

# OBSERVATORIO TURÍSTICO DE BAJA CALIFORNIA



## Experiencia de viaje y nivel de satisfacción de los visitantes internacionales en Tijuana (verano 2013)

**Dra. Nora L. Bringas Rábago**  
Coordinadora general  
[nbringas@colef.mx](mailto:nbringas@colef.mx)



SECTUR  
SECRETARÍA DE TURISMO



Tijuana, B. C., 2013

# Introducción



La **garita internacional Puerta México** en Tijuana, es la **garita** de cruce internacional **más transitada del mundo**, pasando por ella aproximadamente **50 mil vehículos y 25 mil peatones al día**. De este flujo una porción importante lo conforman los turistas y excursionistas que se internan al estado.

Durante los meses de **verano de 2013** el ***Observatorio Turístico de Baja California*** realizó el estudio “Caracterización de los visitantes internacionales en las ciudades fronterizas de Baja California: Mexicali, Tecate y Tijuana (verano 2013)”. Durante ese periodo, **el estado recibió un flujo total de 9 millones 408 mil 706 visitantes**, de los cuales el **89 %** se captó por los cruces fronterizos de la ciudad de **Tijuana**.

En el presente documento se presenta la **experiencia de viaje y nivel de satisfacción** de estos 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:  
1,675  
Total de visitantes estimados: 8,393,469

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

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

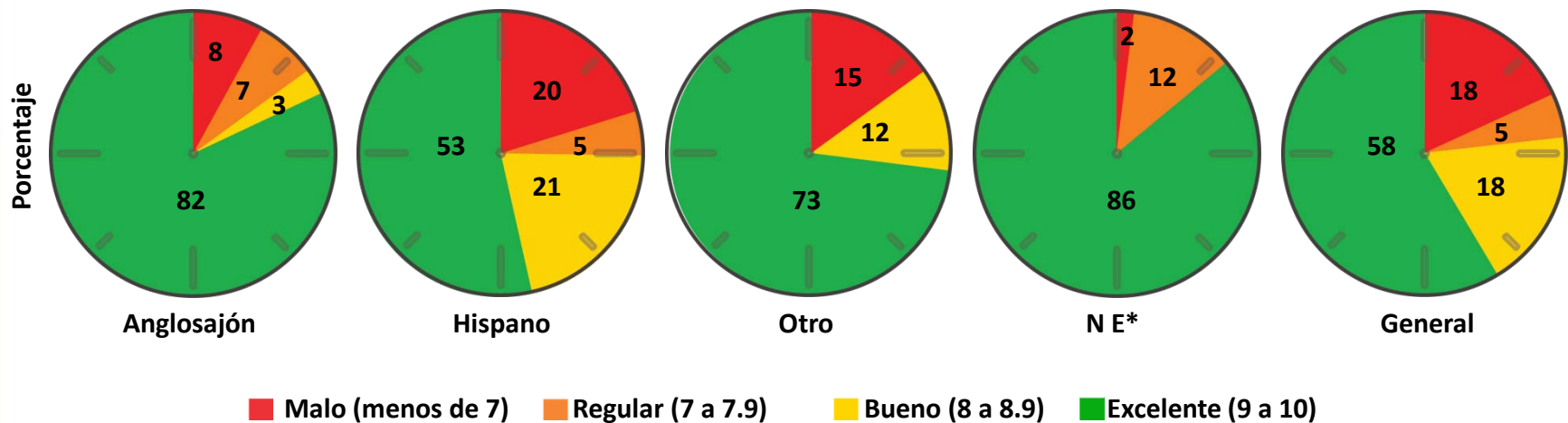
Periodo de levantamiento  
Del 1º de julio al 30 de septiembre de 2013,  
en las garitas internacionales de Tijuana.



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

# Evaluación del destino

## Tiempo de espera para cruzar a México por los turistas según origen étnico

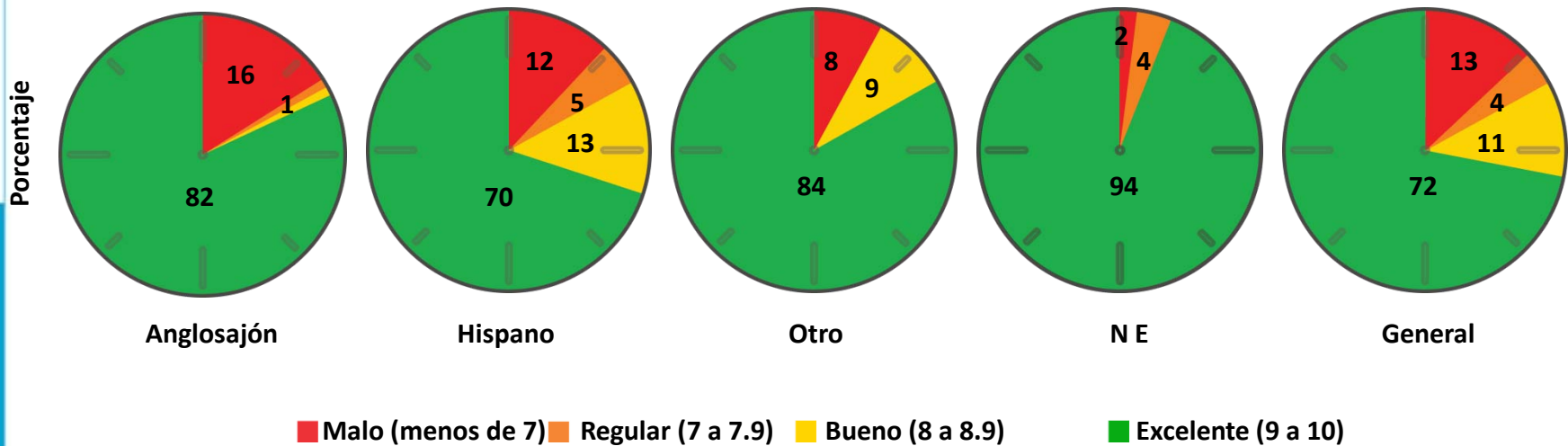


La mayoría de los turistas internacionales evaluó como **excelente** el **tiempo de espera para cruzar a México (58 %)**, sobre todo los que no especificaron su origen étnico (**86 %**). Los **hispanos** fueron los que se mostraron, en **mayor porción** en comparación con los demás menos conformes, ya que el **20 %** dio calificaciones **malas** a este aspecto.

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

# Evaluación del destino

## Tiempo de espera para cruzar a México por los excursionistas según origen étnico

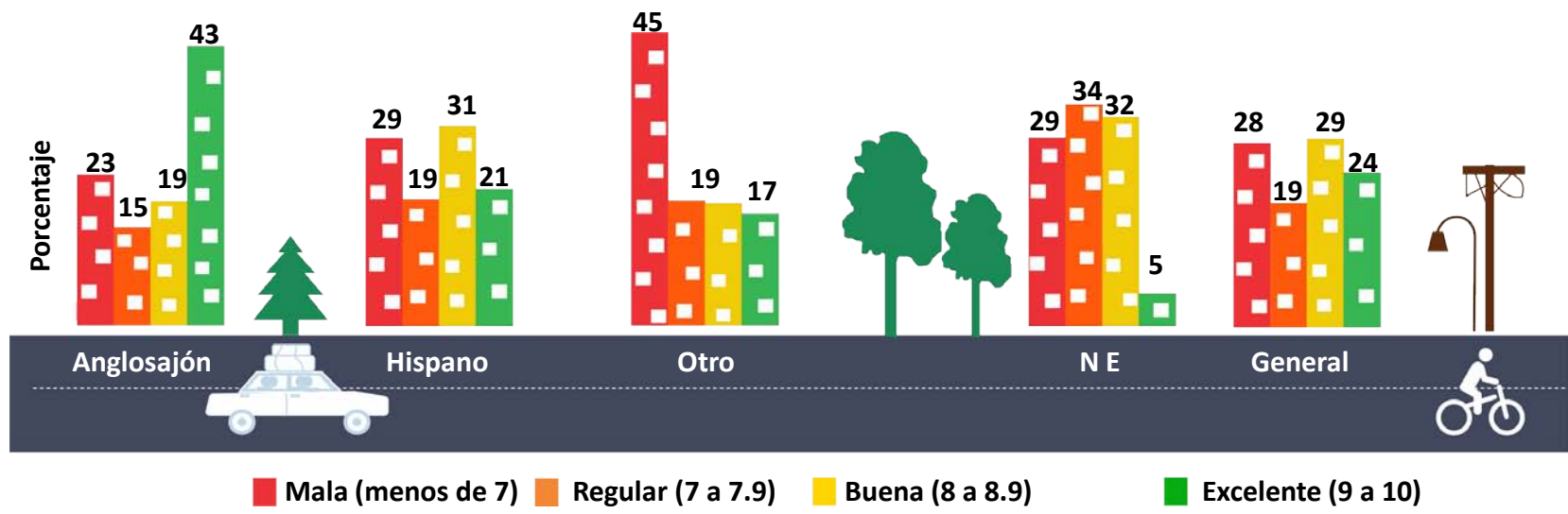


Para los excursionistas, el **tiempo que tardaron en ingresar al país** se consideró **excelente**, sobre todo por los que **no especificaron su origen étnico (94 %)**. Los **anglosajones** se mostraron más críticos en este aspecto pues el **16 %** consideró **malo** el tiempo que tuvieron que esperar para cruzar por la frontera a México.

# Evaluación del destino



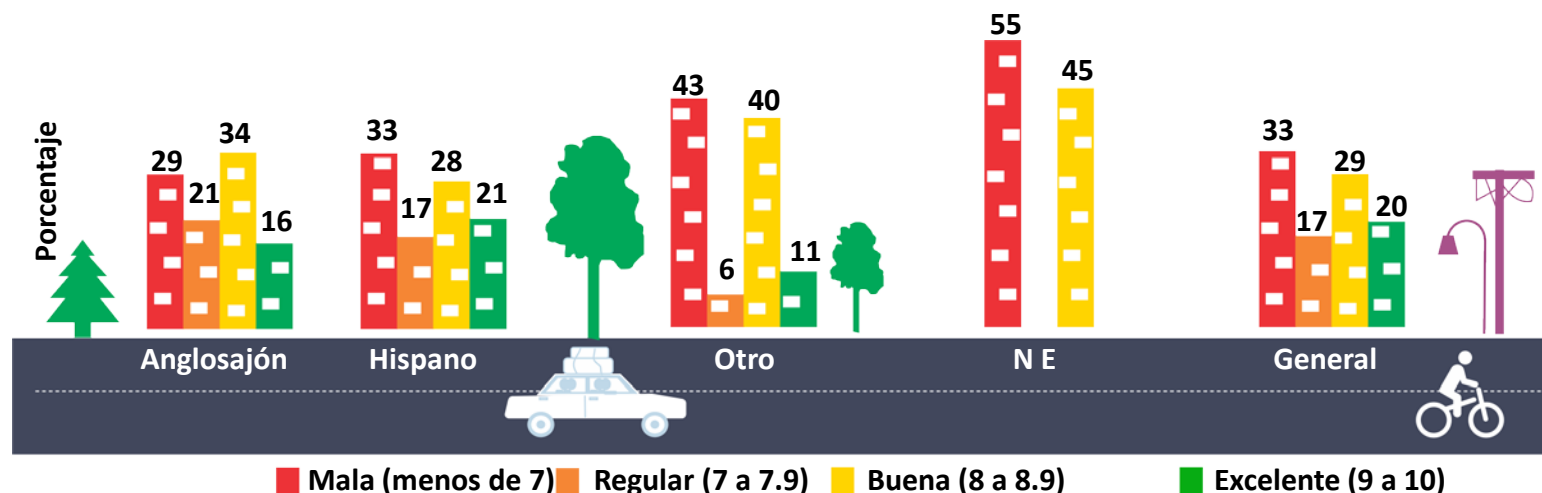
## Imagen urbana por los turistas según origen étnico



La **imagen urbana** fue evaluada por los turistas internacionales como **buena** y **mala** (29 % y 28 %, respectivamente). Los **anglosajones** fueron quienes mejor la valoraron (43 % **excelente**), mientras que los de **otro origen** fueron los más críticos (45 % **mala**).

