

Propuesta metodológica para el estudio de la percepción de los residentes de la isla Cozumel

Mariana Olmedo-Ochoa

Universidad de Quintana Roo
Chetumal, México

Alejandro Palafox-Muñoz

Universidad de Quintana Roo
Chetumal, México

Sergio Lagunas-Puls

Universidad del Caribe
Cancún, México

Enviado: 05 Marzo 2020; Reenviado: 01 Julio 2020; Reenviado: 08 Septiembre 2020 Aceptado: 08 Octubre 2020.

e-ISSN: 2014-4458

Abstract

■ Tourism, like any other product, seeks to attract more customers to the destination and satisfy their needs for continued consumption, but what about the needs and satisfaction of residents? It is known that tourist activity, in addition to generating benefits, comes with negative impacts that generate displeasure on residents, causing a negative perception of this activity (Díaz & Gutiérrez, 2010), for this reason, residents should participate in decision-making and management of tourist activity since they are the ones who perceive the positive and negative effects of this economic activity.

The objective of this work was to create a questionnaire that allows determining the perception of residents, which was applied on the island of Cozumel, this through the compilation of variables and items used by various authors, also, the way in which the results can be located in the Iridex Index of Doxey (1975). Finally, the questionnaire consisted of 56 items between economic, environmental and social aspects, tourism

Resumen

■ El turismo, como cualquier otro producto, busca atraer más clientes al destino y satisfacer sus necesidades para la continuidad del consumo, pero ¿qué hay sobre las necesidades y la satisfacción de los residentes? Es sabido que la actividad turística además de generar beneficios trae consigo impactos negativos o costos que pueden generar en los residentes desagrado, provocando que la percepción que tienen de esta actividad sea negativa (Díaz & Gutiérrez, 2010), por esta razón, los residentes deben participar en la toma de decisiones y la gestión de la actividad turística ya que son quienes perciben los efectos positivos y negativos de esta actividad económica al estar en contacto directo o indirecto con los turistas y visitantes.

El objetivo del presente trabajo fue crear una herramienta de recolección de datos que permita determinar la percepción de los residentes, el cual fue aplicado en la isla Cozumel, esto a través de la recopilación de variables e ítems utilizadas por diversos autores,

opinion, tourist opinion and sociodemographic data.

Keywords: Tourism impacts; Residents' perceptions; Irridex; Cozumel.

además, la manera en que los resultados pueden ser ubicados en el Índice Irridex de Doxey (1975). Finalmente, el cuestionario consistió en 56 ítems entre aspectos económicos, ambientales, sociales, opinión del turismo, opinión del turista y datos sociodemográficos.

Palabras clave: Impactos del turismo; Percepción de los residentes; Irridex; Cozumel.

Introducción

El turismo, como cualquier otro producto, busca atraer más clientes al destino y satisfacer sus necesidades para la continuidad del consumo (Díaz & Gutiérrez, 2010), destacando además, la importancia de la derrama económica generada que ayuda a fortalecer las haciendas públicas locales (Lagunas, Boggio & Guillén, 2016), por esta razón, el trato amable de quienes ofrecen servicios y productos turísticos es parte importante para lograr la satisfacción del turista y a su vez, que ese valor percibido provoque nuevamente el desplazamiento al lugar, en suma, al principal motivador que es el paisaje. Este trato amable se dará cuando los residentes tengan una percepción y actitud positiva de la actividad turística ya que, tal como lo mencionan García-González & González-Damián (2018) 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, por lo tanto, en medida que los habitantes consideren que el turismo es beneficioso para su localidad, su actitud hacia el turismo y los turistas será positiva (Royo-Vela & Ruiz, 2009).

Cuando los residentes están a favor del turismo, es el resultado una percepción positiva de la misma y ven que los beneficios son aprovechados y distribuidos en la población (Cardona, 2012). Sin embargo, cada poblador tiene intereses comunes y propios, y 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 población local tienen la posibilidad de ser negativas (Díaz & Gutiérrez, 2010; Pearce, Moscardo & Ross, 1996; Murphy, 1985). Un primer ejemplo de impacto negativo que produce resentimiento o desagrado por parte de los residentes hacia los turistas es cuando aparecen zonas de gran lujo en espacios pobres marcando una desigualdad al interior del destino; 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, por lo que los países en desarrollo están más expuestos a que este impacto los afecte (Sancho, 1998). Por esta razón, conocer su percepción ayuda a identificar áreas de oportunidad en cuanto a la gestión del destino turístico y evitar que los residentes tengan fricción hacia los turistas, generando una

percepción negativa hacia el turismo (Royo-Vela & Ruiz, 2009) y una actitud anti-turista (Castaño, 2005).

