

OBSERVATORIO TURÍSTICO DE BAJA CALIFORNIA



Experiencia de viaje y nivel de satisfacción de los visitantes internacionales en Playas de Rosarito, B. C. (verano 2013)

Dra. Nora L. Bringas Rábago
Coordinadora general
nbringas@colef.mx



SECTUR
SECRETARÍA DE TURISMO



Tijuana, B. C., 2013

Introducción



La encuesta “**Caracterización de los visitantes internacionales a las ciudades fronterizas de Baja California: Mexicali, Tecate y Tijuana (verano 2013)**”, es un estudio que forma parte del *Observatorio Turístico de Baja California*, en el cual se identificó el flujo de **visitantes internacionales** que declaró como **principal destino** la ciudad de **Playas de Rosarito** durante la temporada de **verano de 2013**.

En este documento se presentan los principales resultados sobre la **experiencia de viaje y nivel de satisfacción** de dichos visitantes.

Acotación metodológica

Selección de puntos de muestreo

Conteo de flujos/
aplicación de
cédula
filtro y
cuestionario

Nivel de confianza:
95 %

Margen de error:
5 %

Total de
cuestionarios
efectivos:
203

Total de visitantes
estimados: 484,738

Conocer el tamaño y características del mercado real de los visitantes internacionales en el municipio de Playas de Rosarito.

- Visitantes internacionales mayores de 15 años con residencia habitual en un país diferente a México.
- No trabajó o desempeñó actividades remuneradas en México.
- Utilizó y/o realizó actividades consideradas turísticas.

- Esquema de diseño probabilístico, por estratos y polietápico.
- A partir del monitoreo y conteo exhaustivo de los flujos de visitantes en su regreso a Estados Unidos por las garitas internacionales de Mexicali, Tecate y Tijuana.
- Selección aleatoria del entrevistado para aplicación de la cédula filtro y cuestionario.

Periodo de levantamiento

Del 1º
de julio al 30 de
septiembre de 2013

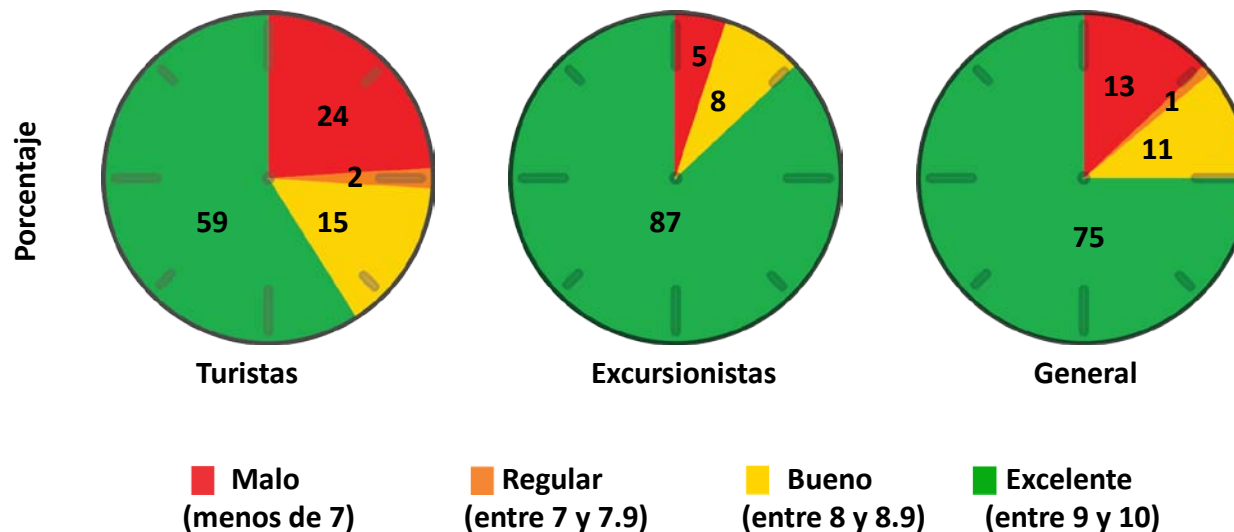


**Experiencia de viaje y
nivel de satisfacción
de los visitantes
internacionales en
Playas de Rosarito, B.C.**

Evaluación del destino

En general, los visitantes internacionales evaluaron de manera excelente el **tiempo de espera para cruzar a México** (75 %). Mientras que los **turistas** se mostraron **más críticos** al evaluar este aspecto (**malo 24 %**), los **excursionistas** fueron más benévolo ya que el **87 %** lo calificó como **excelente**.