# Evaluación del destino

## Imagen urbana por los excursionistas según origen étnico

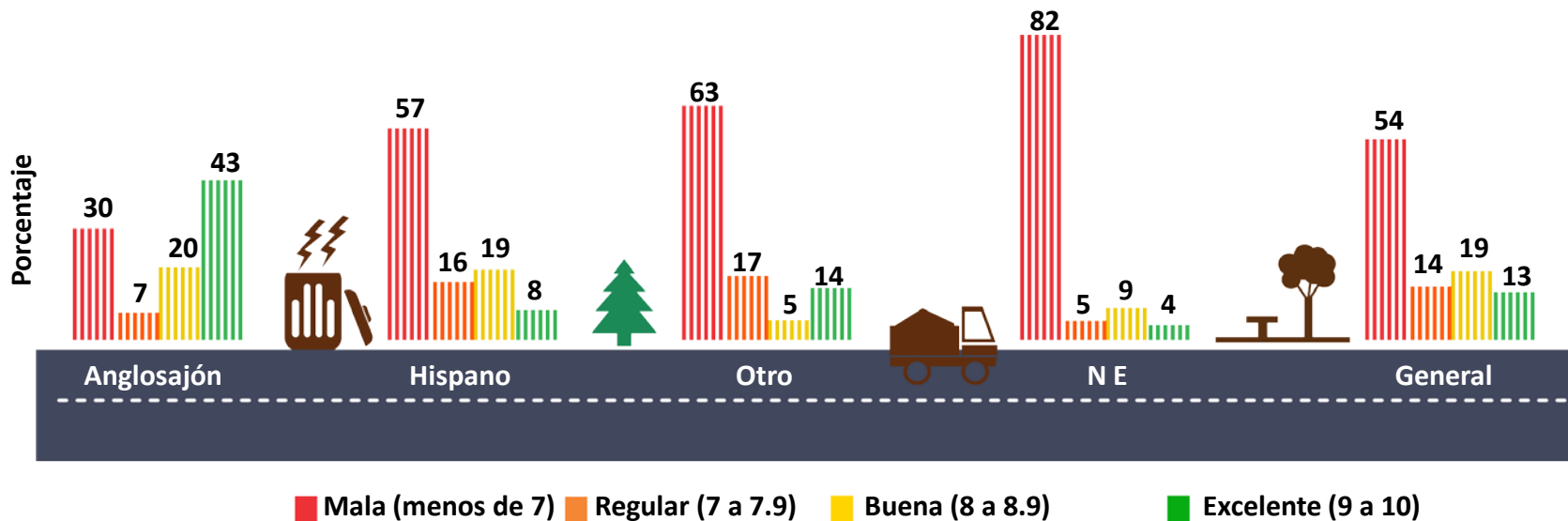


En general, la evaluación de la **imagen urbana de Tijuana** fue valorada de manera **positiva** por el **49 % de los excursionistas**, sin embargo, un porcentaje significativo consideró que la imagen urbana del destino es **mala (33 %)**, sobre todo aquellos que **no especificaron su origen étnico (55 %)**.



# Evaluación del destino

## Limpieza de las calles y áreas públicas por los turistas según origen étnico

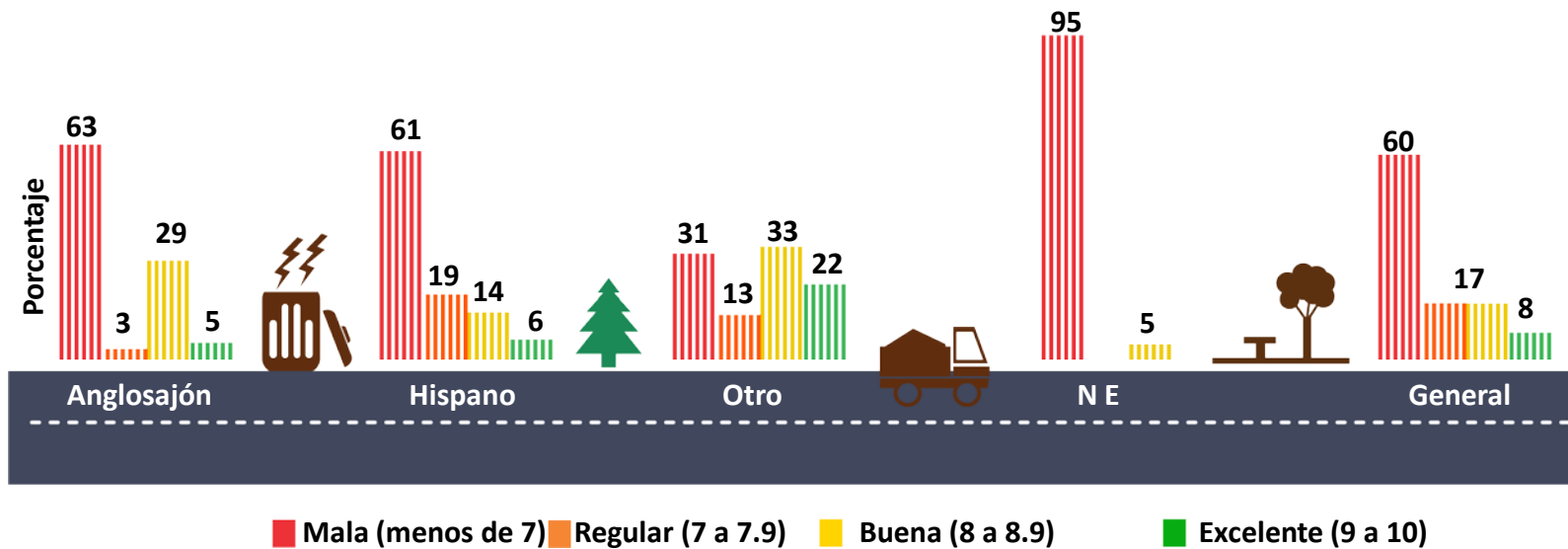


La **mayoría** de los **turistas** internacionales percibió la **limpieza de las calles y áreas públicas** de Tijuana de manera **negativa** (**54 %**), en especial los turistas que **no especificaron su origen étnico** (**82 %**). A pesar de lo anterior, la **mayor proporción** de los **anglosajones** valoró como **excelentemente** la **limpieza en la ciudad**.

# Evaluación del destino



## Limpieza de las calles y áreas públicas por los excursionistas según origen étnico

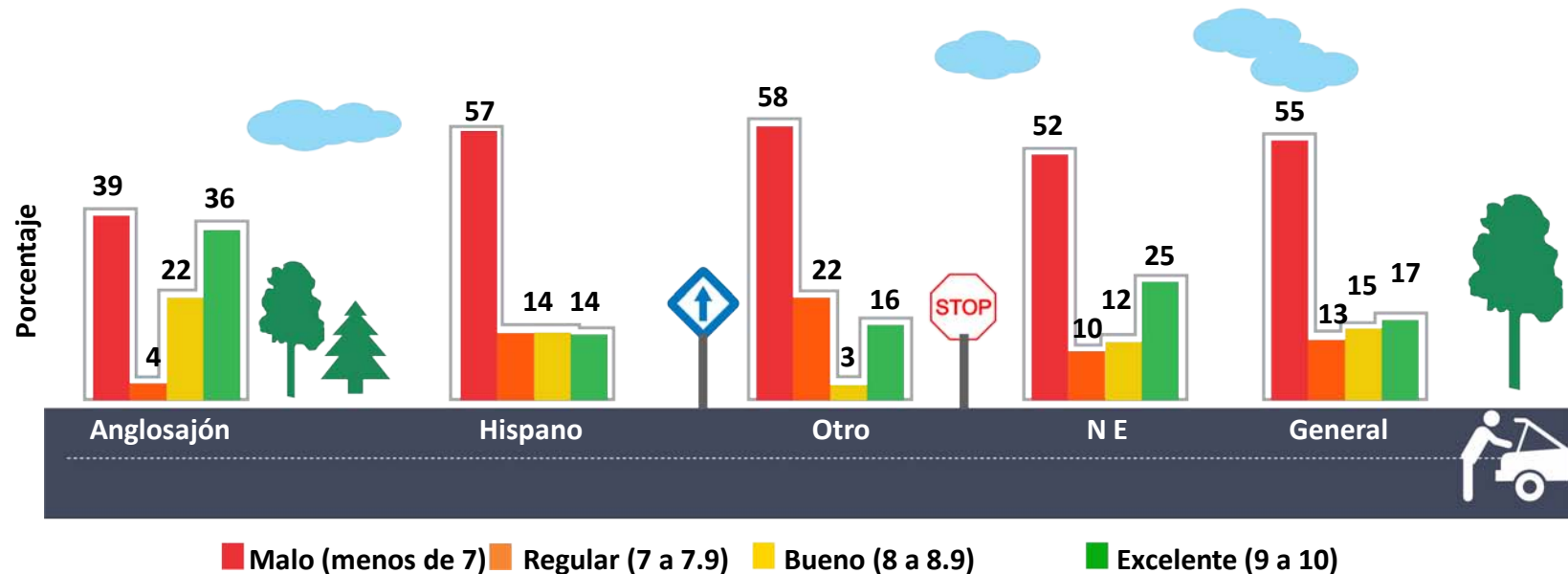


Más de la mitad de los excursionistas valoraron como mala la limpieza de las calles y áreas públicas, destacando en este sentir los excursionistas que **no especificaron su origen étnico** (95 %); el grupo de visitantes de **otro origen étnico** otorgó **calificaciones positivas** en el 55 % de los casos (**buenas** y **excelentes** en el 33 % y 22 %, respectivamente).

