

PERFIL DEL CONSUMIDOR DE TURISMO DE CRUCEROS: UN ANÁLISIS CLÚSTER APLICADO A CABO SAN LUCAS

Hassir Elias **Lastre-Sierra**⁶

*Correspondencia: hlastre04@gmail.com

Resumen

La decisión de los consumidores de escoger entre un bien o servicio, la realizan teniendo en cuenta tanto sus gustos y preferencias, como los que medios que tienen a su disposición. Considerando esto, es preciso que las organizaciones ofrezcan bienes-servicios enfocados en satisfacer a un determinado segmento del mercado. En el caso del destino turístico de Cabo San Lucas (México), no existe evidencia de estudios enfocados a identificar las características del turista de crucero que visita la localidad. Siendo este tipo de estudios, una herramienta fundamental al momento de establecer una oferta dirigida a satisfacer las necesidades de este tipo de consumidor. El presente trabajo tuvo como objetivo identificar el perfil del consumidor de turismo de cruceros que visita Cabo San Lucas, agrupando sus características más preponderantes, con el objeto de crear perfiles más específicos. Metodológicamente, el estudio fue de tipo analítico-descriptivo, basado en la aplicación de un cuestionario de carácter estructurado, con el cual se recabaron datos precisos que permitieron estudiar las características de interés del turista. La información recopilada fue tratada de acuerdo con el análisis estadístico multivariante de clúster. Entre los resultados se destaca la posibilidad de segmentar o agrupar a los turistas en diferentes grupos, no para ser estudiados aisladamente, sino para conocer a fondo sus características. Por eso, la perfilación del turista, funge como una técnica que permite conocer el comportamiento de los visitantes, al tiempo que la información obtenida ayuda a planear estratégicamente la oferta del destino.

Palabras clave: perfil del consumidor, turismo de crucero, análisis cluster, Cabo San Lucas.

⁶ Estudiante de Doctorado. Programa en Planeación Estratégica y Dirección de Tecnología, Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla.