

OBSERVATORIO TURÍSTICO DE BAJA CALIFORNIA



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

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



SECTUR
SECRETARÍA DE TURISMO



Tijuana, B. C., 2013

Introducción



Para conocer más a detalle la dinámica del turismo fronterizo en Baja California, el **Observatorio Turístico** durante las encuestas realizadas en verano de 2013 **incorporó a Tecate** en su estudio **“Caracterización de los visitantes internacionales en las ciudades fronterizas de Baja California: Mexicali, Tecate y Tijuana (verano 2013)”**.

Dado que no se cuenta con un precedente acerca del comportamiento de este mercado en dicha localidad, **este reporte ofrece un primer acercamiento exploratorio** de los visitantes internacionales que llegaron a la entidad a través de la garita internacional del municipio de Tecate.

A continuación se presenta un resumen de los principales resultados.

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:
327

Total de visitantes estimados: 211,967

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

- 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 Tecate.
- Selección aleatoria del entrevistado para aplicación de la cédula filtro y cuestionario.

Del 1º de julio al 30 de septiembre de 2013,
en las garitas internacionales de Tecate.

Periodo de levantamiento

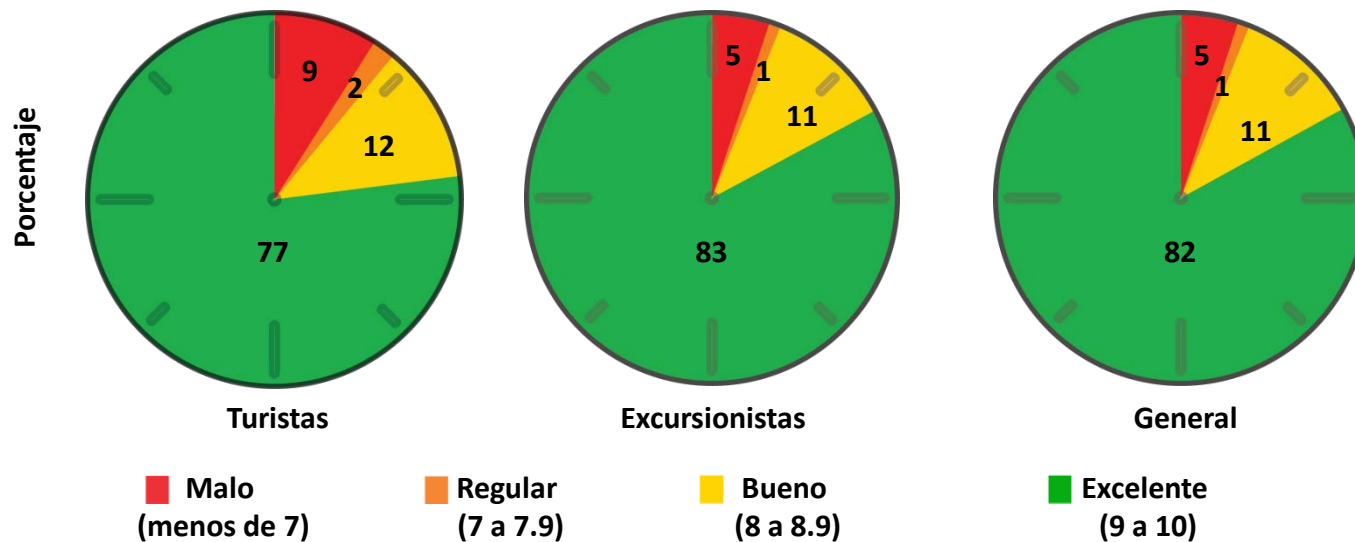


**Experiencia de viaje y
nivel de satisfacción
de los visitantes
internacionales en
Tecate, B.C.**

Evaluación del destino

En general, el **tiempo de espera para cruzar a México** se evaluó de manera excelente por los visitantes internacionales (**82 %**). Los **excursionistas** fueron más benévolo al evaluar este aspecto pues el **83 %** lo calificó como **excelente**, por su parte, los **turistas** se mostraron un poco **más críticos**, evaluándolo como **malo y regular** en el **11 %** de los casos.

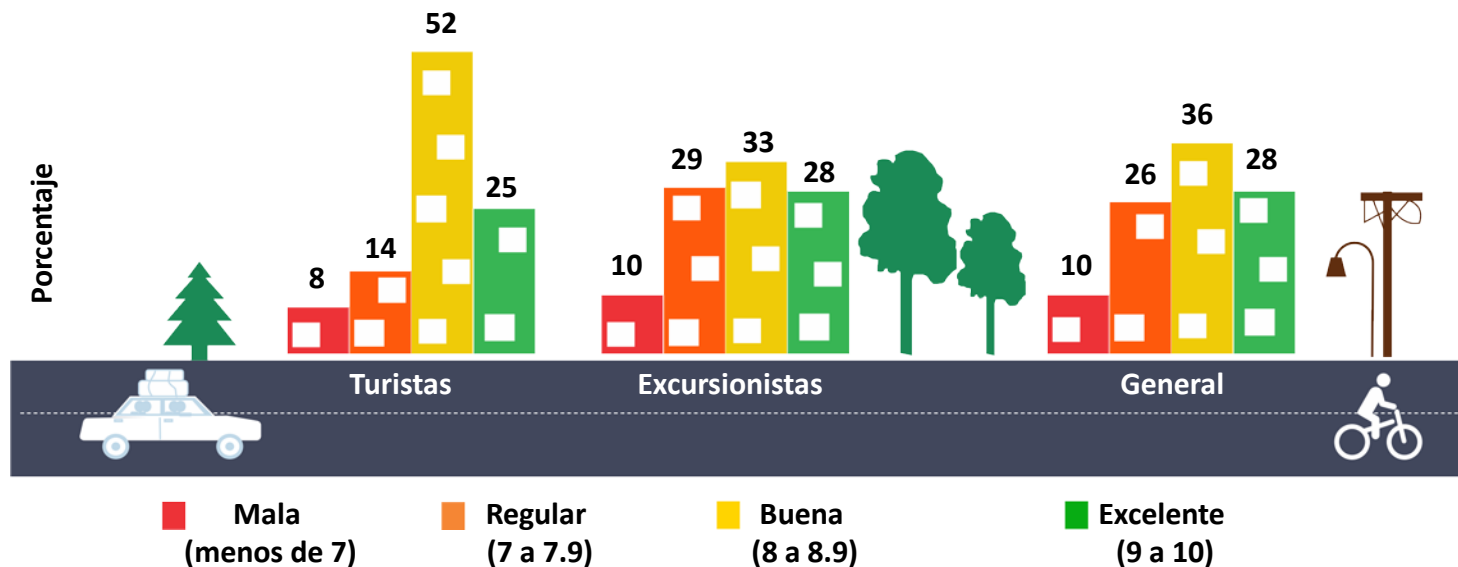
Tiempo de espera para cruzar a México según tipo de visitante



