valor 4 con una desviación del 1.2 con respecto al promedio (Tabla 4). La gráfica 9 muestra que el 28.33% está en la categoría neutral, el 25.18% está de acuerdo y el 26.39% muy de acuerdo.

Tabla 6 Empleos bien pagados

N	Válido	413
	Perdidos	0
Media		3.48
Mediana		4.00
Moda		3
Desv. Desviación		1.253
Varianza		1.571
Rango		4

Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 9 Oportunidades de trabajo bien pagadas



Fuente: Elaboración propia.

Cuando se le preguntó a los encuestados si consideraban que los beneficios generados por el turismo eran distribuidos justamente únicamente 17.68% respondió afirmativamente y

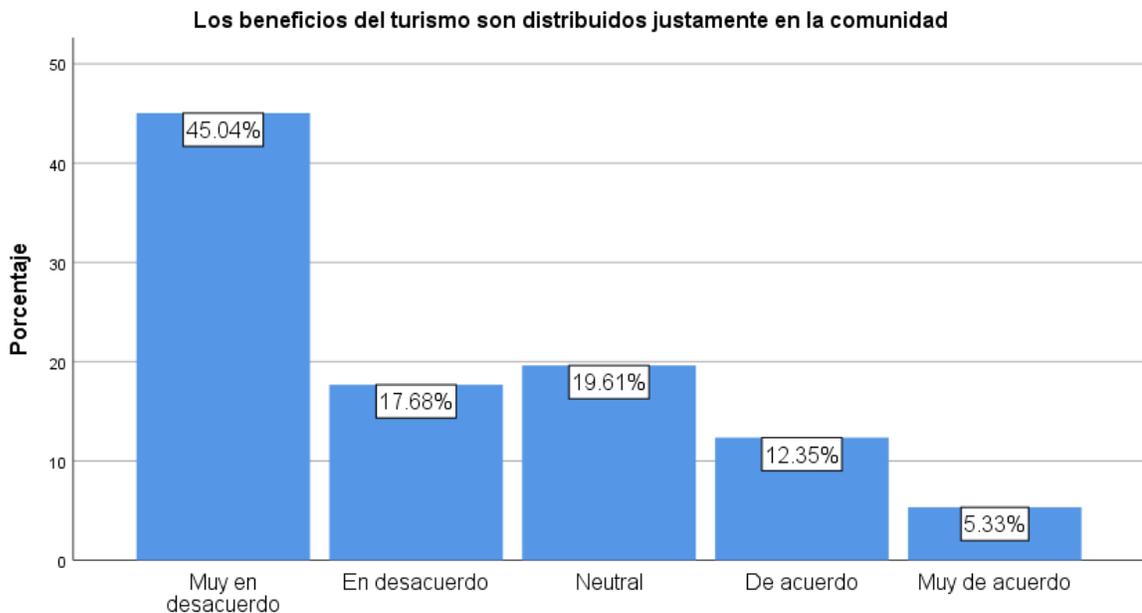
62.72% considera que los beneficios no son distribuidos justamente al ser los monopolios quienes se ven mayormente beneficiados, tal como se muestra en la gráfica 10, por lo tanto, el promedio se concentra en un 2.15 siendo la opción 1 “muy en desacuerdo” la respuesta más frecuente con una desviación del 1.2 del promedio (Tabla 5).

Tabla 7 Beneficios distribuidos justamente

N	Válido	413
	Perdidos	0
Media		2.15
Mediana		2.00
Moda		1
Desv. Desviación		1.265
Varianza		1.600
Rango		4

Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 10 Beneficios distribuidos justamente



Fuente: Elaboración propia.

La gráfica 11 representa la variación de respuestas cuando se les preguntó a los encuestados si tenían más dinero para gastar como resultado del turismo, ya que 25.18% está en la

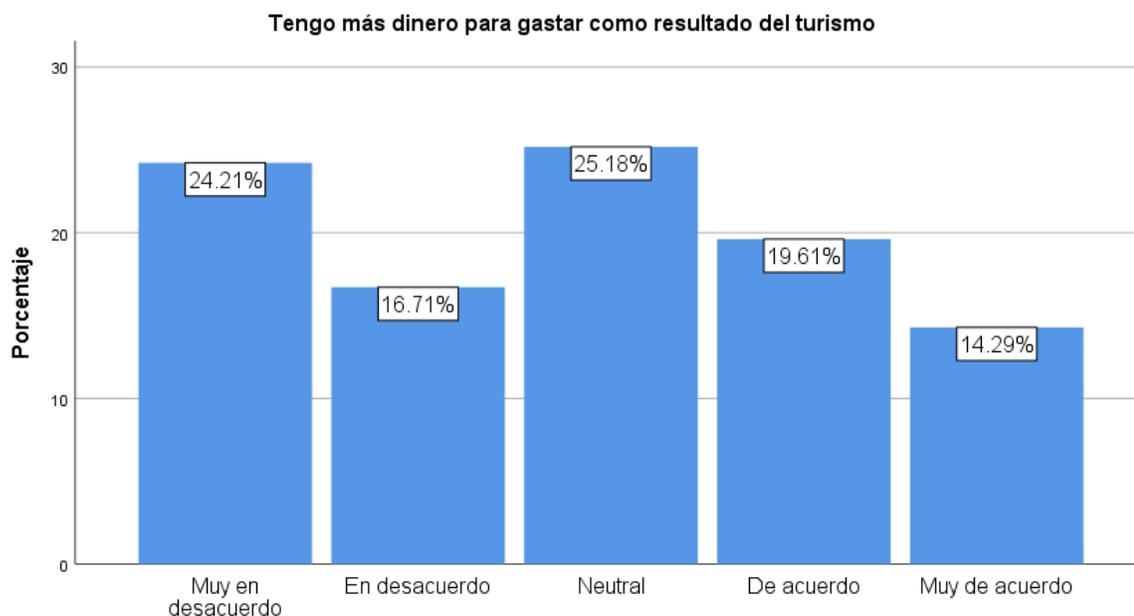
categoría “neutral”, enseguida, 24.21% está “muy en desacuerdo”, 19.61% está “de acuerdo”, 16.71% “en desacuerdo” y 14.29% “muy de acuerdo”, por lo tanto, el promedio se encuentra en 2.83 y el cincuenta por ciento de los encuestados está por debajo del 3 y el restante se encuentra por encima, la desviación fue de 1.3 con respecto al promedio. La variación de las respuestas se debe a que los residentes consideran que independientemente de cuál sea la ocupación, las personas que trabajan arduamente tienen lo necesario para mantener a sus familias, no necesariamente es gracias al turismo.

Tabla 8 Más dinero para gastar resultado del turismo

N	Válido	413
	Perdidos	0
Media		2.83
Mediana		3.00
Moda		3
Desv. Desviación		1.371
Varianza		1.879
Rango		4

Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 11 Más dinero para gastar resultado del turismo



Fuente: Elaboración propia.

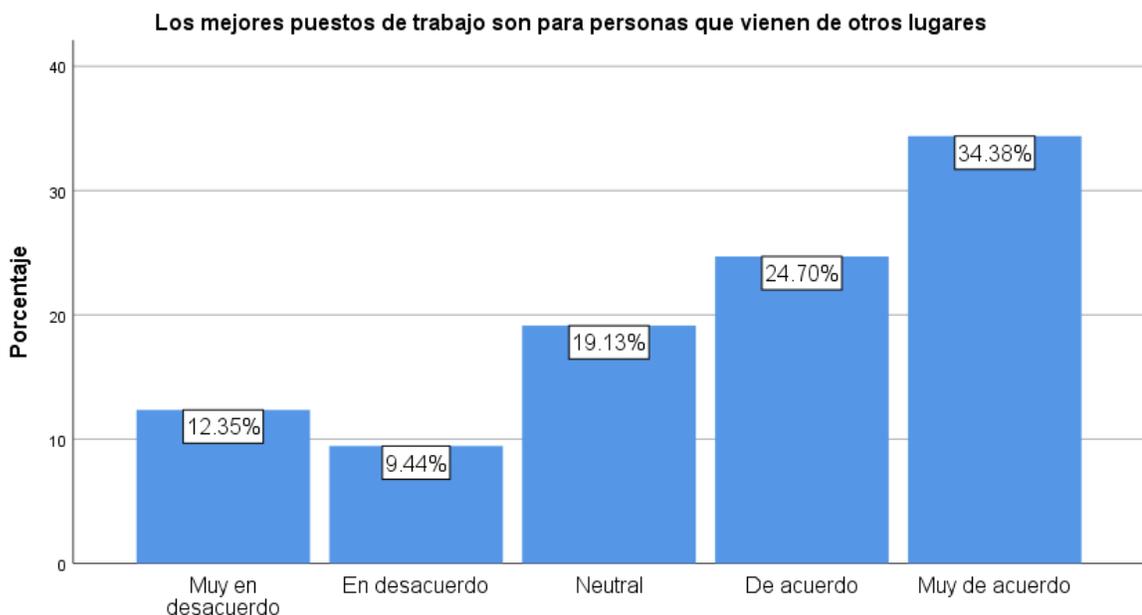
La percepción de los residentes respecto a si consideran que los mejores puestos de trabajo son ocupados por personas no nativas fue positiva, ya que un 34.38% está “muy de acuerdo” y un 24.70% está “de acuerdo” (Gráfica 12), siendo el 5 “muy de acuerdo” la respuesta más frecuente con un promedio del 3.59. Los residentes consideran que se debe a que las personas provenientes de otros estados y países suele estar mejor preparada y además domina otros idiomas.

Tabla 9 Mejores puestos de trabajo para personas no nativas

N	Válido	413
	Perdidos	0
Media		3.59
Mediana		4.00
Moda		5
Desv. Desviación		1.365
Varianza		1.863
Rango		4

Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 12 Mejores puestos de trabajo para personas no nativas



Fuente: Elaboración propia.

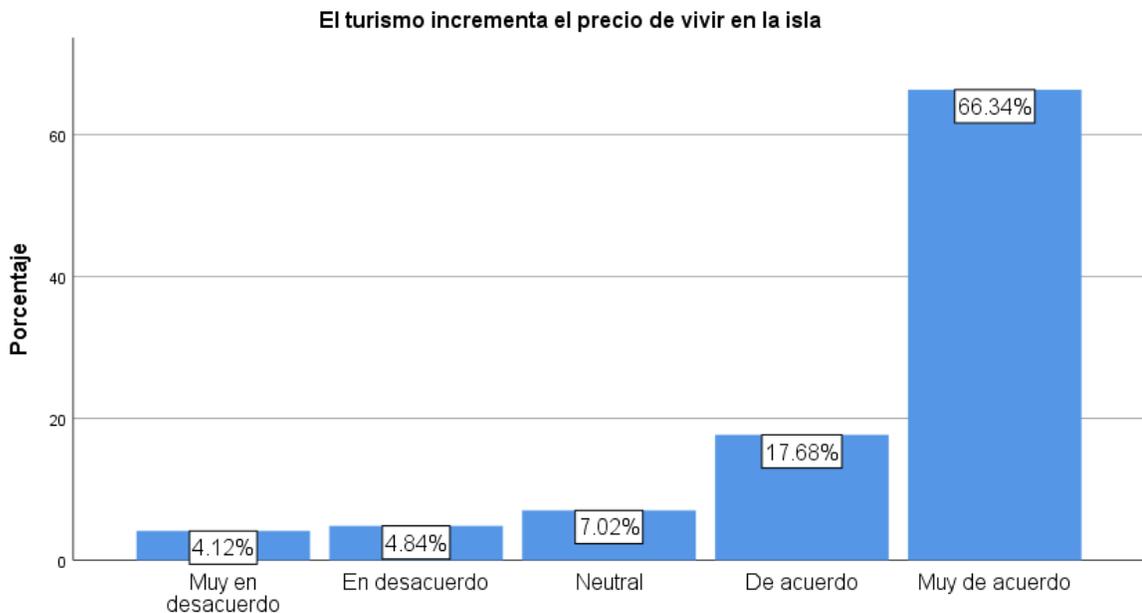
La gráfica 13 muestra que los residentes apoyan la idea de que el turismo incrementa el precio de vivir en la isla con un 84.02%, mientras que el resto considera que el costo alto de vida se debe a que, al tratarse de una isla, aumenta el precio en los productos y servicios que satisfacen las necesidades de los residentes y turistas a tener que transportarlos desde tierra.

Tabla 10 El turismo incrementa el precio de vivir en la isla

N	Válido	413
	Perdidos	0
Media		4.37
Mediana		5.00
Moda		5
Desv. Desviación		1.078
Varianza		1.162
Rango		4

Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 13 El turismo incrementa el precio de vivir en la isla



Fuente: Elaboración propia.

La gráfica 14 muestra que 37.29% está muy de acuerdo con que los empleos generados por el turismo son únicamente temporales, enseguida con un 28.81% están “de acuerdo” y 23%

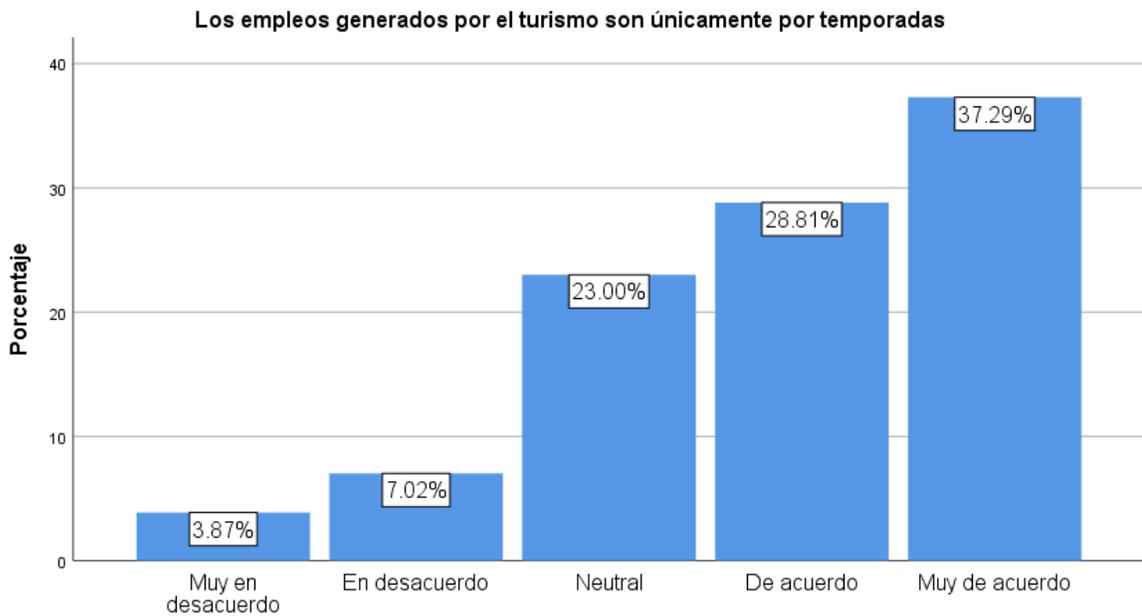
están en la categoría “neutral”, por lo tanto, el promedio es de 3.8 siendo 5 “muy de acuerdo” la respuesta más frecuente (Tabla 9).

Tabla 11 Empleos del turismo temporales

N	Válido	413
	Perdidos	0
Media		3.89
Mediana		4.00
Moda		5
Desv. Desviación		1.106
Varianza		1.222
Rango		4

Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 14 Empleos del turismo temporales



Fuente: Elaboración propia.

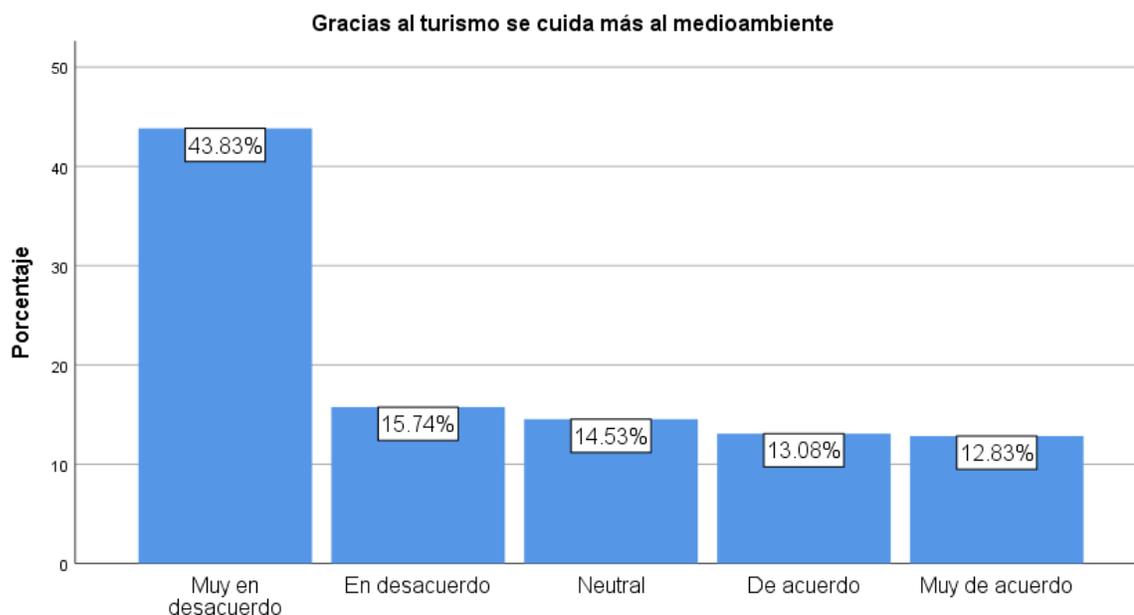
La gráfica 15 muestra que la percepción de los residentes respecto a si gracias al turismo se promueve más la conservación al medioambiente es negativa, ya que 43.83% está “muy en desacuerdo” siendo la respuesta más frecuente, esto debido a que son conscientes que para la construcción de infraestructura turística deben destruirse manglares y selvas.

Tabla 12 Gracias al turismo se cuida más al medio ambiente

N	Válido	413
	Perdidos	0
Media		2.35
Mediana		2.00
Moda		1
Desv. Desviación		1.463
Varianza		2.142
Rango		4

Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 15 Gracias al turismo se cuida más al medioambiente



Fuente: Elaboración propia.

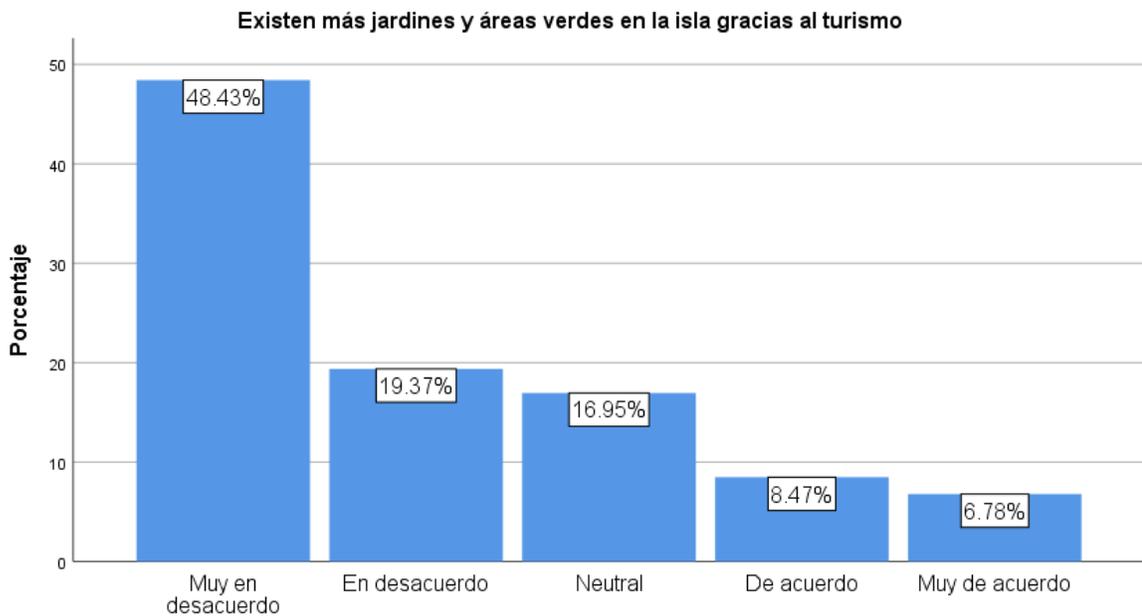
Respecto a si existen más jardines y áreas verdes en la isla como resultado del turismo, los residentes respondieron negativamente, ya que la respuesta más frecuente fue 1 “muy en desacuerdo” y 2 “en desacuerdo” (Gráfica 16). Los encuestados comentaron que los jardines existentes en cada colonia no eran gracias al turismo, si no a que el ayuntamiento era el responsable de crearlos, además, la única zona donde notaban que se hacían mejoras era la zona centro que tiene mayor afluencia turística.

Tabla 13 Más áreas verdes gracias al turismo

N	Válido	413
	Perdidos	0
Media		2.06
Mediana		2.00
Moda		1
Desv. Desviación		1.266
Varianza		1.603
Rango		4

Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 16 Más áreas verdes gracias al turismo



Fuente: Elaboración propia.

La gráfica 17 muestra que los residentes consideran que la actividad turística que se lleva en la isla genera degradación ambiental, ya que 52.78% respondió que están “muy de acuerdo” con el enunciado, enseguida de un 20.58% que respondió con un “de acuerdo”. El promedio fue de 4.03 siendo 5 “muy de acuerdo” la respuesta más frecuente con una desviación de 1.2.

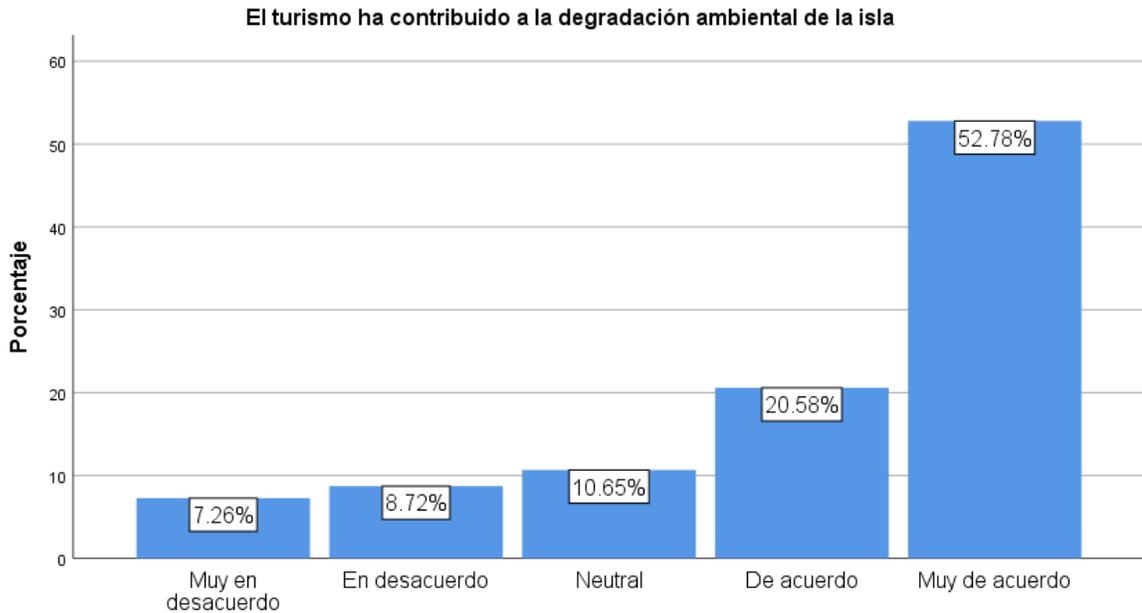
Tabla 14 Turismo y degradación ambiental

N	Válido	413
	Perdidos	0

Media	4.03
Mediana	5.00
Moda	5
Desv. Desviación	1.281
Varianza	1.640
Rango	4

Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 17 Turismo y degradación ambiental



Fuente: Elaboración propia.

La percepción de los residentes respecto a si el turismo genera contaminación fue positiva, la respuesta que más se repitió fue 5 “muy de acuerdo”, por lo tanto, el promedio es de 4.03 con una desviación de 1.3 del promedio (Tabla 13), la gráfica 18 muestra que 54.24% y 18.64% se encuentra en la categoría “muy de acuerdo” y “de acuerdo” respectivamente. Es importante mencionar que los residentes que respondieron negativamente reconocieron que son quienes habitan en la isla quienes generan más contaminación que los turistas.

