

OBSERVATORIO TURÍSTICO DE BAJA CALIFORNIA



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

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



Tijuana, B. C., 2013

Introducción



Con la finalidad de mantener actualizada la información turística en la entidad, el **Observatorio Turístico de Baja California** ha realizado encuestas en campo durante los meses de verano de 2013, dirigidas a los visitantes internacionales que llegaron a la entidad vía marítima por el puerto de Ensenada.

A continuación se presenta un resumen de los resultados obtenidos durante el mes de **julio de 2013**, relacionados con la **experiencia de viaje y nivel de satisfacción** de estos visitantes.

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.

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

Conteo de flujos, cédula filtro y cuestionarios

400 cuestionarios efectivos

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

Diseño y marco muestral



23 mil 294 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 julio del 2013

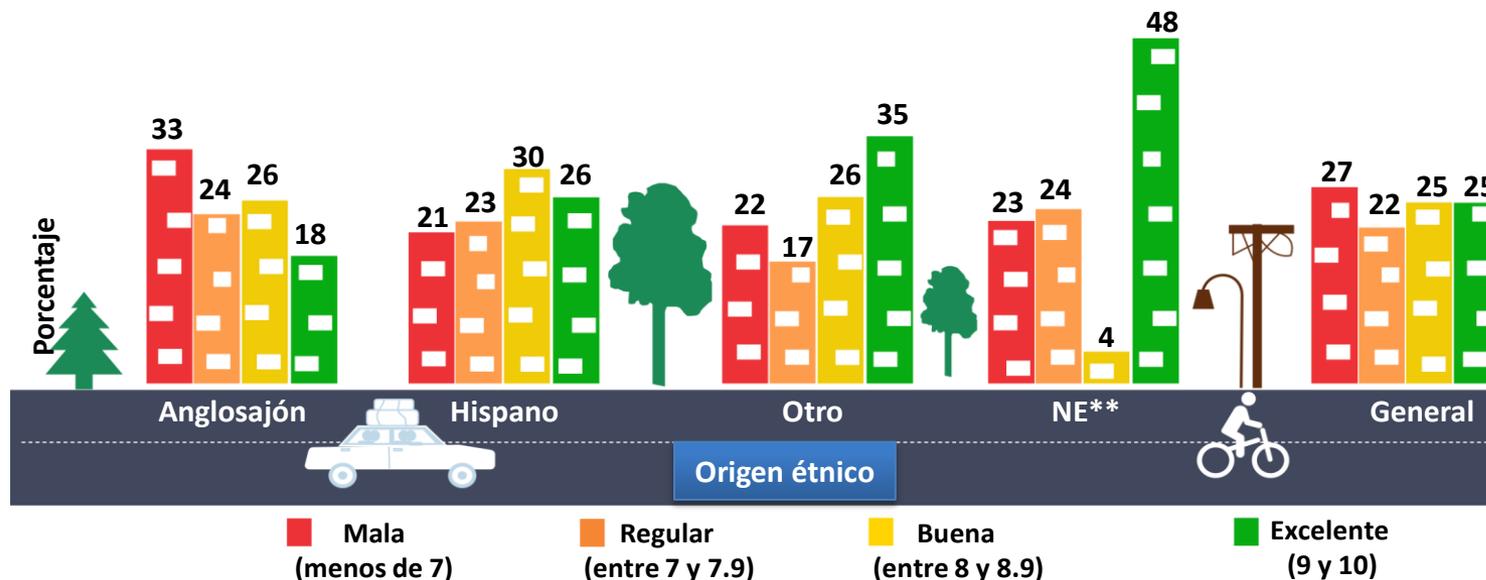
* Un excursionista es un visitante del día, es decir, no pernocta en el destino visitado.



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

Evaluación del destino

Imagen urbana de Ensenada según origen étnico*



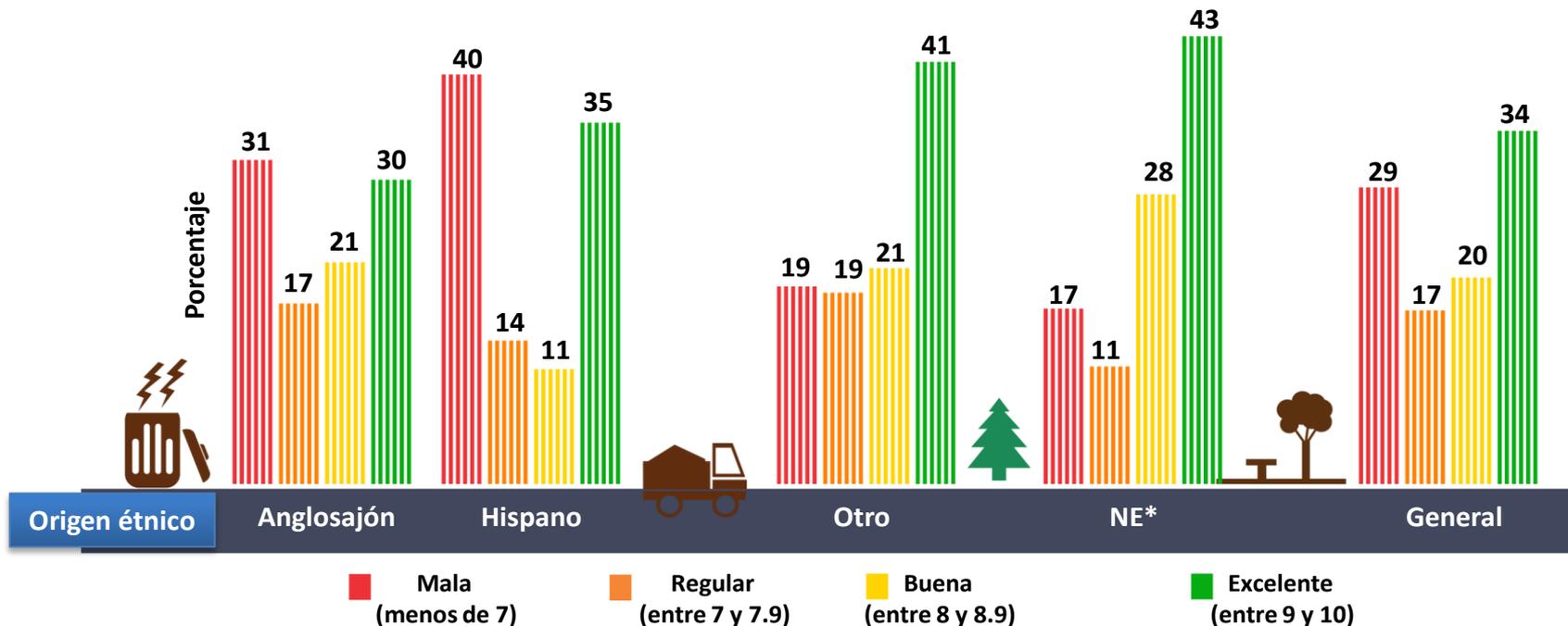
En general, la **imagen urbana de Ensenada** fue evaluada como **mala, regular, buena y excelente** en proporciones casi iguales por los excursionistas en crucero. Considerando el **origen étnico** de los visitantes, sobresale que los de **otros orígenes**, como **asiáticos o afroamericanos**, fueron quienes otorgaron las **mejores calificaciones** a este aspecto, evaluándola como **excelente** en el **48 %** de los casos. En contraste, los **anglosajones** otorgaron en mayor medida **evaluaciones negativas (33 %)**.

