

# 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](mailto: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

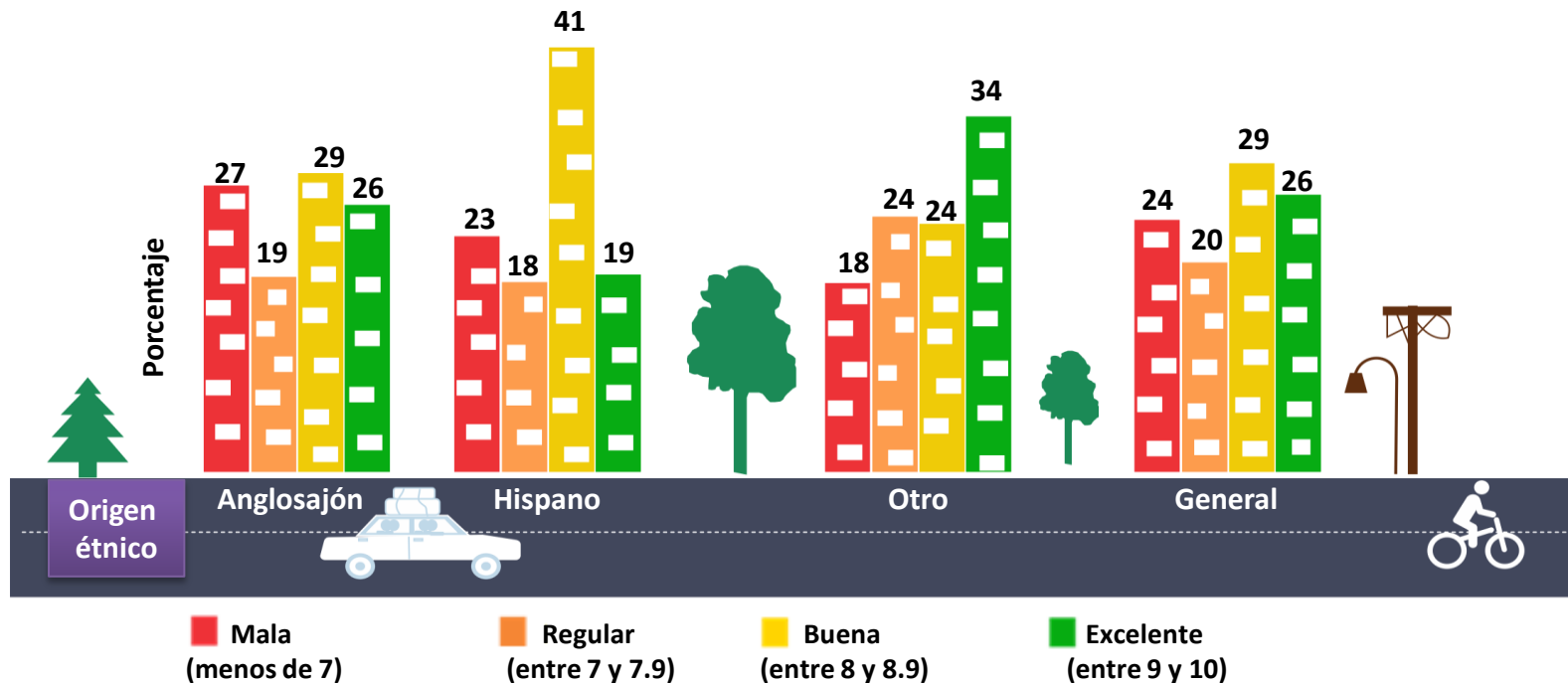




**Experiencia de viaje y  
nivel de satisfacción de  
los excursionistas en  
crucero**

# Evaluación del destino

Imagen urbana según origen étnico\*

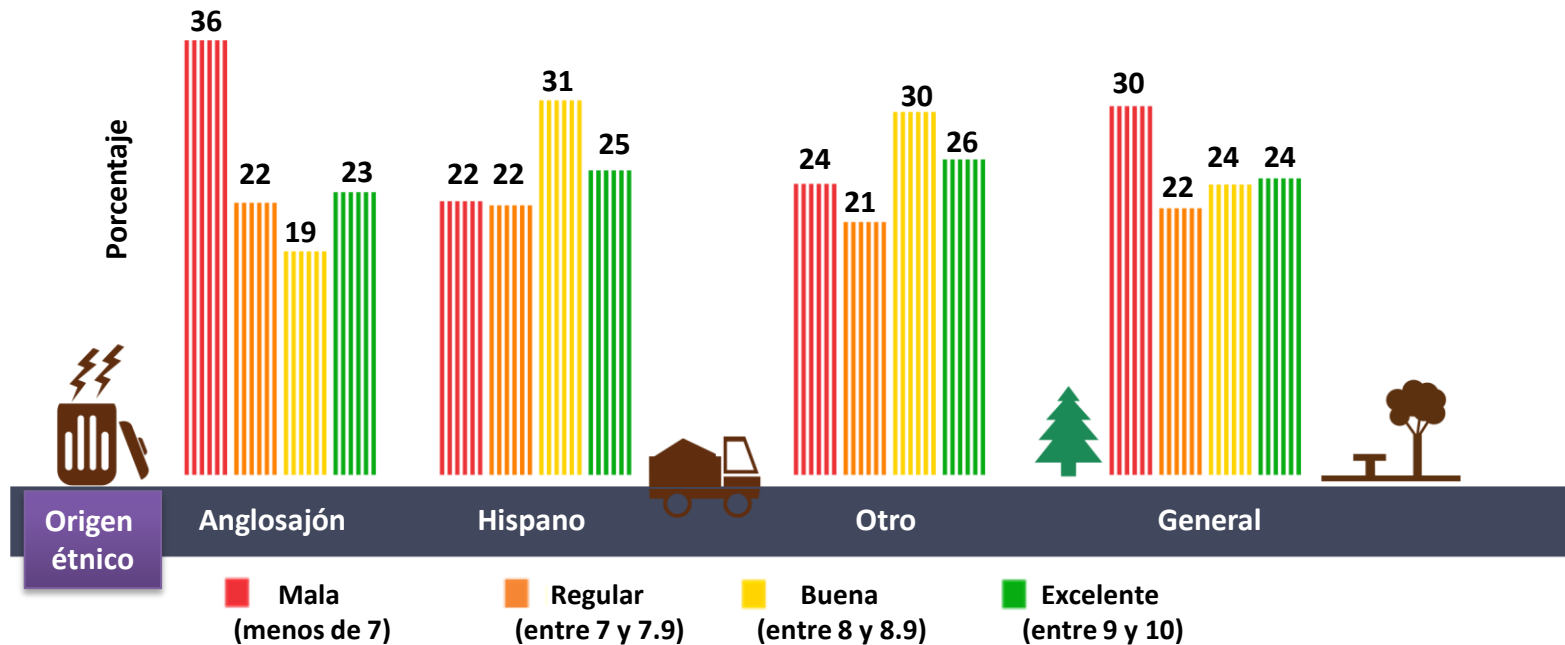


La **evaluación de la imagen urbana** fue positiva, pues el **55 %** de los visitantes la percibió como **buena y excelente**. Entre los anglosajones las valoraciones malas, buenas y excelentes se presentaron en proporciones similares.