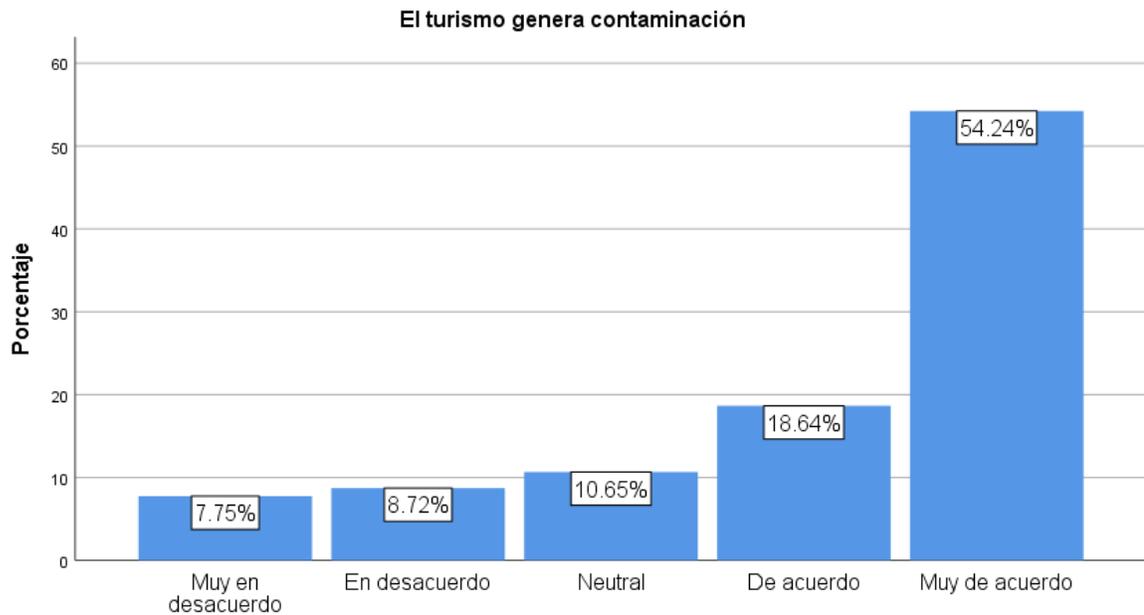
Tabla 15 Turismo genera contaminación

N	Válido	413
	Perdidos	0

Media	4.03
Mediana	5.00
Moda	5
Desv. Desviación	1.303
Varianza	1.698
Rango	4

Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 18 El turismo genera contaminación



Fuente: Elaboración propia.

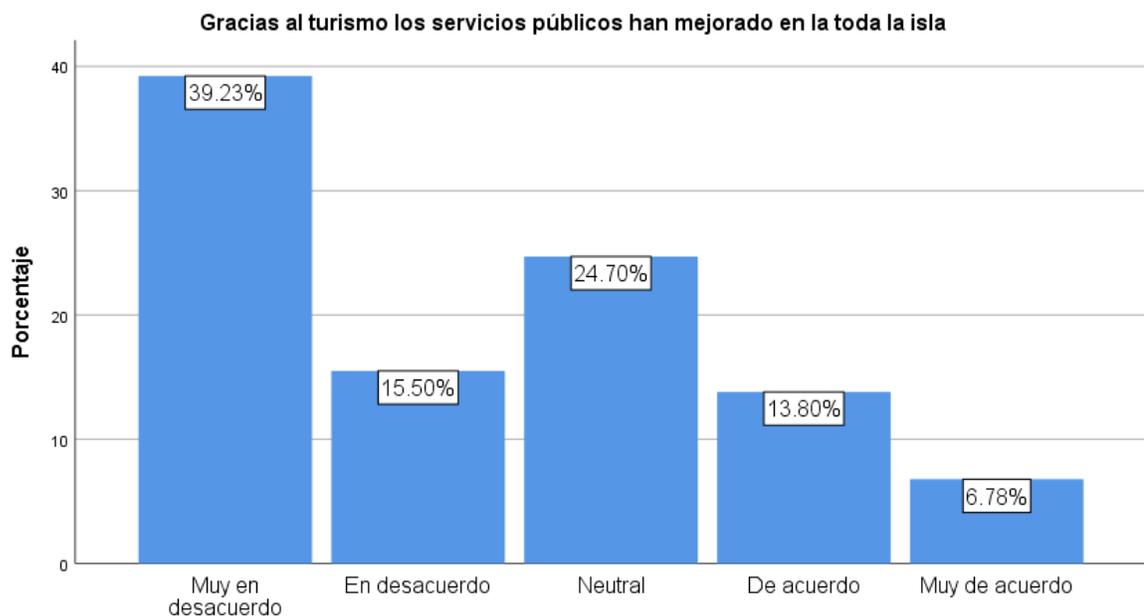
La percepción en cuanto a si los servicios públicos de la isla han mejorado gracias a la actividad turística fue negativa, ya que la respuesta con mayor frecuencia fue 1 “muy en desacuerdo” con un 39.23%, enseguida con un 24.70% la respuesta 3 “neutral” (Gráfica 19). El promedio de esta variable fue de 2.33, donde el cincuenta por ciento de los encuestados se encuentran por encima del valor 2 y el restante se sitúa por debajo, así mismo, se desvían 1.3 del promedio (Tabla 14). Los residentes señalaron que únicamente en la zona centro es donde las autoridades ponen mayor atención en cuanto a los servicios públicos.

Tabla 16 Mejores servicios públicos gracias al turismo

N	Válido	413
	Perdidos	0
Media		2.33
Mediana		2.00
Moda		1
Desv. Desviación		1.302
Varianza		1.694
Rango		4

Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 19 Mejores servicios públicos gracias al turismo



Fuente: Elaboración propia.

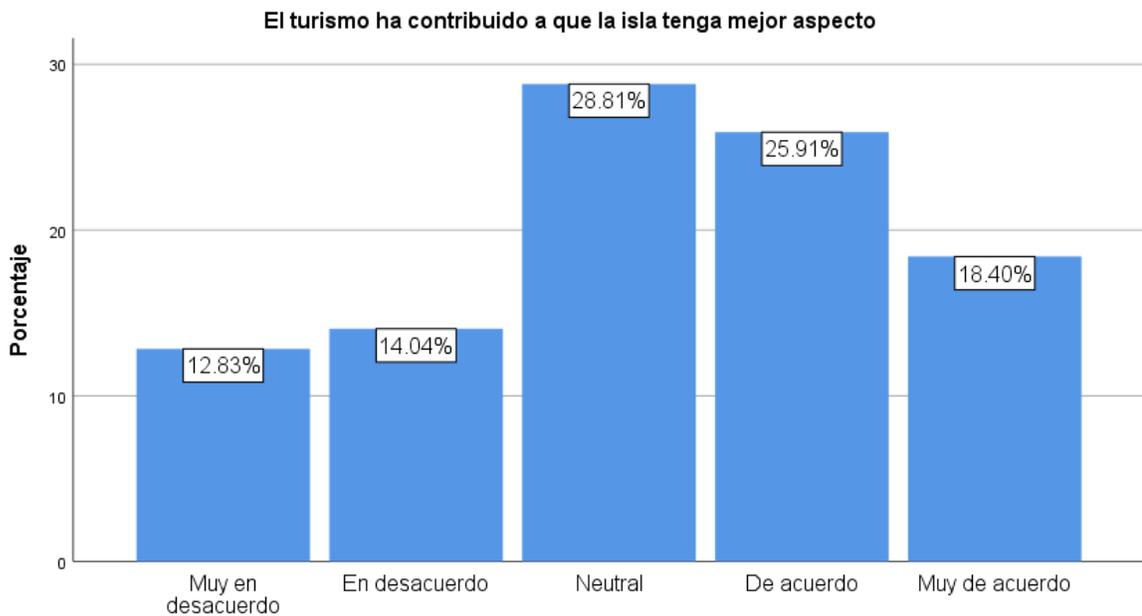
La percepción en cuanto a si consideran que el turismo ha contribuido a que la isla tenga mejor aspecto es neutral, ya que la respuesta que más se repitió fue 3 “neutral” con un 28.81%, enseguida fue 4 “de acuerdo” y 5 “muy de acuerdo” con un 25.91% y 18.40% respectivamente, tal como lo muestra la gráfica 20. Los residentes también señalaron que en la zona centro es donde se tiene más cuidado de mantener las calles y jardines con mejor aspecto.

Tabla 17 Mejor aspecto en la isla resultado del turismo

N	Válido	413
	Perdidos	0
Media		3.23
Mediana		3.00
Moda		3
Desv. Desviación		1.265
Varianza		1.600
Rango		4

Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 20 Mejor aspecto en la isla resultado del turismo



Fuente: Elaboración propia.

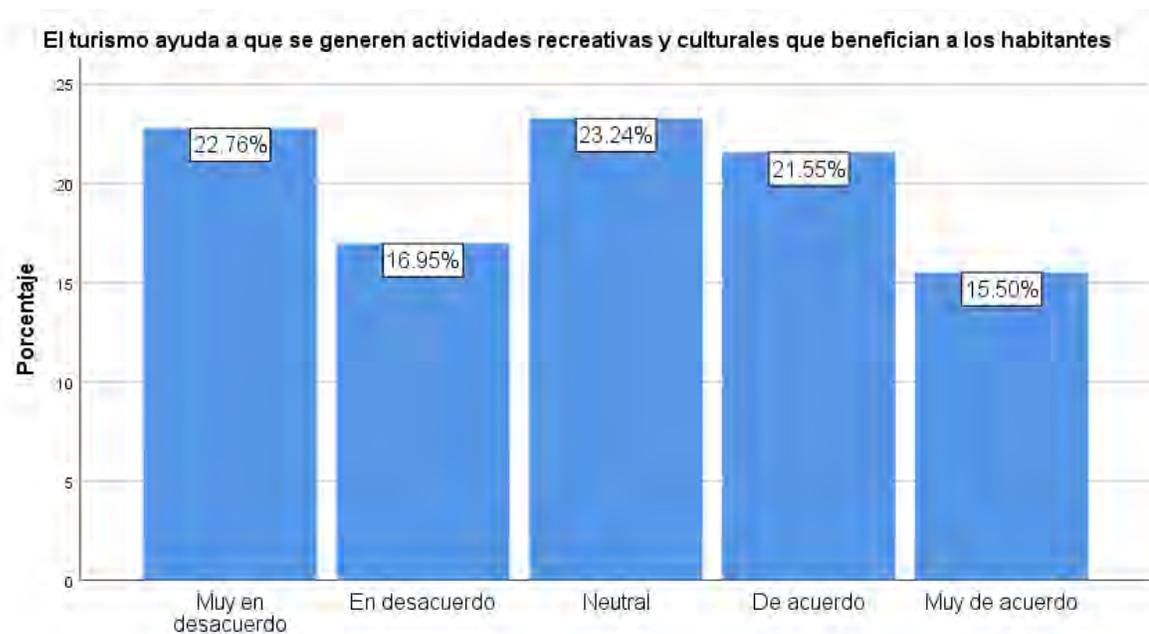
Respecto a la percepción de los residentes en cuanto a la generación de actividades recreativas y culturales promovidas por el turismo que los beneficiaran, las respuestas fueron muy variadas. La gráfica 21 muestra que 23.24% respondió “neutral, enseguida con el 22.76% “muy en desacuerdo”, 21.55% “de acuerdo”, 16.95% “en desacuerdo” y finalmente 15.50% “muy de acuerdo”. La tabla 16 muestra que el promedio de esta variable es de 2.90, el cincuenta por ciento de los encuestados está por encima de 3 y el restante está por debajo, siendo el 3 “neutral” la respuesta con más frecuencia desviándose 1.3 unidades del promedio.

Tabla 18 Generación de actividades recreativas

N	Válido	413
	Perdidos	0
Media		2.90
Mediana		3.00
Moda		3
Desv. Desviación		1.382
Varianza		1.910
Rango		4

Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 21 Generación de actividades recreativas



Fuente: Elaboración propia.

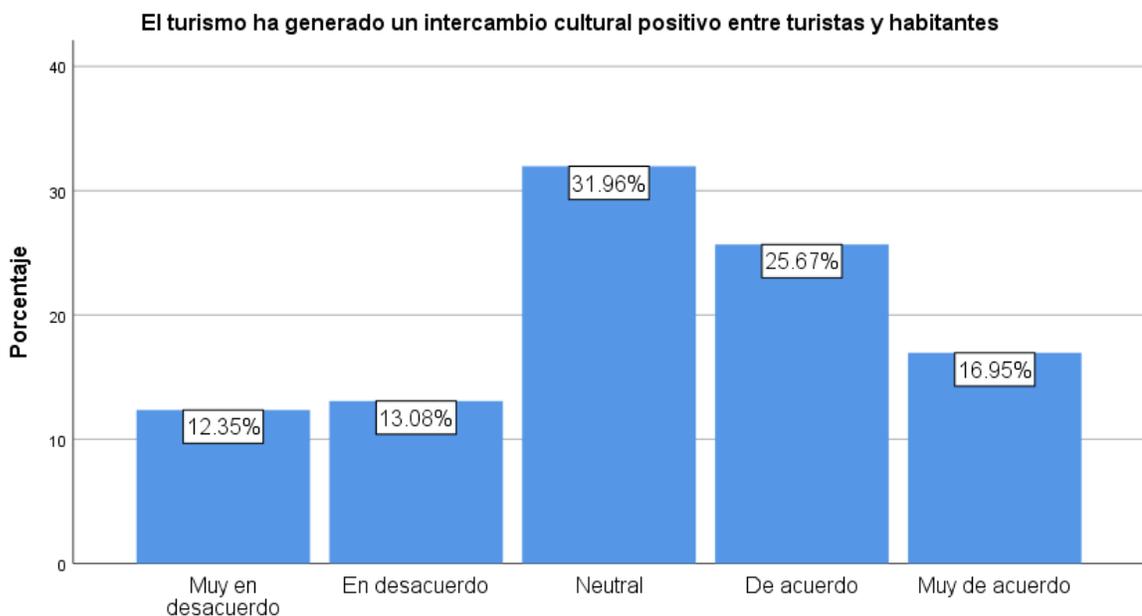
La gráfica 22 muestra que la percepción en cuanto a si los residentes consideran que existe un intercambio cultural positivo entre los turistas fue neutral, siendo la respuesta más frecuente la opción 3 “neutral”, con un promedio de 3.22 y una desviación de 1.2, tal como lo muestra la tabla 17.

Tabla 19 Intercambio cultural positivo entre turistas y habitantes

N	Válido	413
	Perdidos	0
Media		3.22
Mediana		3.00
Moda		3
Desv. Desviación		1.231
Varianza		1.516
Rango		4

Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 22 Intercambio cultural positivo entre turistas y habitantes



Fuente: Elaboración propia.

La percepción de los residentes en cuanto a si consideran que gracias al turismo se vive mejor en la isla fue neutral. La gráfica 23 muestra que 34.62% respondió 3 “neutral”, 20.82% respondió 4 “de acuerdo”, 20.58% respondió 5 “muy de acuerdo”, 13.32% 2 “en desacuerdo” y 10.65% 1 “muy en desacuerdo” (Gráfica 23). Los residentes que respondieron neutralmente dijeron que estaban conscientes de que existían aspectos positivos y negativos, los que respondieron “de acuerdo” y “muy de acuerdo” comentaron que si no hubiera turismo, no se tendría que comer, por lo tanto, sería muy complicado poder sobrevivir, por otro lado, las

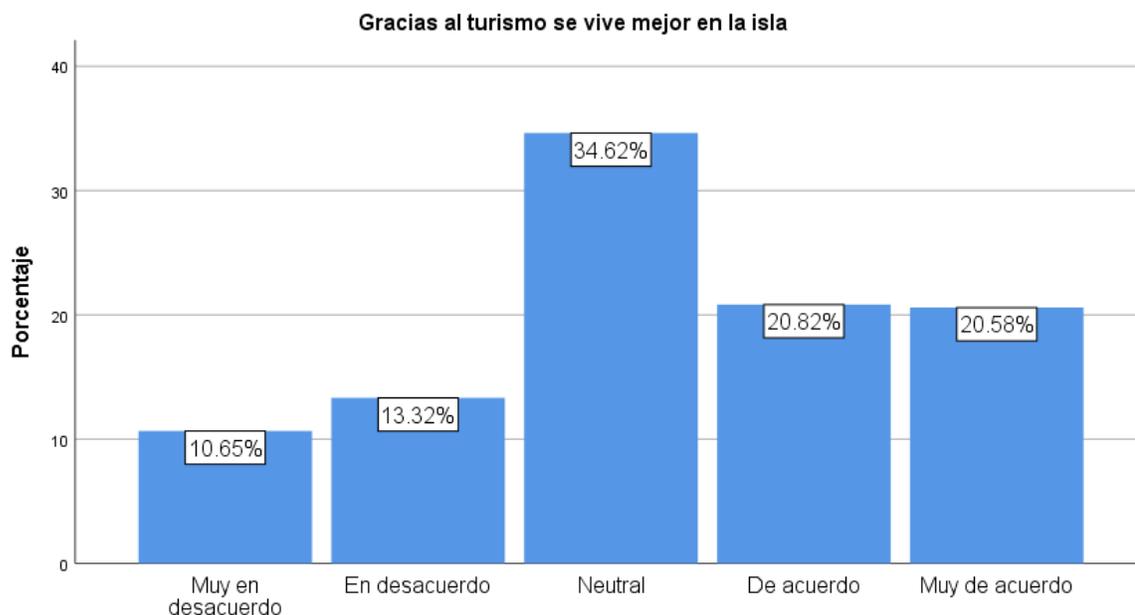
personas que estuvieron en desacuerdo con la oración afirmaron que la actividad turística no cambiaba o mejoraba la situación en donde las familias tenían que trabajar duro para poder mantener a sus familias. Es importante mencionar que, a pesar de trabajar para la actividad turística, algunos residentes dijeron que su nivel de satisfacción no ha aumentado al vivir en la isla ya que estaban cansados de los turistas y de tener que trabajar para ellos.

Tabla 20 Gracias al turismo se vive mejor en la isla

N	Válido	413
	Perdidos	0
Media		3.27
Mediana		3.00
Moda		3
Desv. Desviación		1.233
Varianza		1.520
Rango		4

Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 23 Gracias al turismo se vive mejor en la isla



Fuente: Elaboración propia.

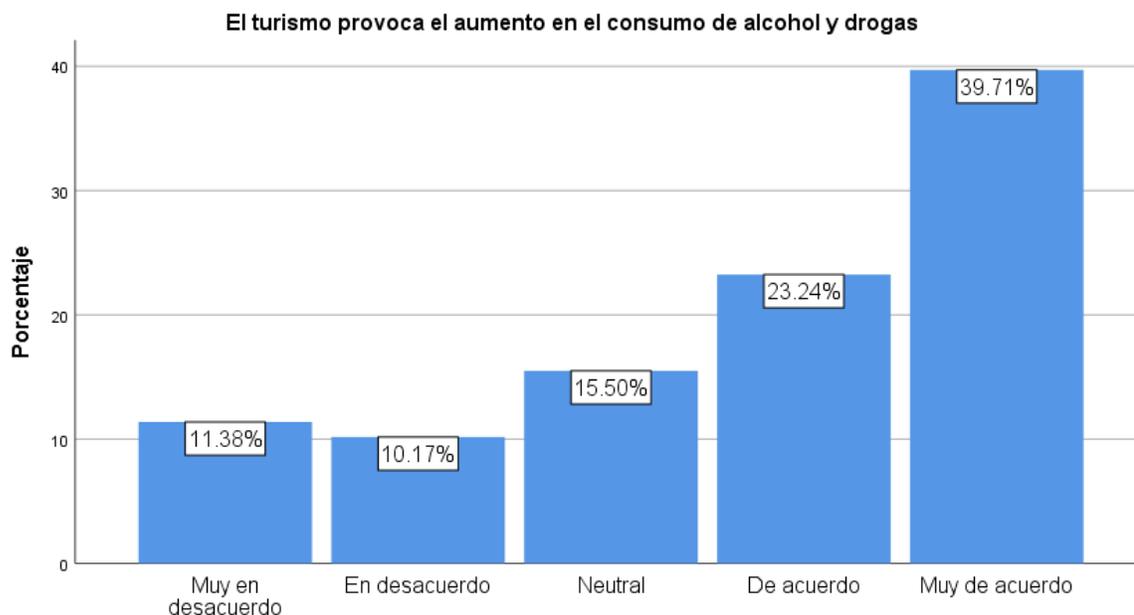
También se les preguntó a los residentes si consideraban que el consumo de alcohol y drogas a aumentado debido a la actividad turística, por lo que 39.71% estuvo muy de acuerdo, 23.24% de acuerdo, 15.50% y el restante afirmó que la actividad turística no tenía relación con el aumento en el consumo de estas sustancias (Gráfica 24). Las personas que respondieron afirmativamente comentaron que ha aumentado porque una gran cantidad de turistas llegan en busca de conseguir drogas y alcohol.

Tabla 21 El turismo aumenta el consumo de alcohol y drogas

N	Válido	413
	Perdidos	0
Media		3.70
Mediana		4.00
Moda		5
Desv. Desviación		1.377
Varianza		1.896
Rango		4

Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 24 El turismo aumenta el consumo de alcohol y drogas



Fuente: Elaboración propia.

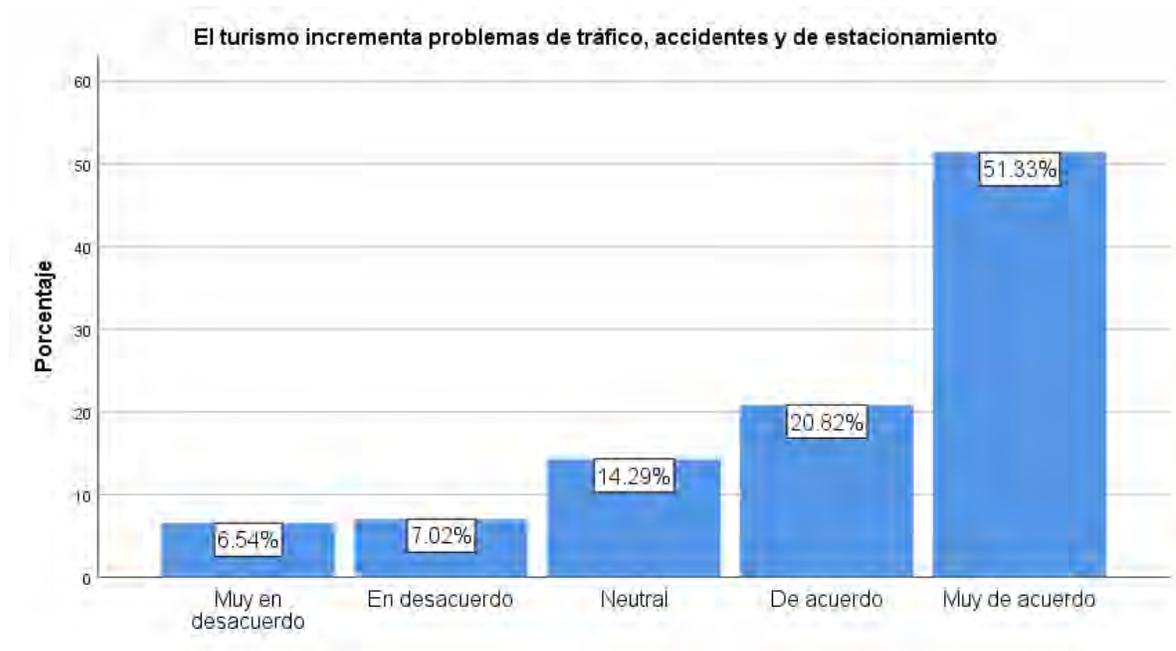
Los residentes estuvieron de acuerdo cuando se les preguntó si consideran que la actividad turística incrementa problemas de tráfico, de estacionamiento y accidentes viales. La respuesta más frecuente fue “muy de acuerdo” y el promedio fue “de acuerdo” con una desviación de 1.2.

Tabla 22 El turismo incrementa problemas viales

N	Válido	413
	Perdidos	0
Media		4.03
Mediana		5.00
Moda		5
Desv. Desviación		1.236
Varianza		1.528
Rango		4

Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 25 El turismo incrementa problemas viales



Fuente: Elaboración propia.

La percepción de los residentes respecto a si el turismo ha contribuido a la delincuencia e inseguridad de la isla fue negativa, ya que 38.26% estuvo muy en desacuerdo siendo la respuesta más frecuente. La gráfica 26 muestra que el 22.03% estuvo neutral, 19.13% en

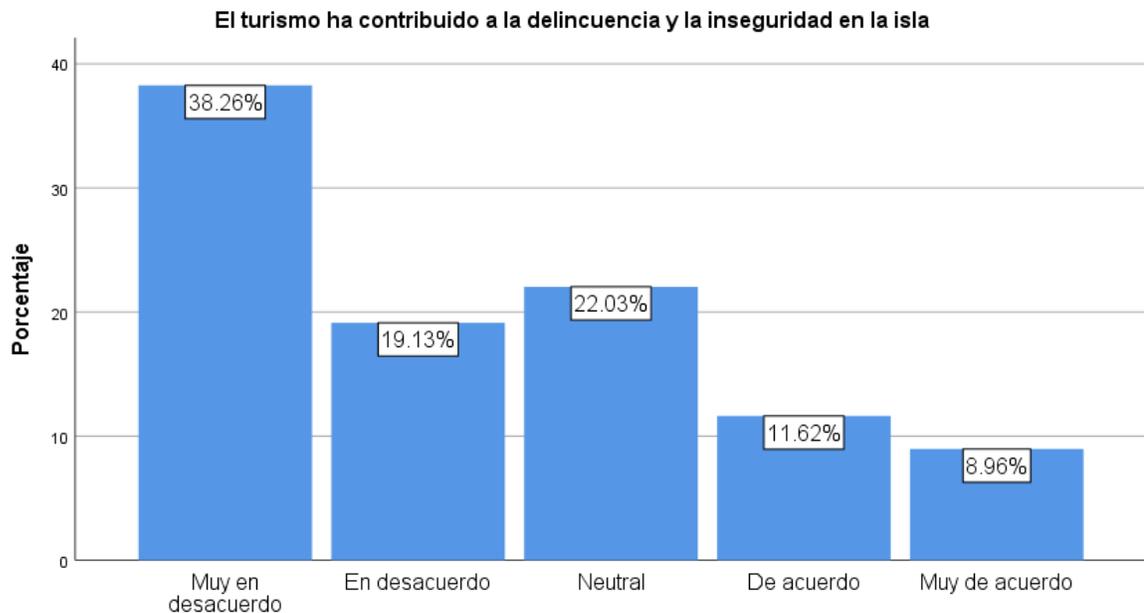
desacuerdo y el restante estuvo de acuerdo y muy de acuerdo con 11.62% y 8.96% respectivamente. La razón de esta negativa es que los residentes consideran que la delincuencia e inseguridad no está relacionada a la llegada de turistas, si no de personas de estados vecinos que habitan en la misma isla y se dedican a cometer este tipo de actos ilícitos.