El objetivo de la investigación fue crear un cuestionario que permita conocer la percepción de los residentes, esto con base a las variables e ítems utilizados por expertos en el tema, con la finalidad de aplicarlo en la isla Cozumel, además, el cómo los resultados pueden ser ubicados con base al Índice Irridex de Doxey (1975), de esta manera, el artículo contiene un apartado de fundamentación teórica donde se incluyen los tipos de interacción existentes entre la población local y los turistas; las teorías más utilizadas en el estudio de este tema haciendo énfasis en Índice Irridex (Doxey, 1975), las variables e ítems utilizados en los estudios de percepción de residentes, también, a manera de contextualización, se incluye información acerca de la isla Cozumel; la metodología aplicada para la construcción del cuestionario y finalmente comentarios finales referentes a la construcción de este instrumento.

Fundamentación teórica

Bimonte (2008) afirma que el turismo involucra a dos tipos de poblaciones: la población estable (residentes) y la población variable (turistas); ambas están conformadas 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 & 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 & Punzo, 2007; Getz & Timur, 2005).

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. 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 (Figura 1).

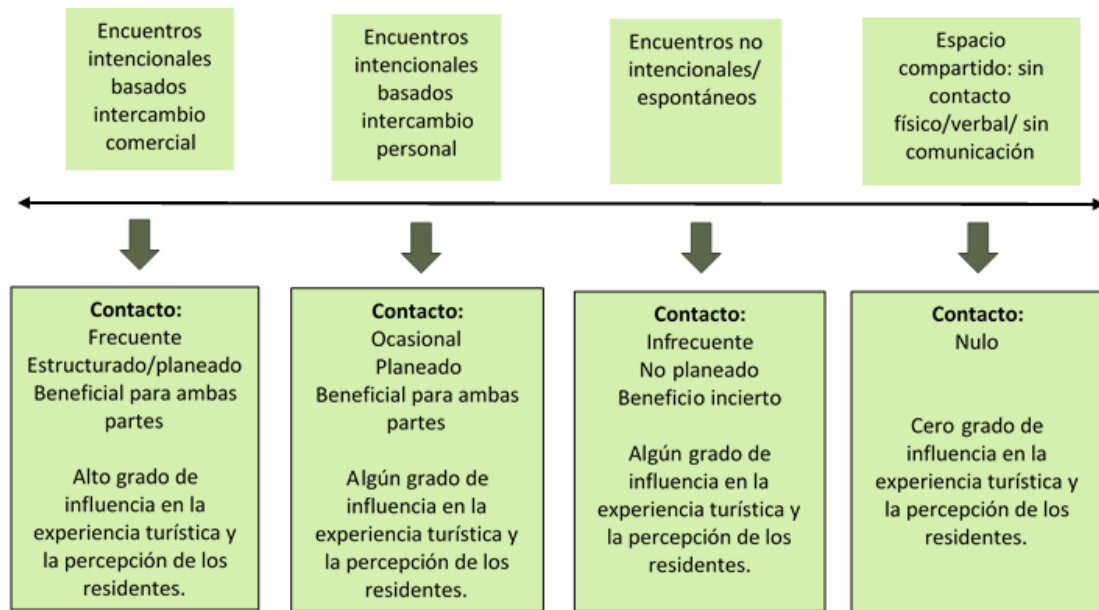


Figura 1. Encuentros continuos entre residentes y turistas. Fuente: Elaboración propia con base en Krippendorf (1987).

La mayoría de los estudios sobre la percepción de los residentes de los destinos turísticos están elaborados con base en las teorías más conocidas para este ámbito, por ejemplo, la Teoría del Intercambio Social (Emerson, 1976) afirma que el apoyo que tengan los habitantes de un destino turístico va a depender del balance que se tiene de 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. Asimismo, la capacidad de carga social define la habilidad de una comunidad residente para tolerar a los turistas (Boniface & Cooper, 2005), 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), debido a que, a pesar de que no se enfoca en conocer la percepción de los residentes, sino en identificar las fases por las que un destino turístico va atravesando conforme el número de turistas va aumentando; las percepciones de los residentes sobre los impactos y su nivel de apoyo hacia la actividad, tienden a cambiar conforme el destino va pasando de una etapa a otra en su ciclo de vida (Gursoy, Chi & Dyer, 2009).

Por otro lado, Doxey (1975) propuso el Índice Irridex que permite analizar las relaciones entre visitantes y residentes en destinos turísticos con grandes flujos de turistas mediante la

identificación y explicación de 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 & Fortes, 2011). El Índice Irridex se divide en cuatro etapas (ver Figura 2), las cuales, conforme va aumentando la presión en los residentes crece la irritabilidad, el modelo presenta las siguientes etapas: a) euforia; b) apatía; c) irritación; y d) antagonismo.

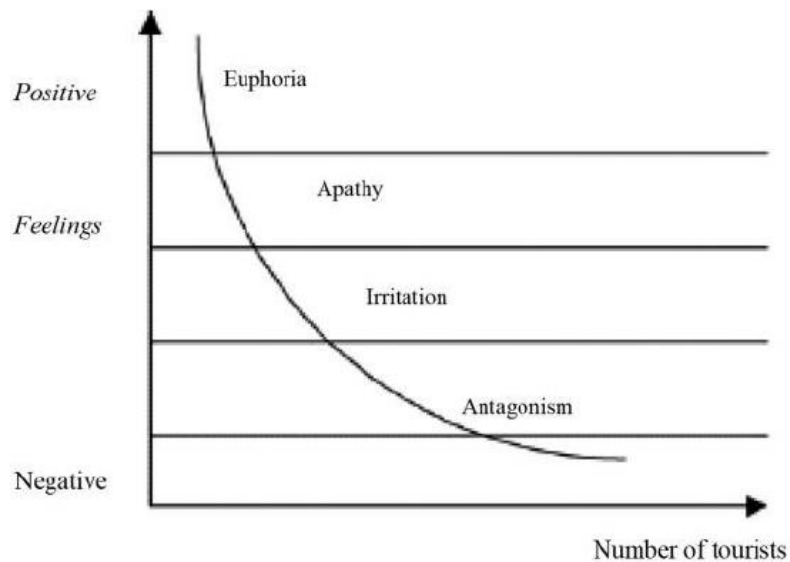


Figura 2. Índice Irridex de Doxey (1975). Fuente: Vimal & Munjal (2015).

La primera etapa 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. En este sentido, 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 de satisfacción por parte de los turistas y residentes.

La apatía es la segunda etapa, y, en la cual a medida que el turismo va incrementando, se empieza a poner en duda si sus impactos son solamente positivos, ya que comienza la población a 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 & Dubois (2006) definen la apatía 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 principalmente 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 & 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, & Morante, 2006). De acuerdo Bimonte & Punzo (2016), la irritación depende del número de turistas y el nivel de incompatibilidad entre los residentes y turistas.

Finalmente, el antagonismo, es el umbral de la tolerancia y ha sido sobrepasado, 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). Dicho fastidio 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 son las manifestaciones en dónde agreden u ofenden a los visitantes. En esta etapa, la expresión abierta del desazón 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 & Stoessel, 2014).

Finalmente, 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 & Gutiérrez, 2005).

Variables influyentes en la percepción de los residentes

La mayoría 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 & 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 y el fenómeno turístico en sí, tanto 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.

Las variables más importantes en 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 (Huimin & Ryan, 2012; Styliadis, Biran, Sit, & Szivas, 2014).

Las 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 & Zapata, 2012). Aunado a esto, 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 sentían tan apegados, sin embargo, McCool & Martin (1994) encontraron 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 & Kieselbach (1988), Liu & Var (1986), Sheldon & Var (1984); Um & 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 & 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 & Watson, 1992) haciéndolos dependientes del lugar. Andereck, Valentine, Knopf, & Vogt (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, de esta manera, Monterrubio & 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.