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

# Evaluación del destino

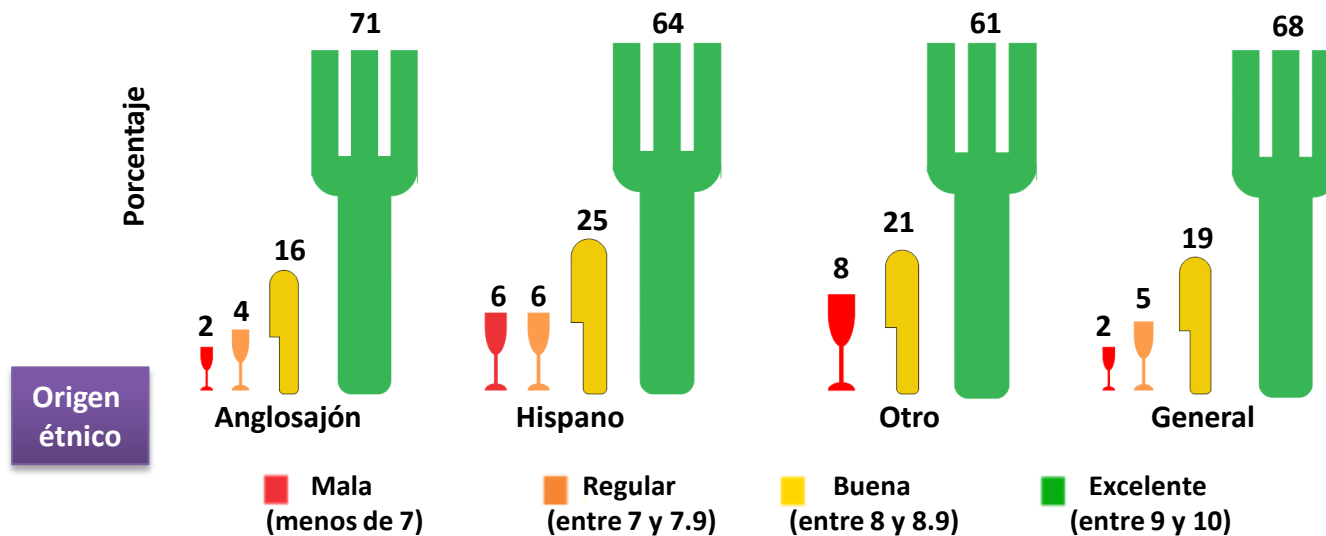
Limpieza de las calles y áreas públicas según origen étnico



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

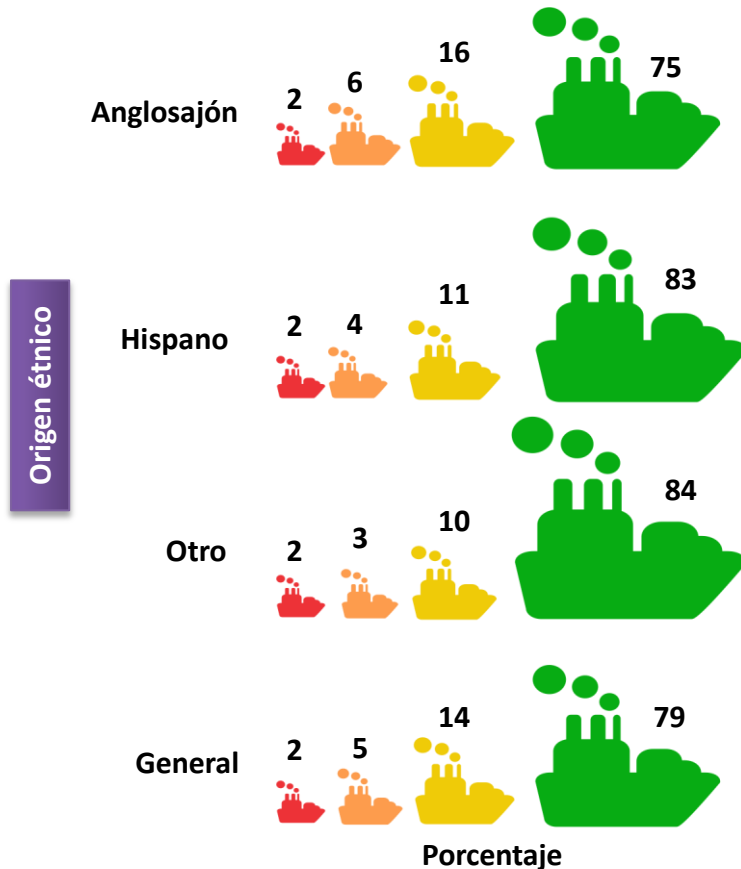
## Calidad de los restaurantes según origen étnico



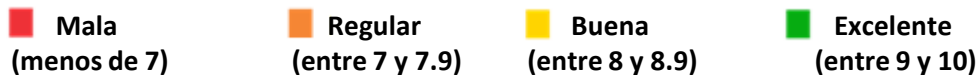
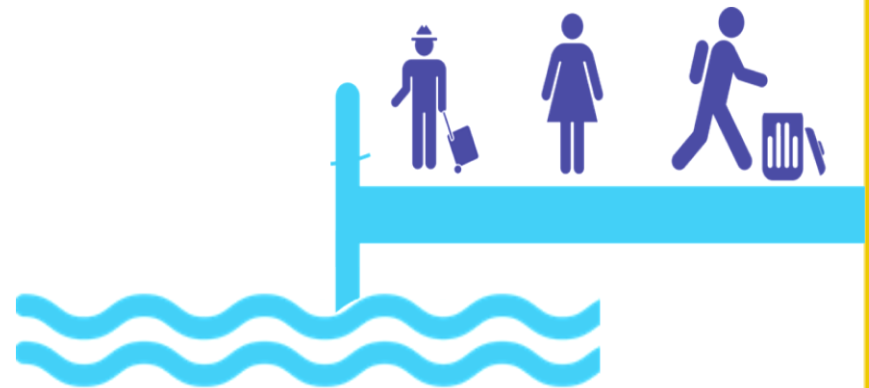
La **mayoría** de los excursionistas en crucero calificaron como **excelente** la calidad de los **servicios de alimentos y bebidas** utilizados (**68 %**). Esta proporción se mantiene entre los diferentes grupos étnicos, siendo los **anglosajones** quienes principalmente la evaluaron así (**71 %**).

