

OBSERVATORIO TURÍSTICO DE BAJA CALIFORNIA



Experiencia de viaje y nivel de satisfacción de los visitantes nacionales en Bahía de Los Ángeles, B.C. (Semana Santa 2014)

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

Introducción



La comunidad de **Bahía de Los Ángeles** se localiza en la parte sureste del **municipio de Ensenada** y colinda con el **Golfo de California**. Esta localidad se caracteriza por sus hermosos paisajes y su gran biodiversidad, por lo que año con año visitantes nacionales e internacionales llegan al destino para disfrutar de su entorno y tranquilidad.

Dado que el turismo es una de las actividades principales de Bahía de Los Ángeles, el **Observatorio Turístico** realizó el estudio “**Caracterización de los visitantes nacionales e internacionales en Bahía de Los Ángeles (Semana Santa 2014)**”, con el objetivo de dimensionar el flujo real de turistas y su contribución a la economía de la población local.

En las siguientes diapositivas se presentan los principales resultados de las **características de los visitantes nacionales, su gasto y algunas generalidades del viaje**.

Acotación metodológica



OBJETIVO

Conocer el tamaño y características del mercado real de los turistas nacionales que visitaron **Bahía de Los Ángeles** durante **Semana Santa 2014**.

POBLACIÓN OBJETIVO

- Mayor de 15 años.
- Con residencia habitual en una ciudad de México diferente a la de la aplicación del cuestionario.
- No trabaja o desempeña actividades remuneradas en la localidad.
- Utilice servicios y/o realice actividades consideradas turísticas.

• Selección de puntos de muestreo.

• Conteo de visitantes y aplicación de cuestionarios.

Nivel de confianza:
95%

Margen de error:
8%

DISEÑO Y MARCO MUESTRAL

- Diseño estadístico posestratificado en dos fases.
- Selección aleatoria del entrevistado para la aplicación del cuestionario.
- Conteo de visitantes en unidades económicas de alojamiento y en las casas de la población local.