Para autores como Belisle & Hoy (1980); Pearce (1980); Sheldon & Var (1984); Tyrell & 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 pobladores tendrán hacia la actividad. En algunos casos los resultados han sido positivos debido a que se ha encontrado mayor dependencia a la actividad (Belisle & Hoy, 1980; Sheldon & Var, 1984), así como negativos porque sufren con mayor intensidad los impactos y tienen menor tranquilidad (Weaver & Lawton, 2001). Por otro lado, en otras investigaciones no ha habido relevancia en esta variable (Hernández, Cohen & García, 1996; Lankford, 1994; Williams & Lawson, 2001).

Pizam (1978) realizó un estudio para considerar la percepción de los residentes, sus hallazgos enuncian que los residentes involucrados en las actividades turísticas o que dependían completamente del turismo, tenía una mejor percepción y apoyaban al desarrollo de este. Lo anterior, Sharpley (2013) lo complementa al decir que, si los residentes perciben que los costos o impactos negativos son mayores que los beneficios, dejaran de mostrar apoyo hacia el turismo poniendo en riesgo el éxito del sector, aunque, 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.

Isla Cozumel

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, ceniztli, coatí y ratón de Cozumel (Palafox & Zizumbo, 2009); su flora consta principalmente de selva mediana y selva baja, manglares y vegetación de dunas costeras (Escalante, 1996).

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 & Palafox-Muñoz, 2018).

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 & 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 & Arroyo, 2008).

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 & Alonso, 2016).

Metodología

La fundamentación teórica de la investigación se construyó con base en la revisión de literatura sobre las percepciones de los residentes en diferentes estudios de caso, 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).

Los ítems utilizados para la construcción del cuestionario fueron recopilados de diferentes instrumentos relacionados con el tema de la percepción de los residentes en destinos turísticos (Ver Figura 3), por otro lado, los ítems relacionados con las etapas del Índice Irridex fueron adaptados de investigaciones realizadas por autores como Martins-Aires & Fortes (2011); Almeida-García, Balbuena-Vázquez & Cortés-Macías (2015); Akdu & Ödemis (2018).

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 & Pizam (1996); Horn & Simmons (2002); Andriotis & Vaughan (2003); Andereck et al (2005); Bujosa & 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 & 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 & Kieselbach, (1988); Perdue, Long & Allen (1990); Haralambopolous & Pizam (1996); Andereck & Vogt (2000); Mason & Cheyne (2000); Andereck et al., (2005); Bujosa & Roselló (2007); Dyer et al, (2007); Almeida-García et al (2015).

Figura 3. Impactos económicos, ambientales y socioculturales de la actividad turística Fuente: Adaptado de Ap & Crompton (1998); Williams & Lawson (2001); Faulkner & Tideswell (2010); Almeida-García et al. (2016).

La encuesta se dividió en cuatro apartados, el primero consiste en una serie de enunciados mediante una escala tipo Likert de cinco puntos, que corresponden a impactos positivos y negativos de variables económicas, socioculturales y ambientales, que va de "Muy en desacuerdo" a "Muy de acuerdo". La segunda parte consiste en preguntar a los residentes qué tipo de contacto tienen con turistas y visitantes, y qué tan frecuente es ese contacto, de forma 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 y 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 (ver Figura 4).

	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 que vienen de otros lugares.	1	2	3	4	5
6. El turismo incrementa el precio de vivir en la isla como la 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 cuida más 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.	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 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 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 costumbres y tradiciones de la isla.	1	2	3	4	5
21. Es difícil conseguir transporte por culpa del turismo.	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 para los habitantes.	1	2	3	4	5

26. El turismo ha tenido impactos negativos para los habitantes.	1	2	3	4	5
27. Los turistas y visitantes tienen respeto por los Cozumeleños.	1	2	3	4	5
28. El número de turistas debería seguir aumentando.	1	2	3	4	5
29. Evito ir a lugares donde sé que habrá muchos turistas.	1	2	3	4	5
30. El número de turistas debe quedarse cómo está. Con los que vienen es suficiente.	1	2	3	4	5
31. Los turistas y visitantes son intrusos en mi vida cotidiana.	1	2	3	4	5
32. El número de turistas debería reducirse y que esos pocos dejen más ingresos.	1	2	3	4	5
33. La molestia que pueden causar los turistas es soportable porque los beneficios son mayores.	1	2	3	4	5

Figura 4. Instrumento para el estudio de la percepción del turismo desde la perspectiva de los residentes. Fuente: Elaboración propia.