* Cuando la suma de los porcentajes no da como resultado 100%, se debe al redondeo de las cifras.

** La leyenda NE corresponde a las respuestas “no sabe/no contestó” o “no especificado”

Evaluación del destino

Limpieza de las calles y áreas públicas según origen étnico

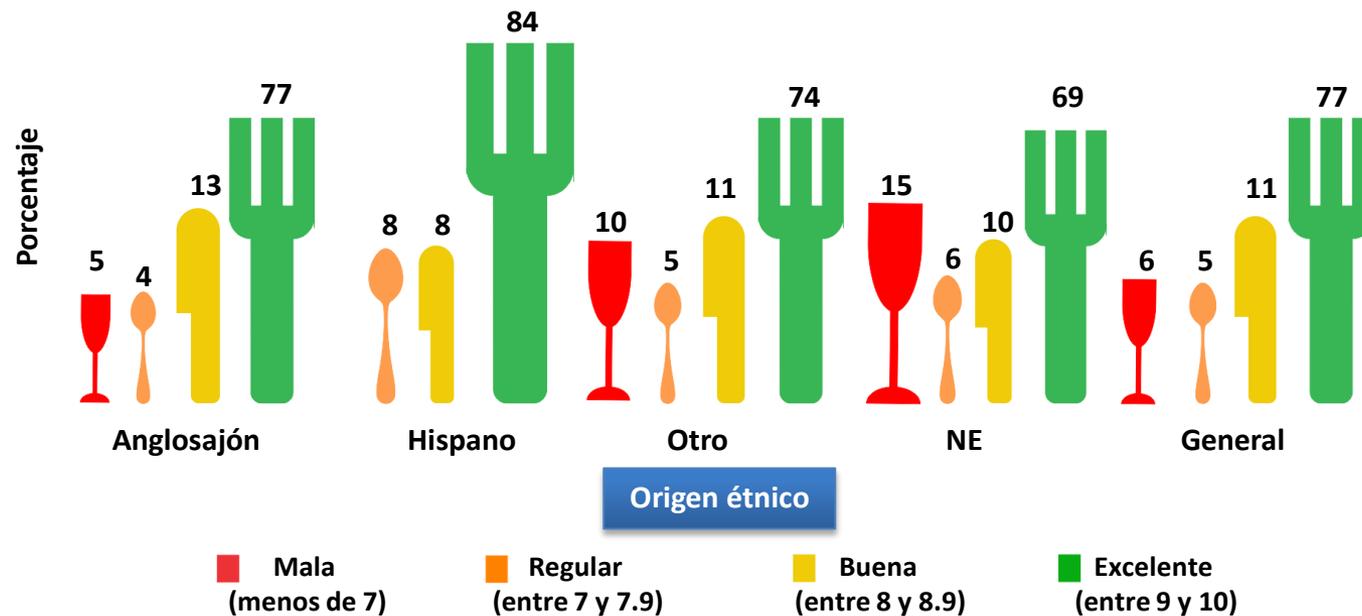


La **limpieza de las calles y áreas públicas de Ensenada** fue evaluada de diversa manera según el origen étnico de los visitantes. La mayor proporción de los **anglosajones** e **hispanos** **evaluó negativamente** este atributo (**31 %** y **40 %**). En contraste, los excursionistas de **otros orígenes étnicos** y quienes **no especificaron su origen** (**41 %** y **43 %**) la consideraron **excelente**.

* La leyenda NE corresponde a las respuestas “no sabe/no contestó” o “no especificado”

Evaluación del destino

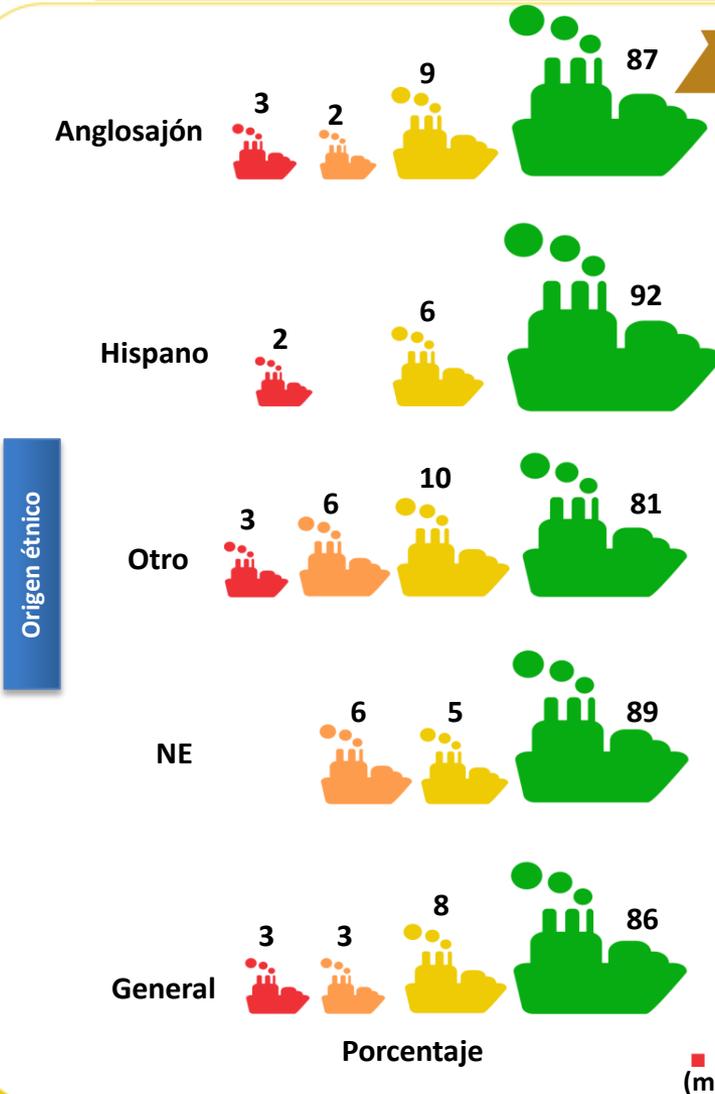
Calidad de los restaurantes según origen étnico



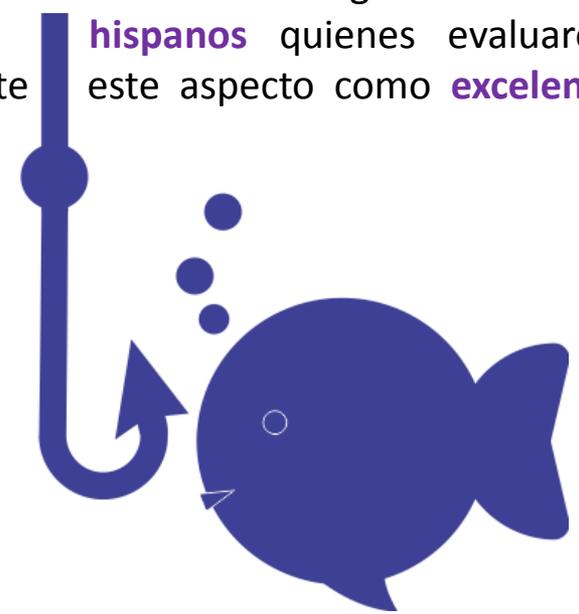
El **77 %** de los **excursionistas en crucero** evaluó como **excelente** la **calidad** de los **restaurantes**. Esta proporción se mantiene entre todos los visitantes, aunque fueron los **hispanos** quienes otorgaron en mayor proporción esta valoración, pues el **84 %** de ellos la valoró como “**excelente**”. Llama la atención que quienes no especificaron su origen étnico **evaluaron de manera negativa** este aspecto en un **15 %** de los casos.