Tabla 23 El turismo ha contribuido a la delincuencia e inseguridad

N	Válido	413
	Perdidos	0
Media		2.34
Mediana		2.00
Moda		1
Desv. Desviación		1.328
Varianza		1.763
Rango		4

Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 26 El turismo ha contribuido a la delincuencia e inseguridad



Fuente: Elaboración propia.

Los residentes consideraron que el turismo no influye en la pérdida de costumbres y tradiciones de la isla, ya que 33.41% estuvo “muy en desacuerdo”, la siguiente respuesta con más frecuencia fue “neutral” con 20.34% tal como lo muestra la gráfica 27. Los residentes

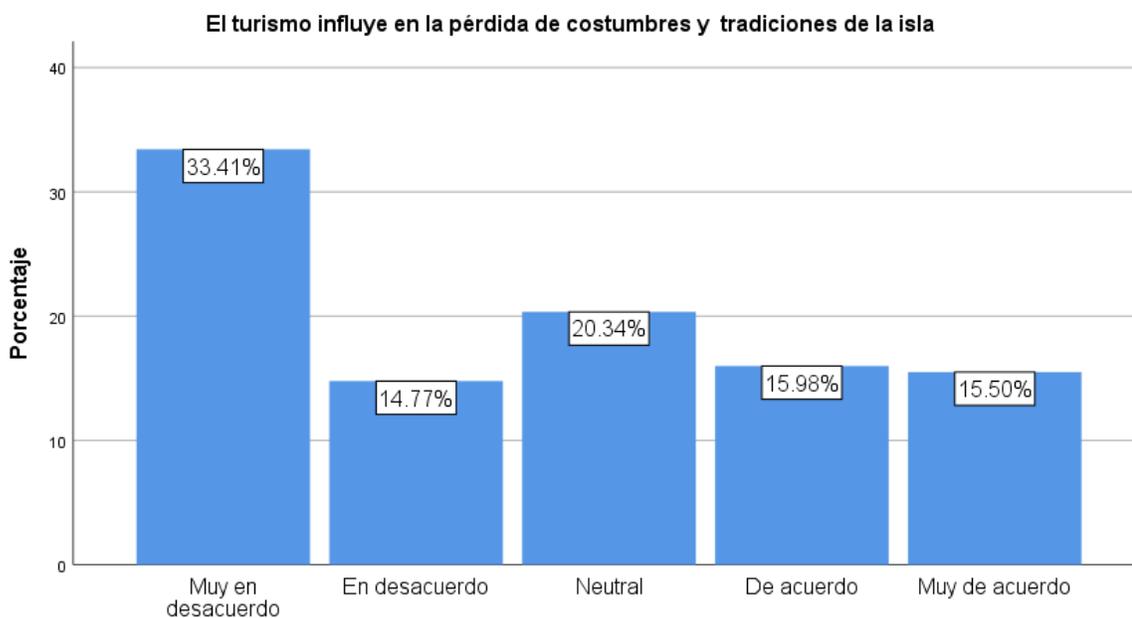
comentaron que los turistas, en su mayoría son respetuosos con las costumbres y tradiciones de la zona y hasta les gustaba participar en ellas.

Tabla 24 El turismo influye en la pérdida de costumbres y tradiciones

N	Válido	413
	Perdidos	0
Media		2.65
Mediana		3.00
Moda		1
Desv. Desviación		1.466
Varianza		2.149
Rango		4

Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 27 El turismo influye en la pérdida de costumbres y tradiciones



Fuente: Elaboración propia.

La gráfica 28 muestra como los residentes están totalmente de acuerdo con que el turismo hace que conseguir transporte público, principalmente de taxis, sea muy complicado, ya que los taxistas se enfocan en subir únicamente turistas para poder cobrar precios más altos, por lo tanto, suelen negar el servicio a las personas locales que deben transportarse a sus lugares

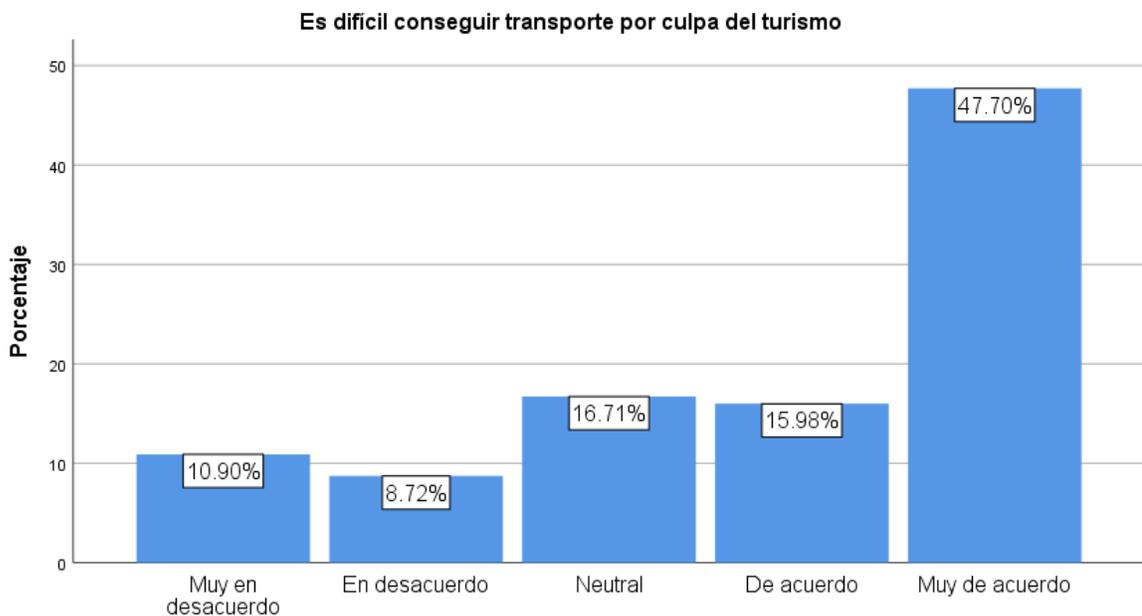
de trabajo. La respuesta más frecuente fue “muy de acuerdo” con un promedio de 3.81 y una desviación de 1.3, tal como lo muestra la tabla 23.

Tabla 25 Es difícil conseguir transporte

N	Válido	413
	Perdidos	0
Media		3.81
Mediana		4.00
Moda		5
Desv. Desviación		1.393
Varianza		1.941
Rango		4

Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 28 Es difícil conseguir transporte



Fuente: Elaboración propia.

Se les preguntó a los residentes si consideran que el trato y atención que reciben al hacer uso de diferentes establecimientos turísticos como tiendas comerciales, clubes de playa y restaurantes; es de calidad, tal como lo ofrecen a los turistas.

La gráfica 29 muestra que la respuesta más frecuente, con el 50.85% fue “muy en desacuerdo”, el 15.01% “en desacuerdo”, 14.77% neutral, 11.38% “de acuerdo” y 7.99%

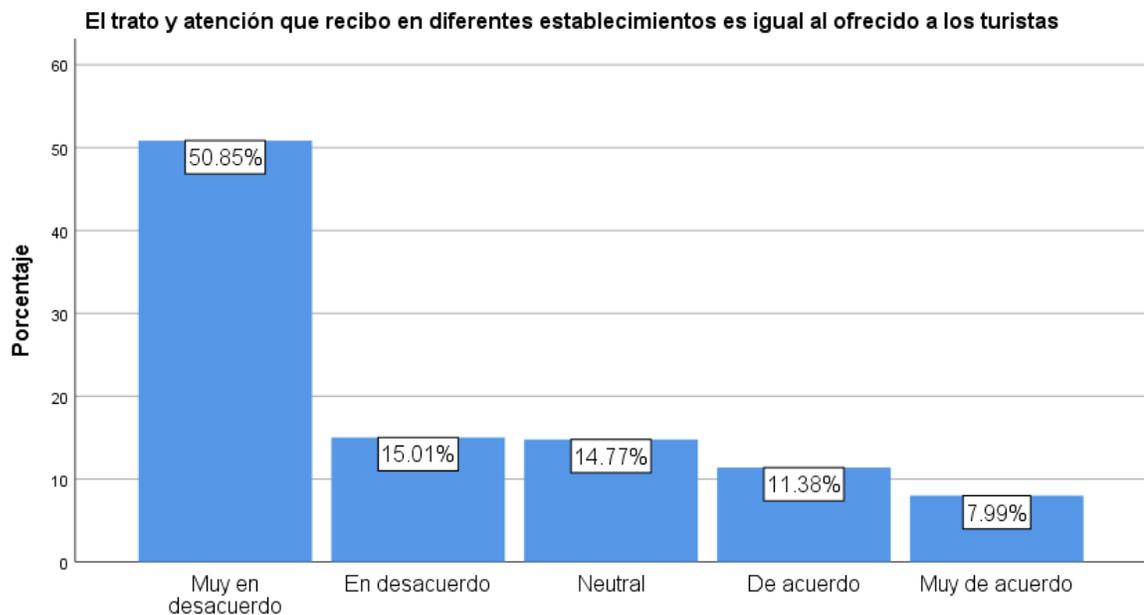
“muy de acuerdo”. La percepción fue negativa debido a que los residentes consideran que se les da preferencia a los turistas en cuanto al trato y atención.

Tabla 26 Trato y atención de calidad

N	Válido	413
	Perdidos	0
Media		2.11
Mediana		1.00
Moda		1
Desv. Desviación		1.350
Varianza		1.824
Rango		4

Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 29 Trato y atención de calidad



Fuente: Elaboración propia.

La percepción de los residentes respecto a si consideran que el turismo es la causa del desabasto y retraso en la provisión de servicios públicos en algunas colonias fue negativa, ya que consideran que el turismo no influye en que los servicios públicos no sean de calidad, sino que simplemente el ayuntamiento no ha cumplido con satisfacer las necesidades de la

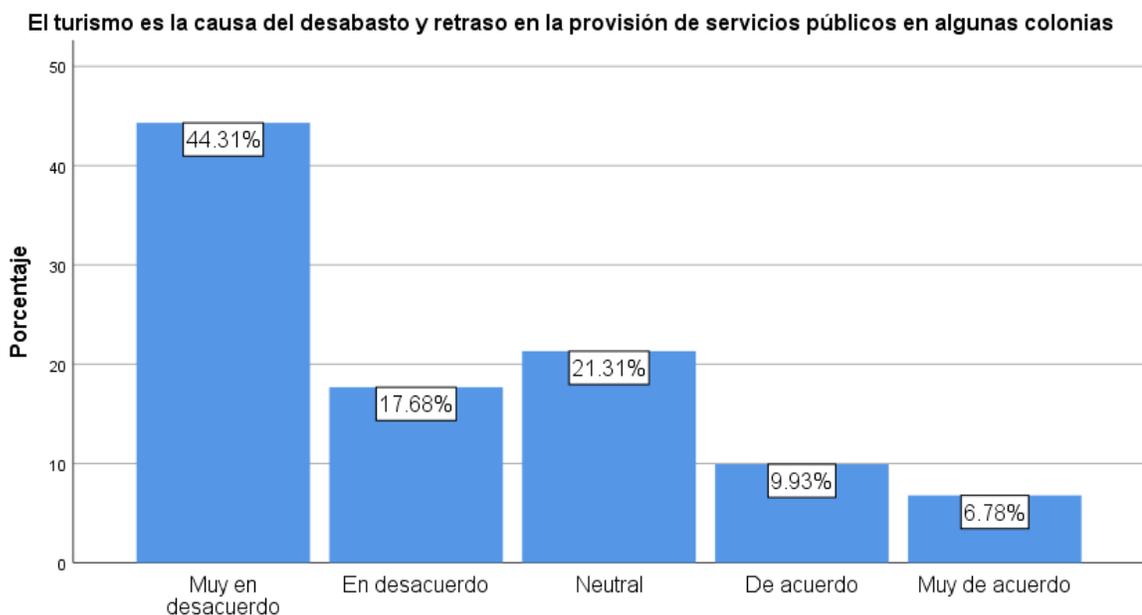
población. El promedio de respuestas fue de 2.17 siendo la opción “muy en desacuerdo” la respuesta más frecuente con una desviación de 1.2 del promedio.

Tabla 27 El turismo causa desabasto y retraso en servicios públicos

N	Válido	413
	Perdidos	0
Media		2.17
Mediana		2.00
Moda		1
Desv. Desviación		1.280
Varianza		1.638
Rango		4

Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 30 El turismo causa desabasto y retraso en servicios públicos



Fuente: Elaboración propia.

La gráfica 31 corrobora que los residentes perciben que los beneficios generados del turismo son únicamente para unos cuantos, por lo tanto, no se distribuyen de manera justa a todas las personas que laboran en esta actividad, tal como resultó en preguntas anteriores. El promedio

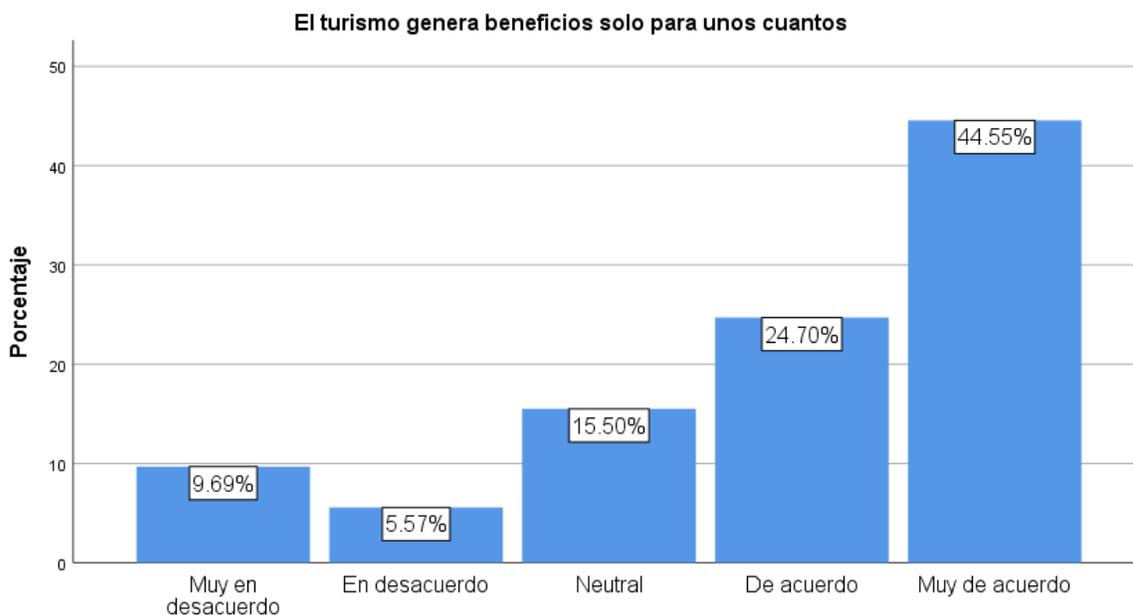
fue de 3.8 siendo “muy de acuerdo” la respuesta más repetida con una desviación de 1.2 unidades del promedio.

Tabla 28 El turismo genera beneficios solo para unos cuantos

N	Válido	413
	Perdidos	0
Media		3.89
Mediana		4.00
Moda		5
Desv. Desviación		1.299
Varianza		1.687
Rango		4

Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 31 El turismo genera beneficios solo para unos cuantos



Fuente: Elaboración propia.

Las gráficas 32 y 33 muestran que los residentes son conscientes de que la actividad turística genera tanto impactos positivos como negativos para los habitantes de la isla.

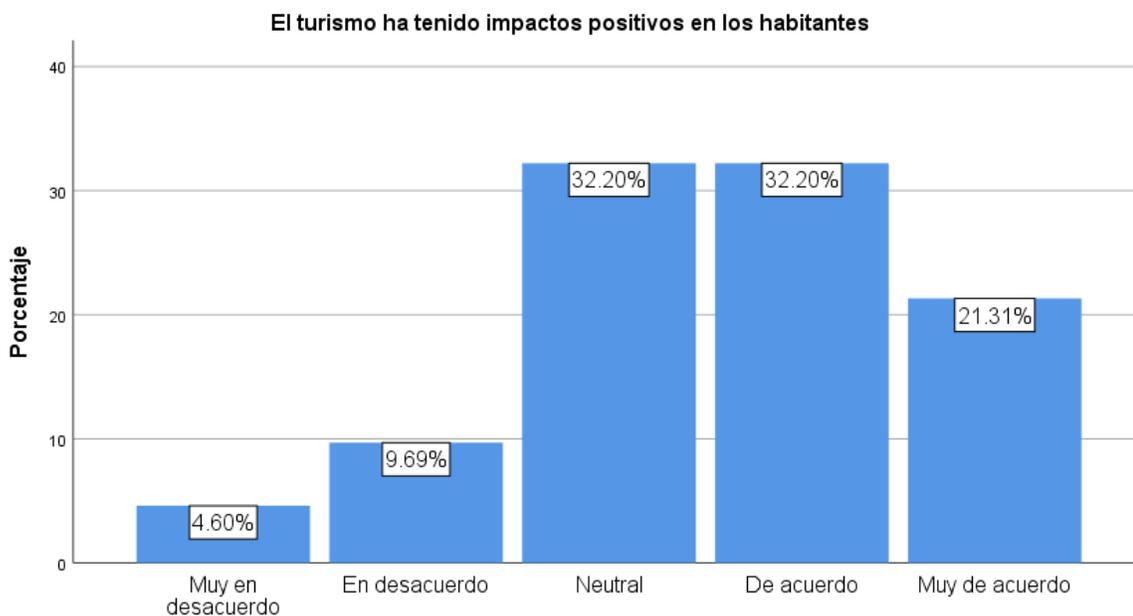
Tabla 29 El turismo ha tenido impactos positivos y negativos en los residentes

		El turismo ha tenido impactos positivos en los habitantes	El turismo ha tenido impactos negativos en los habitantes
N	Válido	413	413
	Perdidos	0	0
Media		3.56	3.03
Mediana		4.00	3.00
Moda		3 ^a	3
Desv. Desviación		1.070	1.196
Varianza		1.145	1.431
Rango		4	4

a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.

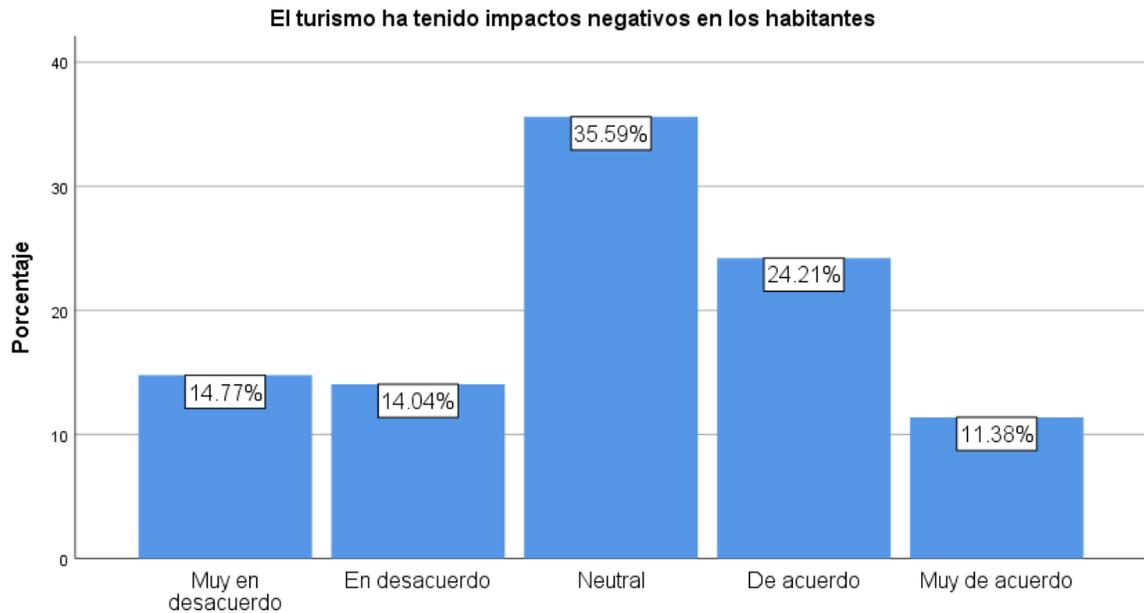
Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 32 El turismo ha tenido impactos positivos



Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 33 El turismo ha tenido impactos negativos



Fuente: Elaboración propia.

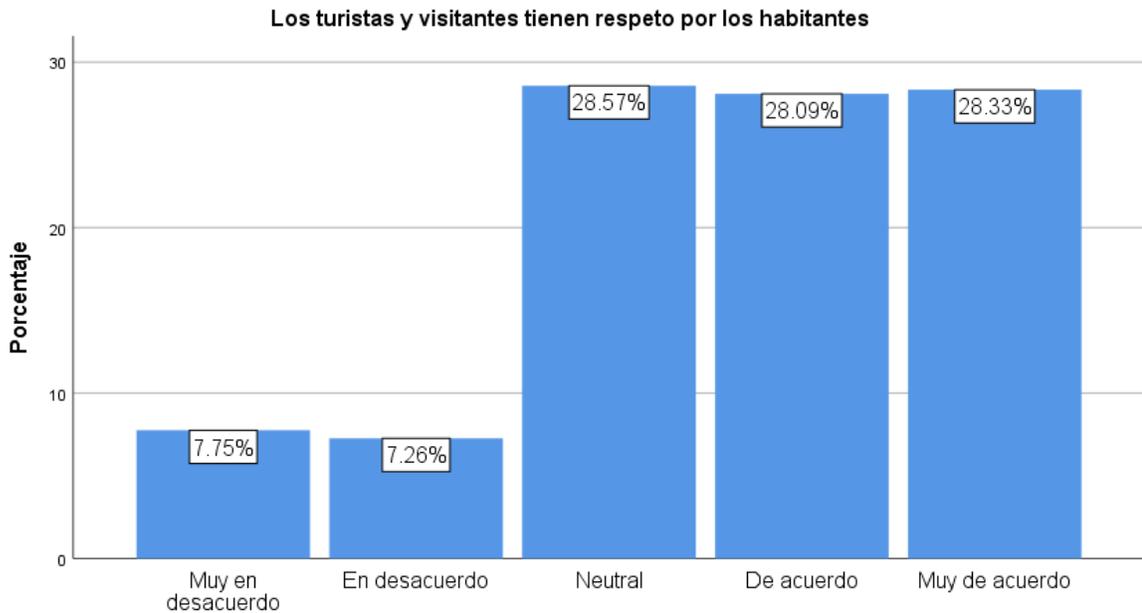
La gráfica 34 muestra que los residentes consideran que los turistas y visitantes son respetuosos con la isla y sus habitantes. Las repuestas se concentraron en las categorías “neutral”, “muy de acuerdo” y “de acuerdo” con 28.57%, 28.33% y 28.09% respectivamente, con un promedio de 3.6 y una desviación estándar de 1.1.

Tabla 30 Los turistas y visitantes tienen respeto por los habitantes

N	Válido	413
	Perdidos	0
Media		3.62
Mediana		4.00
Moda		3
Desv. Desviación		1.190
Varianza		1.416
Rango		4

Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 34 Los turistas y visitantes tienen respeto por los habitantes



Fuente: Elaboración propia.

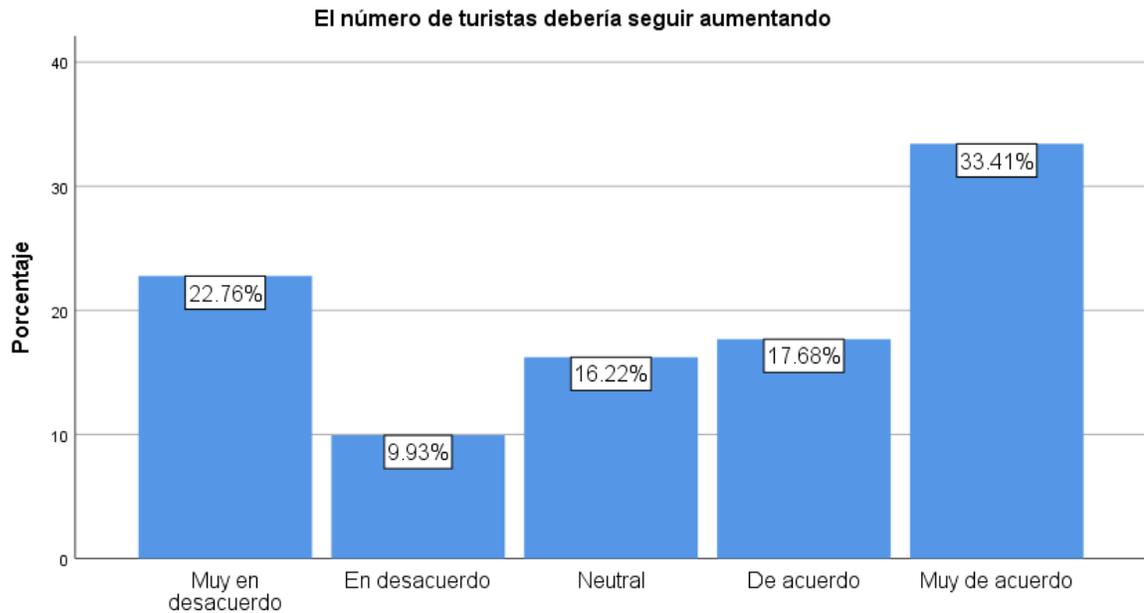
Se les preguntó a los residentes si creen que el número de turistas debería seguir aumentando, La gráfica 35 muestra que 33.41% está “muy de acuerdo”, 22.76% “muy en desacuerdo”, 17.68% “de acuerdo”, 16.22% “neutral” y 9.93% “en desacuerdo”. El promedio fue 3.29 siendo 5 “muy de acuerdo” la respuesta más frecuente.