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 incidencia sobre la percepción, del mismo modo ocurre con el ítem 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, 1998; Husbands, 1989; Lawson, Young & Cossens, 1998; Ryan & Montgomery; 1994; Carmichael, 2000; Brunt & Courtney, 1999).

Para calcular el tamaño de la muestra conociendo la población (Torres, Paz & Salazar, 2006); aplicando un nivel de confiabilidad del 95% y 5% de margen de error, se utilizó la siguiente fórmula:

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

Donde:

N= tamaño de la población

Z= 1.96 (valor normalizado para un nivel de confianza del 95%)

p= probabilidad de éxito esperada

q= probabilidad de fracaso

d= 5% que expresa el valor del error para una distribución normal de dos colas

Finalmente, la información arrojada de los cuestionarios se procesó a través del software IBM SPSS Statistics, de donde se obtuvieron los datos estadísticos para el análisis y redacción de resultados. Las técnicas estadísticas utilizadas para presentar los resultados fueron 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 & Castejón (2015), los datos obtenidos serán medidos en una escala ordinal (Índice Irridex) aplicando técnicas estadísticas.

Resultados

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. Ahora, ubicando los resultados con base al 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. 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 Irritabilidad 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 y a 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.

Conclusiones

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.

De la revisión de literatura se puede concluir que se ha generado una discusión entre los diferentes investigadores debido a las variables económicas, ambientales y sociales utilizadas para el estudio de las percepciones, esto debido a que cada destino turístico es único y los intereses de cada residente varían según los costos y beneficios que percibe. Sin embargo, está claro que la mayoría concuerda en que las variables de tiempo de residencia en el destino, la distancia a la que viven de las zonas con mayor afluencia y la dependencia económica sobre la actividad tienen influencia en la percepción, por esta razón, deben ser tomadas en consideración para la construcción del instrumento de recolección de datos para su comprobación. Sin embargo, esta recopilación resultó en un nuevo cuestionario muy extenso, ya que se constituyó por 56 ítems entre aspectos económicos, ambientales, sociales, opinión del turismo, opinión del turista y datos sociodemográficos, lo cual puede resultar agotador para los encuestados. 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).

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. Por otro lado, se sugiere que las autoridades den 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, también, 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

- 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.
- Akis, S., Peristianis, N., & Warner, J. (1996). Residents' Attitudes to Tourism Development: The Case of Cyprus. *Tourism Management* 17:481-494.
- Allen, Lawrence, Long, P., Perdue, & S. Kieselbach. (1988). The Impact of Tourism Development on Residents' Perceptions of Community Life. *Journal of Travel Research* 27(1), 16-21.
- Almeida-García, F., Balbuena-Vázquez, A., & Cortés-Macias, R. (2015). Resident's attitudes towards the impacts of tourism. *Tourism Management Perspectives* (13), 33-40.
- Andereck, K., Valentine, K., Knopf, R., & Vogt, C. (2005). Residents' perceptions of community tourism impacts. *Annals of Tourism Research* 32(4), 1056-1076.
- 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., & Crompton, J. L. (1998). Developing and Testing a Tourism Impact Scale. *Journal of Travel Research* 37(2),120-130.
- Belisle, F. J., & Hoy, D. R. (1980). The Perceived Impact of Tourism by Residents: A Case Study in Santa Marta, Colombia. *Annals of Tourism Research* 7:83-101.
- 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, Salvatore & Punzo, Lionello (2016). Tourist development and host-guest interaction: An economic Exchange theory. *Annals of tourism research*. 58, 128-139.
- Bimonte, Salvatore, & Punzo, Lorenzo. (2007). The evolutionary game between tourist and resident populations and Tourist Carrying Capacity. *International Journal of Technology and Globalisation*, 3(1), 73-87.
- Bimonte, Salvatore, & Punzo, Lorenzo. (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.
- 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.
- 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, M., De Jesús, 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.
- Carmichael, B. (2000). A matrix model for resident attitudes and behaviours in a rapidly changing tourist area. *Tourism management* 21 (6), 601-611.
- Castaño, J. (2005). *Psicología social de los viajes y del turismo*. España: Ed. Thompson.