Evaluación del destino

Limpieza de la terminal de cruceros según origen étnico



La **limpieza de la terminal de cruceros**, fue evaluada de manera **positiva** por los visitantes, ya que **más del 80 %** de los excursionistas evaluó este aspecto como **excelente**. La tendencia es similar entre los distintos orígenes étnicos, siendo los principalmente **hispanos** quienes evaluaron este aspecto como **excelente (92 %)**.

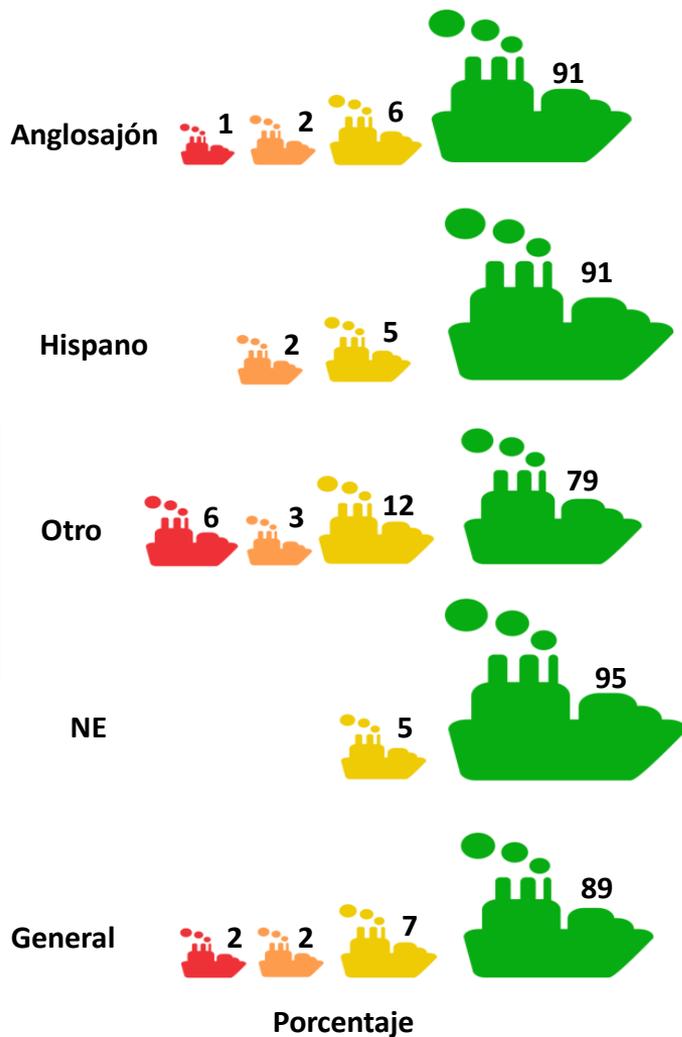


Evaluación del destino

Seguridad en el muelle según origen étnico

En general, la **seguridad en el muelle** fue evaluada positivamente por todos los **excursionistas en crucero**; el **89 %** la calificó como “**excelente**”, sobre todo los **hispanos** y los **anglosajones (91 %)**.

Origen étnico



■ Mala
(menos de 7)

■ Regular
(entre 7 y 7.9)

■ Buena
(entre 8 y 8.9)

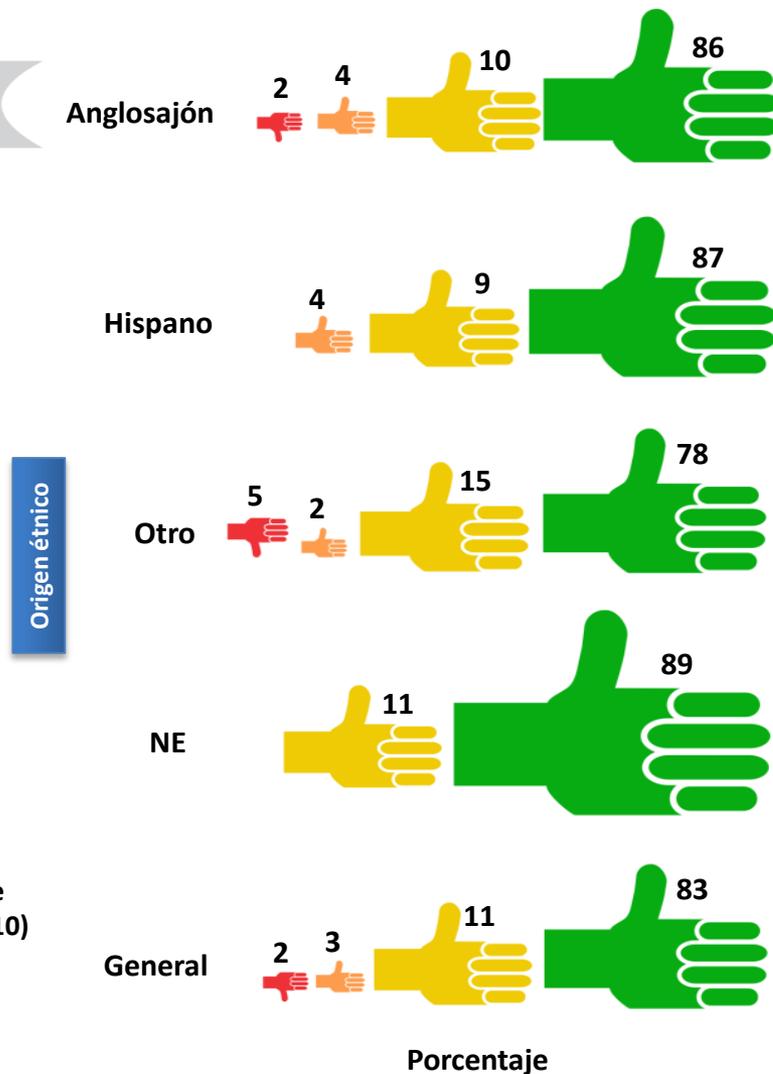
■ Excelente
(entre 9 y 10)

Porcentaje

Evaluación del destino

Comodidad de las instalaciones según origen étnico

La **comodidad de las instalaciones portuarias** fue evaluada positivamente; el **83 %** consideró que ésta es “**excelente**”, sobre todo en el caso de los hispanos (**87 %**) y los anglosajones (**86 %**).

