

## PERCEPCIÓN CIUDADANA FRENTE AL ENTORNO TURÍSTICO DE LOS CABOS

Plácido Roberto Cruz Chávez\*  
Judith Juárez Mancilla\*\*  
Francisco Isaías Ruíz Ceseña\*\*\*

### Resumen

El destino turístico de Los Cabos, en Baja California Sur, es el segundo destino turístico de sol y playa más importante en México. Con un crecimiento poblacional mayor al 8% promedio anual. Entender las diferentes posturas y visiones de la localidad turística, como la empresarial, del visitante y de la ciudadanía es vital para sincronizar y alinear las necesidades y áreas de oportunidad. En esta ocasión, el presente trabajo pretende como objetivo identificar la percepción ciudadana frente al crecimiento del sector turístico en Los Cabos, por medio de instrumentos científicos de opinión. Entender la percepción de los ciudadanos frente a un sector económico en constante crecimiento y las oportunidades de mejorar como sociedad, es una oportunidad para realizar propuestas de política pública. Y es aquí la contribución de este trabajo, que se suma al resto de las investigaciones enfocadas a analizar al visitante y el sector empresarial. El trabajo se basa en la revisión del estado del arte de percepción ciudadana, de un análisis cuantitativo y cualitativo del sector, además de la aplicación de encuestas a la ciudadanía en Los Cabos. Los cuales analizaremos emiten resultados que dan luz a mejorar el entorno poblacional, sin demeritar el sector turístico de Los Cabos.

**Palabras Clave:** Entorno socioeconómico. Turismo convencional. Desarrollo.

## PERCEPÇÃO DA CIDADANIA FRENTE O AMBIENTE TURÍSTICO DE LOS CABOS

### Resumo

O destino turístico de Los Cabos, em Baja California Sur, é o segundo destino turístico mais importante do sol e da praia no México. Com um crescimento populacional superior a 8% de média anual. Compreender as diferentes posições e visões da localização turística, como a empresarial, a dos visitantes e a dos cidadãos, é vital para sincronizar e alinhar as necessidades e áreas de oportunidade. Nesta ocasião, este trabalho tem como objetivo identificar a percepção pública do crescimento do setor de turismo em Los Cabos, através de instrumentos de opinião científica. Compreender a percepção dos cidadãos de um setor econômico cada vez maior e as oportunidades para melhorar, uma vez que a sociedade é uma oportunidade para fazer propostas de políticas públicas. Esta é a principal contribuição deste trabalho, que se soma ao resto das pesquisas focadas na análise do visitante e do setor empresarial. O trabalho baseia-se na revisão do estado da arte da percepção dos cidadãos, de uma análise quantitativa e qualitativa do setor, bem como da aplicação de pesquisas de cidadania em Los Cabos. O que analisaremos emitirá resultados que dão luz para melhorar o ambiente da população, sem desmerecer o setor turístico de Los Cabos.

**Palavras Chave:** Ambiente socioeconômico. Turismo convencional. Desenvolvimento.

## CITIZEN PERCEPTION IN FRONT OF THE CABOS TOURIST ENVIRONMENT

### Abstract

The tourist destination of Los Cabos in Baja California Sur Mexico is the second most important sun and beach tourist destination in Mexico. With a population growth greater than 8% annual average. Understanding the different positions and visions of the tourist location, such as business, visitor and citizenship is vital to synchronize and align the needs and areas of opportunity. On this occasion, this work aims to identify the public perception of the growth of the tourism sector in Los Cabos, through scientific opinion instruments. Understanding citizens' perception of an ever-growing economic sector and opportunities to improve as a society is an opportunity to make public policy proposals. And here is the contribution of this work, which adds to the rest of the research focused on analyzing the visitor and the business sector. The work is based on the review of the state of the art of citizen perception, of a quantitative and qualitative analysis of the sector, as well as the application of citizen surveys in Los Cabos. Which we will analyze emit results that give light to improve the population environment, without demerit the tourist sector of Los Cabos.

**Keywords:** Socioeconomic environment. Conventional tourism. Development.



Licenciada por Creative Commons  
Atribuição Não Comercial / Sem  
Derivações/ 4.0 / Internacional

\* Profesor e investigador del Departamento Académico de Economía de la Universidad Autónoma de Baja California Sur/UABCS. Doctor en Planeación Estratégica y Dirección de Tecnología por la Universidad Popular del Estado de Puebla/UPAEP (2013). Maestro en Negocios y Estudios Económicos por la Universidad de Guadalajara/UdG (2001). Licenciado en Administración de Empresas por el Instituto Tecnológico de la Paz. Sus líneas de investigación son: desarrollo económico, turismo y políticas públicas. Cuenta con perfil deseable de PRODEP. Evaluador de programas educativos de organismos acreditadores y miembro del Comité Interinstitucional para la Evaluación de la Educación Superior en México. [[pcruz@uabcs.mx](mailto:pcruz@uabcs.mx)]

\*\* Profesora-investigadora del Departamento Académico de la Universidad Autónoma de Baja California Sur/UABCS. Doctora en Ciencias para el Desarrollo Sustentable por la Universidad de Guadalajara/UdG (2009). Maestra en Economía por la UdG (2001). Licenciada en Economía por la UABCS. Líder del Cuerpo Académico de Políticas Públicas y Desarrollo Económico (CAPPYDE) número 48. Sus líneas de investigación son sobre desarrollo económico, turismo y políticas públicas. Pertenece al Sistema Nacional de Investigadores, Nivel I y cuenta perfil deseable de PRODEP. [[judithjuarez@gmail.com](mailto:judithjuarez@gmail.com)]

\*\*\* Profesor-investigador del Departamento Académico de Economía. Maestría en Economía Aplicada por el Colegio de la Frontera Norte (2004). Cuenta con trabajos en el área de la economía aplicada, empresa y el desarrollo económico, además de tener trabajos en el desarrollo de negocios, comercio exterior y análisis de sectores. se puede contactar en la Universidad Autónoma de Baja California Sur/UABCS, carretera al sur km 5.5 Colonia el Mezquitito, La Paz, BCS. [[isaias@uabcs.mx](mailto:isaias@uabcs.mx)]

## 1 INTRODUCCIÓN

Los Cabos, al igual que muchos otros destinos turísticos, enfrenta grandes retos en materia económica. Las áreas de oportunidad para alcanzar el crecimiento son muy estrechas, mientras que el desarrollo requiere de acciones impostergables para su atención. Más allá de las proyecciones emitidas por las instituciones, las políticas para el fomento y promoción de actividades; las estrategias planteadas para el impulso de sectores económicos o la capacidad gerencial en las empresas, es necesario comprender que estos retos se deben afrontar con la riqueza invaluable que aporta la población. Es decir, con el capital social y el capital humano.