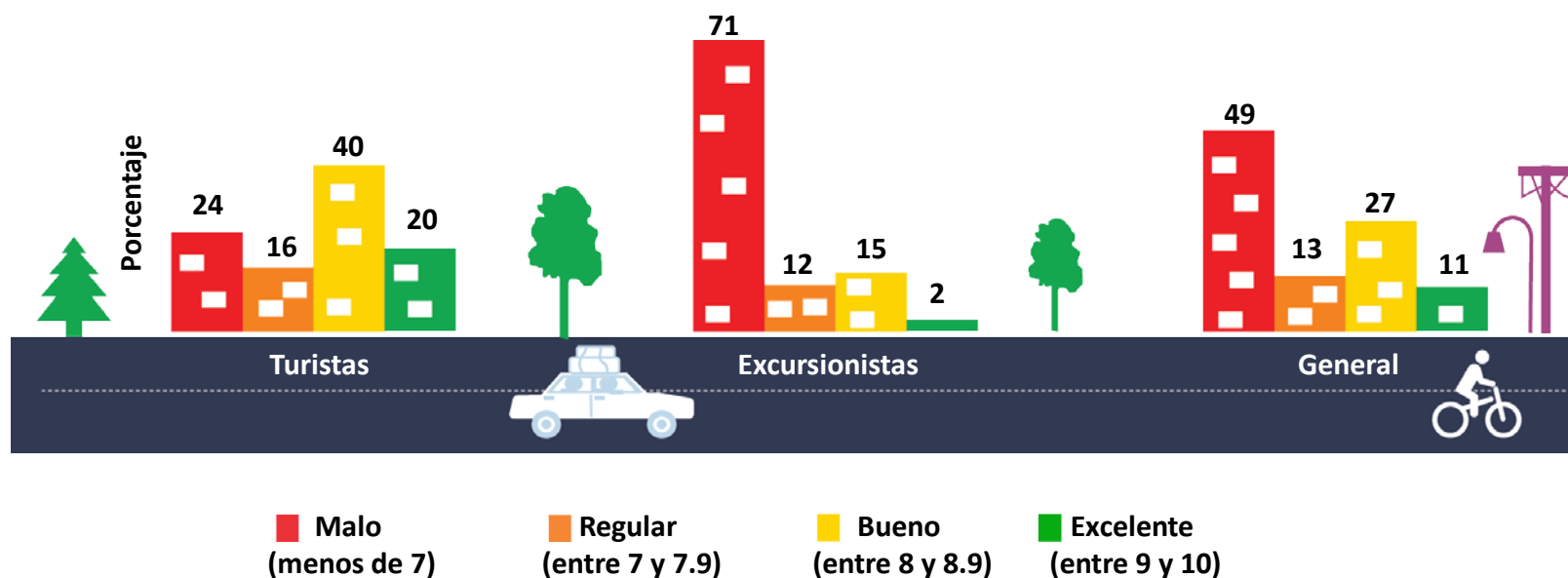
Tiempo de espera para cruzar a México por tipo de visitante



Evaluación del destino

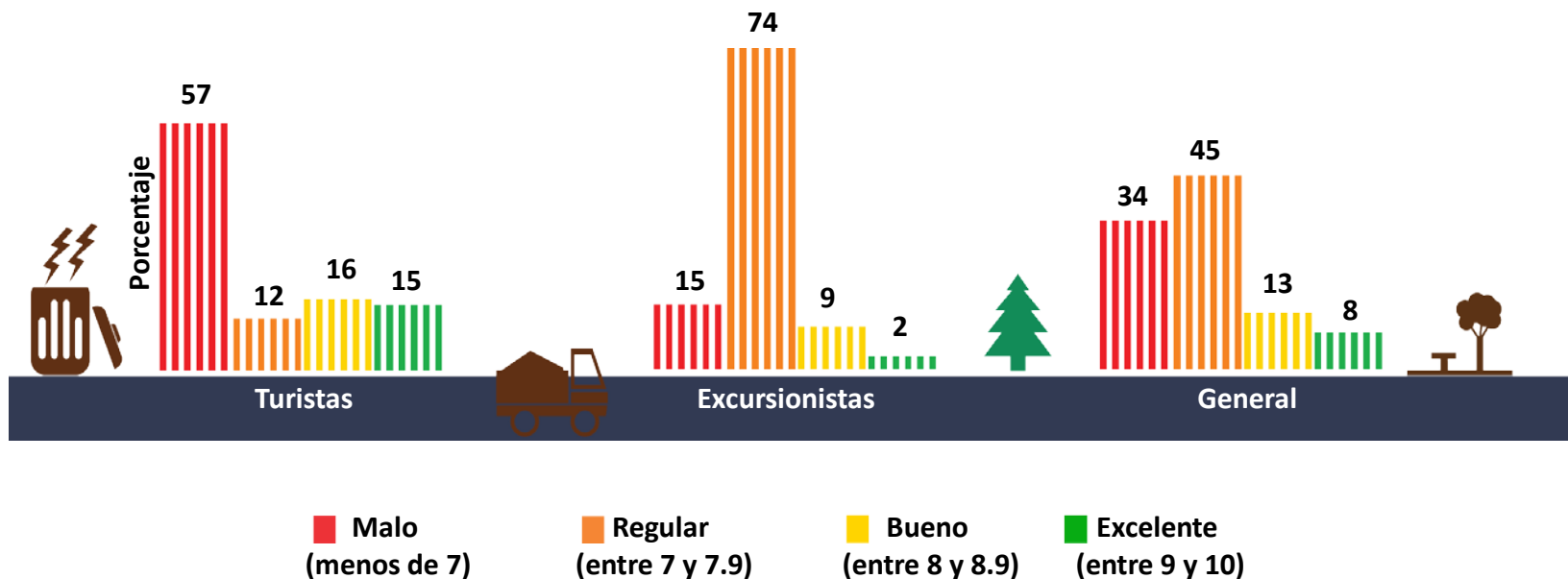
En general, los visitantes internacionales en Playas de Rosarito percibieron de **mala** manera la **imagen urbana** de la ciudad (**49 %**), sobretodo los **excursionistas**, pues el **71 % consideró que era mala**, en comparación con el **2 %** que la evaluó como **excelente**. Comparativamente los **turistas** otorgaron mejores valoraciones (**60 %**).