- 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.
- Doxey, G. V. (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.
- 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., & 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.
- Goldsmith, F. (1974). Ecological effects of visitors in the countryside. *Conservation in practice*, 217-231.
- Gursoy, D., Chi, C.G., & Dyer, P. (2009). An examination of locals' attitudes. *Annals of Tourism Research*, 36: 723-726.
- Haralambopolous, N. & Pizam, A. (1996). Perceived Impacts of Tourism: The Case of Samos. *Annals of Tourism Research* 23:503-526.
- Hernández, S. A., Cohen, J., & García, H. L. (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.
- 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. (2015). *Censo de Población y Vivienda 2015*. México: Instituto Nacional de Estadística y Geografía.
- Instituto de Geografía, (2007). *Atlas Nacional de México: Mapas temáticos de México, tomo II. México.*
- Krippendorf, Jost. (1987). Ecological approach to tourism marketing. *Tourism Management*, 8(2), 174-176.
- Krippendorf, 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*.
- Lagunas, Puls, S., Boggio, Vázquez, J., Guillén, Bretón, R. L. (2016). Turismo en Cancún, México. Consideraciones sobre la derrama económica *Estudios y Perspectivas en Turismo*, vol. 25, núm. 3, 2016, pp. 375-393 Centro de Investigaciones y Estudios Turísticos Buenos Aires, Argentina. *Estudios y perspectivas en turismo*, 25(3), 375-393.
- 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.
- Levy, R., & Dubois, B. (2006). Apathy and the functional anatomy of the prefrontal cortex-basal ganglia circuits. *Cerebral cortex*.
- Liu, J. C., & Var, T. (1986). Resident Attitudes toward Tourism Impacts in Hawaii. *Annals of Tourism Research* 13:193-214.
- Martins-Aires, J., & 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.
- McCool, S. F., & Martin, S. R. (1994). Community Attachment and Attitudes Toward Tourism Development. *Journal of Travel Research* 32:29-34.
- Merino, E., Carbonero, M. A., Moreno, B., & Morante, M. (2006). La escala de irritación como instrumento de evaluación del estrés laboral. *Psicothema*, 419-424.
- Monterrubio, J., & 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. E. (1983). Perceptions and Attitudes of Decisionmaking Groups in Tourism Centers. *Journal of Travel Research* 21(3), 8-12.
- Palafox, A., & Zizumbo, L. (2009). Distribución territorial y turismo en Cozumel. Estado de Quintana Roo, México. *Gestión turística* (11), 69-88.
- Pearce, John. (1980). Host community acceptance of foreign tourists: Strategic considerations. *Annals of Tourism Research*, 7(2), 224-233.
- Pearce, P. L., Moscardo, G., & Ross, G. F. (1996). *Tourism community relationships*. Tunbridge Wells, Kent: Pergamon, p.6.
- 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.
- 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, Claudia (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, Espinosa, R., & Palafox-Muñoz Alejandro. (2018). Percepción del desarrollo turístico en Cozumel bajo la óptica de la herramienta de experiencias de vida. *Tendencias del turismo en Latinoamérica* Ed. Uniautónoma. Colombia.
- Sancho, A., & Buhalis, D. (1998). *Introducción al turismo*. Madrid: Organización Mundial del Turismo.
- Santander, Luis Carlos, & Díaz, Ramos, Martín. (2011). El nacimiento de un destino turístico en el Caribe Mexicano: Cozumel, de isla abandonada a puerto de cruceros. *El Periplo Sustentable: revista de turismo, desarrollo y competitividad*, (21), 5-30.
- Segrado, Romano, Palafox, Muñoz, A., & Arroyo, Lilia. (2008). Medición de la capacidad de carga turística de Cozumel. *Universidad Autónoma del Estado de México. El Periplo Sustentable: revista de turismo, desarrollo y competitividad*, (13), 33-61.
- 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 reserch. *ELSEVIER*, 37-49.
- Sheldon, P. J., & T. Var. (1984). Resident Attitudes to Tourism in North Wales. *Tourism Management* 5:40-47.
- 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.

Vimal, Babu, & Munjal, Sandeep. (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, 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, John, & Lawson, R. (2001). Community issues and resident

opinions of tourism *Annals of tourism Research* 28 (2) 269-290

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.

Datos de contacto

Mariana Olmedo-Ochoa
mariana_olmedo@ucol.mx

Alejandro Palafox-Muñoz
alejandro.palafox.munoz@gmail.com

Sergio Lagunas-Puls
slagunas@ucaribe.edu.mx