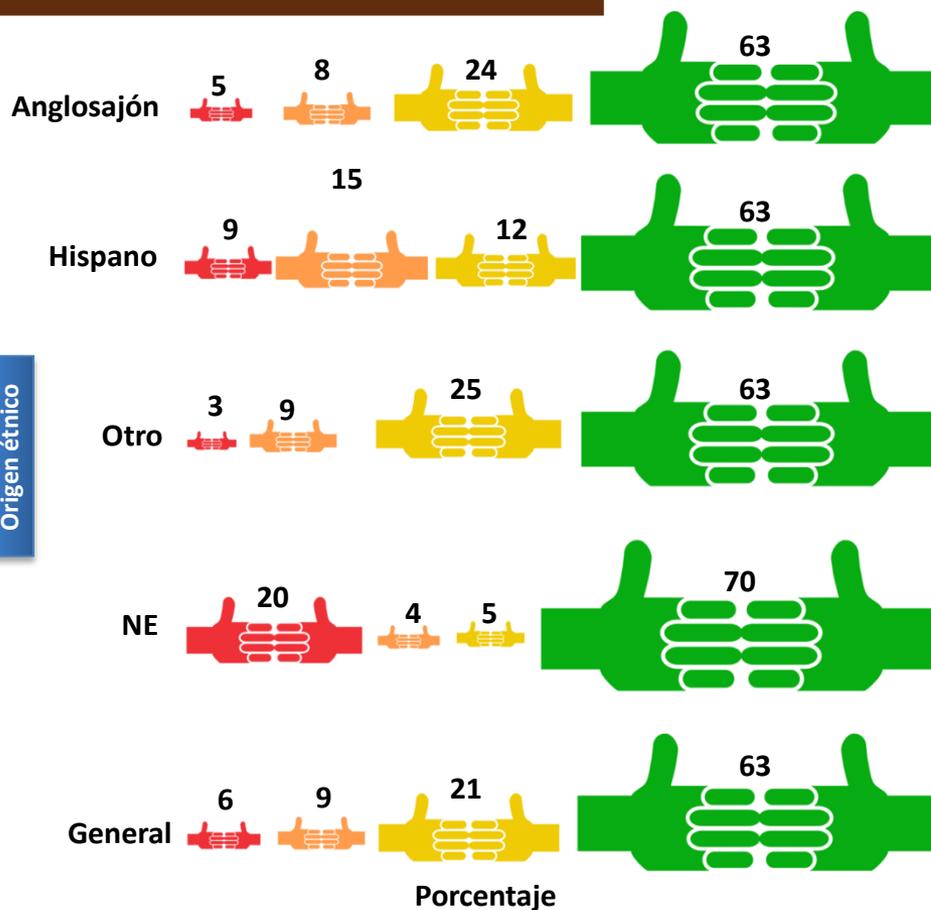


■ Mala (menos de 7)
 ■ Regular (entre 7 y 7.9)
 ■ Buena (entre 8 y 8.9)
 ■ Excelente (entre 9 y 10)

Evaluación del destino

Hospitalidad mexicana según origen étnico

La **hospitalidad mexicana** es uno de los factores mejor valorados, en esta ocasión este aspecto fue evaluado como **excelente** por el **63 %** de los visitantes de todos los orígenes. Llama la atención que el **20 %** de quienes **no especificaron su origen** étnico consideraron que ésta fue **mala**.



■ Mala
(menos de 7)

■ Regular
(entre 7 y 7.9)

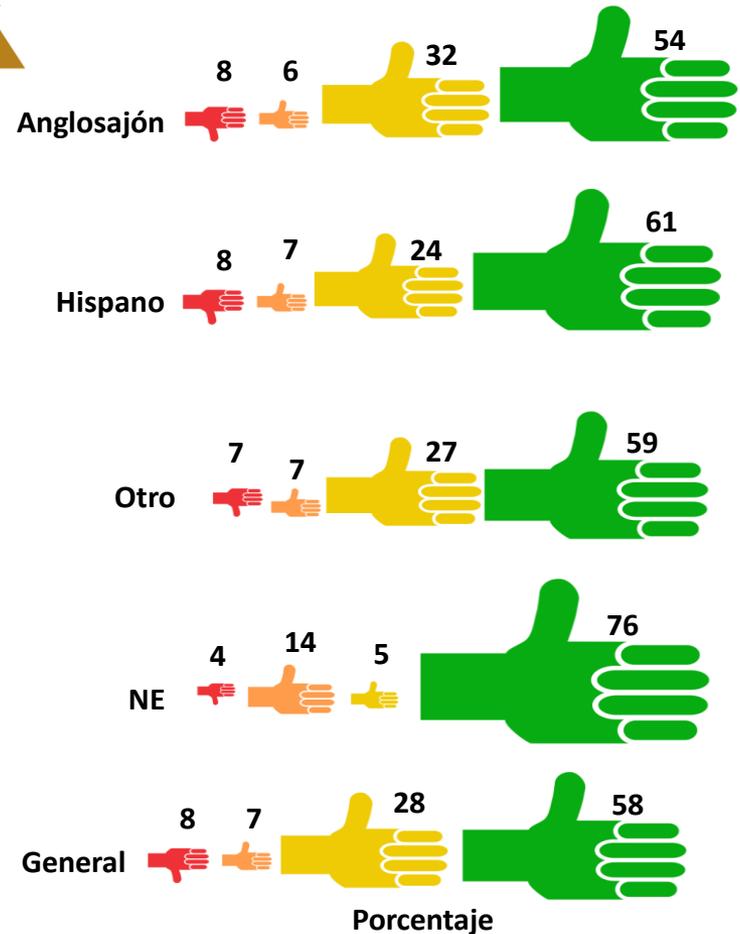
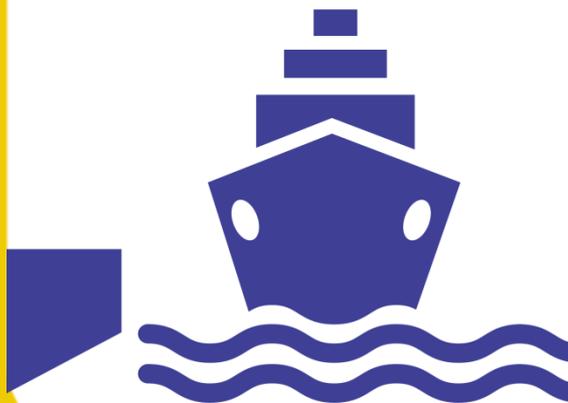
■ Buena
(entre 8 y 8.9)

■ Excelente
(entre 9 y 10)

Experiencia de viaje

Evaluación de la experiencia de viaje según origen étnico

Los excursionistas en crucero evaluaron su **experiencia de viaje** como **excelente** en el **58 %** de los casos. El **28 %** consideró que su experiencia fue **buena**. Siendo los **hispanos** quienes en mayor proporción consideraron esta experiencia como **excelente** (61 %).



■ Mala
(menos de 7)

