



Certificaciones y percepción comunitaria, hacia un turismo responsable en Cozumel a través de la comunicación constitutiva

Certifications and community perception, towards responsible tourism in Cozumel through constitutive communication

Víctor Manuel Benavides García

Maestro en Gestión Sustentable del Turismo. Profesor de la Universidad del Caribe y personal administrativo de la Universidad Anáhuac Cancún, México.

ORCID <https://orcid.org/0009-0003-9236-7773>.

María de Jesús Moo Canul*

Doctora en Investigación de la comunicación. Profesora-investigadora de carrera. Universidad Autónoma de Estado de Quintana Roo. ORCID <https://orcid.org/0000-0003-1849-163X>.

Romano Gino Segrado Pavón

Doctor en Ciencias Ambientales. Profesor-investigador de carrera. Jefe del departamento de Ciencias empresariales y Sostenibilidad. Universidad Autónoma del Estado de Quintana Roo. ORCID <https://orcid.org/0000-0002-9923-4944>

Carlos Alonso Estrella Carrillo

Doctor en Sustentabilidad para el Desarrollo. Profesor. Universidad Autónoma de Estado de Quintana Roo. ORCID <https://orcid.org/0000-0001-7317-5205>

Información del artículo

Recibido:
25/06/2024

Aceptado:
22/10/2024

Publicado:
12/03/2025

*Autor de correspondencia

uqroocz@gmail.com

Páginas:

161 – 178

<http://rperiplo.uaemex.mx/>

DOI <https://doi.org/10.36677/elperiplo.v0i48.24204>

Resumen

Este artículo aborda la percepción de la comunidad de Cozumel sobre certificaciones turísticas en hoteles locales, evaluando su contribución al desarrollo sostenible. Destaca el crecimiento del turismo global y sus impactos ambientales y sociales, promoviendo prácticas sostenibles como respuesta. Por lo anterior, el artículo explora si estas certificaciones benefician al turismo responsable en Cozumel, mediante la evaluación de la percepción comunitaria. La metodología empleó cuestionarios cuantitativos aplicados a 387 residentes y procesamiento a través de ANOVAs y Sistema de Ecuaciones Estructurales con PLS, revelando que la comunidad percibe positivamente las certificaciones sostenibles, aunque con reservas sobre su efecto a largo plazo. Los hallazgos indican que los hoteles certificados contribuyen en la confianza y seguridad percibida, pero sugieren también que deben mejorar la comunicación constitutiva sobre sus prácticas sostenibles para fortalecer la relación con la comunidad. La conclusión subraya la necesidad de investigaciones futuras para profundizar en la opinión de los locales y eficientar la integración de estándares ambientales y sociales en las certificaciones turísticas. Este estudio contribuye al entendimiento de cómo las prácticas de certificación pueden influir en la perspectiva comunitaria, pero requiere mayor integración de estándares ambientales y sociales para maximizar su impacto hacia un turismo responsable.

Palabras clave:

Percepción de stakeholders, Comunicación organizacional, eco-certificaciones, Desarrollo sustentable.

Abstract

The aim of this article is about the community perception in Cozumel regarding tourism certifications in local hotels, assessing their contribution to sustainable development. It highlights the global growth of tourism and its environmental and social impacts, advocating for sustainable practices as a response. Accordingly, the objective is to explore whether these certifications truly benefit responsible tourism in Cozumel by evaluating community perception. The methodology employed quantitative questionnaires applied to 387 residents and processing through ANOVAs and Structural Equation Systems with PLS, revealing that the community perceives sustainable certifications positively, albeit with reservations about their long-term impact on quality of life. Findings indicate that certified hotels contribute to perceived trust and safety, yet also suggest that they need to improve constitutive communication regarding their sustainable practices to strengthen the relationship with the community. The conclusion emphasizes the necessity for future research to delve deeper into local opinion and to make more efficient the integration of environmental and social standards in tourism certifications. This study contributes to understanding how certification practices can influence community perspective, although greater integration of environmental and social standards is required to maximize their impact towards responsible tourism in Cozumel.

Keywords:

Stakeholder perceptions, Organizational Communication, Eco-certifications, Sustainable development.

Introducción

El turismo ha sido vital para el crecimiento económico global, sin embargo, el desarrollo turístico masivo ha acarreado problemas ambientales y sociales significativos, como la pérdida de ecosistemas y el desplazamiento de comunidades locales (Martín, 2006).

En su transformación como industria turística, por su naturaleza innovadora y competitiva, ha adoptado prácticas llamadas sostenibles impulsadas por la conciencia creciente (López y Vargas, 2014). Las certificaciones ambientales y otras iniciativas han promovido la ecoeficiencia y la innovación sostenible, desempeñando un papel crucial en este avance.

Las certificaciones en turismo sostenible se han popularizado como herramientas voluntarias que elevan los estándares de calidad y regulación en la industria turística (Bien, 2007). Sin embargo, la integración efectiva de criterios ambientales y sociales, más que económicos sigue siendo un desafío, con algunos cuestionamientos sobre su verdadero impacto en las comunidades locales (Enciso et al., 2020).

Quintana Roo, México aporta considerablemente al Producto Interno Bruto (PIB) turístico nacional, pero enfrenta desafíos importantes en términos de sostenibilidad (López y Vargas, 2014). Particularmente, Cozumel, conocido como un destino turístico de cruceros en el Caribe, alberga también una significativa infraestructura hotelera que sostiene económicamente a muchas familias locales (Secretaría de Turismo de Quintana Roo, 2021). Aunque los cruceros aportan un gran número de visitantes, son los turistas pernoctantes, quienes generan mayores ingresos para la economía local.

En ese sentido, este estudio busca entender la percepción de la comunidad cozumeleña hacia las certificaciones turísticas de los hoteles locales, explorando si estas iniciativas realmente contribuyen al turismo responsable de la isla a través de la comunicación constitutiva. Este enfoque proporciona un marco para comprender cómo las prácticas de certificación influyen en la percepción comunitaria y, potencialmente, en el apoyo local a la industria turística en Cozumel.

