

## **CAPITULO IV**

### **Presentación de resultados**

Se analizó por medio de las encuestas a dos tipos de grupos, el primero constituido por personas que viven en Cancún y trabajan dentro del sector turístico en hoteles de la zona hotelera y el segundo grupo a personas que trabajan en otro rubro, para dar a conocer las consecuencias positivas y negativas, las secuelas del huracán Wilma en su trabajo, familia, vivienda, la información preventiva y adecuada por parte del Gobierno a las personas y turistas de la magnitud del huracán, el apoyo que éste mismo ofreció a la población local y viajeros que se encontraban en el momento del suceso.

Se conocerá también el tipo de prevenciones que la gente conoce y cuáles fueron utilizados en su mayoría. Así mismo daremos a conocer si el huracán afectó económicamente, si bajaron los ingresos y la calidad de vida de las personas antes, durante y después del desastre natural ocurrido el 19 de octubre del 2005.



#### 4.1 Reporte grupo uno:

En el grupo uno, las entrevistas fueron aplicadas a un grupo de personas que trabajan en el sector turístico de la ciudad de Cancún del estado de Quintana Roo. Se entrevistaron a 25 personas en 16 diferentes hoteles, de los cuáles desempeñaban diferentes puestos. Estos puestos se muestran en la Tabla 4.1

**Tabla 4.1. Puestos de las personas que laboran en hoteles**

<b>Personas</b>	<b>Puesto</b>
4	Chief Concierge
2	Cajeros departamentales
2	Vendedores
1	Capitán de Meseros
1	Relaciones Públicas
1	Free lance
1	Asistente de mesero
1	Servicio al cliente
1	Recepcionista
1	Seguridad
1	Representante de ventas
1	Mesero
1	Representante
1	Empleado de tabaquería
1	Gerente de operación
1	Mozo d áreas públicas
1	Coordinación de grupos
1	Bar Tender
1	No aplica
1	No aplica

Fuente: Elaboración propia



## ***4.2 Análisis de Preguntas***

A continuación se plantean los análisis de las encuestas efectuadas:

Resultados de las entrevistas aplicadas al grupo uno. Información específica del estudio se incluyen en el anexo 5.

### ***4.2.1 Resultado de la investigación***

Con relación a la pregunta número uno, referente a las secuelas que dejó el paso del huracán Wilma en el Hotel y con una variación de 18 respuestas, las mismas proporcionadas por el personal del sector turístico (hoteles). Como resultados se obtuvieron los siguientes: cinco personas coincidieron que la secuela más representativa fueron los daños en la estructura e infraestructura del hotel; cinco personas opinan que fueron los daños y la pérdida de playas, cinco personas consideraron que en pérdida de huéspedes, tres personas contestaron que sólo daños en ventanas del hotel y el restante de las personas encuestadas consideró otros factores.

La pregunta número dos se relaciona a los daños en la infraestructura del hotel. De las personas encuestadas antes mencionadas con una variación de 20 respuestas, los resultados obtenidos son los siguientes: cuatro personas afirmaron que hubo pocos daños, tres personas optaron por la destrucción del mobiliario, tres personas dijeron que daños a cristalería, dos personas afirmaron destrucción de la infraestructura, dos personas aludieron a los daños severos y el restante culpó a otros factores.



En la pregunta numero tres, relativa a las consecuencias que ocasionó el huracán Wilma respecto al ámbito laboral en la ciudad de Cancún. Del grupo de personas Encuestadas, con una variación de 19 respuestas, el resultado obtenido es el siguiente: cuatro personas aseveraron bajos ingresos, dos personas desempleo temporal, dos personas afirmaron que no hubo problema en su trabajo, dos personas con problemas económicos por falta de trabajo, dos personas expresaron quedarse sin trabajo durante dos meses y el restante indicó otros factores. Con relación a la pregunta número cuatro, referente a la disminución del porcentaje de ocupación durante y después del huracán, las 25 personas encuestadas contestaron de forma afirmativa.

La pregunta número cinco relacionada sobre la existencia de la actividad laboral por parte de los empleados en los hoteles dañados de los entrevistados, con una variación de 16 respuestas, el resultado obtenido es el siguiente: siete personas negaron el haber laborado, tres personas laboraron en pro de la recuperación del hotel, dos personas dedicadas sólo a la recolección de escombros y el resto determinaron otras respuestas.