Entender la percepción de los ciudadanos frente a un sector económico en constante crecimiento y las oportunidades de mejorar como sociedad, es una oportunidad para realizar propuestas de política pública. Es por ello, que el objetivo de este trabajo fue identificar la percepción ciudadana frente al crecimiento del sector turístico en Los Cabos, por medio de instrumentos científicos de opinión. Y que basado en un análisis previo del estado del arte y entendiendo el entorno y estadísticas de la localidad, permite aplicar una metodología específica.

En el estado del arte, se identifican aspectos de percepción ciudadana concebida como la manera en que se interpretan las cosas y cómo se ven afectadas por experiencias personales, valores, entre otros (CARDONA, 2012). Además que en esta percepción, las variables sociodemográficas no influyen directamente en las opiniones de los individuos hacia el turismo. Además, que el conocer la opinión de los residentes del destino turístico es imprescindible para realizar un plan de desarrollo turístico (ROYO VELA & RUIZ MOLINA, 2009; AGUILÓ, 2007). Es por ello la importancia de esta investigación que permite realizar un aporte e insumo para los tomadores de decisiones de política pública.

La metodología empleada para el trabajo consistió, que a partir de una revisión teórica del tema y analizar las estadísticas de la localidad y sector económico, se procedió a aplicar encuestas a la población mayor de 18 años en puntos de afluencia pública. De las 380 encuestas aplicadas, muestra que arrojó un nivel de confianza de 95% y un error de 5.0%, se procesaron en SPSS. Entre los principales hallazgos fueron que la calidad de los servicios sociales eran malos (36%), la calidad del transporte público 32% bueno, la satisfacción de vivir en Los Cabos resultó 40.24% muy de acuerdo y la percepción si Los Cabos es una ciudad limpia un 33% este de acuerdo.

Estas opiniones encontradas en el trabajo dan

luz a entender que el capital humano puede incentivar la creación de redes sociales robustas, impulsar el cambio, actuar con eficiencia y generar riquezas lícitas. Siendo uno de los principales destinos turísticos en México, en Los Cabos debe garantizarse el tránsito hacia un modelo de cohesión social democrático e incluyente, donde prosperé la equidad, el estado de derecho y la igualdad de oportunidades.

Encontraremos entre las reflexiones que para Los Cabos, se habrá de asegurar la capacitación necesaria para el mercado laboral, mediante el incremento de espacios en la educación superior, la calidad de la oferta educativa y el apoyo a la investigación y una mayor comunicación entre el sector productivo, gobierno, educativo y sociedad civil.

Este artículo esta organizado en 5 partes. La primera es precisamente esta introducción. La segunda se refiere al marco teórico, lo cual rescata el estado del arte de percepción ciudadana. La tercera parte es la metodología, donde son descritos los procedimientos de investigación. La cuarta es el análisis de los datos, que emiten resultados que dan luz a mejorar el entorno poblacional. Y, por ultimo, en la quinta parte se encuentran las consideraciones finales, donde presentamos las implicaciones del estudio.

## 2 LA PERCEPCIÓN CIUDADANA SOBRE EL TURISMO COMO MARCO TEÓRICO

Las percepciones son la manera en que se interpretan las cosas y cómo se ven afectadas por experiencias personales, valores, ideologías, costumbres y tradiciones (CARDONA, 2012) y ésta puede estar o no, influida por prejuicios, tópicos y hechos o épocas determinadas (1997). Cardona (2012) define a la percepción como el resultado de la interpretación realizada por la mente de los datos recibidos por los sentidos; y se puede considerar como el resultado del procesamiento de información que consta de estimulaciones a receptores en condiciones que en cada caso se deben parcialmente a la propia actividad (Arias Castilla, 2006).

Hay quienes, como Miquel (1999), plantea las relaciones de trabajo determinan de manera muy importante las relaciones de la población con el turismo; y Madrigal (ROYO VELA & RUIZ MOLINA, 2009). Adicionalmente, es necesario resaltar la imagen turística se define como el "conjunto de creencias, ideas e impresiones que la gente tiene de un objeto o destino" (SÁNCHEZ MENDOZA Y AGUILAR MACÍAS, 2016). Algunos autores exponen que el desarrollo turístico impacta con degradación social en destinos turísticos, especialmente relativas a las condiciones de vida de los trabajadores turísticos

(MATHIESON & WALL, 1982, en AMER FERNÁNDEZ, 2009). Otros sugieren que el balance de las percepciones de los residentes de los costos y beneficios del turismo se considera como uno de los principales factores en la satisfacción de los visitantes, y por ende, vital para el éxito de la industria turística (Gutiérrez Taño, 2009).

Desde esta óptica, Cardona (2012) propone que "las variables sociodemográficas no influyen directamente en las opiniones de los individuos hacia el turismo, sino que unas determinadas variables sociodemográficas se asocian con distintas estructuras de valores y éstos son los que influyen en las percepciones, opiniones y actitudes de los individuos". Además, autores consideran que los impactos del turismo consisten no sólo en el aspecto económico, como creación de empleo y generación de bienestar, también en un componente sociocultural y ambiental (RAMSEOOK-MUNHURRUN & NAIDOO, 2011).