Tabla 31 El número de turistas debería seguir aumentando

N	Válido	413
	Perdidos	0
Media		3.29
Mediana		4.00
Moda		5
Desv. Desviación		1.563
Varianza		2.444
Rango		4

Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 35 El número de turistas debería seguir aumentando



Fuente: Elaboración propia.

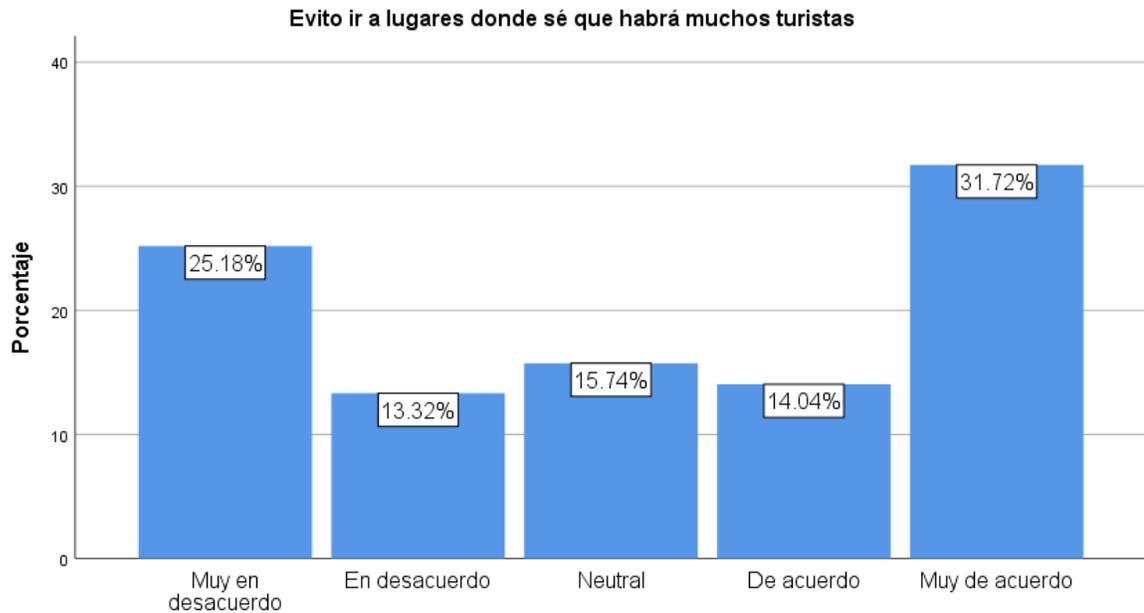
Se les preguntó a los residentes si evitaban ir a lugares donde saben que hay muchos turistas, las respuestas más frecuentes fueron “muy de acuerdo” con el 31.72% y enseguida “muy en desacuerdo” con el 25.18% (Gráfica 36). El promedio fue 3.14 con una desviación de 1.5, siendo “muy de acuerdo” la respuesta más frecuente.

Tabla 32 Evito ir a lugares con muchos turistas

N	Válido	413
	Perdidos	0
Media		3.14
Mediana		3.00
Moda		5
Desv. Desviación		1.593
Varianza		2.537
Rango		4

Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 36 Evito ir a lugares con muchos turistas



Fuente: Elaboración propia.

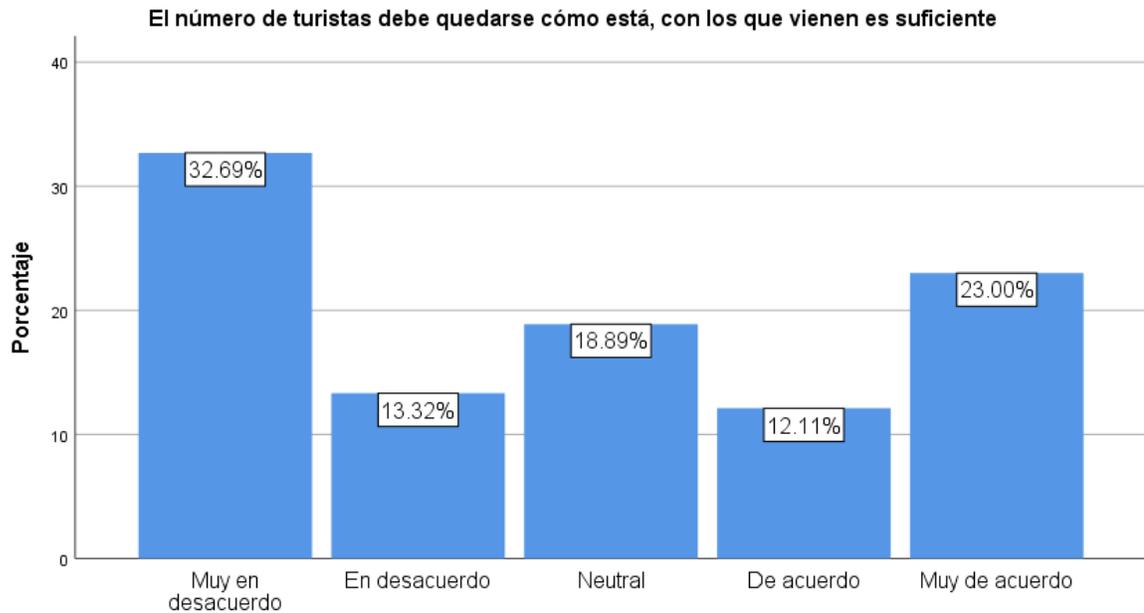
También se les preguntó a los residentes si consideraban que el número de turistas que visita la isla actualmente era suficiente y debía mantenerse, para lo cual, el 32.69% respondió que estaba “muy en desacuerdo” con el enunciado, enseguida con 23% “muy de acuerdo”, 18.89% fue “neutral”, 13.32% “en desacuerdo” y 12.11% “de acuerdo” (Gráfica 37). El promedio fue de 2.79 con una desviación de 1.5.

Tabla 33 El número de turistas es suficiente

N	Válido	413
	Perdidos	0
Media		2.79
Mediana		3.00
Moda		1
Desv. Desviación		1.564
Varianza		2.445
Rango		4

Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 37 El número de turistas es suficiente



Fuente: Elaboración propia.

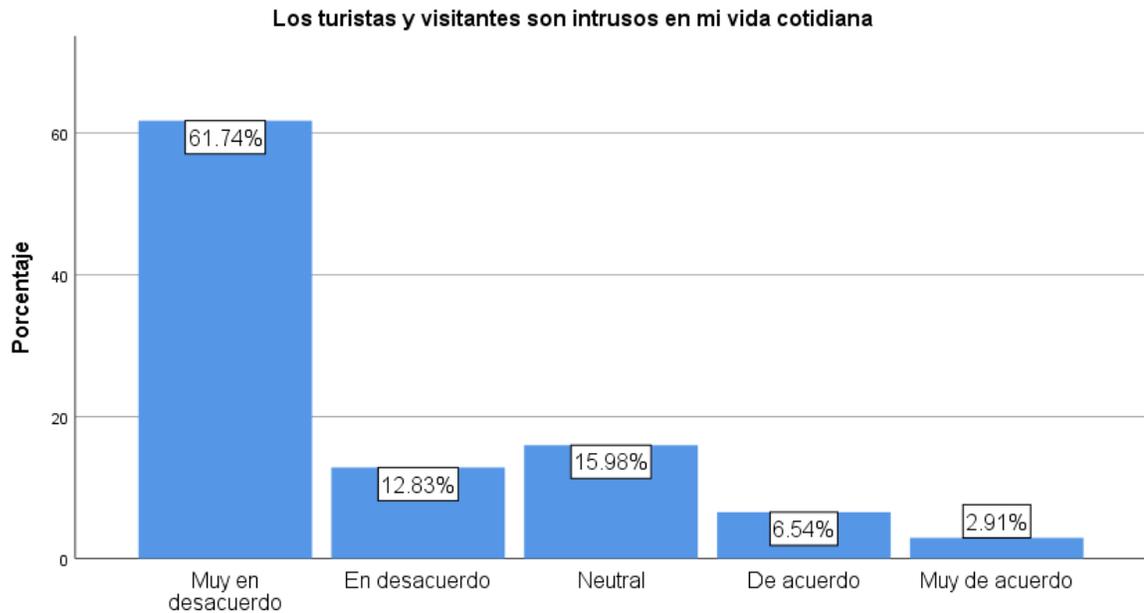
Los residentes consideran que los turistas y visitantes no son intrusos en su vida cotidiana, la gráfica 38 muestra que la respuesta más frecuente fue “muy en desacuerdo” con 61.74%, el promedio fue de 1.76 con una desviación de 1.1 unidades del promedio.

Tabla 34 Los turistas y visitantes son intrusos en mi vida cotidiana

N	Válido	413
	Perdidos	0
Media		1.76
Mediana		1.00
Moda		1
Desv. Desviación		1.116
Varianza		1.246
Rango		4

Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 38 Los turistas y visitantes son intrusos en mi vida cotidiana



Fuente: Elaboración propia.

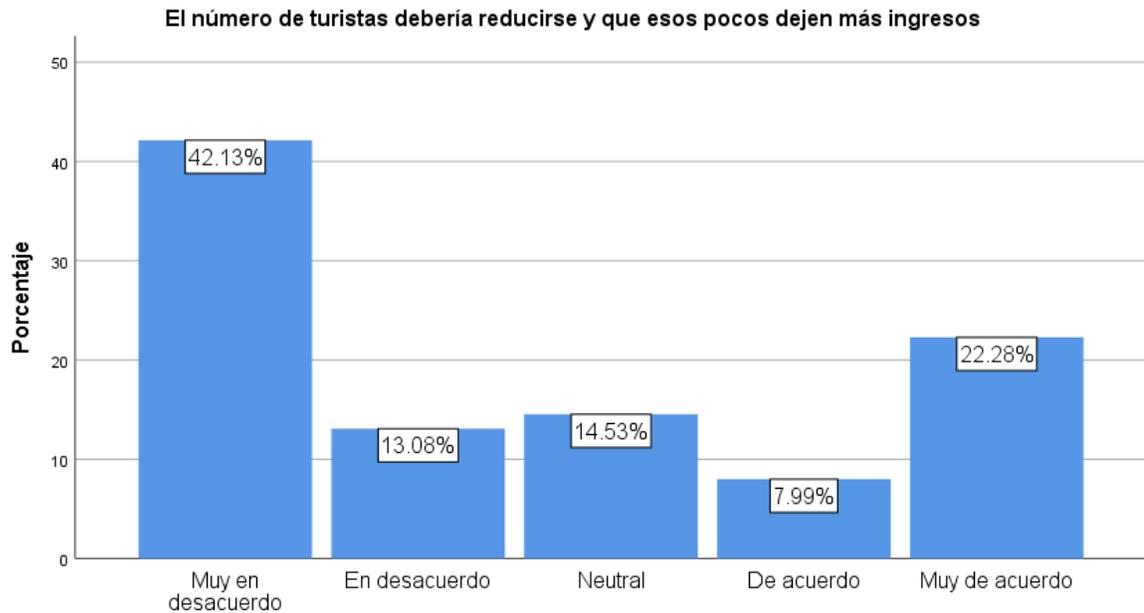
Los residentes no están de acuerdo con que el número de turistas debería reducirse y que esos pocos que viene dejen más ingresos. La gráfica 39 muestra que 42.13% estuvo “muy en desacuerdo”, 22.28% “muy de acuerdo”, 14.53% “neutral”, 13.08% “en desacuerdo”, y 7.99 “de acuerdo”.

Tabla 35 El número de turistas debería reducirse

N	Válido	413
	Perdidos	0
Media		2.55
Mediana		2.00
Moda		1
Desv. Desviación		1.610
Varianza		2.593
Rango		4

Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 39 El número de turistas debería reducirse



Fuente: Elaboración propia.

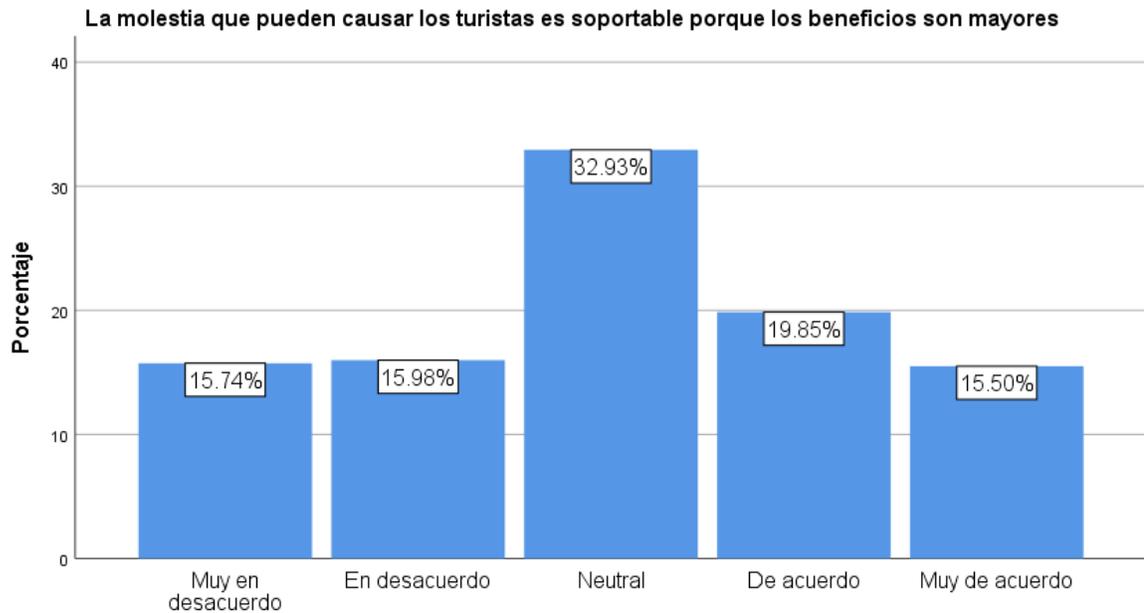
Finalmente, se les preguntó a los residentes si sentían que las molestias que pueden generar los turistas son soportables porque los beneficios son mayores, 32.93% respondió “neutral”, 19.85% “de acuerdo”, 15.98% “en desacuerdo”, 15.74% y 15.50% en “muy en desacuerdo” y “muy de acuerdo” respectivamente (Gráfica 33).

Tabla 36 Los beneficios superan las molestias

N	Válido	413
	Perdidos	0
Media		3.03
Mediana		3.00
Moda		3
Desv. Desviación		1.269
Varianza		1.610
Rango		4

Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 40 Los beneficios superan las molestias

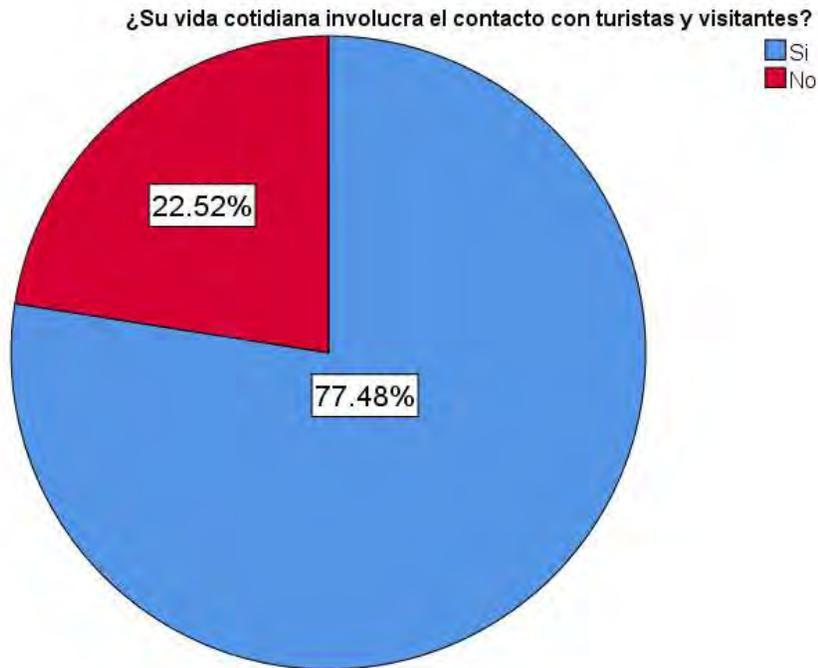


Fuente: Elaboración propia.

Contacto con turistas y visitantes

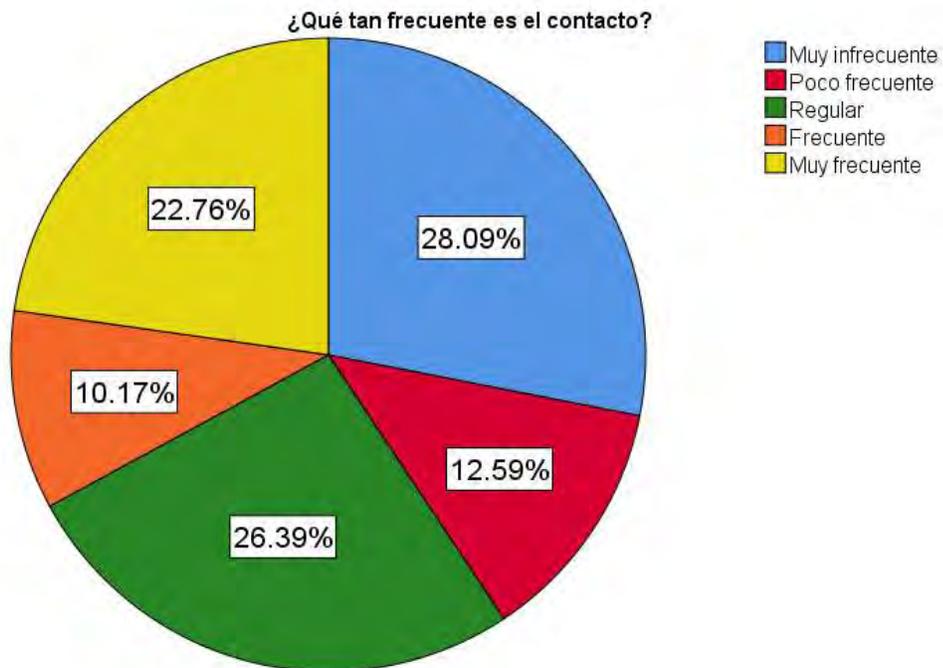
La gráfica 41 muestra que el 77.48% del total de los encuestados si tiene contacto con turistas en su vida cotidiana, mientras que el 22.52% afirma nunca interactuar con ellos de ninguna manera. De los encuestados que respondieron afirmativamente, 28.09% afirmó que el contacto era muy infrecuente, enseguida, el 26.39% afirmó que el contacto era regular, 22.76% dijo que era muy frecuente (Gráfica 42). Por otro lado, 29.78% dijo que el contacto se daba únicamente de vista, 27.85% por cuestiones laborales, 16.71% por relaciones comerciales, 12.83% dijo que el contacto se daba por intercambio de saludos y conversaciones cortas (Gráfica 43). Finalmente, 59.08% declaró que le gusta tener contacto con visitantes y turistas, 34.87% respondió que más o menos y 6.05% dijo que no le gustaba tener contacto con ellos (Gráfica 44).

Gráfica 41 Contacto con turistas y visitantes



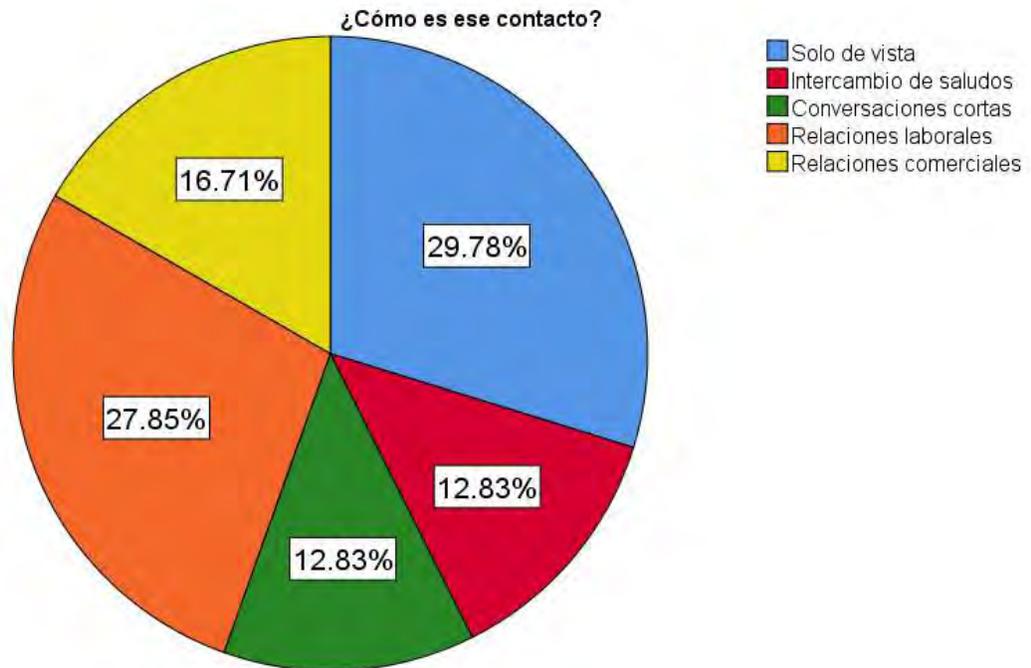
Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 42 Frecuencia del contacto con turistas y visitantes



Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 43 Tipo de contacto con visitantes y turistas



Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 44 Gusto por el contacto con turistas y visitantes



Fuente: Elaboración propia.

Perfil del turista según la percepción de los residentes

Las relaciones que se darán van a variar dependiendo de cómo los residentes ven a los turistas (Krippendorff, 2001). Por esta razón se consideró importante pedir a los residentes que dieran su opinión respecto a algunos aspectos sobre los turistas que visitan actualmente la isla, dichos aspectos fueron: poder adquisitivo, educación, limpieza, simpatía, amabilidad, respeto y nivel de gastos. Esto con la finalidad de comprender si estos aspectos y actitudes de los turistas influían en hacer agradables o no las relaciones generadas con los residentes. De la gráfica 45 a la 51 se muestra que en todos estos aspectos la percepción de los residentes fue “neutral”, ya que comentaban que existen turistas en ambos extremos de la escala, así que optaban por la opción de en medio.

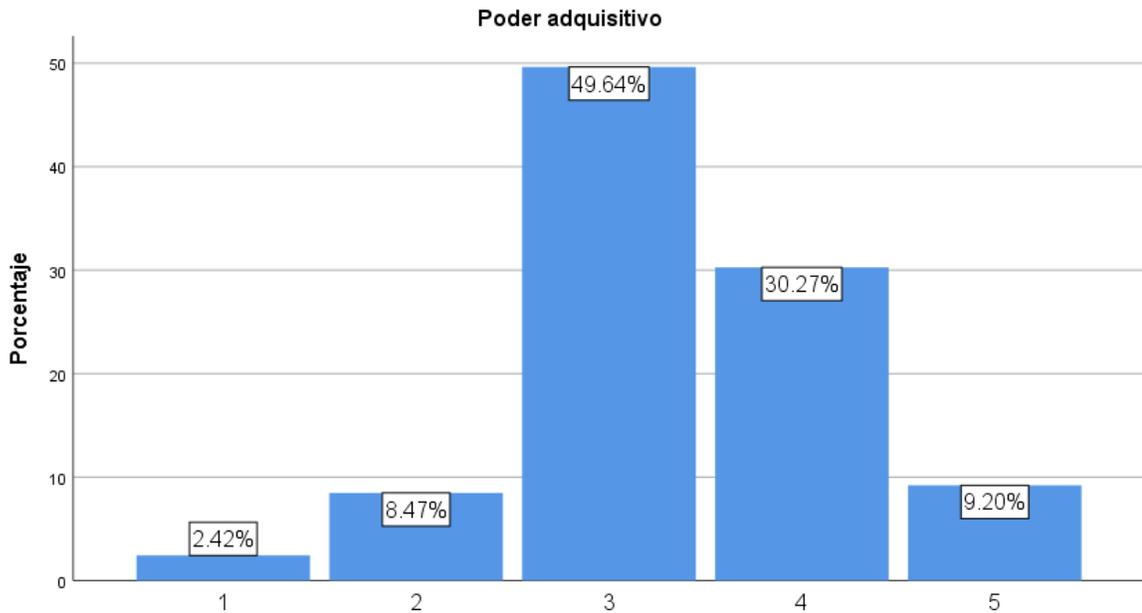
Tabla 37 Aspectos a evaluar sobre los turistas

		Estadísticos						
		Poder adquisitivo	Educación	Limpieza	Simpatía	Amabilidad	Respeto	Nivel de gastos
N	Válido	413	413	413	413	413	413	413
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0
Media		3.35	3.47	3.55	3.73	3.77	3.71	3.04
Mediana		3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00
Moda		3	3	3	3	3	3	3
Desv. Desviación		.854	1.062	1.111	.981	.976	1.003	1.126
Varianza		.729	1.128	1.233	.963	.953	1.007	1.268
Rango		4	4	4	4	4	4	4

Fuente: Elaboración propia.