Evaluación del destino

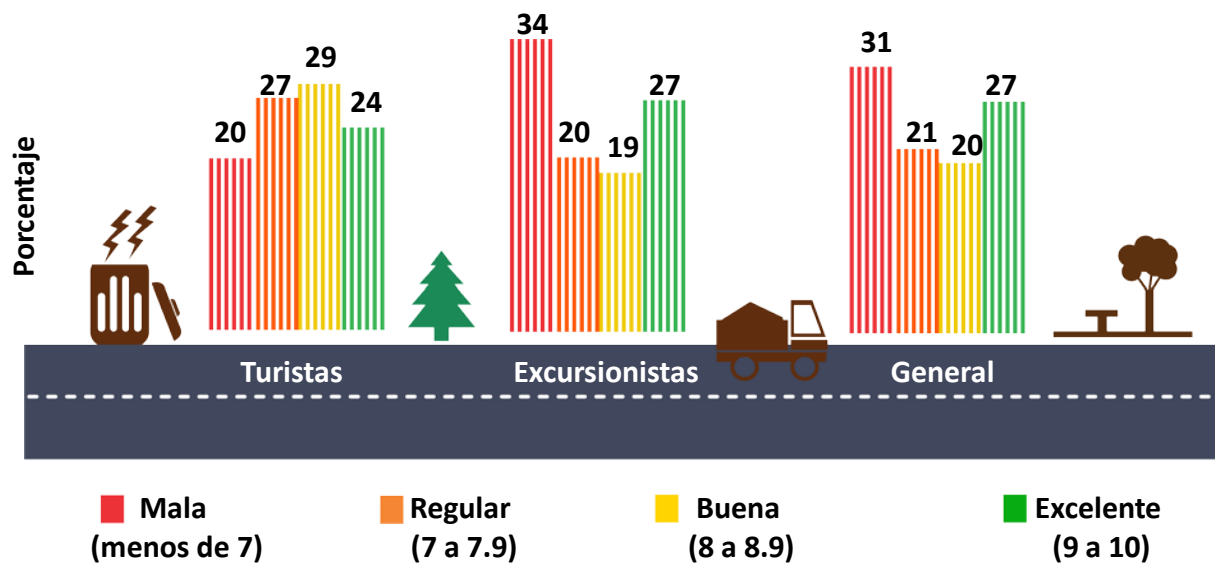
En general, la percepción recibida de la **imagen urbana** de Tecate fue **buena** (36 %). Mientras que los **turistas** otorgaron estas valoraciones en mayor porción (52 %), los **excursionistas** fueron más diversos, considerando este atributo en proporciones similares como **regular** (29 %), **bueno** (33 %) y **excelente** (28 %).

Imagen urbana según tipo de visitante



Evaluación del destino

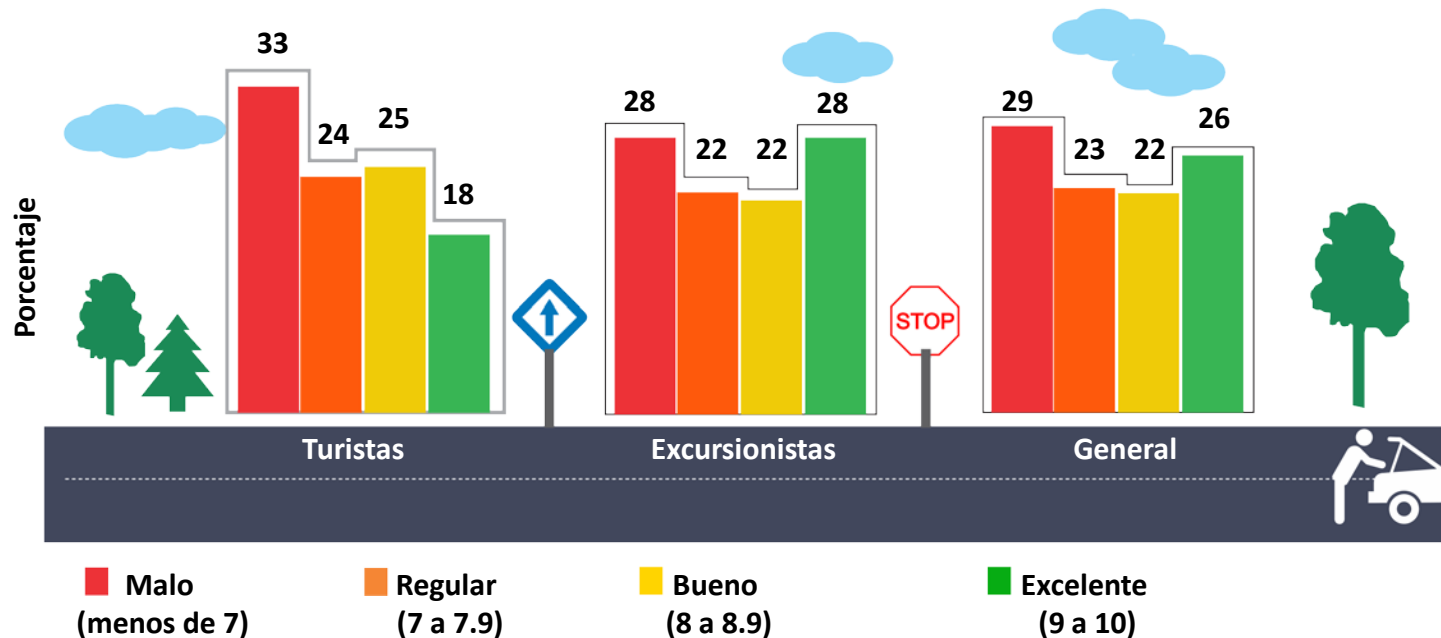
Limpieza de las calles y áreas públicas según tipo de visitante



La **limpieza de las calles y áreas públicas** de Tecate tuvo evaluaciones **malas** en mayor proporción (**31 %**), sin embargo, las valoraciones de ésta como **buena y excelente** sumaron el **47 %** de las respuestas. El **29 %** de los **turistas** calificó como **buena** la limpieza y los **excursionistas** como **mala** en mayor porción (**34 %**).

Evaluación del destino

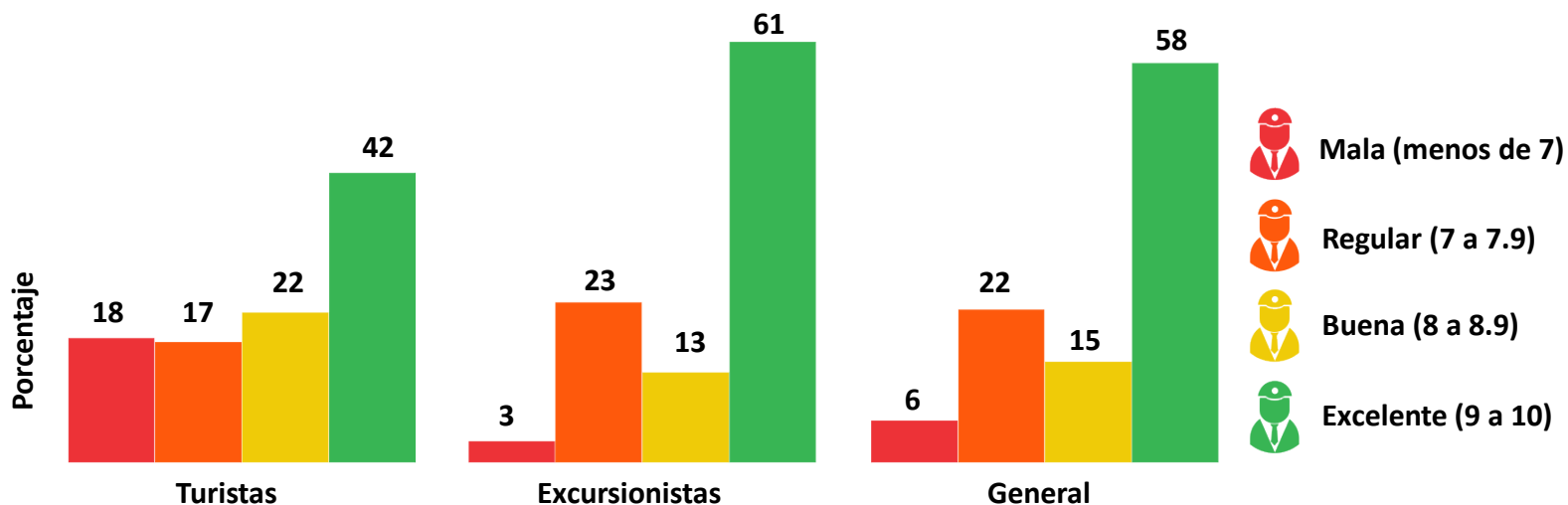
Estado de los caminos y carreteras según tipo de visitante



La opinión sobre el **estado de los caminos y carreteras** en Tecate fue muy variada, el **29 %** de los visitantes internacionales lo calificó como **malo**, el **26 % excelente**, el **23 % regular** y el **22 %** como **bueno**. Los **turistas** calificaron este atributo como **malo** en mayor proporción (**33 %**) y los **excursionistas** lo valoraron por igual entre calificaciones **malas** y **excelentes** (**28 %**).