# 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 %**).

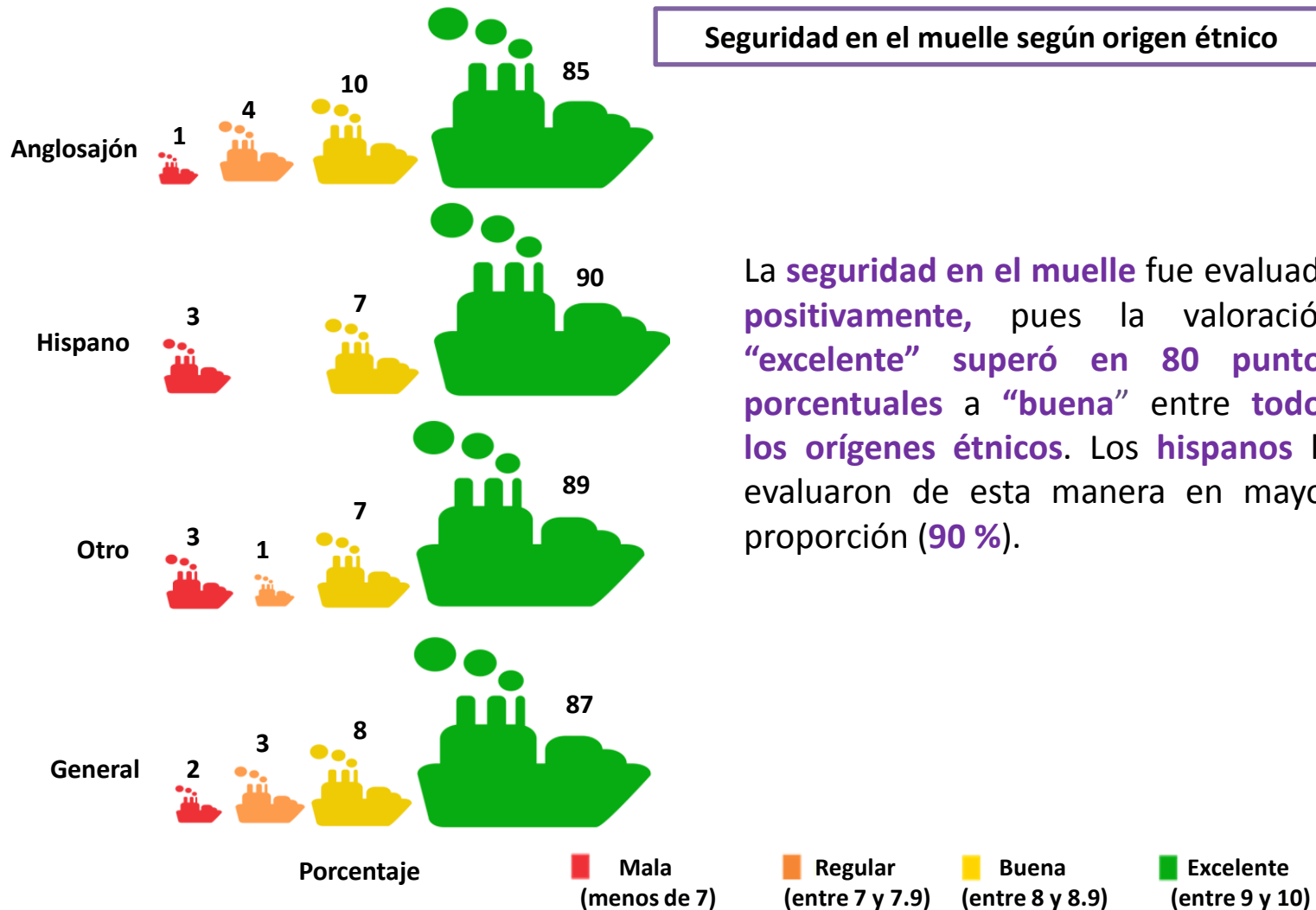




# Evaluación del destino

## Seguridad en el muelle según origen étnico

Origen étnico

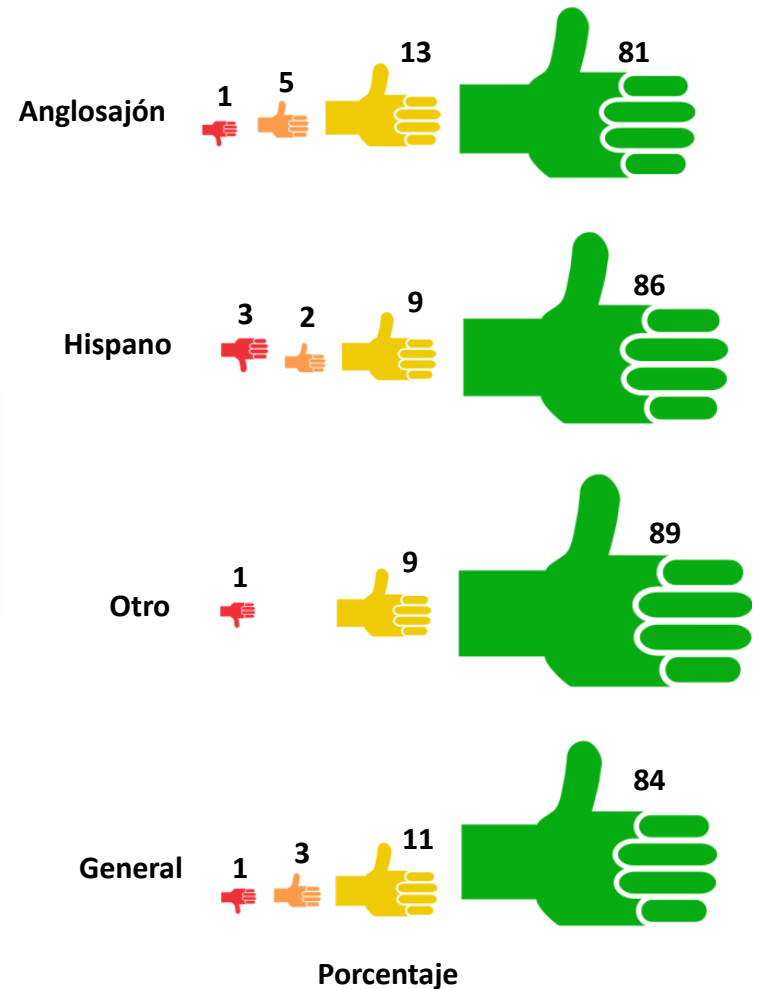


# Evaluación del destino

## 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