El conocer la opinión de los residentes del destino turístico es imprescindible para realizar un plan de desarrollo turístico (ROYO VELA & RUIZ MOLINA, 2009; AGUILÓ, 2007). Algunos autores proponen que las percepciones y las actitudes de los habitantes hacia el turismo se deberían evaluar de forma continua para asegurar tomar medidas en tiempo, para que a través de esto, los habitantes se involucren en el proceso de desarrollo (GUTIÉRRES TAÑO, 2009). Para conocer esta percepción, Gutiérrez Taño (2009) propone que existen 3 planteamientos teóricos preponderantes para el estudio de la actitud ciudadana hacia la actividad turística:

1. *Teoría del intercambio*: Asume que los individuos seleccionan sus transacciones una vez han evaluado sus beneficios y costes (ROYO VELA, & RUIZ MOLINA, 2009).
2. *Teoría de las representaciones sociales*: Creada por Serge Moscovici en 1961, se refiere a la comprensión de cómo y qué piensa la gente en sus experiencias que están sucediendo, donde se tiene a convertir al conocimiento previo al punto de referencia; es decir, es el pensamiento social incorporado en cada una de las personas (Piña Osorio & Cuevas Cajiga, 2004)
3. *Teoría del intercambio social*: Ésta teoría es utilizada como el marco más adecuado para la aproximación en la percepción de los habitantes sobre los impactos del turismo (SUTTON, 1967), John Ap (GUTIÉRRES TAÑO, 2009) ahonda ésta teoría afirmando que la población residente evalúa a la actividad económica, turística en el caso, en términos del intercambio social que supone; es decir, el residente evalúa al turismo en función de los beneficios que esperan o los costos representados en los servicios que se prestan y los recursos que se aportan al intercambio (GUTIÉRRES TAÑO, 2009).

No obstante, el modelo más ampliamente aceptado agrupa las actitudes en tres componentes (ROSENBERG & HOVLAND, 1960; EAGLY & CHAIKEN, 1993; ROYO VELA & RUIZ MOLINA, 2009). El primero, cognitivo (formado por el conocimiento sobre algún objeto), el componente afectivo, que consiste en mostrar una inclinación favorable o desfavorable sobre un bien con base a congniciones y, finalmente, el componente conativo (referente al comportamiento afectivo) (ROYO VELA & RUIZ MOLINA, 2009). Murphy (1985) así como Royo Vela & Ruiz Molina (2009) considera que los factores que influyen en la actitud de los residentes incluyen el tipo y grado de interacción entre ambas partes (es decir, ciudadano y visitante), qué tan importante es la industria para la región, nivel de vinculación de visitantes en el sector turístico y el nivel de desarrollo de la comunidad en términos generales.

Los resultados de diversos trabajos sugieren que una comunidad receptora de turismo se ve influida por el impacto percibido del turismo en tres categorías básicas de beneficios y costes: económicos, medioambientales y sociales (GEE et al. 1989; GUNN 1988; GURSOY et al. 2000; MCINTOSH Y GOELDNER 1990; MURPHY 1985; GURSOY ET AL. 2002; ROYO VELA & RUIZ MOLINA, 2009). Por lo que, los beneficios económicos esperados por la comunidad residente se podría traducir en creación de empleo (DAVIES et al. 1988; ROYO VELA & MOLINA, 2009); o beneficios sociales y culturales, como en la mejora de servicios e infraestructuras públicas (SETHNA & RICHMOND, 1978; ROYO VELA & MOLINA, 2009).

### 3 METODOLOGÍA

Para poder medir la percepción ciudadana de Los Cabos se procedió con un enfoque de tipo cuantitativo, donde el marco muestral son los ciudadanos mayores de 18 años de edad que habitan en Los Cabos en BCS como destino turístico (incluye Cabo San Lucas y San José del Cabo). A los cuales se les aplica una encuesta en principales puntos de afluencia pública (plazas comerciales, paradas de autobús, parques y áreas de convivencia general) de manera personal. Utilizando el muestreo probabilístico aleatorio. Se utilizó un nivel de confianza de 95% y un error de 5.0%, teniendo una muestra de 380 encuestas por aplicar.

El cuestionario aplicado es estructurado de aproximadamente 10 minutos de duración. Donde son consideradas variables sociodemográficas, percepción de calidad de los servicios públicos, de calidad de vida, calidad en el ambiente, aspectos

económicos, seguridad, datos del destino turístico y aspectos laborales. El instrumento incluye preguntas con escala de likert, de opción múltiple y de priorización de variables. Se realizaron las entrevistas

durante 4 semanas, con una distribución de casi 100 entrevistas por semana, levantadas en horario matutino y vespertino (cf. Tabla 1, con la isntesis del campo de análisis, variables y tipos de medición).

**Tabla 1: Campo de análisis y variables utilizadas en la encuesta a ciudadanos en Los Cabos, BCS.**

Campo de análisis	Variables	Unidad de medida
Perfil del ciudadano	Procedencia y composición familiar	Alfanuméricas, numéricas
Evaluación de servicios generales	Servicios culturales, deportivos, sociales	Alfanuméricas
Evaluación de transportes y comunicación	Transporte público, aeropuertos, caminos	Alfanuméricas
Evaluación de atributos de calidad de vida	Calidad de vida en calles, ambiente, satisfacción del lugar, empleo, vivienda, asistencia social	Alfanuméricas
Funcionamiento de servicios públicos	Alumbrado, agua potable, alcantarillado, salud, áreas recreativas, instituciones se educación, caminos, puentes, seguridad pública.	Alfanuméricas

Fuente: elaboració propia.

## 4 RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1 Contexto de Los Cabos

La población de Los Cabos como destino turístico se concentra principalmente en las localidades de Cabo San Lucas y San José del Cabo, que en su conjunto aglutinan al 57.97% de la población asentada en el municipio. Además, alrededor del 64% de la población no es oriunda del lugar, sino de otros lugares de la República Mexicana como Chiapas, Distrito Federal, Estado de México, Guerrero, Sinaloa, Sonora, Michoacán, Oaxaca y Veracruz.

Otro punto a destacar es que la Población Económicamente Activa representa el 46.16% de la población total del municipio, y se concentra en Cabo San Lucas y San José del Cabo en alrededor del 60%. De acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática, la tasa de crecimiento poblacional del destino es de 9.22, superando la media estatal y nacional para el periodo 1990-2010.

Esto ha dado como resultado un crecimiento urbano que rebasa las escalas temporales de planificación urbana y aunado a esto, se carece de un programa de Ordenamiento del Territorio. El componente ecológico de dicho documento necesita actualizarse, ya que fue decretado en 1995, y el ordenamiento urbano aún no ha sido licitado. La falta de planificación en las vías urbanas de comunicación de las ciudades de Cabo San Lucas y San José del

Cabo, ha provocado ineficiencia en el transporte y traslado. El 37% de la opinión pública considera el servicio transporte público como pésimo, y el 29% cree que es de regular calidad.

Es evidente que el crecimiento de este destino turístico ha sido notorio, ello se puede ver reflejado en su infraestructura básica de atención al turista. Ejemplo de ello, es que del 2010 al 2015 los establecimientos de hospedaje se incrementaron de 118 a 134 en dichos años. En el número de cuartos en el 2010 existían 14,344, para el 2012 aumentó ligeramente a 14,753 y en el 2015 se registraban 15,271 cuartos.