Revisión de literatura

De acuerdo con Honey y Rome (2001), las certificaciones en el ámbito del turismo pueden agruparse en dos enfoques principales: aquellos que se basan en sistemas de gestión ambiental centrados en el proceso y aquellos que se apoyan en criterios externos enfocados en el rendimiento. Aunque esta diferenciación entre proceso y rendimiento es significativa, los programas de certificación pueden ser analizados desde una perspectiva más amplia. Una de las clasificaciones más citadas en la literatura es la desarrollada por Honey y Rome (2001), utilizada también por varios investigadores (Chilufya et al., 2019; Margaryan y Stensland, 2017). Esta clasificación identifica tres categorías principales de certificaciones turísticas: turismo de masas, turismo sostenible y ecoturismo.

El turismo de masas se refiere a actividades turísticas que involucran grandes volúmenes de visitantes y generalmente tienen un mayor impacto ambiental y social. El turismo sostenible busca minimizar estos impactos y promover prácticas que benefician tanto al medio ambiente como a las comunidades

locales. Finalmente, la certificación de ecoturismo se enfoca en actividades turísticas que fomentan la conservación de los ecosistemas naturales y la educación ambiental, promoviendo una interacción respetuosa y sostenible con la naturaleza (Chilufya et al., 2019; Margaryan y Stensland, 2017).

Las certificaciones diseñadas para el turismo de masas están orientadas hacia empresas que operan en el mercado turístico convencional. Estas certificaciones se fundamentan en la implementación de sistemas de gestión ambiental específicos para cada empresa. En el contexto de los hoteles, estos programas no solo aseguran que se cumpla con la normativa vigente, sino que también establecen metas de mejora continua y promueven prácticas ejemplares que superan los requisitos legales (Mzembe et al., 2020).

Con estas certificaciones en este segmento, buscan reflejar que se armonizan las operaciones del turismo de masas con principios de sostenibilidad, incentivando a las empresas a adoptar medidas que reduzcan su impacto ambiental. Al establecer objetivos claros y reconocer las prácticas sobresalientes, buscan reflejar que se fomenta una cultura de responsabilidad ambiental que influya positivamente en toda la industria.

Por otro lado, las certificaciones orientadas hacia la sostenibilidad son herramientas destinadas a elevar la calidad de la industria turística local, aumentar la competitividad de los destinos y mitigar los impactos ambientales derivados del desarrollo turístico (Gkoumas, 2019). Aunque el paradigma tradicional de la sostenibilidad abarca tres pilares fundamentales del desarrollo –económico, social y ambiental–, la mayoría de las certificaciones creadas recientemente se concentran principalmente en abordar y resolver los problemas ambientales, mientras que descuidan los otros ejes (Molina-Murillo, 2019).

Con este tipo de certificaciones enfocadas a promover la sostenibilidad, no solo procuran reducir el impacto ambiental del turismo, sino también promover prácticas que benefician a las comunidades locales y mejoren las condiciones socioeconómicas en los destinos turísticos. Sin embargo, existe una necesidad urgente de equilibrar estos esfuerzos para asegurar un desarrollo holístico.

Profundizando en la clasificación de las certificaciones turísticas sostenibles se incluyen las ecoetiquetas, ya que juegan un papel crucial al promover prácticas turísticas responsables alineadas con estándares ambientales rigurosos. Además de certificar el cumplimiento de normativas ecológicas, estas etiquetas fomentan la transparencia y la confianza del consumidor, lo que puede fortalecer la reputación y la atracción de clientes para las empresas turísticas comprometidas con la sostenibilidad.

Las ecoetiquetas se definen como métodos para estandarizar la difusión de afirmaciones ambientales mediante criterios específicos que son verificados por terceros considerados como imparciales (Pato, 2019). Desde esta perspectiva, las ecoetiquetas turísticas no solo sirven como herramientas de gestión y aseguramiento de la calidad, sino también como ventajas de marketing que facilitan a los consumidores identificar empresas turísticas comprometidas con la sostenibilidad (Leroux y Pupion, 2018). Sin embargo, la efectividad de estas etiquetas podría cuestionarse en términos de la consistencia y rigor de las certificaciones ambientales, así como en su impacto real en la práctica empresarial y en la conciencia ambiental del consumidor.

El etiquetado ecológico se ve como una estrategia para aumentar la demanda de productos que buscan reflejar que tienen un menor impacto ambiental, lo cual podría percibirse como ayuda a reducir los efectos negativos del turismo. Según Kijek (2015), las ecoetiquetas representan una forma de ecoinnovación en el campo del marketing, enriqueciendo productos innovadores al comunicar información detallada sobre su calidad y rendimiento ambiental. Particularmente, en el caso del sector turístico, los operadores turísticos emplean la ecocertificación para comunicar a los consumidores el nivel de sostenibilidad de sus empresas, utilizándola como estrategia para atraer clientes y como herramienta de diferenciación en el mercado, buscando reflejar su compromiso con la protección del medio ambiente y la comunidad local.

Lo anterior tampoco es ajeno a lo que sucede en el sector de establecimientos de alojamiento, especialmente los hoteleros, ya que son fundamentales para la industria turística al proporcionar hospedaje y servicios auxiliares a los turistas, influyendo significativamente en la elección del destino (Chawla y Sengupta, 2017; Zhang et al., 2018). La hotelería ofrece servicios de hospedaje profesionalmente, con opciones temporales o permanentes, incluyendo servicios complementarios como alimentación y entretenimiento, lo cual es fundamental para su papel destacado en la industria turística (Intriago y Solórzano, 2017; Vizcarra y Alberca-Sialer, 2019).

Los alojamientos hoteleros desempeñan un papel crucial no solo en el desarrollo turístico de una región, sino también en la vida de la comunidad receptora. El impacto de estos establecimientos se extiende más allá de la infraestructura y el empleo, afectando la percepción y actitud de los residentes locales hacia el turismo. La percepción de la comunidad es un aspecto esencial que puede influir en la sostenibilidad y aceptación del desarrollo turístico.

Existen diversas teorías utilizadas para analizar cómo las comunidades perciben los impactos del turismo y resalta la teoría del intercambio social, fundamental en la psicología social. Esta teoría ha sido ampliamente utilizada para comprender cómo los residentes perciben y responden a beneficios del turismo y, según esta teoría, la actitud de los residentes será positiva si perciben más beneficios que problemas derivados de la actividad turística (Andereck et al., 2005; Nunkoo y Gursoy, 2012; Ovejero, 2023).

