

A lo largo de los años sesenta y setenta, las estrategias de desarrollo se enfocaban en la explotación de los sectores productores de materias primas (Bote, 1994). Actualmente, el turismo se ha consolidado como un sector económico capaz de impulsar el desarrollo de muchas regiones del mundo y, de acuerdo con Picomell (2015), de todos los impactos generados a partir del desarrollo de las actividades turísticas, el que ha captado una mayor atención de la comunidad científica, ha sido el impacto económico debido a que, al cuantificarlo, en comparación con relación a las variables sociales y culturales, resulta más fácil medirlo. De igual forma, la tendencia en el desarrollo del turismo ha develado que las actividades turísticas suelen realizarse en la periferia, estimulando la actividad económica de los países que se encuentran distantes del centro o de regiones alejadas. Sin embargo, las zonas que no son tenidas en cuenta representan una base para el desarrollo turístico, toda vez que demuestran el potencial que tienen para crear puestos de trabajos (Picomell, 2005; Christaller, 1964; Selke, 1936). La importancia del turismo para México se evidencia en el impacto económico que este genera. De acuerdo con la información del Sistema Nacional de Información Estadística del Sector Turismo de México (2017), en adelante DATATUR, este sector participa del 8.7% del Producto Interno Bruto y genera alrededor de 2,322.2 empleos directos e indirectos.

En ese sentido, el constante crecimiento y desarrollo del turismo ha promovido la diversificación de los productos y servicios que ofrece, y se ha convertido en el sector de mayor resistencia en todo el mundo. A nivel mundial, su desarrollo se ciñe por la creciente oferta de nuevos destinos turísticos, y esta dinámica lo ha posicionado como eje de progreso socioeconómico para muchas regiones, (Moreno; Ziritt y Silva 2019). A nivel mundial, su desarrollo se ciñe por la creciente oferta de nuevos destinos turísticos, y esta dinámica lo ha posicionado como eje de progreso socioeconómico para muchas regiones. Los negocios y las actividades en torno al turismo han crecido tanto que igualan las operaciones relacionadas

con el petróleo, los productos alimenticios y automovilísticos. Por ende, juega un papel importante en el comercio internacional, debido a que representa en muchos casos, no solo la más importante, sino la única fuente de ingresos para los países en desarrollo (World Tourism Organization, [UNWTON], s.f.). En 2016, el turismo internacional experimentó un crecimiento aproximado del 4%, lo que representó 1,235 millones de turistas viajando por todo el mundo y en relación con el año anterior, el crecimiento fue de 46 millones de turistas. Este sector aporta el 10% al Producto Interno Bruto, genera US\$1,5 billones por concepto de exportaciones, representa el 7% de las exportaciones mundiales y el 30% de las exportaciones de servicios. Asimismo, genera uno de cada diez empleos (UNWTON, 2017).

Con relación al turismo de cruceros, sus inicios se remontan a los años sesenta en los cuales se da el declive de la de industria de barcos transoceánicos y el inicio de los viajes vía aérea entre Estados Unidos y Europa. En 1970 y 1980 se presentó un paulatino crecimiento, se pasó de un millón de pasajeros en 1970 a 1,4 millones de pasajeros en 1980. En 1990, ya eran cerca de 3,8 millones de pasajeros viajando por cruceros y para ese mismo año la industria de cruceros llegó hasta Europa, Asia y Oceanía, y tuvo una recepción y crecimiento (Brida, Zapata & Giraldo, 2010). Sin embargo, la vía aérea como medio de transporte utilizado por los turistas sigue siendo la abanderada con una demanda del 54%. Por su parte, el 46% restante prefiere hacerlo: en un 39%, por medio de carreteras; 2% en ferrocarriles y 5% a través de transportes acuáticos (UNWTO, 2016a). La industria de cruceros durante el 2016 movilizó 24,2 millones de pasajeros y los destinos asentados en el Caribe fueron las bases del éxito de la industria de cruceros, aunque mostraron una leve disminución en la cuota de mercado, al pasar de 35.5% en 2015 a 33.7% en 2016 (Florida-Caribbean Cruise Association [FCCA], 2017a).

