

OBSERVATORIO TURÍSTICO DE BAJA CALIFORNIA



Experiencia de viaje y nivel de satisfacción de los visitantes internacionales en crucero en Ensenada, B. C. (agosto 2013)

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



SECTUR
SECRETARÍA DE TURISMO



Tijuana, B. C., 2013

Introducción



El objetivo de este trabajo es presenta algunos resultados generados por la encuesta **“Caracterización de los visitantes internacionales en crucero en Ensenada, B. C. (verano 2013)”**, que forma parte del *Observatorio Turístico de Baja California* y que son relevantes para analizar los gustos y preferencias de los visitantes nacionales.

A continuación se presenta un resumen de los resultados obtenidos relacionados con la **experiencia de viaje y nivel de satisfacción** de los excursionistas en crucero que arribaron vía marítima a la ciudad de Ensenada, durante el mes de **agosto 2013**.

Acotación metodológica



Población objetivo

Visitante internacional mayor de 15 años.
Reside en un país diferente a México.
No trabaja ni desempeña actividades remuneradas en Ensenada.
Utiliza servicios o realiza actividades consideradas turísticas.

- Esquema de diseño probabilístico y bietápico.
- Se muestrearon los nueve cruceros que arribaron durante el periodo del levantamiento.

Conteo de flujos, cédula filtro y cuestionarios

309 cuestionarios efectivos

Nivel de confianza: 95 %
Margen de error: 5 %

Diseño y marco muestral

22 mil 316 excursionistas en crucero



Conocer el tamaño y características del mercado real de excursionistas internacionales de crucero que visitan Baja California y que arriban a través del puerto de Ensenada.

Objetivo

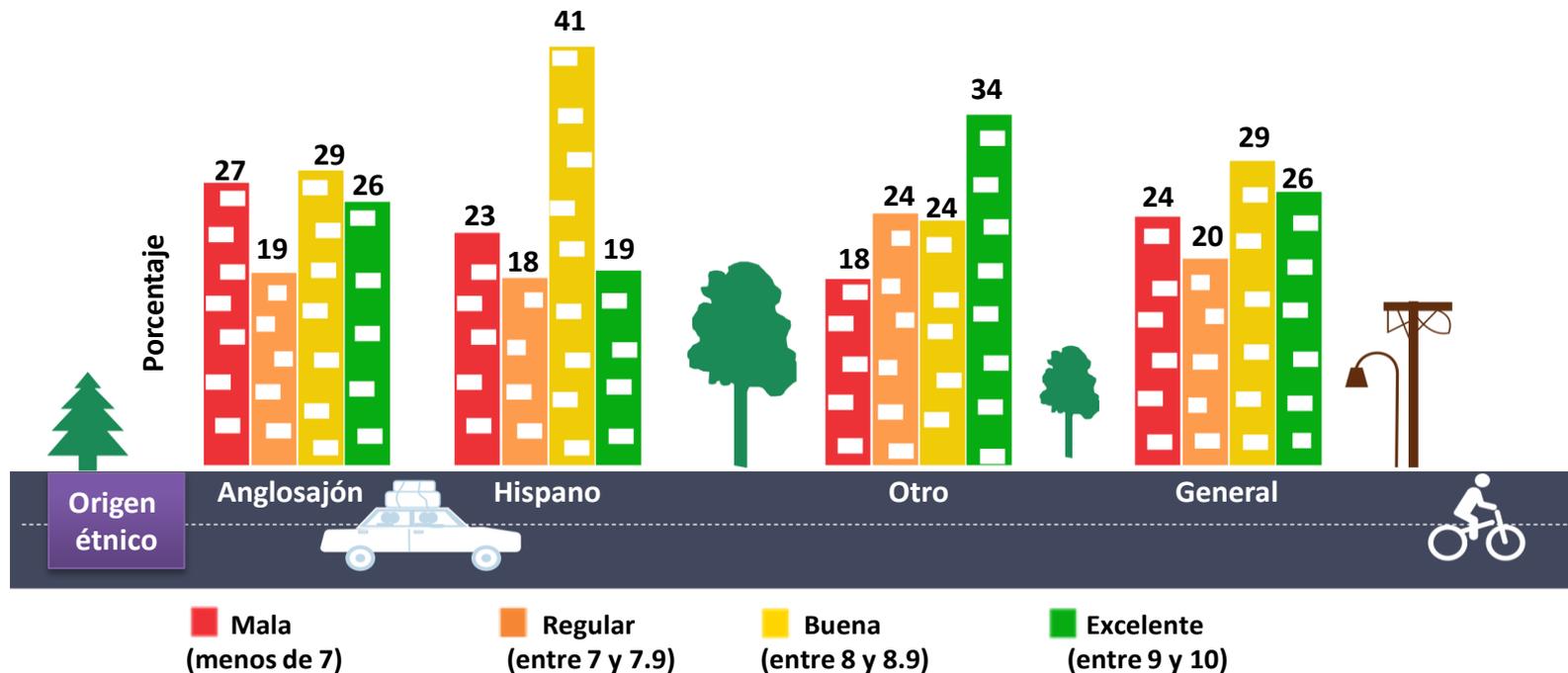
Información levantada del 1º al 31 de agosto del 2013