Imagen urbana por tipo de visitante



Evaluación del destino

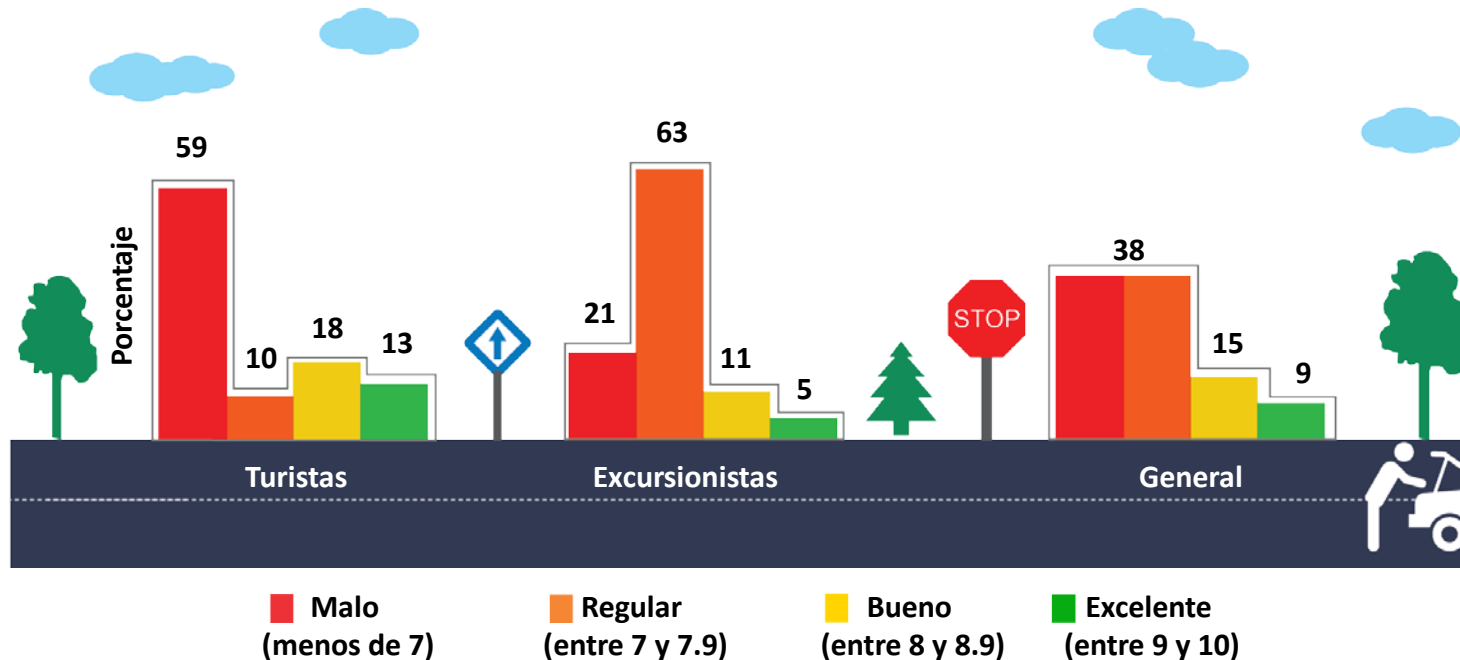
Limpeza de las calles y áreas públicas por tipo de visitante



La **limpieza de las calles y áreas públicas** en Playas de Rosarito recibió una evaluación **regular** por parte de los **visitantes internacionales** (**45 %**), seguido de evaluaciones **malas** (**34 %**); no obstante, el **21 %** evaluó como **bueno y excelente** este atributo. Entre estos visitantes, la mayoría de los **turistas** calificó como **malo** este factor (**57 %**), mientras que los **excursionistas** lo valoraron como **regular** en el **74 %** de los casos.