Flujo total estimado:
600

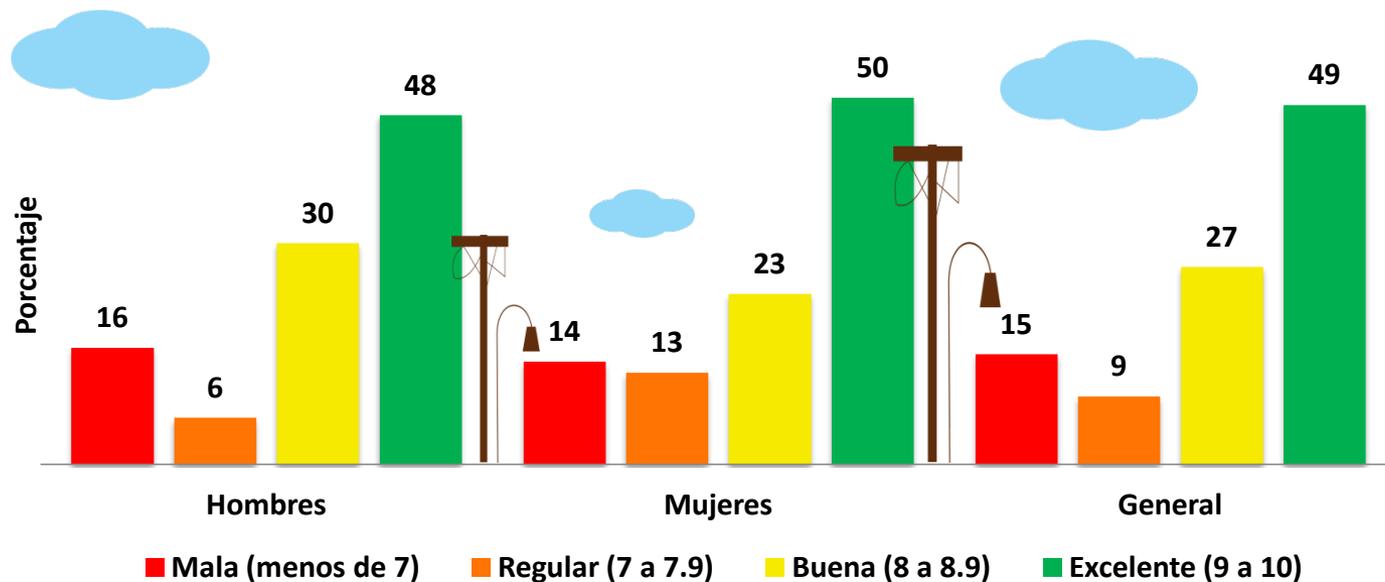
Total de cuestionarios efectivos:
120



**Experiencia de viaje y
nivel de satisfacción de
los visitantes nacionales
en Bahía de Los Ángeles**

Evaluación del destino

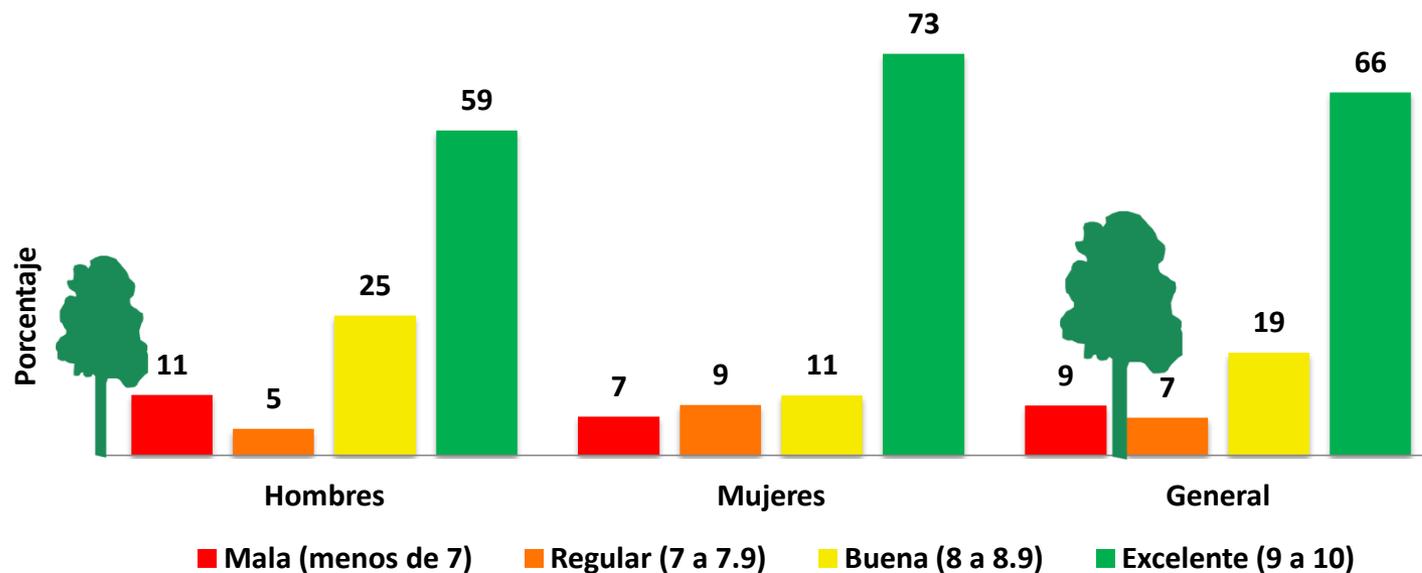
Imagen urbana por género



En general, la **mayor porción** de los visitantes nacionales evaluó de manera **positiva** la **imagen urbana** de Bahía de Los Ángeles (**27 % buena** y **49 % excelente**), sobre todo las **mujeres** (**50 % excelente**); los **hombres** la evaluaron como **mala** (**16 %**) en mayor proporción que las primeras.

Evaluación del destino

Limpeza de las calles y áreas públicas por género

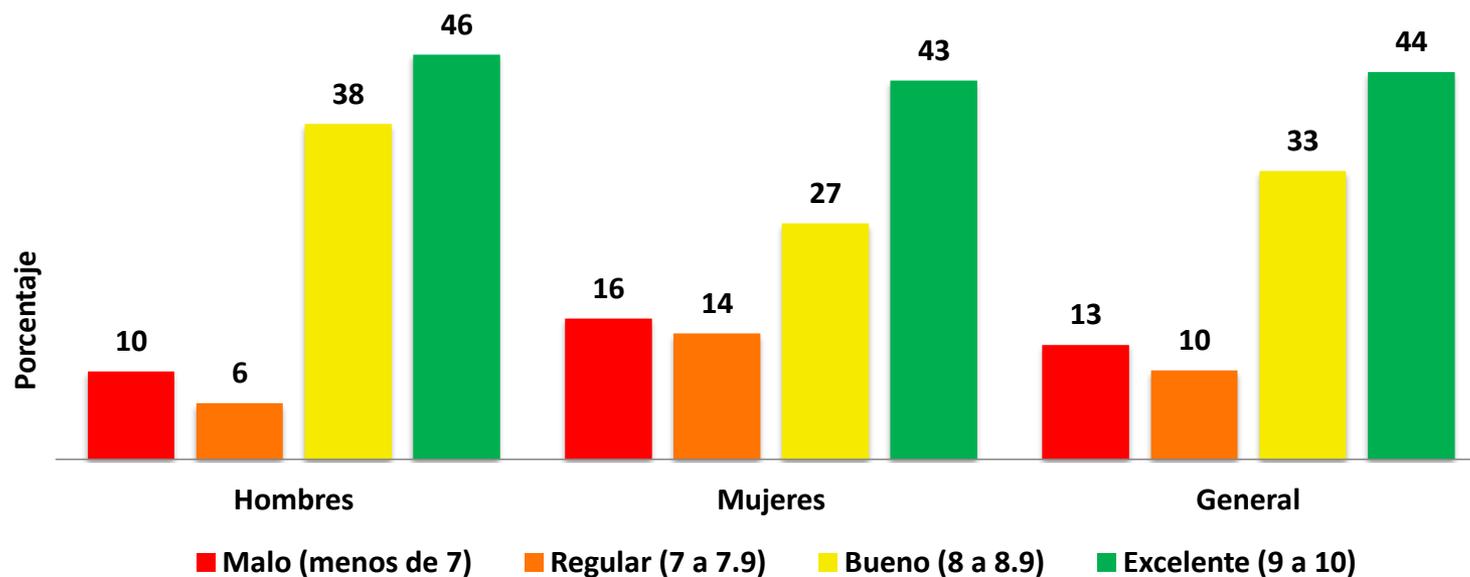


La **limpeza de las calles y áreas públicas** fue evaluada por la **mayoría** de los visitantes nacionales como **excelente (66 %)**, principalmente entre las **mujeres (73 %)**. El **11 %** de los **hombres** mencionó todo lo contrario, al igual que el **7 %** de las **mujeres**.

Evaluación del destino



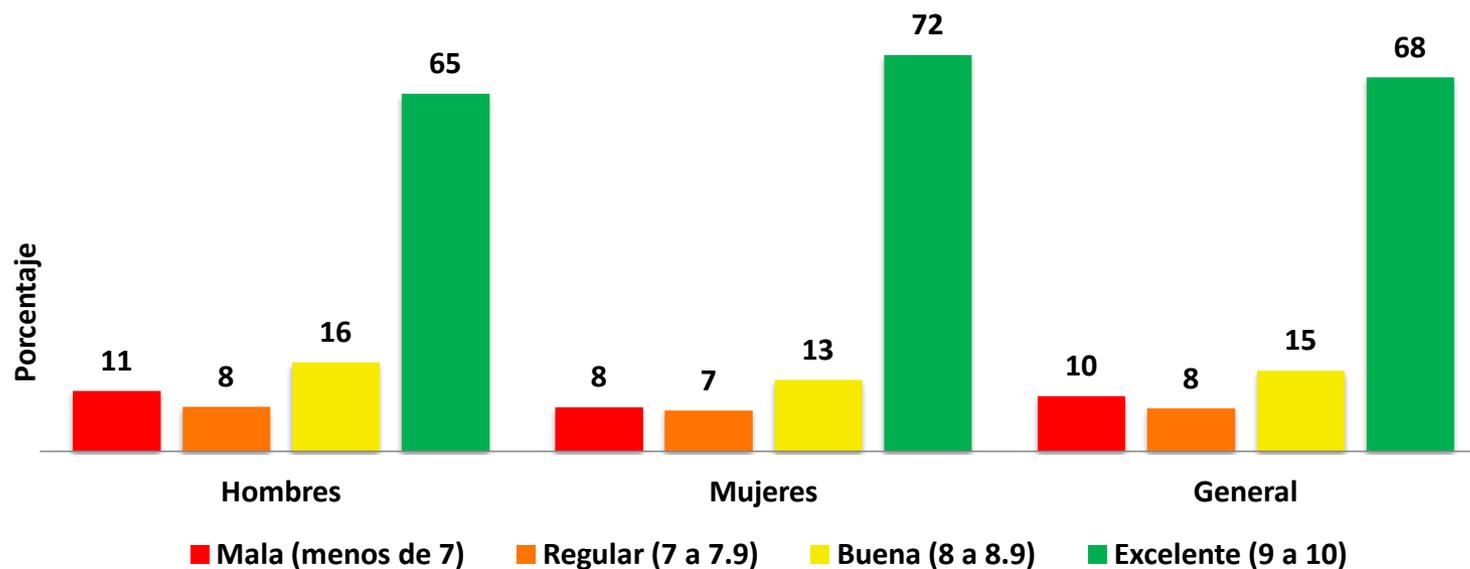
Estado de los caminos y carreteras por género



La percepción de los visitantes nacionales sobre el **estado de los caminos y carreteras** en Bahía de Los Ángeles fue **excelente** y **buena**, (**44 %** y **33 %** respectivamente). Si bien la mayor parte de los **hombres** y **mujeres** calificó este atributo como **excelente** (**46 %** y **43 %**), entre las **mujeres** se notaron evaluaciones **malas** y **regulares** en **mayor porción** (**16 %** y **14 %** respectivamente).

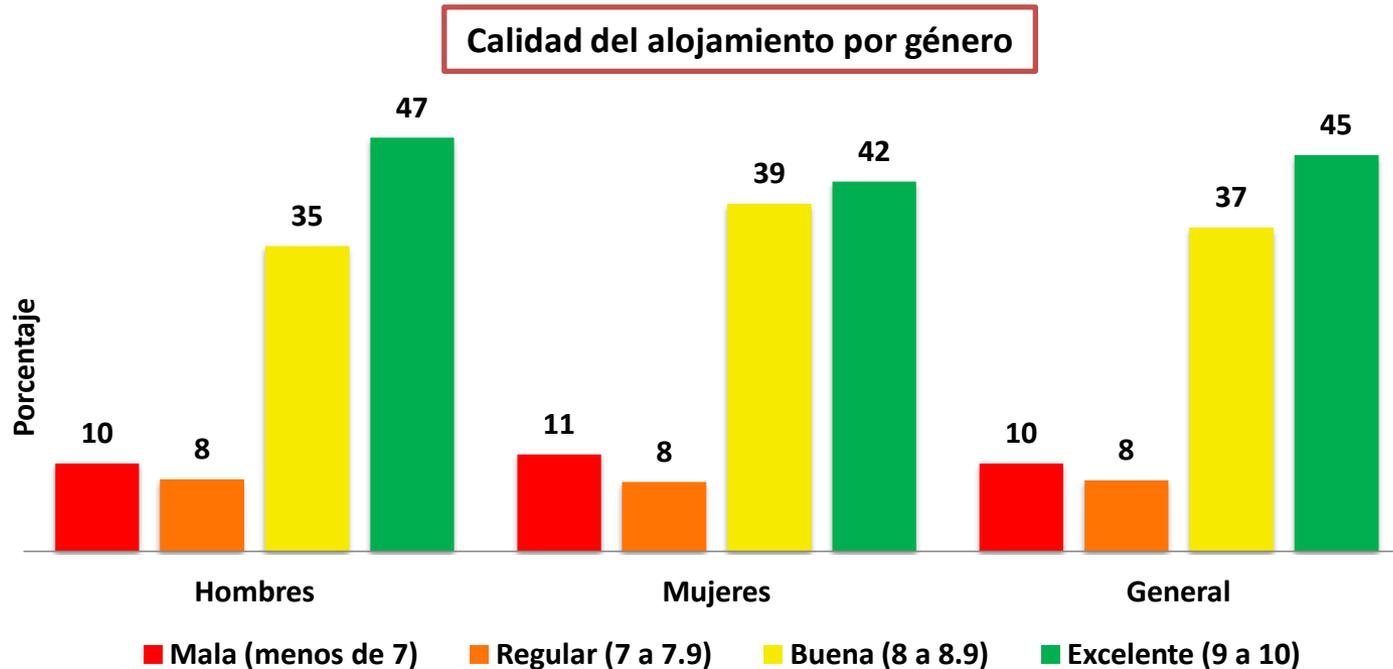
Evaluación del destino

Percepción de la seguridad por género



La **percepción de seguridad** en Bahía de Los Ángeles fue valorada como **excelente** por **más de dos terceras partes** de los visitantes nacionales. Sin embargo, esta situación fue diferente para el **10 %** de los visitantes, quienes percibieron un ambiente de **inseguridad**, principalmente los **hombres (11 %)**.

Evaluación del destino

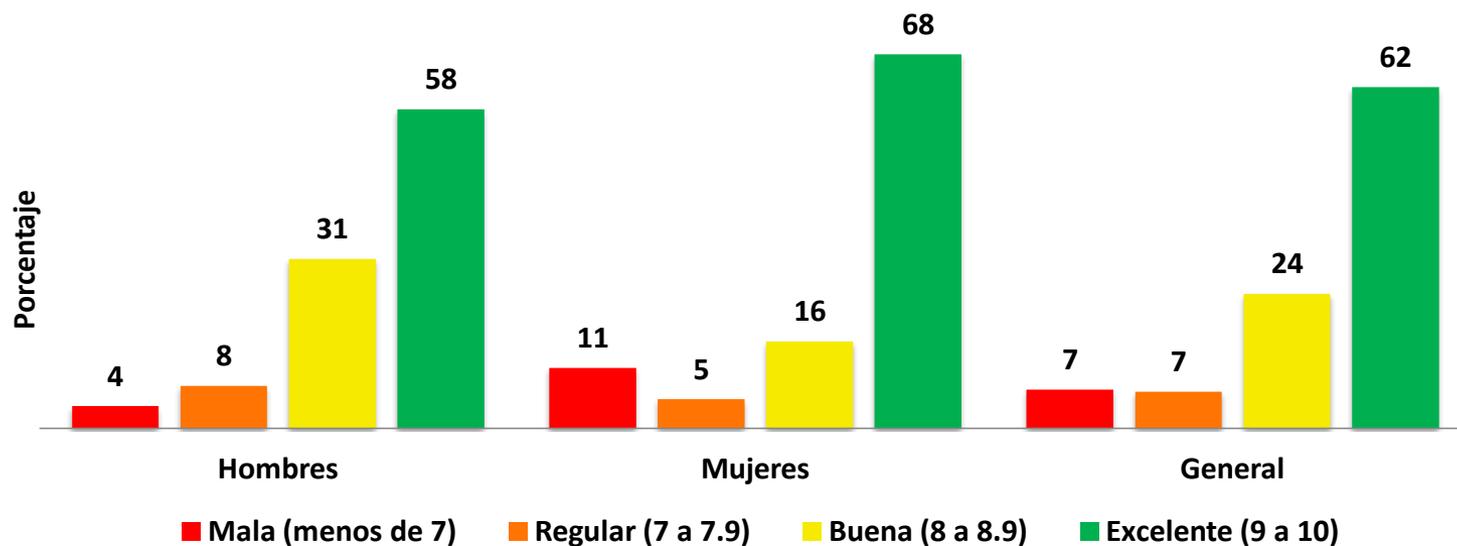


La **mayor proporción** de los visitantes nacionales que utilizaron servicios para alojarse evaluaron como excelente la calidad del servicio recibido (**45 %**) y un **37 %** la valoró como **buena**. Esta tendencia se vio reflejada en los **hombres** y las **mujeres**, aunque entre estas últimas se notó una **mayor porción** de a quienes **desagradó** el servicio de hospedaje utilizado (**11 %**).

Evaluación del destino

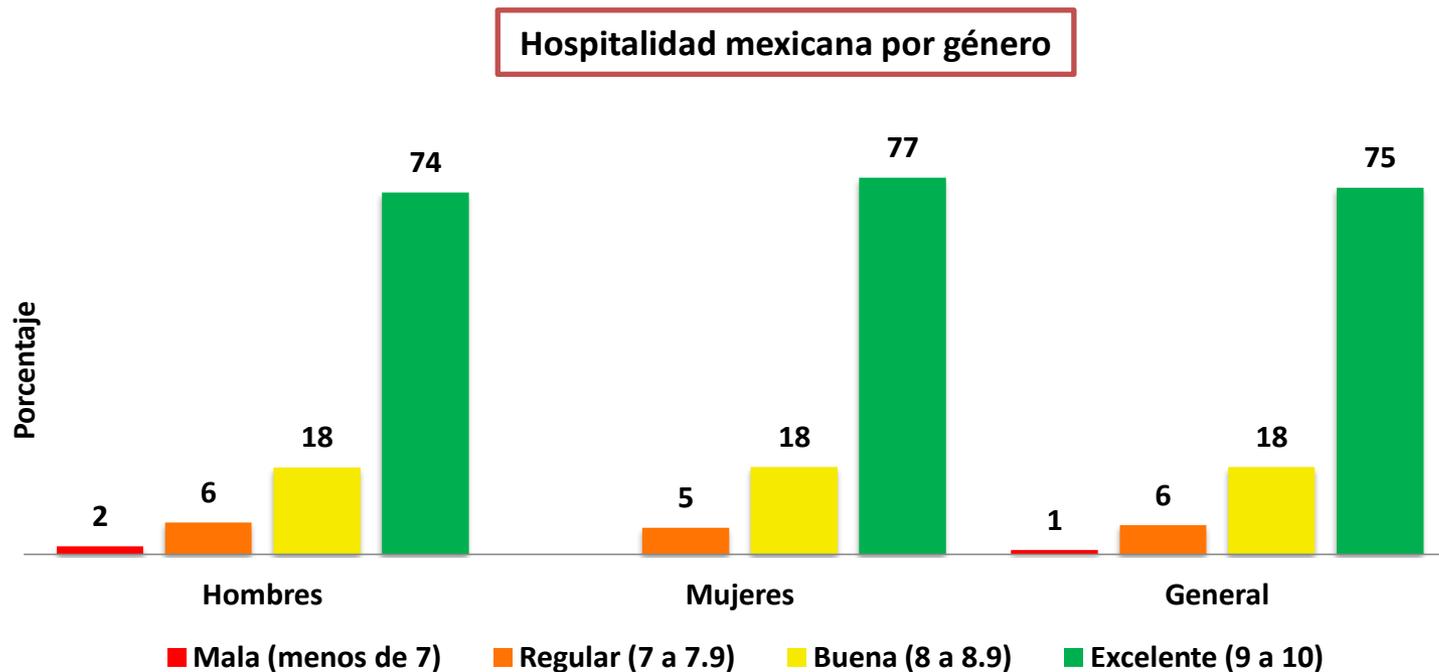


Calidad de los restaurantes por género



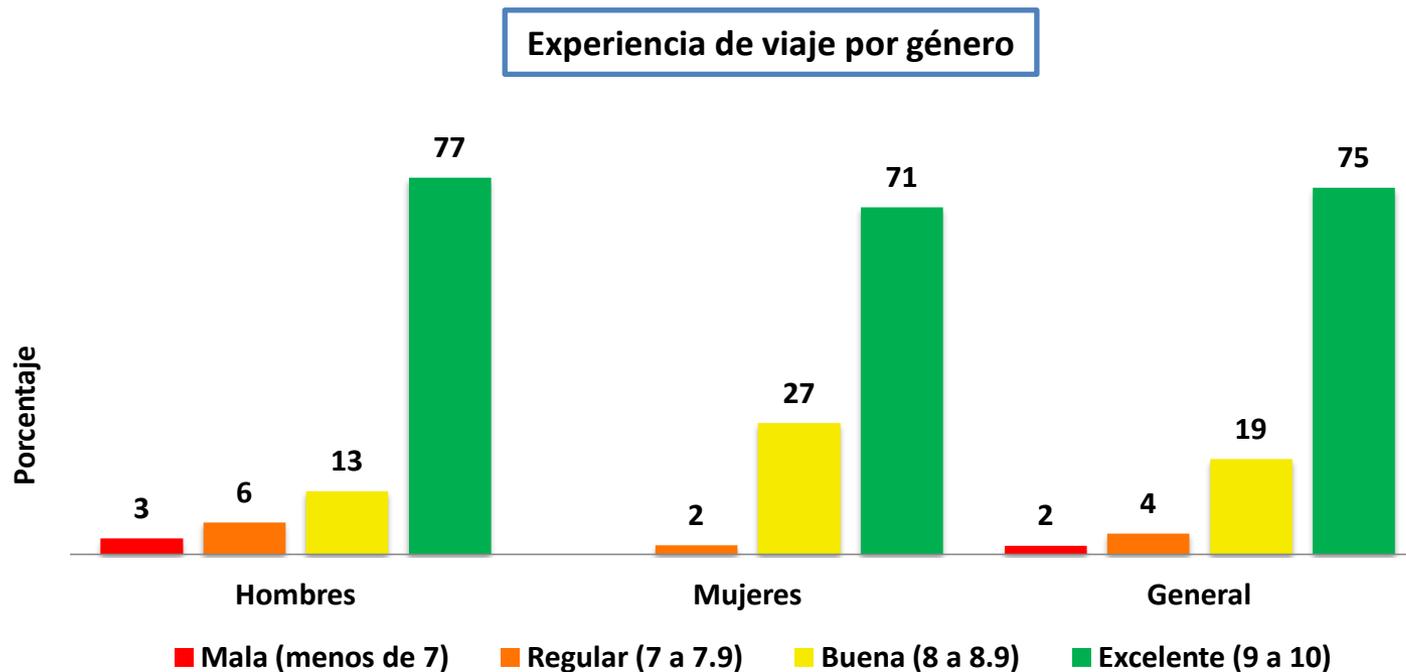
Los servicios de **restauración** obtuvieron evaluaciones muy positivas; el **62 %** de los visitantes nacionales evaluó la calidad de los restaurantes como **excelente** y el **24 %**, como **buena**. Las **mujeres** fueron quienes se mostraron más críticas en este aspecto, pues el **11 %** calificó como **malo** este servicio.

Evaluación del destino



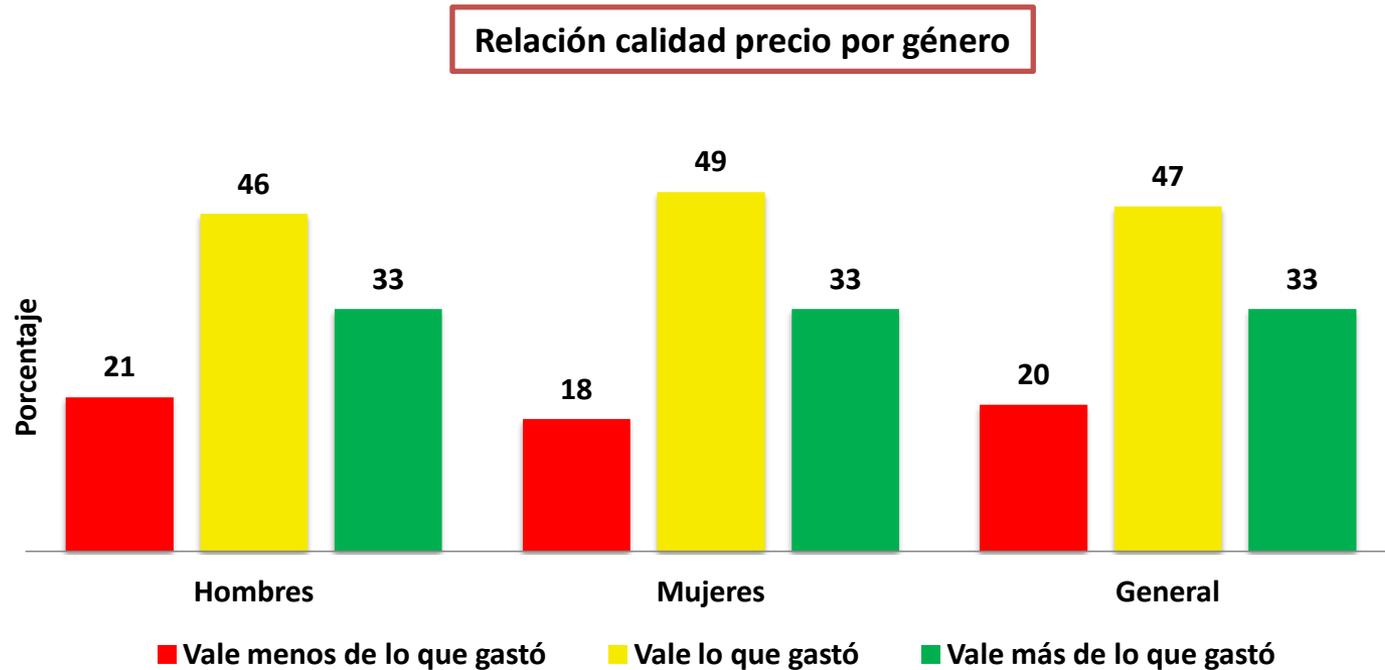
La **hospitalidad mexicana** en **Bahía de Los Ángeles** fue evaluada como **excelente** por la **mayoría** de los visitantes nacionales (**75 %**). Las **mujeres** fueron las más apegadas a la tendencia general, pues el **77 %** la consideró **excelente**, mientras que hubo un **2 %** de los **hombres** que evaluó como **malo** este aspecto.

Experiencia de viaje



Los visitantes nacionales evaluaron su **experiencia de viaje** como **excelente** en el **75 %** de los casos, manteniéndose estas proporciones al considerar a los **hombres** y **mujeres**, sobre todo en los **hombres** (**77 %**). Destaca que por las **mujeres** no se presentó ninguna evaluación **mala**; por los **hombres**, el **3 %**.

Experiencia de viaje



La experiencia de viaje en términos de la **relación calidad-precio** para los visitantes nacionales fue una experiencia que **vale lo mismo** que el gasto realizado (**47 %**); el **33 %** mencionó que su experiencia en Bahía de Los Ángeles **vale más** de lo que gastó y el **20 %** consideró que **vale 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 nacionales** que llegaron a Bahía de Los Ángeles durante el periodo de **Semana Santa de 2014**, señalaron la **hospitalidad** de los locales como el único elemento que los dejó **totalmente satisfechos**.

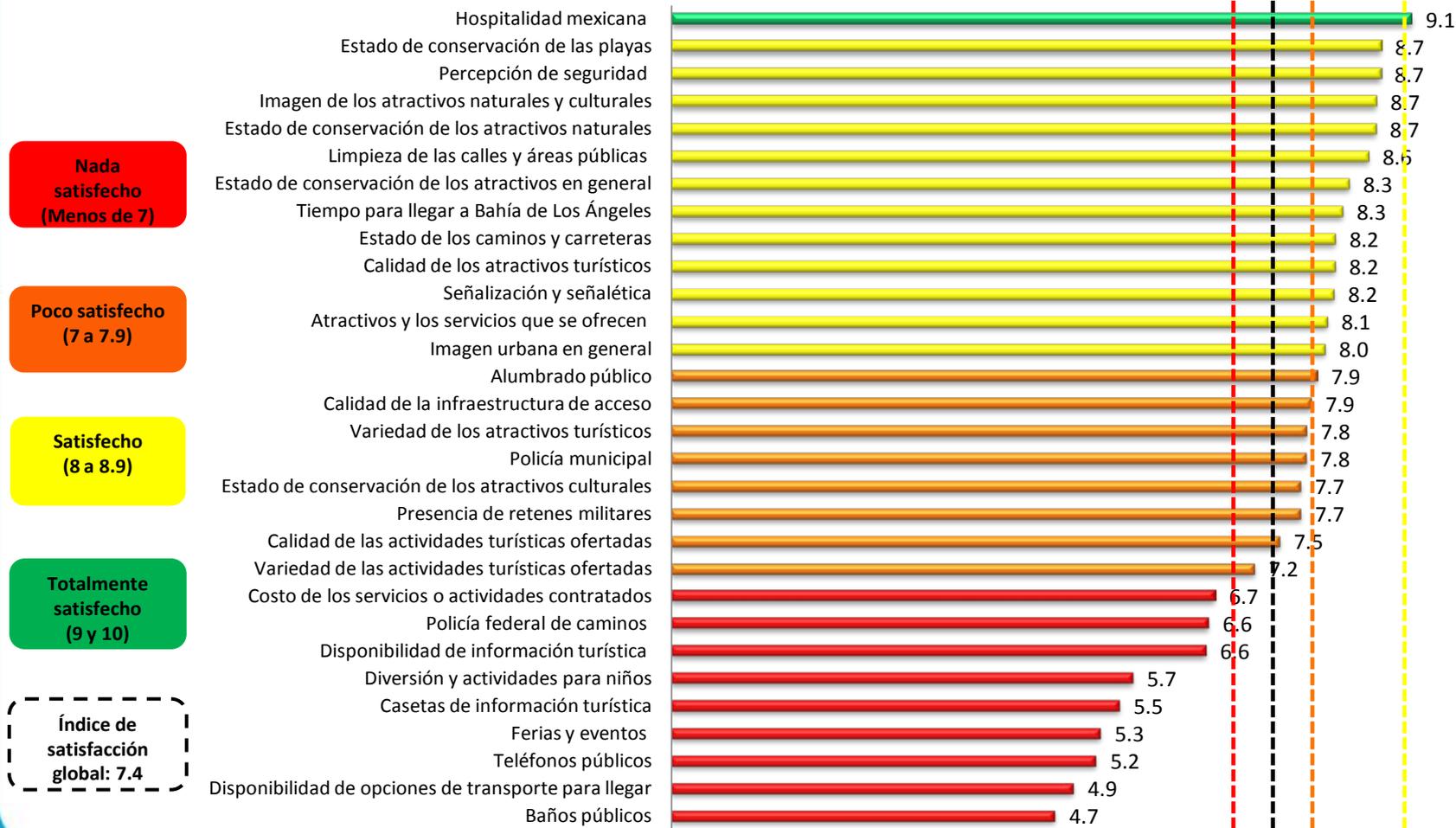
Además, **12 variables** se ubicaron en la escala de **satisfecho**, **8 como poco satisfecho** y **9 en nada satisfecho**.