**Experiencia de viaje y
nivel de satisfacción de
los excursionistas en
crucero**

Evaluación del destino

Imagen urbana según origen étnico*

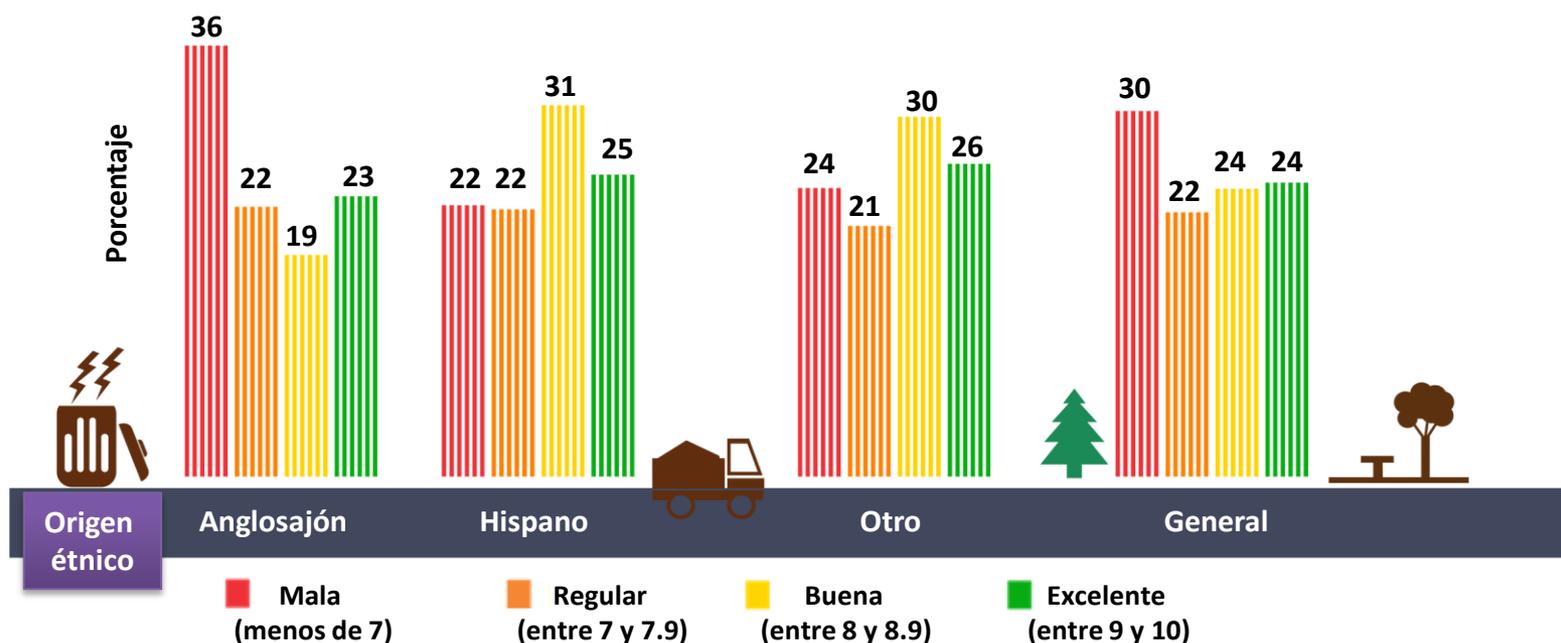


La **evaluación de la imagen urbana** fue positiva, pues el **55 %** de los visitantes la percibió como **buena y excelente**. Entre los anglosajones las valoraciones malas, buenas y excelentes se presentaron en proporciones similares.

* Debido al redondeo algunos valores de las gráficas no suman 100 %.

Evaluación del destino

Limpieza de las calles y áreas públicas según origen étnico

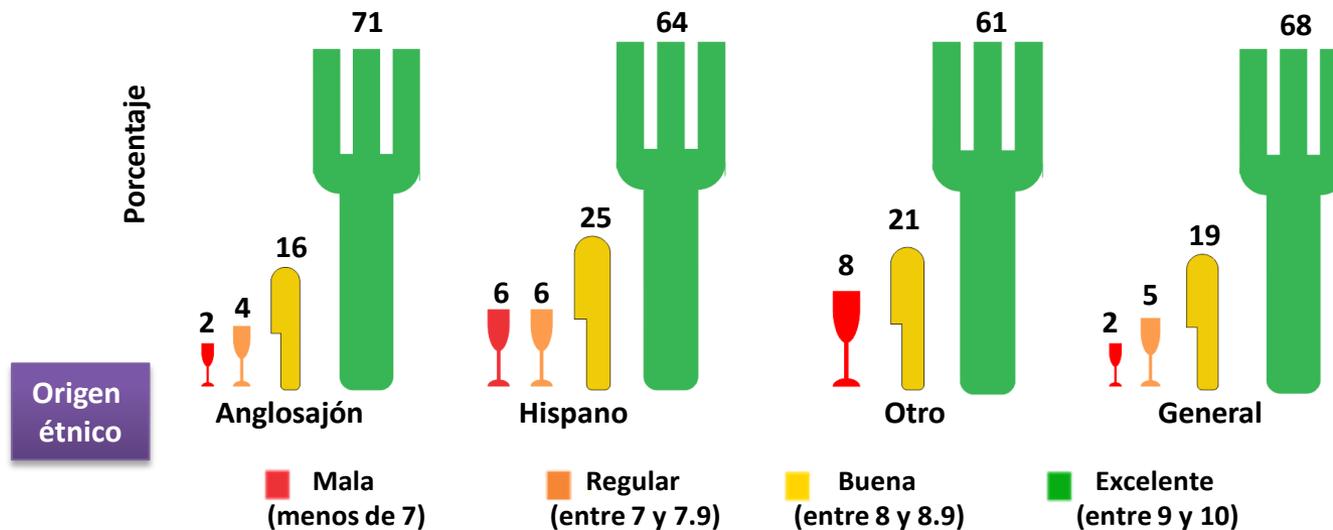


La **limpieza de las calles y áreas públicas** fue evaluada por la mayor proporción de los cruceristas de manera **negativa (30 %)**, principalmente entre los **anglosajones (36 %)**. No obstante, el **48 %** le confirió valoraciones **buenas y excelentes** a este atributo.

Evaluación del destino



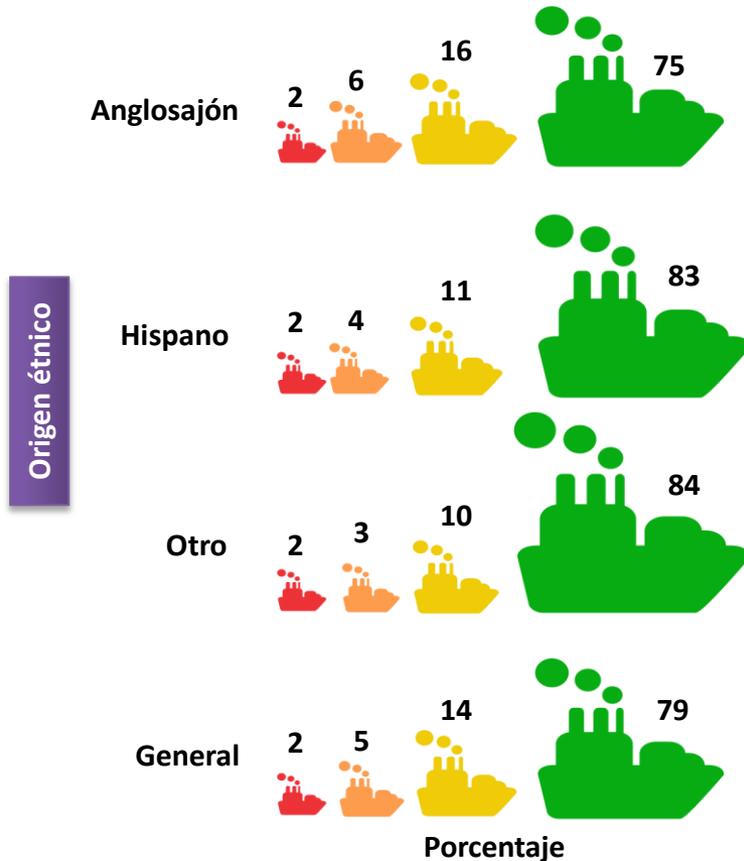
Calidad de los restaurantes según origen étnico