Evaluación del destino

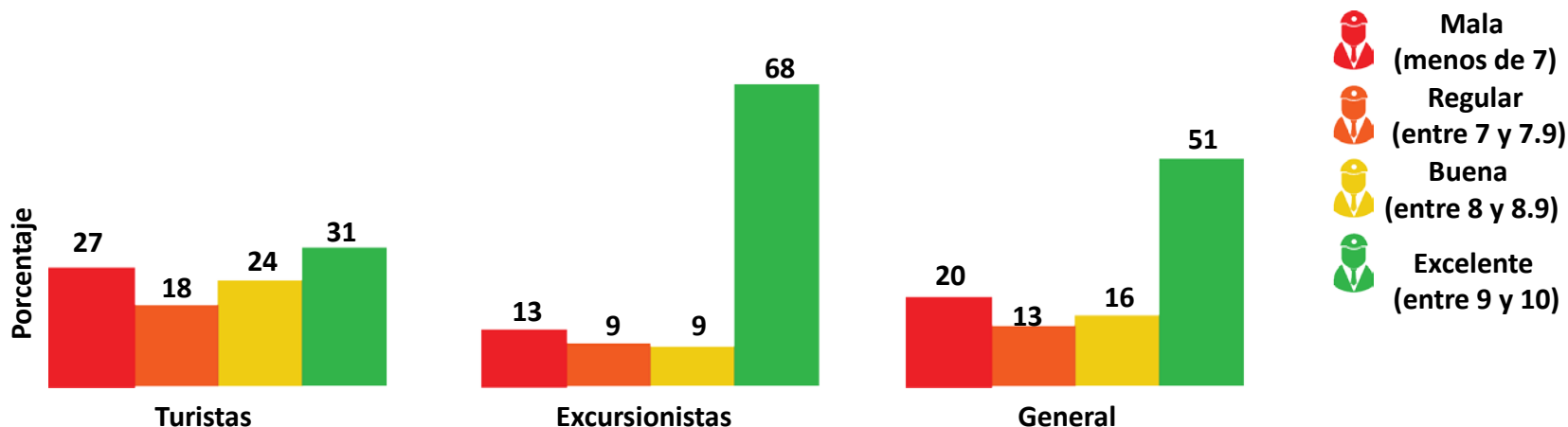
Estado de los caminos y carreteras por tipo de visitante



La percepción de los visitantes internacionales sobre el **estado de los caminos y carreteras** en Playas de Rosarito fue **regular** y **mala** (**76 %**). La mayor parte de los **turistas** calificó este atributo como **malo** (**59 %**), mientras que los **excursionistas** evaluaron estos aspectos como **regulares** (**63 %**). Destaca una mayor porción de **turistas** que consideró que este atributo fue **excelente** (**13 %**).

Evaluación del destino

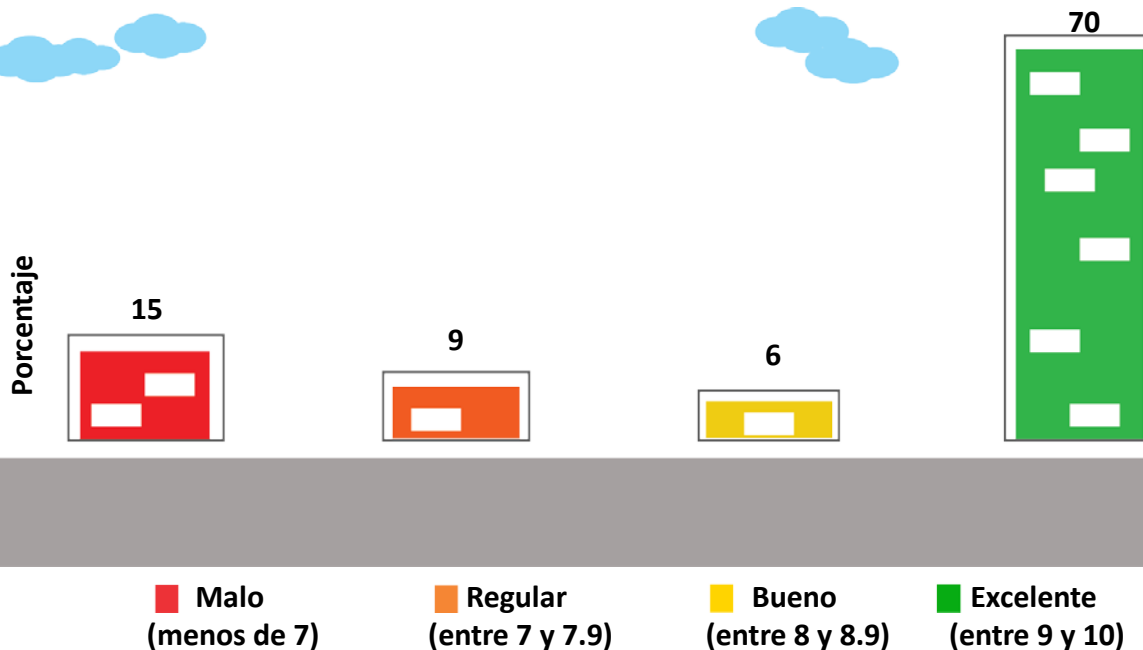
Percepción de seguridad por tipo de visitante



En Playas de Rosarito, la **percepción de seguridad** fue evaluada como **excelente** por la mayoría de los visitantes internacionales (**51 %**). Sin embargo, la **inseguridad** fue calificada como **mala** por el **27 %** de los **turistas** que llegaron a la ciudad, mientras que los **excursionistas** se sintieron **más seguros** durante su estancia (**68 %**).

