

Cuadernos de Turismo, nº 29, (2012); pp. 79-107
ISSN: 1139-7861

Universidad de Murcia

PERCEPCIONES DE LOS RESIDENTES ACERCA DE LOS IMPACTOS DEL TURISMO DE CRUCEROS EN LA COMUNIDAD: UN ANÁLISIS FACTORIAL Y DE CLÚSTERES¹

*Juan Gabriel Brida**

University of Bolzano. Italia

*Eugenia Riaño***

Universidad de la República Uruguay

*Sandra Zapata Aguirre****

Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquía. Colombia

RESUMEN

Este trabajo explora cómo los residentes de Cartagena de Indias perciben los efectos del turismo de cruceros. Las percepciones y actitudes de los residentes se usaron para segmentar la población en grupos de opinión bien diferenciados a partir de un análisis jerárquico de clústeres. Los resultados generales muestran que los encuestados perciben la actividad de los cruceros positivamente, aunque la investigación también sugiere que la población no debe ser vista homogéneamente en relación al apoyo de dicha actividad. Esta información tiene implicaciones para la gestión del turismo en la ciudad.

Palabras clave: Percepciones, actitudes, residentes, Cartagena de Indias, cruceros, análisis factorial, análisis de clúster.

Fecha de recepción: 22 de mayo de 2010

Fecha de aceptación: 19 de abril de 2012

* Competence Center in Tourism Management and Tourism Economics (TOMTE), School of Economics and Management- Free University of Bolzano, Italia. E-mail: JuanGabriel.Brida@unibz.it

** Instituto de Estadística, Facultad de Ciencias Económicas y Administración. E-mail: eugenia@iesta.edu.uy

*** Grupo GIET. Escuela de Turismo. Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquía, Colombia. E-mail: sandra.zapata@colmayor.edu.co

1 El presente trabajo fue realizado en el marco de los proyectos «El impacto del turismo de cruceros. Análisis empírico para el caso del Caribe Colombiano» (financiado por Proexport-Colombia), «Tourism, growth, development and sustainability- The case of the South Tyrolean region» y «L' impatto del turismo di crociere. Análisi empírico per il caso del Caraibi Colombiano» (financiados por la Free University of Bolzano). Director de los proyectos: Juan Gabriel Brida.

Residents' perceptions toward cruise tourism impacts on a community: A factor and cluster analysis**ABSTRACT**

This paper explores how residents in the Caribbean city of Cartagena de India regard cruise tourism as affecting their community. Local attitudes and perceptions allowed it to segment the sample into four different opinion groups using a hierarchical cluster analysis. The overall results indicate that the respondents perceive the cruise activity as positive from the economic, social and cultural viewpoint, but results of the research also suggested that the resident population should not be viewed as homogenous in its support for cruise tourism development. Indeed, its opinions regarding cruise tourism and its management were significantly diverse across a variety of socio-economic and demographic indicators. This information has serious implications for the management of tourism in the city and other cruise destinations.

Key words: Perceptions, attitudes, residents, Cartagena de Indias, cruises, factor analysis, cluster analysis.

1. INTRODUCCIÓN

Un adecuado proceso de planificación del turismo debe implicar la participación de la comunidad residente si se quiere un desarrollo turístico exitoso, además de que esta participación da una mayor aceptación y legitimidad del turismo como política de desarrollo económico (Simpson y Bretherton, 2008). El estudio de los factores que influyen en el comportamiento de los residentes frente al turismo permite medir el apoyo de la población local no sólo al desarrollo turístico actual sino también al que, a futuro, propongan los planificadores políticos, económicos y turísticos (Royo y Ruiz, 2009). Actitudes negativas entre los residentes pueden entorpecer no sólo el éxito sino la sustentabilidad del destino (Diedrich y García-Baudes, 2009). Los efectos que puedan tener las percepciones de los residentes en el desarrollo de una actividad turística, están asociados a la percepción que estos tengan con respecto a la posibilidad de que el turismo les mejora o deteriora su calidad de vida (Monterrubio, 2008). La comunidad local puede convertirse en el mejor aliado o en un elemento que puede llegar a provocar el declive de un destino. Sus actitudes y comportamientos cobran valor al momento de interactuar con los turistas, lo cual tiene un efecto determinante en la satisfacción del visitante con el destino (Oviedo et al., 2008).

Conforme avanza el desarrollo turístico se van incrementando los impactos asociados a éste, tanto positivos como negativos. Es difícil encontrar un destino en el que la población perciba todos los impactos positivos y no perciba todos los impactos negativos, pero esta debe ser la meta final de la sostenibilidad de un destino. (Sancho, 2006) Tales impactos van desde los cambios en las estructuras sociales y económicas, pasando por las repercusiones culturales, hasta los efectos medioambientales. Como respuesta a estos impactos, la comunidad residente comienza a manifestar diferentes tipos de actitudes hacia el desarrollo de la actividad turística. Armonizar los intereses de residentes y los de la planificación del desarrollo turístico es una tarea complicada dados los diferentes niveles

de apoyo que se dan entre los miembros de una comunidad. Sin embargo, no cumplir esta tarea hará más difícil la labor de ofrecer un destino de calidad (Royo y Ruiz, 2009). Tal es la importancia de estudiar estas actitudes en una comunidad anfitriona, que este tema ha sido uno de los más abordados en el campo de la investigación en turismo en las últimas dos décadas. La mayoría de los estudios sugieren que la población local tiende a manifestar actitudes positivas porque ellos ven en el turismo una opción de desarrollo económico (Gursoy et al., 2009).

Pocos trabajos se han encontrado en la literatura académica en lengua castellana relacionada con el turismo de cruceros (Mantero et al., 1999; Costa y Barreto, 2007; González e Iglesias, 2009; Royo y Ruiz, 2009) y, en particular, son escasos los estudios de percepciones de los residentes acerca de este segmento específico de la actividad turística, lo cual hace pertinente avanzar en el tema. El objetivo central del trabajo es analizar cómo son percibidos los impactos del turismo de cruceros por la población local y cuáles factores afectan la relación entre los impactos y formación de percepciones. En la investigación se recolectaron datos primarios que incluyen 1004 cuestionarios obtenidos de una muestra representativa de los residentes.

El resto del trabajo se organiza del modo siguiente. La próxima sección está dedicada a una revisión de la literatura relevante. La tercera provee una descripción del turismo de cruceros en Cartagena de Indias y un análisis cualitativo acerca de la opinión sobre los impactos por parte de algunos actores relevantes de la comunidad local. La sección cuatro describe los datos y la metodología utilizada para el análisis de éstos. Los resultados empíricos y la interpretación de éstos, se presentan en la sección cinco. La sección final está dedicada a las conclusiones e implicaciones de política y planificación.

2. REVISIÓN DE LA LITERATURA

La revisión de la literatura especializada se inició con una búsqueda exhaustiva en las principales revistas del área en lengua castellana de manuscritos que abordaran el estudio de las percepciones y actitudes de los residentes hacia el turismo. Como resultado, se encontraron unos pocos trabajos que describimos a continuación. Mantero et al. (1999) llevan a cabo una investigación empírica respecto de la sociabilidad del turista y de la relación turista-residente en período de ocio vacacional en centros turísticos del litoral Atlántico Bonaerense. En sus resultados encontraron que los residentes manifiestan que les concierne e importa el número y el tipo de turistas que les visitan, acreditando ponderar la diferenciación de flujos turísticos y su conciencia respecto de la cantidad y calidad de los visitantes. Costa y Barreto (2007) analiza el impacto del desarrollo turístico de un establecimiento rural en las familias anfitrionas desde un punto de vista antropológico, concentrándose en el análisis de algunos aspectos de los cambios socioculturales. Royo y Ruiz (2009) analiza la actitud de los residentes en un destino turístico de naturaleza rural-cultural respecto a los visitantes, examinando los factores susceptibles de influir en la formación de dicha actitud y su potencial uso en el desarrollo turístico del destino, mostrando que las actitudes hacia el turismo dependen del grado de desarrollo local y del uso de recursos turísticos por parte de los residentes. González e Iglesias (2009) presentan un estudio participativo de los impactos del turismo sobre los procesos de cohesión social

y las políticas mitigantes para el caso de CAIBARIÉN-CUBA. Sus resultados señalan que los principales impactos percibidos por la comunidad están asociados al empleo e ingreso, desarrollo de infraestructura y cuidado del ambiente.

2.1. Principales referentes teóricos utilizados en la literatura acerca de percepciones y actitudes de los residentes con respecto al turismo

Los referentes teóricos que más prevalecen en la literatura son aquellos propios de disciplinas como las Psicología Social y la Sociología. Estas han servido para ahondar en el entendimiento de la forma como se originan las actitudes de los residentes hacia los impactos del turismo. Entre las teorías más utilizadas se encuentran la *teoría del intercambio social* (Gursoy y Rutherford, 2004) y la *teoría de las representaciones sociales* (Fredline y Faulkner, 2000). La teoría del intercambio social postula que las relaciones humanas se rigen por el uso de un análisis de costo-beneficio y la comparación de alternativas. La misma ha sido utilizada para explicar la influencia de los intercambios físicos y psicológicos sobre las actitudes de los residentes. Esta teoría sugiere que los residentes son propensos a apoyar el desarrollo en la medida en que éstos consideren que los beneficios esperados serán mayores que los costos. La teoría ha sido de amplia aplicabilidad, dado que provee bases para la identificación y definición de los principales conceptos en la medición de las percepciones del residente hacia el turismo (Gursoy y Rutherford, 2004). La teoría de las representaciones sociales establece que la representación social es una modalidad particular del conocimiento, cuya función es la elaboración de los comportamientos y la comunicación entre los individuos (Mora, 2002). Esta teoría se basa en el entendimiento del conocimiento común y cómo este es utilizado por los individuos para entender el mundo en el que viven y de esta manera orientar sus acciones y decisiones (Pearce et al., 1996 en Monterrubio, 2008).