La industria de cruceros, desde los años ochenta, ha denotado un crecimiento continuo en el número de pasajeros anuales y, desde los años noventa, se han contabilizado más de 200 millones de turistas de crucero navegando por todo el mundo, a través de las diferentes líneas navieras. Esta creciente industria ha demostrado cómo la capacidad de innovación en términos de gestión y organización, reducción de costos y mejoras en la prestación del servicio, se traduce en la adición de más turistas y la fidelización de los existentes. Además, la incorporación de innovaciones

y mejoras en el sistema han promovido que esta industria mantenga altos índice de crecimiento, sin denotar signos de fatiga o desaceleración. Según DATATUR (2017), durante 2017, arribaron 2,545 cruceros a México y llegaron en ellos más de siete millones de pasajeros a todo el país. Lo anterior da indicios de una industria creciente e importante para la nación.

Para el caso de México, Cozumel está entre los destinos del Caribe preferidos por los cruceristas, y gracias a la cercanía con Estados Unidos y el clima durante los meses del invierno, se ha acrecentado el flujo de turistas hacia esa región. Cerca del 71% de los pasajeros son provenientes de Estados Unidos, el 12% de Canadá, el 6% del Reino Unido y el 5% de Alemania (Business Research & Economic Advisors [BREA], 2015a). Los destinos asentados en el occidente del Caribe representaron el 21% del total de las llegadas de turistas y totalizaron 7,8 millones de personas entre pasajeros y tripulación. De los anteriores, siete millones de cruceristas arribaron a un destino mexicano, es decir, el 18% de todas las llegadas entre 35 destinos turísticos.

Es a partir de ese contexto, que surge la necesidad de investigar el turismo de crucero en Baja California Sur, por ser un sector en crecimiento en turismo de cruceros, pero poco analizado en términos de satisfacción y perfil del turista. Para ello, es preciso que las organizaciones ofrezcan bienes y servicios diseñados para satisfacer a un determinado segmento del mercado y, partir de ahí, conozcan las características del consumidor final, en tanto este tiende a escoger entre un bien y servicio en función de sus gustos y preferencias, y de los medios que tiene a su disposición (Cuadrado et al, 2006).

Ahora bien, en México, las actividades turísticas son las que más generan ingresos de divisas y empleos, lo cual contribuye al crecimiento y desarrollo económico. Sin embargo, no abundan los estudios sobre el impacto del turismo internacional en el Producto Interno Bruto y tampoco se ha profundizado en términos explicativos a nivel de las entidades federativas, el impacto del turismo, las políticas de desarrollo y las industrias que conforman el sector (Cruz, Juárez, Cruz, & Urciaga, 2015); y mucho menos en términos de perfil y satisfacción del turista, actor fundamental de esta variedad turística. Aun así, por segundo año consecutivo, México se ha ubicado en la novena posición entre los diez destinos turísticos a nivel mundial (UNWTO, 2016a). En 2015, recibió un total de 32,1 millones de

turistas, lo cual representó un crecimiento de 9.4% en relación con el 2014, año en el cual recibió 29, 8 millones de visitantes.

Como se puede apreciar, el turismo es capaz de transformar la estructura económica de una región y de acuerdo con Rodríguez (2012), en Baja California Sur se pasó de una estructura económica basada en el sector primario a una enfocada en el terciario, en donde el turismo no solo ha predominado, sino que ha influido en cómo está distribuido y estructurado el empleo, el ingreso y la relevancia de las diferentes localidades. Aunque el Estado de Baja California Sur ha encontrado en el turismo un conducto para su crecimiento y desarrollo, aún no se reconoce la importancia de las actividades turísticas, no existe una eficiente planeación y gestión que se conciba con propósitos de reorientar, evaluar y diversificar los recursos con los que cuenta la entidad. Por su parte, Los Cabos, antes de ser el destino premium del pacífico mexicano, es un municipio paradisiaco de Baja California Sur, en donde las actividades económicas están relacionadas con el sector turístico.

A pesar de la relevancia que tiene el destino turístico de Los Cabos para México y su posicionamiento a nivel mundial, la literatura sobre la industria de cruceros y sus diferentes aristas es escasa, sobre todo desde el tipo de estudio explicativo del objeto de estudio. De la revisión bibliográfica se develó que los estudios han sido enfocados en el sector turismo, pero que sus mayores aportes han estado centrados en los estudios diagnósticos y descriptivos, en los cuales el turismo de cruceros ha quedado rezagado.