# Evaluación del destino



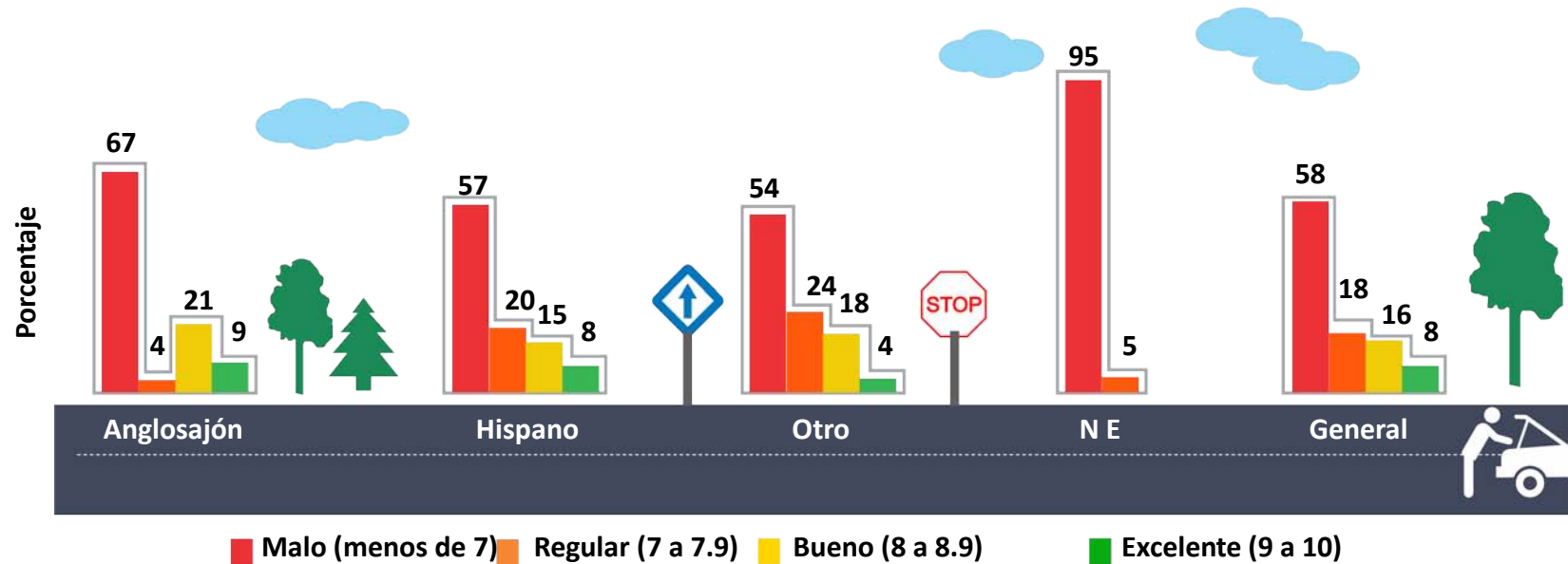
## Estado de los caminos y carreteras por los turistas según origen étnico



Los turistas internacionales consideraron que los **camino y carreteras** de Tijuana se encuentran en **mal estado**; así lo demuestra el hecho de que el **55 %** de los turistas que calificó este atributo como **malo**. A pesar de esto, el **36 %** de los turistas **anglosajones** calificaron como **excelente** este aspecto.

# Evaluación del destino

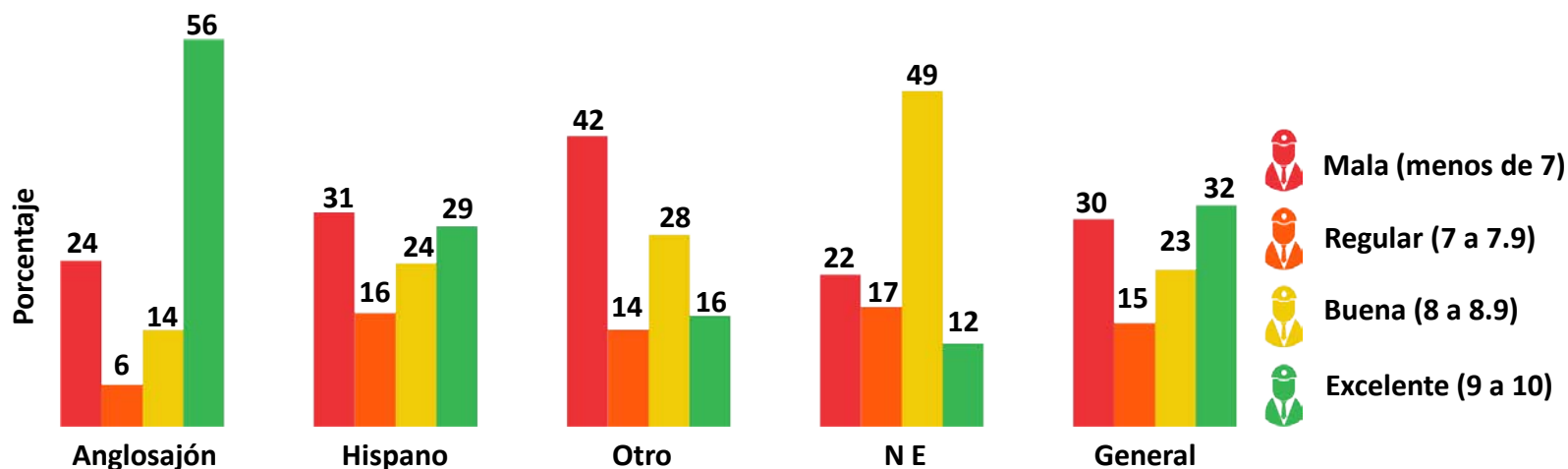
## Estado de los caminos y carreteras por los excursionistas según origen étnico



Por parte de los excursionistas internacionales, el **estado de los caminos y carreteras** de Tijuana se consideró **malo** por la **mayoría (58 %)**, sobre todo por los excursionistas que **no especificaron su origen étnico (95 %)**. Los anglosajones fueron los que se mostraron menos críticos, pues el **30 %** evaluó este atributo de manera positiva.

# Evaluación del destino

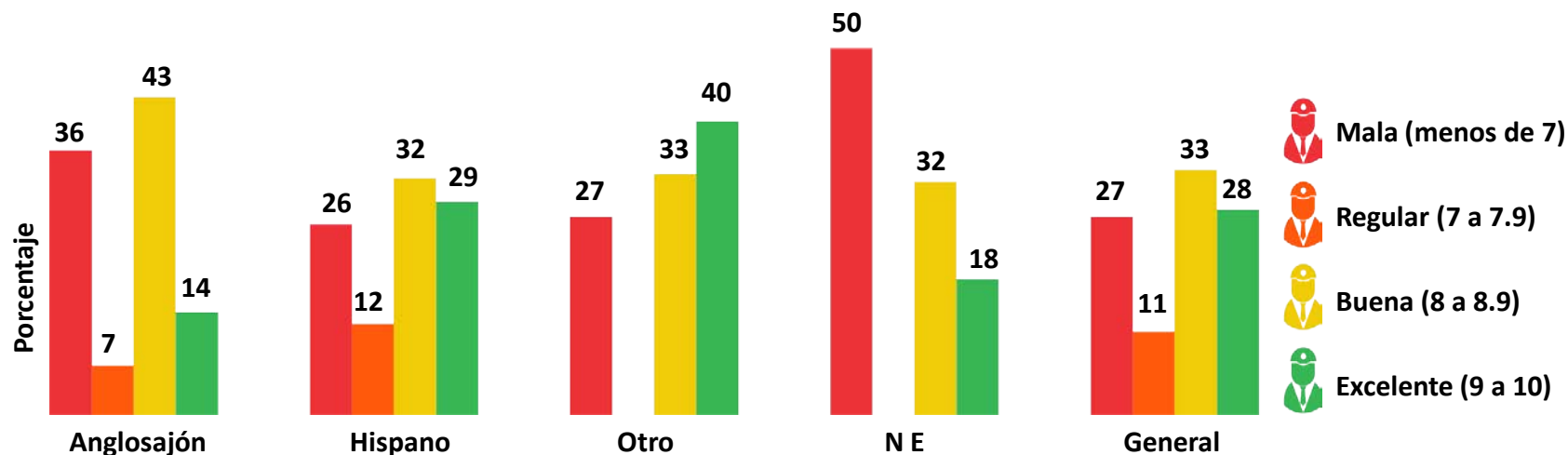
## Percepción de seguridad por los turistas según origen étnico



La **seguridad en el destino** se percibió de manera muy **diferente según el origen étnico** de los turistas. Mientras que la mayoría de los **anglosajones** consideró al destino como seguro (**excelente 56 %**) y la mitad de los que **no especificaron su origen étnico** lo consideró **bueno**; para la mayor proporción de **hispanos** y de **quienes pertenecen a otro origen étnico** se percibió un ambiente de inseguridad en la ciudad (**31 % y 42 % malo**, respectivamente).

# Evaluación del destino

## Percepción de seguridad por los excursionistas según origen étnico

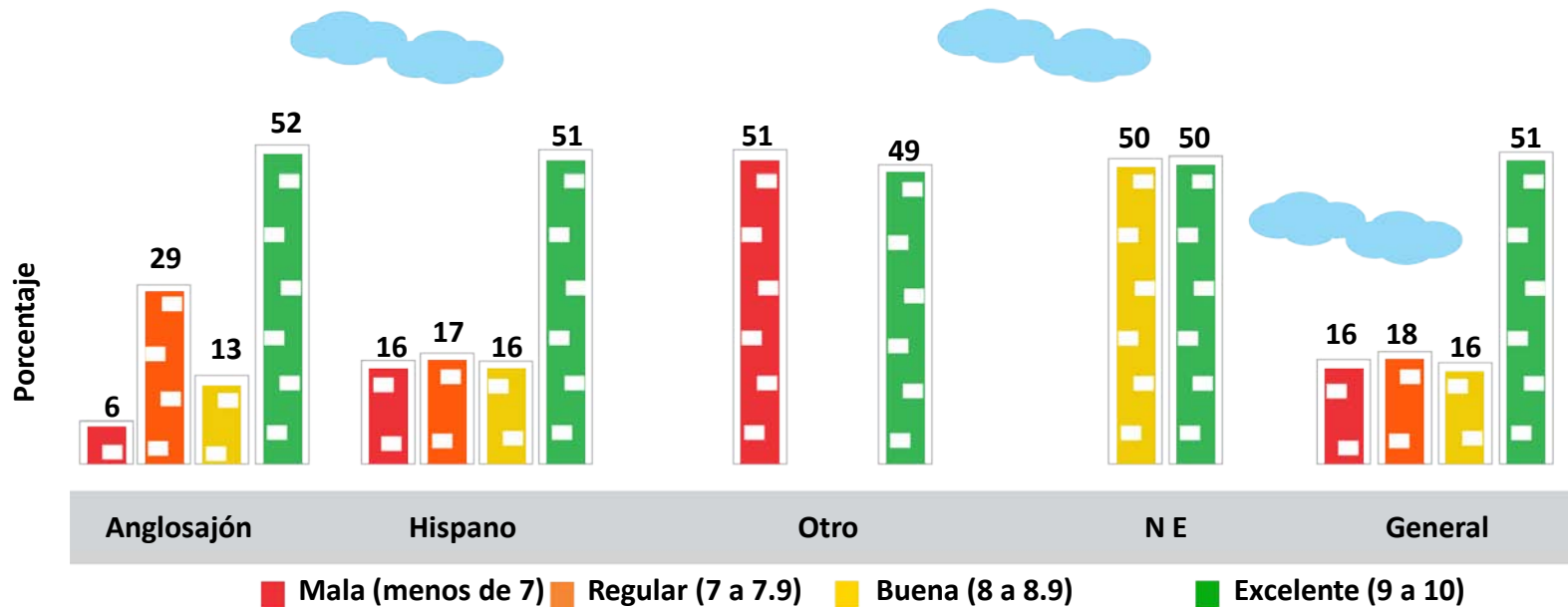


En conjunto, el **61 %** de los excursionistas internacionales se sintieron **seguros** en Tijuana. Para el **50 %** de los excursionistas que **no especificaron su origen**, la **inseguridad** fue preponderante durante su estadía, mientras que para los de **otro origen**, la **seguridad** de la ciudad se percibió como **excelente (40 %)**.