2.1.1. Análisis de las percepciones y actitudes

Diferentes modelos han sido utilizados por los académicos para explicar los impactos generados por el turismo y su relación con las percepciones y actitudes que manifiesta una población local frente a éstos. Los principales marcos teóricos empleados en el estudio de las percepciones de los residentes tienen en común que todos consideran la naturaleza dinámica y progresiva de los cambios en las percepciones de la comunidad anfitriona a medida que el desarrollo turístico y sus impactos incrementan. Estas teorías se han inclinado, principalmente, por mostrar las diferentes etapas por las que atraviesan las percepciones y actitudes de los residentes a lo largo del tiempo (Dogan, 1989; Butler, 1980; Doxey, 1975). Uno de los modelos más conocidos para analizar las actitudes de los residentes, ha sido el Modelo Irridex (Doxey, 1975). Este pretende explicar a través de cuatro etapas, las reacciones de una comunidad residente frente al incremento del número de visitantes y del desarrollo turístico, cuando el destino está en una etapa temprana de desarrollo. De acuerdo con el modelo, hay un primer momento del desarrollo del turismo en el que los residentes aceptan con beneplácito la llegada de visitantes dadas las expectativas frente a los ingresos que se puedan generar para la comunidad. Este momento es

conocido como *euforia*. Luego viene una actitud de *apatía* donde al turista se le ve como la fuente de lucro y se adoptan dinámicas más comerciales en la interacción visitante/visitado (Costa y Barreto, 2007). El momento de la *molestia* llega cuando el residente se siente saturado con la presencia de los turistas. Y finalmente, cuando el destino ha alcanzado su apogeo y se convierte en un destino turístico de masas, el *antagonismo* entre residentes y turistas se pone de manifiesto. Butler (1980) sugiere que las áreas turísticas experimentan diferentes etapas según el grado de desarrollo que se va generando, de ahí que en su hipótesis de la evolución de los destinos, estos pasen por los siguientes momentos: *exploración, implicación o participación, desarrollo, consolidación, estancamiento, declive y/o rejuvenecimiento*. El modelo incorpora ocho elementos clave relacionados entre sí: 1) dinamismo o cambio; 2) proceso o desarrollo; 3) capacidad, límite al crecimiento o umbral a partir del cual la calidad de la experiencia turística se deteriora, reflejándose en una disminución en el número de visitas; 4) estímulos o conjunto de factores que generan el cambio; 5) gestión, sin la cual el cambio y el declive son probablemente inevitables; 6) punto de vista de largo plazo en la planificación y gestión del destino; 7) componente espacial entendido éste como la influencia que tiene el desarrollo de un destino en el de otros; y 8) universalmente aplicable, pues pretende ser un modelo general del proceso de desarrollo del turismo (se vea también Butler, 2001). Dogan (1989) sugiere que la comunidad anfitriona básicamente adopta reacciones de aceptación o resistencia, y que esto es evidenciado en la diversidad de respuestas obtenidas de los residentes cuando se quiere indagar por sus percepciones frente al turismo. De ahí que el autor se concentre más en las respuestas que en las actitudes mismas. El modelo de Dogan pasa por los siguientes momentos, los cuales él interpreta como las estrategias adoptadas por los residentes cuando se enfrentan al desarrollo turístico de sus comunidades: *resistencia, aislamiento, mantenerse al margen, revitalización y aceptación*.

2.2. Principales factores de estudio en el análisis de las percepciones de los residentes hacia al turismo

Diversos factores socio-demográficos han sido objeto de estudio en el análisis de las percepciones de los residentes hacia al turismo, utilizando variables como el ingreso, tiempo de residencia en el lugar (Harrill, 2004), nivel de contacto con los turistas, edad (Bastias-Perez y Var, 1995; Tomljenovic y Faulkner, 2000; Cavus y Tanrisevdi, 2002; McGehee y Andereck, 2004; Huh y Vogt, 2008), nivel de participación de los residentes en la actividad turística (Akis et al., 1996; Smith y Krannich, 1998); nivel de desarrollo del turismo (Gursoy et al., 2002); el nivel de desarrollo económico de la comunidad y las diferentes zonas geográficas (Vargas et al., 2009); y la distancia a la que viven los residentes de las áreas turísticas (Devine et al., 2009; Jurowski y Gursoy 2004). Los resultados han sido tan diversos como contradictorios. Se mencionan los casos de los factores más estudiados en la literatura. Por ejemplo, el factor tiempo de residencia resultó no tener una influencia significativa en las actitudes de los residentes frente al turismo en el estudio de Allen et al (1993); entre tanto, Ginard y Gartner (1993) y McCool y Martin (1994) encontraron que este factor sí tiene incidencia en tales actitudes, mostrando que a mayor tiempo de residencia en el destino, mayor oposición frente al desarrollo turístico. En otro estudio,

aquellos residentes con menor tiempo de residencia en el lugar, mostraron una actitud más favorable (Snaith y Haley, 1999). Otro factor objeto de análisis en las actitudes y percepciones de los residentes es la *edad*. En algunos estudios (Tomljenovic y Faulkner, 2000) los residentes de mayor edad han manifestado actitudes favorables, mientras en otros (Cavus y Tanrisevdi 2002) este mismo grupo resultó manifestar mayor oposición frente al desarrollo turístico. Y en otros casos (Harrill y Potts 2003 Snaith y Haley 1999) no se halló algún tipo de relación. La *dependencia económica* también ha sido abordada por los investigadores en la búsqueda de variables que expliquen o intenten predecir actitudes basadas en beneficio económico (Harril, 2004). La hipótesis de que en cuanto más depende una comunidad de los dividendos del turismo más positivas son sus actitudes hacia el desarrollo turístico, ha sido confirmada, entre otros, por Gursoy et al. (2009). Y como es de esperarse, las personas o comunidades que no reciben beneficios económicos del turismo, no apoyarán un desarrollo futuro del turismo (Martin et al., 1998). Sin embargo, los resultados presentados por Smith y Krannich (1998) son contrarios a lo anteriormente mencionado. Su estudio mostró que los residentes de las comunidades dependientes del turismo, prefieren un menor desarrollo de la actividad y perciben los impactos del turismo de forma más negativa que aquellas en las que su desarrollo económico depende de otra actividad.

La variable *espacial* ha sido otra de las utilizadas (Devine et al., 2009). El hecho de residir a una distancia mayor o menor de los sitios de concentración turística, influirá positiva o negativamente en las actitudes de los habitantes. Las percepciones de los residentes de los impactos del turismo y su nivel de apoyo tienden a cambiar conforme el destino va pasando de una etapa a otra en su ciclo de vida (Gursoy et al., 2009). A este respecto, Diedrich y García-Baudes (2009) exploran el papel de las percepciones de los residentes como indicadores del declive de un destino turístico utilizando datos recolectados entre los habitantes de cinco comunidades de Belice. Concretamente se concentran en la posible relación entre las percepciones de impacto y el nivel de desarrollo turístico de los respectivos destinos. Los resultados son analizados a la luz de varios modelos teóricos, lo cual les permitió confirmar la mencionada relación y utilizarla para predecir la etapa en la que se encuentra Belice dentro del ciclo de vida de un destino. Ernoul (2009) estudia las percepciones de los impactos que la construcción de un nuevo resort puede tener sobre una comunidad en Marruecos. Señalan que las percepciones difieren según tipo de impacto de acuerdo con cada sector profesional.

Orientaciones más específicas también han sido abordadas. Amuquandoh (2010) investiga las percepciones que tienen los residentes frente a los impactos físicos y ambientales que el turismo puede ocasionar en una región en Ghana. Aunque los resultados mostraron percepciones de impactos positivos y negativos, los residentes mostraron más inclinación hacia los positivos. Sinkovics y Penz (2009) utilizan el concepto de distancia social para explorar las percepciones de los residentes austríacos frente a turistas japonés y alemanes. Los resultados señalan que las percepciones difieren en términos de duración del momento de la interacción. Para los residentes, la distancia social es un modo de evitar relaciones que funcionen mal. A este respecto, señalan que los austriacos mostraron ser más renuentes a relacionarse con los japoneses que con los alemanes. Woosnam et al. (2009) recurren al concepto teórico de la solidaridad emocional para examinar la relación entre residentes y turistas en un condado de Carolina del Sur.

Al respecto de los diversos factores utilizados por los investigadores, Monterrubio (2008) propone que debieran abordarse otros como antecedentes socio-demográficos y culturales, valores, y principios morales, los cuales podrían ayudar a un mejor entendimiento de los factores que influyen en las percepciones de los residentes. Dada la complejidad de tomar una comunidad como un grupo homogéneo, los investigadores han coincidido en que, para el análisis de las percepciones y actitudes de la población residente, es necesario segmentar ésta de acuerdo con el grado de apoyo hacia la actividad turística. Los investigadores han recurrido a las técnicas de segmentación de viajeros utilizados en la investigación de mercados; esto es, han clasificado los residentes que muestran actitudes similares en categorías (Duane et al., 1988; Fredline y Faulkner, 2000; Aguilló y Roselló, 2005). No obstante, Monterrubio (2008) afirma que no se puede llegar a conclusiones significativas a partir de este tipo de análisis y cita que algunos autores han sugerido que, si bien puede resultar sencillo identificar los correspondientes grupos entre aquellos residentes que manifiestan las opiniones más extremas, establecer comparaciones entre los segmentos identificados por los investigadores es imposible y que esto se debe básicamente a la falta de consistencia en términos de las variables de clusterización utilizadas, las particularidades de cada comunidad y destino, el número de segmentos identificados, los intereses del investigador y los instrumentos utilizados en la recolección de los datos. El único trabajo encontrado en esta revisión de la reciente literatura que analiza las percepciones de los residentes acerca del turismo de cruceros, es Hritz y Cecil (2008), que presenta un estudio cualitativo realizado en Key West (Florida) basado en entrevistas a algunos actores (residentes a su vez) relevantes.

3. CARTAGENA DE INDIAS Y EL TURISMO DE CRUCEROS

3.1. Cartagena como destino de cruceros

Cartagena es el destino colombiano de mayor preferencia para el turismo interno, el más reconocido y posicionado a nivel internacional y el segundo receptor de turistas internacionales. La ciudad constituye un destino estratégico para la dinámica industria de los cruceros, por ser uno de los puertos más modernos de América del Sur, rico en historia y atractivos turísticos que le permite a la industria de cruceros atraer cada vez más turistas a este puerto.

La operación logística de cruceros en Cartagena es competitiva y esto se ve reflejado no sólo en el número de buques que está llegando sino también en los comentarios positivos de los pasajeros. El ente privado encargado de administrar y operar el puerto de Cartagena es la Sociedad Portuaria Regional de Cartagena de Indias (SPRC). De acuerdo con este organismo, el puerto proyecta el aumento de pasajeros embarcando e inclusive, se pretende lograr que Cartagena sea tomada como puerto de embarque principal, por alguna de las líneas de crucero que actualmente utilizan este puerto para embarcar pasajeros.

Entre 1998 y 2001, la ciudad recibió en promedio 142 barcos de crucero por año. A partir de 2002 el puerto experimenta una dramática caída (en 2003 la cifra llegó a 32 barcos) de la cual sólo se recuperaría en 2007 cuando Cartagena es nuevamente incluida en los itinerarios de las principales líneas de cruceros. El difícil período por el que atravesó

el crucerismo en la ciudad, fue el resultado de las medidas tomadas por el gobierno de los Estados Unidos a raíz de los atentados terroristas del 11 de septiembre de 2001. Estas incluyeron el aumento de las advertencias de viajes a sus nacionales y Colombia hace parte de los países en la lista de tales advertencias. En consecuencia, las más grandes empresas de cruceros (fundamentalmente estadounidenses) retiraron sus barcos de Cartagena y, siendo que, la mayoría de los cruceristas que llegaban a la ciudad eran norteamericanos, esto afectó profundamente la actividad. A partir de 2002, el Gobierno Nacional, ante esta situación y las preocupaciones del sector privado por recuperar este segmento, decide darle prioridad al fortalecimiento del turismo internacional en el país y particularmente se comprometió a hacer que los cruceros regresaran a Cartagena. El mejoramiento de las condiciones políticas, sumado a los esfuerzos liderados por Proexport (entidad encargada de la promoción del turismo internacional) y la Sociedad Portuaria Regional de Cartagena de Indias (SPRC) hacen posible que para 2007 la ciudad comenzara a ver retornar aquellos enormes hoteles flotantes. Para 2008 el puerto recibió 168 buques y alrededor de 300 mil pasajeros, logrando así volver a las cifras de la mejor época de la actividad.