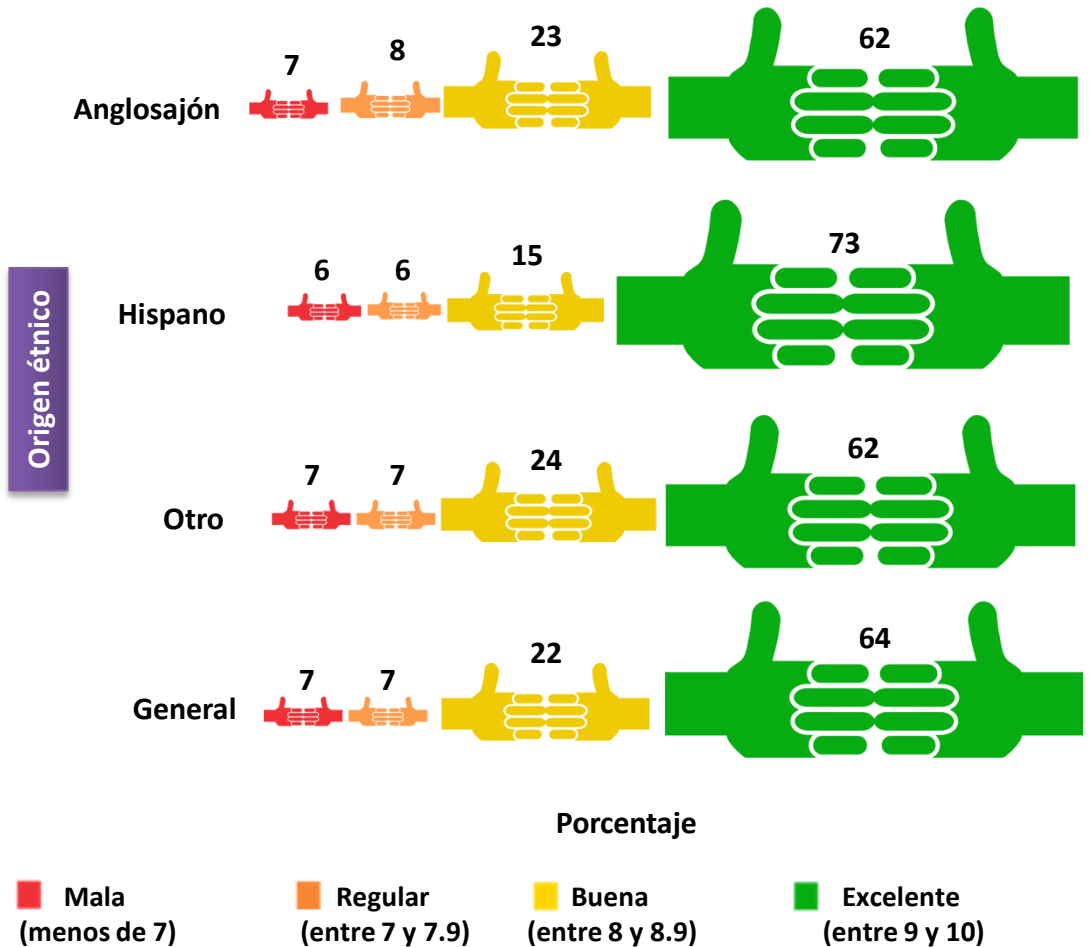
■ Mala (menos de 7)   ■ Regular (entre 7 y 7.9)   ■ Buena (entre 8 y 8.9)   ■ Excelente (entre 9 y 10)

Porcentaje

# Evaluación del destino

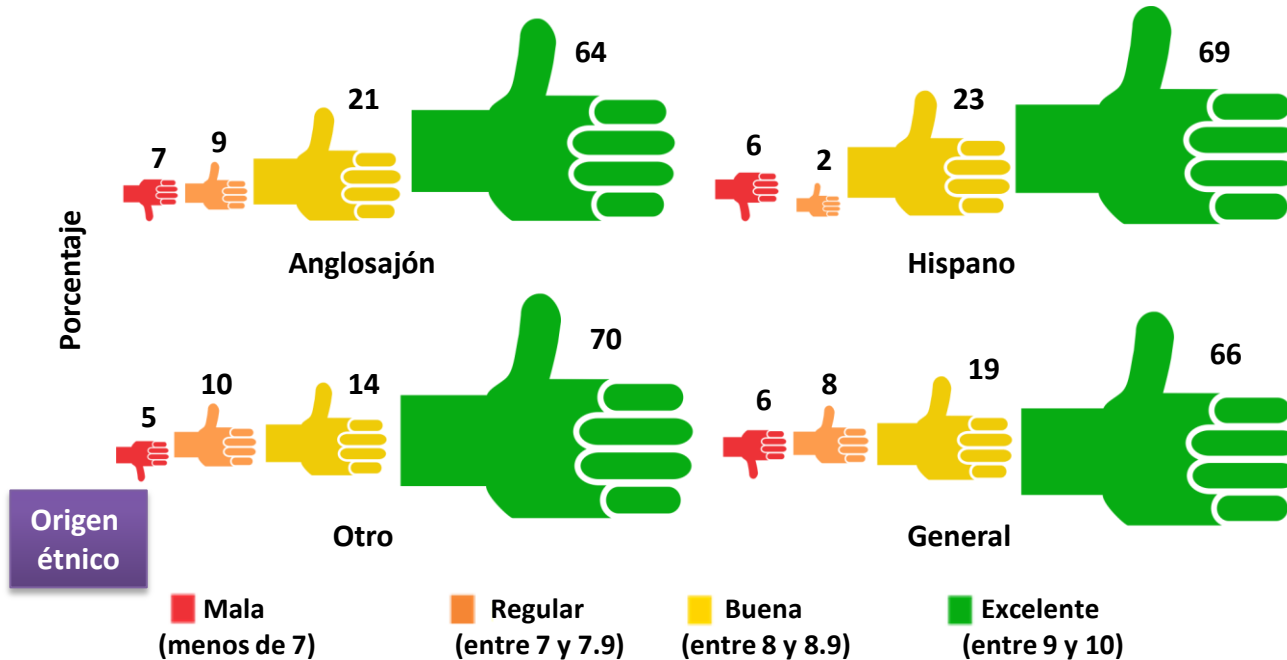
## Hospitalidad mexicana según origen étnico