Los residentes consideran que en cuanto a al poder adquisitivo los turistas se encuentran en un nivel neutral con un 49.64%, siendo la respuesta más repetida, enseguida, 30.27% dijeron que el poder adquisitivo era alto, 9.20% muy alto, 8.47% bajo y finalmente 2.4% muy bajo (Gráfica 45). El promedio de las respuestas fue 3.35 con una desviación estándar de .84 unidades del promedio. Al preguntar sobre el poder adquisitivo de los turistas nos referimos al nivel de ingresos que les permita adquirir productos y servicios según su capacidad para pagarlos.

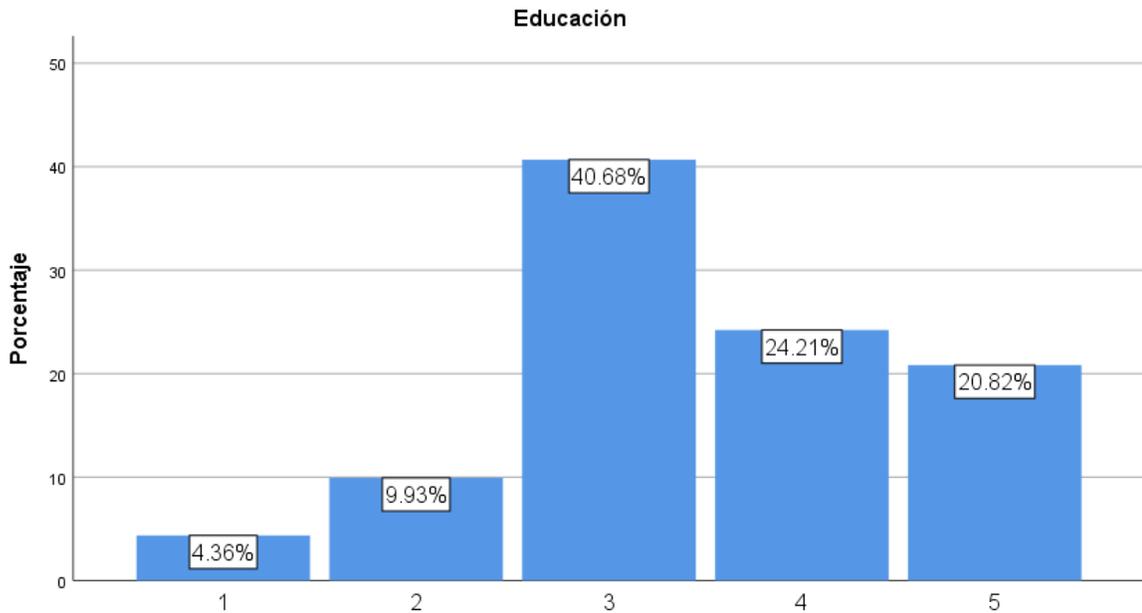
Gráfica 45 Poder adquisitivo



Fuente: Elaboración propia.

Los residentes consideran que en cuanto a la educación de los turistas se encuentran en un nivel neutral con un 40.68%, siendo la respuesta más repetida, enseguida, 24.21% dijeron que su educación era alta, 20.82% muy alta, 9.93% baja y finalmente 4.36% muy baja (Gráfica 46). El promedio de las respuestas fue 3.47 con una desviación estándar de 1.06 unidades del promedio. Al preguntar sobre la educación de los turistas nos referimos a los buenos modales que muestran al momento de interactuar con otras personas, en este caso, con los residentes.

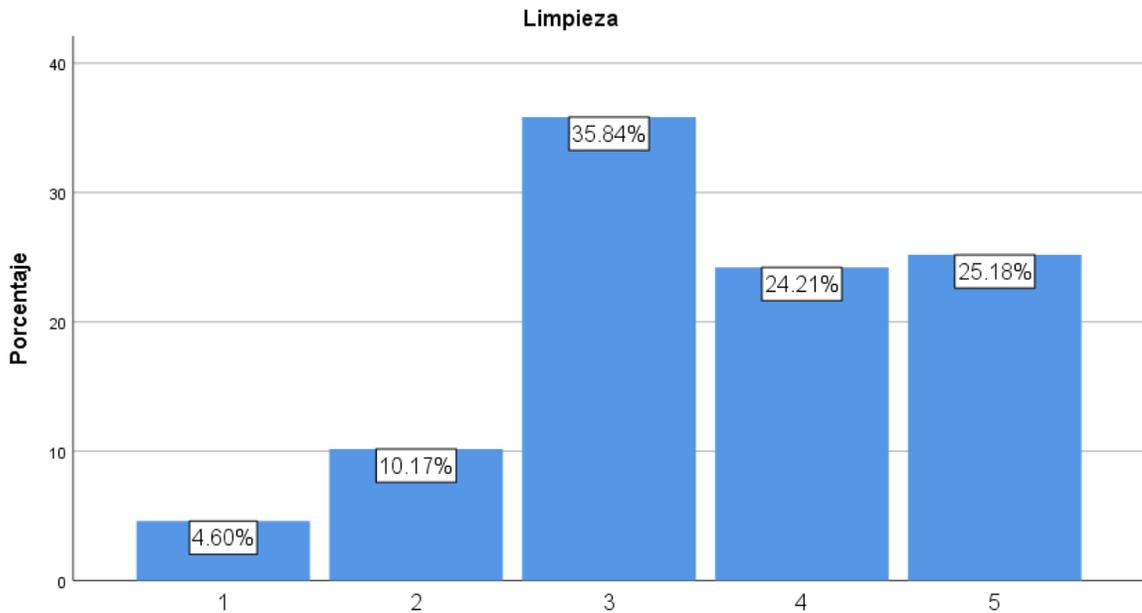
Gráfica 46 Educación



Fuente: Elaboración propia.

Los residentes consideran que en cuanto a la limpieza de los turistas se encuentran en un nivel neutral con un 35.84%, siendo la respuesta más repetida, enseguida, 25.18% dijeron que la limpieza era muy alta, 24.21% alta, 10.17% baja y finalmente 4.60% muy baja (Gráfica 47). El promedio de las respuestas fue 3.55 con una desviación estándar de 1.11 unidades del promedio. Al preguntar sobre la limpieza de los turistas nos referimos al cuidado que tienen con las instalaciones y áreas públicas en las que se mueven, tales como habitaciones de hotel, calles y playas, además, los encuestados también lo relacionaron con la apariencia e higiene de los turistas.

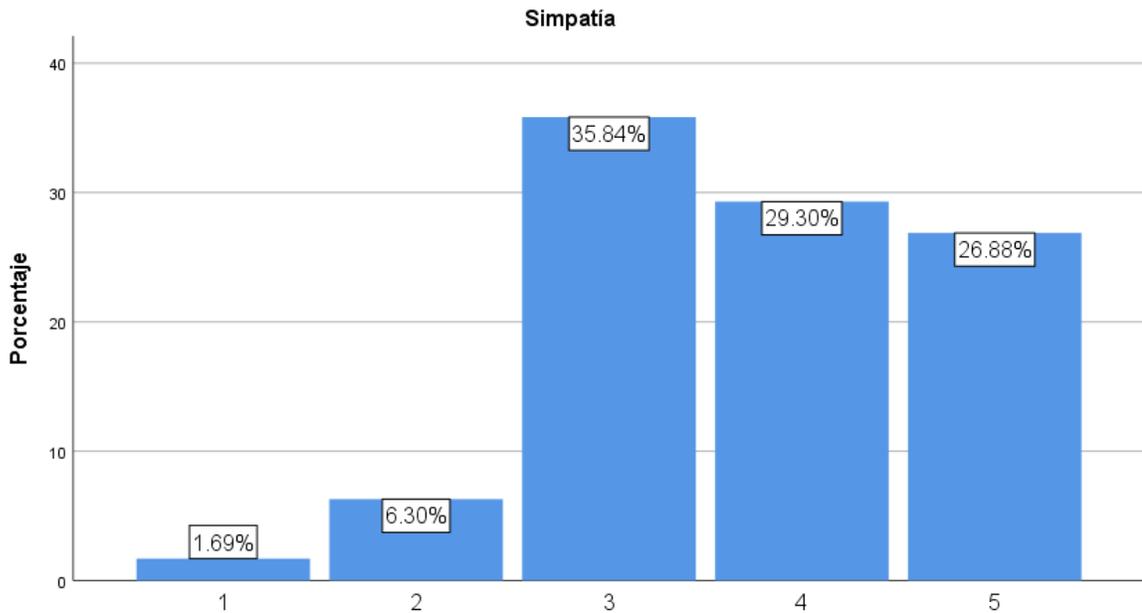
Gráfica 47 Limpieza



Fuente: Elaboración propia.

Los residentes consideran que en cuanto a la simpatía de los turistas se encuentran en un nivel neutral con un 35.84%, siendo la respuesta más repetida, enseguida, 29.30% dijeron que su simpatía era alta, 26.88% muy alta, 6.30% baja y finalmente 1.69% muy baja (Gráfica 48). El promedio de las respuestas fue 3.73 con una desviación estándar de .81 unidades del promedio. Al preguntar sobre la simpatía de los turistas nos referimos al sentido del humor o grado de alegría que expresaban al relacionarse con los residentes; cualidad esencial para la práctica de buenas relaciones entre turistas y población local (Martins-Aires, 2011).

Gráfica 48 Simpatía

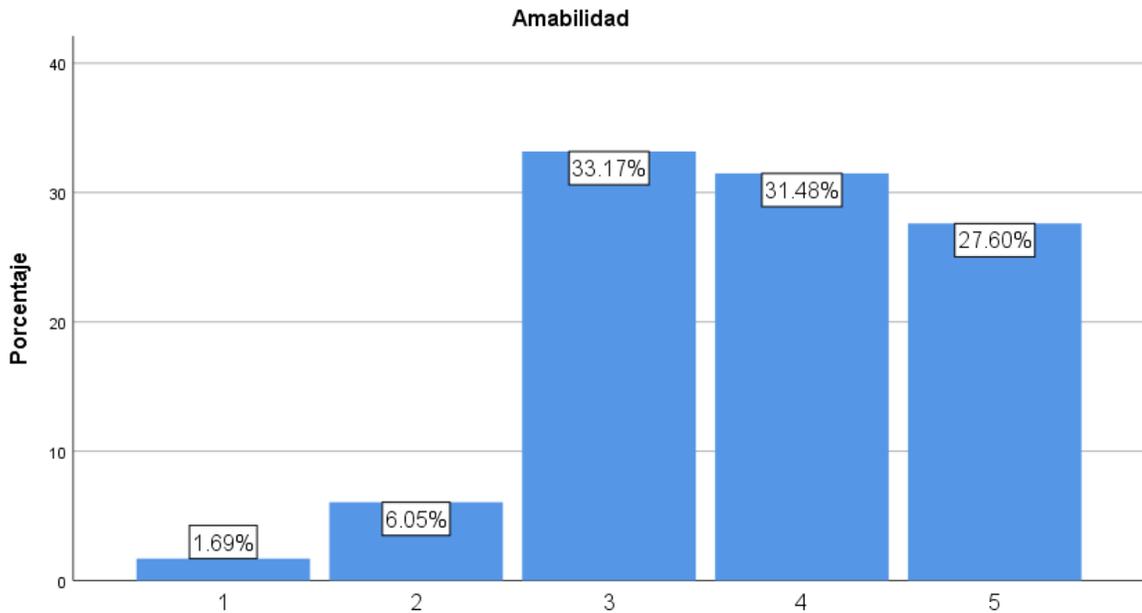


Fuente: Elaboración propia.

Los residentes consideran que en cuanto a la amabilidad de los turistas se encuentran en un nivel neutral con un 33.17%, siendo la respuesta más repetida, enseguida, 31.48% dijeron que su amabilidad era alta, 27.60% muy alta, 6.05% baja y finalmente 1.69% muy baja (Gráfica 49). El promedio de las respuestas fue 3.77 con una desviación estándar de .97 unidades del promedio. Al preguntar sobre la amabilidad de los turistas nos referimos a cuán amigables se muestran ser frente a los residentes, aspecto importante también en la práctica de buenas relaciones entre turistas y población local (Martins-Aires, 2011).

En los aspectos simpatía y amabilidad los residentes comentaron: “la mayoría de los turistas son amables y simpáticos en general pero siempre habrá casos en donde te toquen turistas sangrones y groseros”.

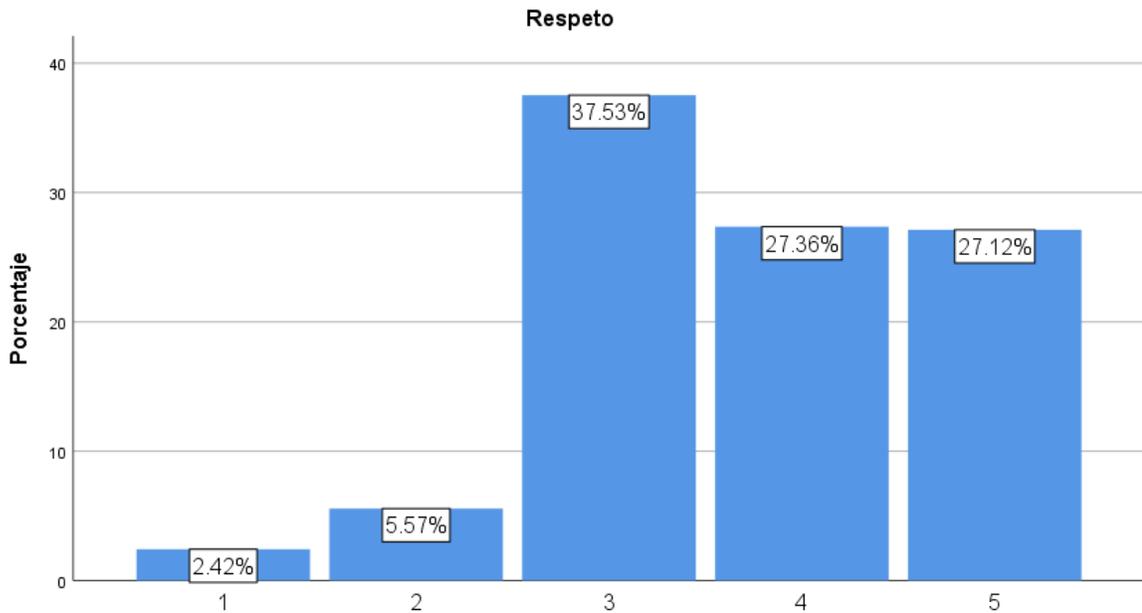
Gráfica 49 Amabilidad



Fuente: Elaboración propia.

Los residentes consideran que en cuanto al respeto de los turistas se encuentran en un nivel neutral con un 37.53%, siendo la respuesta más repetida, enseguida, 27.36% dijeron que el respeto era alto, 27.12% muy alto, 5.57% bajo y finalmente 2.42% muy bajo (Gráfica 50). El promedio de las respuestas fue 3.71 con una desviación estándar de 1.0 unidades del promedio. Al preguntar sobre el respeto de los turistas refiere a la aceptación y valoración positiva hacia las demás personas.

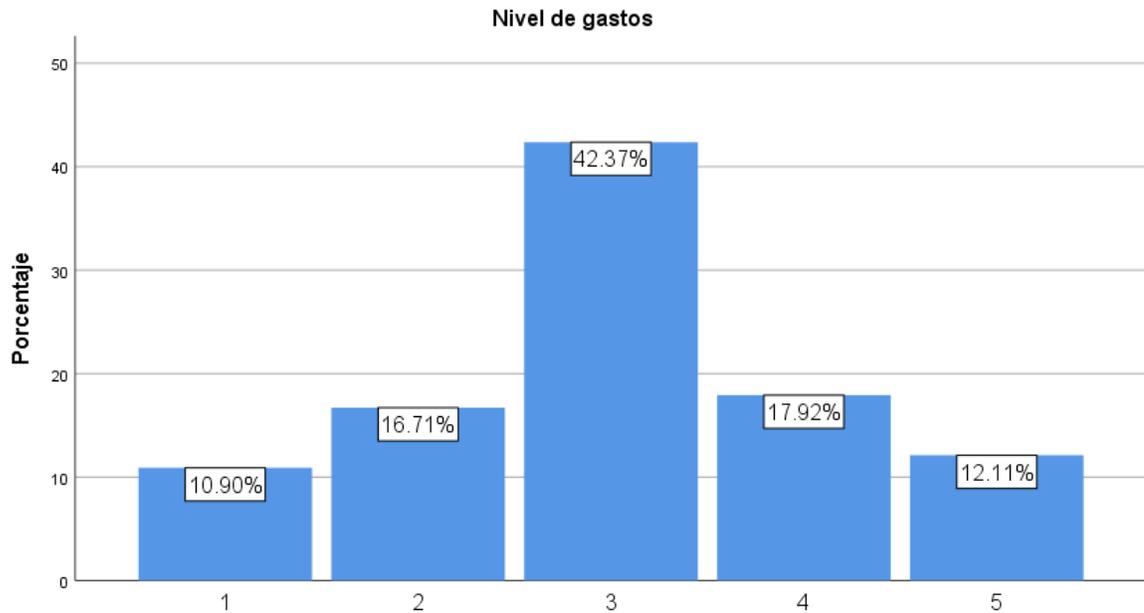
Gráfica 50 Respeto



Fuente: Elaboración propia.

Los residentes consideran que en cuanto al nivel de gastos de los turistas se encuentran en un nivel neutral con un 42.37%, siendo la respuesta más repetida, enseguida, 17.92% dijeron que el respeto era alto, 16.71% bajo 12.11% muy alto y finalmente 10.90% muy bajo (Gráfica 51). El promedio de las respuestas fue 3.04 con una desviación estándar de 1.1 unidades del promedio. Al preguntar sobre el nivel de gastos de los turistas nos referimos a la posibilidad y disposición para pagar productos y servicios turísticos al precio establecido por las diferentes empresas y prestadores de servicios. Se obtuvieron respuestas donde los residentes comentaron: “los turistas solían gastar más algunos años atrás, ahora es muy poca derrama la que dejan” y “muchos turistas regatean porque no están conformes con el precio que les ofrecemos”.

Gráfica 51 Nivel de gastos



Fuente: Elaboración propia.

A pesar de la neutralidad en los siete aspectos evaluados, en cuanto a poder adquisitivo y nivel de gastos, los residentes argumentaban que en su opinión, los turistas eran “ricos” ya que podían realizar un viaje a la isla de Cozumel, la cual no es un destino turístico que cualquier persona puede costear, sin embargo, también eran conscientes de que actualmente existen navieras como Carnival Cruises que hacen posible que personas con bajo poder adquisitivo viajen por diferentes lugares a un bajo costo, estas personas son las que dejan menor derrama económica al momento de desembarcar en Cozumel. Por otro lado, comentaron que, cuando se trata de turistas con alto poder adquisitivo capaces de pagar por productos y servicios con un precio establecido, se quejan del precio ofrecido y “regatean”, obligando así a los comerciantes a disminuir sus ganancias. En relación con el resto de los aspectos, comentaron que la gran mayoría de turistas y visitantes eran educados, amables, limpios y simpáticos, siendo pocos los casos donde ocurría lo contrario, además de tratarse de turistas con nacionalidades reconocidas por no tener gente agradable.

Etapa Índice Irridex

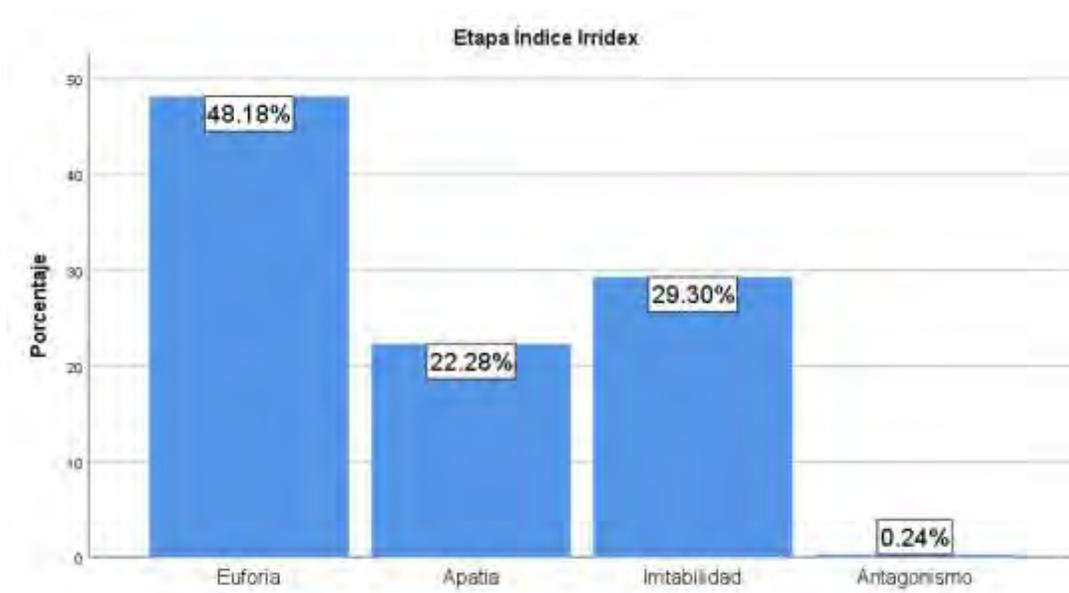
En el último apartado se les preguntó a los residentes que seleccionaran una serie de enunciados que describían más sus sentimientos respecto al turismo, estos enunciados contenían características de cada una de las etapas del Índice Irridex. Los resultados demostraron que el 48.18% de los residentes aún muestran actitudes favorables, ya que se encuentran en la etapa de Euforia, el 29.30% se encuentra en la etapa de Irritación, 22.28% en la etapa de Apatía y 0.24% en la etapa de Antagonismo (Gráfica 52). El promedio de esta variable fue de 1.82 siendo la opción 1 “Euforia” la respuesta más frecuente con una desviación de .8 unidades del promedio.

Tabla 38 Etapa Índice Irridex

N	Válido	413
	Perdidos	0
Media		1.82
Mediana		2.00
Moda		1
Desv. Desviación		.867
Varianza		.752
Rango		3

Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 52 Etapa Índice Irridex



Fuente: Elaboración propia.

Los residentes demostraron ser conscientes de los impactos positivos y negativos que el turismo genera en Cozumel, reconocen que es la actividad económica más importante en la actualidad y que esta genera empleo para el 25.67% de la población además de que el 54.48% reconoce que su trabajo depende directa o indirectamente de la actividad turística, por otro lado, opinan que los empleos generados por el turismo en su mayoría, ofrecen sueldos aceptables pero las personas provenientes de otros estados son quienes obtienen los mejores puestos al estar mejor preparados y saber otros idiomas, además, la temporalidad de dichos empleos es un factor que preocupa a los residentes ya que en los meses con menor cantidad de turistas deben buscar otras opciones para solventar sus gastos y mantener a sus familias, tal es el caso de pequeños comercios. Por otro lado, los residentes perciben que los beneficios económicos no son distribuidos justamente al ser unos pocos los que generan mayores ganancias, tal es el caso de monopolios y grandes recintos hoteleros que además de ser todo incluidos, son extranjeros, lo cual combinado con el alto costo de vida que tiene Cozumel al ser un destino turístico insular, hace que los residentes no consideren que se viva mejor en la isla gracias a esta actividad.

En relación a aspectos ambientales, los residentes están de acuerdo que el turismo no contribuye a que se cuide el medio ambiente ya que se destruyen importantes ecosistemas para la construcción de establecimientos turísticos y además se genera contaminación, por otro lado, la actividad turística no ha contribuido a que existan más áreas verdes en la zona o que las autoridades pongan empeño en mejorar los servicios públicos en toda la isla ya que esto ocurre únicamente en la zona centro y las zonas hoteleras, sin embargo, los residentes opinan que los culpables son las autoridades y no precisamente que esto sea resultado del turismo.

Con respecto a aspectos sociales, perciben que, si hay intercambio cultural positivo entre los locales y los turistas, de manera que piensan que el turismo no influye en la pérdida de costumbres y tradiciones, ya que los turistas se interesan por aprender y ser parte de las actividades recreativas y culturales, además, no los consideran intrusos en su vida cotidiana.