En términos generales, el tipo de cruceros que se está desarrollando en Cartagena, es aquel que tiene itinerarios que van de los 10 a 25 días, provenientes de los principales puertos estadounidenses y con una media de 1900 pasajeros a bordo. El perfil del crucerista que visita Cartagena es mayoritariamente norteamericano, con formación universitaria, casado, con un ingreso anual familiar de más de 75.000 dólares y de la tercera edad. Hacen el viaje con su pareja y adquieren el crucero en una agencia de viajes; la gran mayoría ha tomado cruceros con anterioridad. Para la ciudad, el turismo de cruceros ha significado un incremento del dinamismo de su economía local y la posibilidad de que la derrama económica generada llegue a guías de turismo, artesanos, vendedores informales, taxistas, operadores turísticos, administradores de atractivos, restaurantes, empresas de transporte, principalmente. Todos estos actores mencionados han reconocido los beneficios que tiene para la ciudad la presencia de cruceristas. Razón por la cual, han respondido positivamente a los esfuerzos de las autoridades locales por fortalecer la formación del capital humano necesario para ofrecer un servicio de calidad a este segmento.

3.2. La ciudad y los cruceros

Las dinámicas descritas en esta sección hacen referencia fundamentalmente a las que se dan entre el turismo de cruceros y los residentes del centro histórico, por ser esta la zona que recibe el mayor impacto de este tipo de turismo. El centro histórico o (ciudad vieja) hace parte de la visita infaltable en los itinerarios de todos los turistas que visitan la ciudad, incluyendo los cruceristas. Las preocupaciones de los habitantes de esta zona con respecto a los efectos del turismo son, principalmente, de tipo ambiental y cultural, principalmente, como se verá más adelante en el análisis de resultados.

Sin desconocer los diversos esfuerzos que se han hecho por parte de las instituciones, la concentración de la actividad turística en esta zona ha ido acumulando una cantidad de fenómenos, que de no afrontarlos a tiempo, traerá consecuencias lamentables para el destino. «La invasión de vendedores ambulantes que acosan sin misericordia a los visitantes, el incremento de la mendicidad, de la delincuencia y la proliferación de los niños de la

calle, son apenas una parte del precio que ha tenido que pagar la ciudad por la ausencia de un plan de protección que contrarreste esos efectos negativos y si a lo anterior sumamos la incapacidad de las autoridades distritales para implementar un plan de accesibilidad y movilidad, con la peatonalización racional de algunas calles y plazas, completamos un cuadro de incomodidades que afectan a todas aquellas personas que residen o transitan por el Centro Histórico» (Samudio, 2006). La reciente proliferación del turismo de cruceros en el mundo, ha hecho que muchos gobiernos vean en este segmento una opción de desarrollo económico, por lo que, a través de diferentes estrategias, han atraído los enormes barcos a sus costas. Cartagena no podía ser la excepción, especialmente cuando desde tiempo atrás ya estaba acostumbrada a la presencia de éstos.

Hay que señalar que Cartagena desde sus orígenes, ha tenido en el turismo un importante baluarte. Desde hace más de 50 años la ciudad ha convivido con el turismo. Su riqueza arquitectónica, las playas y la alegría de su gente, la han convertido en el destino preferido por extranjeros y nacionales mayoritariamente. La dinámica del turismo de cruceros difiere de la del turismo internacional (o de estancia) en cuanto a que los pasajeros de cruceros se mueven en masa y son notorios a donde quiera que llegan. Los días en que llega un barco a Cartagena, casi toda la ciudad se entera. Por una parte, porque la ubicación del muelle permite ver desde las principales vías a los enormes barcos; de otro lado, cualquier ciudadano que viva o transite por la ciudad vieja o moderna, puede ver como los grupos de 30 a 60 buses que circulan por las calles llaman la atención. Pero también hay un grupo de residentes que sólo entera de la presencia de cruceristas en la ciudad cuando, por casualidad, se encuentra con un embotellamiento de vehículos o calles cerradas, especialmente las de acceso a la ciudad vieja.

En los días en que llegan dos a más barcos a la ciudad, la concentración de pasajeros es tal, que algunos residentes prefieren evitar el centro; quienes tienen que hacer alguna diligencia, lo hacen cuando se van los barcos o lo dejan para otro día. A horas del mediodía es un momento crítico porque coincide la presencia de los buses de pasajeros con la circulación de los habitantes que se desplazan en sus vehículos para ir a almorzar, aquí también se escucha a ciudadanos decir que prefieren no moverse de sus oficinas. Las dificultades de acceso al centro histórico las viven no sólo el ciudadano común sino también aquellos que, como los taxistas, quieren obtener algún beneficio económico de la actividad crucerística. Los conductores que no hacen parte de la única cooperativa con acceso al muelle de cruceros, reclaman que no se les permite ingresar por lo menos para recoger pasajeros que vayan a otros puntos de la ciudad o de regreso al puerto. Dificultades similares las experimentan también los taxistas que salen desde el puerto con pasajeros. Algunos manifiestan tener inconvenientes con los guardas de tránsito ante su intransigencia frente a situaciones especiales; es el caso de un taxista que asegura que no le permitieron ingresar al centro histórico con una pasajera que tenía dificultades para entrar caminando. Otros expresan que hay mucha rigidez por parte de las autoridades de tránsito en cuanto al tiempo para estacionarse. Esto lleva a que el conductor deba presionar al pasajero para que realice apresuradamente sus compras o recorra algún sitio.

Esta presencia masiva de visitantes, aumenta la concurrencia de personas que quieren beneficiarse, aunque sea un poco, de los dólares del turismo. De hecho, el principal factor de insatisfacción mencionado por los pasajeros en las últimas encuestas, sigue siendo el

excesivo acoso por parte de los vendedores en las calles, principalmente de aquellos que no están agrupados en alguna de las asociaciones. Y con la proliferación de vendedores aparece la policía, quienes despliegan un importante número de integrantes por toda la ciudad vieja y otros puntos principales de parada de pasajeros. Como es bien sabido, una presencia masiva de policías, es percibida como un indicador de inseguridad por parte de los turistas internacionales. Por último, hay que decir que los residentes de Cartagena aún no experimentan las dificultades que otros destinos tienen, como por ejemplo, verse afectados por la escasez de algún servicio básico. Es el caso de destinos como Palma de Mallorca donde los residentes aseguran que se les agota al agua ante la demanda de los barcos y pasajeros. Se sabe de otros destinos, donde se agota el servicio de taxis, porque estos les dan prioridad a los cruceristas. Esto no se ha dado en la ciudad, en parte porque el volumen de pasajeros no llega a los niveles de Cozumel o las Bahamas y porque Cartagena es una ciudad de casi un millón de habitantes y con una amplia oferta de transporte.

3.3. Percepciones de residentes relevantes

En esta sección se quiere describir (en forma cualitativa) las percepciones de algunos residentes relevantes entrevistados durante el trabajo de campo realizado en Cartagena. Entre estos se incluyen integrantes de asociaciones de residentes, actores políticos y del sector privado (comercios, taxistas). Para el estudio de las percepciones de los residentes frente a los impactos que genera el turismo de cruceros, resultó clave el contacto con los representantes de asociaciones de residentes. En particular, la asociación de residentes del centro histórico, el sector donde se da la mayor concentración de cruceristas. Existen otros sectores de concentración en la llamada ciudad nueva, pero en ellos no sucede el mismo fenómeno que se da en el centro histórico, dadas las siguientes particularidades: es la zona hotelera por excelencia, son sectores menos residenciales y más de segundas casas, con zonas comerciales, además de contar con mejores condiciones para el tránsito de los buses de los cruceristas.

Dadas las características del centro histórico, los residentes han visto con preocupación la circulación de los buses de turismo utilizados para el transporte de turistas y cruceristas. De acuerdo con estudios técnicos, se ha confirmado que estos buses están dañando la muralla por el impacto que producen en el suelo; adicionalmente, los residentes denuncian que las vibraciones de estos automotores deterioran las viviendas coloniales. Si bien la situación se ha denunciado, los residentes opinan que las autoridades han sido permisivas ante el hecho. El representante de los residentes del centro sugiere que el tipo de vehículos que debiera circular por la zona tendrían que ser vehículos de bajo peso, con baterías eléctricas, etc. A su vez señala que la presencia en masa de cruceristas genera situaciones caóticas. Los residentes no están de acuerdo con algunos cierres. Aseguran que se dificulta la movilidad, cierran entre dos y cuatro horas, obstaculizando sus actividades cotidianas. Mencionan que el congestionamiento lo crean no sólo los pasajeros sino también los flujos de gente que atraen los cruceristas. Con ellos llegan grupos de vendedores y grupos musicales que abruman mucho más el ambiente. Otros miembros de la asociación de residentes del centro, sostienen que a futuro, con la llegada del turismo masivo-invasivo, la zona será insostenible para el habitante, convirtiéndose en la ciudad de nadie como

le ha ocurrido a otros destinos, donde la población residente fue desplazada a causa del desarrollo turístico. A esto se suman los altos impuestos que deben pagar los residentes del centro histórico, razón por la cual «son cada vez más las familias que están vendiendo sus casas, agobiadas por el salvajismo de esos impuestos», afirman los representantes de este sector residencial. Finalmente, estas personas reclaman la falta de participación de la comunidad en las decisiones que se toman a nivel de desarrollo del turismo. Dicen que al igual que los cocheros o los taxistas tienen presencia en la Corporación de Turismo de la ciudad, ellos como Asocentro debería tenerla también.

En cuanto a los residentes vinculados al sector comercial, la expectativa generada por cada temporada es grande. Con la llegada de los cruceros, los comerciantes se aprestan a hacer mejoras en sus locales comerciales y tienen la oportunidad de ponerse al día con las deudas. En el momento de conducir la encuesta tanto a comercios como a residentes, se tuvieron muchos comentarios referentes a los abusos contra los turistas que ellos han tenido que presenciar, bien sea por parte de los vendedores informales o de los taxistas. Cuando el residente advierte tal situación y quiere defender a un pasajero, termina siendo objeto de actitudes agresivas, por lo que algunos habitantes expresaban que preferían no intervenir para no sentirse intimidados.