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



# Experiencia de viaje

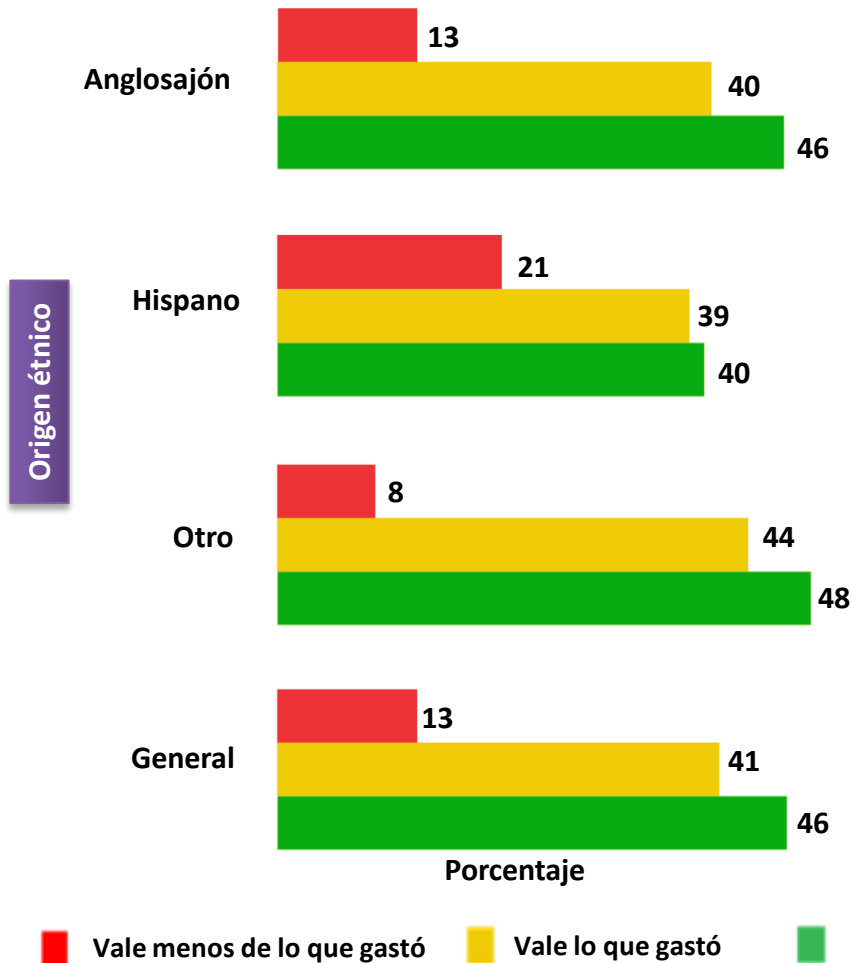
## Experiencia de viaje según origen étnico



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.

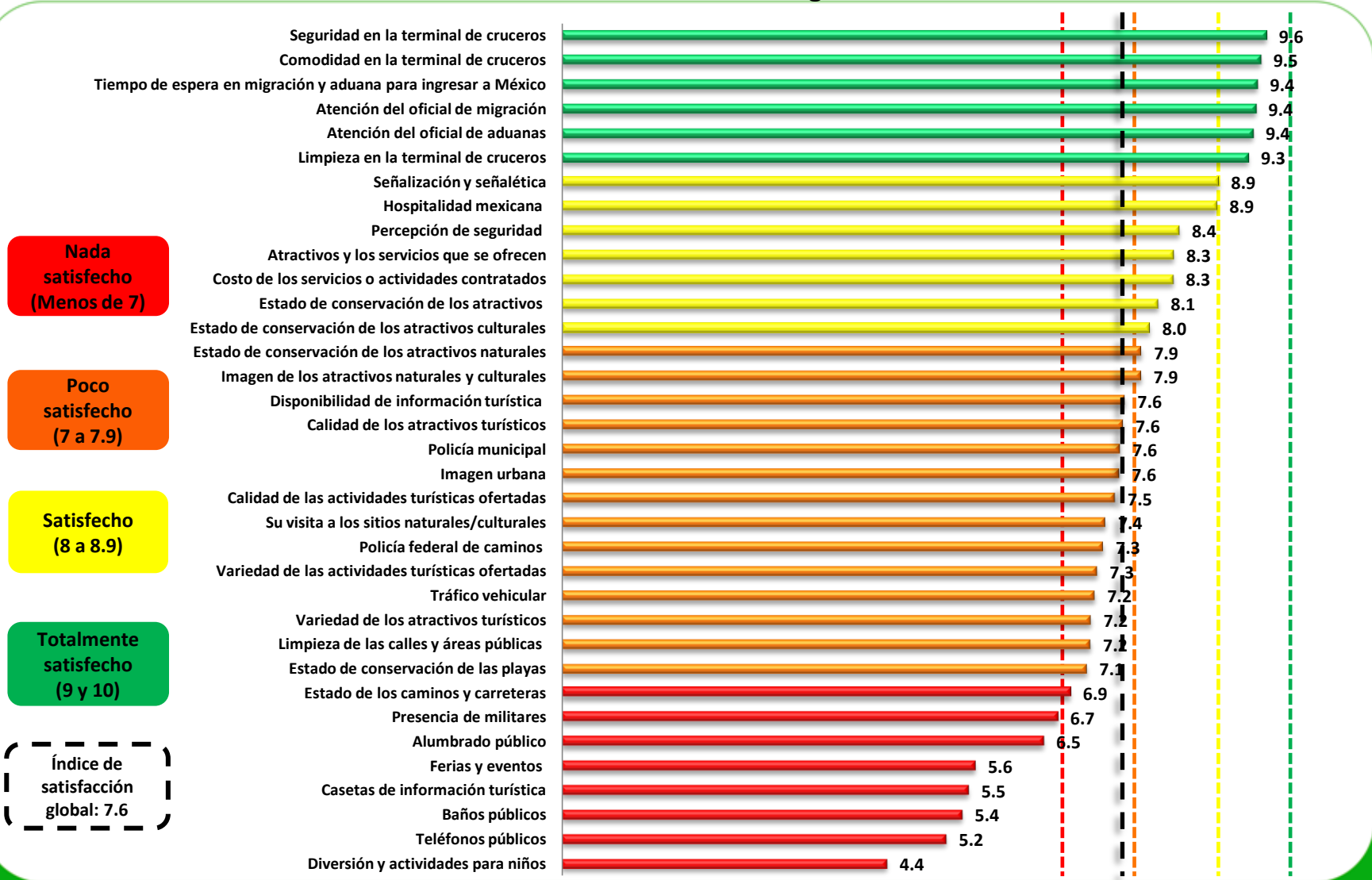
Además, **siete variables** se ubicaron en la escala de **satisfecho, 14** como **poco satisfecho** y **8** como **nada satisfecho**.