Si bien, en los últimos años se ha percibido un progresivo crecimiento del turismo de cruceros, no se ha despertado el interés en la academia e instituciones estatales por investigar a fondo este fenómeno. En ese sentido, los actores fundamentales que conforman el municipio de Los Cabos, deben darle importancia al incremento de la llegada de turistas a través de cruceros teniendo en cuenta que, por un lado, el auge de esta industria está relacionada con todas las actividades turísticas y hace parte del efecto integrador del sector como un todo y, por otro lado, es una industria que está creciendo y tomando fuerza en esta parte de la región.

Es evidente el enorme flujo económico que la industria de cruceros genera, pero este no corresponde al conocimiento que se tiene sobre la industria. Se desconocen aspectos relacionados con el entorno de desarrollo de las actividades y el comportamiento del crucerista. Hay que considerar

que, una de las principales razones que el turista tiene para escoger entre una oferta determinada de cruceros son los puertos. De acuerdo con eso, es importante que los gestores turísticos se interesen por incentivar investigaciones enfocadas en estudiar el comportamiento de los cruceristas (Henthorne, 2000; Brida et al, 2010) y no limitarse a estudios dirigidos a la experiencia del turista en relación con el viaje y los servicios a bordo del crucero.

A partir de las necesidades y realidades expuestas en los párrafos precedentes, se desprenden algunas interrogantes que pueden orientar todo este esfuerzo investigativo, con la posibilidad de abrir el debate en torno al turismo de cruceros, entre las cuales están: ¿Cómo ha sido la dinámica, las cifras y las estadísticas del turismo internacional y la industria de cruceros en los últimos cinco años? ¿Qué papel juega el turismo de crucero como parte de un desarrollo local? ¿Cuáles son las características del turista de cruceros que visita Cabo San Lucas? ¿Cómo caracterizar las preferencias del turista de crucero? ¿Cómo desde la gestión pública, el Estado y los operadores turísticos asumen este segmento del turismo? ¿Cómo entender la satisfacción del turista de cruceros que visita Cabo San Lucas? Todas estas interrogantes buscan más que respuestas, poner en discusión las distintas perspectivas para comprender la dimensión sobre las cuales cada una de ellas opera; las respuestas no son unilaterales ni unidimensionales, todo lo contrario, la complejidad por la gran variedad de factores presentes, hacen establecer nuevas formas de abordaje para entenderlas y explicarlas; y esto sólo es posible cuando se generan oportunidades de discusión a nivel científico, pues realmente es ahí donde el aporte del nuevo conocimiento tiene una validez sólida.

De ahí se deriva la importancia de estudiar el comportamiento del crucerista, ya que las investigaciones sobre la industria de cruceros coinciden en que cuando un turista visita un nuevo destino genera una serie de experiencias que quedan en la “retina”, y esto influye en la probabilidad de volver al destino (Brida et al, 2010). Es necesario conocer las características del turista y su consumo, con el objeto de identificar los productos y servicios que mejor satisfacen sus gustos y preferencias durante su corta estancia (Anaya & Palafox, 2015). El desconocimiento de las características, los gustos y las preferencias del turista de cruceros

influyen en la administración pública y privada, así como en los esfuerzos por propiciar una eficiente gestión de relaciones con los turistas.

Así mismo, y en consonancia con lo anterior, esta investigación se justifica a partir de la necesidad expresa de la Administradora Portuaria Integral de Cabo San Lucas, por conocer cómo es la industria de cruceros en el mundo, en México y en el municipio de Los Cabos. De igual forma, se busca develar la dinámica, el comportamiento y las principales cifras estadísticas de la misma, a fin de ahondar en el estudio de los turistas de cruceros, y generar una serie de datos que ayude al Comité de Cruceros, a los diferentes actores y partes interesadas del sector y a la industria de cruceros a formular estrategias pertinentes y diferenciadoras que promuevan la diversificación y la competitividad del destino.

Desde el problema del conocimiento, si bien son numerosos los estudios relacionados con la competitividad y satisfacción del consumidor de la industria de cruceros, aún no se ha ahondado en profundidad en este tipo de estudios en el municipio de los Cabos. Es así que, desde el área de las Ciencias Sociales, pero en especial desde las Ciencias Económicas y Administrativas, se justifica la importancia y pertinencia de la presente investigación que en definitiva contribuye a la generación de nueva y actualizada literatura y discusiones sobre esta temática. Para la discusión en educación superior, esta investigación representa un producto que impacta sobre el papel que juegan las universidades en la transformación de la realidad desde los procesos científicos e investigativos; pues aún se está en deuda con la producción de conocimiento en el campo del turismo de crucero sobre todo desde la perspectiva del turista como actor social que aporta de manera significativa a la cadena de valor de ese proceso. Por lo anterior, esta investigación no solo nutre la colección científica de la universidad de Baja California Sur, sino que es un sustento palpable de los procesos científicos que desde sus programas académicos de alta calidad se imparten, sobre todo en el programa de turismo.