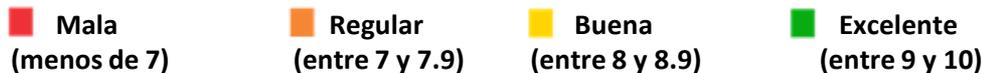
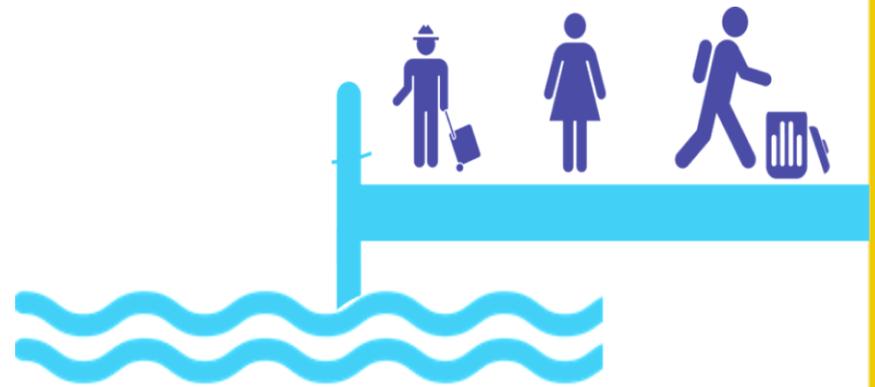
La **mayoría** de los excursionistas en crucero calificaron como **excelente** la calidad de los **servicios de alimentos y bebidas** utilizados (**68 %**). Esta proporción se mantiene entre los diferentes grupos étnicos, siendo los **anglosajones** quienes principalmente la evaluaron así (**71 %**).

Evaluación del destino

Limpieza de la terminal de cruceros según origen étnico



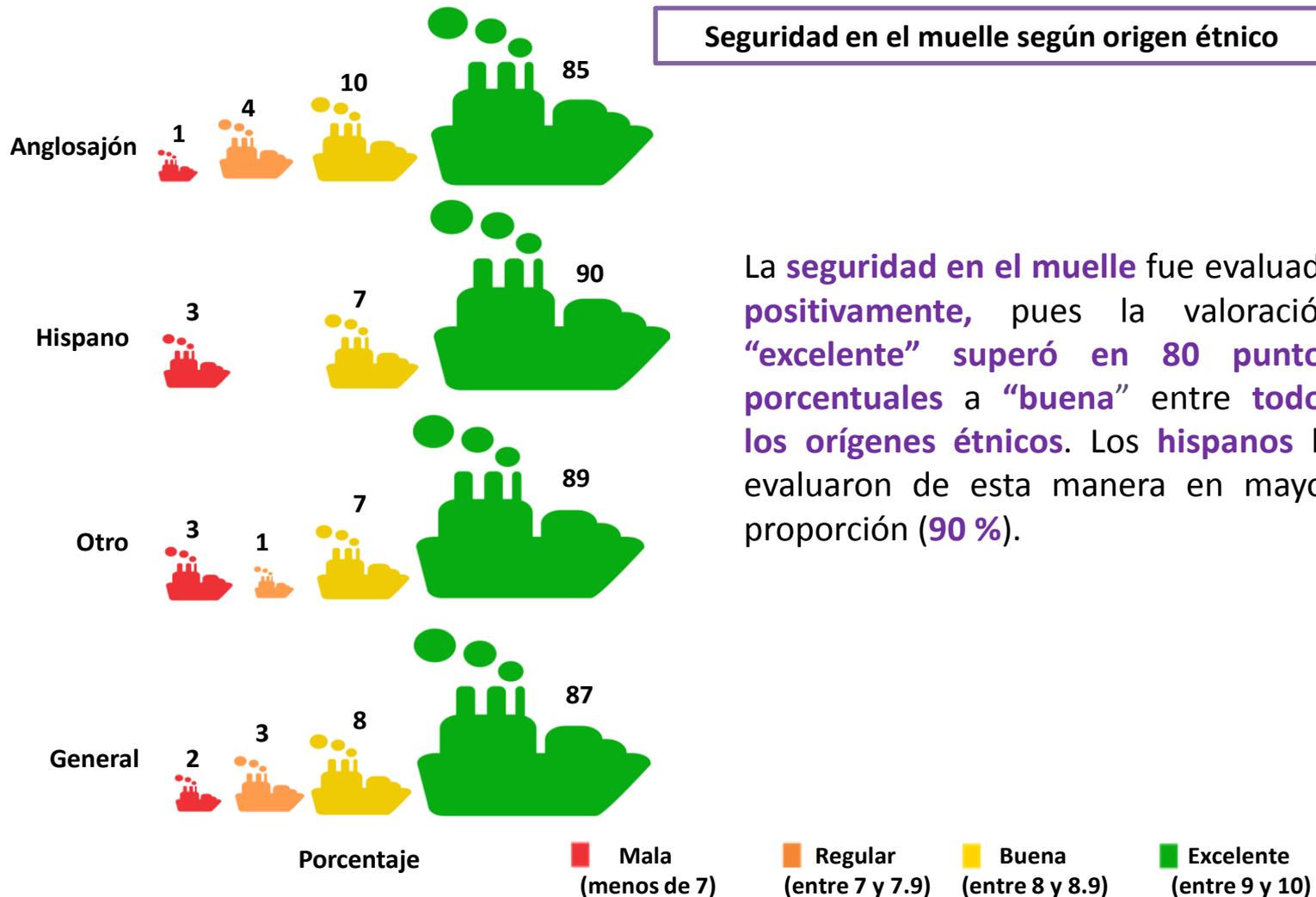
El **79 %** de los excursionistas consideró que la **limpieza de la terminal** de cruceros es **excelente**. Esta tendencia se mantiene en los diferentes grupos étnicos, siendo mayor la proporción de los de **otro origen** que otorgaron esta calificación (**84 %**).