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)

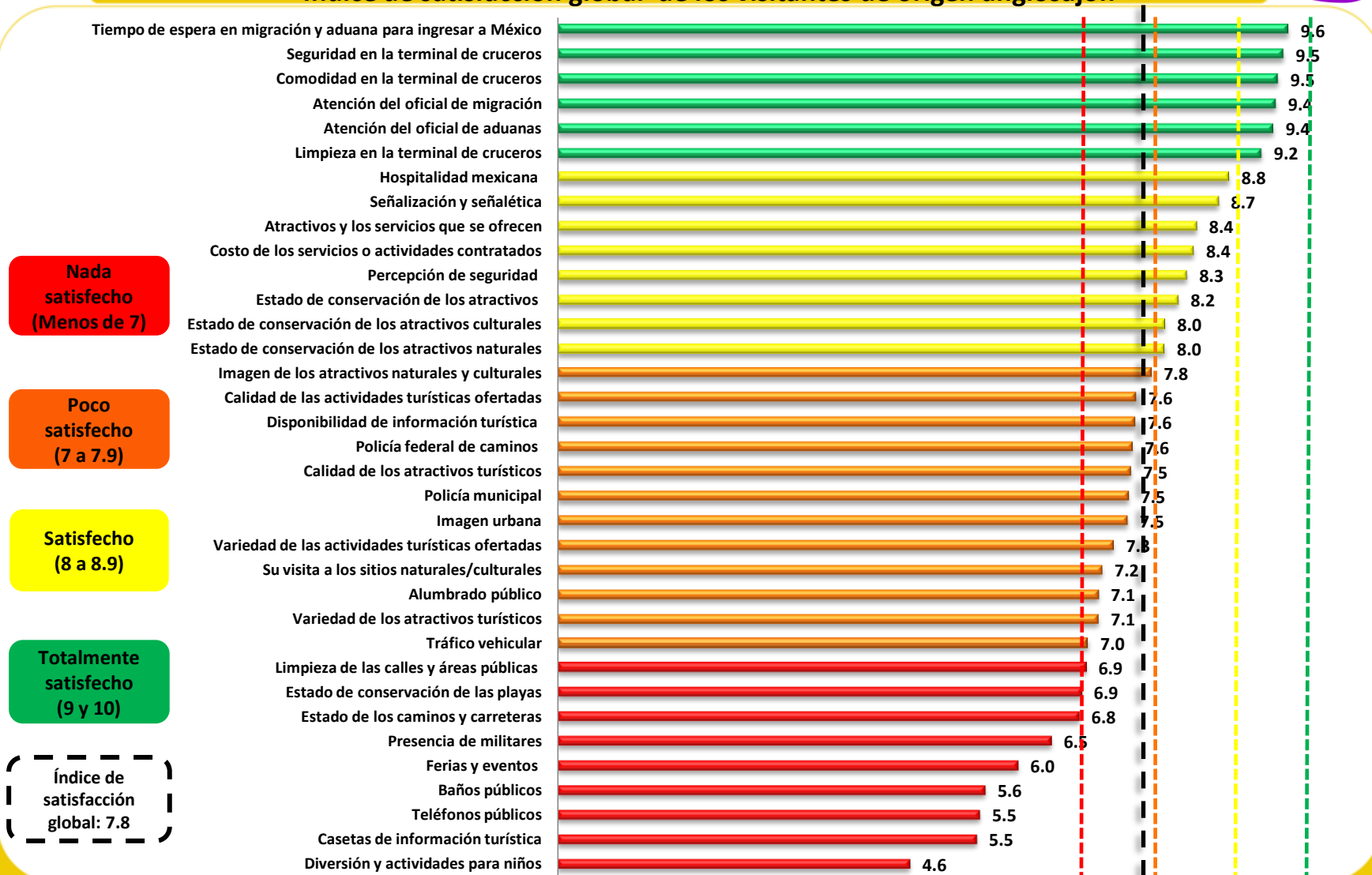
**Totalmente satisfecho**  
(9 y 10)