Los residentes vinculados al gremio de los taxistas expresan que el gobierno les cumplió cuando prometió que los barcos volverían a Cartagena. Este gremio ha sido uno de los más organizados y quienes más han participado y seguido de cerca el desarrollo del turismo de cruceros en la ciudad. En la opinión de un representante de este grupo de ciudadanos, el dinero que dejan los cruceros es la mejor forma de *«repartir la torta porque es un dinero que llega a todas partes y se beneficia todo el mundo»*.

A juicio de un actor de política, la ciudad tendría que evaluar si está en capacidad de recibir cuatro cruceros en un día. Por ejemplo, afirma que conseguir guías bien capacitados para atender una demanda superior no es tarea fácil. Expresa también que, ante la expectativa de un mercado de 400mil pasajeros en una temporada y de los consecuentes beneficios que los cruceros pueden traer a la ciudad, muchos comerciantes quieren involucrarse y enfocar su negocio hacia el turismo de cruceros. Es así como muchos de éstos se apresuran a establecer cualquier tipo de comercio sin tener una idea de las posibilidades de éxito. Por ejemplo, a un habitante que quisiera abrir un negocio de venta de jugos, no tiene garantizado la llegada de los pasajeros, porque es política de las líneas de cruceros, recomendarle a sus pasajeros evitar consumir alimentos y bebidas en los destinos. Con respecto a su percepción de cómo conviven los cartageneros con el turismo de cruceros, este actor opina que el residente que más siente los impactos del crucerismo es el residente del centro. Asimismo, opina que los del barrio Manga (sector donde está ubicado el muelle de cruceros) no deberían sentir los impactos ya que los buses y taxis pasan de largo por allí para ir hacia el centro histórico y la ciudad nueva.

En la opinión de uno de los mayores operadores de turismo, actualmente el puerto de Cartagena no experimenta las dificultades propias de la llegada de un turismo masivo de cruceros como en otros destinos. Piensa que el día que empiecen a llegar simultáneamente tres y más barcos, hay que pensar en preparar la ciudad para ello. No tanto en la capacidad de transporte como en la necesidad de tener guías calificados y aumentar la capacidad de acogida de los sitios. A juicio de un periodista del principal

diario de la ciudad, el esfuerzo por subsanar el debate de lo que es y no es turismo en la ciudad, «tienen que hacerlo los diversos sectores económicos y sociales, incluyendo el turístico, donde algunos actores sugieren que lo merecen todo, por el hecho de ser un sector que genera empleos. Aunque los empleos son esenciales, son apenas una parte de la ecuación, que incluye tener la certeza colectiva de que la calidad de vida de los cartageneros y la protección de los monumentos están por encima cualquier actividad privada. Sin esta garantía nunca habrá el consenso multitudinario a favor del turismo que deberíamos tener aquí» (El Universal, 2010). Como se verá en el estudio en las secciones que vienen más adelante, algunos de estos actores tienen una percepción distinta de la población residente entrevistada.

4. HERRAMIENTAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS

4.1. Cuestionario y recolección de información

El cuestionario fue diseñado para examinar el impacto sociocultural y económico del turismo de cruceros sobre los residentes de Cartagena. Las preguntas incluidas se derivan de la literatura relacionada (Aguiló y Roselló, 2005; Andriottis, 2002; Besculides et al., 2002; Diedrich y García-Buades, 2009; Gursoy et al., 2002; Harrill y Potts, 2003; Harrill, 2004; Jackson y Inbakaran, 2006; Lee et al., 2010; Roca et al., 2009; Upchurch y Teivane, 2000; Williams y Lawson, 2001). La encuesta se realizó en español y consta de dos partes. En la primera se encuentran 22 afirmaciones vinculadas a la percepción y actitud de los locales frente a los cruceristas y al desarrollo del sector cruceros. En esta parte se les solicitó a los entrevistados que indicaran su nivel de acuerdo con cada una de las afirmaciones, usando una escala de Likert cinco valores: «En total desacuerdo», «En desacuerdo», «Neutral», «De acuerdo» y «En total Acuerdo». Las afirmaciones abarcan varias temáticas, como ser (i) las repercusiones (positivas o negativas) sociales, económicas y ambientales que el turismo de cruceros tiene sobre la ciudad, (ii) la implementación de políticas generales (como por ejemplo políticas para incrementar el número de cruceros y de cruceristas que arriban a Cartagena), (iii) las consecuencias del turismo de cruceros sobre el bienestar local. La segunda parte del formulario está constituida por la caracterización socio-demográfica de los entrevistados (género, edad, años de residencia), y por preguntas relacionadas a la ocupación y al ingreso. La muestra se seleccionó mediante un diseño aleatorio estratificado, considerando como estratos a los barrios de Cartagena. El tamaño de la muestra original es de 1500 casos y el relevamiento se realizó durante la temporada alta de cruceros durante octubre y noviembre. La tasa de respuesta fue de un 66,9%, realizando un total efectivo de 1004 casos de residentes entrevistados. En el período de estudio arribaron a la ciudad un total de 28 cruceros, con un total de 42936 cruceristas y 18208 tripulantes. Aproximadamente un 85% de los pasajeros desembarcó y visitó la ciudad. En promedio, aproximadamente 1300 cruceristas descendieron por día, y en algunos casos hasta se observaron más de 3500 cruceristas y tripulantes visitando el Casco Viejo de la ciudad.

4.2. Metodología

La metodología utilizada puede ser resumida en tres pasos. Primero, se utiliza un análisis factorial para la construcción de variables sintéticas, específicamente Análisis de Correspondencias Múltiples (ACM). En un segundo paso, se aplica un análisis de clústeres, en búsqueda de una estructura de grupos homogénea. Por último, como una forma de análisis discriminante, se construye un árbol de clasificación (CART), para la identificación de las variables que realizan la segmentación entre los grupos encontrados. El objetivo del análisis factorial es eliminar la información redundante, obteniendo como resultado los factores, que reflejan la asociación de las variables originales, reduciendo la dimensión original con una pérdida mínima de información. Basados en los resultados del análisis factorial, se aplica análisis un de clúster. De las dos técnicas diferentes para la construcción de clústeres, en este trabajo utilizamos la jerárquica. Dado que el número de grupos en el análisis no jerárquico debe ser definido a priori, y que en nuestro caso no contamos con esa información, utilizamos una segmentación jerárquica, que implícitamente determina el número de clústeres usando técnicas robustas (ver Aguiló y Roselló, 2005; Fredline y Faulkner, 2000; y Brida et al., 2010a y b). Para caracterizar y describir los grupos obtenidos, se construye un árbol de clasificación (CART) (Breiman et al., 1984). Esta técnica no paramétrica permite crear un algoritmo de clasificación sin utilizar supuestos acerca de la distribución multivariada involucrada en los datos originales.

5. RESULTADOS EMPÍRICOS

5.1. Perfil demográfico

La muestra estuvo conformada por 532 hombres y 469 mujeres en un rango de edad que va de los 18 a 81 años. 46,3% declaró llevar más de 20 años viviendo en Cartagena y 76,3% afirmaron haber nacido en el departamento de Bolívar. Un 8,7% vive en hogares de menos de dos personas mientras un 51,4% lo forman más de cinco miembros. Estos percentiles son comparables con la composición de la población de la ciudad, según el último censo poblacional de la ciudad (DANE, www.dane.gov.co).

5.2. Resultados de la muestra total

A los residentes de Cartagena se les preguntó por sus percepciones hacia del turismo de cruceros en su ciudad, en particular, acerca de los impactos económicos, socio-culturales y ambientales que esta actividad genera. En general, los resultados indican que la mayoría de los encuestados (72%) tiene la percepción de que los beneficios producidos por la industria de cruceros en Cartagena, son mayores que los costos y sólo un 6% de los residentes sostiene lo contrario. Con respecto a los impactos económicos de la actividad, el estudio muestra, en general, una opinión muy positiva de los beneficios que la industria representa para la economía local. Por ejemplo, 74% de la muestra estuvo de acuerdo en que el crucerismo atrae inversión y 76% que en que genera empleo. Adicionalmente, 52% de la muestra apoya la proposición «el gasto de los cruceristas genera ingresos a los

residentes». En contraste, cerca de un 70% tiene la percepción de que el desarrollo del turismo de cruceros ha traído incrementos en los niveles de precios. Otra opinión negativa de los residentes fue el hecho de que 72,5% de la muestra, cree que sólo un pequeño grupo de habitantes obtiene la mayoría de los beneficios de los cruceros. Mientras un 50% considera que la llegada de los barcos de cruceros a la ciudad, ha mejorado el bienestar de la población, otro 23% está en desacuerdo. Los resultados relacionados con los impactos socio-culturales, reflejan opiniones ambiguas. La mayoría (80%) de los encuestados cree que el turismo de cruceros tiene un impacto positivo en la conservación de la ciudad y de sus atractivos naturales y culturales. Pero también la mayoría (71%) de la gente piensa que esta forma de turismo está cambiando los valores tradicionales y culturales de la comunidad. Cerca de un 50% opina que con la llegada de cruceristas al centro histórico se genera congestión en el tráfico y 45% piensa que la actividad genera alguna sobre saturación de los servicios de la comunidad. Sólo un 25% de la muestra tiene la percepción de que el centro histórico no está preparado para recibir un aumento en el número de cruceristas y que estos tienen un impacto negativo en el estilo de vida de los residentes. Mientras un 40% cree que la llegada de buses con los pasajeros al centro histórico genera problemas de parqueo, otro 34% está en desacuerdo al respecto. Por último, la mayoría de los encuestados apoya la idea de que tener contacto con un crucerista es una experiencia valiosa (75%) y que la llegada de los barcos ha fomentado la creación de nuevos servicios y espacios recreativos que también pueden ser utilizados por la población local (70%). En el análisis de las opiniones de los encuestados acerca de políticas y propuestas para el desarrollo de la actividad de cruceros revela un apoyo general. Un 80% opina que el gobierno debería implementar políticas que incentiven la llegada de cruceros a la ciudad, pero por otro lado, hay un 83% que sostiene que el gobierno debería incentivar la preservación y valorización de los recursos turísticos a los que llega el turismo de cruceros. Un fuerte apoyo (80%) se observa a la idea de la construcción de nuevos hoteles y restaurantes ahora que Cartagena es puerto de embarque y a la apertura de nuevos servicios y actividades comerciales fuera del centro histórico para poder hacer frente a la llegada de los cruceristas (78%). Otro estudio realizado por este mismo equipo de investigadores acerca de los pasajeros que embarcan en el puerto de Cartagena, muestra que, en realidad, un pequeño porcentaje de éstos hacen uso de los hoteles de la ciudad. Esta percepción de los residentes contradice la realidad. Por otra parte, mientras un 54% cree que se debería incentivar económicamente (mediante subsidios a las líneas de cruceros, mayor reducción de impuestos en las compras de los cruceristas, etc.) la llegada de cruceros a la ciudad, otro 20% está en desacuerdo; el restante 26% no tiene opinión o no responde. En la misma línea, se observa que sólo un 15% de la muestra apoya la idea de limitar el número de cruceristas que llega a la ciudad mientras que el 71% está en desacuerdo. Nótese que esta percepción no está asociada a la vinculación de los encuestados (o sus familiares) en el sector del turismo de cruceros; sólo 18% declaró tener un trabajo relacionado con el sector; 22% declaró haber trabajado en el sector en los últimos cinco años y 24% tiene parientes que trabajan en dicha actividad. Finalmente, se tiene que el 80% de los residentes encuestados considera que deberían ser ampliamente informados, con anticipación, de la llegada de los cruceros a la ciudad para planificar mejor su día.