Evaluación del destino

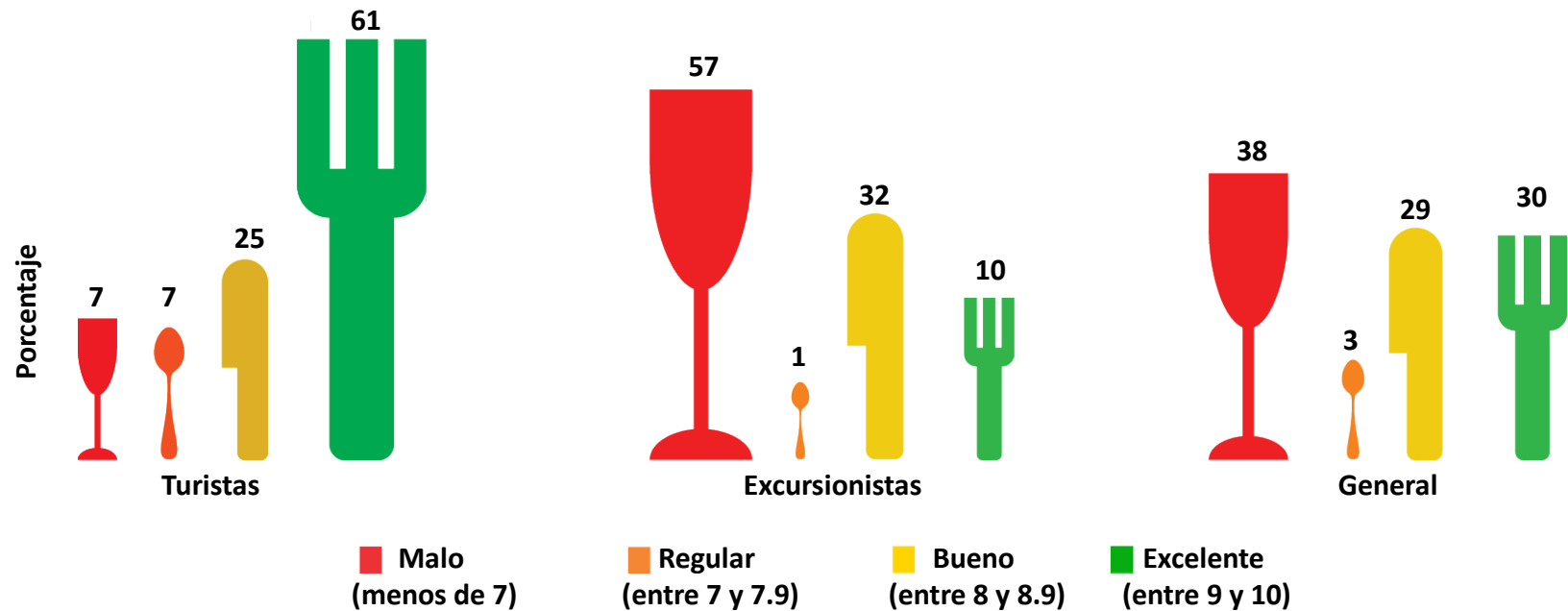
Calidad del alojamiento utilizado por los turistas



En su **mayoría**, los **turistas** internacionales que se hospedaron en los hoteles de Playas de Rosarito evaluaron este servicio como **excelente** (70 %). El 15 % lo calificó como **malo**, un 9 % como **regular** y el 6 % como **bueno**. Esto evidencia una **gran satisfacción** por parte de la mayoría de los **turistas** con respecto a la oferta de alojamiento.

Evaluación del destino

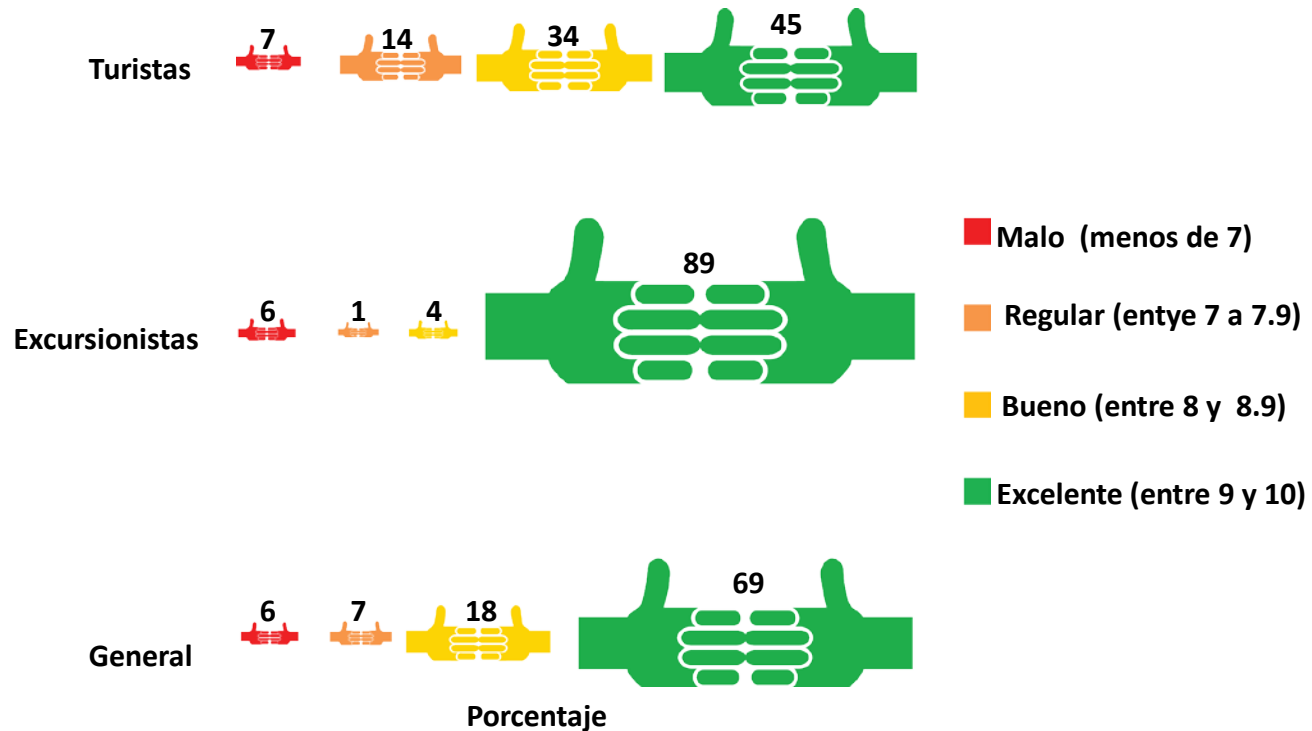
Calidad de los restaurantes por tipo de visitante