Índice de satisfacción global: 7.6

# Nivel de satisfacción



## Índice de satisfacción global de los visitantes de origen anglosajón



**Nada satisfecho (Menos de 7)**

**Poco satisfecho (7 a 7.9)**

**Satisfecho (8 a 8.9)**

**Totalmente satisfecho (9 y 10)**

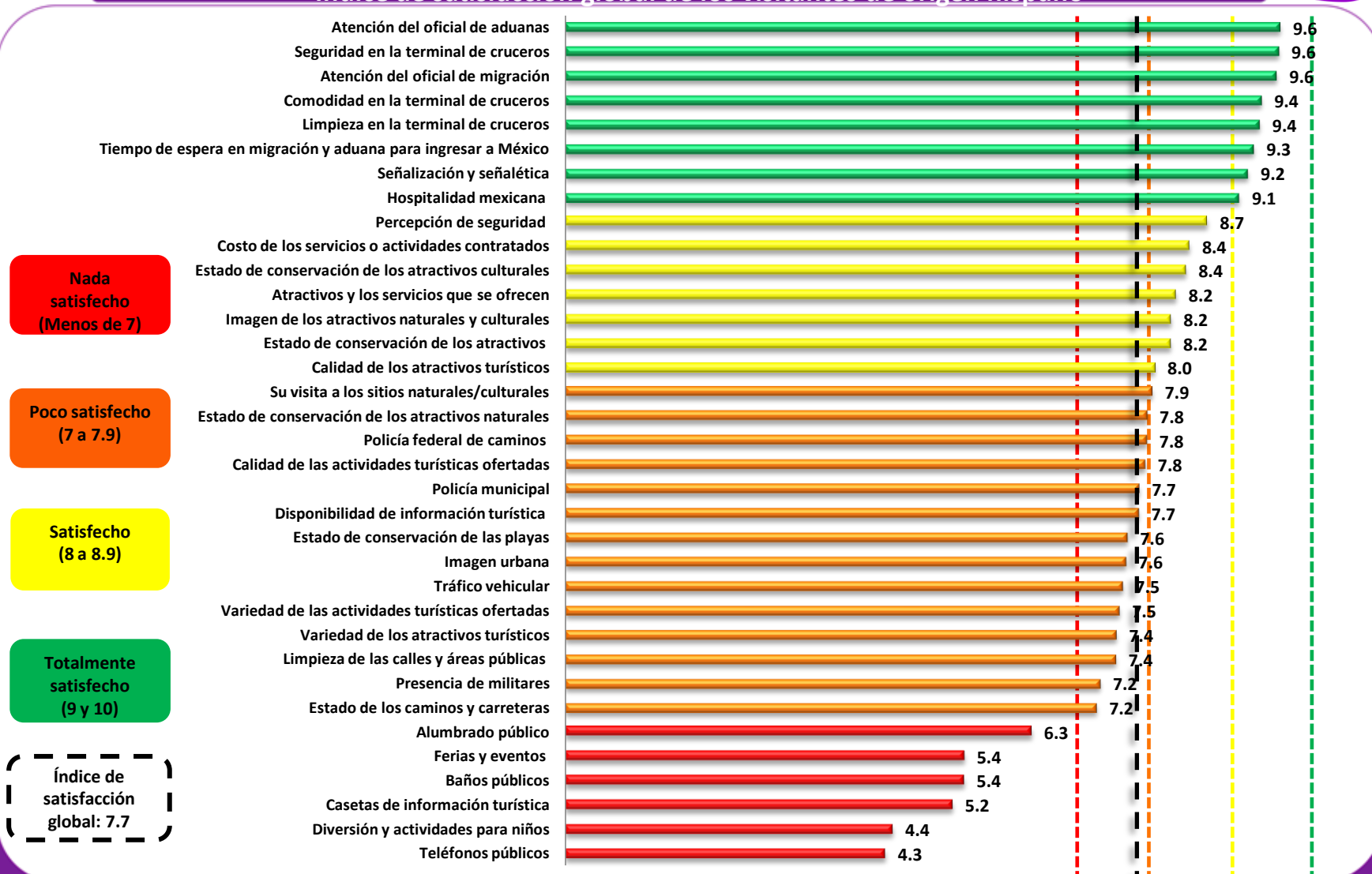
Índice de satisfacción global: 7.8



# Nivel de satisfacción



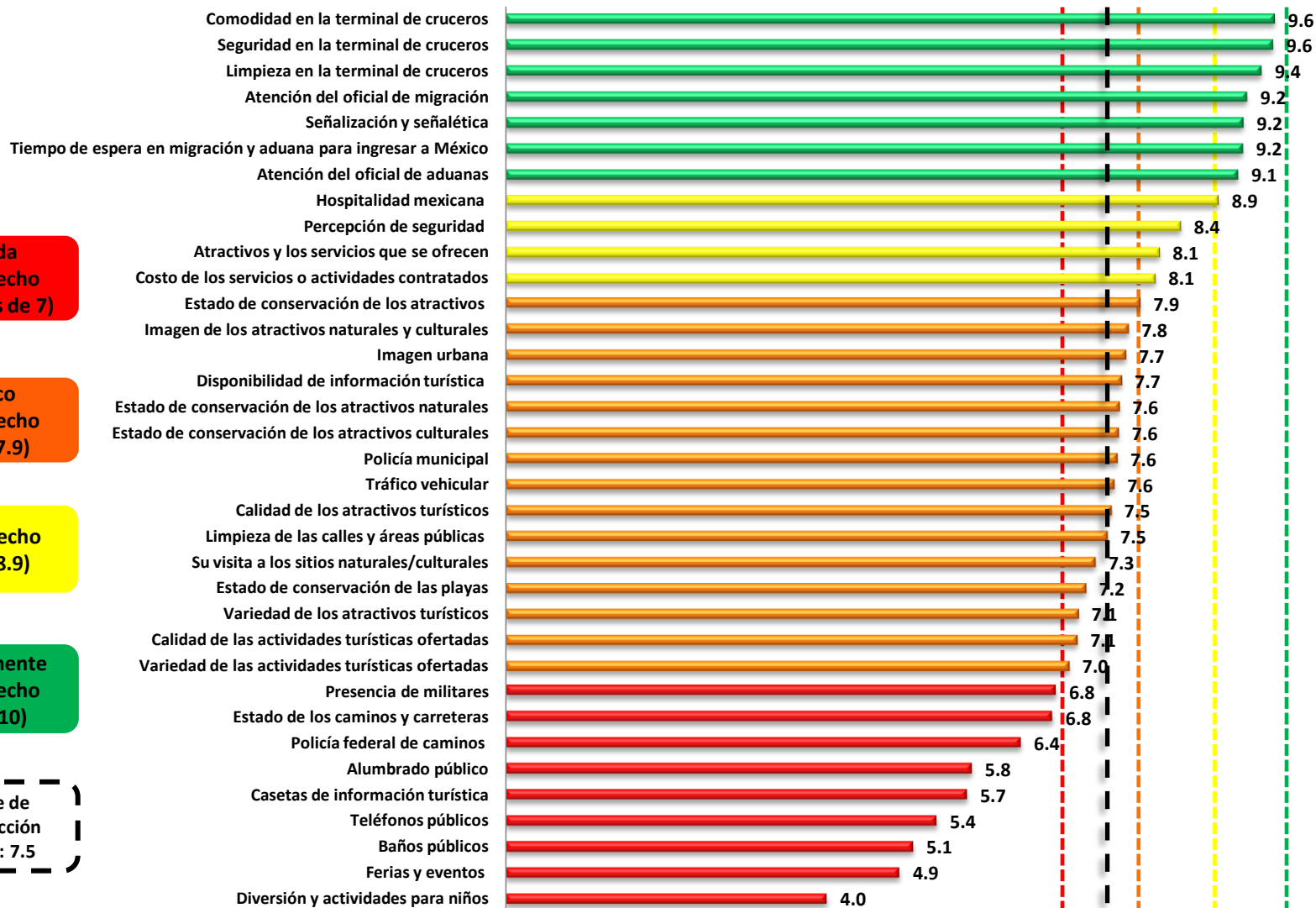
## Índice de satisfacción global de los visitantes de origen hispano