5.3. Resultados del análisis factorial

El análisis factorial se aplicó a 37 variables cualitativas. Como resultado, se obtuvieron cinco factores que explican el 84,7% de la inercia acumulada de acuerdo con el índice de Benzecri (Escofier, 1988). En el análisis factorial, el primer factor explica el porcentaje más grande de inercia y para el resto de los factores, un porcentaje menor es explicado a medida que el orden de los factores decrece. Al mismo tiempo, en orden creciente los factores son más difíciles de analizar, reflejando en muchos casos las complejas relaciones entre las variables y haciendo más difícil su interpretación. La Tabla 1 muestra la contribución de las diferentes variables en la determinación de los factores.

En la tabla 1 se muestran las variables más importantes sugeridas por el análisis factorial. Además, el porcentaje de inercia muestra cuáles factores son aquellos que mayormente explican la variabilidad de los datos originales.

De acuerdo con las mayores contribuciones y al análisis gráfico, los factores fueron etiquetados de la siguiente manera (ver): *Factor 1*: Inclusión de la gente relacionada con el sector de los cruceros; *Factor 2*: Percepción de acuerdo con las afirmaciones acerca de los cambios en el estilo de vida de la ciudad; *Factor 3*: Percepción de acuerdo con las afirmaciones acerca de los cambios en los sitios públicos; *Factor 4*: Inclusión de la gente relacionada con el sector de los cruceros y un mayor nivel educativo; *Factor 5*: Inclusión de la gente que vive en hogares pequeños y están de acuerdo con las afirmaciones favorables acerca del turismo

Tres clases de factores fueron obtenidos: la primera hace referencia a las características personales del individuo, como por ejemplo, su nivel de educación y trabajo (factores 1 y 4). La segunda clase tiene que ver con la opinión de la gente (factores 2 y 3) y la tercera clase es una combinación de las clases anteriores (factor 5). Para etiquetar cada factor, hemos considerado las variables que proporciona una mayor contribución. La tabla 1 muestra las variables con las mayores contribuciones para cada factor. La única variable con una contribución alta corresponde al número de miembros del grupo familiar, incluida en el factor 5 con una contribución del orden del 17%. Otras variables en la tabla aparecen en dos o tres categorías, lo que implica que su relevancia es grande. El primer factor ubica en el eje positivo los individuos relacionados laboralmente con el crucerismo, con una visión favorable acerca del turismo de cruceros, y en el eje negativo se encuentran aquellos que manifiestan oposición al desarrollo de la industria de cruceros. El segundo factor sitúa a los individuos en desacuerdo con que el turismo genera impactos negativos en el estilo de vida de Cartagena en el eje de coordenadas positivas; y a los individuos en acuerdo, en el eje opuesto. El tercer factor es similar a la anterior en cuanto a la ubicación de los individuos en el eje factorial pero, la diferencia principal, consiste en el tipo de variables que tienen la mayor contribución. En este caso, son las variables que se refieren a cambios en los espacios públicos, así como, problemas de transporte y congestión. El cuarto factor es similar al primero, siendo la principal diferencia, la relación entre el nivel educativo de los individuos que tienen un trabajo relacionado con el turismo de cruceros. Este factor segmenta los individuos con alto nivel educativo. Finalmente, el quinto factor contrasta aquellos individuos que viven en núcleos familiares pequeños con

Tabla 1
NOMBRE DE LOS FACTORES Y VARIABLES CON MAYORES CONTRIBUCIONES

	Contribución a los Ejes	Inercia explicada (Índice de Benzecríf)	Acumulado
Factor 1: Inclusión de las personas asociadas al sector cruceros. Trabajo relacionado con el sector cruceros Trabajó en los últimos 5 años en un sector relacionado Ingreso familiar crece por el gasto de los cruceristas El bienestar de los cartageneros ha mejorado	9,6% 8,7% 6,8% 6,4%	37,6%	37,6%
Factor 2: Percepción del grado de acuerdo con las afirmaciones acerca de cambios en el modo de vida de la ciudad. Los cruceros generan un efecto negativo en el modo de vida de la ciudad Los cruceros están cambiando los valores culturales de los residentes Encontrar cruceristas es una experiencia valiosa El transporte genera problemas de parqueo	9,9% 8,8% 8,3% 6,7%	21%	58,6%
Factor 3: Percepción del grado de acuerdo con las afirmaciones acerca de cambios en espacios públicos. La población debería ser informada de la llegada de cruceros Los cruceros crean fuentes de trabajo El transporte genera problemas de parqueo Los cruceros generan congestión en los lugares públicos	7,7% 7% 6,2% 6,1%	11,8%	70,4%
Factor 4: Inclusión de las personas asociadas al sector cruceros y con nivel educativo alto. Trabajó en los últimos 5 años en un sector relacionado Trabajo relacionado con el sector cruceros Ha llegado a tener contacto con cruceristas? Tiene algún familiar que trabaja en un sector relacionado	11,4% 11,2% 10,8% 7,3%	7,8%	78,2%
Factor 5: Inclusión de personas que viven en hogares pequeños y que están de acuerdo con las afirmaciones favorables al turismo. Cantidad de miembros del hogar El centro histórico está preparado para recibir cruceristas El transporte genera problemas de parqueo Los cruceros generan congestión en los lugares públicos	17% 8,1% 5,9% 5,7%	6,5%	84,7%

los que viven en grupos grandes. En este caso, los individuos apoyan el desarrollo del turismo de cruceros.

5.4. Resultados del análisis de clúster

Las variables utilizadas para el análisis jerárquico de clústeres son los cinco factores obtenidos anteriormente. Un conjunto de indicadores fue calculado para determinar el número óptimo de grupos. Las reglas de detención utilizadas son el Pseudo-F (o regla de Calinski (Calinski y Harabasz, 1974) y el Pseudo-t (o Duda-Hart test (Duda y Hart, 1973). Ambas pruebas indican que el número de grupos óptimo es cuatro. Los tamaños de los grupos obtenidos se presentan en la tabla 2.

Tabla 2
TAMAÑO DE LOS GRUPOS

Grupo	Número de miembros	Porcentaje
1	155	15,4%
2	287	28,6%
3	451	44,9%
4	111	11,1%
Total	1004	100

5.4.1. Análisis comparativo del grado de acuerdo para los grupos de encuestados

Con el fin de identificar las principales diferencias entre los grupos encontrados, se realiza un test ANOVA a una vía para cada una de las afirmaciones del primer bloque del cuestionario, en donde las respuestas se encuentran en una escala de tres valores, que corresponden a estar «en desacuerdo» (1), ser «neutral» (2) y estar «de acuerdo». Cabe recordar que las variables originales se encuentran en una escala de cinco valores, pero que son recodificadas a la hora del análisis factorial. Los resultados se presentan en la siguiente tabla 3. Nótese que todas las diferencias son significativas a un nivel del 95% de confianza, lo que significa que la segmentación obtenida discrimina correctamente entre los grupos para las afirmaciones que establecen una opinión. Además, para el primer grupo, las medias son menores cuando las afirmaciones son favorables al desarrollo del sector turismo y se incrementan cuando no lo son. La situación opuesta puede ser observada para el tercer grupo.

Un modelo ANOVA a una vía es ajustado para cada afirmación. El nivel de significación de cada modelo muestra que la estructura de grupos encontrada separa a los individuos de acuerdo a su opinión.

El segundo y el cuarto grupo tienen promedios similares para casi todas las afirmaciones. Salvo para la última (*La cantidad de pasajeros debería ser limitada*), los promedios son mayores a dos. El individuo promedio en el segundo y cuarto grupo está de acuerdo

Tabla 3
RESULTADOS DEL ANOVA

Afirmaciones	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Grupo 4	Estadístico F	P - valor
El turismo atrae más inversión y gasto	1,75	2,61	2,77	2,65	83,97	0,00
Ingreso familiar crece por el gasto de los cruceristas	1,84	2,33	2,05	2,79	33,15	0,00
Los precios se han incrementado	2,29	2,72	2,34	2,82	25,22	0,00
Los cruceros benefician a un sector pequeño	2,38	2,75	2,52	2,65	10,60	0,00
Los cruceros crean fuentes de trabajo	1,92	2,71	2,87	2,82	110,23	0,00
Los cruceros incentivan el embellecimiento de la ciudad	2,20	2,61	2,90	2,70	53,03	0,00
Los cruceros generan congestión en los lugares públicos	2,00	2,40	1,80	2,41	35,22	0,00
El transporte genera problemas de parqueo	2,12	2,33	1,82	2,28	23,35	0,00
El centro histórico está preparado para recibir cruceristas	2,00	2,25	2,35	2,58	10,46	0,00
Encontrar cruceristas es una experiencia valiosa	2,01	2,67	2,92	2,76	106,50	0,00
Los cruceros ha incentivado la creación de espacios recreacionales	2,01	2,54	2,78	2,74	50,48	0,00
Los cruceros afectan negativamente el modo de vida de la ciudad	1,95	2,13	1,10	2,50	216,83	0,00
Los cruceros están cambiando la cultura de los residentes	1,82	2,26	1,21	2,59	187,00	0,00
El bienestar de los cartageneros ha mejorado	1,83	2,41	2,38	2,80	39,98	0,00
Los beneficios son mayores que los perjuicios	2,29	2,60	2,85	2,83	41,61	0,00
Deben haber políticas que incentiven la llegada de cruceros	2,51	2,67	2,88	2,89	23,03	0,00
Se debe incentivar la preservación de recursos turísticos	2,43	2,80	2,93	2,95	54,31	0,00
La población debería ser informada de la llegada de cruceros	2,03	2,84	2,91	2,88	118,63	0,00
Deberían ser construidos nuevos hoteles y restaurantes	2,46	2,70	2,83	2,80	15,45	0,00
Se deberían abrir nuevos servicios fuera del centro histórico	2,62	2,73	2,77	2,70	2,83	0,04
Se debería incentivar económicamente la llegada de cruceros	2,07	2,55	2,24	2,62	18,90	0,00
El número de cruceristas debería limitarse	1,74	1,57	1,17	1,59	34,76	0,00

con casi todas las afirmaciones, tanto favorables como desfavorables al desarrollo del turismo. Los valores de la media son mayores para los individuos del grupo cuatro, y los del segundo grupo parecen ser más neutrales. Finalmente, una comparación de la variabilidad inter-grupo (basada en la distancia entre el promedio individual de cada grupo), muestra que los más dispares son el primero y el tercero, mientras que los grupos 2 y 4 se encuentran más cercanos.