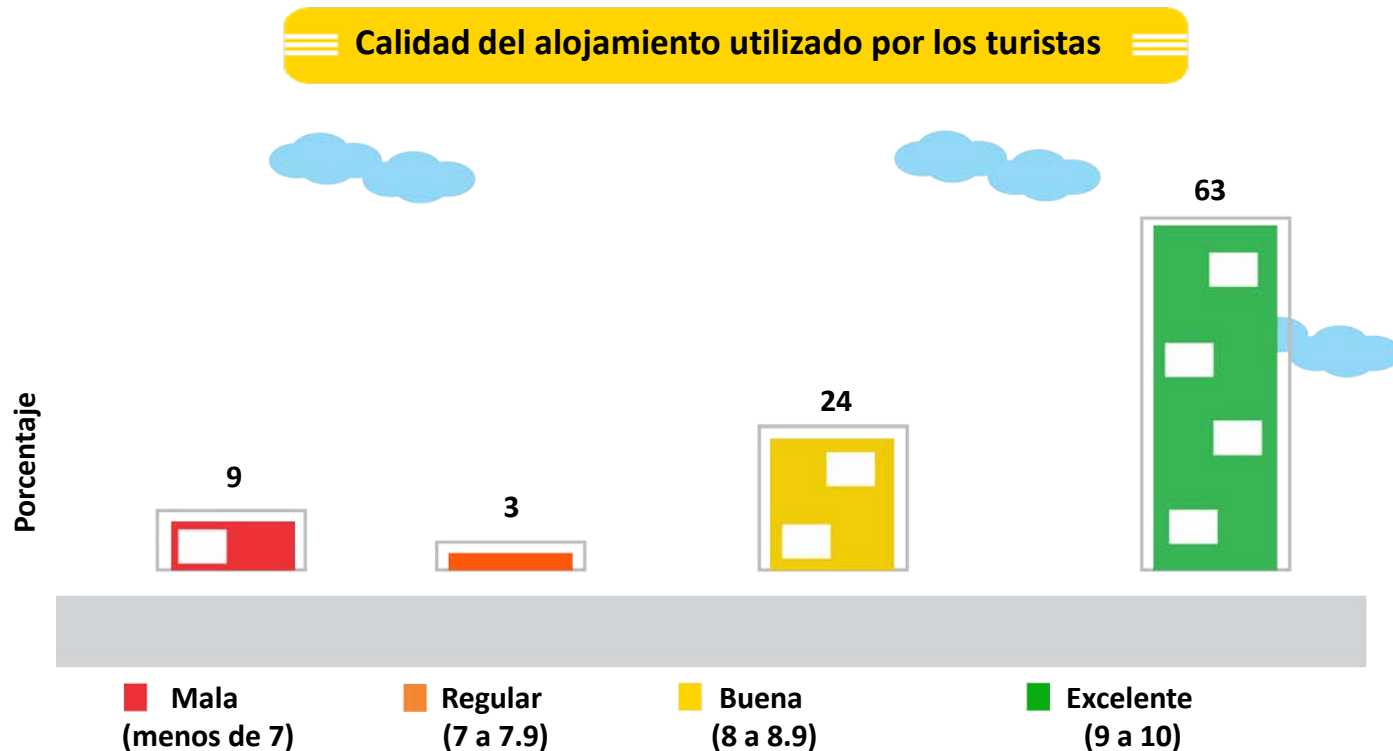
Evaluación del destino

Percepción de seguridad según tipo de visitante



En Tecate, la **percepción de seguridad** por parte de los visitantes internacionales fue en mayoría **excelente (58 %)**. Sin embargo, mientras que el **18 %** de los **turistas** que visitaron esta ciudad percibieron inseguridad, la mayoría de los **excursionistas** se sintieron **más seguros** durante su estancia (**61 %**).

Evaluación del destino

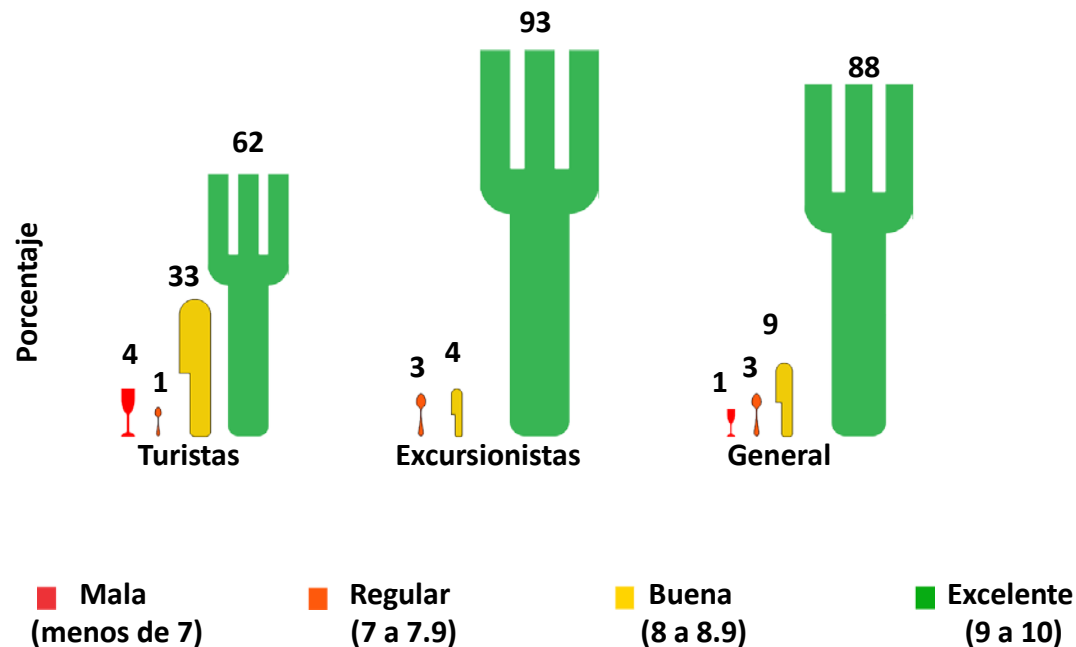


En su **mayoría**, los **turistas** internacionales que se hospedaron **en hotel** evaluaron la **calidad de su alojamiento** como **excelente (63 %)**. El **24 %** la valoró como **buena** y el **9 %** como **mala**. Esto habla de una **gran satisfacción** por parte de los **turistas** sobre la oferta de alojamiento en Tecate.