La misma tendencia la podemos apreciar en loa establecimientos de preparación de alimentos y bebidas, en el 2010 había solo 95, esta cifra aumentó a 116 en el 2012 y en el 2015 fue exponencial el incremento a 519 establecimientos. Ello tiene que ver con la afluencia de turismo internacional y nacional, que desde el año 2010, era de 1,081,743 turistas, y para el 2015 superaba el 1.4 millones de turistas (SECTUR BCS, 2015).

Es evidente que este crecimiento se vea reflejado en el tipo de servicio y calidad ofrecidos, por ejemplo, las estadísticas de en el periodo de 1999 a 2012, Los Cabos tiene una alta participación en los establecimientos de las categorías de cinco y cuatro estrellas. Entre estas dos categorías en el 2012 abarcaron más del 50% del total en Los Cabos. La característica de este destino en centrar su oferta turística en hoteles de elevada categoría y servicios, centrando sus esfuerzos en un destino plus.

**Tabla 1. Indicadores básicos de infraestructura en Los Cabos, 2010, 2012, 2015.**

Año	Establecimientos de alojamiento	Cuartos	Establecimientos de preparación de alimentos y bebidas
2010	118	14,344	95
2012	121	14,753	116
2015	134	15,271	519

Fuente: Elaboración basado en Anuario estadístico INEGI, 2011, 2013, 2016.

Es evidente la estrecha relación entre los establecimientos de hospedaje y los cuartos de hospedaje, en este sentido, Los Cabos tiene la mayor participación en las dos primeras categorías (cinco y cuatro estrellas). La participación promedio en cuartos de establecimientos cinco estrellas y cuatro estrellas en 1999 fue de 85% y en el 2012 aumento a 89%.

Tan solo el porcentaje de cuartos catalogados de cinco estrellas en 1999 fue de 69% y este aumentó en el 2012 a 79% un 10% más. Al 2012 se contabilizaban 11,605 cuartos de cinco estrellas, 1489 de cuatro estrellas, 601 de tres estrellas, 223 de dos estrellas, 288 de una estrella y 547 sin categoría. Datos de la SECTUR Estatal de BCS, indican que en el 2010 eran 1,081,743 llegadas de turistas a Los Cabos, y éste tuvo un aumento a 2,030,900 en el 2016 (SECTUR BCS, 2016). De los cuales la mayoría eran extranjeros tan solo en el 2010 se registraban 766,794 turistas y en el 2013 aumentó a 1,059,558 turistas. Lo cual hace reflejar la importancia del destino Los Cabos, como primer destino del Pacífico Mexicano.

Las cifras nos muestran que Los Cabos es el principal receptor de visitantes con una alta concentración de visitantes extranjeros lo que seguramente explica porque podemos encontrar en el municipio hoteles de lujo y gran turismo donde los visitantes pueden disfrutar del confort. Los efectos de crisis económicas también han afectado al destino turístico, tal es el caso que a partir del 2009 ha costado a los inversionistas nacionales y extranjeros sobreponerse al impacto económico. Pero, esto solo ha sido temporal, pues después del 2012, la infraestructura hotelera y restaurantera ha ido en aumento.

Por otra parte, el comportamiento de las arrendadoras en Los Cabos según INEGI (2013), están concentradas el 95% de ellas en este destino respecto al total del Estado. Contabilizando a 21 de los 22 registrados en datos oficiales. Lo cual indica la gran importancia de este destino. En relación a las marinas turísticas en Los Cabos, el destino abarca el 36% de las existentes en todo el Estado. Llegando a tener 4 marinas en total.

La ocupación hotelera de los visitantes nacionales y extranjeros en los últimos años se ha incrementado. Tan solo desde el 2010 al 2013 se ha incrementado en un 16% la ocupación hotelera en Los Cabos. En el 2010, por ejemplo se tenía una ocupación hotelera del 57.07 según datos de

SECTUR Estatal (2014), la cual se fue incrementando al 2011 a 59.18, en 2012 62.28, en el 2013 se registró en promedio en el año un 66.12. Recientemente datos del año 2015, hay una ocupación casi del 80% (SECTUR, 2017). No cabe duda que Los Cabos es un destino que, debido a su crecimiento en oferta turística, existe un segmento de visitantes cautivo. Un estudio reciente por Cruz, (2013) muestra un cliente cautivo, ya que un 40% de los visitantes ya había visitado el destino de Los Cabos y un 60% que lo hacen por primera vez.

Al analizar la estadía promedio dentro del centro turístico de Los Cabos, encontramos que en Cabo San Lucas se presenta la mayor ocupación hotelera con 4.9 noches en el 2013, este aumenta a 5.5 en el 2015. Le sigue en consecuencia el Corredor de Los Cabos con 4.8. Y, por último, San José del Cabo con 4.5 de estadía por noche.

En relación al acceso a Los Cabos con destino, existen tres vías de comunicación: terrestre a partir de la carretera transpeninsular, marítima a partir de cruceros y aérea. Donde la más utilizada es por vía aérea. Tan solo el número de cruceros al 2017, se calculan en 112 arribos con más de 236,000 pasajeros (SECTUR, 2017).

La otra vía, la terrestre, que como única vía y se convierte en desventaja la carretera transpeninsular. El arribo de visitantes internacionales por vía aérea que tienen los principales destinos turísticos del Pacífico, entre ellos Los Cabos. De los cuales se puede observar que el arribo de los pasajeros internacionales en Los Cabos aumento un 16.10% del año 2012 al 2013. Y que fue el destino turístico con un mayor incremento de pasajeros internacionales del Grupo Aeroportuario del Pacífico (GAP). Tan solo de pasajeros internacionales al 2013 se registraron 2,475,500, y un año atrás registraba 2,132,900 turistas extranjeros.

En los últimos tres años, el arribo de pasajeros vía aérea se ha incrementado desde 2015 al 2017. Tan solo en el 2015 llegaron poco más de 1.2 millones de personas, en 2016 poco más de 1.4 millones de personas y en el 2017 al mes de agosto van 1.7 millones de personas.