Los visitantes internacionales evaluaron **negativamente** la **calidad de los restaurantes** en Playas de Rosarito, en mayor proporción (**38 %**), aunque **la suma de valoraciones buenas y excelentes** alcanza el **59 %** de las menciones. Entre los **turistas**, la **mayoría** consideró haber recibido un **excelente** servicio en los **restaurantes** visitados (**61 %**).

Evaluación del destino

Hospitalidad mexicana por tipo de visitante



La **hospitalidad mexicana** es un **gran atributo** de Playas de Rosarito, ya que obtuvo evaluaciones de **excelencia** en el **69 %** de los casos. Los **excursionistas** evaluaron con las mismas calificaciones el **89 %** de las veces, mientras que los **turistas** lo hicieron en un **45 %**. De estos últimos, **la tercera parte** consideró este factor como **bueno**.

Experiencia de viaje

Experiencia de viaje por tipo de visitante



Porcentaje

■ Malo
(menos de 7)

■ Regular
(entre 7 y 7.9)

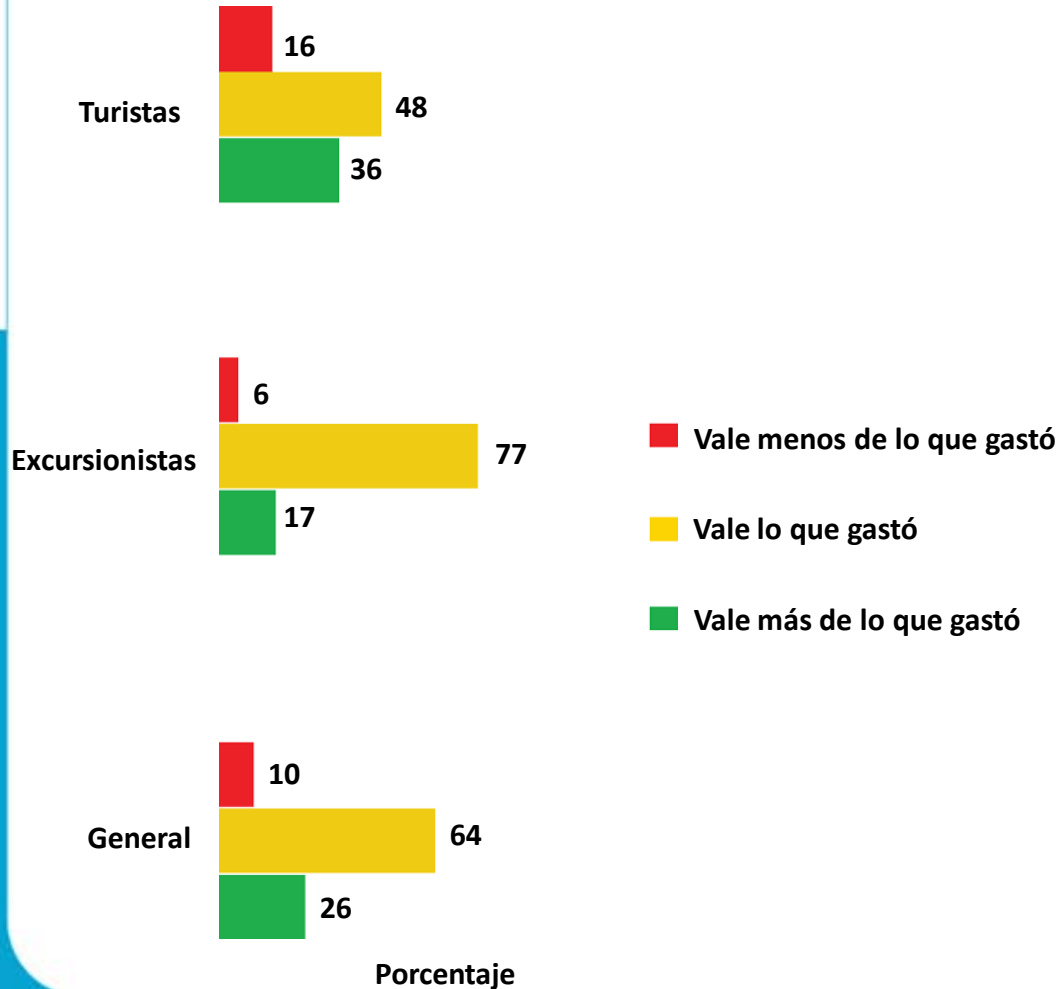
■ Bueno
(entre 8 y 8.9)