# Evaluación del destino



Calidad del alojamiento utilizado por los turistas según origen étnico

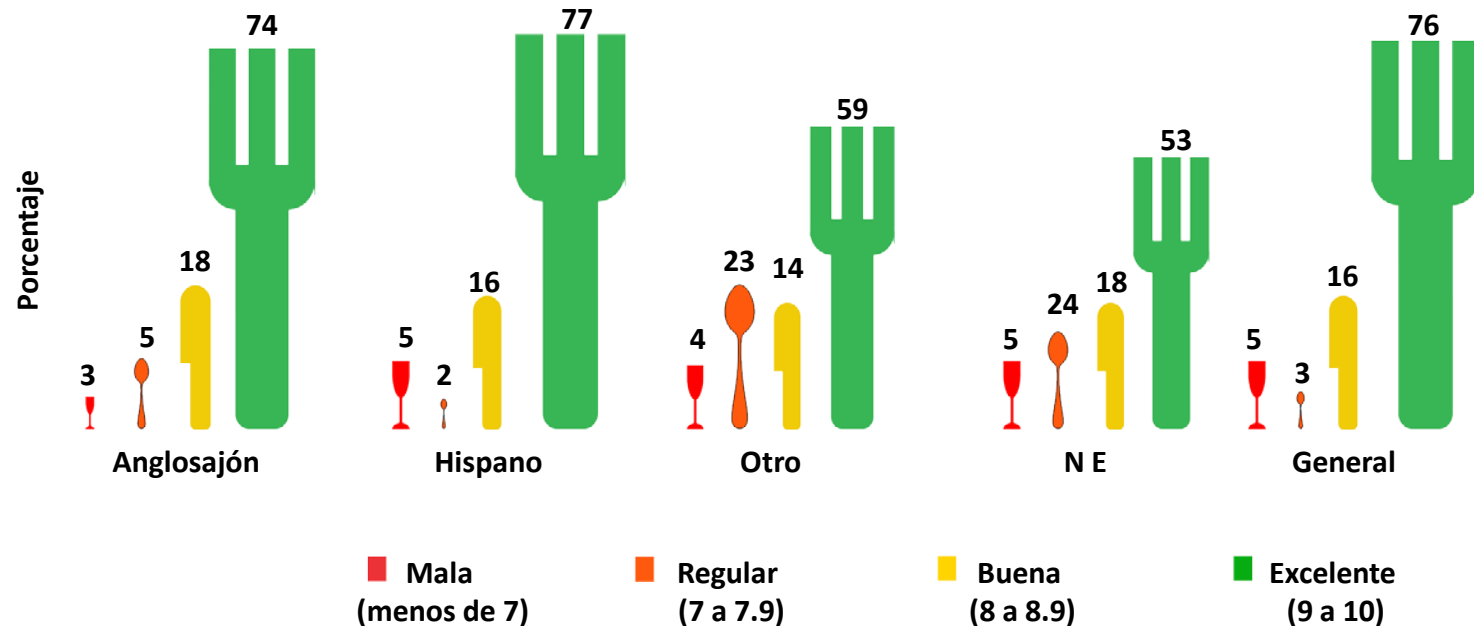


El **51 %** de los turistas internacionales que se hospedó en hotel evaluó la **calidad del servicio** utilizado como **excelente**. Los **anglosajones** dieron calificaciones **excelentes** en el **52 %** de los casos, y entre los turistas de **otro origen étnico** se encontró una división entre menciones **malas (51 %)** y **excelentes (49 %)** al evaluar el alojamiento.

# Evaluación del destino



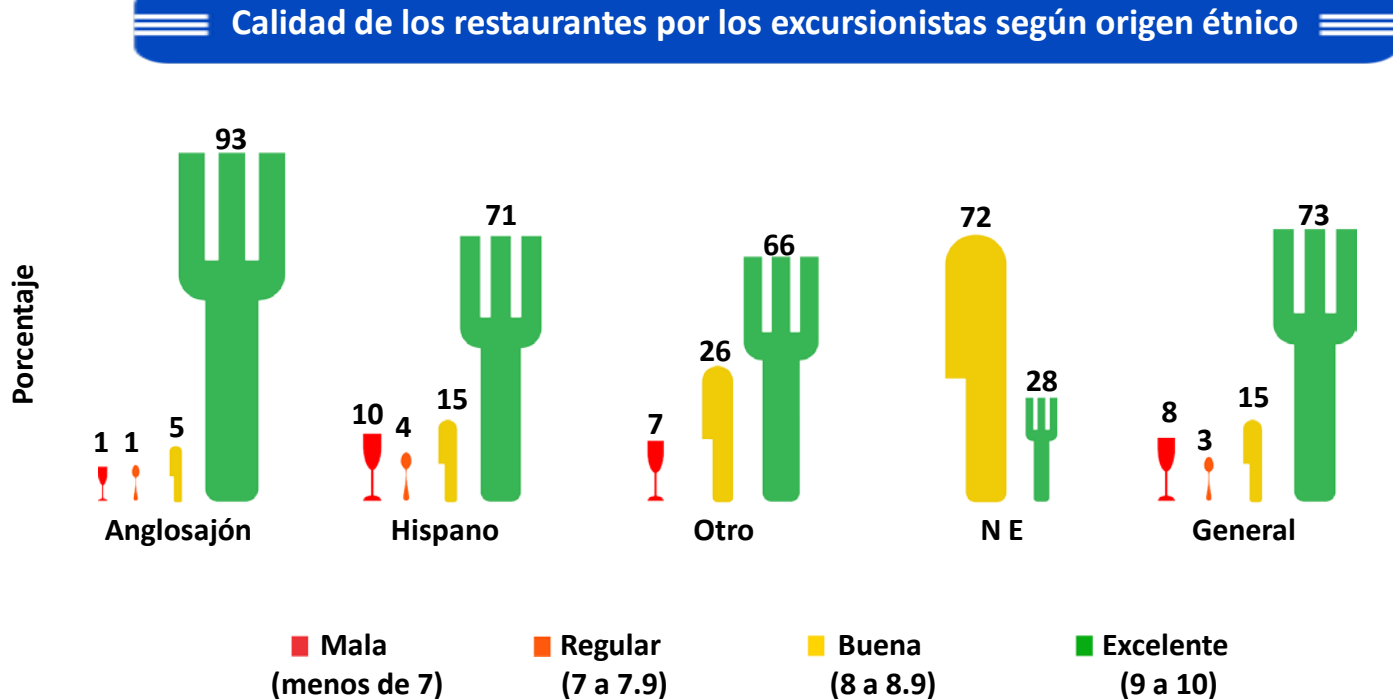
## Calidad de los restaurantes por los turistas según origen étnico



Al evaluar la **calidad de los restaurantes** visitados, los turistas internacionales se mostraron muy satisfechos, pues a la **gran mayoría (76 %)** le pareció **excelente** la calidad de estos establecimientos, sobre todo a los turistas de origen **hispano (77 %)**.



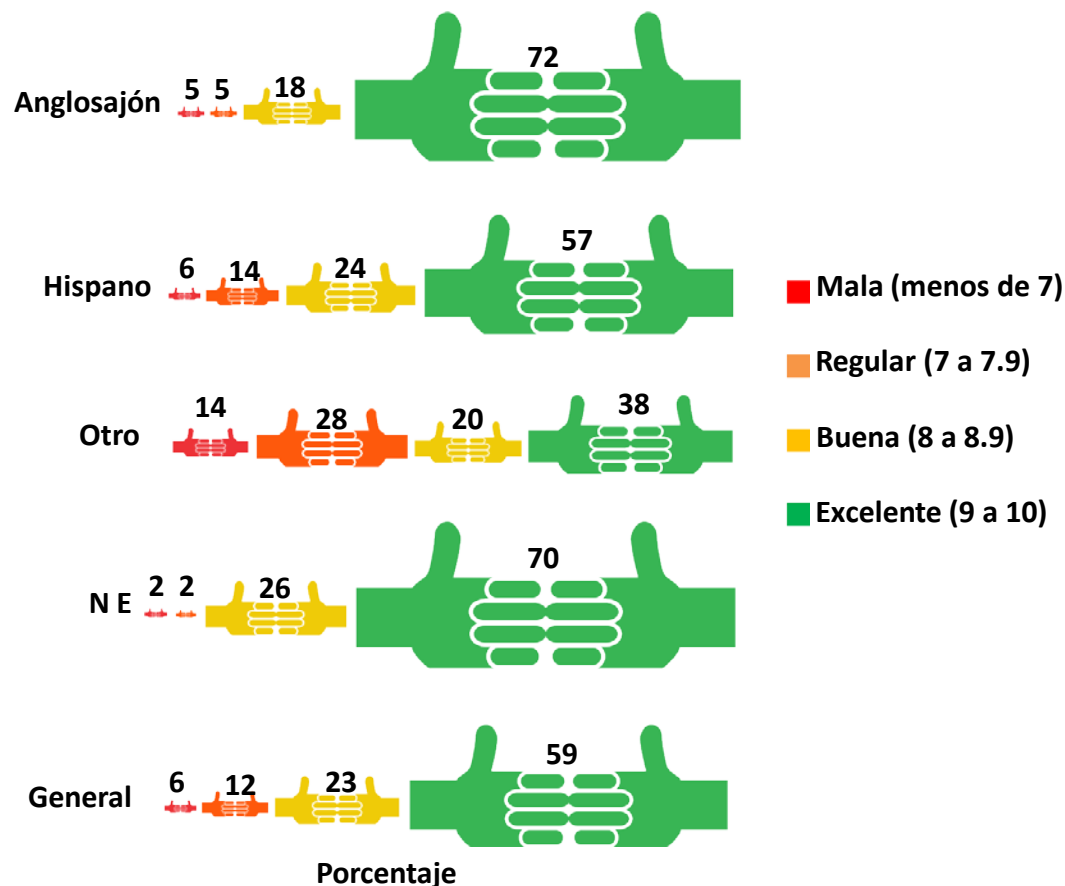
# Evaluación del destino



Al igual que los turistas, los excursionistas internacionales evaluaron con **gran agrado** los **servicios de restauración**, en especial los **anglosajones (93 %)**. Destaca que dentro de los excursionistas que **no especificaron su origen étnico** sólo hubo evaluaciones positivas al hablar de este aspecto.