Los residentes afirman que el turismo si contribuye a problemas de estacionamiento y a la generación de tráfico, también, que los accidentes viales son muy comunes porque las rentadoras de vehículos, principalmente de motos, no se aseguran de que los turistas tengan experiencia manejando este tipo de vehículos, ya que les preocupa más generar mayores ingresos que la seguridad tanto de turistas como de los mismos residentes, además reconocen que los habitantes tienen mayor parte de culpa al estar involucrados en accidentes por no acatar los señalamientos y altos, lo mismo pasa con el consumo de alcohol y drogas, que a pesar de que el turismo aumenta el consumo de estas sustancias, los residentes son quienes contribuyen a que las cifras aumenten. Por otro lado, el turismo genera dificultad para conseguir transporte público en determinados horarios, principalmente taxis, ya que se enfocan en servir a los turistas y niegan el servicio a los residentes, esta preferencia por atender a los turistas se ve reflejada en otros establecimientos de rubro turístico como restaurantes, clubes de playa y tiendas comerciales, ya que los residentes sienten que el trato y atención es diferente, tal como lo menciona Krippendorf (2001) se presta más atención a los turistas porque el poder económico tiene mayor fuerza de decisión en el momento y contribuye a la exclusión de los grupos, en este caso de la población local por debajo de los turistas. En cuanto al aumento de delincuencia e inseguridad, los residentes consideran que el turismo no es el causante de estos problemas. Así pues, el 33.41% considera que el número

de turistas debería seguir aumentando, sin embargo, el 31.72% evita ir a lugares concurridos por turistas, finalmente, los residentes sienten que los beneficios que genera el turismo no superan las molestias y problemáticas ocasionadas, simplemente hay un balance entre los impactos positivos y negativos.

A continuación, se hizo un análisis de las variables mencionadas en el marco teórico que influyen en la percepción de los residentes para contrastar las opiniones de diferentes autores:

a) Dependencia económica en la actividad turística: se obtuvieron resultados variables, ya que, por un lado, las personas que trabajan en la actividad turística y por lo tanto dependen económicamente de ella mostraron una percepción positiva de manera que apoyan a la actividad deseando que el número de turistas sea mayor, tal como lo sugiere Bujosa & Rosselló (2007), por otro lado, existen personas que, a pesar de también depender económicamente del turismo, tenían una percepción negativa al afirmar que los problemas son mayores y que el número no debe aumentar, esta característica se observó en las personas con puestos relacionados con atención al cliente y resolución de quejas son los que tenían una actitud más negativa y mostraban desagrado hacia los turistas. En el caso de las personas cuya profesión no se relaciona con el turismo, también se obtuvieron respuestas variadas en donde estaban muy a favor de la actividad o tenían una opinión neutral, tal como lo demostraron Kuvan & Akan (2005).

Tabla 39 Relación dependencia del turismo con Irridex

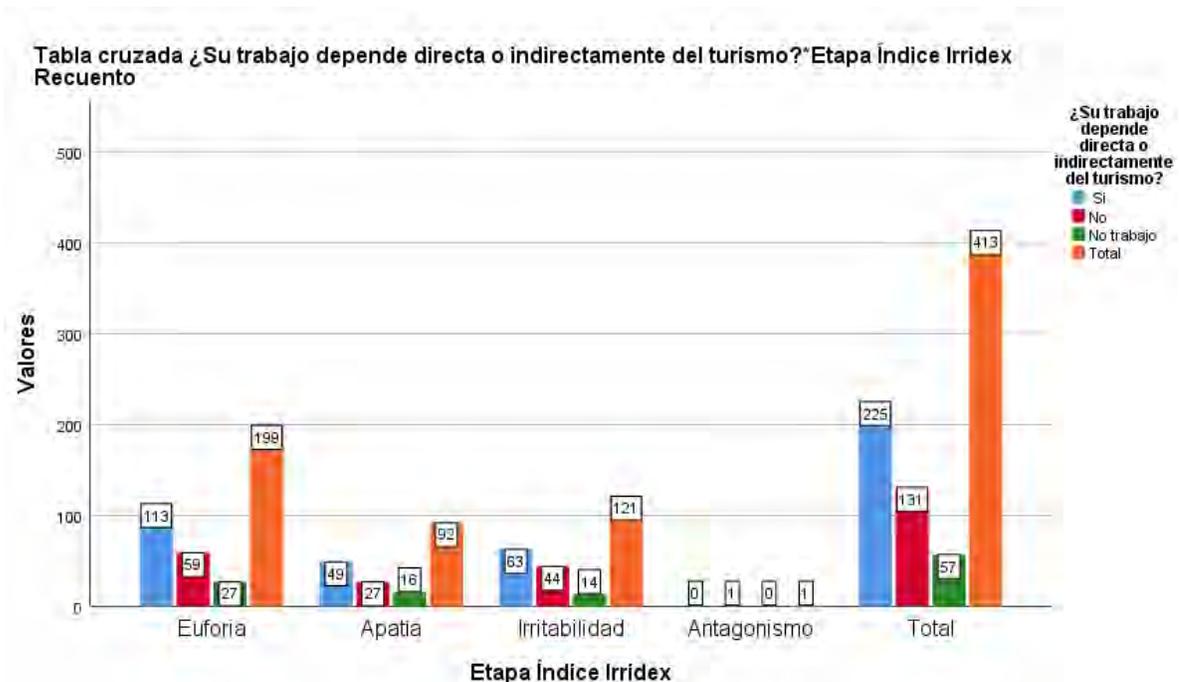
Tabla cruzada ¿Su trabajo depende directa o indirectamente del turismo? * Etapa Índice Irridex

Recuento

		Etapa Índice Irridex				Total
		Euforia	Apatía	Irritación	Antagonismo	
¿Su trabajo depende directa o indirectamente del turismo?	Si	113	49	63	0	225
	No	59	27	44	1	131
	No trabajo	27	16	14	0	57
Total		199	92	121	1	413

Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 53 Relación dependencia del turismo con Irridex



Fuente: Elaboración propia.

b) Apego según el lugar de origen y el tiempo de vivir en el destino: en el caso de la investigación no se encontró relación significativa entre estas variables ya que se obtuvieron resultados mezclados y contradictorios, por un lado, se aprecia que existen personas con menor tiempo de residencia en la isla que son conscientes de los impactos negativos que la actividad turística genera, principalmente ambientales, contradiciendo a Kuvan & Akan (2005) que afirman que los recién llegados apoyan la actividad encima de los problemas ya que pudieron haberse mudado por cuestiones laborales, la razón puede ser que a pesar de tener poco tiempo de vivir en la zona, ya existe cierto grado de apego con el destino ya que ha sido el lugar que escogieron para vivir según los atributos deseados (Williams, Patterson, Roggenbuck y Watson, 1992), por otro lado, existen personas que tienen más de 15 años viviendo en la isla y que aún tienen una percepción y actitud positiva de los impactos producidos, de manera que se encuentran en la etapa de Euforia, contradiciendo así que a mayor tiempo viviendo mayor negatividad de los resultados (Besculides et al., 2002; Haley, Snaith, and Miller, 2005) y comprobando que aunque un residente tenga largo periodo de

residencia puede no preocuparse por lo que pase en la zona ya que no siente apego (Andereck et al., 2005).

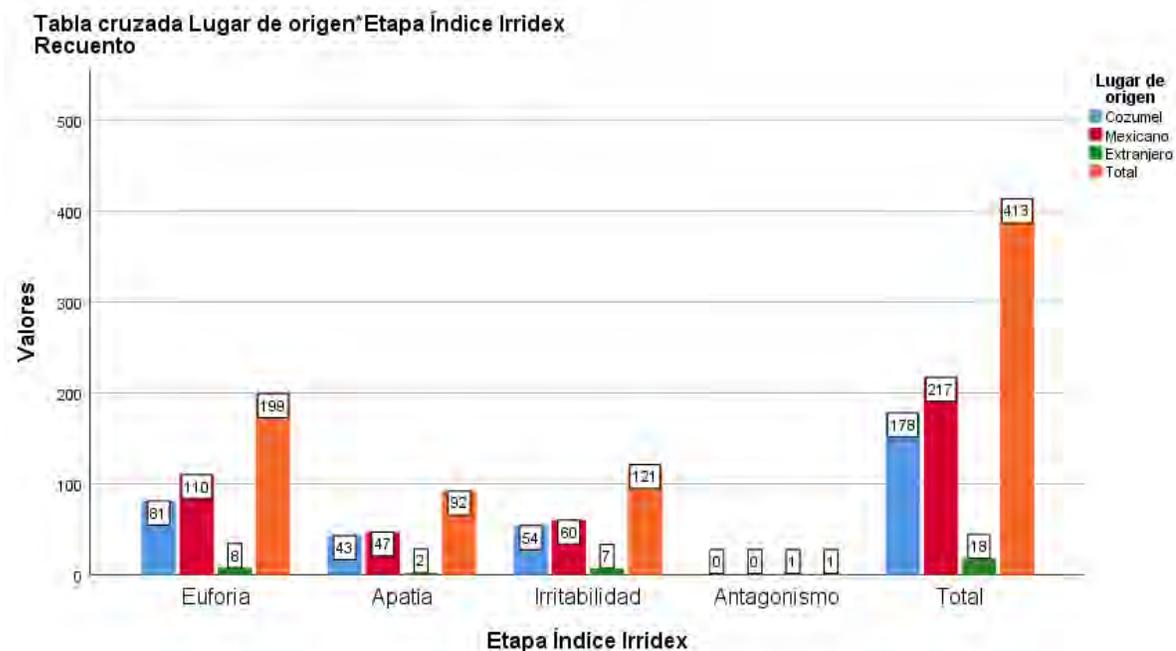
Tabla 40 Relación lugar de origen con Irridex

Tabla cruzada Lugar de origen*Etapa Índice Irridex

		Etapa Índice Irridex				Total
		Euforia	Apatía	Irritación	Antagonismo	
Lugar de origen	Cozumel	81	43	54	0	178
	Mexicano	110	47	60	0	217
	Extranjero	8	2	7	1	18
Total		199	92	121	1	413

Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 54 Relación lugar de origen con Irridex



Fuente: Elaboración propia.

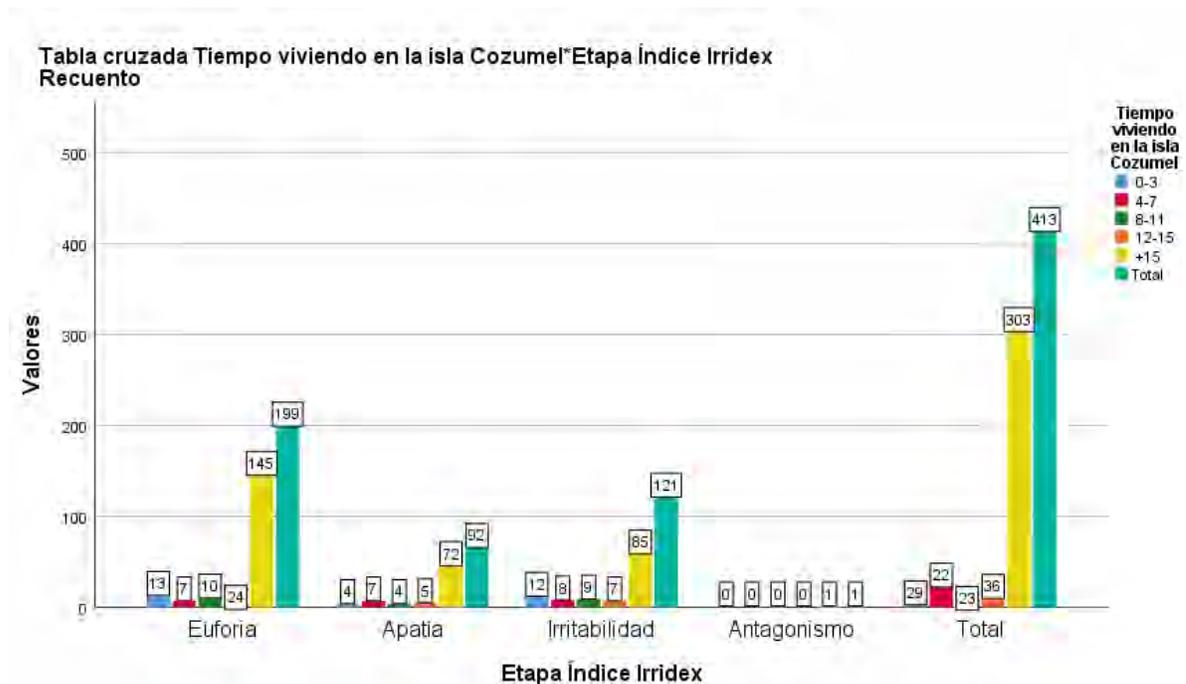
Tabla 41 Relación tiempo viviendo en la isla con Irridex

Tabla cruzada Tiempo viviendo en la isla Cozumel*Etapa Índice Irridex

		Etapa Índice Irridex				Total
		Euforia	Apatía	Irritación	Antagonismo	
Tiempo viviendo en la isla Cozumel	0-3	13	4	12	0	29
	4-7	7	7	8	0	22
	8-11	10	4	9	0	23
	12-15	24	5	7	0	36
	+15	145	72	85	1	303
Total		199	92	121	1	413

Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 55 Relación tiempo viviendo en la isla con Irridex



Fuente: Elaboración propia.

c) El tipo y nivel de contacto entre los residentes y turistas: Akis et al.,1996; Weaver & Lawton, 2001; Andereck et al., 2005 afirman que la percepción y las actitudes que tendrán

los residentes se basarán en el tipo y frecuencia del contacto que tienen con turistas, siendo que aquellos que tienen mayor contacto tienen actitudes más positivas respecto al turismo, sin embargo, en esta investigación no se encontró relación importante en estas variables al tener residentes que tienen contacto regular o muy frecuente con turistas que se encuentran en etapas como Apatía e Irritación, por otro lado, es curioso notar que existen residentes que a pesar de tener contacto muy infrecuente y solo de vista, se encuentran en etapas como la Apatía e Irritación, de manera que se corroborar que actualmente existen residentes que evitan entrar en contacto con turistas.

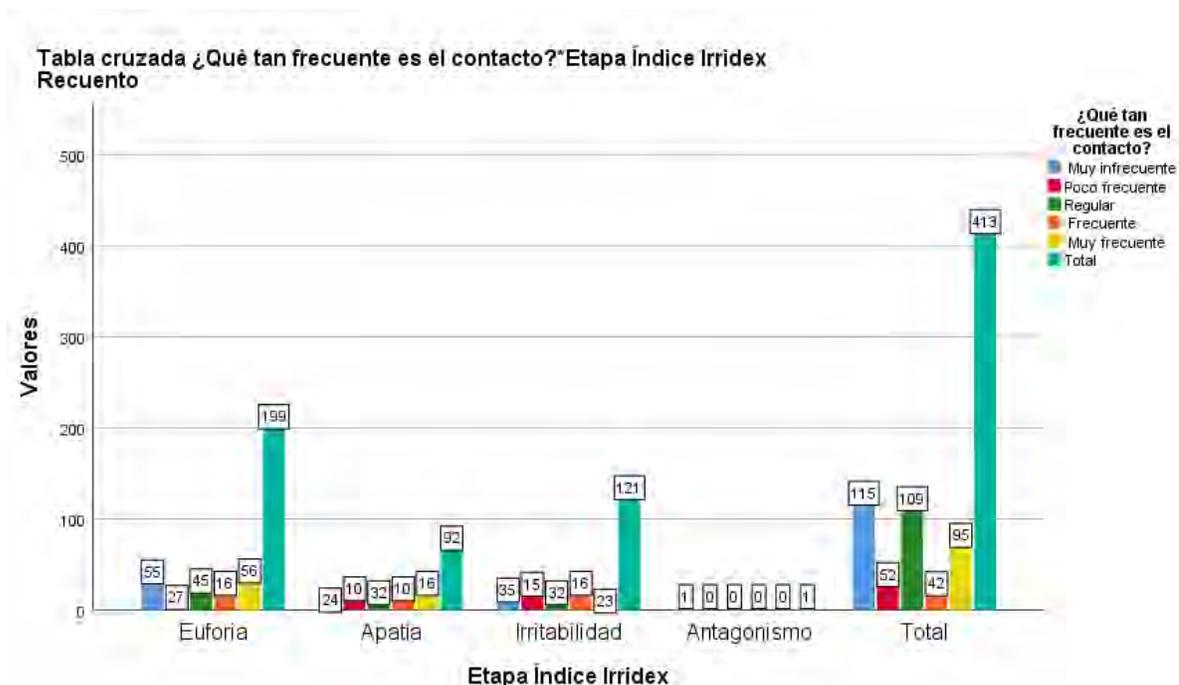
Tabla 42 Relación frecuencia del contacto con Iridex

Tabla cruzada ¿Qué tan frecuente es el contacto? * Etapa Índice Iridex

		Etapa Índice Iridex				Total
		Euforia	Apatía	Irritación	Antagonismo	
¿Qué tan frecuente es el contacto?	Muy infrecuente	55	24	35	1	115
	Poco frecuente	27	10	15	0	52
	Regular	45	32	32	0	109
	Frecuente	16	10	16	0	42
	Muy frecuente	56	16	23	0	95
Total		199	92	121	1	413

Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 56 Relación frecuencia del contacto con Irridex



Fuente: Elaboración propia.

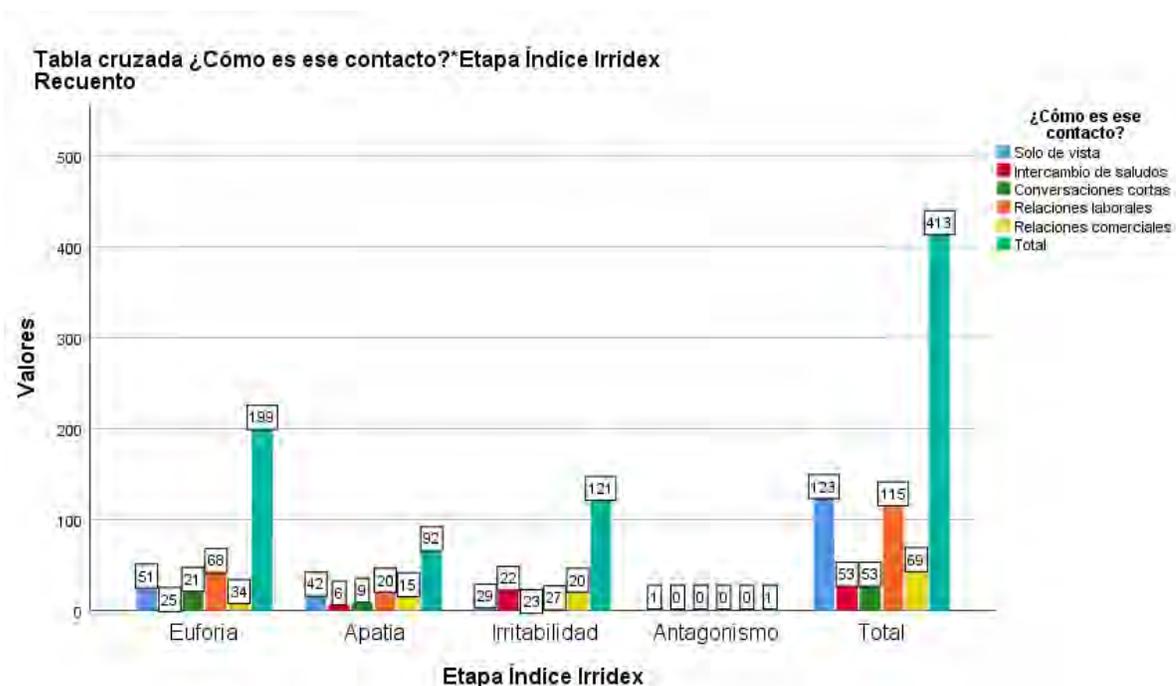
Tabla 43 Relación tipo de contacto con Irridex

Tabla cruzada ¿Cómo es ese contacto? * Etapa Índice Irridex

		Etapa Índice Irridex				Total
		Euforia	Apatía	Irritación	Antagonismo	
¿Cómo es ese contacto?	Solo de vista	51	42	29	1	123
	Intercambio de saludos	25	6	22	0	53
	Conversaciones cortas	21	9	23	0	53
	Relaciones laborales	68	20	27	0	115
	Relaciones comerciales	34	15	20	0	69
Total		199	92	121	1	413

Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 57 Relación tipo de contacto con Irridex



Fuente: Elaboración propia.

d) Distancia entre las zonas turísticas y el lugar de vivienda: No se encontró relación importante de que, a mayor cercanía entre las viviendas de las zonas turísticas, la percepción de los impactos será mayormente negativa al tener menos tranquilidad y percibir los problemas más intensos (Weaver y Lawton, 2001).

Análisis estadístico

Para poder verificar relaciones significativas entre las variables latentes y el Índice Irridex fue necesario utilizar el análisis factorial, en donde primeramente se calcularon los valores específicos de las variables latentes: aspectos económicos, aspectos ambientales, aspectos sociales, opinión sobre el turismo y opinión de los turistas. Al tratarse de conjuntos de variables manifiestas para cada variable latente, fue necesario tomar los componentes principales de cada una de ellas y utilizar el método de rotación VARIMAX tomando en cuenta el primer componente de cada variable latente. Esto dio como resultado la generación de nuevas variables, las cuales fueron utilizadas como variables dependientes y las etapas del

Índice Irridex como variable independiente para enseguida, realizar un análisis multivariante de la varianza o MANOVA y verificar la existencia de relaciones significativas entre las variables.

Análisis factorial

Aspectos económicos

Para la variable latente “aspectos económicos” el análisis arrojó dos componentes que juntos arrojan un total de 47.21% de varianza explicada. Los valores extraídos del primer componente de la variable aspectos económicos se muestran en la tabla 43, donde los ítems con mayor valor son: 2 “El turismo genera oportunidades de trabajo bien pagadas para los residentes locales”, 3 “Los beneficios del turismo son distribuidos justamente en la comunidad” y 4 “Tengo más dinero para gastar como resultado del turismo”. Es interesante notar que los ítems con valores más altos corresponden a beneficios generados por el turismo que son muy significativos para la variable latente “aspectos económicos”, sin embargo, no necesariamente obtuvieron actitudes completamente favorables al momento de analizar las respuestas de los residentes ya que en el caso del ítem 3, las respuestas tenían una tendencia negativa al considerar que los beneficios del turismo no son distribuidos justamente en la comunidad, lo mismo ocurre con el ítem 4 donde resultó haber una actitud neutral. Por otro lado, podemos observar que el valor más bajo se trata de un impacto económico negativo, el cual, a pesar de obtener una actitud favorable en los resultados, tiene una connotación negativa. Este ítem al tener valor cercano a cero indica que no tiene tanta importancia en la variable latente.

Tabla 44 Varianza total explicada "Aspectos económicos"

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción			Sumas de cargas al cuadrado de la rotación		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	1.911	27.294	27.294	1.911	27.294	27.294	1.899	27.122	27.122
2	1.394	19.917	47.211	1.394	19.917	47.211	1.406	20.090	47.211
3	.913	13.038	60.249						

4	.787	11.237	71.486						
5	.780	11.140	82.626						
6	.627	8.959	91.585						
7	.589	8.415	100.000						

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 45 Primer componente calculado para la variable latente "Aspectos económicos"

ÍTEM	COMPONENTE 1
1. El turismo es la principal actividad económica en la isla.	0.4948
2. El turismo genera oportunidades de trabajo bien pagadas para los residentes locales.	0.7547
3. Los beneficios del turismo son distribuidos justamente en la comunidad.	0.7134
4. Tengo más dinero para gastar como resultado del turismo.	0.7313
5. Los mejores puestos de trabajo son para personas provenientes de otros lugares.	-0.0947
6. El turismo incrementa el precio de vivir de en la isla (renta y adquisición de vivienda).	0.1736
7. Los empleos generados por el turismo son únicamente por temporadas.	0.1150

Fuente: Elaboración propia.

Aspectos ambientales

Para la variable “aspectos ambientales” se obtuvo una varianza explicada de 79.80% con dos componentes principales. Los valores extraídos del primer componente de la variable aspectos ambientales se muestran en la tabla 45. Los ítems con mayor valor son: 10 “El turismo ha contribuido a la degradación ambiental de la isla” y 11 “El turismo genera contaminación”. Se puede observar que los ítems con mayor valor representan impactos ambientales negativos, los cuales tuvieron mayormente una actitud muy favorable en las respuestas de los residentes, por otro lado, los ítems con valores menores a pesar de representar beneficios ambientales obtuvieron actitud muy desfavorable en las respuestas de los residentes, haciendo alusión a que los problemas son mayores a los beneficios que el turismo genera en el aspecto ambiental.

Tabla 46 Varianza total explicada "Aspectos ambientales"

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción			Sumas de cargas al cuadrado de la rotación		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
	1	1.974	49.347	49.347	1.974	49.347	49.347	1.636	40.912
2	1.218	30.454	79.800	1.218	30.454	79.800	1.556	38.888	79.800
3	.429	10.717	90.517						
4	.379	9.483	100.000						

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 47 Primer componente calculado para la variable latente "Aspectos ambientales"

ÍTEM	COMPONENTE 1
8. Gracias al turismo se mejora y protege al medioambiente.	-0.730
9. Existen más jardines y áreas verdes en la isla gracias al turismo.	-0.605
10. El turismo ha contribuido a la degradación medioambiental de la isla.	0.744
11. El turismo genera contaminación en playas, calles y en el mar.	0.722

Fuente: Elaboración propia.