■ Excelente
(entre 9 y 10)

La **mayoría** de los visitantes internacionales calificaron su **experiencia de viaje** en Playas de Rosarito como **excelente (74 %)**. Esta tendencia fue similar para los diferentes tipos de visitante, **62 %** por los **turistas** y **84 %** por los **excursionistas**.

Experiencia de viaje

Valoración de la experiencia de viaje por tipo de visitante (calidad-precio)



Casi **dos terceras partes** de los visitantes internacionales manifestó que su estancia en Playas de Rosarito **valió lo que se gastó (64 %)**, mientras que el **26 %** manifestó haber tenido una experiencia que **valió más de lo que se gastó**, principalmente entre los **turistas (36 %)**.

Nivel de satisfacción



El **índice de satisfacción global** ofrece una aproximación general de la apreciación que los visitantes se llevan sobre algunos bienes y servicios recibidos en el destino.

Es destacable el hecho de que los **visitantes internacionales** que llegaron a la ciudad de Playas de Rosarito durante el **verano de 2013**, señalaran la **hospitalidad** de los locales como el único elemento que los dejó **totalmente satisfechos**.

Además, **10 variables** se ubicaron en la escala de **satisfecho**, **cinco como poco satisfecho** y **17 en nada satisfecho**.

En las siguientes diapositivas se presentan las gráficas de éstos resultados así como el desglose por tipo de visitante.

Nivel de satisfacción



Índice de satisfacción global



Nada satisfecho
(Menos de 7)

Poco satisfecho
(7 a 7.9)

Satisfecho
(8 a 8.9)

Totalmente satisfecho
(9 y 10)

Índice de satisfacción global: 7.0

Nivel de satisfacción

Índice de satisfacción global de los turistas



Nivel de satisfacción

Índice de satisfacción global de los excursionistas





**Lealtad de los
visitantes
internacionales hacia
Playas de Rosarito, B.C.**

Lealtad



Los visitantes internacionales mencionaron viajar **con frecuencia** a **Playas de Rosarito**, el **20 %** visita la ciudad **una vez al mes**, la misma proporción (**20 %**) lo hace de **2 a 6 veces al año** e incluso hay quienes llegan **una vez a la semana** (**9 %**). Sin embargo, destaca que el **33 %** de los visitantes se encontraba en el destino por **primera vez**, especialmente los **excursionistas** (**56 %**).

Frecuencia de las visitas por tipo de visitante



*La leyenda N E corresponde a las respuestas "no sabe/no contestó" o "no especificado".

Lealtad



La mayoría de los **visitantes internacionales** (**86 %**) declaró que sí tiene intenciones de **regresar a Playas de Rosarito** y sólo el **1 %** dijo que **definitivamente no regresaría** a la ciudad.

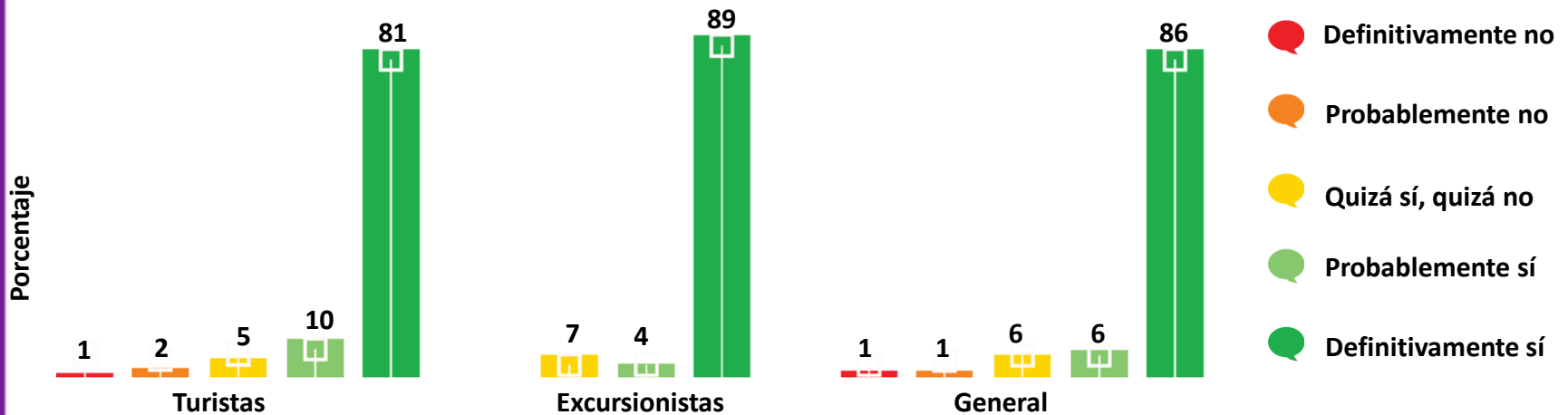
Intención de regresar al destino por tipo de visitante