# Evaluación del destino

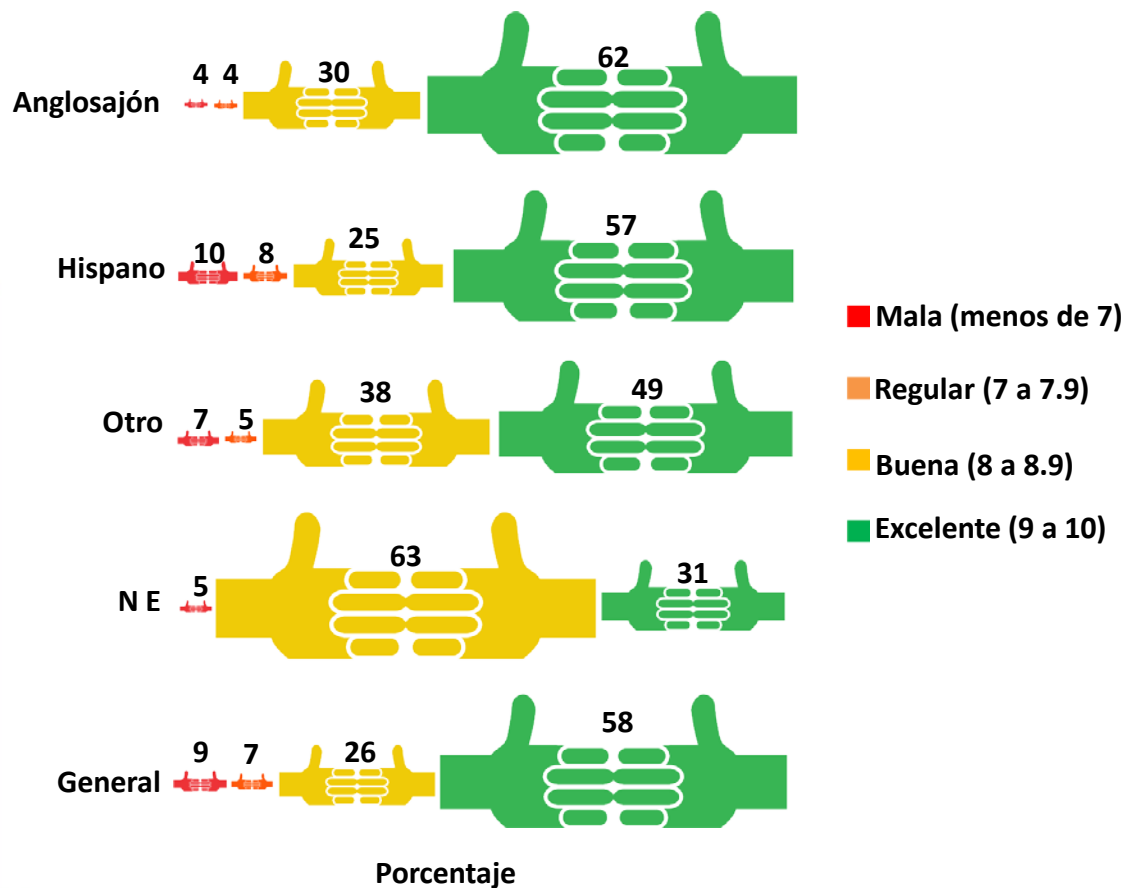
## Hospitalidad mexicana por los turistas según origen étnico



La **hospitalidad mexicana** en Tijuana fue evaluada como **excelente** por los turistas internacionales, sobre todo por los **anglosajones** (72 %). Los turistas de **otro origen étnico** fueron quienes se mostraron menos satisfechos con este atributo; considerándolo **regular** en el 28 % de los casos y **malo** el 14 %.

# Evaluación del destino

## Hospitalidad mexicana por los excursionistas según origen étnico



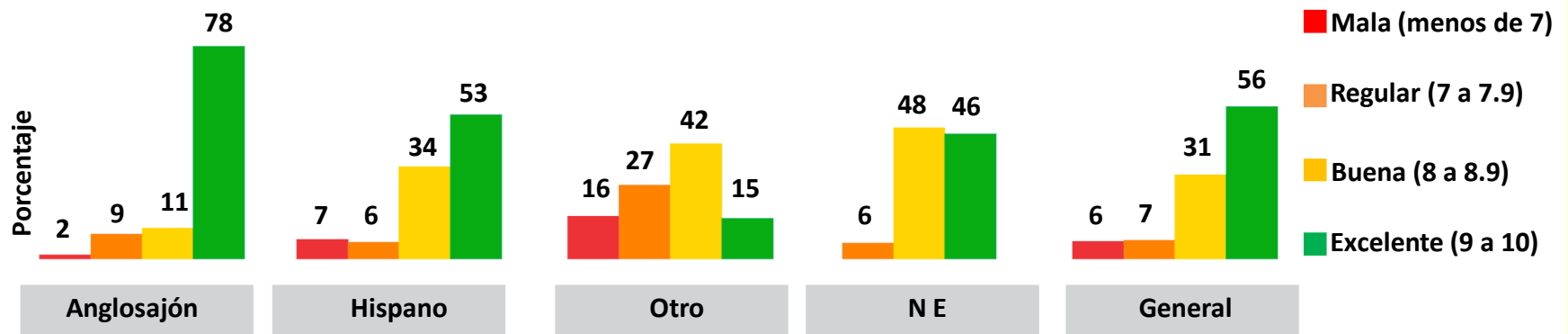
Para la mayoría de los excursionistas internacionales, la **hospitalidad mexicana** fue un factor muy positivo durante su estancia en el destino, pues la mayoría la consideró **excelente**, aunque destaca que los excursionistas que **no especificaron su origen** la consideraron solo **buena** en el **63 %** de los casos.

# Experiencia de viaje



La **experiencia de viaje** fue valorada como **excelente** por la mayoría los turistas internacionales (**56 %**). Los **anglosajones** se mostraron en **gran mayoría** contentos con su experiencia en Tijuana (**89 %**), mientras que la **mayor porción** de **malas** experiencias se hizo presente entre los turistas de **otro origen étnico** (**16 %**).

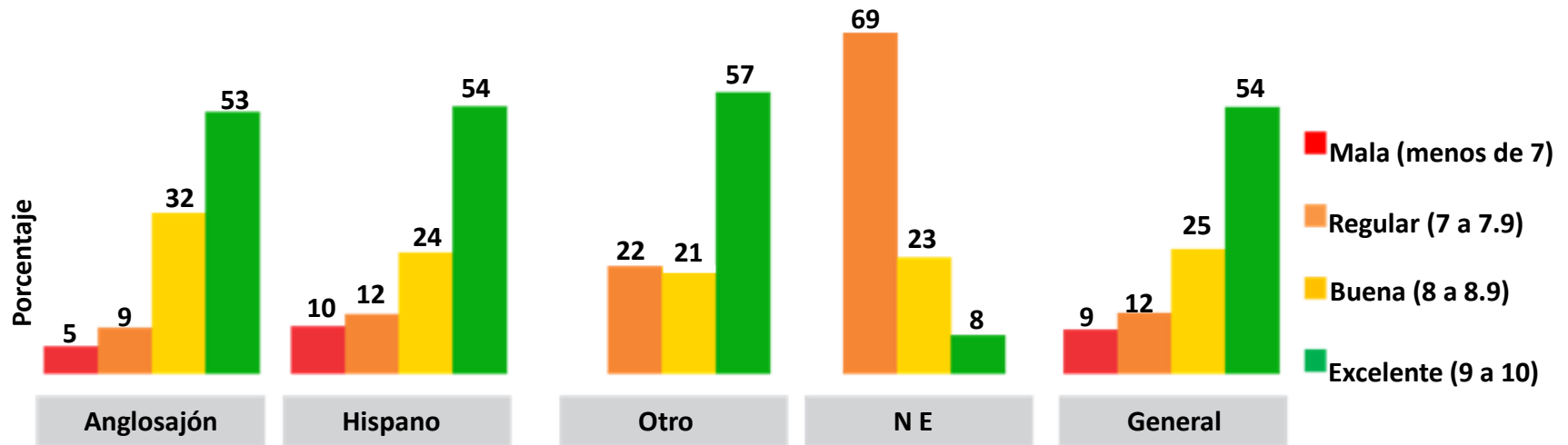
## Experiencia de viaje por los turistas según origen étnico



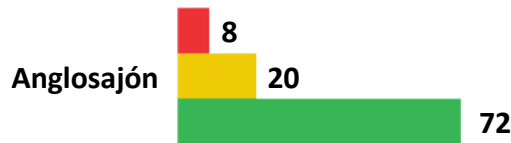
# Experiencia de viaje

Para poco más de la mitad de los excursionistas, la **experiencia de viaje** fue considerada como **excelente (54 %)**, sobre todo por los excursionistas de **otro origen étnico (57 %)**. A pesar de esto, para el **69 %** los excursionistas que **no especificaron su origen étnico** la experiencia en el destino fue **regular**.

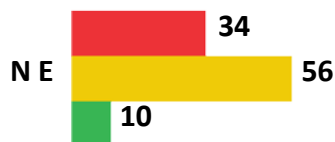
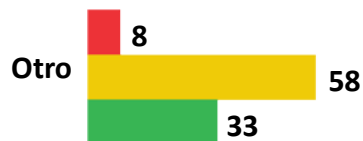
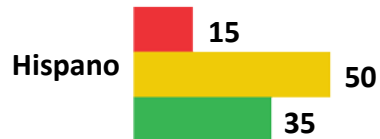
Experiencia de viaje por los excursionistas según origen étnico



# Experiencia de viaje



## Valoración de la experiencia de viaje por los turistas según origen étnico (calidad-precio)



Porcentaje

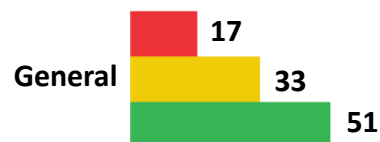
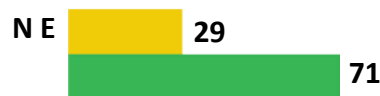
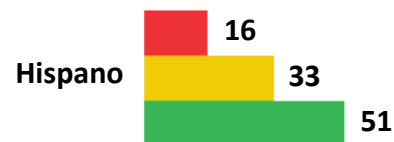
La **mayor proporción** de los turistas internacionales consideró que su estancia en Tijuana tuvo un **valor igual a lo que se gastó (46 %)**. Entre los **anglosajones**, el **72 %** opinó que su experiencia **vale más de lo que gastó**. Para el **34 %** de los turistas que **no especificaron su origen étnico** su experiencia tuvo un **valor menor al que se gastó**.

■ Vale menos de lo que gastó

■ Vale lo que gastó

■ Vale más de lo que gastó

# Experiencia de viaje



Porcentaje

## Valoración de la experiencia de viaje por los excursionistas según origen étnico (calidad-precio)

Poco **más de la mitad** de los excursionistas valoró su estancia en Tijuana como una experiencia que tuvo un **valor mayor de lo que gastó (51 %)**, principalmente los excursionistas que **no especificaron su origen étnico (71 %)**. Además, un **tercio** de los excursionistas consideró que tuvo una experiencia que **vale lo que gastó**, en especial los excursionistas de **otro origen étnico (42 %)**.