Evaluación del destino



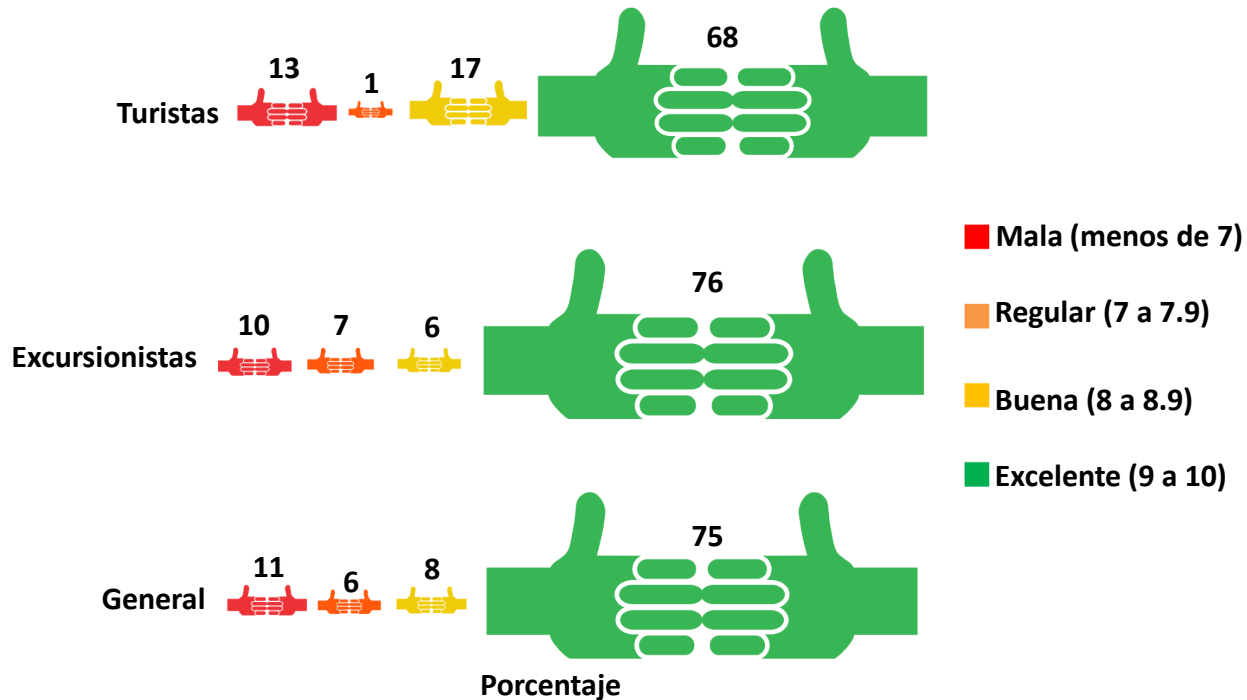
Calidad de los restaurantes según tipo de visitante



La **calidad de los restaurantes** en Tecate fue evaluada de manera **muy positiva** por los visitantes internacionales. La gran **mayoría** (**88 %**) consideró haber recibido un **excelente** servicio en los restaurantes visitados. Dentro de los diferentes tipos de visitantes, el **93 %** de los **excursionistas** calificó como excelente este atributo, así como el **63 %** de los **turistas**.

Evaluación del destino

Hospitalidad mexicana según tipo de visitante

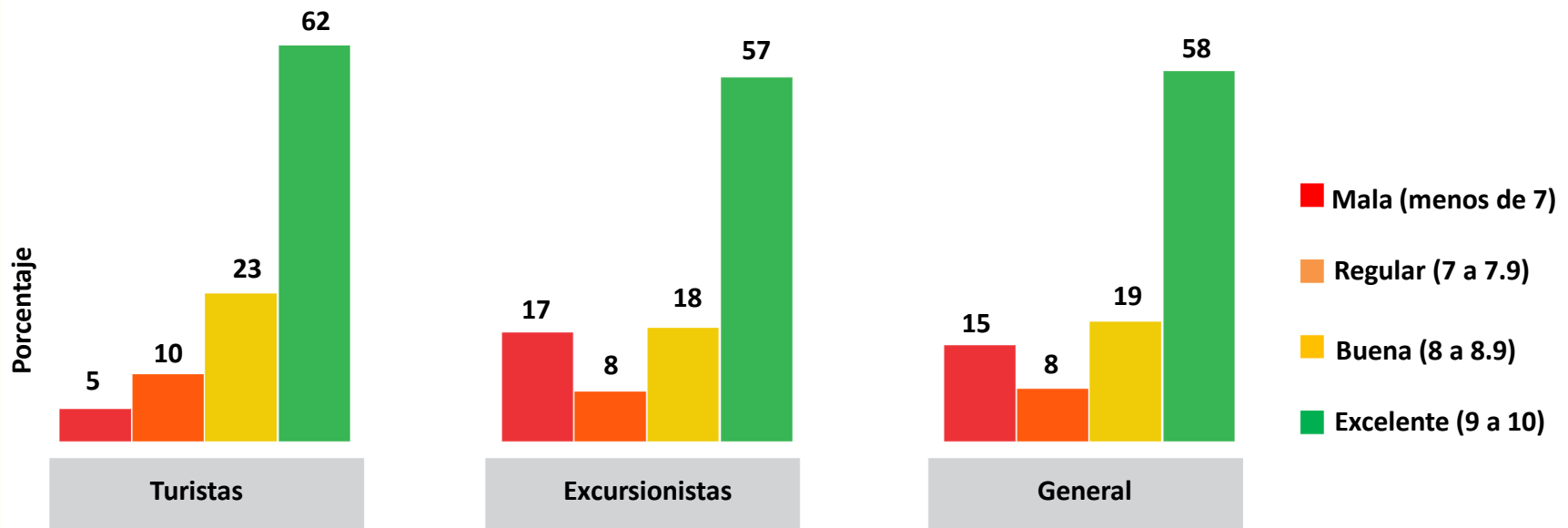


La **hospitalidad mexicana** es un gran atributo de Tecate ya que obtuvo evaluaciones de **excelencia** en el **75 %** de los casos, los **turistas** evaluaron con las mismas calificaciones en el **68 %** de las menciones así como el **76 %** los **excursionistas**. Las calificaciones **malas** se vieron mayormente reflejadas en los **turistas (13 %)**.