Evaluación del destino

Seguridad en el muelle según origen étnico

Origen étnico

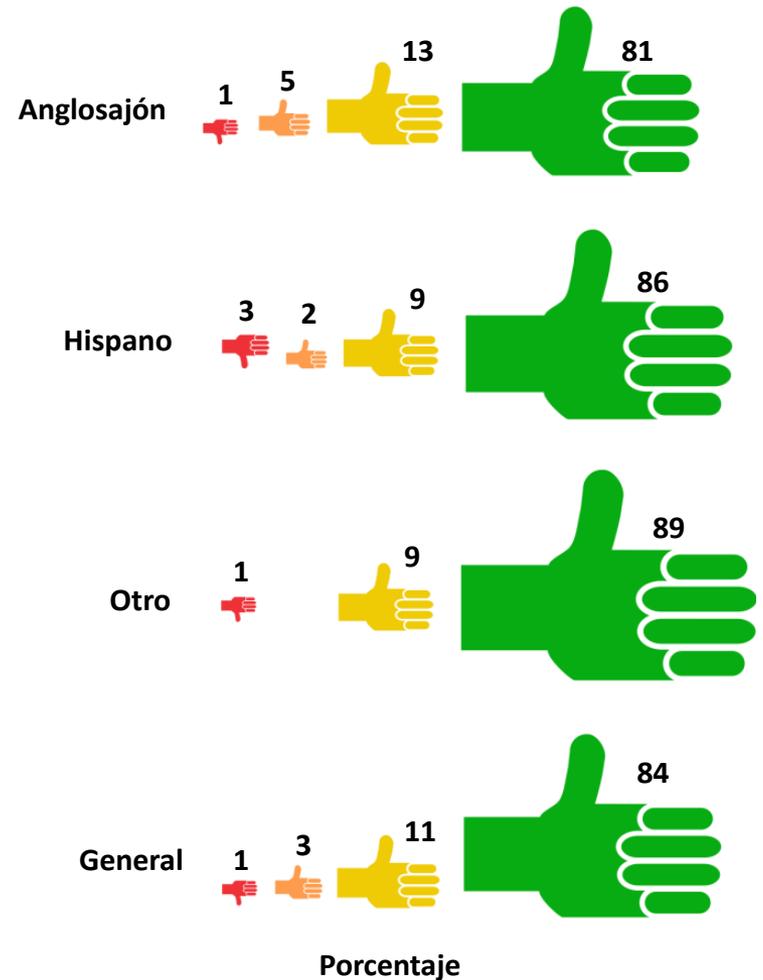


Evaluación del destino

Comodidad de las instalaciones según origen étnico

La misma tendencia de la evaluación de la seguridad del muelle se presentó en la **comodidad de las instalaciones**, **84 %** percibió de **excelente** manera éste aspecto y el **11 %** lo calificó como **bueno**.

Origen étnico



Mala (menos de 7) **Regular** (entre 7 y 7.9) **Buena** (entre 8 y 8.9) **Excelente** (entre 9 y 10)

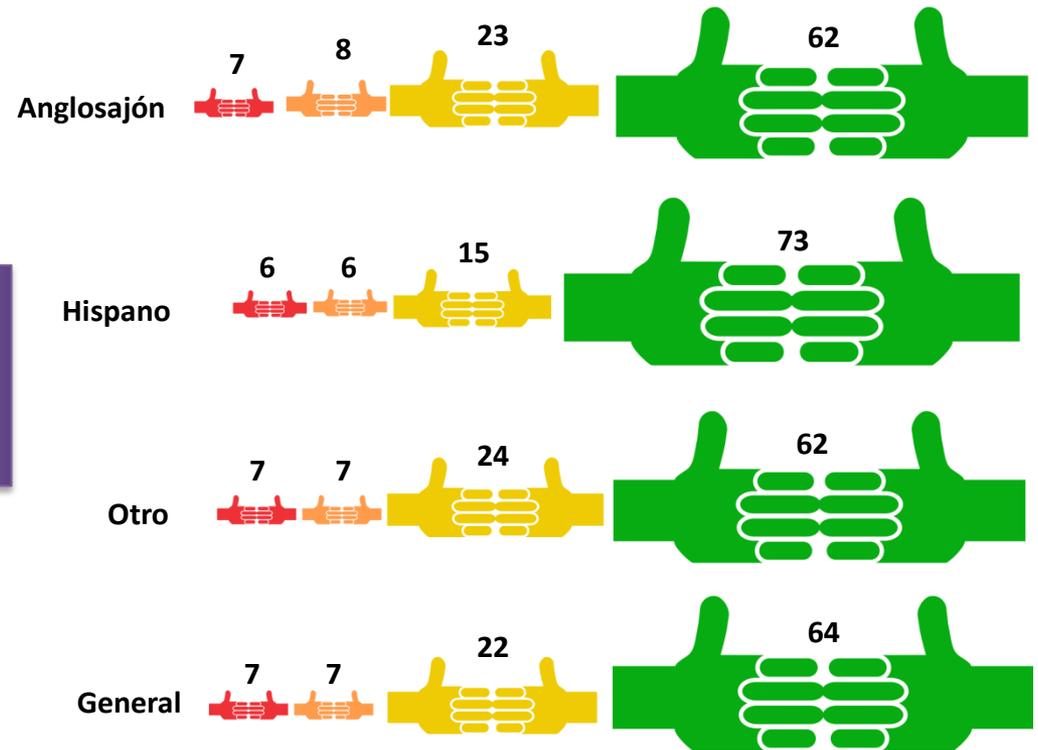
Porcentaje

Evaluación del destino

Hospitalidad mexicana según origen étnico

La **hospitalidad mexicana** fue evaluada como **excelente** por el **64 %** de los cruceristas, sobre todo entre los visitantes de origen **hispano (73 %)**.