Para el **24 %** de los **anglosajones** la experiencia no fue tan grata, pues consideró que ésta **vale menos de lo que gastó**.

- Vale menos de lo que gastó
- Vale lo que gastó
- Vale más 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 utilizados en el destino.

Para los **visitantes internacionales** que llegaron a **Tijuana** durante el **verano de 2013**, el **costo pagado por las artesanías y recuerdos de viaje** fue el único elemento que los dejó **totalmente satisfechos**.

Además, **siete elementos** se ubicaron en la escala de **satisfecho**, **13 como poco satisfecho** y **12 en nada satisfecho**.

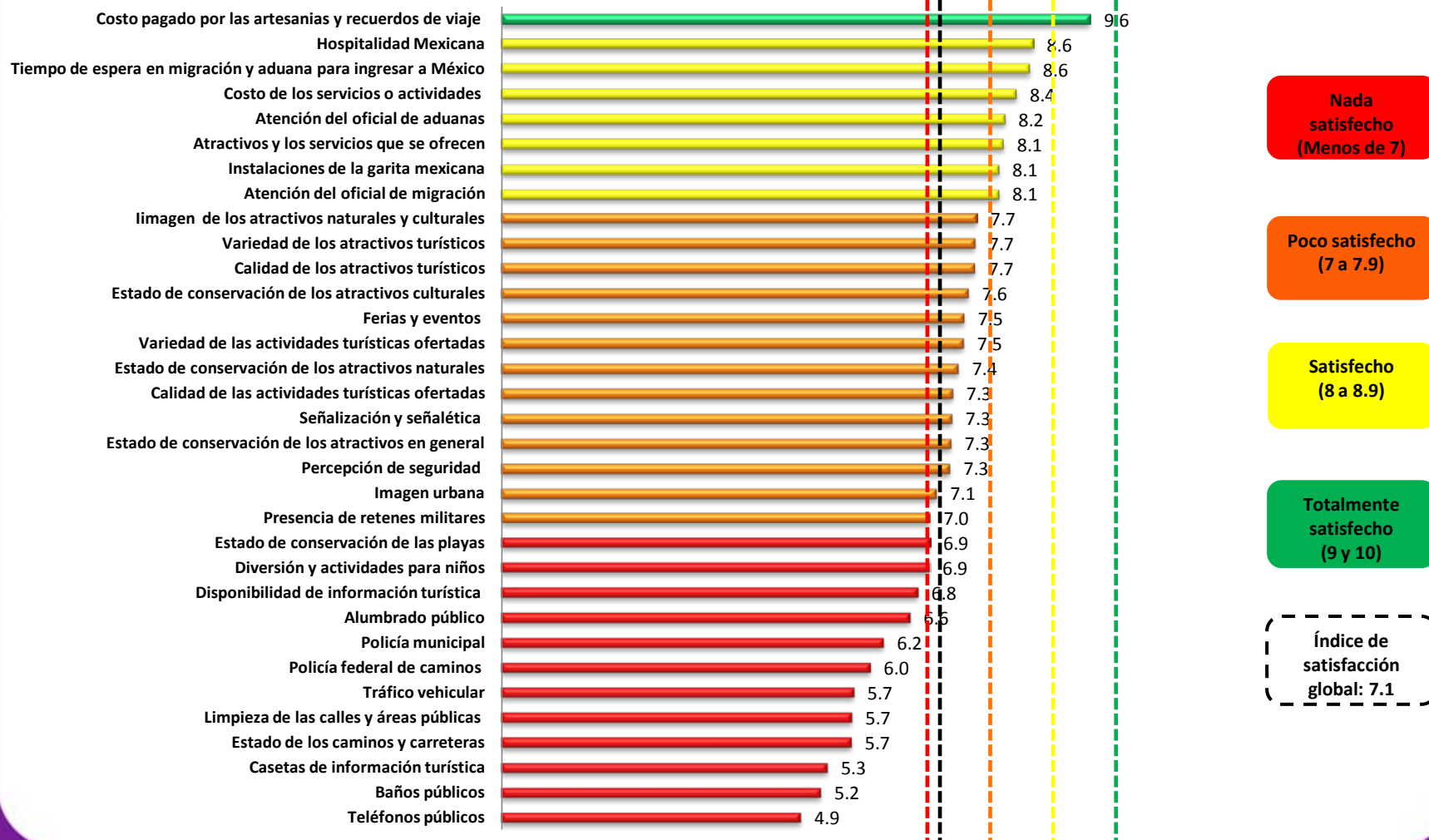
En las siguientes diapositivas se presentan las gráficas de éstos resultados así como el desglose por tipo de visitante.



# Nivel de satisfacción



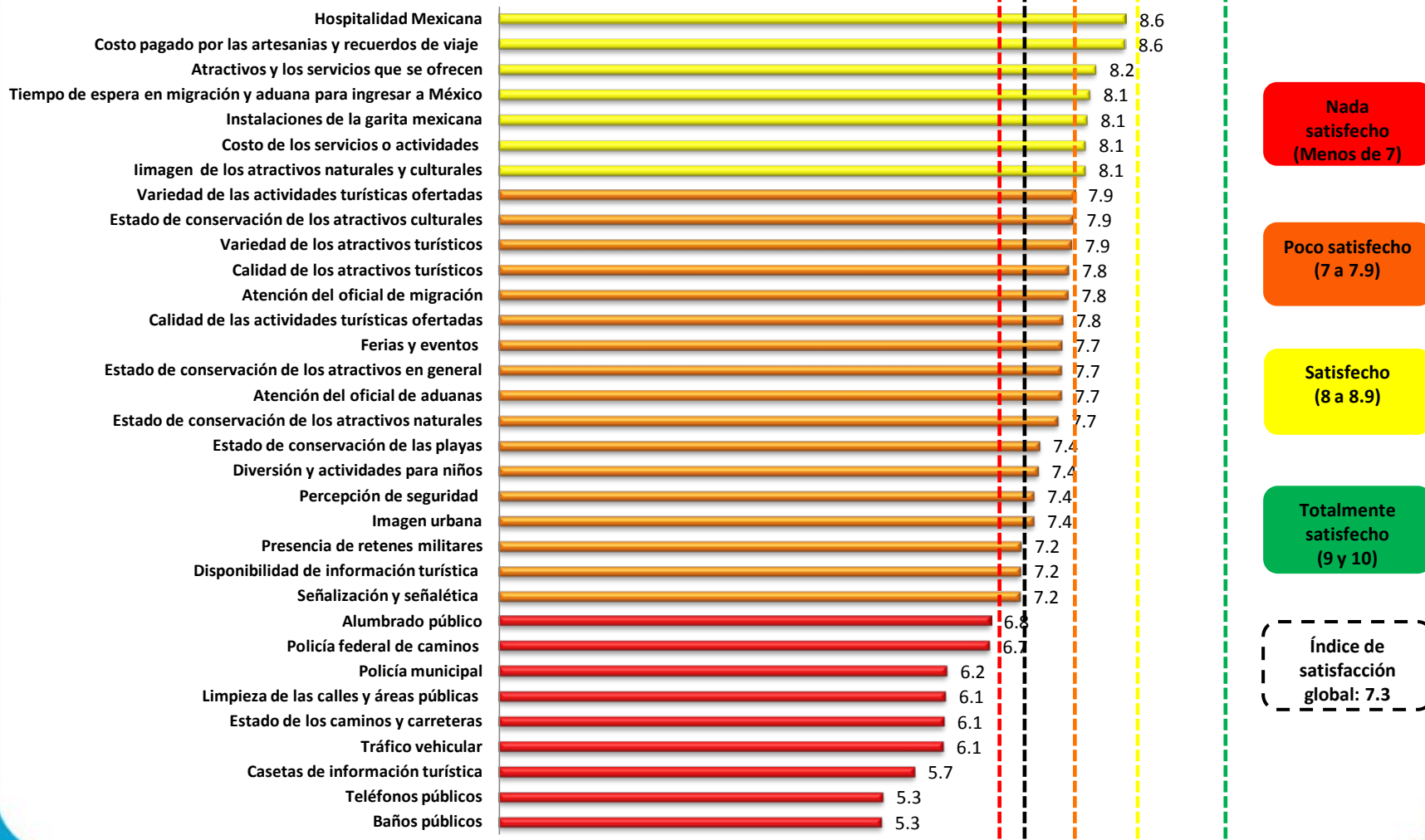
## Índice de satisfacción global



# Nivel de satisfacción



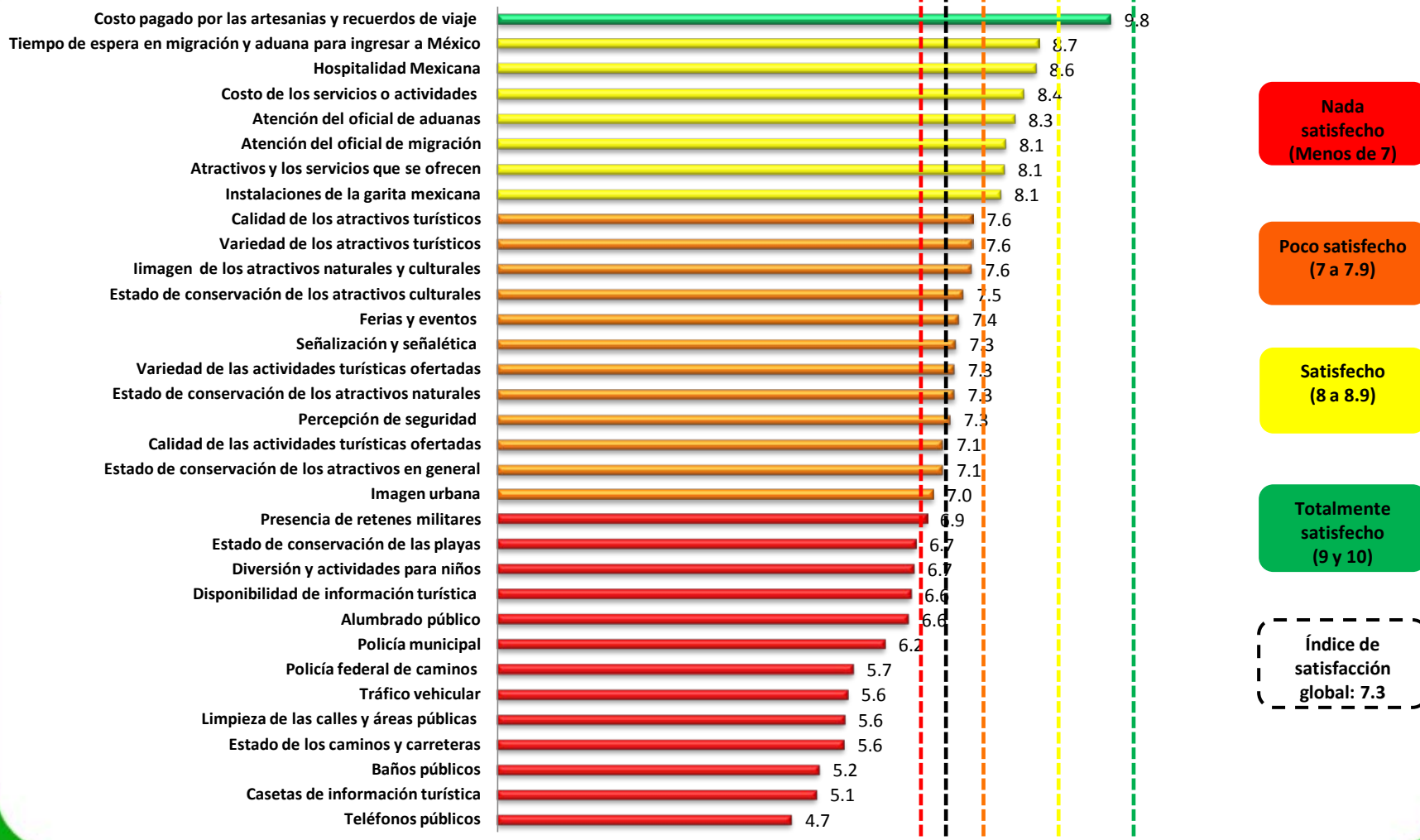
## Índice de satisfacción de los turistas