Experiencia de viaje

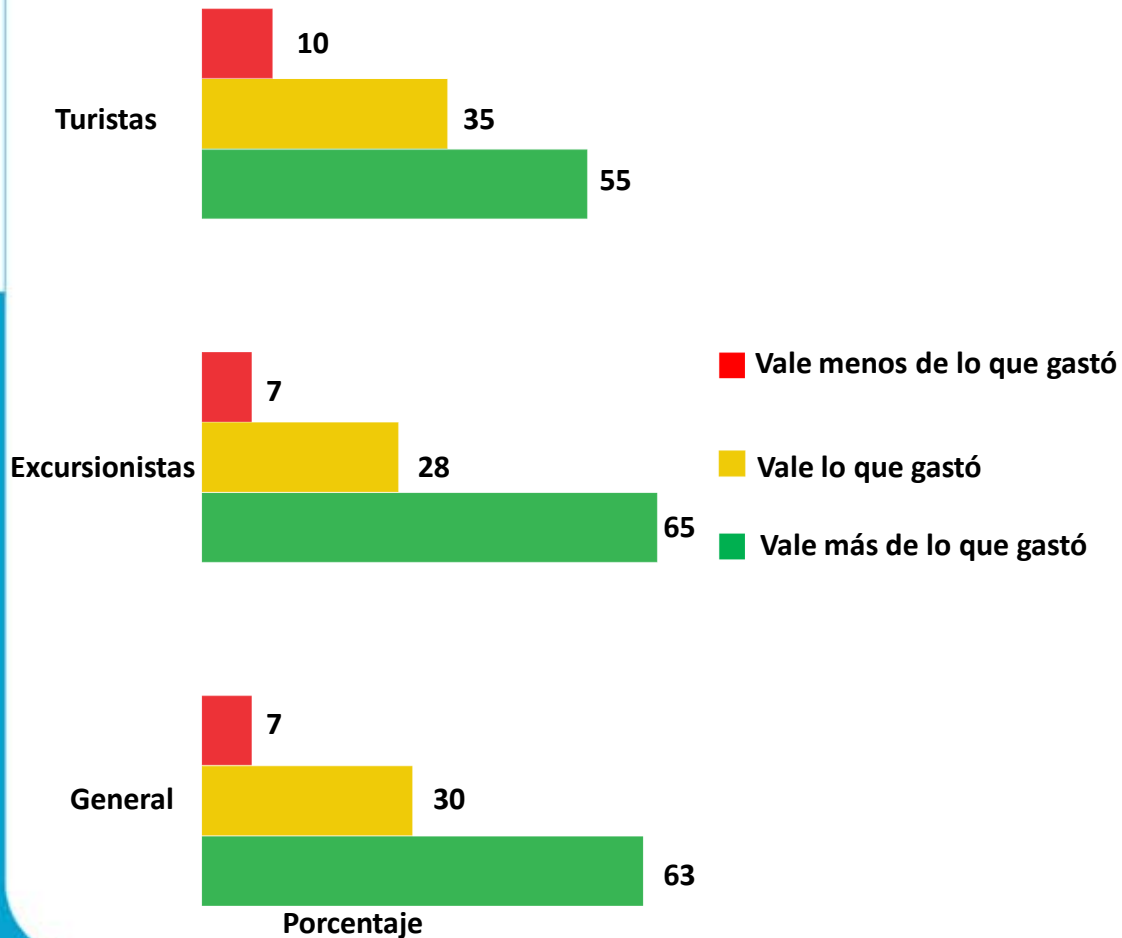
La **mayoría** de los visitantes internacionales calificaron su **experiencia de viaje** en Tecate como **excelente** (58 %). Por parte de los **excursionistas** se encontró una mayor porción de calificaciones **malas** (17 %).

Experiencia de viaje según tipo de visitante



Experiencia de viaje

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



Un poco más de dos tercios de los visitantes internacionales manifestó que su estadía en Tecate tuvo un valor mayor a lo que gastaron. Sólo el 10 % de los turistas que visitaron la ciudad mencionó que su experiencia valió menos de lo que gastó.

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 **Tecate** durante el **verano de 2013**, señalaron que el tiempo de espera para ingresar a México y la atención del oficial de migración como los únicos elementos que los dejaron **totalmente satisfechos**.

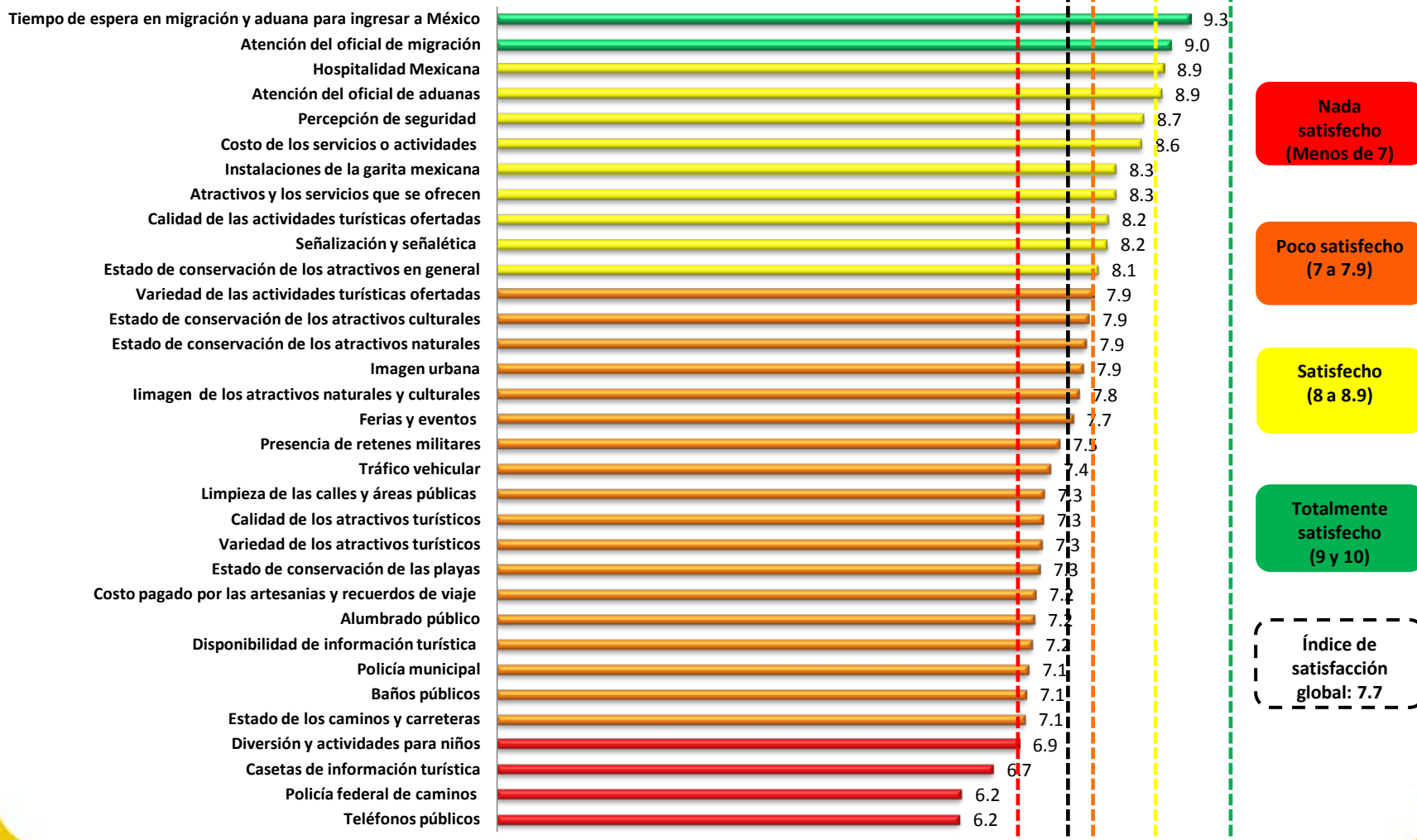
Además, **nueve variables** se ubicaron en la escala de **satisfecho**, **18 como poco satisfecho** y **cuatro en nada satisfecho**.