Los alojamientos hoteleros y su desarrollo tienen un impacto significativo en la comunidad receptora. Comprender la percepción de los residentes locales es fundamental para asegurar que el turismo contribuya positivamente al desarrollo sostenible y sea aceptado por la comunidad. Esta investigación se centra en analizar estas percepciones a través de la teoría del intercambio social, proporcionando una comprensión integral de los efectos del turismo en Cozumel.

Área de estudio

Desde la creación de sus primeros centros turísticos, México ha adoptado el modelo de sol y playa, que ha definido su imagen turística desde mediados del siglo pasado hasta hoy, lo que ha generado el desarrollo de destinos internacionales con la presencia de cadenas hoteleras globales, atrayendo turistas de alto poder adquisitivo (Propin et al., 2017).

En 2019, los destinos más visitados en México fueron la Riviera Maya, Ciudad de México, Cancún, Los Cabos y Guadalajara, con Quintana Roo destacando por tener dos de estos destinos principales y siendo líder en infraestructura turística. Sin embargo, la pandemia de COVID-19 impactó severamente al turismo mundial y mexicano en 2020. México, aunque ocupó el segundo lugar en llegadas de turistas según la Organización Mundial del Turismo (OMT), experimentó una reducción del 50% en comparación con el año anterior y la actividad turística en 2020 reflejó una disminución alarmante, tanto en el número de visitantes nacionales como internacionales, así como en ingresos y llegadas de cruceros, evidenciando una caída significativa en la industria turística del país (Secretaría de Turismo, 2020).

En este contexto, Cozumel, principal puerto de cruceros en México y el Caribe Mexicano, vio una drástica caída en 2020 con solo 371 cruceros y 1 132 101 pasajeros, comparado con 1 366 cruceros y 4 569 853 pasajeros en 2019, una reducción del -72.8% -75.2% respectivamente (Secretaría de Turismo, 2019). Las llegadas de turistas internacionales en 2020 se redujeron en un 46.0%, con 24 316 000 turistas frente a los 45 millones en 2019 y la ocupación hotelera en 2020 cayó al 26.3%, el nivel más bajo en una década, con 27 millones 933 mil turistas nacionales y 10 millones 277 mil internacionales (Secretaría de Turismo, 2020).

En el caso del sector de alojamientos, los informes de la Secretaría de Turismo revelan el impacto significativo del sector en México, especialmente en Quintana Roo, líder en hoteles de cinco estrellas a pesar de ser uno de los estados más jóvenes (Secretaría de Turismo, 2020). Cozumel, sexto en infraestructura hotelera en Quintana Roo, cuenta con 58 hoteles, destacando 24 de cinco y cuatro estrellas, y 4 589 habitaciones, que constituyen el 81% de su oferta hotelera (Secretaría de Turismo de Quintana Roo, 2020). En 2021, Cozumel recibió 617 884 turistas, pero la pandemia redujo su ocupación hotelera del 63.9% en 2019 al 34.4% en 2020, afectando severamente su economía local (Secretaría de Turismo de Quintana Roo, 2021).

Metodología

Se optó por un enfoque cuantitativo para este estudio, que investiga la percepción de los residentes de Isla Cozumel sobre las certificaciones y la responsabilidad social empresarial en los hoteles locales, utilizando métodos de recolección de datos cuantificables para transformar cuestiones abstractas en datos observables (López-Roldán y Fachelli, 2015). Para medir la percepción de la comunidad de Cozumel sobre el impacto directo de las certificaciones turísticas en el desarrollo sostenible de los alojamientos hoteleros locales, el instrumento utilizado fue un cuestionario que consideró dos variables empleadas en investigaciones anteriores: Satisfacción Comunitaria (Gursoy et al., 2019; Martínez et al., 2013) y Certificaciones Sostenibles (Lee et al., 2019), haciendo las adaptaciones necesarias para que reflejen el sentido del objetivo de la investigación. En la tabla 1, se presenta la operacionalización de estas variables:

Tabla 1. Operacionalización de satisfacción comunitaria y certificaciones sustentables

Dimensión/Variable	Ítem	Código
Satisfacción Comunitaria	1. Me siento satisfecho con la calidad de vida en Cozumel.	SAC01
	2. Las condiciones generales de Cozumel son adecuadas.	SAC02
	3. Es un lugar deseable para vivir.	SAC03
	4. Considero que las condiciones futuras en Cozumel en los próximos años, son favorables.	SAC04
Certificaciones Sustentables	5. Como residente de Cozumel, es muy importante para mí que los hoteles estén acreditados como sostenibles.	CTS01
	6. El mejor indicador de las prácticas sostenibles de un hotel son las certificaciones.	CTS02
	7. Un hotel es digno de confianza en cuanto a la calidad medioambiental y los servicios que ofrece debido a sus certificaciones.	CTS03

Fuente: Gursoy et al., 2019; Lee et al., 2019; Martínez et al., 2013.

Para alcanzar el objetivo de conocer la percepción de la comunidad de Cozumel sobre el uso de certificaciones turísticas en los alojamientos hoteleros locales y los impactos de estos en el marco de los preceptos del desarrollo sostenible; se aplicaron cuestionarios compuestos por 11 ítems. De estos, siete correspondían a las variables estudiadas y cuatro a datos sociodemográficos. La muestra fue seleccionada con un muestreo por juicio en puntos estratégicos de la ciudad y a través de redes socio digitales comunitarias, con un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95%. La población censada de Cozumel es de 86 415 habitantes (INEGI, 2016), resultando en una muestra de 387 participantes para este estudio. Por lo tanto, se empleó una escala de Likert en los cuestionarios, donde el uno indica "totalmente en desacuerdo" y el cinco indica "totalmente de acuerdo", siendo este método ampliamente utilizado en investigaciones similares (Nunkoo y Gursoy, 2012).

Después de aplicar los instrumentos y recolectar los datos, se realizó un análisis estadístico utilizando los softwares SPSS y SmartPLS a partir de un instrumento de recolección de información sobre la percepción de los residentes respecto a la implementación de certificaciones en los alojamientos hoteleros, fue necesario revisar la literatura de estudios similares. Esto permitió encontrar un modelo metodológico útil y adaptado a los objetivos de la investigación.