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

Nivel de satisfacción



Índice de satisfacción global



Nivel de satisfacción



Índice de satisfacción global de los hombres



Nivel de satisfacción



Índice de satisfacción global de las mujeres



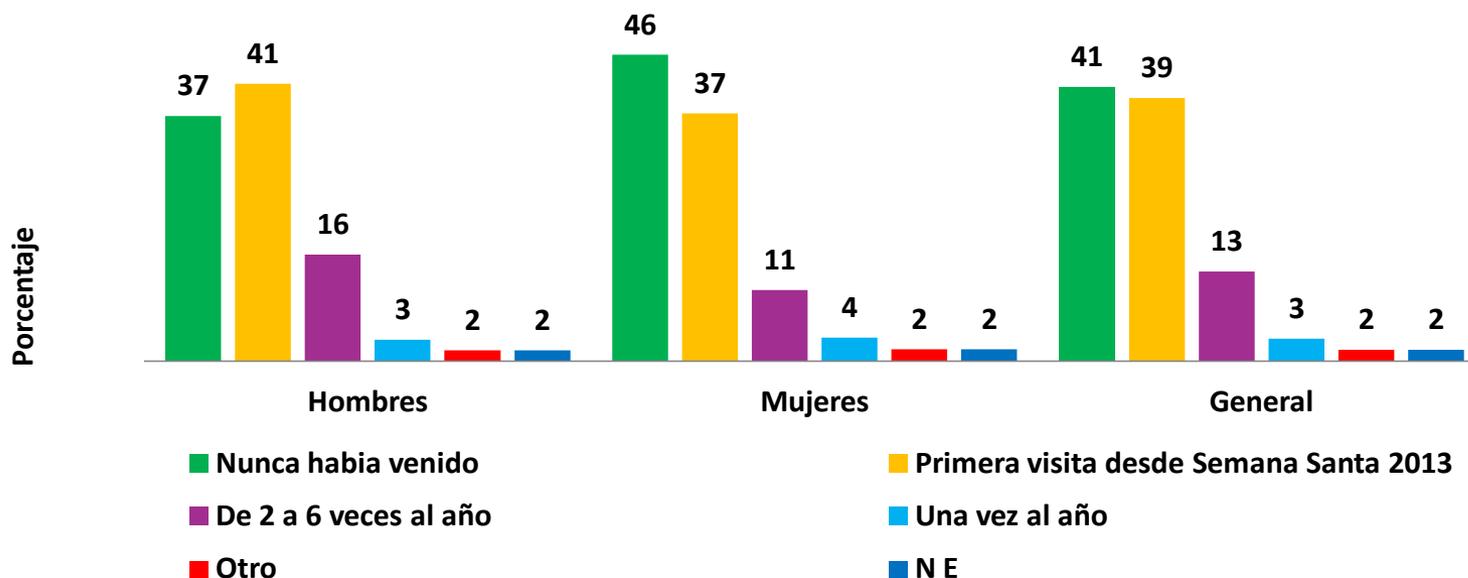


**Lealtad de los
visitantes nacionales a
Bahía de Los Ángeles**

Lealtad



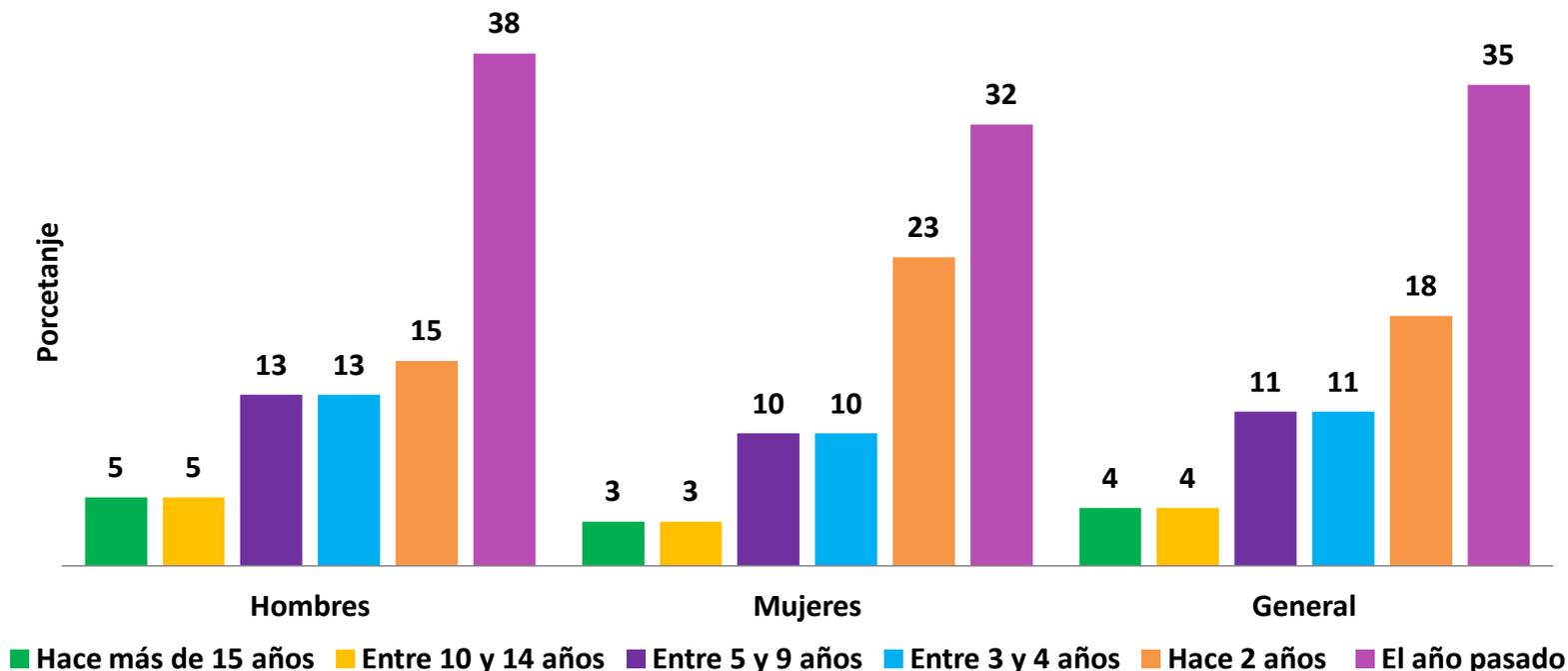
Frecuencia de las visitas por género



La **mayor porción** de los visitantes nacionales mencionó estar visitando por primera vez el destino (**41 %**). El **39 %** tenía más de un año que no lo visitaba y el **13 %** va a Bahía de Los Ángeles entre **2 y 6 veces** al año. Por los **hombres** se encontró un **16 %** que viaja **de 2 a 6 veces al año**.

Lealtad

Última visita por género

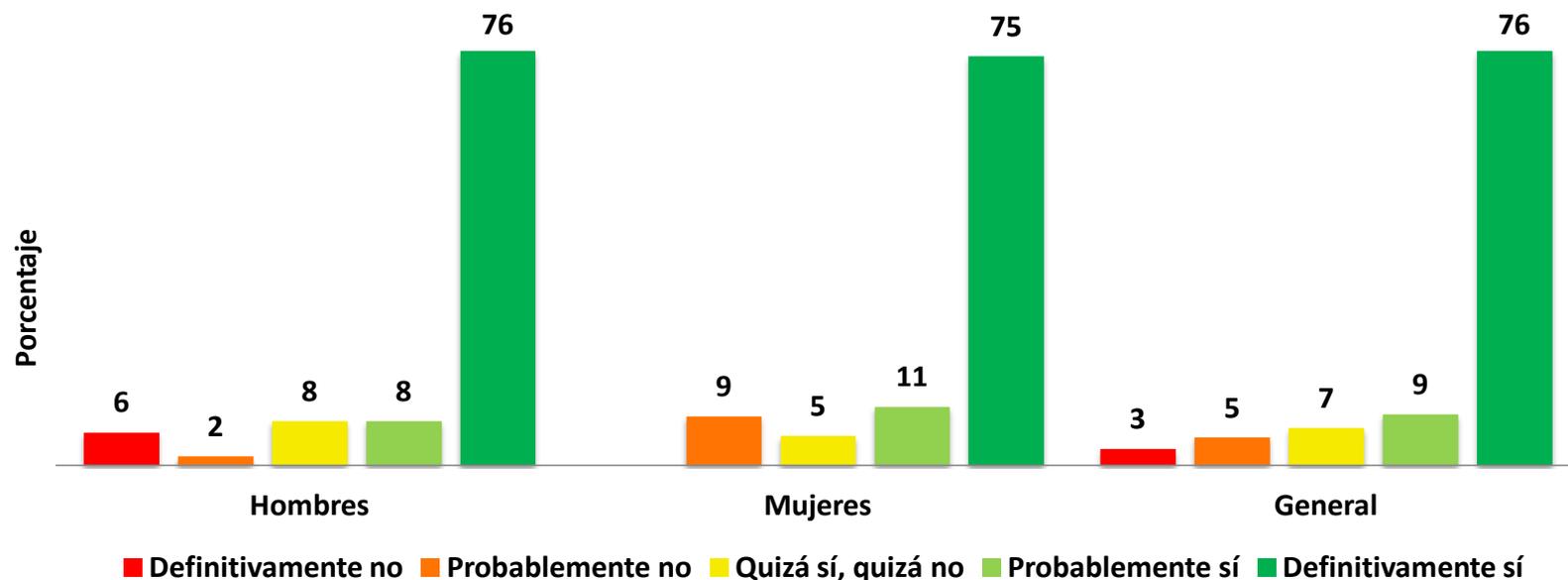


Los visitantes nacionales que ya conocían Bahía de Los Ángeles lo **visitaron por última vez**, en mayor proporción, **durante el 2013 (35 %)**, seguido por quienes lo visitaron por última vez durante el **2012 (18 %)**. Sólo el 8 % de los visitantes tenía **más de 10 años que no visitaba el destino**. Lo anterior indica que **la localidad cuenta con visitantes leales** que no dejan pasar mucho tiempo antes de regresar.