Origen étnico



Porcentaje

Mala
(menos de 7)

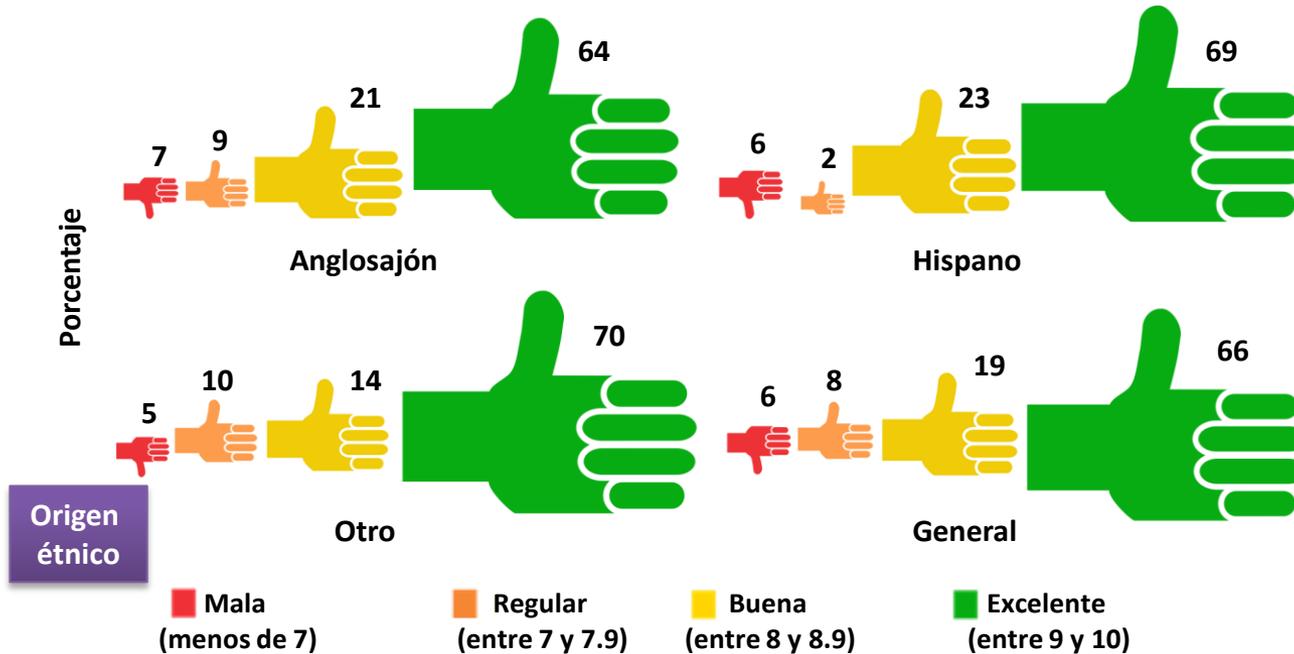
Regular
(entre 7 y 7.9)

Buena
(entre 8 y 8.9)

Excelente
(entre 9 y 10)

Experiencia de viaje

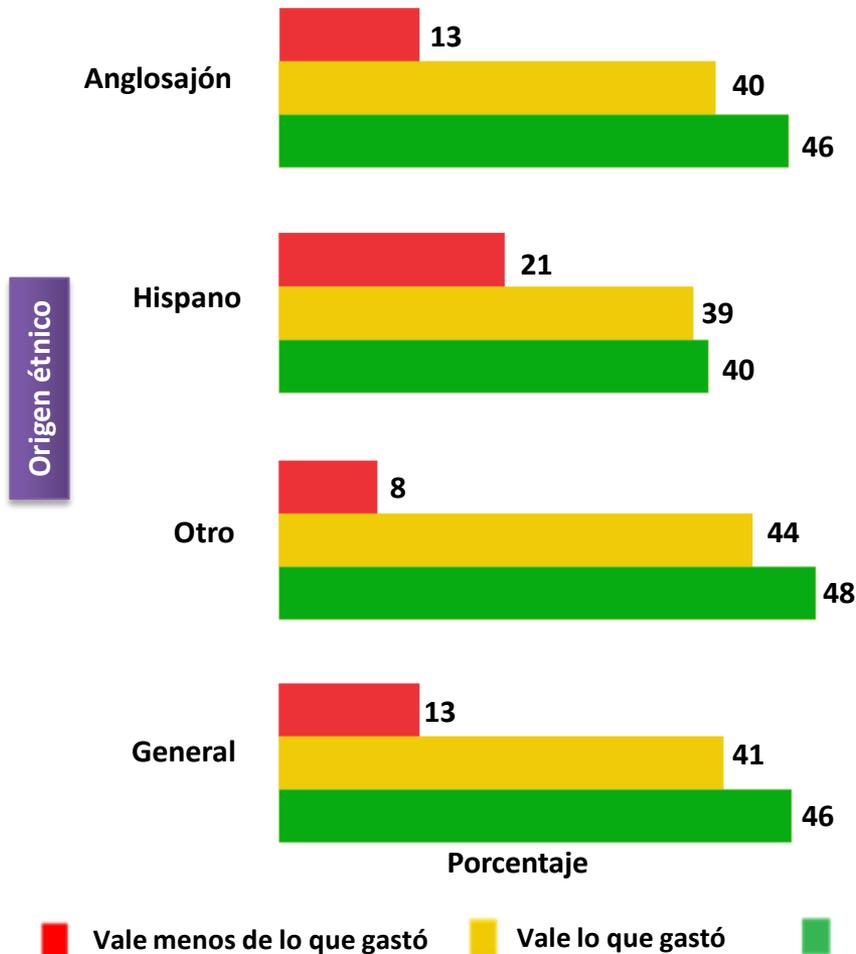
Experiencia de viaje según origen étnico



Los excursionistas en crucero evaluaron su **experiencia de viaje** como **excelente** en el **66 %** de los casos, manteniéndose estas proporciones al considerar el origen étnicos de los visitantes.

Experiencia de viaje

Relación calidad-precio según origen étnico



Los excursionistas evaluaron positivamente la experiencia de viaje en los términos de la **relación calidad-precio** de la oferta en el destino, pues el **46 %** consideró que su experiencia de viaje **vale más de lo que gastaron**, y el **41 %** dijo que ésta **vale lo que se gastó**.

Destaca que para el **21 %** de los **hispanos** esta experiencia **vale menos de lo que gastaron**.

Nivel de satisfacción



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

Los excursionistas en crucero que visitaron Ensenada durante el mes de **agosto de 2013**, evaluaron mejor las **variables relacionadas con las instalaciones y el servicio de la terminal de cruceros**: la seguridad en el muelle, la comodidad de las instalaciones, el tiempo de espera para ingresar a México, la atención del oficial de migración, la atención del oficial de aduanas y la limpieza en el muelle.