Con relación a la pregunta número seis, con relación a si existió evacuación de los turistas, del grupo encuestado con una variación de 2 respuestas, el resultado obtenido es el siguiente: 24 personas afirmaron que existió la evacuación y tan sólo una persona proporcionó una respuesta negativa.

Referente ha la pregunta número siete, citando a la indemnización del huésped posterior al desastre natural, de los encuestados con una variación de diez respuestas se obtuvieron los siguientes: seis personas no conocían dicha información, cuatro personas mencionaron que el seguro no cubre los desastres naturales y los restantes mencionaron



otras respuestas. La pregunta número ocho, relativa a la existencia de un plan preventivo por parte de los hoteles ante estos incidentes, con una variación de tres respuestas se obtuvo lo siguiente: 23 personas asintieron, una persona no tenía conocimiento y una persona no contestó.

Con relación a la pregunta número nueve, referente al tipo de plan preventivo que utilizó el hotel, con una variación de 20 respuestas se obtuvieron los siguientes resultados: diez personas afirmaron que hubo un plan de evacuación ordenada, dos personas afirmaron que se implementaron refugios y brigadas auxiliares, dos personas aseveraron que existieron refugios temporales y el restante aludió otros factores.

En la pregunta número diez, en cuanto al sueldo de los empleados en el tiempo que el hotel no estuvo en servicio y con una variación de 11 respuestas, el resultado obtenido fue el siguiente: 13 personas contestaron de manera afirmativa a la pregunta, tres personas de manera negativa y los demás indicaron otras respuestas.

Referente a la pregunta número once, citando la existencia de ayuda o apoyo por parte del gobierno de Cancún hacia el personal, las personas encuestadas, con una variación de 15 respuestas opinaron lo siguiente: seis personas negaron dicho apoyo, tres personas alegaron haber recibido 2000 pesos mensuales, dos personas expresaron corrupción por parte del gobierno respecto a la ayuda, dos personas afirmaron que sí existió ayuda, dos personas desconocen del apoyo y el restante afirmaron otros factores.

Con relación a la pregunta número doce, relativa a la posibilidad de que Cancún se recupere del desastre natural y se active la economía del turismo, con una variación de 13



respuestas se obtuvo los siguientes: 11 personas contestaron de manera afirmativa a la pregunta, dos personas contestaron que Cancún se ha sobrepuesto, dos personas mencionaron que mientras no exista otro huracán durante la recuperación, con seguridad habrá un completo rescate y los demás determinaron otras respuestas.

#### **4.3 Reporte grupo dos:**

En el grupo dos, las entrevistas fueron aplicadas a personas que viven en la ciudad de Cancún del estado de Quintana Roo y trabajan en diferentes ámbitos laborales. Se entrevistaron a 20 personas que desempeñan diferentes puestos. Estos puestos se muestran en la Tabla 4.2.

**Tabla 4.2. Puestos de las personas contactadas**

<b>Personas</b>	<b>Puesto</b>
5	Estudiantes
2	Free Lance
1	Cajera
1	Seguridad
1	Mesero
1	Coordinación de grupos
1	Representante de ventas
1	Profesionista
1	Ventas
1	Trabajo independiente
1	No aplica
1	No aplica
1	No aplica
1	No aplica

Fuente: Elaboración propia



#### ***4.3.1 Resultado de la investigación***

A continuación se plantean los análisis de las encuestas efectuadas:

Resultados de las entrevistas aplicadas al grupo dos. Información específica del estudio se incluye en el anexo 6.

Con relación a la pregunta número uno referente a las consecuencias que ocasionó el huracán Wilma en el ámbito laboral y con una variación de 16 respuestas, los resultados obtenidos son los siguientes: cuatro personas afirmaron pérdida de empleo, tres personas pérdidas de comisiones por falta de empleo, tres personas no fueron afectadas, dos personas afirmaron pérdida de empleo en el sector del turismo, 2 personas alegaron que no hubo suficientes ingresos y el restante consideró otros factores.

Referente a la pregunta número dos, sobre la existencia de algún tipo de información preventiva por parte del Gobierno y evacuación de las zonas de peligro. De las personas entrevistadas y una variación de dos respuestas, el resultado obtenido fue el siguiente: 16 personas aseveraron a la pregunta y sólo cuatro personas negaron dicho apoyo.