Desde una perspectiva histórica, este estudio permitió la revisión de literatura de todo tipo: documentos formales de política de turismo, antecedentes de investigaciones, libros disciplinares, artículos científicos, entre otros; que favorecieron la discusión para construir análisis, contrastaciones, comparaciones y explicaciones del fenómeno estudiado que dan cuenta del perfil y la satisfacción de los turistas de cruceros, por

cuanto existen condiciones socioeconómicas que los diferencian del resto de los tipos de turistas. En ese sentido, en esta investigación los esfuerzos estuvieron dirigidos fundamentalmente hacia el análisis del perfil y la satisfacción del turista de cruceros que visita Cabo San Lucas en Baja California Sur, México durante el período 2010 – 2017. Para lograr este objetivo, se propusieron las siguientes líneas de acción:

1. Examinar la dinámica del turismo internacional y la industria de cruceros en el mundo, en México y en Los Cabos.
2. Analizar las características de los turistas de cruceros que visitan Cabo San Lucas.
3. Analizar la satisfacción del turista de cruceros que visita Cabo San Lucas.

Todo el conocimiento generado en esta investigación, así como las explicaciones y análisis que se construyeron, buscaron responder fundamentalmente a las hipótesis o premisas que fueron producto tanto del conocimiento empírico como del teórico, que se develaron en el proceso de elaboración. Éstas representan una forma metodológica y gnoseológica de ir hilvanando el tejido discursivo y argumentativo del objeto de investigación y de manera determinante deben ir respondiendo a los grandes propósitos declarados que buscan un fin específico, que no es más que analizar de forma integral el fenómeno.

Teniendo en cuenta lo anterior, se manejan unas premisas o hipótesis que sirven de norte durante todo el recorrido investigativo y se establecieron con el propósito de generar un análisis comparativo, para lo cual, por un lado, se tomó el estudio realizado por Lastre y Cruz (2016) en el destino turístico de Cabo San Lucas con el fin de enunciar lo siguiente: dado que es el mismo destino, existe similitud entre el perfil del turista de crucero estudiado en 2016 por Lastre y Cruz y el perfil determinado con esta investigación. Por otro lado, se declaró una segunda hipótesis con el objeto de determinar si existía una correlación entre los atributos del destino y la experiencia del visitante en general. Esa hipótesis es la siguiente: existe una correlación moderada o fuerte entre los atributos del destino y la experiencia de viaje, la recomendación del destino, volver a visitar el destino y el nivel de satisfacción del turista.

Para lograr dar cumplimiento al objetivo de analizar el perfil y la satisfacción del turista de cruceros que visita el Puerto de Cabo San Lucas en Baja California Sur, México; se propuso una apuesta metodológica para el abordaje de la temática, objeto y unidad de estudio. En ese sentido, la organización de la investigación, se visualizó como un proceso sistemático, estructurado y desfragmentado en seis etapas (véase el Apéndice A. Etapas de desarrollo de la investigación).

**Etapa I.** En esta etapa se estructuró la investigación, es decir, comprendió la definición del problema, el establecimiento de los objetivos, la justificación del estudio, el mapeo teórico tentativo y la propuesta metodológica para abordar el problema.

**Etapa II.** A partir de la revisión bibliográfica realizada, esta etapa se dividió en las siguientes dos fases.

- De acuerdo con el esbozo teórico propuesto se profundizó en el marco teórico, lo que implicó disertar y discutir en torno a las diferentes acepciones teóricas, con el objeto de definir y entender las variables de estudio.
- Teniendo en cuenta los antecedentes y estudios anteriores, se ahondó en la presente metodología, a fin de establecer los métodos y las técnicas más apropiados para la consecución de los objetivos investigativos.

**Etapa III.** Con la puesta en marcha de esta etapa, se dio cumplimiento al primer objetivo de la investigación: Describir la dinámica del turismo internacional y la industria de cruceros en el mundo, en México y en Los Cabos. Para eso, se recopiló y analizó información de diferentes fuentes secundarias, la información recopilada comprendió el periodo de tiempo 2010 – 2017.

**Etapa IV.** Proceso de recopilación de la información; esta fue posible por medio de las siguientes cinco etapas:

- Diseño de instrumento: Considerando las necesidades de información, el sustento teórico y los estudios anteriores, se diseñó un instrumento de recopilación de la información.



- Validación de instrumento: Como técnica para validar el instrumento se determinó hacer una validación de contenido por medio del Método de Consenso Grupal.
- Prueba piloto: Se aplicó una prueba piloto del instrumento para determinar si era entendible por la unidad muestral y si cumplía con el propósito establecido.
- Aplicación de instrumento: se llevó a cabo durante los períodos de llegada masiva de cruceros al destino turístico de Cabo San Lucas. Los turistas de cruceros fueron intervenidos siempre y cuando cumplieran con los criterios de selección.
- Depuración y fiabilidad del instrumento: Con base en la información obtenida con la prueba piloto, se revisó el instrumento y se ajustó teniendo en cuenta las falencias detectadas. Por otro lado, se evaluó su fiabilidad por medio del Alfa de Cronbach y el coeficiente de Spearman-Brown.
- Aplicación definitiva: Una vez ajustado el instrumento y comprobada su fiabilidad, se procedió a aplicar la versión definitiva del mismo.

**Etapa V.** La información recopilada por medio del instrumento se sistematizó en un programa de procesamiento de datos y analizó de acuerdo con lo establecido por el análisis estadístico correspondiente.

- Definición del perfil: Para definir el perfil del turista, los datos recopilados fueron analizados teniendo en cuenta el análisis descriptivo, análisis comparativo y análisis multivariante de clúster.
- Análisis de la satisfacción del turista: Para analizar la satisfacción del turista, los datos recopilados fueron analizados teniendo el análisis descriptivo, análisis comparativo y análisis multivariante correlacional.

**Etapa VI.** En esta etapa se realizó el informe final de investigación y la redacción de este libro como parte fundamental de los productos derivados del proceso investigativo.

Siguiendo con esta perspectiva metodológica, el diseño investigativo se propuso un plan sistemático para recopilar la información y estudiar

a profundidad la unidad de análisis. Por eso, el marco teórico sienta las bases para centrarse en el estudio del comportamiento, es decir, en el perfil y la satisfacción del turista de cruceros que visita el puerto de Cabo San Lucas. A partir de la premisa anterior, la presente investigación fue de carácter analítica – descriptiva, y con ello se buscó recoger información de tipo cuantitativa y cualitativa necesaria para definir el perfil y medir la satisfacción del turista de cruceros.

De acuerdo con el tipo de investigación, los estudios analíticos buscan estudiar un objeto descomponiéndolo en diferentes partes, para así observarlas y examinarlas separadamente (Bunge citado por Garza, 2009). Los estudios de carácter descriptivo solo se enfocan en especificar las características y los rasgos más relevantes del fenómeno en estudio, de igual forma, describen las tendencias de una muestra o población (Hernández, Fernández & Baptista, 2006). Con respecto al ámbito espacial del presente estudio, este recayó en la ciudad de Cabo San Lucas en el estado de Baja California Sur, en México. Con respecto al ámbito temporal en el cual se analizó el comportamiento del turismo internacional y la industria de cruceros, este abarcó el periodo 2010 – 2018.

El análisis del turista de cruceros implicó estudiar cada una de sus características, su percepción y satisfacción con relación al destino turístico de Cabo San Lucas. De acuerdo con los datos de DATATUR (2017), al destino turístico de Cabo San Lucas arribaron 383,381 turistas durante 2016 y a partir de ahí se calculó la muestra representativa y probabilística de turistas de cruceros que se iban a intervenir, cuyo resultado fue  $N=587$ . Esta se obtuvo con base en la técnica de muestreo aleatorio simple (véase el Apéndice B. Cálculo de la muestra).

Para llevar a cabo la recolección de la información fue necesario recurrir a diferentes técnicas e instrumentos, en concordancia con la organización y diseño de la investigación. Para recopilar la información se construyó un cuestionario estructurado, el cual inicialmente estaba compuesto por 23 preguntas y se le dio el nombre de Cuestionario de Perfil y Satisfacción del Turista de Cruceros 2017 – 2018 codificado como: CPSTC17-18. Las preguntas se formularon con el objetivo de evaluar las variables de caracterización: perfil socio-demográfico, preferencia de viaje, preferencia por el destino, gasto y satisfacción. Teniendo en cuenta la

naturaleza de la unidad muestral, el cuestionario fue traducido y aplicado en el idioma inglés (véase el Apéndice C. Instrumento).