Lealtad

La gran mayoría de los visitantes internacionales manifestó que **definitivamente si recomendaría Playas de Rosarito** a sus familiares, amigos y/o conocidos como un destino placentero para visitar (**86 %**).

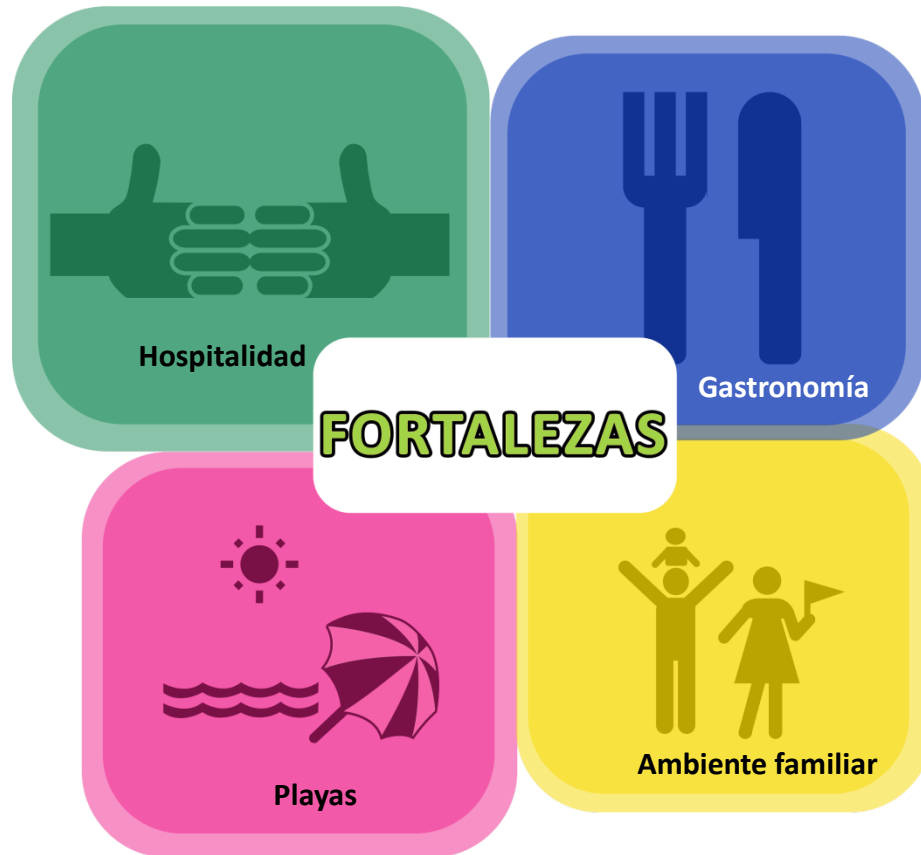
Intención de recomendar el destino por tipo de visitante





**Fortalezas y
debilidades de
Playas de Rosarito, B.C.**

Principales fortalezas del destino



La **hospitalidad de la gente de Playas de Rosarito** fue considerada el principal factor positivo (**31 %**), seguido por la **gastronomía (17 %)**, las **playas (5 %)** y el **ambiente familiar (4 %)**.

Principales debilidades del destino



Durante su estancia, los visitantes internacionales que arribaron a **Playas de Rosarito** identificaron los siguientes factores negativos: la **basura en las calles (32 %)**, la **policía municipal (9 %)**, el **tiempo de espera para regresar a EUA (5 %)** y las **calles en mal estado (4 %)**.



<http://www.observaturbc.org>



Coordinadora general:
Dra. Nora L. Bringas Rábago

Coordinador adjunto:
Dr. Djamel Toudert

Participantes:
Dr. Basilio Verduzco Chávez
Mtra. Yessica Vicencio Murillo
Mtra. María Teresa López Avedoy
Mtra. Mariana Trejo Sánchez
Lic. Mariana Argüello Escobedo
Lic. Alan Ingram Campillo

Apoyo técnico especializado:
Lic. Carlos Vladimir Ruelas González
Lic. Alberto Joaquín Acosta Rosales

Coordinación de revisión y captura:
Lic. Luis Francisco Lares Serrano

Marco muestral:
Mtro. Gilberto Hernández Olvera

Coordinación de trabajo de campo:
Mtra. Aurora Guadalupe Villa Aparicio
Mtro. Heber Huizar Contreras

Diseño gráfico:
Lic. Claudia Ramos Castillo

Proyecto financiado por la Secretaría de Turismo del Estado de Baja California