La pesca deportiva es una actividad importante, dentro de la oferta complementaria de Los Cabos. Este destino es considerado uno de los destinos más atractivos para la práctica de este deporte a nivel

mundial y como la meca del marlín, por lo que año con año, se celebran gran número de prestigiados torneos internacionales; entre los cuales, se encuentran el torneo Bisbee's Black & Blue, Rolex Gold Cup, IGFA World Offshore Championship Western Outdoor News, Los Cabos Billfish Classic International Game Fish Tournament, Los Cabos Stars and Stripes Western Outdoor News, Los Cabos Billfish Asociación de Hoteles, entre otros.

De acuerdo con Ditton, et al (1996) la derrama económica generada por la actividad provoca un efecto multiplicador en tres sectores de la economía: i) el turístico (por los servicios de hotelería, restaurantes, agencias de viajes y transporte), ii) el pesquero (a través de la flota prestadora de servicios, en abasto de insumos e instalaciones portuarias) y, iii) el industrial (por la fabricación de embarcaciones, equipos y accesorios, la taxidermia y en general la industria conexas).

En México la pesca deportiva se practica en centros turísticos como Acapulco e Ixtapa Zihuatanejo en Guerrero; Puerto Vallarta, Jalisco; Manzanillo, Colima; Mazatlán, Sinaloa y Los Cabos, Baja California Sur. Entre las principales especies de pesca deportiva se encuentran los picudos como marlín rayado (*Tretapturus audax*), pez vela (*Istiophorus platypterus*), marlín azul (*Makaira nicrans*) y marlín negro (*Makaira indica*). Las especies de pesca menor son principalmente dorado (*Coryphaena hippurus*), atún aleta amarilla (*Thunnus albacares*), wahoo (*Acanthocybium solendari*), pez gallo (*Nematistius pectoralis*) y jurel (*Trachurus picturatus murphyi*) (CRUZ, 2013).

Las especies de picudos son las más codiciadas por el pescador deportivo debido a su fuerza y tamaño, al igual que se les considera especies altamente migratorias que habitan en aguas templadas y tropicales. Gerhard y Gulick (1962) manifiestan que Los Cabos debe su vocación turística primordialmente al auge de la actividad de pesca deportiva y a que las especies destinadas a esta actividad (marlín azul, rayado y negro, pez vela, dorado, atún aleta amarilla, wahoo, pez gallo y en menor proporción jurel) son uno de los principales atractivos que motivan al turista para realizar el viaje a este destino (HERNÁNDEZ-TREJO, et al., 2012).

La actividad de pesca deportiva en Baja California Sur (BCS) comienza en Los Cabos alrededor de los años sesenta (HERNÁNDEZ-TREJO, et al., 2012). La pesca deportiva se concentra en mayor proporción en la región de Los Cabos por tres razones: 1) cuenta con infraestructura turística y personal capacitado para atender este tipo de demanda y, 2) cambios estacionales mínimos en la abundancia de las diferentes especies para pesca

deportiva (ORTEGA-GARCÍA, et al., 2008); y 3) todas las especies de pesca deportiva se encuentran presentes en la zona de Los Cabos (PONCE - DÍAZ, et al., 2003). Estos aspectos se combinan de tal forma que hacen que la demanda de los servicios ecosistémicos recreativos asociados a la actividad vaya en aumento (HERNÁNDEZ-TREJO, et al., 2009). A finales del siglo pasado la pesca deportiva se consolida como actividad económica en Los Cabos.

En 2010 la Capitanía de Puerto de Cabo San Lucas reportó que 509 embarcaciones de pesca deportiva realizaron 31,766 viajes, los cuales llevaron a 94,218 pescadores a bordo de las mismas. La temporada alta de la actividad de pesca deportiva que se desarrolla durante los meses de octubre a noviembre, y la época de menos actividad es el mes de septiembre. Donde casi se alcanza los 12,000 turistas en embarcaciones de pesca deportiva en los meses de temporada alta.

De acuerdo con cifras de la SECTURBCS (2015); Los Cabos cuenta con 743 espacios marinos y 250 secos para albergar embarcaciones de pesca deportiva. La capitanía de puerto de Cabo San Lucas y San José del Cabo manifiesta que en el año 2012 operaron 509 embarcaciones y realizaron 32,166 viajes para atender a 94,218 pescadores deportivos. Como destino de pesca deportiva Los Cabos alberga la flota de pesca deportiva más grande del noroeste mexicano. El 80% de quienes realizan esta actividad provienen de Estados Unidos de Norteamérica. Se estima que la pesca deportiva en Los Cabos dejó una derrama económica de alrededor de 2.85 millones de dólares en el año 2012 (CRUZ, 2013).

El golf, representa un atractivo adicional para el turista ya que, Los Cabos es considerado como uno de los 15 mejores destinos de Golf en el mundo y cuenta con campos de golf, Diamante y Cabo del Sol, posicionados dentro del TOP 100 mundial. Para finales de 2012 se registraron 11 campos de golf, en su mayoría fueron diseñados por especialistas reconocidos en su área. Recientemente se construyeron dos más bajo el diseño de los reconocidos Tiger Woods y Jack Nicklaus. Ha sido el agrado de los turistas de este segmento de mercado, que el número de rondas jugadas en los campos de golf han incrementado en 3.9%, registrando al 2013 un total de 157,158 rondas jugadas.

Otra parte de la oferta complementaria del destino es el centro de convenciones, recientemente construido y que tiene una capacidad de albergar eventos de hasta 6 mil 400 personas en 3 salas de exposiciones y 7 salas de convenciones, lo que abre una ventana de oportunidad al turismo de grupos y convenciones, haciendo que se pueda ampliar el mercado del destino. Además, Los Cabos cuenta con

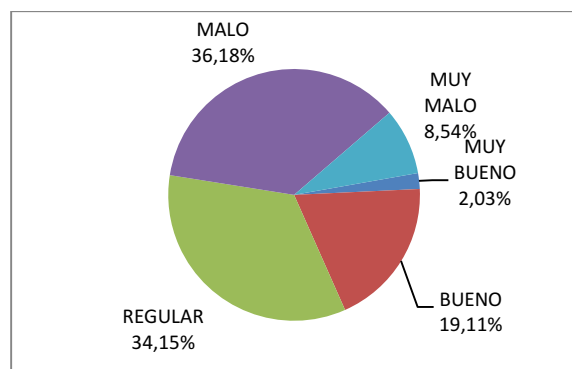
10 centros y salas de convenciones en hoteles ubicados en distintos sitios dentro del corredor turístico. Actualmente el centro de convenciones ha tenido un proceso de licitación para que una empresa se haga cargo de administrar tal infraestructura que puede ser bien utilizada para el turismo de convenciones en el Estado de BCS.