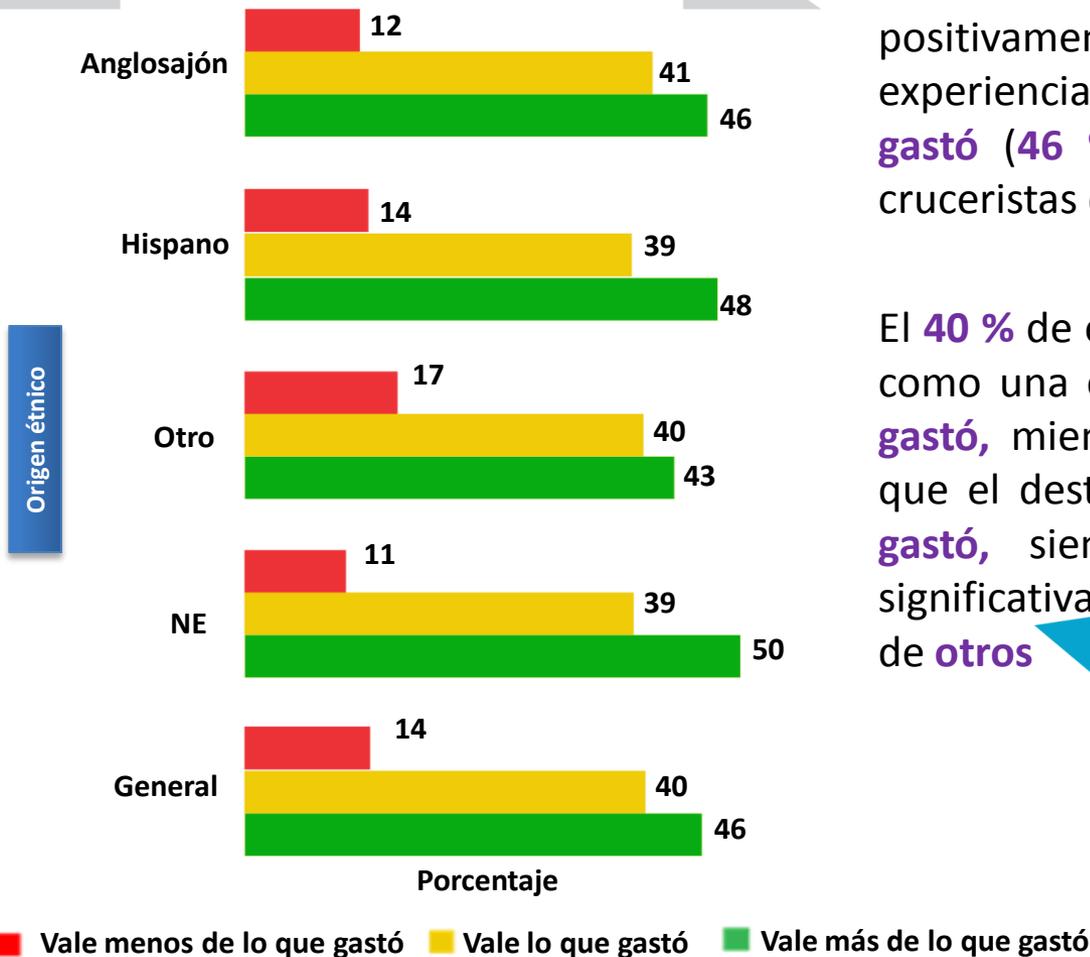
■ Regular
(entre 7 y 7.9)

■ Buena
(entre 8 y 8.9)

■ Excelente
(entre 9 y 10)

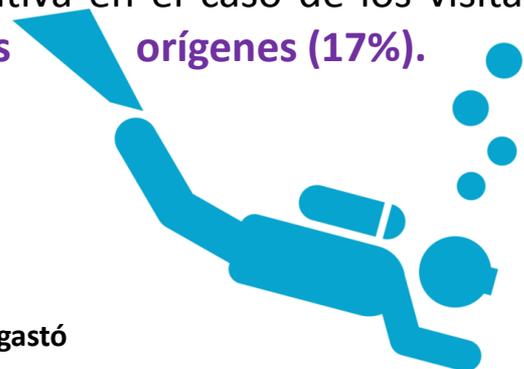
Experiencia de viaje

Evaluación en relación calidad-precio según origen étnico



La **experiencia de viaje** en términos de la **relación calidad-precio** se evaluó positivamente, es decir como una experiencia que vale **más de lo que se gastó (46 %)**, especialmente para los cruceristas de origen **hispano (48 %)**.

El **40 %** de estos viajeros valoró su visita como una experiencia que **vale lo que gastó**, mientras que el **14%** mencionó que el destino vale **menos de lo que gastó**, siendo esta proporción más significativa en el caso de los visitantes de **otros orígenes (17%)**.



Nivel de satisfacción



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

En cuanto a los **excursionistas en crucero** que visitaron Ensenada durante el mes de **julio de 2013**, las **variables mejor evaluadas** fueron aquellas relacionadas con la terminal de cruceros: la atención del **oficial de migración y aduana**, la **seguridad en el muelle**, el **tiempo de espera para ingresar a México**, la **limpieza del muelle** y la **comodidad en la terminal de cruceros**. Todos éstos aspectos dejaron a los visitantes totalmente satisfechos.

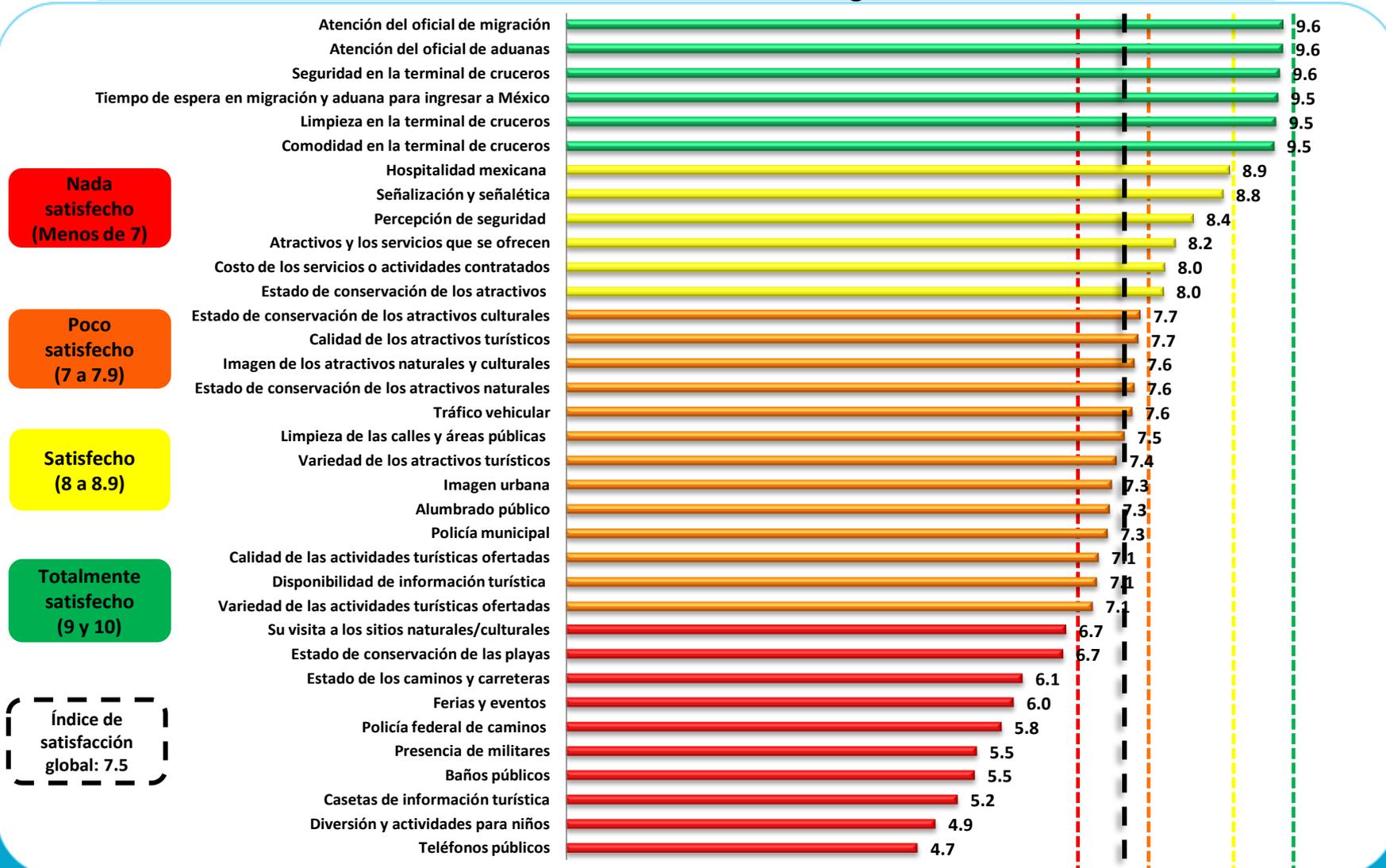
Además, **seis variables** se ubicaron en la escala de **satisfecho, 13** como **poco satisfecho** y **10** como **nada satisfecho**.