Es importante dejar claro que antes de aplicar la prueba piloto del instrumento, se realizó una validación de contenido del mismo, a través del Método de Consenso Grupal, en el cual se somete el instrumento al juicio de expertos previamente elegidos y se busca estimar la pertinencia y otros aspectos relacionados con los ítems que evalúa el cuestionario (Corral, 2009). Con la aplicación de la prueba piloto, 87 cuestionarios, se detectaron algunas falencias en la redacción de las preguntas. Algunas preguntas se reformularon y se tomó la decisión de omitir tres preguntas porque no estaban siendo respondidas por las personas y no cumplían con el objetivo para el cual fueron formuladas. Además, se hizo un análisis de fiabilidad con la técnica de Alfa de Cronbach, para evaluar la homogeneidad de las preguntas y, con el coeficiente de Spearman-Brown, para medir la correlación entre las dos mitades del cuestionario, aun así, el coeficiente de Spearman-Brown puede interpretarse como un coeficiente de consistencia interna. De acuerdo con el análisis efectuado, se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.896 y un coeficiente Spearman-Brown de 0.855 y, por ende, el instrumento tuvo una confiabilidad y consistencia interna muy buena.

En cuanto a los cuestionarios, estos fueron codificados, sistematizados y analizados a través del Paquete Estadístico para Ciencias Sociales, mejor conocido como IBM SPSS® en su versión 23, el cual es un programa estadístico usado en este campo del conocimiento para realizar investigación de mercado. El procesamiento de los datos, a través del mencionado programa, permitió realizar un completo análisis, como la aplicación de métodos estadísticos multivariante.

Esta investigación se estructuró en cinco capítulos y una conclusión a modo de reflexión. En el primer capítulo, se precisan los antecedentes y la disertación del acervo teórico-conceptual que cimienta la investigación sobre el objeto investigado que sirvió de soporte para el análisis crítico reflexivo a fin de identificar cómo abordar el problema y reconocer qué métodos utilizar. Se resalta que las reflexiones expuestas son un acercamiento analítico y crítico emanado de las diferentes acepciones de los autores referenciados y contrastados para entender el turismo de crucero a partir

de la teoría del consumidor y de ahí poder develar el perfil y la satisfacción del turista.

Cumpliendo con los objetivos de la investigación, en el segundo capítulo se ahonda en el turismo internacional, en el cual se realiza un recorrido desde el 2010 hasta el 2018. En este se aborda la industria de cruceros desde el ámbito de América, México y se puntualiza en Cabo San Lucas.

El tercer capítulo tiene como propósito analizar los datos recopilados a través de la aplicación del cuestionario, para luego aplicar las técnicas de análisis estadístico multivariante. En este apartado, se lleva a cabo el análisis exploratorio de los datos y el análisis de los datos ausentes.

En el cuarto capítulo, se establece el perfil del turista de cruceros, se discuten los resultados, se compara el perfil obtenido con los perfiles definidos en estudios anteriores, a nivel internacional y nacional, y se presenta una clasificación del perfil del turista a partir del análisis estadístico multivariante de clúster.

En el quinto capítulo, se analiza la satisfacción del turista de cruceros, lo cual abarca un análisis descriptivo de los datos, el análisis comparativo de los mismos con otros estudios realizados anteriormente, y el análisis de los factores que influyen en la satisfacción del turista. Por último, se presentan las conclusiones a modo de reflexión y las recomendaciones emanadas a partir del ejercicio investigativo. Entre los resultados obtenidos se evidencia que más del 50% de los turistas visitan el destino de los Cabos por razones de descanso, sin embargo, el porcentaje de satisfacción alcanzado por éstos es realmente considerable pasando el 90%. Este dato permite valorar la satisfacción como una dimensión de la calidad de vida, por lo que valdría la pena en próximas investigaciones dar cuenta si ellas tienen punto de encuentro en el sector turístico por cuanto los estudios siguen privilegiando lo económico, pero alejado del bien – estar. Como parte de las reflexiones, es de anotar que las estrategias o acciones que se establezcan deben propender por aumentar el desarrollo de un turismo con características que privilegien la sostenibilidad del sector y en el cual el centro sea la interrelación del turista con su calidad de vida sostenida a partir de la experiencia vivida y su satisfacción plena.