5.4.2. Descripción de los grupos obtenidos

En esta sección presentamos el análisis de las principales características de los diferentes grupos, examinando las respuestas dadas en cada uno de ellos. Los resultados generales están dados en la Tabla 4. *Grupo 1 (los opositores)*. Este grupo está formado por 155 residentes (15,4%) y pueden ser claramente identificados como los que están fuertemente en contra del desarrollo del turismo de cruceros. Los miembros de este grupo perciben que el turismo causa más impactos negativos que positivos (congestionamiento, problemas en el tráfico, inflación, no se generan puestos de trabajo, etc.). La mayoría de sus integrantes son mujeres y es en el único grupo en donde esto sucede. A su vez, es en donde se encuentran concentrados los individuos de mayor edad. Un número importante de casos residen en áreas en donde existe un gran movimiento de turistas, particularmente en el Casco Viejo de la ciudad. Este grupo presenta el número más alto de individuos con nivel educativo universitario o superior, y estas categorías se encuentran concentradas en este grupo. Por otro lado, existe un alto porcentaje de amas de casa, aproximadamente un 19% del total del grupo. La mayoría de los miembros no tienen un trabajo relacionado con la industria del turismo, ni lo han tenido en los últimos cinco años, ni tampoco sus familiares. Generalmente no están de acuerdo con las afirmaciones positivas acerca de los beneficios del turismo, y sí lo están con las negativas. Por ejemplo, un 77% de los miembros opina que los cruceros no generan fuentes de trabajo para los residentes, y cerca de un 81% no está de acuerdo con que encontrar a un crucerista sea una experiencia valiosa.

Para cada grupo se muestran las diferencias entre las categorías más importantes de las variables del cuestionario. Nótese principalmente las diferencias encontradas en las variables relativas al trabajo.

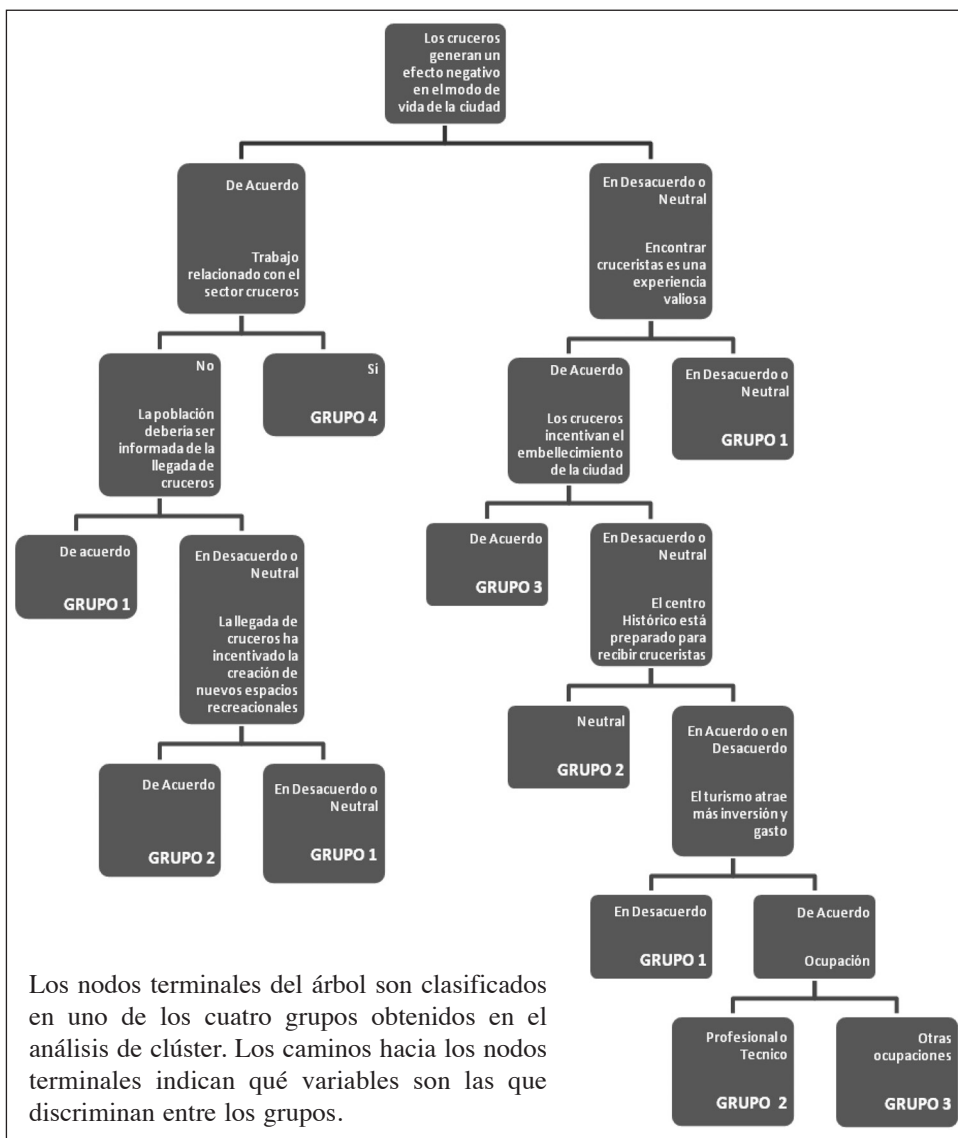
Grupo 2 (los neutrales). Este grupo tiene un total de 287 individuos (28,6%). En él se encuentran aquellas personas cuya opinión es neutral. Un 57,2% son hombres, y un 88% es menor de 45 años de edad. La mayoría de ellos viven en hogares numerosos, con una cantidad importante de niños. Aproximadamente la mitad de estudiantes de la muestra pertenece a este grupo. La amplia mayoría de los integrantes declara no tener un trabajo en un establecimiento relacionado con la industria del turismo y que no lo han tenido en los últimos cinco años. Además, el 87,5% declara que ninguno de sus familiares tiene un trabajo relacionado con el sector. Sólo unos pocos han tenido contacto con cruceristas, y la mayoría de ellos califica a la experiencia como negativa. Este grupo aparece como neutral con respecto a algunos problemas específicos, como el congestionamiento, los problemas de tráfico y parqueo, pero perciben a la industria de cruceros en una forma más favorable en cuestiones más generales, como por ejemplo, el incentivo al mercado de trabajo, y su opinión sobre los precios (no perciben que causen inflación). *Grupo 3 (los favorables al*

Tabla 4
DESCRIPCIÓN DE LOS GRUPOS

Variables/Grupos	1	2	3	4
Vive cerca del Casco Viejo de la ciudad	29,0%	10,5%	17,1%	9,9%
Nivel educativo Universitario o Superior	26,5%	24,3%	19,3%	22,5%
Ingreso menor a \$1.000.000	55,4%	44,9%	68,3%	45,0%
Profesional	12,9%	18,8%	9,1%	3,6%
Trabaja en un sector relacionado	4,5%	1,4%	14,9%	94,6%
Trabajó en un sector relacionado en los últimos 5 años	7,1%	2,8%	20,6%	96,4%
Trabajó en un sector relacionado en los últimos 5 años y aún lo hace	3,2%	0,7%	13,3%	93,7%
Tiene familiares que trabajan en un sector relacionado	11,0%	11,1%	20,6%	92,8%
Ha tenido contacto con cruceristas	12,9%	15,3%	44,6%	98,2%
Los cruceros generan un efecto negativo en el modo de vida de la ciudad	32,3%	38,7%	3,1%	64,9%
De acuerdo con que el turismo atrae más inversión y gasto	34,8%	70,7%	81,4%	73,0%
De acuerdo con que los precios se han incrementado	56,1%	73,5%	55,0%	82,0%
De acuerdo con que los cruceros benefician a un sector pequeño	50,3%	74,2%	67,0%	73,0%
De acuerdo con que el Centro Histórico está preparado para recibir cruceristas	43,2%	45,6%	58,1%	67,6%
De acuerdo con que los cruceros generan nuevas fuentes de trabajo	38,7%	71,8%	85,8%	80,2%

desarrollo). Este grupo es el más numeroso con 451 casos (44,9%) y son identificados como los más favorables al desarrollo de la industria de cruceros en Cartagena. Muchos de ellos no tienen un trabajo relacionado con el sector, pero, aún así, tienen una percepción positiva del desarrollo del turismo. Este grupo es el que, en media, tiene menores ingresos con un 4,5% que declara tener nivel educativo de secundaria, y un 33% universitario. La mayoría vive en barrios alejados de los lugares frecuentados por cruceristas. El 61% del total de individuos de la muestra que declara vivir en Cartagena hace más de 40 años, se encuentra en este grupo. El 86,7% no trabaja en el sector, ni tampoco lo ha hecho en los últimos cinco años. Sólo un 20% declara tener un familiar que trabaja en la industria del turismo. A su vez, aproximadamente la mitad de los integrantes de este grupo no ha tenido contacto con cruceristas. Generalmente se encuentran de acuerdo con todas las afirmaciones favorables, y en desacuerdo con las desfavorables. Con respecto a su ocupación actual, un 58% son comerciantes y un 74% de los trabajadores independientes pertenecen a este grupo. *Grupo 4 (los trabajadores del sector)*. En este grupo encontramos las personas que trabajan en un sector relacionado con la industria de cruceros. El tamaño de este grupo es de 111 casos (11%). Un 57,5% declara tener un nivel educativo de secundaria o técnico. El 52,3% vive en Cartagena hace más de 40 años. Como en el tercer grupo, la mayoría vive en hogares numerosos, con una cantidad importante de niños. El 93,7% trabaja o trabajó durante los últimos cinco años en el sector cruceros o en alguno relacionado. El 92,8% declara que alguno de sus familiares también trabaja actualmente en el sector. Como consecuencia, un 98,2% ha tenido contacto con un crucerista y el 96,3% califica al contacto como positivo. El 73% de los guías turísticos de la muestra se encuentra en este grupo, y representan al 17% del mismo. Un 18,9% son vendedores y un 10,8% trabaja en servicios (por ejemplo, meseros y mucamas). En este grupo hay opiniones encontradas acerca del turismo, aunque en la mayoría de los casos es favorable. Por ejemplo, un 73% está de acuerdo con que el turismo atrae más gasto e inversión, y un 80,2% está de acuerdo con que el bienestar de los cartageneros ha mejorado. Por otro lado, un 82% cree que los precios se han incrementado y un 64,9% piensa que los cruceros generan un efecto negativo en el modo de vida de la ciudad. Existe un paralelismo entre los grupos encontrados en este estudio y los identificados en otros. Por ejemplo, los opositores y los favorables al desarrollo del turismo de cruceros pueden estar asociados, respectivamente, con los proteccionistas y los partidarios del desarrollo identificados por Aguiló y Roselló (2005) y con los reacios y amantes del turismo de Fredline y Faulkner (2000). Por otro lado, los grupos 1 y 3 muestran que el hecho de residir a una distancia mayor o menor de los sitios de concentración turística, influirá positiva o negativamente en las actitudes de los habitantes. Es el caso de los integrantes del grupo 1 quienes se oponen al turismo de cruceros y mayoritariamente residen en un sitio de elevada concentración de pasajeros y los del grupo 3, netamente favorables al turismo de cruceros, viven lejos de los puntos de afluencia de los cruceristas. Estos resultados confirmados los hallados en Devine et al., 2009; y Jurowski y Gursoy 2004.