Resultados

A continuación, se presenta el análisis descriptivo del perfil de los encuestados con relación a su tiempo de residencia en Cozumel, edad, nivel educativo y ocupación.

Tabla 2. Perfil de los encuestados

Años residiendo en Cozumel	Porcentaje	Edad	Porcentaje	Último grado de estudio concluido	Porcentaje	Ocupación	Porcentaje
de 3 a 5 años.	12.4	de 18 a 30 años.	34.9	Primaria	2.3	Estudiante.	10.9
de 5 a 15 años.	15.2	de 30 a 45 años.	35.9	Secundaria	13.7	Actividad económica ligada al turismo.	35.9
de 15 a 25 años.	23.5	de 45 a 63 años.	26.4	Bachillerato	35.4	Actividad económica no ligada al turismo.	31.3
más de 25 años.	17.3	más de 63 años.	2.8	Licenciatura	34.9	Otra.	22.0
Nacido en Cozumel	31.5			Posgrado	13.7		

Fuente: Elaboración propia.

El perfil de los encuestados en Cozumel muestra una población de estudio con antecedente suficiente de conocimiento sobre la isla, donde la mayoría ha residido más de 15 años (40.8%) y un 31.5% ha nacido allí. Este nivel de familiaridad con el entorno local es relevante para obtener una percepción auténtica y bien informada, ya que quienes han vivido en la isla durante un periodo prolongado o han nacido allí poseen un mayor entendimiento de su comunidad y lo que se suscita en esta. Predominan los adultos jóvenes y de mediana edad, con 34.9% de 18 a 30 años y 35.9% de 30 a 45 años. La mayoría cuenta con un nivel educativo alto, siendo 35.4% con bachillerato y 34.9% con licenciatura, mientras solo 2.3% tiene educación primaria. En cuanto a la ocupación, 35.9% trabaja en actividades ligadas al turismo, 31.3% en actividades no relacionadas con el turismo y 22.0% en otras ocupaciones (tabla 2).

En la tabla 3 incluye el número de respuestas (N), la media, la desviación estándar, así como los valores mínimo y máximo de las variables analizadas. Posteriormente, se ofrece una interpretación de los resultados para comprender la percepción de la satisfacción de la comunidad y las certificaciones turísticas en Cozumel.

Tabla 3. Datos descriptivos de las variables

Estadísticos	Certificaciones sostenibles			Satisfacción de la comunidad			
	CTS01	CTS02	CTS03	SAC01	SAC02	SAC03	SAC04
N	387	387	387	387	387	387	387
Media	3.91	3.71	4.48	3.66	3.44	4.28	3.32
Desviación	1.384	1.557	1.046	1.292	1.275	1.137	1.45
Mínimo	0	0	1	0	0	0	0
Máximo	5	5	5	5	5	5	5

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 3, se observa que las certificaciones sostenibles (CTS) reflejaron una percepción generalmente positiva, con CTS03 (4.48) como el ítem más alto, indicando fuerte apoyo hacia la importancia de las certificaciones ambientales en hoteles, a diferencia de CTS02, que mostró mayor variabilidad (desviación estándar de 1.557), sugiriendo opiniones más divergentes sobre la influencia de las certificaciones en la confianza ambiental de los hoteles. En términos de satisfacción comunitaria (SAC), los ítems SAC03 (4.28) y SAC01 (3.66) obtuvieron las calificaciones más altas, indicando una satisfacción relativamente alta con las condiciones generales de vida y calidad ambiental en Cozumel. Por otro lado, SAC04 (3.32) fue calificado más bajo, posiblemente reflejando una percepción menos optimista sobre las condiciones futuras del destino. Estos resultados sugieren una valoración positiva hacia las certificaciones sostenibles y una satisfacción variada, pero mayormente favorable con la calidad de vida y condiciones actuales en Cozumel.

Posterior al análisis descriptivo se procedió al análisis inferencial, iniciando con el análisis del ANOVA entre las variables de estudio con relación a la ocupación de los encuestados.

Tabla 4. ANOVA Ocupación -> Satisfacción comunitaria (SAC)

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Me siento satisfecho con la calidad de vida en Cozumel.	Entre grupos	4.855	3	1.618	0.969	0.407
	Dentro de grupos	639.801	383	1.670		
	Total	644.656	386			
Las condiciones generales de Cozumel, son adecuadas.	Entre grupos	5.226	3	1.742	1.072	0.361
	Dentro de grupos	622.329	383	1.625		
	Total	627.556	386			
Es un lugar deseable para vivir.	Entre grupos	24.852	3	8.284	6.686	0.000
	Dentro de grupos	474.564	383	1.239		
	Total	499.416	386			
Considero que las condiciones futuras en Cozumel en los próximos años, son favorables.	Entre grupos	4.533	3	1.511	0.717	0.542
	Dentro de grupos	807.374	383	2.108		
	Total	811.907	386			

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 4 y Anexo 1 se presentan los análisis realizados sobre las percepciones sobre la calidad de vida en Cozumel de acuerdo con su ocupación. Los resultados revelan opiniones diversas entre distintos grupos ocupacionales. La satisfacción general es moderadamente alta, con una media de 3.66, siendo ligeramente superior entre aquellos en actividades económicas ligadas al turismo.

En cuanto a las condiciones generales, la percepción también es positiva (media de 3.44), aunque no hay diferencias significativas entre grupos. Sin embargo, la deseabilidad del lugar para vivir muestra diferencias notables, con una media general de 4.28, siendo los más satisfechos aquellos que laboran en el sector turístico. Finalmente, las expectativas sobre las condiciones futuras de Cozumel presentan una media de 3.32, con percepciones bastante uniformes entre los grupos.

Los resultados del ANOVA muestran que no hay diferencias significativas en la satisfacción con la calidad de vida ($F=0.969$, $p=0.407$), las condiciones generales ($F=1.072$, $p=0.361$) y las condiciones futuras en Cozumel ($F=0.717$, $p=0.542$) entre los grupos. Sin embargo, sí se encontró una diferencia significativa en la percepción de Cozumel como un lugar deseable para vivir ($F=6.686$, $p=0.000$). Las pruebas post hoc revelan que esta diferencia es principalmente entre los estudiantes y los que participan en actividades económicas ligadas al turismo, siendo estos últimos los que tienen una percepción significativamente más positiva. Este análisis subraya que, aunque en general las percepciones son similares, la visión de Cozumel como un lugar deseable para vivir varía considerablemente dependiendo de la actividad económica de los individuos.

La tabla 5 presenta los resultados del análisis de varianza (ANOVA) que evalúa cómo la percepción de las certificaciones sostenibles en hoteles de Cozumel varía según la ocupación de los encuestados. Se incluyen tres afirmaciones clave que reflejan la importancia de las certificaciones. Se presenta las sumas de cuadrados, los grados de libertad, las medias cuadráticas, los valores F y la significancia estadística, permitiendo analizar si existen diferencias significativas en las percepciones según la ocupación del encuestado.

Tabla 5. ANOVA Ocupación -> Certificaciones Sostenibles (CTS)

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Como residente de Cozumel, es muy importante para mí que los hoteles estén acreditados como sostenibles.	Entre grupos	6.676	3	2.225	2.049	0.106
	Dentro de grupos	415.841	383	1.086		
	Total	422.517	386			
El mejor indicador de las prácticas sostenibles de un hotel son las certificaciones.	Entre grupos	3.919	3	1.306	0.537	0.657
	Dentro de grupos	931.668	383	2.433		
	Total	935.587	386			
Un hotel es digno de confianza en cuanto a la calidad medioambiental y los servicios que ofrece debido a sus certificaciones.	Entre grupos	7.280	3	2.427	1.270	0.284
	Dentro de grupos	731.733	383	1.911		
	Total	739.013	386			

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 5 y Anexo 2, se presenta el análisis de la varianza (ANOVA) entre las opiniones de los ítems relacionados con la percepción sobre las certificaciones sostenibles. El análisis descriptivo (Anexo 2) y ANOVA sobre la percepción de las certificaciones sostenibles en Cozumel revela que, en general, los residentes consideran importante que los hoteles estén acreditados como sostenibles, con una media total de 4.48. Los encuestados involucrados en actividades económicas ligadas al turismo muestran la mayor valoración (media de 4.58), seguidos por aquellos no ligados al turismo (4.55). En general, las certificaciones son valoradas positivamente, especialmente por aquellos involucrados en actividades económicas ligadas al turismo, quienes presentan las medias más altas en los ítems evaluados. En contraste, los estudiantes y aquellos en otras ocupaciones tienen percepciones ligeramente menos positivas.

Sin embargo, en el análisis ANOVA no se encontraron diferencias estadísticamente significativas en las percepciones según la ocupación ($p > 0.05$ en todos los ítems analizados), indicando una percepción homogénea sobre la importancia y confiabilidad de las certificaciones sostenibles en la comunidad de Cozumel, independientemente de su ocupación. Esto sugiere una aceptación generalizada de las certificaciones como un indicador valioso de prácticas sostenibles y calidad ambiental en los hoteles de Cozumel.

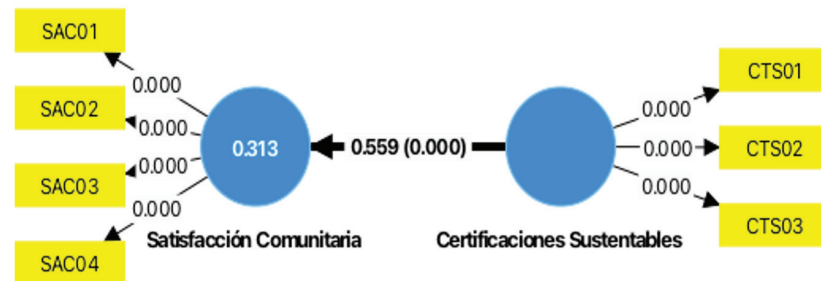
Seguido del análisis del ANOVA, se continuó con el de Sistema de Ecuaciones Estructurales y para eso se realizaron las pruebas pertinentes de fiabilidad y validez de las variables Satisfacción Comunitaria (SAC) y Certificaciones Sostenibles (CTS). Los resultados mostraron grados altos de confiabilidad, con un alfa de 0.851 para SAC y 0.760 para CTS. Además, se consideraron otros indicadores, como el índice de fiabilidad compuesto (IFC), para calcular la validez convergente. Este análisis reveló que todas las cargas fueron distintas a cero y mayores aceptables a 0.6 (Bagozzi y Yi, 1988), por lo que no fue necesario eliminar ningún indicador de los constructos, ya que el IFC de cada uno superó 0.6. Finalmente, se utilizó la Varianza Extraída Promedio (AVE) para evaluar la validez convergente, siendo recomendable que supere 0.50 para asegurar que al menos el 50% de la varianza de los indicadores se refleje en la variable latente correspondiente (Fornell y Larcker, 1981; Chin, 1998). Con estos resultados presentados en la tabla 6, se decidió conservar todos los indicadores de las dimensiones.

Tabla 6. Índices de fiabilidad y validez

Variable	Índice de fiabilidad compuesta	Alfa de Cronbach	Varianza extraída promedio
CTS	0.760	0.758	0.678
SAC	0.869	0.851	0.686

Fuente: Elaboración propia.

Después de haber verificado la fiabilidad y validez del modelo, se realizó el bootstrapping de este con los siguientes resultados.

Figura 1. Modelo hipotético Certificaciones sostenibles-> Satisfacción comunitaria

Fuente: Elaboración propia.

En la figura 1, se observa que el resultado del análisis ($\beta = 0.559$; $t = 8.914$; $p < 0.001$) indica una significancia estadística extremadamente alta. Un valor p de 0.000 significa que la probabilidad de que los resultados observados se deban al azar es extremadamente baja (menos del 0.1%). Lo anterior indica una relación positiva y significativa entre la percepción de los residentes respecto a la implementación de certificaciones en los alojamientos hoteleros (CTS) y la satisfacción comunitaria (SAC). Esta relación es consistente y confiable, sugiriendo que la percepción de los residentes respecto a la implementación de certificaciones en los alojamientos hoteleros, tienen un impacto positivo notable en la satisfacción de la comunidad.