Lealtad



Intención de regresar por género

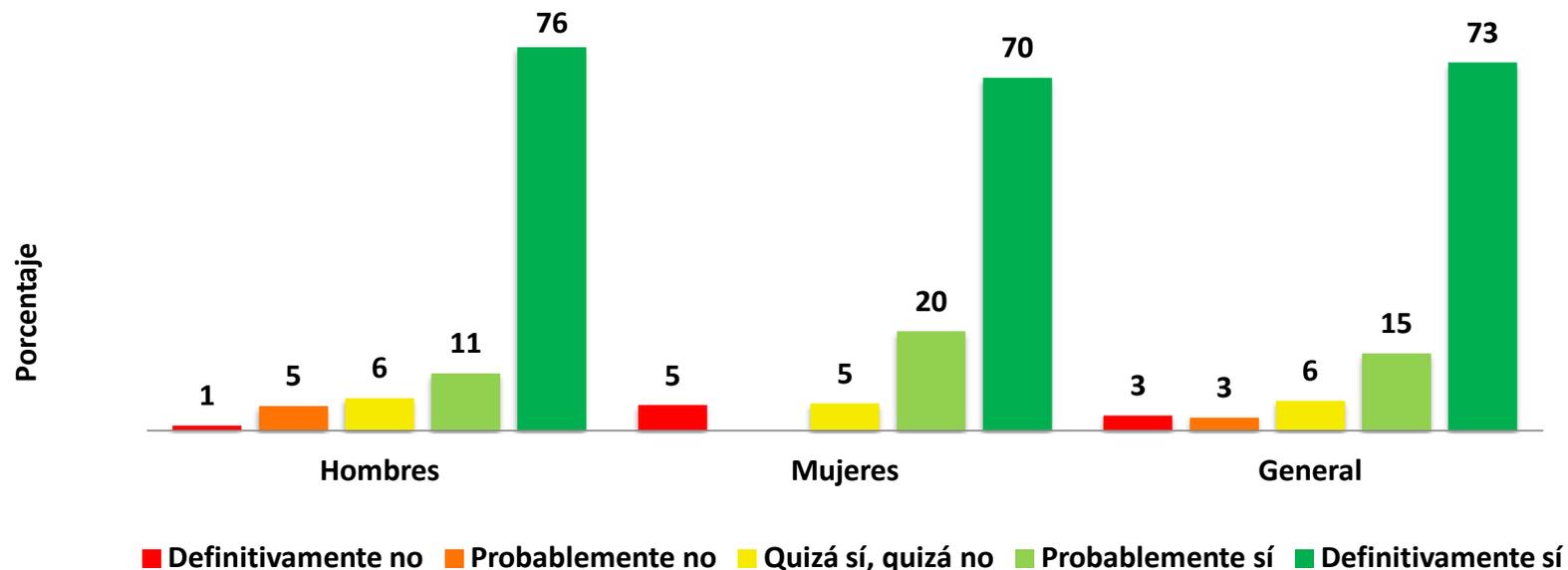


La **intención de regresar** a Bahía de Los Ángeles por parte de los visitantes nacionales es muy alta, ya que **casi 8 de cada 10** visitantes están totalmente convencidos de que regresarán en un futuro. Esta proporción se mantiene entre **hombres y mujeres**, aunque destaca que entre las **mujeres** no se encontró ningún caso que mencionara que **definitivamente no regresaría**.

Lealtad



Intención de recomendar por género

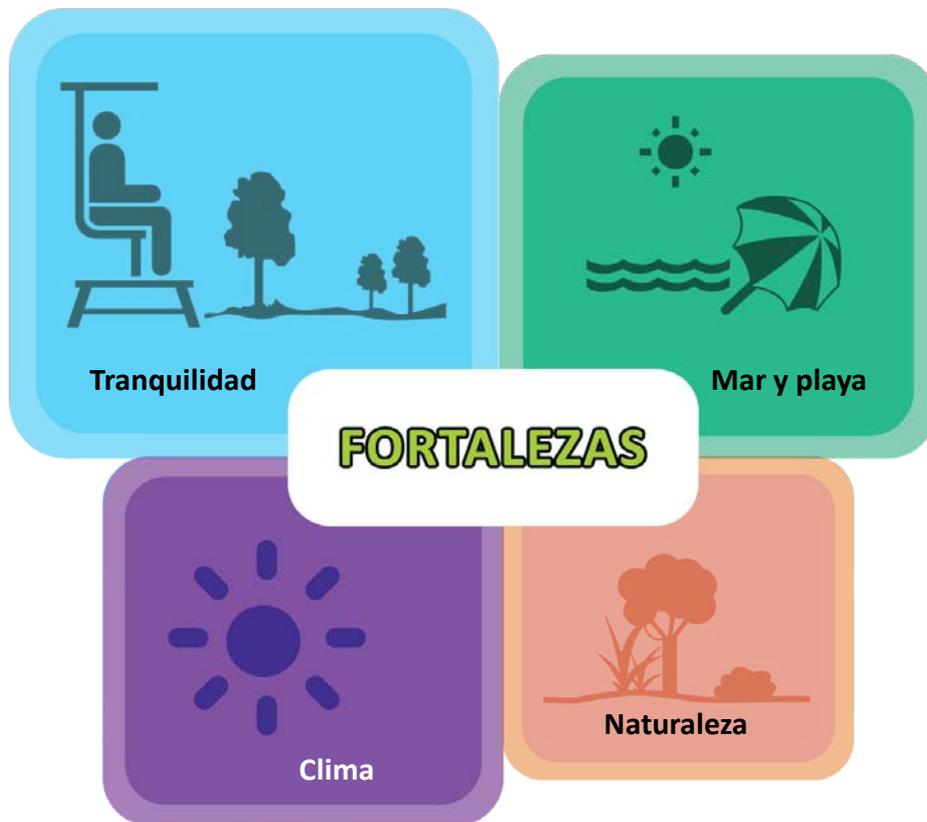


La **mayoría** de los visitantes nacionales se mostraron con gran disponibilidad para **recomendar** a Bahía de Los Ángeles a familiares y amigos (**73 %**), especialmente los **hombres** (**76 %**). Destaca que **5 %** de las **mujeres** se mostraron negativas ante este hecho, mencionando que **definitivamente no lo harían**.



Fortalezas y debilidades de Bahía de Los Ángeles

Principales fortalezas del destino



Durante Semana Santa de 2014, los visitantes nacionales que viajaron a Bahía de Los Ángeles mencionaron la **tranquilidad** como el **principal factor positivo** del destino (**26 %**), seguido por el **mar** y la **playa** (**24 %**), el **clima** (**11 %**) y la **naturaleza** del lugar (**8 %**).

Principales debilidades del destino



Los visitantes nacionales identificaron la **lejanía** como un **factor negativo** (15 %), así como la **falta de conexión a internet** (8 %), los **precios altos** (6 %) y la **falta de servicios públicos** (7 %). Cabe destacar que el 7 % de los visitantes no mencionó ningún **factor desagradable** de Bahía de Los Ángeles.



<http://www.observaturbc.org>



**El Colegio
de la Frontera
Norte**

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
Mto. Heber Huizar Contreras
Mtra. Mariana Trejo Sánchez
LDG. Marcela Prince Jiménez

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

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

Trabajo de campo:
Lic. Mariana Argüello Escobedo
Lic. Alan Ingram Campillo
Jesús Andrés Verdugo Díaz

Diseño estadístico:
Mtro. Gilberto Hernández Olvera