Figura 1
ÁRBOL DE CLASIFICACIÓN



5.5. Árbol de Clasificación (CART)

Utilizando como variable de respuesta a la categorización obtenida en el análisis de grupos, se construye un árbol de clasificación que permite identificar qué variables son las que mejor predicen la clasificación de los individuos en los grupos obtenidos. El

algoritmo comienza con la muestra completa, y las particiones se realizan considerando dos criterios: (1) la *función de impureza* que utiliza el índice de Gini como medida de la homogeneidad de los nodos obtenidos en cada partición. (2) la *desviación* que permite determinar la mejor partición en cada paso al maximizar la reducción de este estadístico en cada nodo. La Figura 1 muestra el modelo obtenido. Nótese que solo nueve de las 37 variables originales están incluidas en el árbol. Las variables que mas discriminan son: *Los cruceros generan un efecto negativo en el modo de vida de la ciudad*, *Tener un trabajo relacionado con el sector cruceros*, y *Encontrar cruceristas es una experiencia valiosa*.

La Tabla 5 compara la variable de respuesta con la predicción generada por el modelo. Puede observarse que el modelo tiene un fuerte poder predictivo, con un 81% de casos clasificados correctamente. El poder predictivo del modelo también puede ser evaluado mediante validación cruzada. Esta técnica consiste en remover un grupo de observaciones de la muestra y ajustar nuevamente el modelo con las observaciones restantes. El grupo removido es utilizado para evaluar la predicción del modelo ajustado. Este procedimiento es repetido un número suficiente de veces para estimar el error de predicción del modelo promediando el error de clasificación en cada simulación. En este caso fueron removidas 10 observaciones, y se realizaron 50 simulaciones. El error de clasificación es de un 23,5%, un 4,5% superior al obtenido en la Tabla 5. Esto implica que, de acuerdo a los resultados anteriores, los caminos que conducen correctamente a los nodos terminales, representan las características de los grupos. Los individuos que tienen un trabajo en el sector son clasificados en el grupo 4, los individuos en desacuerdo con las afirmaciones favorables al turismo son clasificados en el primer grupo, los promotores del desarrollo del turismo de cruceros en el tres, y los neutrales en el dos. En el caso de este último grupo, el modelo igualmente clasifica muchos casos de individuos en desacuerdo con los cruceros, por lo que se puede decir que el grupo de los neutrales está más cerca del grupo 1 (los opositores) que del grupo 3.

La tabla muestra los valores observados vs los predichos por el modelo. El error de clasificación puede ser visto fuera de la diagonal, donde se encuentran los casos en los cuales la predicción del modelo difiere con la observada en los individuos.

Tabla 5
ERRORES DE CLASIFICACIÓN

Valores Observados	Predicción				Total	Porcentaje correcto
	1	2	3	4		
1	114	22	15	4	155	74%
2	22	201	61	3	287	70%
3	10	27	408	6	451	90%
4	2	7	14	88	111	79%
Total	148	257	498	101	1004	81%

6. CONCLUSIONES Y REFLEXIONES FINALES

Desde una perspectiva general, los resultados del estudio muestran que la comunidad considera que el turismo de cruceros brinda a la ciudad muchas más ventajas que desventajas. De acuerdo con los postulados del modelo de Doxey (1975) y tomando en consideración que el turismo de cruceros en este destino está aún en una fase preliminar de desarrollo, se puede afirmar que los residentes están en la etapa de *euforia*, aunque una porción minoritaria de la muestra podría considerarse en el estadio de *apatía*. Un segmento de la población pareciera manifestar cierto nivel de euforia en el sentido de que se mantiene la expectativa frente a la llegada de cada temporada y de la favorabilidad que manifiesta la mayor parte de los residentes frente a la actividad de los cruceros. Otro segmento de residentes pareciera atravesar por un estado de *apatía* porque al pasajero se le ve sólo como un objeto comercial. La *apatía* de algunos residentes se puede también observar en la actividad de algunos guías turísticos, quienes descuidan su labor de informar al pasajero para concentrarse en conducirlos a comercios donde pueden asegurarse de que estos hagan compras, ya que las comisiones otorgadas por los propietarios suelen ser considerables.

Los residentes perciben que la actividad de los cruceros genera beneficios económicos para la región aunque creen que sólo una pequeña parte de la comunidad se ve beneficiada. Los beneficios culturales y sociales también son percibidos como un impacto positivo, pero en menor grado que los beneficios económicos. Por otro lado, se reconoce que la industria de cruceros genera diferentes problemas, incluyendo congestión en el tráfico, saturación de algunos servicios de la ciudad e incremento en los precios de bienes y servicios. De todos modos, al valorar el impacto global de la industria, los residentes consideran que hay un balance positivo entre los beneficios y costos involucrados. Esta percepción positiva que los pobladores manifiestan con respecto a los impactos que la industria de cruceros produce en el destino da lugar a una actitud muy favorable con respecto al desarrollo de la actividad. Esto parece basarse en la percepción de que el desarrollo del turismo de cruceros creará oportunidades de empleo y será un factor dinamizador de la economía del destino. Por lo tanto, con respecto a la creación de futuro empleo, es fundamental que los actores de política local, responsables por la planificación y el desarrollo de la industria de cruceros, sean sensibles a las expectativas de la población, teniendo en cuenta que numerosos estudios indican que el empleo típico en el sector turismo es de carácter temporal, que las posiciones de mayor responsabilidad y mejores salarios en el sector son ocupadas por gente calificada y con experiencia; y que las posiciones de los empleos no calificados tienen salarios relativamente bajos. Esto implica que, en el corto plazo, se deberían implementar políticas de formación en el trabajo; y en el mediano y largo plazo, implementar políticas de formación de capital humano, apuntando a la creación de programas de alto nivel (pregrado y posgrado) para la formación de recursos para todo el sector turístico y más especialmente para el sector de los cruceros, dado que este tiene sus particularidades.

El análisis factorial identifica cinco factores críticos para el éxito de un turismo de cruceros basado en la comunidad. Estos factores son los siguientes: inclusión de la gente relacionada con el sector de los cruceros; percepción de acuerdo con las afirmaciones

acerca de los cambios en el estilo de vida de la ciudad; percepción de acuerdo con las afirmaciones acerca de los cambios en los sitios públicos; inclusión de la gente relacionada con el sector de los cruceros y un mayor nivel educativo; inclusión de la gente que vive en hogares pequeños y están de acuerdo con las afirmaciones favorables acerca del turismo. Estos factores muestran que una de las principales variables que discriminan a los residentes es la participación o no (de ellos o sus familiares) en el mercado de trabajo de la industria de cruceros. Los test Anova muestran que los entrevistados difieren significativamente en su nivel de acuerdo con respecto a algunos ítems del cuestionario (p -valor menor al 5%). El CART muestra que las variables que más discriminan al momento de segmentar la población son: «los cruceros generan un efecto negativo en el estilo de vida de la ciudad»; «tener un trabajo en el segmento de los cruceros»; y «encontrar pasajeros de cruceros es una experiencia valiosa». Adicionalmente, el análisis de clúster jerárquico demuestra, en forma robusta, la presencia de diferentes segmentos al interior de la comunidad local. Al identificar grupos coherentes de individuos con puntos de vista comunes respecto a la industria de cruceros que los distingue de otros grupos, el análisis de clústeres ofrece una metodología para dividir la población de residentes. Como es usual en otros estudios de actitudes y percepciones de residentes, algunas variables demográficas como el género y la edad, no son discriminatorios. Esto implica que los clústeres no tienen un perfil demográfico sino que la condición determinante en su definición es el nivel de participación en la industria de cruceros.

Los residentes de Cartagena se pueden clasificar en cuatro grupos de acuerdo a sus percepciones y actitudes hacia el desarrollo de la industria de cruceros en la ciudad. Estos cuatro segmentos de residentes están interconectados. La segmentación puede ayudar a explicar algunos de los resultados obtenidos para la población total, brindando las bases para una metodología centrada en la planificación y gestión de políticas de la actividad. Los cuatro clústeres son los siguientes: clúster 1 (*los opositores*), en oposición al turismo de cruceros; clúster 2 (*los neutrales*), sin una opinión clara acerca de la cuestión; clúster 3 (*los favorables al desarrollo*), que apoyan fuertemente el turismo de cruceros; clúster 4 (*los trabajadores del sector*), interesados en los beneficios económicos que la industria de cruceros brinda a la comunidad.

La presente investigación llena un vacío en la literatura relacionada con el estudio de las percepciones y actitudes de los residentes hacia el especial segmento del turismo de cruceros. Adicionalmente, dado que existen pocos trabajos que segmentan la población de residentes en sus respectivos clústeres, los resultados empíricos de este estudio pueden ser usados como una base teórica para explicar cómo las visiones de los pobladores difieren respecto al desarrollo del turismo de cruceros en su área de residencia. A pesar de que es difícil generalizar los resultados de este estudio a otros destinos de cruceros en el Caribe, el trabajo puede aportar a la comprensión de las complejidades de las opiniones de las poblaciones locales frente al desarrollo de proyectos de turismo de cruceros. Con este conocimiento los agentes locales, encargados de la planificación y desarrollo de proyectos de turismo de cruceros basados en la comunidad, deben estar preparados no sólo para entender estas complejidades sino también para designar estrategias de comunicación apropiadas dirigidas a los diferentes segmentos de la comunidad para incrementar en modo efectivo el apoyo que los residentes puede dar a un determinado proyecto. Este estudio

muestra algunas diferencias acerca de las percepciones y actitudes de los residentes hacia los impactos del turismo de cruceros y los del turismo de estadía, en particular con lo que se refiere a la llegada masiva a los atractivos del destino y los efectos de congestión en el tráfico y saturación de los espacios públicos típicos de las visitas masivas y concentradas en un periodo corto de tiempo de los tours de cruceristas. Para generalizar las conclusiones obtenidas en este estudio, futuras investigaciones podrían concentrarse en replicar y extender este trabajo a otros destinos de cruceros en la región Caribe. Esto podría ser útil para comparar y entender si los resultados del presente trabajo son robustos. Por otro lado, para un mejor entendimiento de los factores que influyen en las percepciones y actitudes de los residentes hacia el desarrollo del turismo de cruceros, próximas investigaciones se pueden orientar al estudio de las razones que dan lugar a diferentes actitudes y opiniones favorables o desfavorables con las estrategias de desarrollo.