En respuesta a la pregunta número tres, relacionada al conocimiento por parte de las personas en cuanto a la existencia de lugares de apoyo en caso de desastre natural y con una variación de siete respuestas, los resultados obtenidos son los siguientes: diez personas contestaron de manera afirmativa a la pregunta, cuatro personas aseveraron conocer las escuelas asignadas como refugio, tres personas aseguraron conocer los hoteles asignados



ubicados en el centro de la ciudad, tres personas no tenían conocimiento alguno y las otras personas manifestaron otras respuestas.

Con relación a la pregunta número cuatro, sobre el conocimiento por parte de las personas en cuanto al tipo de prevenciones existentes para estos eventos naturales, las personas encuestadas mencionaron una variación de 19 repuestas, los resultados obtenidos son los siguientes: 12 personas contestaron abastecerse con alimentos enlatados, ocho personas conservan agua, cinco personas aseguraron estar atentos a los medios de comunicación, cuatro personas poseen un radio de pilas para estar informado, tres personas consideraron el tener velas y lámpara de pilas, dos personas afirman buscar un refugio, dos personas contestaron mantenerse en casa, dos personas aseveraron tapizar sus ventanas, dos personas afirmaron el permanecer en calma, racionar el agua y tapizar ventanas, dos personas opinan el asegurar puertas, ventanas y objetos peligrosos, dos personas asentaron el proteger la casa, los demás indicaron otros factores.

La pregunta número cinco respecto a las consecuencias que acarreo el paso del huracán Wilma en las viviendas, con una variable de 13 repuestas, los resultados son los siguientes: ocho personas afirmaron que no existió ningún daño, cuatro personas expresaron haber sufrido inundaciones, dos personas indicaron daños por desechos materiales, dos personas afirmaron tener derrumbes de pared y bardas y el restante consideró otros factores.

Referente a la pregunta número seis, sobre la posibilidad de que Cancún se recupere del desastre natural y se active la economía del turismo, con una variación de 14 repuestas, los resultados obtenidos son los siguientes: 18 personas dieron una respuesta positiva, tres





personas contestaron que se reactivarán sólo los centros turísticos importantes del visitante nacional e internacional, las otras personas determinaron otras respuestas. La pregunta número siete, referente a si Cancún está preparado para otro huracán de la misma magnitud, las personas encuestadas con una variación de dos respuestas cerradas, los resultados obtenidos son los siguientes: 11 personas contestaron de manera negativa la pregunta, nueve personas aseveraron a la misma, el restante indicaron otros factores.

Con relación a la pregunta número ocho, relacionada a la existencia de algún tipo de ayuda por parte del Gobierno hacia la población y con una variación de 18 respuestas, los resultados son los siguientes: 12 personas contestaron sólo abastecimiento de alimentos, cuatro personas mencionaron ayuda en ropa, dos personas indicaron ayuda económica, dos personas dijeron sólo existió ayuda mediante albergues, las otra personas manifestaron otras respuestas.

La pregunta número nueve, respecto a la calidad de vida que tuvieron las familias durante el desastre, la variación fue de 19 respuestas, los resultados obtenidos son los siguientes: ocho personas dijeron sufrir de angustia, tres personas mantuvieron su calidad de vida por estar preparados, dos personas contestaron la falta de electricidad, dos personas tuvieron buena calidad de vida y el restante mencionó otras respuestas.

Referente a la pregunta número diez, sobre la toma de decisión por parte del turista para regresar de vacaciones a Cancún a pesar del desastre natural, con una variación de 16 respuestas, los resultados obtenidos son los siguientes: tres contestaron de manera afirmativa tener miedo, dos personas respondieron que no a la misma ya que los desastres



## Presentación de resultados

---

se viven a diario en el mundo, dos personas sólo negaron a la misma y los demás determinaron otros factores

En respuesta a la pregunta número once, citando a la disminución de la inversión extranjera en el sector turístico por causa del desastre natural, con una variación de 12 respuestas, los resultados obtenidos son los siguientes: cinco personas contestaron de manera negativa el hecho, dos personas afirmaron a la pregunta, dos personas consideraron que existirán más inversiones y el restante de las personas encuestadas mencionaron diferentes respuestas.