Discusión

Basado en los resultados obtenidos, se concluye que la comunidad cozumleña percibe parcialmente positivo el beneficio directo al desarrollo sostenible de las empresas hoteleras con certificaciones turísticas. Los hallazgos de la investigación indican específicamente que la percepción positiva se relaciona principalmente con los programas de responsabilidad social ambiental implementados por estas empresas hoteleras.

Estos resultados están alineados con investigaciones previas realizadas por Boronat-Navarro y Pérez-Aranda (2019), Enciso et al. (2020) y Golob y Kronegger (2019), que subrayan el creciente interés de consumidores y partes interesadas hacia los programas destinados a la protección del medio ambiente por parte de las empresas hoteleras. Esto ha motivado a estas empresas a centrar sus estrategias de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) principalmente en el ámbito ambiental. Además, se observa que la variable de satisfacción comunitaria registró cifras elevadas, indicando que los miembros de la comunidad cozumleña están generalmente de acuerdo en que las condiciones de vida en Cozumel son adecuadas. Sin embargo, hubo una aceptación parcial en cuanto a las condiciones futuras en Cozumel para los próximos años, que se perciben como favorables.

Además, los miembros de la comunidad expresaron la importancia de que los hoteles en Cozumel cuenten con certificaciones sostenibles, ya que esto es visto como una señal de confianza y prácticas ambientales responsables. En consecuencia, se puede observar que la comunidad cozumleña tiene una percepción positiva sobre los beneficios directos del desarrollo sostenible de las empresas hoteleras que implementan certificaciones turísticas o programas de responsabilidad social empresarial.

Estudios explican este resultado bajo la teoría del intercambio social (Andereck et al., 2005; Nunkoo y Gursay; 2012; Ovejero, 2023), que menciona que mientras los beneficios, principalmente económicos, de la actividad turística sean mayores que las problemáticas, la percepción de la comunidad será positiva. Además, la percepción de estos beneficios depende de la proximidad a la actividad turística (Moghavemat et al., 2017). En esta investigación, la mayoría de la población interrogada (39.5%) tiene como actividad económica principal alguna que está ligada a la industria turística, lo cual podría explicar por qué, a pesar de que las percepciones de los beneficios de las certificaciones sostenibles utilizadas por los hoteles de la isla son medianamente aceptables, la percepción de la calidad de vida sigue siendo positiva.

Sin embargo, también se encontró que los hallazgos sugieren que los hoteles pueden no estar comunicando efectivamente sus logros o actividades sostenibles que involucran a la sociedad, o que la industria hotelera podría estar utilizando estas prácticas únicamente para mejorar la marca y reducir costos, descuidando así su relación con la comunidad local (Gkoumas, 2019; Molina-Murillo, 2019; Mzembe et al., 2020; Ovejero, 2023), un actor clave fundamental para el éxito de la actividad turística y hotelera, ya que diversos estudios han indicado que la falta de integración o la desconexión de la industria hotelera con la comunidad puede resultar en rechazo por parte de esta en el futuro (Coccossis y Mexa, 2017).

Este enfoque resalta la importancia de las prácticas sostenibles y el impacto positivo que pueden tener en la percepción y aceptación de las comunidades locales hacia la industria hotelera.

Conclusiones

El objetivo de esta investigación fue analizar la percepción de la comunidad de Cozumel sobre el impacto directo en el desarrollo sostenible de las certificaciones turísticas dentro de los hoteles locales. Se utilizaron cuestionarios estandarizados aplicados a una muestra representativa de 385 residentes seleccionados mediante muestreo por juicio. Además, los resultados del análisis descriptivo indican que la mayoría de los encuestados posee una larga trayectoria de residencia en la isla, lo que les proporciona un entendimiento profundo de su entorno y las implicaciones de las prácticas turísticas.

Los hallazgos revelaron que la población de Cozumel está moderadamente de acuerdo en que las certificaciones sostenibles contribuyen al desarrollo sostenible y al crecimiento comunitario. Además, perciben que los hoteles certificados proporcionan seguridad y confianza, aunque son conscientes de posibles futuros desafíos en la calidad de vida de la isla.

La teoría de la comunicación constitutiva, que enfatiza la importancia del diálogo y la participación comunitaria, tiene un rol transversal en este contexto. Al involucrar a los residentes en la discusión sobre las certificaciones, se puede fomentar una percepción más positiva hacia ellas, lo que, a su vez, fortalece la confianza en los hoteles y su compromiso con la sostenibilidad. Esto se traduce en un apoyo activo de la comunidad, lo cual impacta en el éxito de las iniciativas de turismo responsable. Así, la interacción constante y efectiva entre las autoridades turísticas y los habitantes puede contribuir significativamente para un desarrollo turístico que sea sostenible y que refleje las aspiraciones de la población local.

Lo anterior se puede lograr estableciendo canales de diálogo abiertos y accesibles, como la organización de talleres y foros comunitarios donde los residentes puedan expresar sus opiniones y preocupaciones sobre las certificaciones turísticas y su impacto. Además, se puede fomentar la creación de materiales informativos que expliquen claramente los beneficios de la sostenibilidad y las certificaciones, promoviendo así un entendimiento compartido. De esta manera, se promovería un sentido de pertenencia y apoyo hacia las iniciativas de sostenibilidad porque al mejorar la transparencia y la participación comunitaria en las prácticas de certificación, se puede asegurar una percepción positiva y un apoyo continuo hacia el turismo responsable.

Por otro lado, se subrayan la importancia de futuras investigaciones cualitativas o mixtas para explorar más a fondo las percepciones y experiencias de diversos actores sociales hacia las prácticas sostenibles en hoteles. Esta investigación proporciona una base para entender las dinámicas de percepción en Cozumel y sugiere que los hoteles podrían beneficiarse de estrategias que involucren más estrechamente a la comunidad local.

Esta perspectiva plantea desafíos significativos para el papel y la efectividad de la ecocertificación en la industria turística. Aunque las certificaciones pueden proporcionar un marco estructurado para evaluar y comunicar prácticas sostenibles, se subraya la necesidad de fortalecer los estándares y los procesos de evaluación para garantizar que la certificación realmente impulse mejoras ambientales significativas. Además, el enfoque predominante hacia certificaciones menos rigurosas podría limitar su capacidad para fomentar cambios profundos en las prácticas empresariales hacia la sostenibilidad.