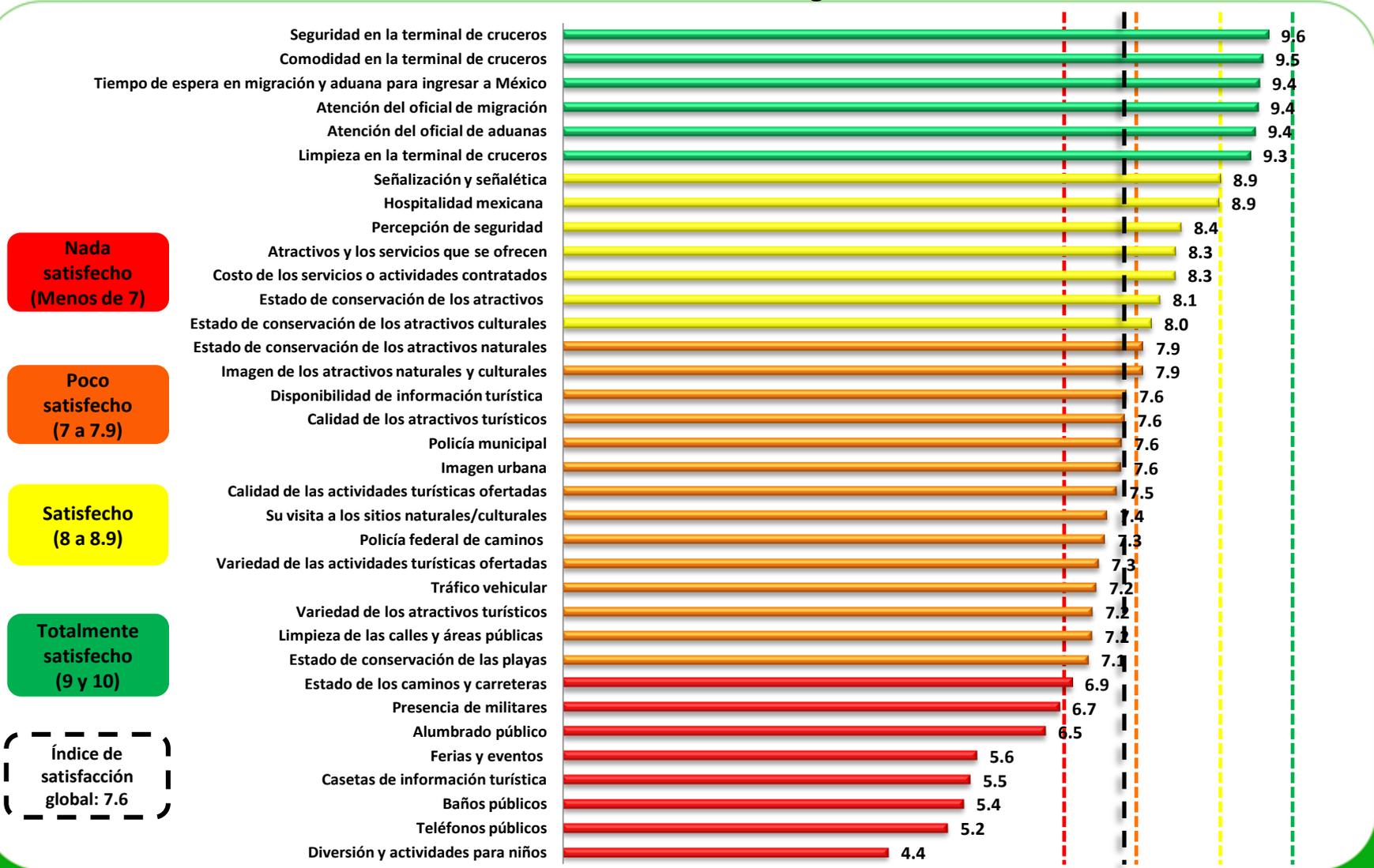
Además, **siete variables** se ubicaron en la escala de **satisfecho, 14** como **poco satisfecho** y **8** como **nada satisfecho**.

En las siguientes diapositivas se presentan las gráficas con los principales resultados.

Nivel de satisfacción



Índice de satisfacción global



Nada satisfecho
(Menos de 7)

Poco satisfecho
(7 a 7.9)

Satisfecho
(8 a 8.9)

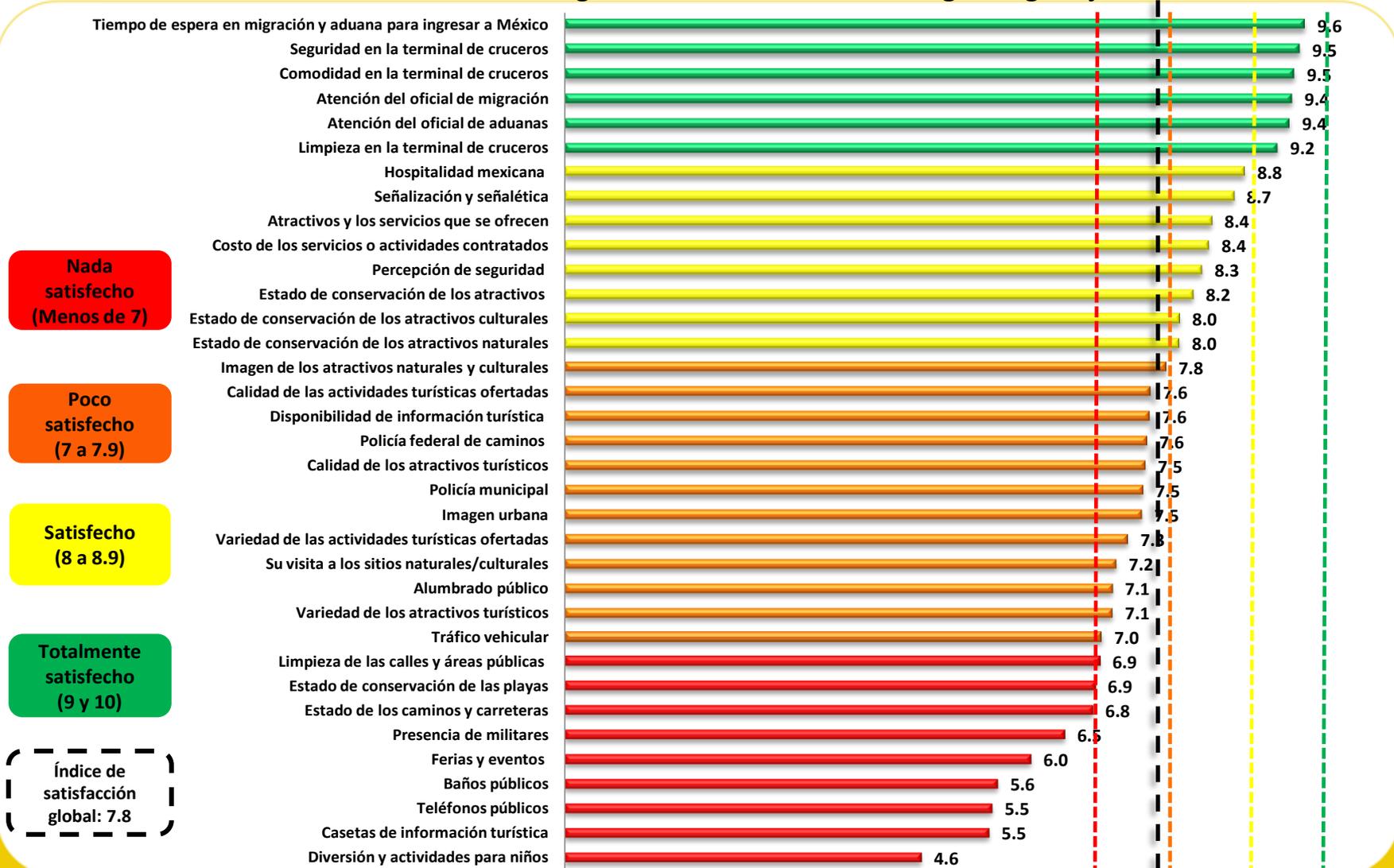
Totalmente satisfecho
(9 y 10)