#### 4.2 Datos Empíricos

Los resultados indicaron que, de un total de 380 encuestas aplicadas, la estructura de género es 49% hombres y 51% mujeres; con un promedio de edad de 30 años y 9 años en promedio radicando en Los Cabos. El 58% de las entrevistas se realizó en la Ciudad de Cabo San Lucas y el restante en San José del Cabo. Respecto al nivel de escolaridad al preguntar a la población entrevistada se puede observar que alrededor del 61% de ellos cuenta con educación de nivel superior (26% preparatoria y 37% universidad). Un 37% se ubica en los niveles básicos de educación (primaria y secundaria).

Los encuestados comentaron sobre la calidad de distintos servicios públicos, un 70% (Gráfica 1) opina que la calidad de los servicios sociales de la ciudad se ubica entre regular o malo, mientras que 19% los considera de buena calidad. Alrededor de 73% de los encuestados considera que los servicios culturales de la Ciudad son entre regulares (37%) y malos (36%), solo un 16% de los entrevistados los considera de buena calidad. Por otra parte, el 31% de los encuestados, opina que los servicios deportivos de la ciudad son de mala calidad, mientras que 37% los considera regulares, 20% como buenos y solo 7% opina que son servicios de buena calidad.

**Gráfica 1. Calidad de los servicios sociales de la ciudad de Los Cabos.**

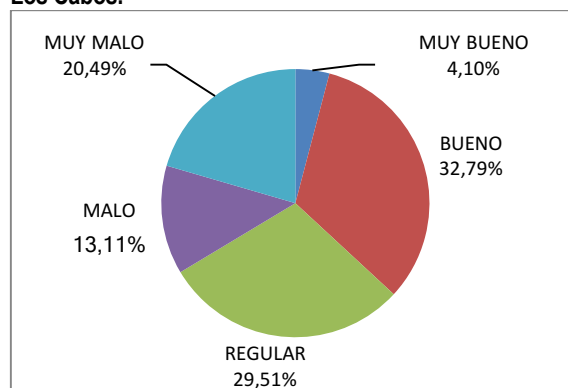


**Fuente:** Elaboración propia basado en resultados de la encuesta.

Al cuestionar a la gente sobre la calidad del servicio de transporte público 4% lo ubica como muy bueno, 33% opina que son buenos, 29% piensa que

es un servicio de regular calidad, 13% lo considera malo y 21% opina que su servicio es muy malo (Gráfico 2). Un 54% de los entrevistados hacen uso de las instalaciones del aeropuerto de la localidad. De ellos el 8% piensa que son de muy buena calidad, 38% opina que son de buena calidad, 25% lo ubican como regular, 23% opina que da mal servicio y 6% que el servicio es muy malo.

**Gráfica 2. Calidad del servicio de transporte público en Los Cabos.**

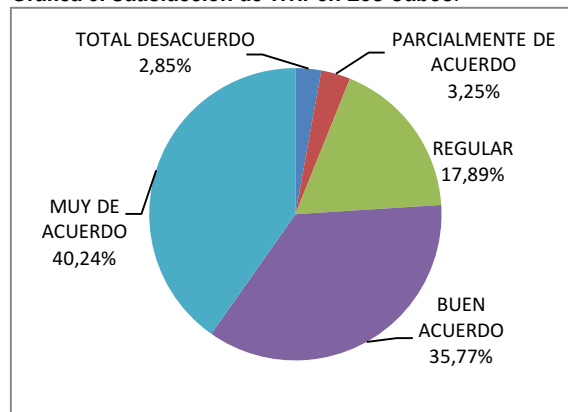


**Fuente:** Elaboración propia basado en resultados de la encuesta.

Al momento de solicitar que, comparando su ciudad (Los Cabos) con el conjunto de México, opinara en qué grado, en escala de 5 (Muy de Acuerdo) a 1 (En Total Desacuerdo), con distintas frases. Con respecto a la calidad de vida la mayor proporción, 48%, está en buen acuerdo sobre este aspecto; mientras que 26% está muy de acuerdo. Con referencia a la calidad del medio ambiente 29% está en muy buen acuerdo, 43% en buen acuerdo y 19% en regular acuerdo.

Al cuestionarlos sobre su satisfacción de vivir en Los Cabos el 36% está en buen acuerdo y un 40% está muy de acuerdo (Gráfica 3).

**Gráfica 3. Satisfacción de vivir en Los Cabos.**



**Fuente:** Elaboración propia basado en resultados de la encuesta.

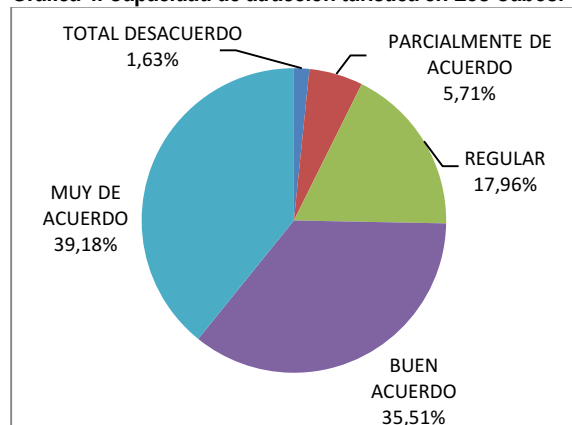


Con respecto a si el destino tiene gran capacidad de atracción turística un 18% está regularmente de acuerdo, 36% en buen acuerdo y 39% muy de acuerdo. Tocante al tema de seguridad 21% acuerda que es regular, 40% la define en buen acuerdo y 26% se ubica muy de acuerdo.

El 36% concuerda de buena forma en que la ciudad está incorporada a las nuevas tecnologías, mientras que el 30% está muy de acuerdo. En cuanto a la percepción si es una ciudad limpia Los Cabos, un 29% concuerda de forma regular con que es una ciudad limpia, mientras que 37% lo califica como buena la limpieza en la ciudad. En relación a las condiciones de creación y desarrollo de empresas, un 33% de los encuestados indica que está en acuerdo sobre estas condiciones y 28% en muy buen acuerdo en que en esa ciudad se puede dar la creación y desarrollo de nuevas empresas.