Conflicto de interés

Se manifiesta que no hay conflicto de intereses.

Referencias

- Andereck, K., Valentine, K., Knopf, R. y Vogt, C. (2005). Residents' perceptions of community tourism impacts. *Annals of Tourism Research*, 32(4), 1056-1076. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2005.03.001>.
- Bagozzi, R. y Yi, Y. (1988). On the evaluation of structural equation models. *Journal of the Academic of Marketing Science*, 16(1), 74-94. <http://link.springer.com/article/10.1007/BF02723327>.
- Bien, A. (2007). *Una guía simple para la certificación del turismo sostenible y el ecoturismo*. Center for Ecotourism and Sustainable Development. <http://dx.doi.org/10.18235/0009400>.
- Boronat-Navarro, M. y Pérez-Aranda, J. (2019). Consumers' perceived corporate social responsibility evaluation and support: The moderating role of consumer information. *Tourism Economics*, 25(4), 613-638. <https://doi.org/10.1177/1354816618812297>.
- Chawla, U. y Sengupta, K. (2017). Factors Affecting Customers' Accommodation Satisfaction and Service Quality in the Hotel Industry of Rural West Bengal. *LBS Journal of Management & Research*, 15(1), 34. <https://doi.org/10.5958/0974-1852.2017.00004.9>.
- Chilufya, A., Hughes, E. y Scheyvens, R. (2019). Tourists and community development: corporate social responsibility or tourist social responsibility? *Journal of Sustainable Tourism*, 27(10), 1513-1529. <https://doi.org/10.1080/09669582.2019.1643871>.
- Chin, W. (1998). The partial least squares approach for structural equation modeling. In G. A. Marcoulides (Ed.), *Modern methods for business research* (pp. 295-336). Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- Coccossis, H. y Mexa, A. (2017). *The challenge of tourism carrying capacity assessment: Theory and practice*. Routledge.
- Enciso, S., Ruiz, L. y Camarg, D. (2020). Responsabilidad social empresarial como determinante de la intención de compra del consumidor: un análisis mediante modelamiento con ecuaciones estructurales. *Tendencias*, 21(2), 1-18. <https://doi.org/10.22267/rtend.202102.138>.
- Fornell, C. y Larcker, D. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.
- Gkoumas, A. (2019). Evaluating a standard for sustainable tourism through the lenses of local industry. *Heliyon*, 5(11), e02707. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2019.e02707>.
- Golob, U. y Kronegger, L. (2019). Environmental consciousness of European consumers: A segmentation-based study. *Journal of Cleaner Production*, 221, 1-9. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2019.02.197>.
- Gursoy, D., Bogan, E., Dedeoğlu, B. y Çalışkan, C. (2019). Residents' perceptions of hotels' corporate social responsibility initiatives and its impact on residents' sentiments to community and support for additional tourism development. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 39, 117-128. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2019.03.005>.

- Honey, M. y Rome, A. (2001). Protecting paradise: Tourism and AIDS in the Dominican Republic. *Health Policy and Planning*, 13(3), 277-286. <https://doi.org/10.1093/heapol/13.3.277>.
- Honey, M. y Rome, A. (2001). *Protecting paradise: Certification Programs for Sustainable Tourism and Ecotourism*. Institute for Policy Studies.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2016). Encuesta Intercensal 2015. <https://www.inegi.org.mx/programas/intercensal/2015/#tabulados> [enero, 2023].
- Intriago, J. y Solórzano, M. (2017). Alternativa de negocio para la dinamización de la economía en la parroquia de Canoa (destino de sol y playa) después del terremoto del 16 de abril. *International Journal of Scientific Management and Tourism*, 3, 259-271.
- Kijek, T. (2015). Modelling Of Eco-innovation Diffusion: The EU Eco-label Abstract. *Comparative Economic Research*, 18(1), 10-17. <https://doi.org/https://doi.org/10.1515/cer-2015-0004>.
- Lee, T. y Jan, F. (2019). Can community-based tourism contribute to sustainable development? Evidence from residents' perceptions of the sustainability. *Tourism Management*, 70, 368-380. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2018.09.003>
- Leroux, E. y Pupion, P. C. (2018). Factors of adoption of eco-labelling in hotel industry. *Technological Forecasting and Social Change*, 129, 194-209. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2017.09.018>.
- López, L. y Vargas, E. (2014). Gestión Ambiental Empresarial. *Turismo - Visão e Ação*, 16(1), 61. <https://doi.org/10.14210/rtva.v16n1.p61>.
- López-Roldán, P. y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa* (1st ed.). Bellaterra y Universitat Autònoma de Barcelona.
- Martínez, P., Pérez, A. y Rodríguez del Bosque, I. (2013). Measuring Corporate Social Responsibility in tourism: Development and validation of an efficient measurement scale in the hospitality industry. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 30(4), 365-385. <https://doi.org/10.1080/10548408.2013.784154>.
- Margaryan, L. y Stensland, S. (2017). Sustainable by nature? The case of (non)adoption of eco-certification among the nature-based tourism companies in Scandinavia. *Journal of Cleaner Production*, 162, 559-567. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2017.06.060>.
- Moghavvemi, S., Woosnam, K., Paramanathan, T., Musa, G. y Hamzah, A. (2017). The effect of residents' personality, emotional solidarity, and community commitment on support for tourism development. *Tourism Management*, 63, 242-254.
- Molina-Murillo, S. A. (2019). Certificación turística sostenible y los impactos socioeconómicos percibidos por hoteles en Costa Rica. *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 17(2), 363-372. <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2019.17.025>.
- Mzembe, A., Lindgreen, A., Idemudia, U. y Melissen, F. (2020). A club perspective of sustainability certification schemes in the tourism and hospitality industry. *Journal of Sustainable Tourism*, 28(9), 1332-1350. <https://doi.org/10.1080/09669582.2020.1737092>.