# 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)

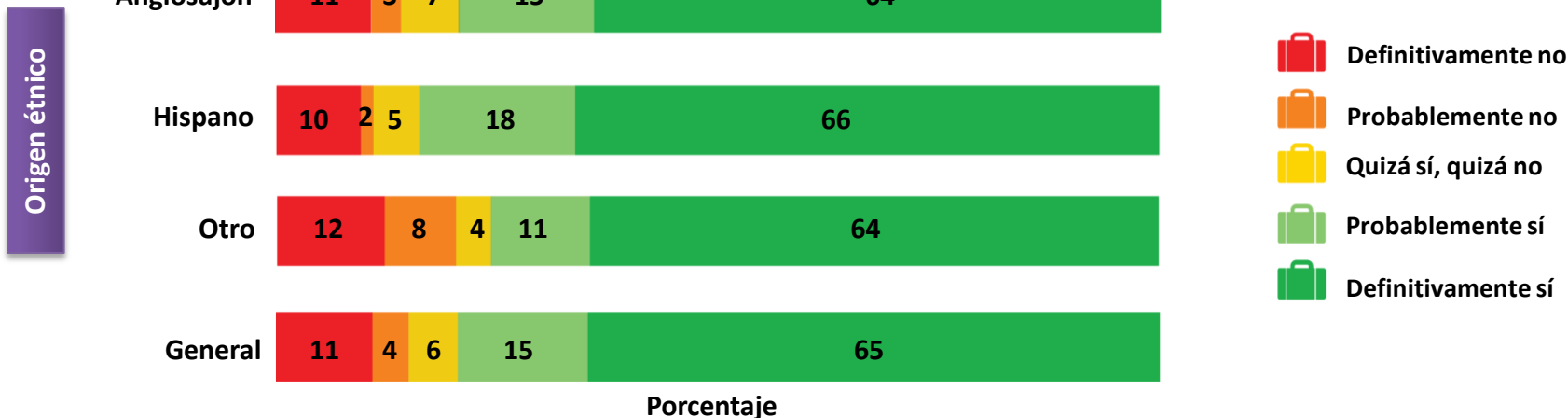
Índice de satisfacción global: 7.5



# Lealtad de los excursionistas en crucero

# Lealtad

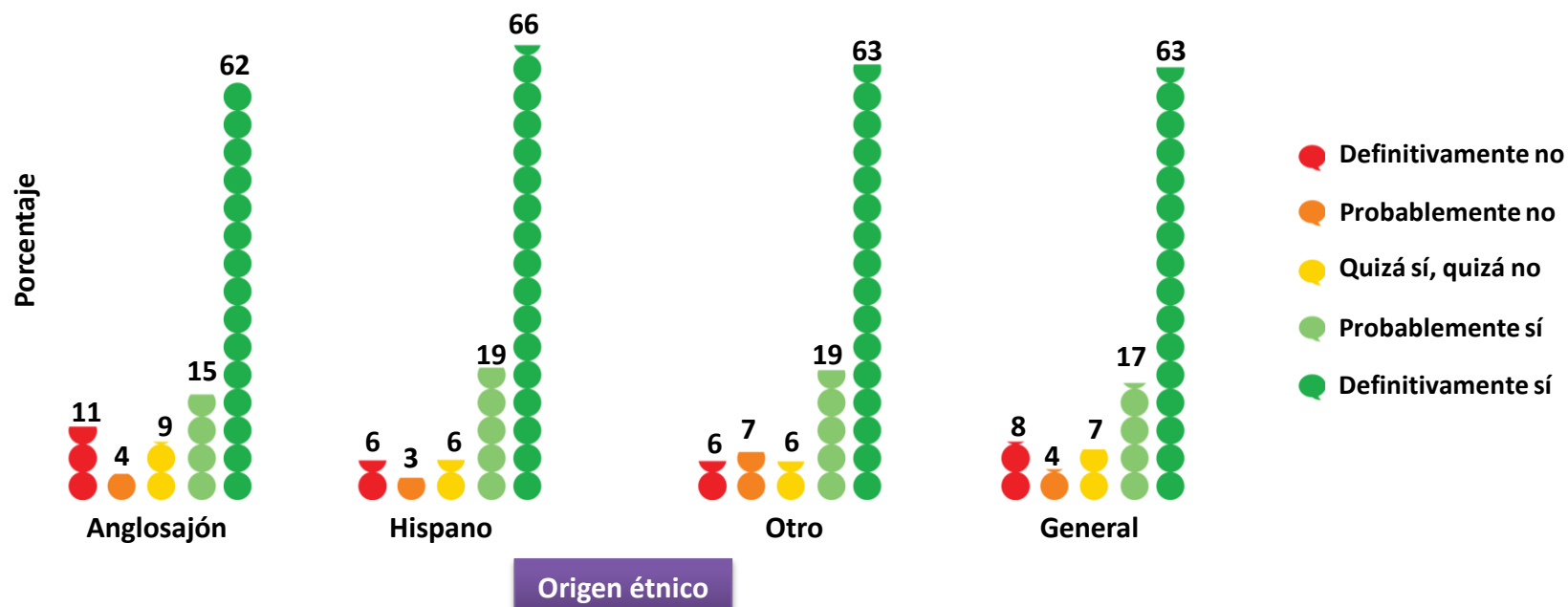
Intención de regresar al destino según origen étnico



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