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

Nivel de satisfacción



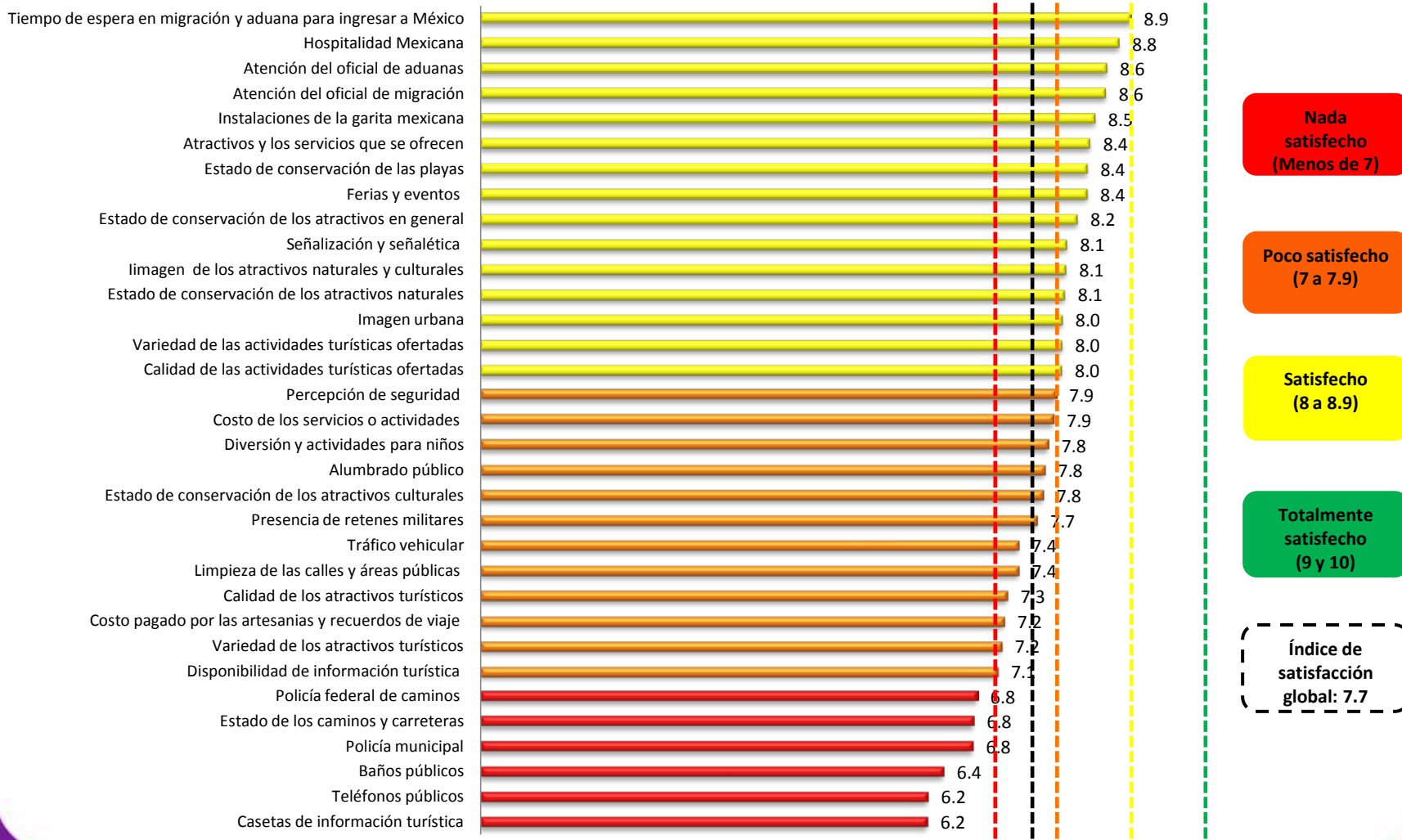
Índice de satisfacción global



Nivel de satisfacción



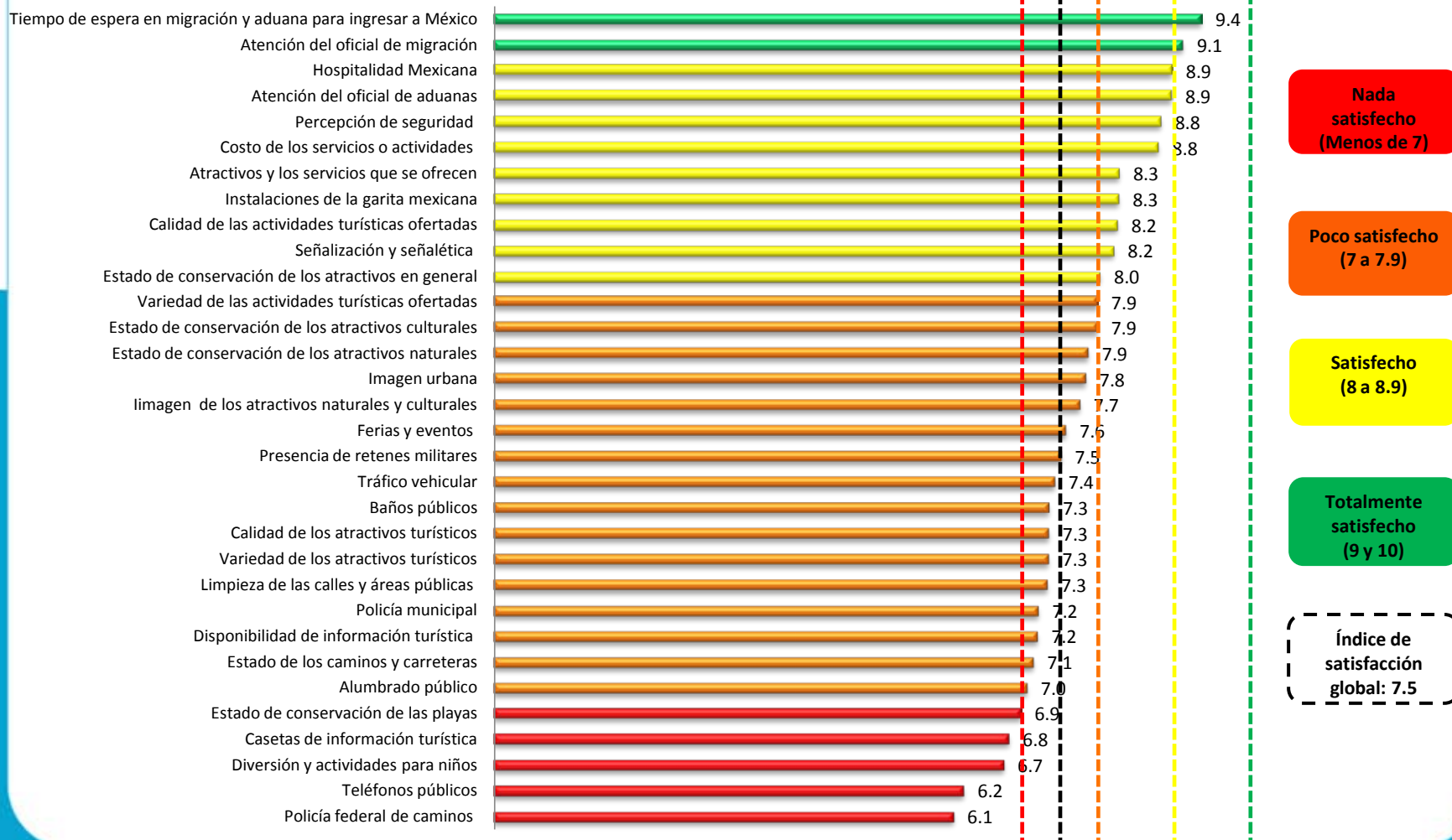
Índice de satisfacción global de los turistas