# Nivel de satisfacción



## Índice de satisfacción de los excursionistas



**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: 7.3



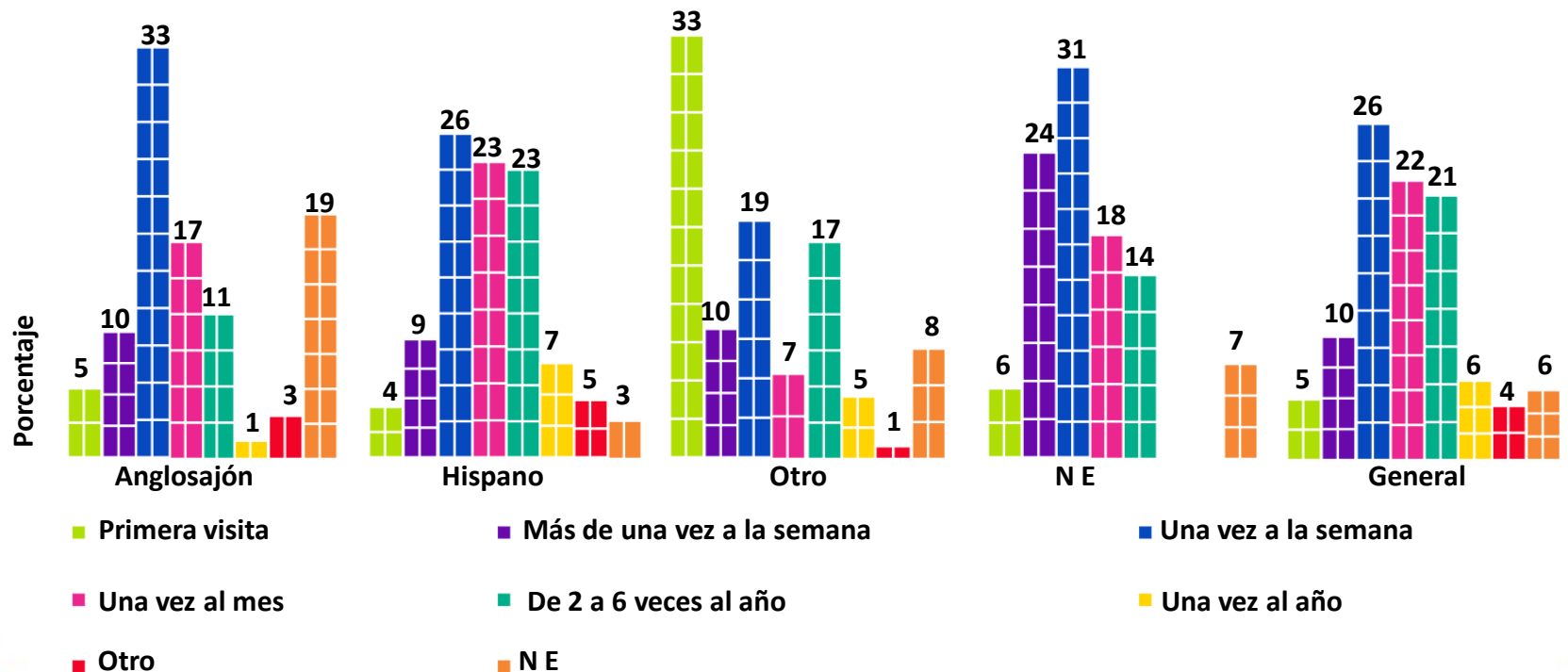
**Lealtad de los  
visitantes  
internacionales a  
Tijuana, B.C.**

# Lealtad



La **mayor proporción** de **turistas** visita Tijuana **una vez a la semana (26 %)**, seguido por quienes llegan **una vez al mes (22 %)** y de **2 a 6 veces al año (21 %)**. Los turistas de **otro origen étnico** mencionaron, en **mayor proporción**, que esta era su **primera vez** en la ciudad, mientras que el **24 %** de los turistas que **no especificaron su origen** viajan a la ciudad **más de una vez a la semana**.

≡ Frecuencia de las visitas de los turistas según origen étnico ≡

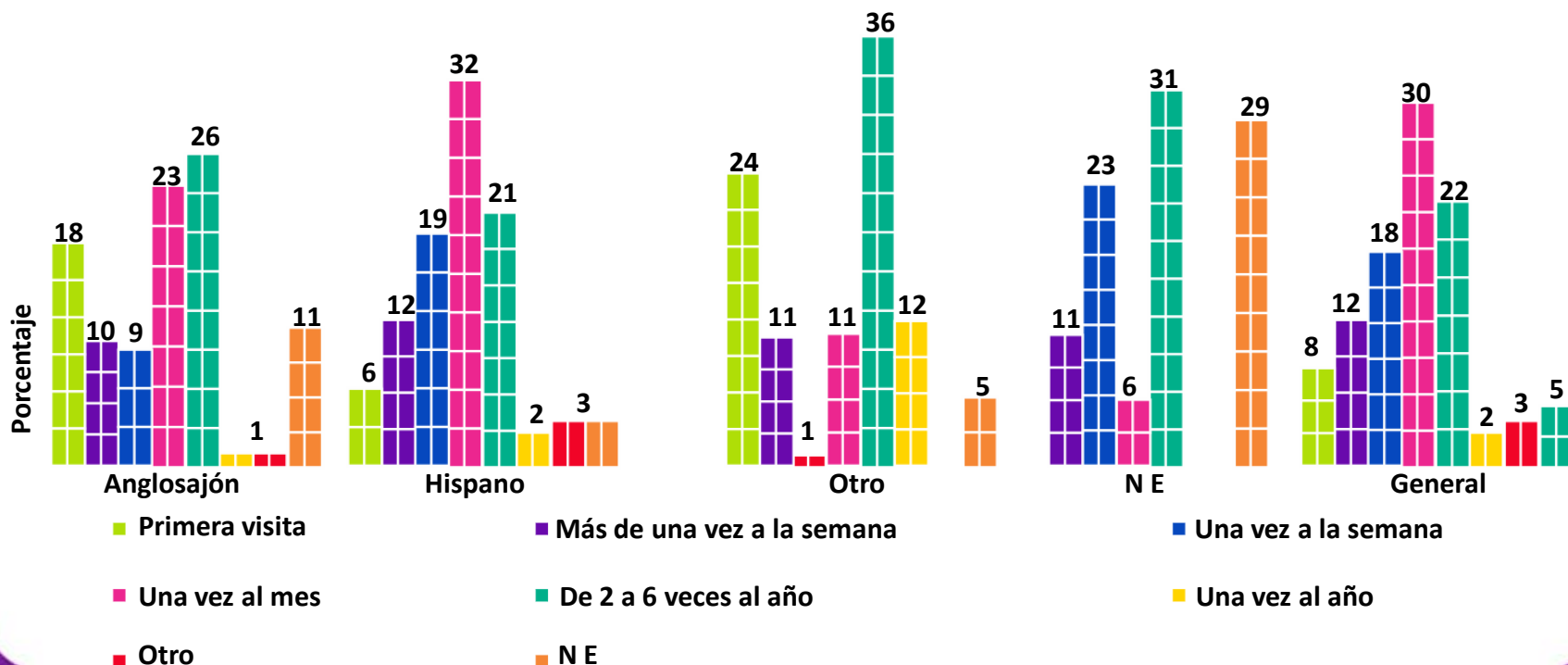


# Lealtad



Los excursionistas internacionales mencionaron viajar a Tijuana de **2 a 6 veces al año (22 %)**, **una vez al mes (30 %)** y hasta **una vez por semana (18 %)**. Los **hispanos** fueron los que mostraron mayor lealtad hacia el destino, pues el **12 %** regresa más de **una vez por semana** a la ciudad.

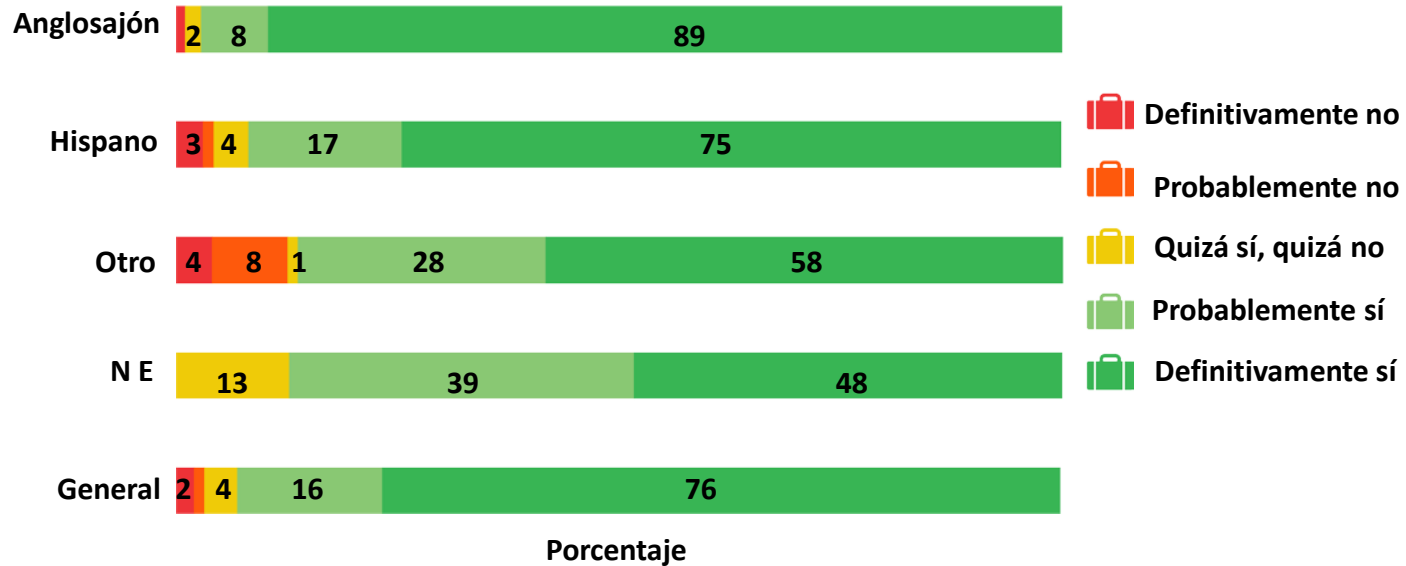
Frecuencia de las visitas de los excursionistas según origen étnico