Respecto a si el ruido en la ciudad es un problema, el 20% de los encuestados concuerdan si lo es en forma regular, 27% están de acuerdo y 20% están en muy buen acuerdo. Un 21% está en total desacuerdo con que es fácil encontrar empleo, un 26% regular y 25% en acuerdo con respecto a la facilidad de encontrar empleo. El comentario de la población con respecto a si los inmigrantes están bien integrados a la población sudcaliforniana, el 23% indica que, si lo están de forma regular, 26% buen acuerdo y 24% muy de acuerdo. La percepción de la población sobre el acceso a la vivienda en Los Cabos, el 28% lo califica de forma regular y como bueno 27%. Sobre la adecuación de la red de asistencia social están parcialmente de acuerdo con ello en 14%, de forma regular un 28%, en buen acuerdo 26% y muy de acuerdo 15%.

**Gráfica 4. Capacidad de atracción turística en Los Cabos.**



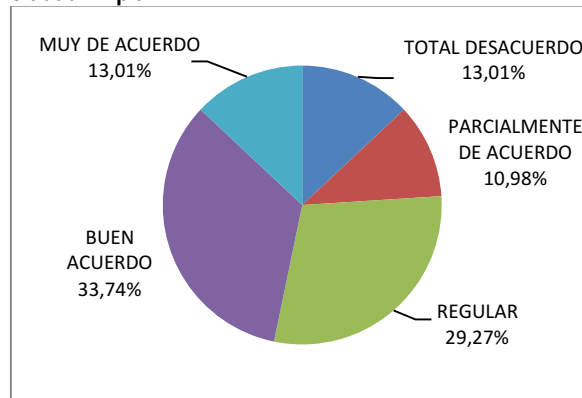
**Fuente:** Elaboración propia basado en resultados de la encuesta.

En relación a la percepción sobre la capacidad de atracción turística en Los Cabos, los encuestados

afirman estar muy de acuerdo (39%) que este destino tiene la capacidad de atracción (Gráfica 4), un 36% afirman estar en buen acuerdo, en forma regular un 18% y solo la minoría no está de acuerdo en que el destino de Los Cabos tenga atracción turística.

La percepción si Los Cabos es una ciudad limpia, los encuestados indican estar en buen acuerdo con 34%, un 29% en forma regular, muy de acuerdo con 13%, en total desacuerdo un 13% (Gráfico 5).

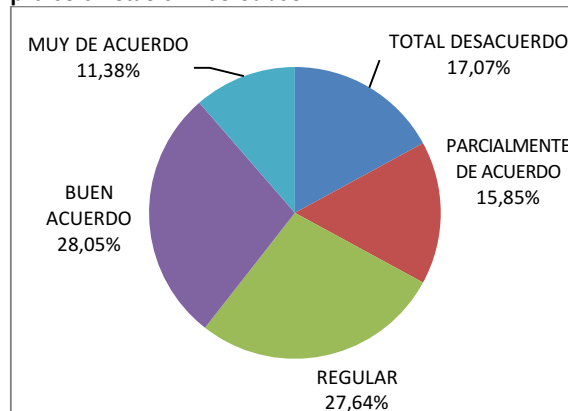
**Gráfica 5. Percepción si la ciudad de Los Cabos es una ciudad limpia.**



**Fuente:** Elaboración propia basado en resultados de la encuesta.

Por su parte, la percepción de la oferta de trabajo en Los Cabos, los encuestados indicaron estar en total desacuerdo (17%) que exista buena oferta para profesionistas, un 16% indica estar parcialmente de acuerdo que exista buena oferta para los profesionistas, 28% en forma regular y buen acuerdo 28% (Gráfico 6).

**Gráfica 6. Oferta de trabajo calificado para profesionistas en Los Cabos.**



**Fuente:** Elaboración propia basado en resultados de la encuesta.

Al cuestionar a los entrevistados sobre cómo valoran el funcionamiento del servicio de alumbrado público, el 40% opina que es regular y 35% opina que es malo. Un 31% opina que el servicio de agua



potable y alcantarillado es regular, 18% lo considera muy bueno y 33% lo considera malo. En lo concerniente al servicio de recolección de basura 32% lo considera regular y 44% piensa que es malo. Un 43% opina que los parques, jardines y áreas verdes son malos. El 52% opina que los servicios que prestan los bomberos son malos y 23% piensa que es pésimo. El 13% de los encuestados piensa que el servicio de hospitales y emergencias médicas son muy buenos, mientras que 41% opina que son malos.

#### 4.3 Discusión de los Datos a la Luz de la Teoría

Considerando la opinión de Arias Castilla (2006) y los hallazgos encontrados en el estudio, se identificaron estimulaciones de la ciudadanía en respuesta a la propia actividad del sector turístico. En general se percibe que la población ve como un destino con un gran potencial turístico, pero que aun no se han realizado los encuadres pertinentes para que la derrama económica permee en mayor medida.

Los resultados indican como los servicios sociales aun pueden mejorar y beneficiar también al sector turístico, Tal y como lo manifiestan Sánchez Mendoza y Aguilar Macías (2016) la imagen turística concebida como el conjunto de creencias, ideas e impresiones que la gente tiene de un destino, si está alineada con el beneficio al trabajador, puede tener un mayor alcance de beneficios mutuos. Y así reforzar más el sector y destino.

Al analizar las opiniones de los ciudadanos respecto a la seguridad y los servicios públicos en general, se identifica la necesidad de reforzar estos temas que no solo en el plano nacional urge. Reconocen lo difícil en lo económico y político que implica enfrentar estos temas, pero ellos en algun momento transfieren dicha preocupación al visitante. Tal y como lo sugieren los autores Gutiérrez Taño (2009), donde las percepciones de los residentes de los costos y beneficios del turismo son factores básicos que influyen en la satisfacción de los visitantes, y por ende, vital para el éxito de la industria turística.

Punto medular son los resultados cuando los ciudadanos expresan la gran capacidad de atracción turística que tiene Los Cabos, con más del 60% entre muy de acuerdo y buen acuerdo con esta afirmación. Lo cual a futuro puede generar externalidades positivas en términos económicos. Lo cual coincide con el argumento de Royo Vela & Molina (2009), al afirmar que los beneficios económicos esperados por la comunidad residente se podrían traducir en creación de empleo y un mejor bienestar.