Índice de satisfacción global: 7.6

Nivel de satisfacción



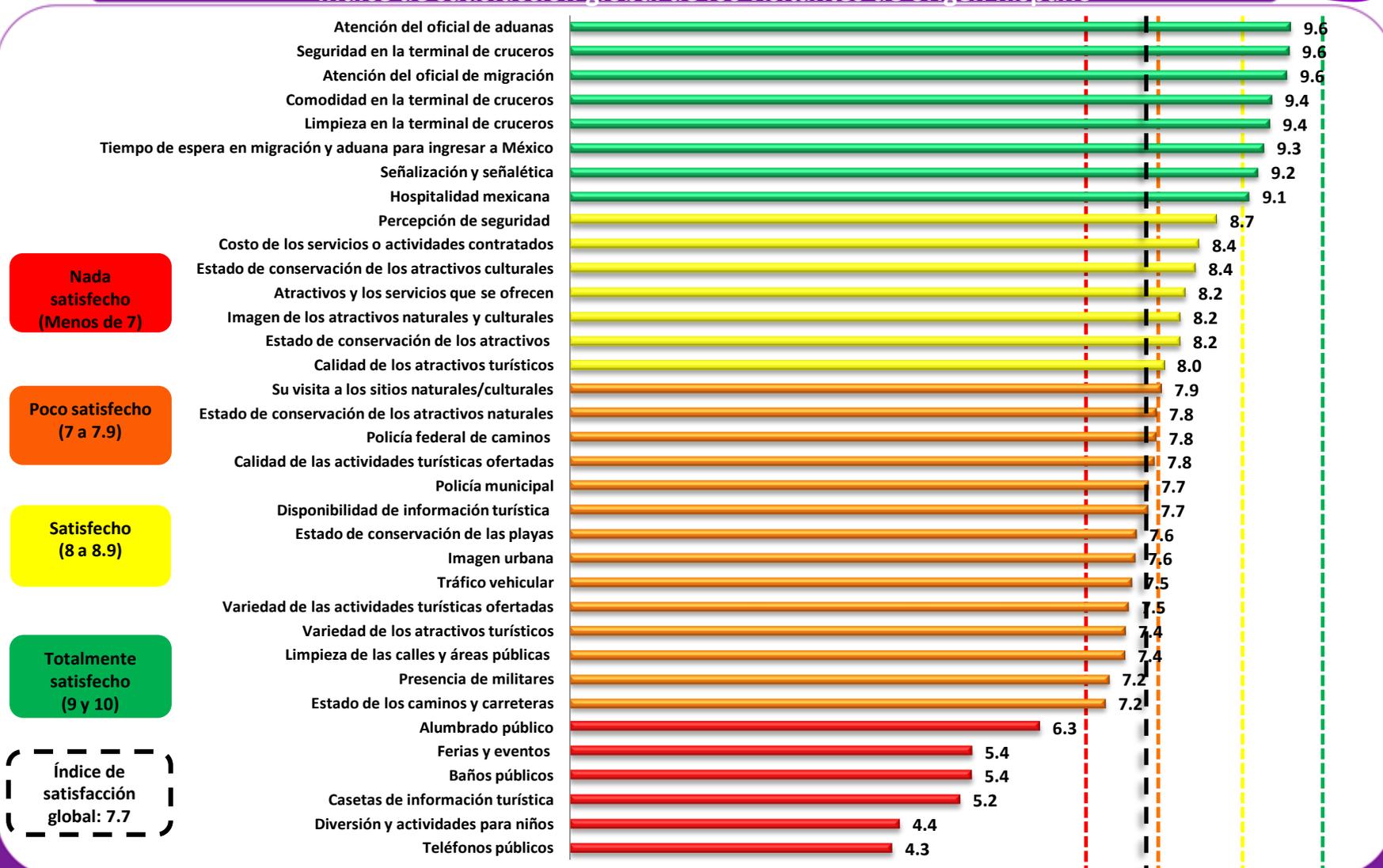
Índice de satisfacción global de los visitantes de origen anglosajón