Nivel de satisfacción



Índice de satisfacción global de los excursionistas





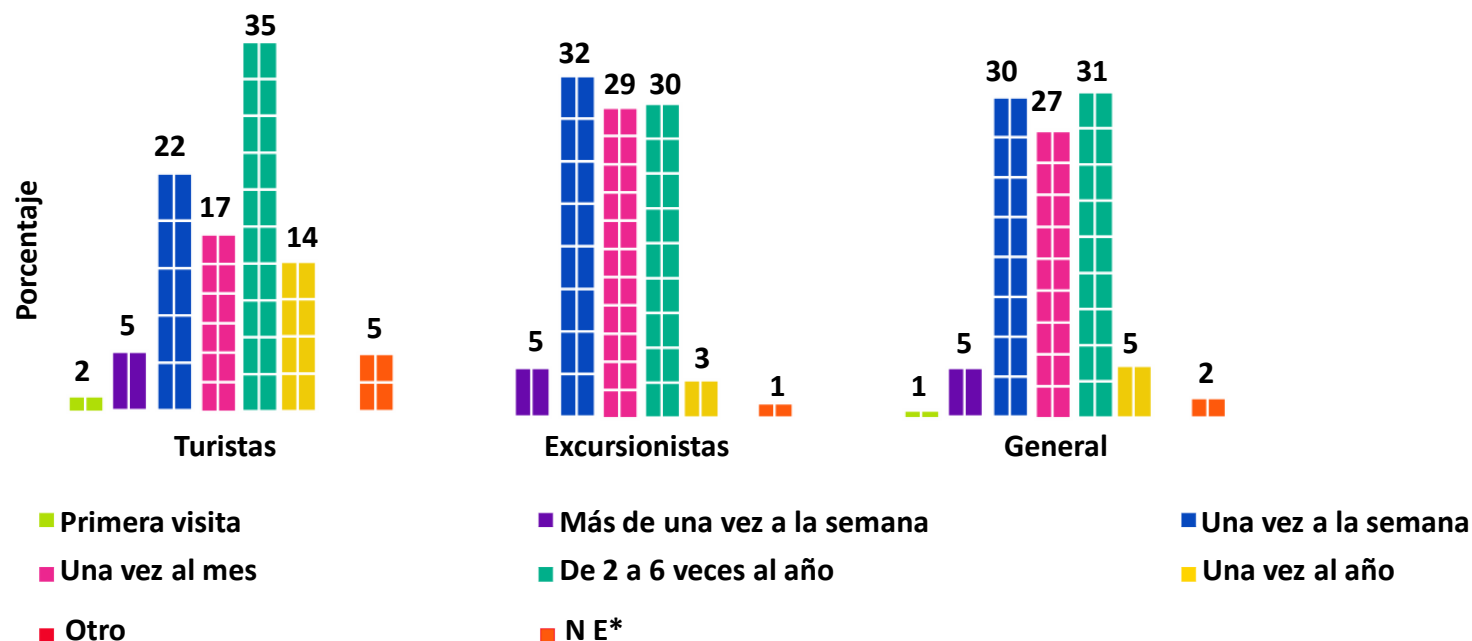
**Lealtad de los
visitantes
internacionales a
Tecate, B.C**

Lealtad



La **frecuencia de visitas** por parte de los visitantes internacionales a Tecate se dividió principalmente en quienes realizan de **2 a 6 visitas al año (31 %)**, **una vez a la semana (30 %)** y **una vez al mes (27 %)**. Los **turistas** viajan **más de 2 a 6 veces al año** y en cuanto a los **excursionistas**, estos viajan en mayor proporción **una vez a la semana** al destino.

Frecuencia de las visitas según tipo de visitante



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

Lealtad

En general, los visitantes internacionales **piensan regresar al destino**, pues el **79 %** de las menciones así lo mostraron. Dentro de los **excursionistas**, el **9 %** **probablemente no regresaría** a Tecate.

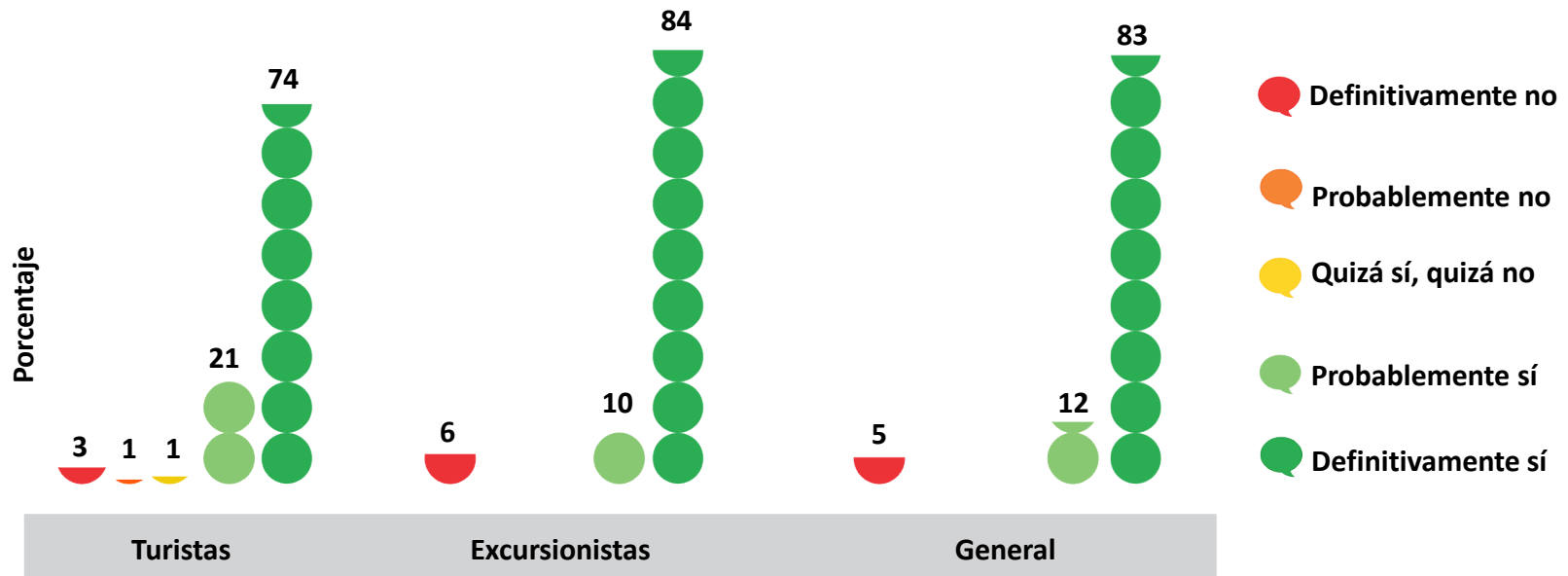
Intención de regresar al destino según tipo de visitante



Lealtad

Por parte de la **recomendación**, la mayoría comentó que **definitivamente recomendaría** Tecate como un destino placentero para visitar.