En las siguientes diapositivas se presentan las gráficas con estos resultados.

Nivel de satisfacción



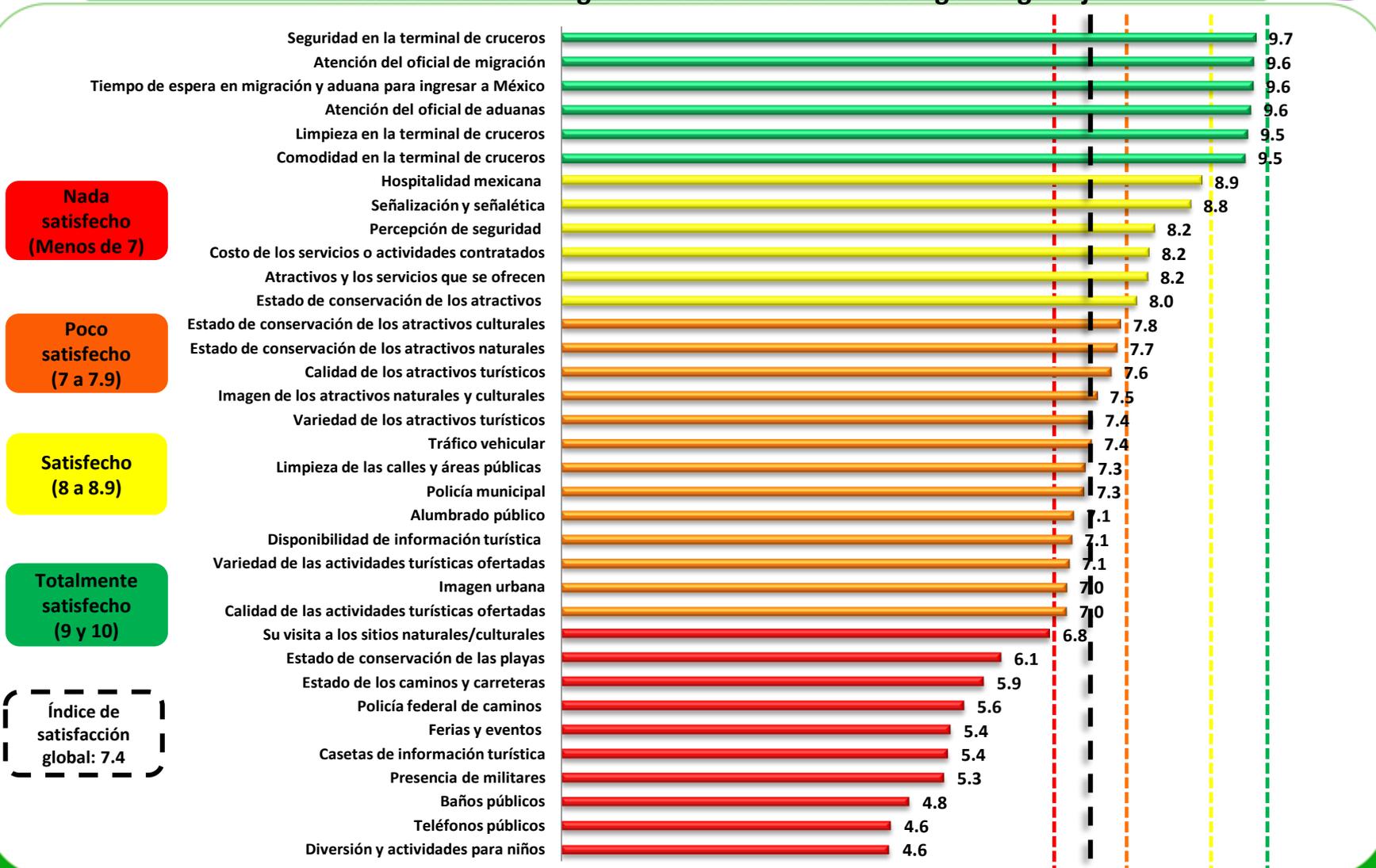
Índice de satisfacción global



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: 7.4

Nivel de satisfacción



Índice de satisfacción global de los visitantes de origen hispano

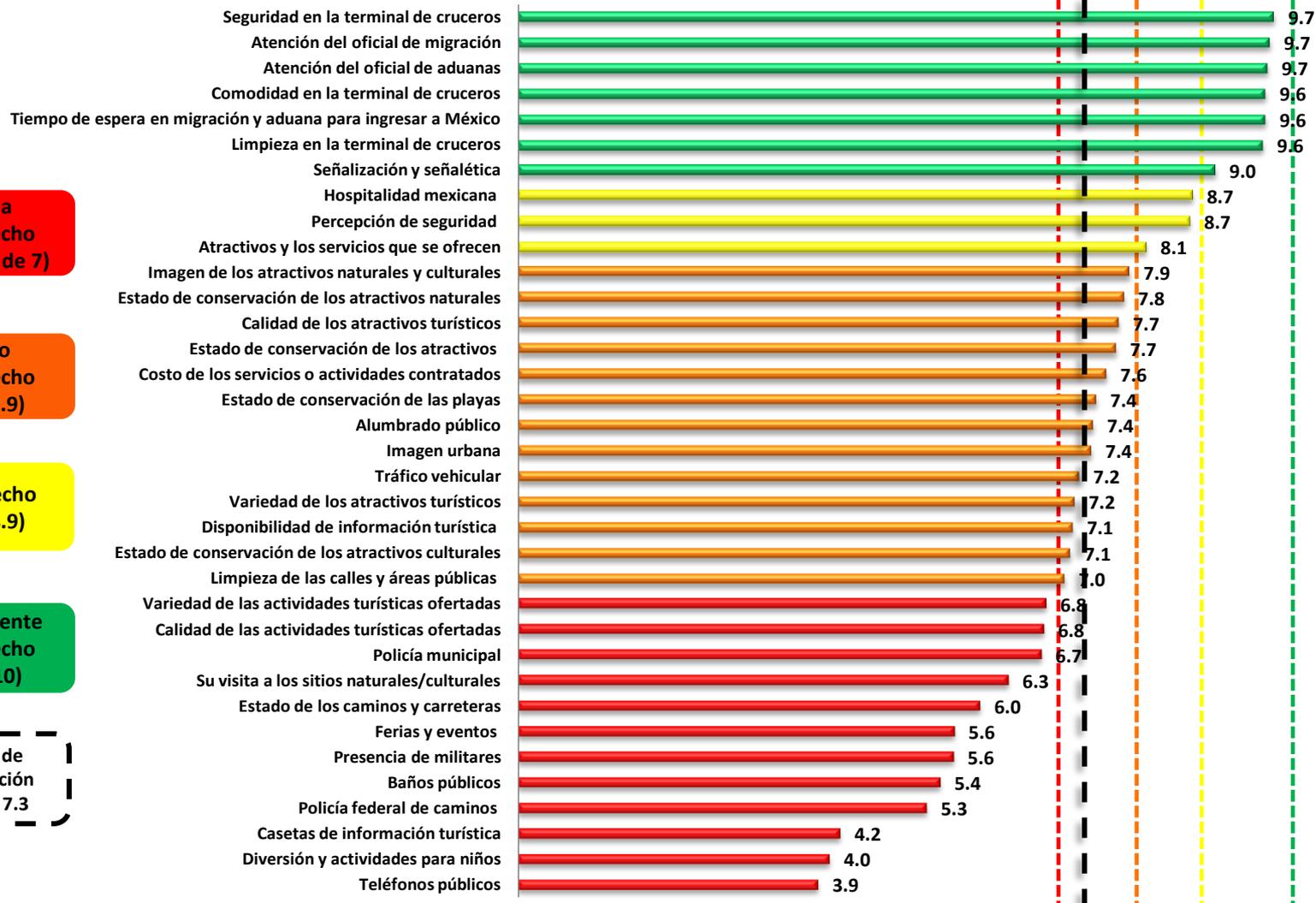
**Nada
satisfecho
(Menos de 7)**

**Poco
satisfecho
(7 a 7.9)**

**Satisfecho
(8 a 8.9)**

**Totalmente
satisfecho
(9 y 10)**

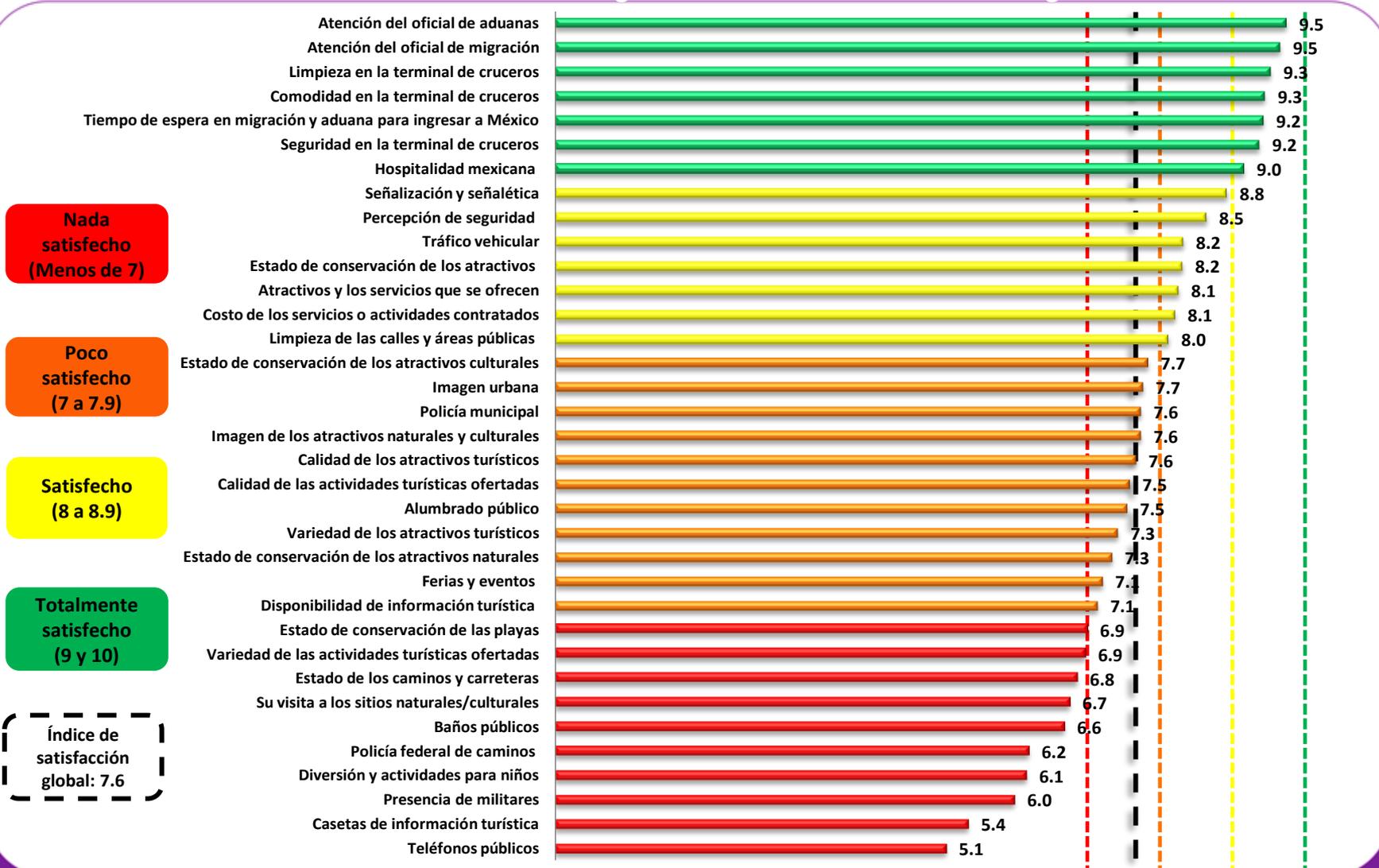
Índice de
satisfacción
global: 7.3



Nivel de satisfacción



Índice de satisfacción global de los visitantes de otros orígenes

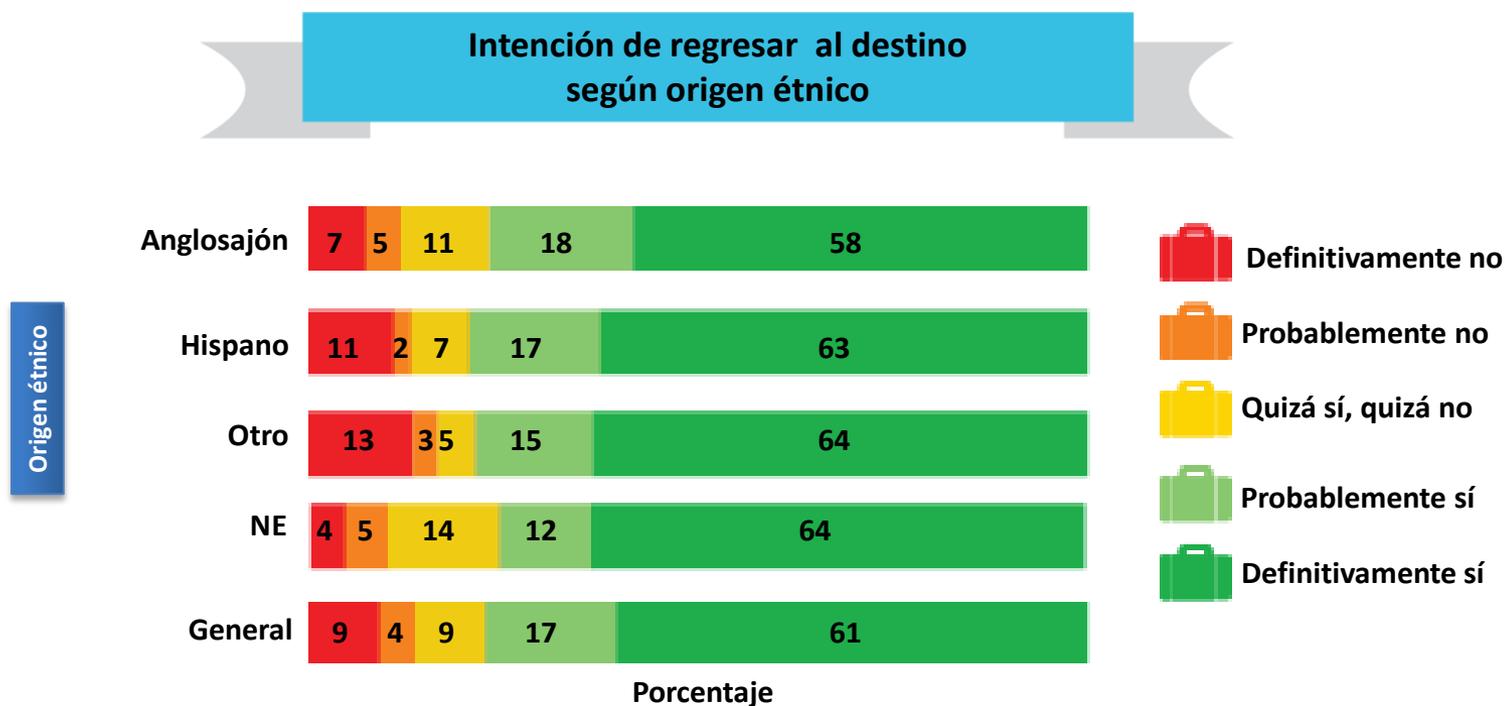




**Lealtad o fidelidad al
destino de los
excursionistas en
crucero**

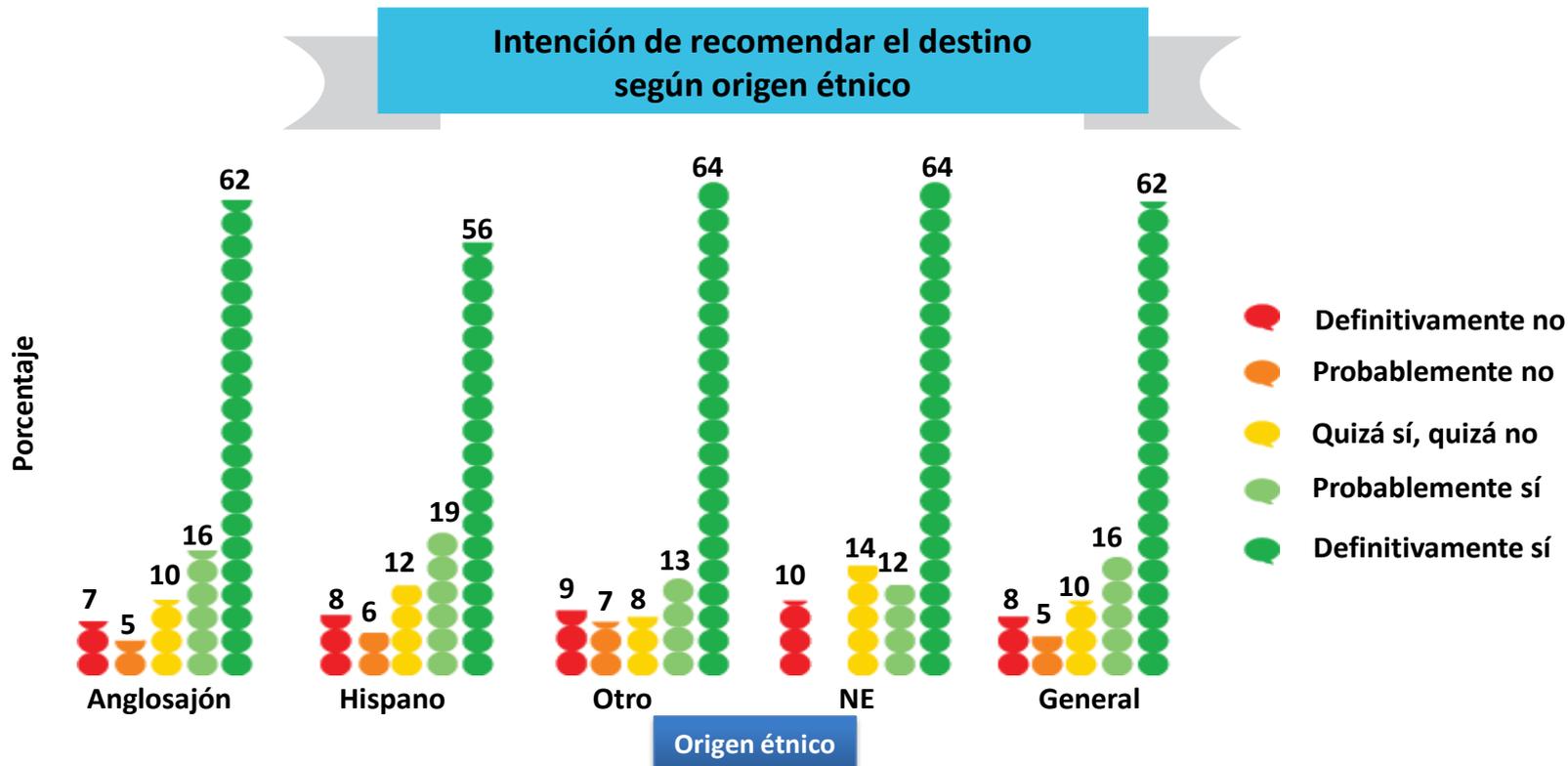