Nivel de satisfacción



Índice de satisfacción global de los visitantes de origen hispano



Nivel de satisfacción



Índice de satisfacción global de los visitantes de otros orígenes



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: 7.5

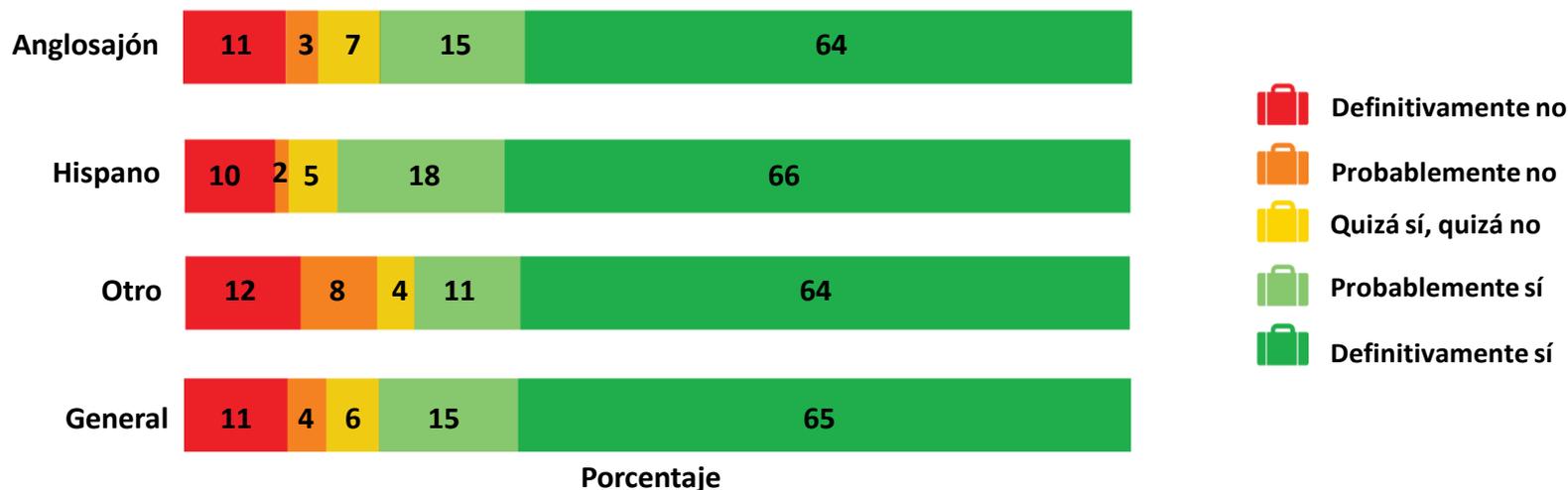


Lealtad de los excursionistas en crucero

Lealtad

Intención de regresar al destino según origen étnico

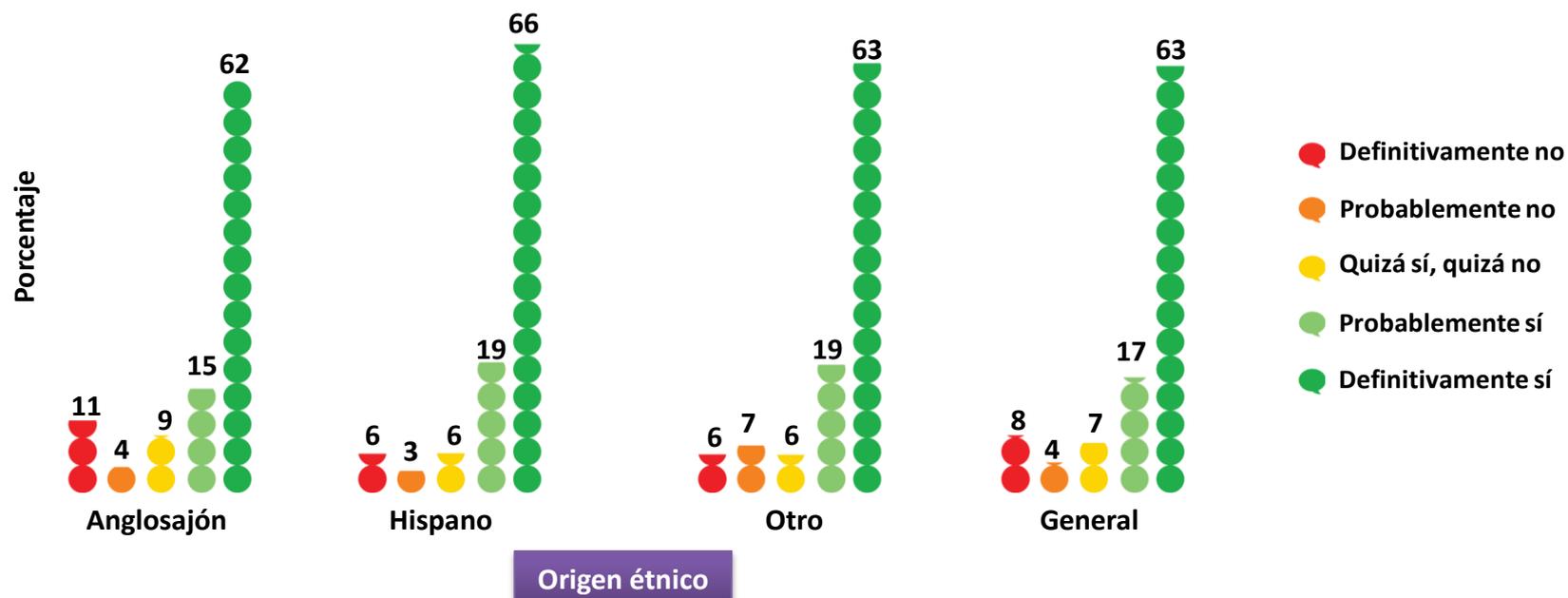
Origen étnico



Existe una alta probabilidad de los excursionistas en crucero regresen a Ensenada, pues el **65 %** manifestó que **definitivamente piensa regresar** al destino. Resalta que el **12 %** de los visitantes de **otro origen étnico definitivamente no regresarían**.

Lealtad

Intención de recomendar el destino según origen étnico



Un alto porcentaje manifestó que **definitivamente** tiene la **intención de recomendar el destino (63 %)**, principalmente los **hispanos (66 %)**. Llama la atención de que el **11 %** de los **anglosajones definitivamente no recomendarían** Ensenada como destino turístico.



Fortalezas y debilidades del destino

Principales fortalezas del destino



La **hospitalidad mexicana**, la **gastronomía**, la **limpieza** del destino y el **clima** fueron los elementos **positivos** que los excursionistas destacaron después de visitar Ensenada.

Principales debilidades del destino



En cuanto a los **factores percibidos como negativos**, los **vendedores ambulantes**, los **espacios poco limpios**, la **gente pidiendo dinero** y los **niños en situación de calle** fueron los principales elementos señalados por los cruceristas.



<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
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

Subsecretario de Turismo:
Lic. Ives Lelevier Ramos