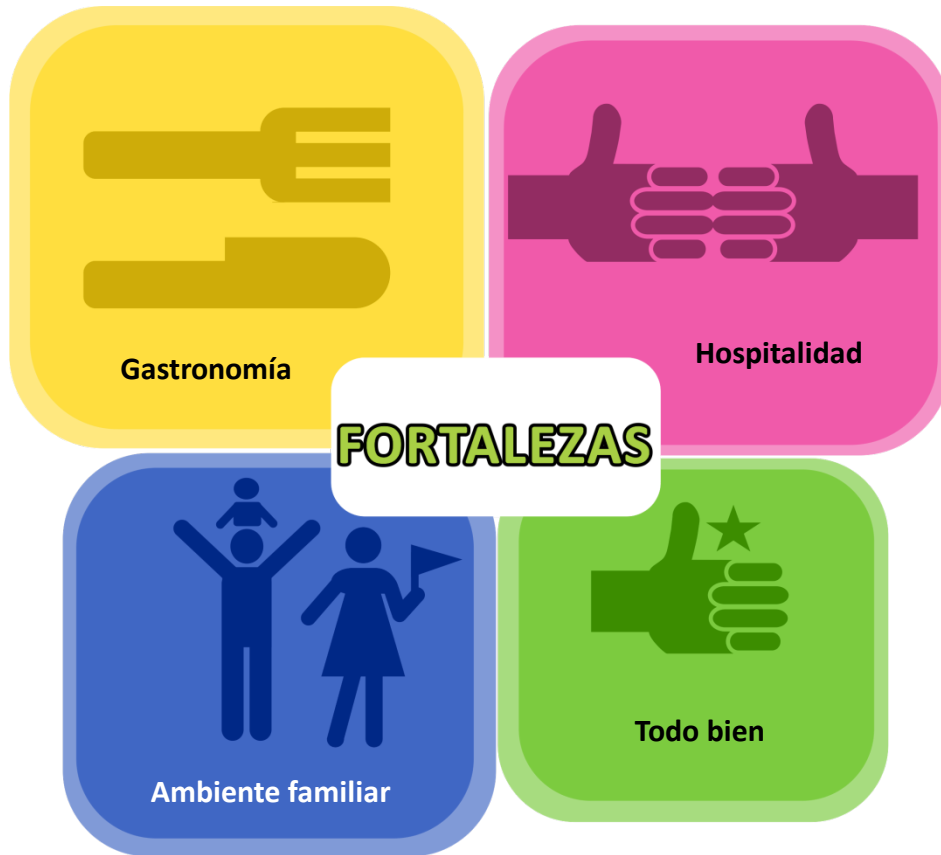
Intención de recomendar el destino según tipo de visitante





Fortalezas y debilidades de Tecate, B.C.

Principales fortalezas del destino



La **gastronomía** fue el **principal factor positivo** mencionado por los visitantes internacionales en Tecate (**32 %**), seguido por la **hospitalidad** (**20 %**) de la gente local y el **ambiente familiar** (**13 %**).

Principales debilidades del destino



Tiempo de espera
para cruzar a EUA



Calles en mal estado

DEBILIDADES



Tráfico vehicular



Policía corrupta

Para los visitantes internacionales en Tecate, los **factores negativos** más relevantes fueron el **tiempo de espera para cruzar a EUA (39 %)**, las **calles en mal estado (13 %)**, el **tráfico vehicular (9 %)** y la **corrupción de la policía local (6 %)**.

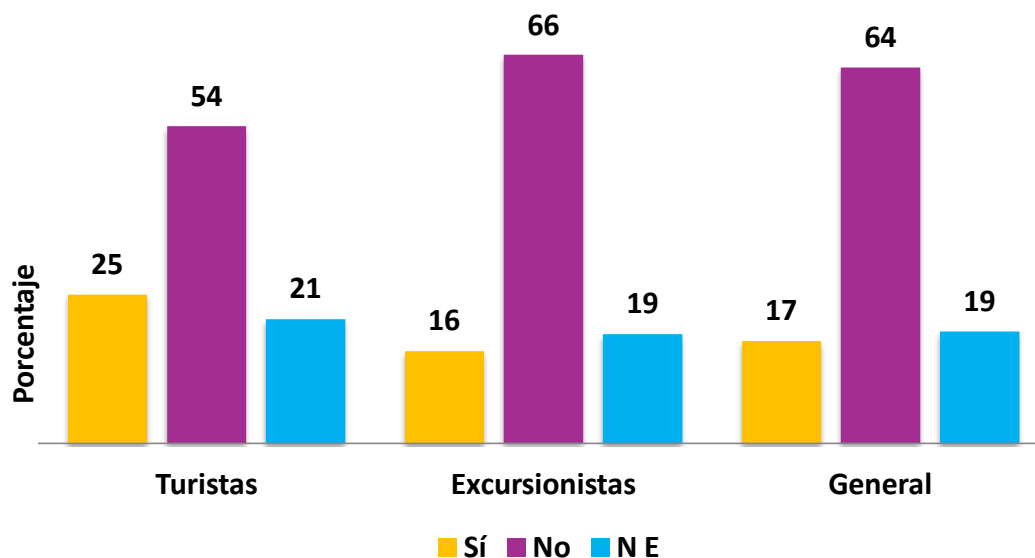


**Tecate, B.C.
Pueblo Mágico**

Pueblo Mágico



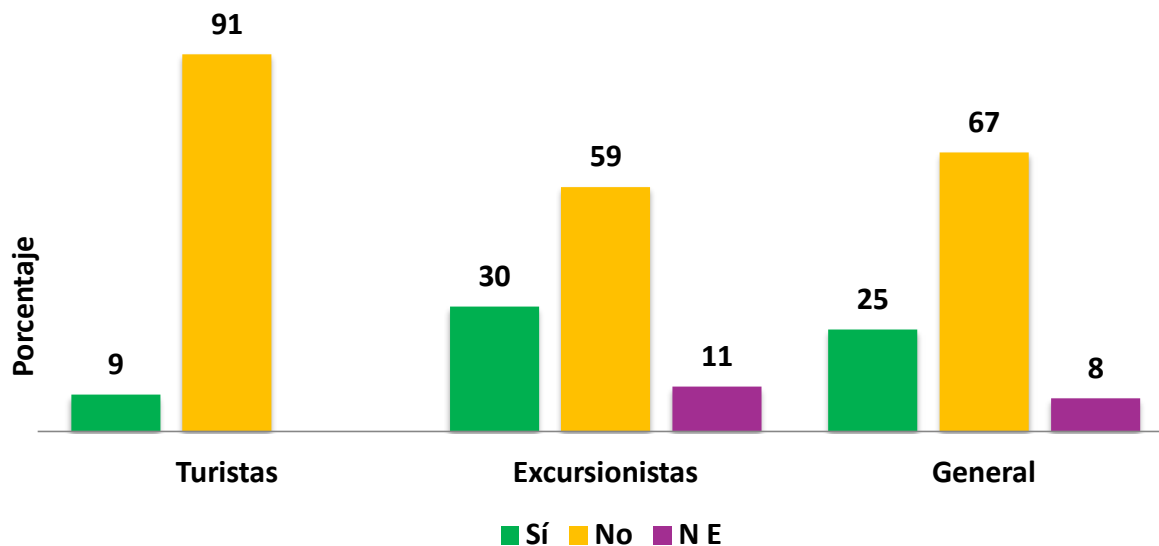
Conocimiento sobre Tecate como Pueblo Mágico



A los visitantes internacionales que llegaron a Tecate se les preguntó si sabían que éste era Pueblo Mágico. En general, el **64 % no sabían** que tiene este nombramiento y el **17 % sí sabía**. Por tipo de visitante, los **turistas** fueron quienes **más** conocían sobre esta declaratoria (**25 %**).

Pueblo Mágico

Influencia en la decisión de hacer su viaje



A los visitantes internacionales **que sabían que Tecate es pueblo mágico** se les preguntó si éste fue un factor que motivó su visita. Al respecto, para el **67 %** de los visitantes internacionales este hecho **no influyó** en su decisión de viajar a este municipio, sobre todo entre los **turistas (91 %)**. El **30 %** de los **excursionistas** viajó a Tecate motivado por visitar un Pueblo Mágico.



<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

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