BIBLIOGRAFÍA

- AGUILLÓ, E y ROSELLÓ, M. (2005): «Host Community Perceptions: A Cluster Analysis», *Annals of Tourism Research* 32 (4): 925–941.
- AKIS, S., PERISTIANIS, N., y WARNER, J. (1996): «Residents' attitudes to tourism development: the case of Cyprus», *Tourism Management* 17 (7): 481-94.
- ALLEN, L., HAFER, H., LONG, P., y PERDUE, R. (1993): «Rural residents' attitudes toward recreation and tourism development», *Journal of Travel Research* 31 (4): 27-33.
- AMUQUANDO, F.E. (2010): «Residents' perceptions of the environmental impacts of tourism in the Lake Bosomtwe Basin, Ghana», *Journal of Sustainable Tourism* [http://www.informaworld.com/smpp/title~db=all~content=t794297833~tab=issueslist~branch=18 - v1818](http://www.informaworld.com/smpp/title~db=all~content=t794297833~tab=issueslist~branch=18-v1818) (2): 223 – 238.
- ANDRIOTTIS, K. (2002): «Residents' satisfaction or dissatisfaction with public sector governance: The cretan case», *Tourism and Hospitality Research*, 4(1), 53–68.
- BASTIAS-PEREZ, P., y VAR, T. (1995): «Perceived Impacts of Tourism by Residents», *Annals of Tourism Research*, 22 (1): 208–10.
- BESCUIDES, A., LEE, M. Y P. MCCORMICK (2002): «Residents' perceptions of the cultural benefits of tourism», *Annals of Tourism Research* 29(8): 303-319.
- BREIMAN, L., FRIEDMAN, J., STONE, C.J. y OLSHEN, R.A. (1984). *Classification and Regression Trees*. Chapman and Hall.
- BRIDA, J.G., OSTI, L. y BARQUET, A. (2010a): «Segmenting resident perceptions towards tourism – a cluster Analysis with a Multinomial Logit Model of a Mountain Community», *International Journal of Tourism Research*, Wiley InterScience DOI 10.1002/jtr.778.
- BRIDA, J.G., SUCH, M.J., PARTE ESTEBAN, L. AND RISSO, W.A. (2010b): «The international hotel industry in Spain: its hierarchical structure», *Tourism Management* 31(1): 57-73.
- BUTLER, R. (1980): «The concept of a tourist area cycle of evolution: Implications for management of resources», *Canadian Geographer* 24 (1): 5-12.
- BUTLER, R. (2001): The Resort Cycle Two Decades On, en Faulker, B., Moscardo, G. y Laws, E (Eds), *Tourism in the 21st Century. Lessons from Experience*. John Wiley y Sons, Chichester, páginas 284-289.

- CALINSKI, R.B. y HARABASZ, J.A. (1974): «Dendrite method for cluster analysis». *Communications in Statistics - Theory and Methods* 3(1): 1-27.
- CAVUS, S., y TANRISEVDI, A. (2002): «Residents' Attitudes toward Tourism Development: A Case Study in Kusadasi, Turkey», *Tourism Analysis* 7 (3-4): 259-69.
- COSTA, A y BARRETTO, M. (2007): «Los cambios socioculturales y el turismo rural: el caso de una posada familiar», *Revista Pasos* 5 (1): 45-22.
- DEVINE, JON, GABE TODD y BELL, KATHLEEN P. (2009): «Community Scale and Resident Attitudes towards Tourism», *The Journal of Regional Analysis y Policy* 39 (1): 11-22
- DIEDRICH, A. y GARCÍA-BUADES. E. (2009): «Local perceptions of tourism as indicators of destination decline», *Tourism Management* 30 (4): 512-521.
- DOGAN, H.Z. (1989): «Forms of Adjustments: Sociocultural Impacts of Tourism», *Annals of Tourism Research* 16 (2): 216-136.
- DOXEY, G.V. (1975): «A causation theory of visitor-resident irritants, methodology, and research inferences», Sixth annual conference proceedings of the Travel Research Association, San Diego, CA: Travel and Tourism Research Association, páginas 195-198.
- DUANE, D., ALLEN, J., y COSENZA, R. (1988): «Segmenting local residents by their attitudes, interests, and opinions toward tourists», *Journal of Travel Research* 27 (2): 2-8.
- DUDA, R.O. y HART, P.E. (1973). *Pattern classification and scene analysis*. New York. Wiley,
- EL UNIVERSAL (2010): «Nos falta cultura turística». Accesible en la página <http://www.eluniversal.com.co/v2/cartagena/editorial/nos-falta-cultura-turistica>. Visitado el 15 de mayo de 2010.
- ERNOUL, L. (2009): «Residents' perception of tourist development and the environment: a study from Morocco», *International Journal of Sustainable Development* 16 (4): 228-233.
- ESCOFIER, B. y PAGES, J. (1988): *Analyses factorielles simples et multiples*. Paris Dunod,.
- FREDLINE, E. y FAULKNER, B. (2000): «Host community reactions: a cluster analysis», *Annals of Tourism Research* 27 (3): 763-84.
- GIRARD, T.C., y GARTNER, W.C. (1993): «Second Home Second View: Host Community Perceptions.», *Annals of Tourism Research* 20 (4): 685-700.
- GONZÁLEZ, M. y IGLESIAS, G. (2009): «Impactos del turismo sobre los procesos de cohesión social y las políticas mitigantes para el caso de Caibarién-Cuba», *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 18 (1): 53-68.
- GURSOY, D., CHI, C.G y DYER, P.K. (2009): «An Examination of Locals' Attitudes», *Annals of Tourism Research* 36 (4): 723-726.
- GURSOY, D., JUROWSKI, C. y UYSAL, M. (2002). «Resident attitudes: a structural modeling approach», *Annals of Tourism Research* 29 (1): 79-105.
- GURSOY, D. y RUTHERFORD, D. (2004): «Host Attitudes Toward Tourism: An Improved Structural Model», *Annals of Tourism Research* 31 (3): 495-516.

- HARRIL, R. (2004). «Residents' Attitudes Toward Tourism Development: a Literature Review with Implications for Tourism Planning», *Journal of Planning Literature*. 18 (3): 251-266.
- HARRILL, R., y T. D. POTTS. (2003): «Tourism Planning in Historic Districts: Attitudes toward Tourism Development in Charleston», *Journal of the American Planning Association* 69 (3): 233-44.
- HRITZ, N. y CECIL, A. (2008): «Investigating the Sustainability of Cruise Tourism: A Case Study of Key West», *Journal of Sustainable Tourism* 16 (2): 168 – 181.
- HUH, CH. y VOGT, CH. (2008): «Changes in Residents' Attitudes toward Tourism over Time: A Cohort Analytical Approach», *Journal of Travel Research* 46 (4): 446-455.
- JACKSON, M.S. y INBAKARAN, R.J. (2006): «Evaluating residents' attitudes and intentions to act towards tourism development in regional Victoria Australia», *International Journal of Tourism Research* 8(5): 355-366.
- JUROWSKI, C. y GURSOY, D. (2004), «Distance effects on residents' attitudes toward tourism», *Annals of Tourism Research*, 31 (2): 296-312.
- LEE, C-K., KANG, S.K., LONG, P. y REISINGER, Y. (2010): «Residents' perceptions of casino impacts: A comparative study», *Tourism Management* 31(1): 189-201.
- MANTERO, JG, BARBINI, B. y BERTONI, M. (1999): «Turistas y Residentes en Destinos de Sol y Playa», *Gestión Turística* 4: 7-25.
- MARTIN, B., MCGUIRE, F. y ALLEN, L. (1998): «Retirees' attitudes toward tourism: Implications for sustainable development», *Tourism Analysis* 3 (1): 43-51.
- MCCOOL, S.F., y MARTIN, S.R. (1994): «Community attachment and attitudes toward tourism development», *Journal of Travel Research* 32 (2): 29-34.
- MCGEHEE, N. G., y ANDERECK, K.L. (2004): «Factors Predicting Rural Residents' Support of Tourism», *Journal of Travel Research* 43 (2): 131-40.
- MONTEERRUBIO, J.C. (2008): «Residents' Perception of Tourism: A critical Theoretical and Methodological Review», *CIENCIA ergo sum* 15 (1): 35-44.
- MORA, M. (2002): «La teoría de las representaciones sociales de Serge Moscovici», *Athenea Digital* 2: 1-25.
- OVIDEO-GARCÍA, M.A, CASTELLANOS-VERDUGO, M. y MARTIN-RUIZ, D. (2008): «Gaining Residents' Support for Tourism and Planning», *International Journal of Tourism Research* 10 (1): 95-109.
- PEARCE, P., MOSCARDO, G., y ROSS, G. (1996): *Tourism Community Relationships*. Elsevier Science Ltd., Oxford.
- ROCA E, VILLARES M y ORTEGO, MI. (2009): «Assessing public perceptions on Beach quality according to Beach users' profile: A case study in the Costa Brava Spain», *Tourism Management*, 30(4): 598-607.
- ROYO VELA, M. y 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
- SAMUDIO, A. (2006): «Cartagena veintiún años después de ser declarada patrimonio mundial», *Memorias, Revista Digital de Historia y Arqueología del Caribe*, año 3, nº 6.
- SANCHO, A. (2006): «El turismo sostenible, un reto para la Comunidad Valenciana», Reútil.: La revista de la empresa y el medio ambiente de la Comunidad Valenciana 36: 4-7.

- SIMPSON, K., y BRETHERTON, P. (2009): «The Impact of Community Attachment on Host Society and Behaviours Towards Visitors», *Tourism and Hospitality Planning y Development* 6 (3): 235-246.
- SINKOVICS, R. y PENZ, E. (2009): «Social distance between residents and international tourists- Implications for international business», *International Business Review* 18 (5): 457-469.
- SMITH, M.D. y KRANNICH, R.S. (1998), «Tourism dependence and resident attitudes», *Annals of Tourism Research* 25 (4): 783-802.
- SNAITH, T. y HALEY, A. (1999): «Residents' opinions of tourism development in the historic city of York, England», *Tourism Management* 20 (5): 595-603.
- TOMLJENOVIC, R., y B. FAULKNER. (2000): «Tourism and Older Residents in a Sunbelt Resort», *Annals of Tourism Research* 27 (1): 93-114.
- UPCHURCH R. y TEIVANE U. (2000): «Resident perceptions of tourism development in Riga- Lativa», *Tourism Management* 21(5): 499-507.
- VARGAS, A., PLAZA, M.A y PORRAS, N. (2009): «Understanding Residents' Attitudes toward the Development of Industrial Tourism in a Former Mining Community», *Journal of Travel Research* 47 (3): 373-387.
- WILLIAMS J. y LAWSON R. (2001): «Community issues and resident opinions of tourism», *Annals of Tourism Research* 28(2): 269-290.
- WOOSNAM, K.M, NORMAN, W. y YING, T. (2009): «Exploring the Theoretical Framework of Emotional Solidarity between Residents and Tourists», *Journal of Travel Research* 48 (2): 245-258.