## 5 CONCLUSIONES

El presente estudio con enfoque de descriptivo y analítico sobre el destino turístico de Los Cabos, permite identificar algunas directrices sobre el rumbo que ha tomado esta ciudad. En principio el destino goza de una riqueza de atractivos naturales que lo han hecho interesante a la luz de los turistas. La realización de fuertes inversiones nacionales e internacionales en el destino han permitido atraer a visitantes internacionales, muchos de ellos con un fuerte poder adquisitivo. El entorno permisivo del destino turístico ha hecho que los spring breakers acudan con facilidad. La cercanía con el país vecino del norte por vía aérea, ha facilitado que los vuelos comerciales sean accesibles y con una amplia oferta por las líneas aéreas. Debido al aumento y afluencia del sector turístico y el crecimiento a la par de las inversiones en el sector hotelero, la necesidad de mano de obra para atender al destino turístico desde en el sector de la construcción, el servicio al cliente y demás servicios complementarios. Esto ha propiciado que la necesidad de contratar recurso humano no solo local, sino foráneo, lo cual ha propiciado un incremento en la tasa de población y migración, la más alta a nivel nacional. El crecimiento poblacional ha generado que a su vez los servicios públicos sean cada vez mayor demandados y la calidad en ellos se vea demeritada. Aunado a ello, la tenencia de la tierra ha sido una constante y por ello se han identificado asentamientos humanos irregulares. A nivel de política pública, el Ayuntamiento tiene un reto a resolver y proponer estrategias para administrar el crecimiento y los servicios a la población. Pues esto último ha sido una demanda constante de la población, tener mejores condiciones de vida en la ciudad, mejores servicios y bienestar social.

## REFERENCIAS

- AGUILÓ, E. (2007). *Actitud de los residentes frente al turismo: Análisis para las Islas Baleares*. Fundació Antoni Maura de Balears.
- AMER FERNÁNDEZ, J. (2009). Los debates sobre la percepción social del turismo en las Islas Baleares. *Nimbus* (23-24), 5-23.
- ARIAS CASTILLA, C. (2006). *Enfoques teóricos sobre la percepción que tienen las personas*. 8 (1), 9-22.
- CARDONA, J. R. (2012). *Universitat de les Illes Balears*. Palma.
- CRUZ, P. *Reporte técnico de Agenda de competitividad de destino turístico de Los Cabos*. SECTUR BCS, UABCS, 2013.

- GUTIÉRREZ TAÑO, D. (2009). En D. GUTIÉRREZ TAÑO, Las actitudes de los residentes ante el turismo (págs. 47-51). *Soportes audiovisuales e informáticos - Serie Tesis Doctorales*.
- HERNÁNDEZ - TREJ, V.; PONCE - DÍAZ, G.; LLUCH - BELDA, D.; BELTRÁN - MORALES, L.F. Economic benefits of the sport fishing in Los Cabos, Mexico: Is the relative abundance a determinant? In: BREBIA, C.; PINEDA, F.D. (Comps.). *Sustainable Tourism V*. Wessex Institute of Technology (Ed.). 165-172 pp, 2012.
- INEGI, 1990. *Censo de Población y Vivienda, 1990*. Aguascalientes, México. Disponible en línea: [www.inegi.org.mx](http://www.inegi.org.mx) (Fecha de consulta: 24/ 01/2012).
- INEGI, 2000. *Censo de Población y Vivienda, 2000*. Aguascalientes, México. Disponible en línea: [www.inegi.org.mx](http://www.inegi.org.mx) (Fecha de consulta: 24/ 01/2012).
- INEGI, 2005. *Conteo de población y vivienda, 2005*. Aguascalientes, México. Disponible en línea: [www.inegi.org.mx](http://www.inegi.org.mx) (Fecha de consulta: 24/ 01/2012).
- INEGI, 2006. *Anuario estatal de Baja California Sur: 2006*. Aguascalientes, México.
- INEGI, 2010. *Censo de Población y Vivienda 2010*, Dirección General de Estadísticas Sociodemográficas, disponible en línea: [www.inegi.org.mx](http://www.inegi.org.mx) (Fecha de consulta: 24/ 01/2012).
- INEGI, 2010b. *Censo de Población y Vivienda 2010: Tabulados del Cuestionario Ampliado*, Fecha de elaboración: 12/05/2011. Disponible en línea: [www.inegi.org.mx](http://www.inegi.org.mx) (Fecha de consulta: 04/ 10/2013).
- INEGI, 2011. *Anuario estadístico de Baja California Sur, 2010*. Aguascalientes, México.
- INEGI, 2013. *Anuario estadístico de Baja California Sur, 2011*. Aguascalientes, México.
- INEGI, 2016. *Anuario estadístico de Baja California Sur, 2011*. Aguascalientes, México.
- MATHIESON, A. & WALL, G. (1982). *Tourism economic, physical and social impacts*. Longma. Harlow, 208.
- MIQUEL NOVAJRA, A. (1999). *El campo en la cabeza*. España: La Catarata.
- MORALES DOMÍNGUEZ, J. F. (2002). La teoría del intercambio social desde la perspectiva de Blau. *Revista Española de Investigaciones Psicológicas*, 129-146.
- RAMSEOOK-MUNHURRUN, P., & NAIDOO, P. (2011). Resident's attitudes toward perceived tourism benefits. *International journal of management and marketing research*, 4(3), 45-56.
- ROYO VELA, M., & RUIZ MOLINA, M. E. (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.
- SÁNCHEZ MENDOZA, V. V., & AGUILAR MACÍAS, S. (2016). Percepción de los turistas mexicanos sobre la imagen turística de Mazatlán, ante un escenario de seguridad. *Teoría y Praxis* (20), 155-186.
- SECTUR (2017). Secretaría de Turismo. *Datatur*. [www.sectur.gob.mx](http://www.sectur.gob.mx)
- SECTUR Estatal de BCS, (2016). *Datos estadísticos generados desde la Secretaría de Planeación*.
- SUTTON, W.A. (1967): "Travel and understanding: Notes on the social structure of touring". *International Journal of Comparative Sociology*, 8, pp.217-223.

---

Processo Editorial / Editorial Process

Editor Chefe/Editor-in-chief: PhD Thiago D. Pimentel (UFJF).

Recebido em 07 de dezembro de 2017; aceito em 31 de Janeiro de 2018; publicado online em 28 de Fevereiro de 2018.

Received on December 07, 2017; accepted on January 31, 2018, published online on February 28, 2017.

Artigo original / Original article. Seção revisada por pares / Double blind review section.