Aspectos sociales

Para la variable latente “aspectos sociales” el análisis arrojó tres componentes principales y una varianza explicada del 56.09% por estos tres componentes. Los valores extraídos del primer componente de esta variable latente se muestran en la tabla 47. Los ítems con mayor valor son: 13 “El turismo ha contribuido a que la isla tenga mejor aspecto”, 15 “El turismo ha generado un intercambio cultural positivo entre habitantes y turistas” y 16 “Gracias al turismo se vive mejor en la isla”. Se puede observar que los ítems con valores positivos representan beneficios sociales generados por el turismo y los valores negativos representan los problemas que provoca.

Tabla 48 Varianza total explicada "Aspectos sociales"

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción			Sumas de cargas al cuadrado de la rotación		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	3.188	26.565	26.565	3.188	26.565	26.565	2.794	23.283	23.283
2	2.246	18.720	45.285	2.246	18.720	45.285	2.212	18.435	41.719
3	1.297	10.810	56.095	1.297	10.810	56.095	1.725	14.376	56.095
4	.863	7.189	63.284						
5	.754	6.281	69.564						
6	.667	5.562	75.127						
7	.613	5.106	80.233						
8	.590	4.918	85.151						
9	.512	4.266	89.416						
10	.481	4.010	93.426						
11	.437	3.641	97.067						
12	.352	2.933	100.000						

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 49 Primer componente calculado para la variable latente "Aspectos sociales"

ÍTEM	COMPONENTE 1
12. Gracias al turismo los servicios públicos han mejorado en toda la isla.	0.565
13. El turismo ha contribuido a que la isla esté más cuidada, limpia y tenga mejor aspecto.	0.692
14. El turismo ayuda a que se generen actividades recreativas y culturales que benefician a los residentes.	0.552
15. El turismo ha generado un intercambio cultural positivo entre habitantes y turistas.	0.620
16. Gracias al turismo, es más interesante y se vive mejor en la isla.	0.682
17. El turismo provoca el aumento en el consumo de alcohol y drogas.	-0.435
18. El turismo incrementa problemas de tráfico, accidentes y estacionamiento.	-0.469
19. El turismo ha contribuido a la delincuencia y la inseguridad en la isla.	-0.476
20. El turismo influye en la pérdida de nuestras costumbres y tradiciones.	-0.508
21. Es difícil conseguir transporte.	-0.417

22. El trato y atención que recibo en diferentes establecimientos es igual al ofrecido a los turistas (restaurantes, bares, tiendas comerciales).	0.285
23. El turismo es la causa del desabasto y retraso en la provisión de servicios públicos en algunas colonias (agua, luz, etc.)	-0.292

Fuente: Elaboración propia.

Opinión general sobre el turismo

Para la variable latente “opinión sobre el turismo en Cozumel” el análisis arrojó dos componentes principales con un 48.39% de varianza explicada, los valores extraídos del primer componente se muestran en la tabla 49. Los ítems con mayor valor son: 29 “Evito ir a lugares donde sé que habrá muchos turistas”, 30 “El número de turistas debe quedarse como está” y 32 “El número de turistas debería reducirse y que esos pocos dejen más ingresos”. Estos ítems con valores más altos obtuvieron actitudes negativas, haciendo alusión a que están en desacuerdo con que el número de turistas debe mantenerse o reducirse, sino que debe aumentar, por otro lado, el valor más bajo fue el ítem 33 “La molestia que pueden causar los turistas es soportable porque los beneficios son mayores” donde la actitud de los residentes resultó ser neutral en los resultados.

Tabla 50 Varianza total explicada "Opinión del turismo"

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción			Sumas de cargas al cuadrado de la rotación		
	Total	% de	%	Total	% de	%	Total	% de	%
		varianza	acumulado		varianza	acumulado		varianza	acumulado
1	3.712	37.117	37.117	3.712	37.117	37.117	3.009	30.091	30.091
2	1.127	11.274	48.391	1.127	11.274	48.391	1.830	18.300	48.391
3	.968	9.681	58.073						
4	.792	7.919	65.991						
5	.749	7.491	73.482						
6	.718	7.178	80.660						
7	.616	6.156	86.816						
8	.539	5.394	92.210						
9	.466	4.657	96.867						
10	.313	3.133	100.000						

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 51 Primer componente calculado para la variable latente "Opinión sobre el turismo"

ÍTEM	COMPONENTE 1
24. El turismo genera beneficios solo para unos cuantos.	0.434
25. El turismo ha tenido impactos positivos para los habitantes.	-0.614
26. El turismo ha tenido impactos negativos para los habitantes.	0.549
27. Los turistas y visitantes tienen respeto por los Cozumeleños.	-0.586
28. El número de turistas debería seguir aumentando.	-0.791
29. Evito ir a lugares donde sé que habrá muchos turistas.	0.622
30. El número de turistas debe quedarse cómo está. Con los que vienen es suficiente.	0.720
31. Los turistas y visitantes son intrusos en mi vida cotidiana.	0.555
32. El número de turistas debería reducirse y que esos pocos dejen más ingresos.	0.730
33. La molestia que pueden causar los turistas es soportable porque los beneficios son mayores.	-0.359

Fuente: Elaboración propia.

Opinión de los turistas

La variable latente “opinión de los turistas” obtuvo una varianza explicada de 73.42% con dos componentes principales, los valores extraídos se muestran en la tabla 51. Los ítems con mayor valor son: 39 “Educación”, 41 “Simpatía”, 42 “Amabilidad” y 43 “Respeto”, dichos ítems obtuvieron actitudes favorables en las respuestas de los residentes, siendo además características muy importantes al momento de darse la interacción de personas, en este caso, ayudan a determinar agrado o desagrado hacia los turistas.

Tabla 52 Varianza total explicada "Opinión de los turistas"

Componente	Varianza total explicada								
	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción			Sumas de cargas al cuadrado de la rotación		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	4.068	58.117	58.117	4.068	58.117	58.117	3.549	50.700	50.700
2	1.071	15.307	73.425	1.071	15.307	73.425	1.591	22.725	73.425
3	.564	8.063	81.488						

4	.523	7.465	88.953						
5	.351	5.013	93.966						
6	.254	3.627	97.593						
7	.168	2.407	100.000						

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 53 Primer componente calculado para la variable latente "Opinión de los turistas"

ÍTEM	COMPONENTE 1
38. Poder adquisitivo	0.519
39. Educación	0.833
40. Limpieza	0.782
41. Simpatía	0.848
42. Amabilidad	0.874
43. Respeto	0.857
44. Nivel de gastos	0.525

Fuente: Elaboración propia.

Análisis multivariante de la varianza (MANOVA)

Después de la reducción de variables mediante el análisis factorial, se procedió a comparar la relación de cada una de las cinco nuevas variables latentes con la variable de tipo categórico: las etapas del Índice Irridex, esto a través de un análisis multivariante de la varianza o MANOVA. Es importante mencionar que la MANOVA no pudo realizarse con todas las etapas del Índice Irridex debido a que solo un encuestado se posicionó en la etapa de antagonismo, por lo tanto, se seleccionaron únicamente las etapas de Euforia, Apatía e Irritación.

A continuación, se muestran los resultados del análisis multivariante de la varianza, la Tabla 52 muestra la significancia que existe entre el Índice Irridex (P45) con las variables dependientes, las cuales al ser cercanas a cero corroboran que los “aspectos económicos, aspectos ambientales, aspectos sociales, opinión del turismo y opinión de los turistas” si influyen de manera directa, por lo tanto, se comprueba estadísticamente que los residentes de Cozumel se encuentran actualmente en tres etapas: Euforia, Apatía e Irritación, y que la etapa en la que se encuentra cada residente influye en la manera en la que ve los impactos generados por el turismo.

Tabla 54 Pruebas multivariante

Pruebas multivariante^a

		Valor	F	Sig.
P45	Traza de Pillai	.431	22.293	.000
	Lambda de Wilks	.572	26.061 ^b	.000
	Traza de Hotelling	.741	29.952	.000
	Raíz mayor de Roy	.734	59.576 ^c	.000

Fuente: Elaboración propia.

a. Diseño: Intersección + P45

b. Estadístico exacto

c. El estadístico es un límite superior en F que genera un límite inferior en el nivel de significación.

La Tabla 53 muestra la aplicación de la prueba de Tukey, la cual determina si las medias de cada grupo son estadísticamente significativas, es decir, si las medias de población son todas iguales y si los resultados son aplicables únicamente a la muestra obtenida o a toda la población.

En la variable dependiente de aspectos ambientales, la etapa de euforia y apatía, al ser mayores de .05, demuestran que no son estadísticamente significativas y que no existe diferencia entre las opiniones de quienes están en una etapa u otra, por lo tanto, los resultados únicamente aplicaron para la muestra tomada en cuenta y no se sabe si ocurre de igual manera en el resto de la población, tal es el caso de la variable aspectos sociales y la etapa de Apatía e Irritación. El resto de las variables dependientes y las etapas del Irridex demuestran que, si hay diferencia entre cada grupo, por lo tanto, los resultados son válidos tanto para la muestra obtenida como para la población de la que se tomó la muestra.

Finalmente, la evidencia muestra que cada uno de los grupos detectados en la población de Cozumel tienen una percepción diferente de los aspectos económicos y sociales, así como en la opinión que tienen sobre el turismo y los turistas respecto a los demás grupos que se identifican en una etapa distinta, coincidiendo con lo planteado en la teoría en cuanto a que a medida que se va pasando de la etapa de Euforia, Apatía e Irritación, las valoraciones o percepciones son menos favorables provocando desagrado.

Tabla 55 Comparaciones múltiples

Comparaciones múltiples
HSD Tukey

Variable dependiente	(I) Etapa Índice	(J) Etapa Índice	Desv. Error	Sig.
Aspectos económicos	Euforia	Apatía	.11910005	.006
		Irritación	.10890346	.000
	Apatía	Euforia	.11910005	.006
		Irritación	.13067397	.025
	Irritación	Euforia	.10890346	.000
		Apatía	.13067397	.025
Aspectos ambientales	Euforia	Apatía	.12066620	.146
		Irritación	.11033553	.000
	Apatía	Euforia	.12066620	.146
		Irritación	.13239232	.007
	Irritación	Euforia	.11033553	.000
		Apatía	.13239232	.007
Aspectos sociales	Euforia	Apatía	.12163723	.048
		Irritación	.11122342	.000
	Apatía	Euforia	.12163723	.048
		Irritación	.13345771	.081
	Irritación	Euforia	.11122342	.000
		Apatía	.13345771	.081
Opinión del turismo	Euforia	Apatía	.09912262	.000
		Irritación	.09063637	.000
	Apatía	Euforia	.09912262	.000
		Irritación	.10875517	.000
	Irritación	Euforia	.09063637	.000
		Apatía	.10875517	.000
Opinión del turista	Euforia	Apatía	.11574869	.025
		Irritación	.10583902	.000
	Apatía	Euforia	.11574869	.025
		Irritación	.12699694	.000
	Irritación	Euforia	.10583902	.000
		Apatía	.12699694	.000

Fuente: Elaboración propia.

CONCLUSIONES

Como se ha mencionado antes, los residentes de un destino turístico son elementos clave para la detección de áreas de mejora que logren una mejor planeación del turismo y lograr así que la actividad turística perdure más tiempo beneficiando a la región. Por esta razón, las investigaciones que buscan conocer percepción y actitud de los habitantes tienen como objetivo brindar a las autoridades y a los tomadores de decisiones la información y herramientas para que la gestión y planificación tengan mayor eficiencia. En la presente investigación se logró identificar los beneficios y costos de la actividad turística en Cozumel que generan mayor impacto para sus residentes. Como sucede en la mayoría de los destinos turísticos, la producción de ingresos, la generación de empleo y la entrada de divisas son los beneficios económicos que generan mayor impacto en los residentes, por otro lado, la distribución injusta de dichos beneficios y el alto costo de vida, son los efectos con mayor afectación. En el aspecto ambiental, el mayor beneficio es que las empresas turísticas empiezan a cambiar sus prácticas de manera de hacerlas más amigables con el ambiente y generar conciencia en sus clientes y la población en general, por otro lado, la generación de basura y contaminación en playas y calles; son los problemas percibidos más perjudiciales, sin embargo, aunque se reconoce que la actividad turística perjudica el ambiente, los residentes dan por sentado que mientras se saque provecho económico el daño ambiental puede ser dejado en segundo plano, por lo tanto no se le da la importancia que representa al aspecto ambiental. En los aspectos sociales, el mayor beneficio es el intercambio cultural que se tiene entre los residentes y los turistas y visitantes, por el contrario, los costos son los problemas de estacionamiento, tráfico y de accidentes viales, además, de la dificultad para conseguir taxi y la desigualdad en el servicio y atención en los diferentes establecimientos. Además de detectar los problemas y costos del turismo en los residentes, se logró ubicar las etapas con base al Índice Irridex en la que los residentes se encuentran actualmente, las cuales fueron Euforia, la que tuvo mayor representación con 48.18% seguida de Irritación con 29.30% y Apatía con 22.28%.

Los residentes generaron algunas contradicciones en sus respuestas ya que a pesar de que están de acuerdo con que el número de turistas debería aumentar, los residentes evitan ir a lugares con muchos turistas. Las personas identificadas en la etapa de Euforia afirmaron que el número de turistas debe aumentar, también se esfuerzan por mantener buenas relaciones

con ellos y hasta de entablar amistades, es claro que los residentes en esta etapa piensan que a mayor número de turistas se tendrán mayores ingresos y, por lo tanto, les emociona la llegada de turistas. Las personas identificadas en la etapa de Apatía argumentan darse cuenta de los problemas que el turismo trae, ambientales principalmente, así que el contacto que turistas es con fines lucrativos. Las personas identificadas con la etapa de Irritación consideran que, en sus casos, los problemas son mayores que los beneficios y se sienten agobiados al estar en lugares con muchos turistas, prefieren evitarlos. Se puede concluir que los residentes de Cozumel a pesar de no considerar que su vida ha mejorado significativamente como resultado de la actividad turística, no han demostrado actitudes negativas como hostilidad o rechazo hacia los turistas ya que son conscientes de los beneficios (Shariff y Tahir, 2003), en su lugar, han preferido evitar ir a lugares muy conglomerados o simplemente no entrar en contacto con ellos, comprobando la afirmación de Sharpley (2013) de que los residentes pueden disfrutar de los beneficios económicos del turismo aun cuando no sienten agrado por los turistas.

Gracias a la amabilidad y disposición de la mayor parte de los residentes encuestados, los objetivos planteados pudieron cumplirse a lo largo de la investigación ya que se logró establecer los ítems ambientales, socioculturales y económicos que influyen en la percepción, enseguida, tomando en cuenta el trabajo de diferentes autores, se construyó un instrumento de recolección de datos aplicable para el destino Cozumel, finalmente se pudieron contrastar las respuestas de los residentes con las características de cada una de las etapas de Índice Irridex para poder definir la etapa correspondiente. Así pues, se puede determinar que la hipótesis fue rechazada al manifestar que los residentes en su totalidad se encuentran en la etapa de Apatía, ya que como se dijo anteriormente, se detectaron tres etapas en el mismo momento (Euforia, Irritación y Apatía), por otra parte, fue aceptada al ser la Apatía una de esas tres etapas detectadas y que, a pesar de ser la principal actividad económica de la zona, empiezan a surgir molestias que afectan la satisfacción de los residentes que buscan sacar provecho económico de los turistas.

Así como el alcance de los objetivos de la investigación fue exitoso, también se tuvieron algunas limitantes en cuanto a la disponibilidad de información, ya que primeramente no se tuvo acceso al instrumento para la recopilación de datos utilizado por Doxey en 1945, razón

por la cual se optó por hacer una recopilación de diferentes instrumentos utilizados en estudios de percepción de residentes añadiendo una sección donde se incluyen las características descritas por Doxey resultantes de su investigación. Por otro lado, la recopilación de instrumentos resultó en uno nuevo muy extenso, ya que era constituido por 56 ítems entre aspectos económicos, ambientales, sociales, opinión del turismo, opinión del turista y datos sociodemográficos, lo cual para los primeros encuestados resultó agotador, no obstante, conforme se adquirió experiencia al aplicar el instrumento fue más ágil la aplicación.

Por otro lado, los datos del censo de población utilizados para representar la muestra fueron del año 2015 y los datos referentes al número de habitantes por área geoestadística básica (AGEB) para la estratificación por colonias eran del año 2010, por lo tanto, las colonias formadas después del 2010 no fueron tomadas en consideración para la investigación ya que no aparecían en el mapeo, sin embargo, este inconveniente no puso en riesgo la representación de la población ya que no se encontró relación significativa entre la zona donde habitan los residentes y la percepción que tenían del turismo.

Debido a la temporalidad de la actividad turística en Cozumel, esta investigación puede tener variabilidad en los resultados según la fecha en la que fue aplicada, debido a que la percepción de los residentes puede verse influenciada por la cantidad de turistas que llegan a la isla en temporada baja y temporada alta, por esta razón se recomienda tomar en cuenta esta limitante para futuras investigaciones y seguir monitoreando la percepción de los residentes periódicamente para cerciorarse de que las actitudes sean positivas y no se llegue a un escenario de Antagonismo, siendo esta investigación útil para tomar como referencia. También es importante tomar en cuenta en futuras investigaciones las variables que resultaron ser no significativas en el análisis multivariante de la varianza (MANOVA), como lo es el caso de los aspectos ambientales ya que no existía diferencia entre las etapas Euforia y Apatía y las etapas de Apatía e Irritación en los aspectos sociales, por lo tanto, no se sabe si los resultados aplican a toda la población de donde se tomó la muestra.

En cuanto a la utilidad del índice Irridex se afirma que, opuesto a lo que Doxey (1975) propone, los residentes van a tener diferentes percepciones y actitudes de acuerdo con sus experiencias e intereses, por lo tanto, se confirma la heterogeneidad de la población. Por otro lado, se confirma que estas etapas no van necesariamente en el orden propuesto por Doxey (1975) sino que sirven de base para conocer lo que los residentes pueden llegar a sentir y las actitudes que van a tomar cuando no están satisfechos con la manera en que se está gestionando la actividad turística en las zonas que habitan. También se comprobó que es posible tener actitudes variadas en el mismo periodo de tiempo (Carmichael, 2000).

Para finalizar, alcanzar el desarrollo turístico sustentable en cualquier destino depende de una correcta planeación y gestión que involucre estrategias que intensifiquen los beneficios generados por el turismo y solucione los problemas ocasionados, además que sea sensible al involucrar a la comunidad receptora, para esto, es importante establecer un sistema de seguimiento que analice las percepciones y actitudes de los residentes para asegurar que las estrategias son pertinentes y que por un lado, mejoren la satisfacción de la población local y por otro lado, prevenir que los problemas agudicen el desagrado y rechazo perjudicando la estabilidad de la actividad turística en la zona a largo plazo. En el caso de Cozumel, las autoridades pueden dar prioridad a un mercado que, en lugar de ocasionar mayormente problemas ambientales, genere mayor derrama económica y garantice un mayor alcance de los beneficios en la población. Por otro lado, se recomienda mejorar el aspecto y servicios públicos de todas las zonas de la isla, no únicamente en las zonas turística como es el caso del centro.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abbagnano, N. (1986). *Diccionario de filosofía*, México, Fondo de Cultura Económica (2a. edición).
- Alaminos, A. & J. Castejón (2015). *Elaboración, análisis e interpretación de encuestas, cuestionarios y escalas de opinión*. España: Editorial Marfil.
- Allen, L., P. Long, R. Perdue & S. Kieselbach. (1988). The Impact of Tourism Development on Residents' Perceptions of Community Life. *Journal of Travel Research* 27(1),16–21.
- Allport, G. W. (1935). Attitudes. In C. A. Murchinson (Ed.), *A handbook of social psychology* (Vol. 2, pp. 798–844). Worcester, MA: Clark University Press.
- Almeida-García, F., Balbuena-Vázquez, A., & Cortés-Macias, R. (2015). Resident's attitudes towards the impacts of tourism. *Tourism Management Perspectives* (13), 33-40.
- Almeida-García, F., Peláez-Fernández, M., Balbuena-Vázquez, A., & Cortés-Macias, R. (2016). Residents' perceptions of tourism development in Benalmádena (Spain). *Tourism Management Perspectives* (54), 259-274.
- Andereck, K., Valentine, K., Knopf, R., & Vogt, C. (2005). Residents' perceptions of community tourism impacts. *Annals of Tourism Research* 32(4), 1056-1076.
- Andereck, K., y Vogt, C. (2000). The relationship between residents' attitudes toward tourism and tourism development options. *Journal of Travel research*, 39(1), 27-36.
- Andrade Romo, E., Chávez Dagostino, R. M., Espinoza Sánchez, R. & Gómez Morales, T. (2013). *Percepción de los impactos del turismo de naturaleza en la costa de Jalisco*. Primera edición; México: Universidad de Guadalajara.
- Andriotis, K. & Vaughan, R. D. (2003). Urban residents' attitudes toward tourism development: The case of Crete. *Journal of travel research*, 42(2), 172-185.
- Ap, J. & J. L. Crompton. (1998). Developing and Testing a Tourism Impact Scale. *Journal of Travel Research* 37(2),120–130.
- Arocena, J. (2001). Una investigación de procesos de desarrollo local. *El desarrollo local: un desafío contemporáneo*, 201-229.
- Assael, H. (1995). *Consumer behavior & marketing action* (5th ed.). London: PWS-Kent Publishing Company.
- Akdu, U. & Ödemiş, M. (2018). Examining the Impacts of Tourism on Gumushane Residents According to the Doxey Index, *Turizm Akademik Dergisi*, 5 (2), 33-45.

- Babu, V. & Munjal, S. (2015). Oachira Panthrandu Vilakku: A study of a culturally embedded festival aligned with economic benefits. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, 7(4), 403-416.
- Barreto, M. (2005). *Planejamento Responsável do Turismo: Coleção do turismo*.
- Bartley, H. (1982). *Principios de percepción*. México: Trillas.
- Belisle, F. J. & D. R. Hoy. (1980). The Perceived Impact of Tourism by Residents: A Case Study in Santa Marta, Colombia. *Annals of Tourism Research* 7:83–101.
- Besculides, A., Lee, M.E., & McCormick, P.J. (2002). Residents' perceptions of the cultural benefits of tourism. *Annals of Tourism Research*, 29(2), 303–319.
- Bimonte, S. (2008). The “tragedy of tourism resources” as the outcome of a strategic game: A new analytical framework. *Ecological Economics*, 67, 457–464.
- Bimonte, S. & Punzo, L. (2016). Tourist development and host-guest interaction: An economic Exchange theory. *Annals of tourism research*. 58, 128-139.
- Bimonte, S. & Punzo, L. (2007). The evolutionary game between tourist and resident populations and Tourist Carrying Capacity. *International Journal of Technology and Globalisation*, 3(1), 73–87.
- Boniface, B. & C Cooper. (2005). *The future geography of travel and tourism*. Worldwide destinations. *The geography of travel and tourism*. 4th Elsevier Butterworth-Heinemann.
- Broadbent, D. E. (1958). *Perception and communication*. New York, NY: Pergamon Press.
- Brida, J. G., Riaño, E., & Zapata, 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*, (29), 79-107.
- Brunt, P. & Courtney, P. (1999). La percepción de los impactos socioculturales del turismo por la población residente. *Annals of Tourism Research en español* 1 (2), 215-239.
- Bujosa, A. & Rosselló, J. (2007). Modelling environmental attitudes toward tourism. *Tourism Management* (28), 688–695.
- Burns, P. & Holden, A. (1995). *Tourism: A New Perspective*. London, Prentice Hall.
- Butler, R. (1980). The concept of a tourist area cycle of evolution: Implications for management of resources. *Canadian Geographer*, 6-9.
- Cacciutto, M., Corbo, Y., Cruz, G., Roldán, N., Castellucci, D. & Barbini, B. (2013). Percepciones de los residentes en destinos turísticos. Principales tendencias de abordaje e implicancias de

- la perspectiva sociopolítica. In XII Jornadas Nacionales y VI Simposio de Investigación-Acción en Turismo.
- Canul, Ma. de J., M., Arroyo Arcos, L., Segrado Pavón, R. G., Carrillo, E., & Alonso, C. (2016). Estimación de la Propensión Marginal al Consumo del visitante de cruceros en Cozumel. *El periplo sustentable*, (30), 106-126.
- Capenerhurst, J. (1994). Community Tourism. In *Community Leisure and Recreation*, L. Haywood. Oxford: Butterworth Heinemann. 144-171.
- Cardona, J. R. (2012). Actitudes de los residentes hacia el turismo en destinos turísticos consolidados: el caso de Ibiza.
- Carrquiriborde, L., E. Sosa & B. Campos (1992). “La Pesca: los cambios legales y tecnológicos”, en *Quintana Roo: los Retos de Fin de Siglo*”, Chetumal, Centro de Investigaciones de Quintana Roo.
- Carmichael, B. (2000). A matrix model for resident attitudes and behaviours in a rapidly changing tourist area. *Tourism management* 21 (6), 601-611.
- Carterette, E. & Friedman, M. (1982). *Manual de percepción: raíces históricas y filosóficas*. México: Trillas.
- Casal, J., & Mateu, E. (2003). Tipos de muestreo. *Rev. Epidem. Med. Prev*, 1(1), 3-7.
- Castaño, J. (2005). *Psicología social de los viajes y del turismo*. España: Ed. Thompson.
- CIQRO (1985). *Estudios socioeconómicos preliminares de Quintana Roo: Sector Turismo*, Tomo 3, Puerto Morelos: Centro de Investigaciones de Quintana Roo.
- Clausen, H. B. & Gyimóthy, S. (2016). Seizing community participation in sustainable development: Pueblos Mágicos of Mexico. *Journal of Cleaner Production*, 111, 318-326.
- Crosby, A. (2015). Convergence of interests between tourists, locals and territory. *Naturalae*. Obtenido de: <http://www.efeverde.com/opinion/convergencia-de-intereses-entre-turistas-locales-y-las-areas-naturales>.
- De Kadt, E. (1979). *Tourism: Passport to development. Perspectives on the social and cultural effects of tourism in developing countries* New York: Oxford University Press.
- Delgado, L. R. (09 de abril de 2015). Para reflexionar: Aceptación. *Milenio*. Obtenido de <https://www.milenio.com/opinion/luis-rey-delgado-garcia/para-reflexionar/aceptacion>
- Departamento de Turismo y Marketing Comercial (DTCM). (2013). Dubai welcomes over 7.9 million visitors in first nine months of 2013. Disponible en

http://chfr.dubaixperts.com/index.php?option=com_content&view=article&id=741%3Adu-bai-welcomesover-79-million-visitors-in-first-nine-months-of-2013&catid=1%3Alatest-newsDTCM.