- Nunkoo, R. y Gursoy, D. (2012). Residents' support for tourism. An Identity Perspective. *Annals of Tourism Research*, 39(1), 243-268. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2011.05.006>.
- Ovejero, M. (2023). *Impactos percibidos en el recurso agua y apoyo a la actividad hotelera por parte de los residentes* (Tesis de pregrado, Universidad de La Laguna). <http://riull.ull.es/xmlui/handle/915/33551>.
- Pato, L. (2019). The importance of eco-labels certifications and ICT in the promotion of sustainable tourism. –Case study of a rural tourism unit. *Millenium*, 2(5), 369-377.
- Propin, E., Sánchez, Á. y Alvarado, I. (2017). Niveles de selectividad territorial de los destinos turísticos en México. *Cuadernos de Turismo*, 39(39), 495. <https://doi.org/10.6018/turismo.39.290671>.
- San Martín, F. y Salcedo, M. (2007). Turismo, sustentabilidad y certificación: Un reto global. *Revista del Centro de Investigación*, 7(27), 77-91.
- SECTUR (Secretaría de Turismo) (2019). *Resultados de la Actividad Turística*.
- SECTUR (Secretaría de Turismo) (2020). *Resultados de la Actividad Turística*. Julio, 23.
- Secretaría de Turismo de Quintana Roo (2020). ¿Cómo vamos en turismo? Diciembre 2019-2020. In *Publicación de SEDETUR*. <https://doi.org/10.32388/0yj7tj>
- Secretaría de Turismo de Quintana Roo (2021). ¿Cómo vamos en turismo? *Publicación de SEDETUR*.
- Vizcarra, S. y Alberca-Sialer, F. A. (2019). La importancia del servicio y departamento de housekeeping en centros hospitalarios. Apuntes sobre su definición, características y gestión. *Turismo y Patrimonio*, 9556(13), 53-66. <https://doi.org/10.24265/turpatrim.2019.n13.04>.
- Zhang, H., Wu, Y. y Buhalis, D. (2018). A model of perceived image, memorable tourism experiences and revisit intention. *Journal of Destination Marketing and Management*, 8(February), 326-336. <https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2017.06.004>

Anexos

Anexo 1

Datos descriptivos ANOVA: Ocupación -> Certificaciones sostenibles

		N	Media	Desv.	Desv. Error	95% del intervalo de confianza para la media		Mínimo	Máximo
						Límite inferior	Límite superior		
Como residente de Cozumel, es muy importante para mí que los hoteles estén acreditados como sostenibles.	Estudiante	42	4.24	1.122	0.173	3.89	4.59	0	5
	Actividad económica ligada al turismo	139	4.58	0.970	0.082	4.42	4.75	0	5
	Actividad económica no ligada al turismo	121	4.55	0.992	0.090	4.37	4.72	0	5
	Otra	85	4.32	1.177	0.128	4.06	4.57	0	5
	Total	387	4.48	1.046	0.053	4.37	4.58	0	5
El mejor indicador de las prácticas sostenibles de un hotel son las certificaciones.	Estudiante	42	3.45	1.383	0.213	3.02	3.88	0	5
	Actividad económica ligada al turismo	139	3.79	1.520	0.129	3.54	4.05	0	5
	Actividad económica no ligada al turismo	121	3.74	1.590	0.145	3.45	4.02	0	5
	Otra	85	3.67	1.658	0.180	3.31	4.03	0	5
	Total	387	3.71	1.557	0.079	3.55	3.87	0	5
Un hotel es digno de confianza en cuanto a la calidad medioambiental y los servicios que ofrece debido a sus certificaciones.	Estudiante	42	3.74	1.191	0.184	3.37	4.11	0	5
	Actividad económica ligada al turismo	139	4.00	1.313	0.111	3.78	4.22	0	5
	Actividad económica no ligada al turismo	121	4.02	1.384	0.126	3.77	4.27	0	5
	Otra	85	3.71	1.565	0.170	3.37	4.04	0	5
	Total	387	3.91	1.384	0.070	3.77	4.05	0	5

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 2

Datos descriptivos ANOVA: Ocupación -> Satisfacción Comunitaria (SAC)

		N	Media	Desv.	Desv. Error	95% del intervalo de confianza para la media		Mínimo	Máximo
						Límite inferior	Límite superior		
Me siento satisfecho con la calidad de vida en Cozumel.	Estudiante	42	3.67	1.097	0.169	3.32	4.01	1	5
	Actividad económica ligada al turismo	139	3.78	1.220	0.104	3.58	3.99	0	5
	Actividad económica no ligada al turismo	121	3.64	1.378	0.125	3.40	3.89	0	5
	Otra	85	3.48	1.368	0.148	3.19	3.78	0	5
	Total	387	3.66	1.292	0.066	3.53	3.79	0	5
Las condiciones generales de Cozumel son adecuadas.	Estudiante	42	3.31	1.000	0.154	3.00	3.62	0	5
	Actividad económica ligada al turismo	139	3.55	1.258	0.107	3.34	3.76	0	5
	Actividad económica no ligada al turismo	121	3.49	1.285	0.117	3.26	3.72	0	5
	Otra	85	3.27	1.401	0.152	2.97	3.57	0	5
	Total	387	3.44	1.275	0.065	3.32	3.57	0	5
Es un lugar deseable para vivir.	Estudiante	42	3.79	1.389	0.214	3.35	4.22	0	5
	Actividad económica ligada al turismo	139	4.54	0.854	0.072	4.40	4.68	0	5
	Actividad económica no ligada al turismo	121	4.31	1.197	0.109	4.10	4.53	0	5
	Otra	85	4.04	1.210	0.131	3.77	4.30	0	5
	Total	387	4.28	1.137	0.058	4.16	4.39	0	5
Considero que las condiciones futuras en Cozumel en los próximos años, son favorables.	Estudiante	42	3.19	1.401	0.216	2.75	3.63	0	5
	Actividad económica ligada al turismo	139	3.37	1.466	0.124	3.13	3.62	0	5
	Actividad económica no ligada al turismo	121	3.41	1.470	0.134	3.15	3.68	0	5
	Otra	85	3.15	1.427	0.155	2.85	3.46	0	5
	Total	387	3.32	1.450	0.074	3.17	3.46	0	5

Fuente: Elaboración propia.