Lealtad o fidelidad

Existe **una alta probabilidad** de que los excursionistas en crucero **regresen** a Ensenada, pues el **61 %** afirmó que definitivamente lo haría, principalmente los **hispanos (63 %)** y los visitantes de **otros orígenes (64%)**, también fueron estos últimos quienes en **mayor proporción** mencionaron estar seguros **que no regresarían** al destino (**13 %**).



Lealtad o fidelidad

En general, los **excursionistas en crucero** mencionaron tener la **intención de recomendar** Ensenada (**62 %**). Fueron los cruceristas de **otros orígenes** quienes en mayor proporción dijeron que **definitivamente sí recomendarían** el destino (**64 %**), mientras que los visitantes **hispanos** fueron **más críticos** en su intención de **recomendar** el destino (**56 %**).





Fortalezas y debilidades del destino

Principales fortalezas del destino

La **hospitalidad mexicana** fue considerada la **principal fortaleza** de Ensenada (22 %), seguida por el **clima** (7 %), la **gastronomía** (6 %) y los **precios accesibles** (4 %).



Hospitalidad

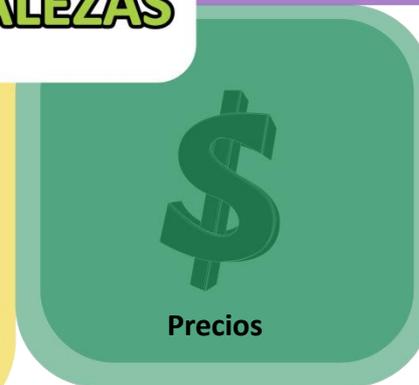


Clima

FORTALEZAS



Gastronomía



Precios

Principales debilidades del destino



Llama la atención que el **70 %** de los **excursionistas** en crucero **no identificó ningún** aspecto **negativo** del destino .

En cambio, hubo quienes si reconocieron **factores negativos**, entre los que destacan el **acoso de los vendedores ambulantes** , seguido de los **niños en situación de calle**, la **basura y malos olores** y las **personas pidiendo dinero**.



<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