- Díaz, R. & Gutiérrez, D. (2005). Interacción residente-turista en una experiencia turística adversa. *XVII Encuentro de Profesores de Marketing. Madrid*.
- Díaz, R. & Gutiérrez, D. (2010). Actitud del residente en el destino turístico de Tenerife: evaluación y tendencia. *Pasos. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural* (8), 431-444.
- Dogan, H. Z. (1989). Forms of adjustment: sociocultural impacts of tourism. *Annals of Tourism Research*, 216-236.
- Doxey, G. (1976). When enough's enough: The natives are restless in Old Niagara. *Heritage Canada*, 2(2), 26-27.
- Doxey, G. (1975). A Causation Theory of Visitor-Resident Irritants: Methodology and Research Inferences. *The Impact of Tourism. In the Sixth Annual Conference Proceedings. Sixth annual conference proceedings of the Travel Research Association*, 195-198.
- Dyer, P. Gursoy, D., Sharma, B. & Carter, J. (2007). Structural modeling of resident perceptions of tourism and associated development on the Sunshine Coast, Australia. *Tourism Management*, 28, 409-422.
- Eagly, A. H. & S. Chaiken. (1993). *The Psychology of Attitude*. Fort Worth: Harcourt Brace Jovanovich.
- Emerson, R. (1976). *Social exchange theory*. Annual Reviews Inc.
- Escalante, P. (1996). *Tipos de vegetación de la Isla de Cozumel*, Instituto de Biología. Universidad Nacional Autónoma de México. México.
- Faulkner, B. & Tideswell, C. (1997). A framework for monitoring community impacts of tourism. *Journal of Sustainable Tourism* 5 (1), 3-28.
- García-González, E. & González-Damián, A. (2018). Relaciones sociales duraderas entre tripulación de cruceros y población residente, análisis del caso Cozumel desde la teoría del intercambio social. *PASOS* (16), 1089-1104.
- Getz, D. (1978). Tourism and population change: long term impacts of tourism in the Badenoch and Strathspey District of the Scottish Highlands. *Scottish Geographical Magazine*, 102, 113-26.
- Getz, D. (1994). Residents' attitudes to tourism. *Tourism Management*, 15, 247-58.

- Getz, D. & Timur, S. (2005). Stakeholder involvement in sustainable tourism: balancing the voice. In W. F. Theobald (Ed.), *Global Tourism*. 3, 230–247. New York: Butterworth-Heinemann/Elsevier.
- Gobierno de Dubai. (2015). Dubai in figures. Disponible en <http://www.dsc.gov.ae/en/pages/home.aspx>
- Goldsmith, F. (1974). Ecological effects of visitors in the countryside. *Conservation in practice*, 217-231.
- González, Damián. A. & Palafox, Muñoz. A. (2014). Sociology of tourism in Spanish: Exploratory review of articles published in Ibero-American journals 2003–2013. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, (23): 805–819.
- González-Herrera M., Sasidharan V. Álvarez J. y Azpeitia, L. (2018). Quality and sustainability of tourism development in Copper Canyon, México: Perceptions of community stakeholders and visitors. *Tourism Management Perspectives* 27, 91-103.
- Grybovych, O. (2012). Designing a qualitative multi-case research study to examine participatory community tourism planning practices. In *Field guide to case study research in tourism, hospitality and leisure*. Emerald Group Publishing Limited, 501-520.
- Haley, A.J., Snaith, T., & Miller, G. (2005). The social impacts of tourism: A case study of Bath, UK. *Annals of Tourism Research*, 32(3), 647–668.
- Hall, C. M. (1994). *Tourism and Politics: Policy, Power and Place*. Chichester: Wiley.
- Ham, S. (2007). ¿Puede la interpretación marcar una diferencia? Respuesta a cuatro preguntas de la psicología cognitiva y del comportamiento”, *Boletín de Interpretación*. Núm. 17, 10-17.
- Haralambopolous, N. & A. Pizam. (1996). Perceived Impacts of Tourism: The Case of Samos. *Annals of Tourism Research* 23:503-526.
- Hernández, A., Cohen, J. y García, H. (1996). Residents' Attitudes Towards An Instant Resort Enclave. *Annals of Tourism Research* 23:755-779.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mcgraw Hill. México.
- Holden, A. & Ewen, M. (2002). Understanding the motivations of ecotourists. *International Journal of Tourism Research*, 4, 435–46.
- Horn, C. & Simmons, D. (2002) Community adaptation to tourism: comparisons between Rotorua and Kaikoura, New Zealand. *Tourism Management* 23, 133-143.

- Huimin, G. & Ryan, C. (2012). Tourism destination evolution: a comparative study of Shi Cha Hai Beijing Hutong businesses' and residents' attitudes. *Journal of Sustainable Tourism* (20) 1, 23-40. doi:10.1080/09669582.2011.610511
- Husbands, W. (1989). Social Status and Perception of Tourism in Zambia. *Annals of Tourism Research* 16:237-253.
- INEGI. (2010). Censo de Población y Vivienda 2010. México: Instituto Nacional de Estadística y Geografía.
- INEGI. (2012). Sistema para la consulta de información censal (SCINCE versión 05/2012) [<http://www.inegi.org.mx/est/scince/scince2010.aspx>, febrero].
- INEGI. (2015). Censo de Población y Vivienda 2015. México: Instituto Nacional de Estadística y Geografía.
- INEGI. (2015). Principales resultados de la Encuesta Intercensal 2015: Quintana Roo. México: Instituto Nacional de Estadística y Geografía.
- INEGI. (2016). Anuario estadístico y geográfico de Quintana Roo 2016. México: Instituto Nacional de Estadística y Geografía.
- Inskeep, E. (1991). *Tourism planning: An integrated and sustainable development approach*. New York: Van Nostrand Reinhold.
- Instituto de Geografía, (2007). *Atlas Nacional de México: Mapas temáticos de México, tomo II*. México.
- Jackson, M. S. & Inbakaran, R. J. (2006). Evaluating residents' attitudes and intentions to act towards tourism development in regional Victoria, Australia. *International Journal of Tourism Research*, 8(5), 355-366.
- Joppe, M. (1996). Sustainable Community Tourism Revisited. *Tourism Management* 17:475-481.
- Kadt, E. D. (1979). *Tourism passport to development? Perspectives on the social and cultural effects of tourism in developing countries*. New York.
- Krippendorff, J. (1987). Ecological approach to tourism marketing. *Tourism Management*, 8(2), 174-176.
- Krippendorff, Jost. (2001). *Sociologia do turismo: para uma nova compreensão do lazer e das viagens*. [trad. Contexto Traduções]. 2. ed. São Paulo: Aleph. Título original: *Die Ferienmenschen*.

- Kuvan, Y., & Akan, P. (2005). Residents' attitudes toward general and forest-related impacts of tourism: The case of Belek, Antalya. *Tourism Management*, 26, 691–706.
- Lankford, S.V., & Howard, D.R. (1994). Developing a tourism impact attitude scale. *Annals of Tourism Research*, 21(1), 121–139.
- Lankford, Samuel. (1994). Attitudes and perceptions toward tourism and rural regional development. *Journal of travel research*, 32(3), 35-43.
- Lankford, Samuel. (2001). “A Comment Concerning ‘Developing and Testing a Tourism Impact Scale. *Journal of Travel Research*, 39 (3): 315-16
- Lawson, R. W., T. Young & J. Cossens. (1998). A Comparison of Residents' Attitudes towards Tourism in 10 New Zealand Destinations. *Tourism Management* 19(3):247-256.
- Lepp, A. (2004). Tourism in a rural Ugandan village: Impacts, local meaning and implications for development. Doctoral dissertation: University of Florida.
- Levy, R. & Dubois, B. (2006). Apathy and the functional anatomy of the prefrontal cortex-basal ganglia circuits. *Cerebral cortex*.
- Lindsay, P. & Norman, D. (1977). *Human information processing: an introduction to psychology*. New York: Academic Press.
- Liu, J. C. & T. Var. (1986). Resident Attitudes toward Tourism Impacts in Hawaii. *Annals of Tourism Research* 13:193-214.
- Maddox, R. N. (1985). Measuring Satisfaction with Tourism. *Journal of Travel Research* 23(3), 2–5.
- Marien, C. & Pizan, A. (2005). Implementing sustainable tourism development through citizen participation in the planning process. In S. Wahab, & J. J. Pigram (Eds.), *Tourism, development and growth: The challenge of sustainability* (London:Routledge).
- Martins-Aires, J. D. & Fortes, L. (2011). O modelo Irridex de Doxey: Breves considerações acerca de sua aplicação em Ponta Negra (Natal-RN). *Revista Iberoamericana de Turismo*, 1(1), 23-33.
- Mason P. & Cheyne J. (2000). Resident's attitudes to proposed tourism development. *Annals of tourism Research*. 27(2) 391-411.
- Mason P. (2003). *Tourism impacts, planning and management*. Ed. Butterworth-Heinemann. Burlington.

- Mason, P. & Mowforth, M. (1995). Codes of conduct in tourism. University of Plymouth, Department of Geographical Sciences.
- McCool, S. F. & S. R. Martin. (1994). Community Attachment and Attitudes Toward Tourism Development. *Journal of Travel Research* 32:29-34.
- McKercher, B. (1993). Some fundamental truths about tourism: understanding tourism's social, and environmental impacts. *Journal of Sustainable Tourism*, 1, 6–16.
- Merino, E., Carbonero, M., Moreno, B. & Morante, M. (2006). La escala de irritación como instrumento de evaluación del estrés laboral. *Psicothema*, 419-424.
- Monterrubio-Cordero, J. C. & Mendoza-Ontiveros, M. (2014). Tourism and the demonstration effect: Empirical evidence. *Tourism and Management studies*, 97-103.
- Murphy, P. (1985). *Tourism: A Community Approach*. Nueva York: Routledge.
- Murphy, P. (1983). Perceptions and Attitudes of Decisionmaking Groups in Tourism Centers. *Journal of Travel Research* 21(3), 8–12.
- Mendoza Ontiveros, M. & Monterrubio Cordero, J. C. (2012). Actitud de la comunidad residente en Acapulco hacia los spring breakers y su comportamiento. *Revista de Análisis Turístico*, (13), 27-38.
- Palafox, A., & Zizumbo, L. (2009). Distribución territorial y turismo en Cozumel. Estado de Quintana Roo, México. *Gestión Turística*, (11), 69-88.
- Pearce II, John. (1980). Host community acceptance of foreign tourists: Strategic considerations. *Annals of Tourism Research*, 7(2), 224-233.
- Pearce, D. (1989). *Tourist development*, 2d ed., Longman scientific and technical. Great Britain.
- Pearce, P. (1994). Tourism-resident impacts: Examples, explanations and emerging solutions. In W. Theobland (ed.) *Global Tourism*. Oxford: Butter-worth-Heinemann, 103-123.
- Pearce, P. L., Moscardo, G. & Ross, G. F. (1996). *Tourism community relationships*. Tunbridge Wells, Kent: Pergamon, p.6.
- Pérez-Tamayo, R. (1998). ¿Existe el método científico? historia y realidad.
- Piccini, J. E. (2011). El muestreo: técnica al servicio de la valoración documental. *Informativo. Revista del Instituto de Información de la Facultad de Información y Comunicación*, (14-16).
- Pickens, J. (2005). *Perceptions and attitudes of individuals: Organizational behavior in health care*. New York: Jones y Barlett Publishing, 43-76.

- Pizam, A. (1978). Tourism's impacts: The social costs to the destination community as perceived by its resident. *Journal of Travel Research*, 8-12.
- Retamozo, M. & Stoessel, S. (2014). El concepto de antagonismo en la teoría política contemporánea. *Estudios Políticos*, 13-34.
- Rosado, G. (1949). *Breve Historia de Cozumel*, Cozumel, Club del Libro.
- Royo-Vela, M. & Ruíz-Molina, M. (2009). Actitud del residente hacia el turismo y el visitante: factores determinantes en el turismo y excursionismo rural-cultural. *Cuadernos de turismo* (23), 217-236.
- Ruíz-Cólogan, C. (2016). Impactos demográficos del turismo en El Médano. *Escuela Universitaria de Ciencias Empresariales*.
- Ryan, C. & Montgomery, D. (1994). The Attitudes of Bakewell Residents to Tourism and Issues in Community Responsive Tourism. *Tourism Management* 15:358-369.
- Sánchez Gonzales, Y., Espinoza Sánchez, R. & Palafox-Muñoz A. (2018). Percepción del desarrollo turístico en Cozumel bajo la óptica de la herramienta de experiencias de vida. In: B. H. Díaz-Solano & T. Cuevas Contreras (Eds.). *Tendencias del Turismo en Latinoamérica*, p. 213-229 Barranquilla: Editorial Uniautónoma.
- Sancho, A. & Buhalis, D. (1998). *Introducción al turismo*. Madrid: Organización Mundial del Turismo.
- Santander, L. C. & Ramos Díaz, M. (2011). El nacimiento de un destino turístico en el Caribe Mexicano: Cozumel, de isla abandonada a puerto de cruceros. *El Periplo Sustentable*, (21), 5-30.
- SECTUR (2013). *Agendas de competitividad de los destinos turísticos de México. Estudio de competitividad turística del destino Cozumel*. Distrito Federal: Secretaria de Turismo – Universidad de Quintana Roo.
- Segrado Pavón, R., Palafox Muñoz, A. & Arroyo Arcos, L. (2008). Medición de la capacidad de carga turística de Cozumel. *Universidad Autónoma del Estado de México. El Periplo Sustentable*, (13), 33-61.
- SEMARNAT. (2016). *Programa de Manejo Área de Protección de Flora y Fauna la porción norte y la franja costera oriental, terrestres y marinas de la isla Cozumel*. México.
- Sierra, M. (1920). *La Isla de Cozumel en la República Mexicana: datos generales sobre su situación geográfica, topográfica, extensión, clima, población y productos*, México, edición del autor.

- Shariff, M. & Tahir, S. (2003). Residents' attitudes toward impacts of tourism: A case study of Langkawi, Malaysia. *Malaysian Management Journal* 7 (2), 13-24.
- Sharpley, R. (2013). Host perceptions of tourism: A review of the research. *ELSEVIER*, 37-49.
- Sheldon, P. J. & T. Var. (1984). Resident Attitudes to Tourism in North Wales. *Tourism Management* 5:40–47.
- Sherif, M. & Cantril, H. (1945). The psychology of attitudes: I. *Psychology Review*, 52, 295–319.
- Stylidis, D., Biran, A., Sit, J. & Szivas, E. M. (2014). Residents' support for tourism development: The role of residents' place image and perceived tourism impacts. *Tourism Management*, 45, 260-274.
- Torres, M., Paz, K. & Salazar, F. (2006). Tamaño de una muestra para una investigación de mercado.
- Tosun, C. (2002). Host perceptions of impacts: A comparative tourism study. *Annals of Tourism Research* 29 (1), 231–253.
- Tyrell, T. & Spaulding I. (1984). A Survey of Attitudes Toward Tourism Growth in Rhode Island. *Hospitality Education and Research Journal* 8(2), 22–33.
- Um, S. & J. L. Crompton (1987). Measuring Residents' Attachment Levels in a Host Community. *Journal of Travel Research* 26(1),27-29.
- Vargas, A., Plaza, M. A. & Porras, N. (2009). Understanding residents' attitudes toward the development of industrial tourism in a former mining community. *Journal of Travel Research*, 47, 373.
- Vargas, A., Porras, N. & Plaza, M.A. (2001) Explaining resident's attitudes to tourism. ¿Is it a universal model posible? *Annals of Tourism* 38 (2) 460-480.
- Vargas-Melgarejo Luz. (1994). Sobre el concepto de percepción. *Alteridades* 4 (8),47-53.
- Vela, M. & Molina, M. (2009). Actitud del residente hacia el turismo y el visitante: factores determinantes en el turismo y excursionismo rural cultural. *Cuadernos de turismo* (23), 217-236.
- Vimal, B. & Munjal, S. (2015). Oachira Panthrandu Vilakku. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, 7(4), 403–416. doi:10.1108/whatt-03-2015-0009.
- Weaver, D. B., & Lawton, L. J. (2001). Resident perceptions in the urban–rural fringe. *Annals of tourism research*, 28(2), 439-458.
- Williams J. & Lawson, R. (2001). Community issues and resident opinions of tourism *Annals of tourism Research* 28 (2) 269-290

- Williams, D., Patterson, M., Roggenbuck, J. & Watson, A. (1992). Beyond the Commodity Metaphor: Examining Emotional and Symbolic Attachment to Place. *Leisure Sciences* 14:29-46.
- Williams, S. (1998). *Tourism Geography*. London, Routledge.
- Yu, C., Cole, S. T. & Chancellor, C. (2016). Assessing community quality of life in the context of tourism development. *Applied Research in Quality of Life*, 11(1), 147–162. <http://dx.doi.org/10.1007/s11482-014-9359-6>.
- Zaidan, E. & Kovacs, J. (2017). Resident Attitudes Towards Tourists and Tourism Growth: A Case Study From the Middle East, Dubai in United Arab Emirates. *European Journal of Sustainable Development* 6(1), 291-307.
- Zhang, J. J., Wong, P. P. Y. & Lai, P. C. (2018). A geographic analysis of hosts' irritation levels towards mainland Chinese cross-border day-trippers. *Tourism Management*, 68: 367-374.

Anexos

Encuesta para saber la percepción de los residentes de Cozumel respecto al turismo que se lleva a cabo en la isla.

Encuesta n° _____

Lea detenidamente los enunciados referentes al turismo que se lleva a cabo en la isla Cozumel e indique con una X en la casilla correspondiente a su nivel de ACUERDO o DESACUERDO. Favor de elegir solo una opción en cada enunciado.

	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Muy de acuerdo
ASPECTOS ECONÓMICOS					
1. El turismo es la principal actividad económica en la isla.	1	2	3	4	5
2. El turismo genera oportunidades de trabajo bien pagadas para los residentes locales.	1	2	3	4	5
3. Los beneficios del turismo son distribuidos justamente en la comunidad.	1	2	3	4	5
4. Tengo más dinero para gastar como resultado del turismo.	1	2	3	4	5
5. Los mejores puestos de trabajo son para personas provenientes de otros lugares.	1	2	3	4	5
6. El turismo incrementa el precio de vivir de en la isla (renta y adquisición de vivienda).	1	2	3	4	5
7. Los empleos generados por el turismo son únicamente por temporadas.	1	2	3	4	5
ASPECTOS MEDIOAMBIENTALES					
8. Gracias al turismo se mejora y protege al medioambiente.	1	2	3	4	5
9. Existen más jardines y áreas verdes en la isla gracias al turismo.	1	2	3	4	5
10. El turismo ha contribuido a la degradación medioambiental de la isla.	1	2	3	4	5
11. El turismo genera contaminación en playas, calles y en el mar.	1	2	3	4	5
ASPECTOS SOCIALES					
12. Gracias al turismo los servicios públicos han mejorado en toda la isla.	1	2	3	4	5
13. El turismo ha contribuido a que la isla esté más cuidada, limpia y tenga mejor aspecto.	1	2	3	4	5
14. El turismo ayuda a que se generen actividades recreativas y culturales que benefician a los residentes.	1	2	3	4	5
15. El turismo ha generado un intercambio cultural positivo entre habitantes y turistas.	1	2	3	4	5
16. Gracias al turismo, es más interesante y se vive mejor en la isla.	1	2	3	4	5
17. El turismo provoca el aumento en el consumo de alcohol y drogas.	1	2	3	4	5

18. El turismo incrementa problemas de tráfico, accidentes y estacionamiento.	1	2	3	4	5
19. El turismo ha contribuido a la delincuencia y la inseguridad en la isla.	1	2	3	4	5
20. El turismo influye en la pérdida de nuestras costumbres y tradiciones.	1	2	3	4	5
21. Es difícil conseguir transporte.	1	2	3	4	5
22. El trato y atención que recibo en diferentes establecimientos es igual al ofrecido a los turistas (restaurantes, bares, tiendas comerciales).	1	2	3	4	5
23. El turismo es la causa del desabasto y retraso en la provisión de servicios públicos en algunas colonias (agua, luz, etc.)	1	2	3	4	5
OPINIÓN SOBRE EL TURISMO EN COZUMEL					
24. El turismo genera beneficios solo para unos cuantos.	1	2	3	4	5
25. El turismo ha tenido impactos positivos, pero también negativos para los habitantes.	1	2	3	4	5
26. Los turistas y visitantes tienen respeto por los Cozumeleños.	1	2	3	4	5
27. El número de turistas debería seguir aumentando.	1	2	3	4	5
28. Evito ir a lugares donde sé que habrá muchos turistas.	1	2	3	4	5
29. El número de turistas debe quedarse como está. Con los que vienen es suficiente.	1	2	3	4	5
30. Los turistas y visitantes son intrusos en mi vida cotidiana.	1	2	3	4	5
31. El número de turistas debería reducirse y que esos pocos dejen más ingresos.	1	2	3	4	5
32. La molestia que pueden causar los turistas es soportable porque los beneficios son mayores.	1	2	3	4	5

Seleccione la mejor opción que describa el contacto que tiene con turistas y visitantes.

33. ¿Su vida cotidiana involucra el contacto con turistas y visitantes?

(1) Si (2) No

34. En caso de responder "Si" ¿qué tan frecuente es ese contacto?

(1) Muy Infrecuente (2) Poco Frecuente (3) Regular (4) Frecuente (5) Muy Frecuente

35. ¿Cómo es ese contacto?

(1) Solo de vista (2) Intercambio de saludos (3) Conversaciones cortas (4) Relaciones laborales (5) Relaciones comerciales

36. ¿Le gusta tener contacto con visitantes y turistas?

(1) No (2) Más o menos (3) Si

Seleccione la casilla que califica mejor a los turistas según los siguientes aspectos:

Respecto a:	Negativo	-2	-1	0	1	2	Positivo
37. Poder adquisitivo	Pobres	1	2	3	4	5	Ricos
38. Educación	Mal educados	1	2	3	4	5	Educados
39. Limpieza	Sucios	1	2	3	4	5	Limpios
40. Simpatía	Antipáticos	1	2	3	4	5	Simpáticos
41. Amabilidad	Desagradables	1	2	3	4	5	Amables
42. Respeto	Irrespetuosos	1	2	3	4	5	Respetuosos
43. Nivel de gastos	Tacaños	1	2	3	4	5	Gastadores

Seleccione la etapa que describe más sus sentimientos respecto al desarrollo turístico en la isla.

44. Etapa	Descripción
Euforia	<ul style="list-style-type: none"> • Los visitantes y turistas son bienvenidos. • Me emociona la llegada de turistas. • Estoy muy feliz con la presencia de visitantes y turistas. • Me gustaría que aumentara el número de turistas y visitantes.
Apatía	<ul style="list-style-type: none"> • El contacto con los turistas me da igual. • Los turistas son blancos fáciles para sacar provecho. • Veo al turismo únicamente como actividad lucrativa. • El contacto con los turistas es meramente por negocios.
Molestia/ Irritación	<ul style="list-style-type: none"> • Empiezo a dudar de los beneficios del turismo. • Soy consciente que el turismo genera impactos negativos. • Me agobia la saturación de turistas en algunas zonas de la isla. • Los costos son mayores que los beneficios generados por el turismo.
Antagonismo	<ul style="list-style-type: none"> • Ya no tolero la presencia de turistas y visitantes. • No me importa mostrar mi desagrado hacia ellos. • No me interesa ser amable con los turistas y visitantes. • Los turistas son los culpables de las cosas malas que pasan en la isla.

Marque la casilla correspondiente con los siguientes datos.

48. Sexo: (1) Femenino (2) Masculino

49. Edad: _____ 50.- Lugar de origen _____

51. Nivel de estudios:

(1) Primaria (2) Secundaria (3) Bachillerato (4) Licenciatura (5) Posgrado

52. Tiempo viviendo en la isla Cozumel:

(1) 0-3 años (2) 4-7 años (3) 8-11 año (4) 12-15 años (5) Más de 15 años

53. Colonia en la que vive actualmente _____

54. La casa en la que vivo es:

(1) Prestada (2) Rentada (3) Propia (4) Otro

55. Ocupación: _____

56. ¿Su trabajo depende directa o indirectamente del turismo?

(1) Si (2) No (3) No trabajo

¡Muchas gracias por su valiosa colaboración!