# Lealtad



## Intención de regresar de los turistas según origen étnico

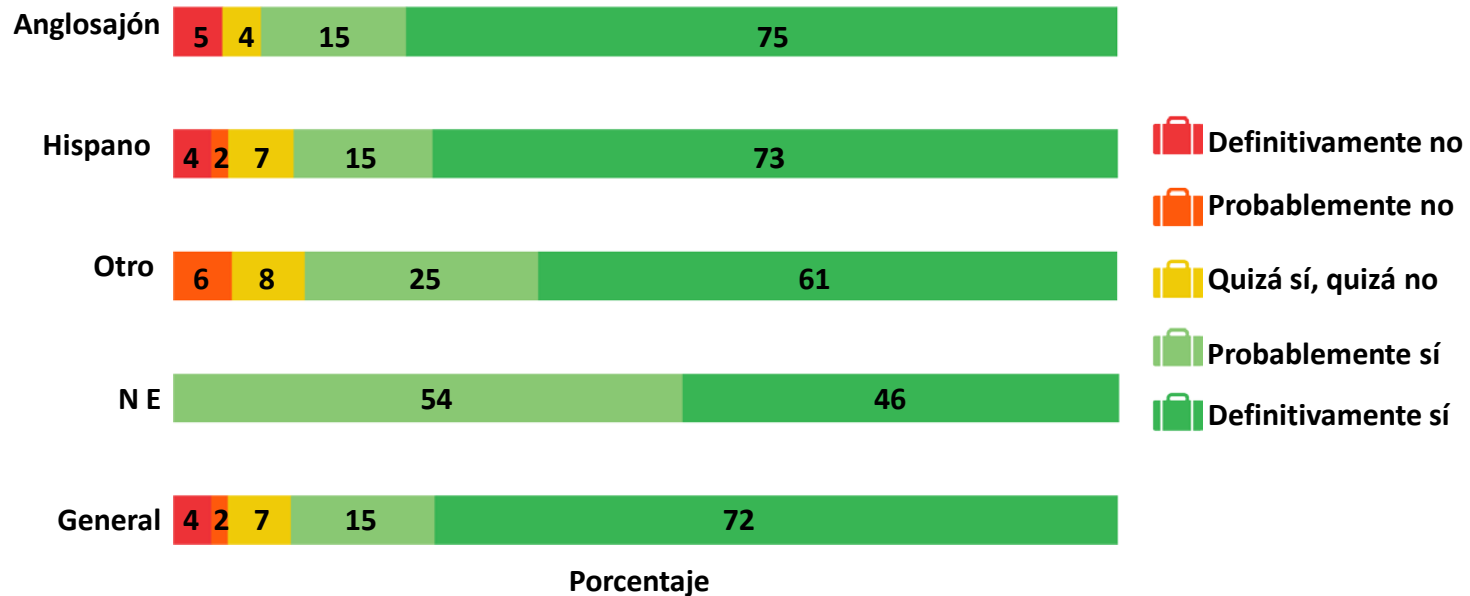


Existe una **alta probabilidad** de que los turistas internacionales **regresen al destino**, pues el **76 %** afirmó que **definitivamente lo haría**, sobretodo los turistas **anglosajones (89 %)**. Entre los que pertenecen a **otro origen étnico** se encontró un **12 %** de visitantes que se mostraron **negativos** ante esta pregunta.

# Lealtad



## Intención de regresar de los excursionistas según origen étnico



Los **excursionistas** internacionales tienen la convicción de **regresar al destino**, pues el **72 %** mencionó que **definitivamente lo haría**, sobre todo los **anglosajones (75 %)**. Destaca que ningún excursionista de **origen no especificado** se mostró negativo ante este hecho, el **54 %** mencionó que probablemente **regresaría** y el **46 %** que **definitivamente lo haría**.

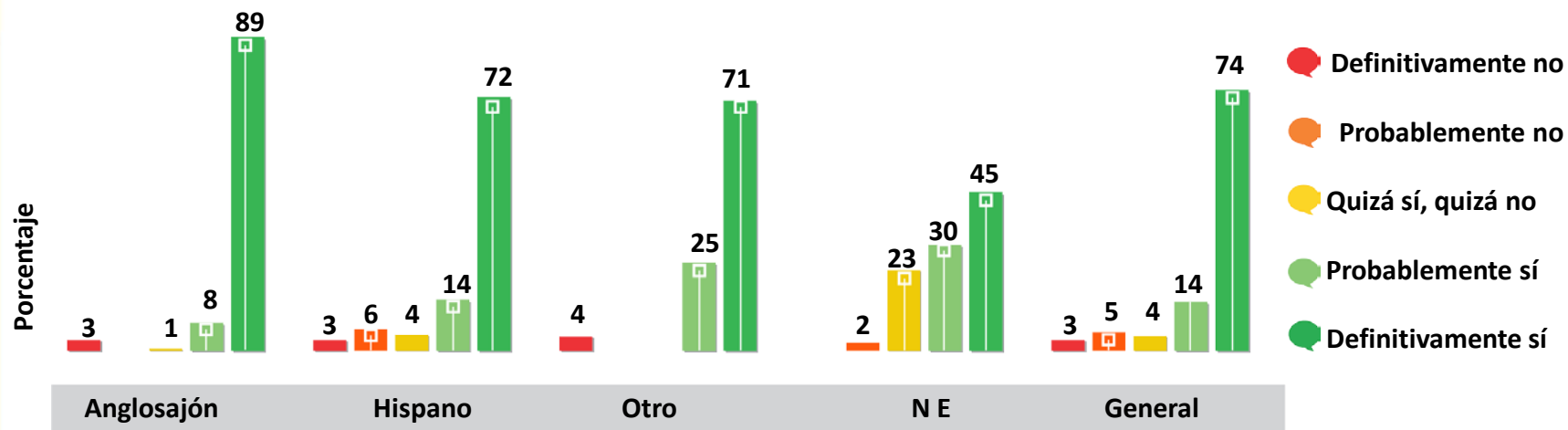


# Lealtad



Los turistas internacionales piensan compartir su experiencia con los demás, ya que el **74 % definitivamente sí recomendaría** visitar Tijuana, principalmente los turistas **anglosajones (89 %)**. El **23 %** de los turistas que **no especificaron su origen étnico** no están completamente seguros de recomendar la ciudad como destino turístico.

## Intención de recomendar de los turistas según origen étnico

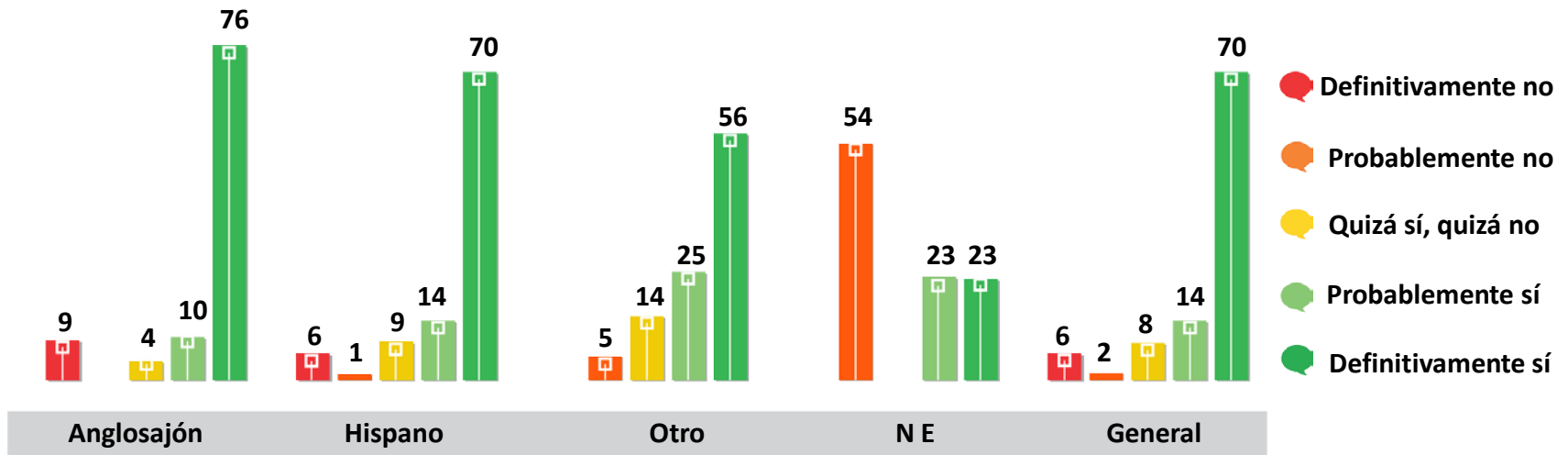


# Lealtad



Así como los turistas, los excursionistas internacionales mostraron gran voluntad para **definitivamente recomendar el destino** a sus conocidos (**70 %**). Esta tendencia se mostró en los diferentes orígenes étnicos, sobre todo en los **anglosajones (76 %)**. La excepción fue el grupo de los excursionistas que no especificaron su origen, ya que la **mayoría probablemente no recomendaría** visitar la ciudad de Tijuana (**54 %**).

## Intención de recomendar de los excursionistas según origen étnico





# Fortalezas y debilidades de Tijuana, B.C.

# Principales fortalezas del destino (turistas)

Para los turistas internacionales, las **principales fortalezas** de Tijuana fueron la **gastronomía** local, la **hospitalidad** de su gente, el **ambiente familiar** y las **playas**.



# Principales fortalezas del destino (excursionistas)



Gastronomía



Servicios médicos

## FORTALEZAS



Hospitalidad



Clima

Para los excursionistas internacionales que visitaron Tijuana, la **gastronomía** fue el **principal factor positivo** de la ciudad, seguido por los **servicios médicos**, la **hospitalidad** y el **clima**.

# Principales debilidades del destino (turistas)



Inseguridad



Policía municipal

## DEBILIDADES



Basura en las calles



Calles en mal estado

Los **factores negativos** más relevantes para los turistas internacionales fueron la **inseguridad**, la **policía municipal**, la **basura en las calles** y el **mal estado de estas mismas**.

# Principales debilidades del destino (excursionistas)



Basura en las calles



Tiempo de espera  
para cruzar a EUA

## DEBILIDADES



Tráfico vehicular



Calles en mal estado

Para los excursionistas, los **factores negativos** en Tijuana fueron la **basura en las calles**, el **tiempo de espera para regresar a su hogar**, el **tráfico vehicular** y las **calles en mal estado**.



<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  
Mtro. Rafael Ruiz Ortega  
Mtro. Aurelio Meza Valdez  
Mtra. Mariana Trejo Sánchez  
Mtro. Christian Angeles Salinas  
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  
**Secretario de Turismo:**

C.P. Oscar Escobedo Carignan/Lic. Juan Benjamín Tintos Funcke

**Subsecretario de Turismo:**  
Lic. Ives Lelevier Ramos/Lic. José de Jesús Quiñónez Ramírez