

pertinencia MOD/BAJO Actualmente no es un problema en Cozumel

datos MOD Necesitaría una investigación de campo

comprensión ALTA Deben determinarse como % de acceso publico a playa/arrecife contra % de propiedades privadas en la orilla.

comparación MOD No existe un estándar determinado para la clasificación de facilidad de acceso; la facilidad puede variar físicamente y debido a niveles de control (por ejemplo, tener que pasar por la sala de entrada de un hotel para alcanzar la playa pública).

capacidad predictiva ALTA/MOD Puede predecir problemas de acceso para personas que no residen en el hotel, incluyendo locales; un creciente número de pasajeros de cruceros quieren usar puntos de acceso públicos o de hoteles.

Riesgo: Actitud general sobre el destino

Mientras algunos hoteles tienen información sobre visitantes que regresan, aparentemente no hay medidas de satisfacción de turistas en general, tampoco para visitantes de hoteles y cruceros en Cozumel. El equipo del estudio anotó algunas preocupaciones de insatisfacción con niveles de servicio, limpieza y valor por dinero. Este indicador aparece muy útil para advertir cambios en la actitud de turistas, los que pueden señalar riesgos para la industria debido al deterioro del sitio y de la experiencia.

A pesar de que los empleados del sector turismo y los residentes de Cozumel son generalmente amigables con los visitantes, hay algunos asuntos reportados sobre problemas de manejo y hospitalidad. Los turistas con problemas pueden tener dificultades en encontrar solución, o incluso la simpatía esperada de un gestor de hospitalidad. Aparentemente hay una necesidad de entrenamiento para gestores turísticos: la nueva Unidad de la Universidad de Quintana Roo en Cozumel actualmente ofrece cursos en este tema.

□□□□ Satisfacción de los consumidores (indicador clave OMT 9). Nivel de satisfacción de los visitantes (basado en cuestionario)