

# OBSERVATORIO TURÍSTICO DE BAJA CALIFORNIA



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

Dra. Nora L. Bringas Rábago  
Coordinadora general  
[nbringas@colef.mx](mailto: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 arribaron al puerto de Ensenada vía crucero.

A continuación se presentan los resultados más representativos correspondientes a la **experiencia de viaje y nivel de satisfacción** de los excursionistas en crucero que llegaron durante el mes de **septiembre 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

292 cuestionarios efectivos

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

23 mil 098 excursionistas en crucero

## Diseño y marco muestral



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.

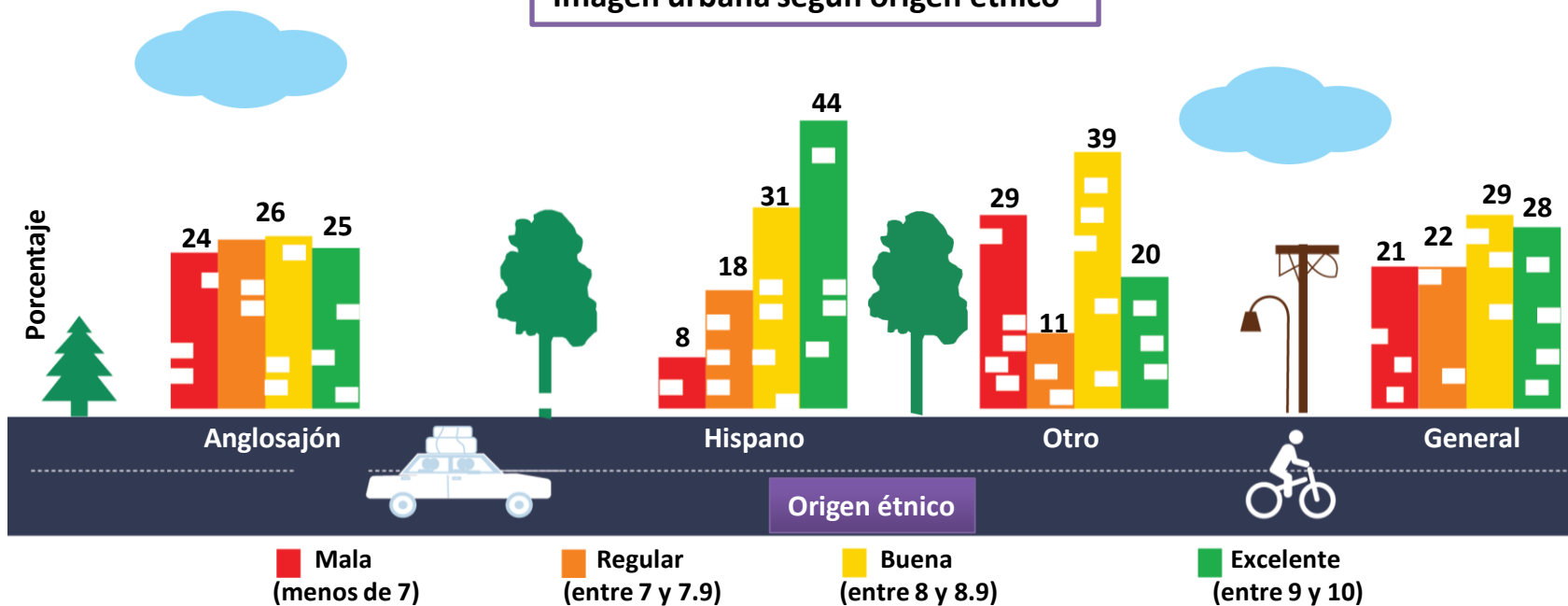
## Objetivo



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

# Evaluación del destino

Imagen urbana según origen étnico\*

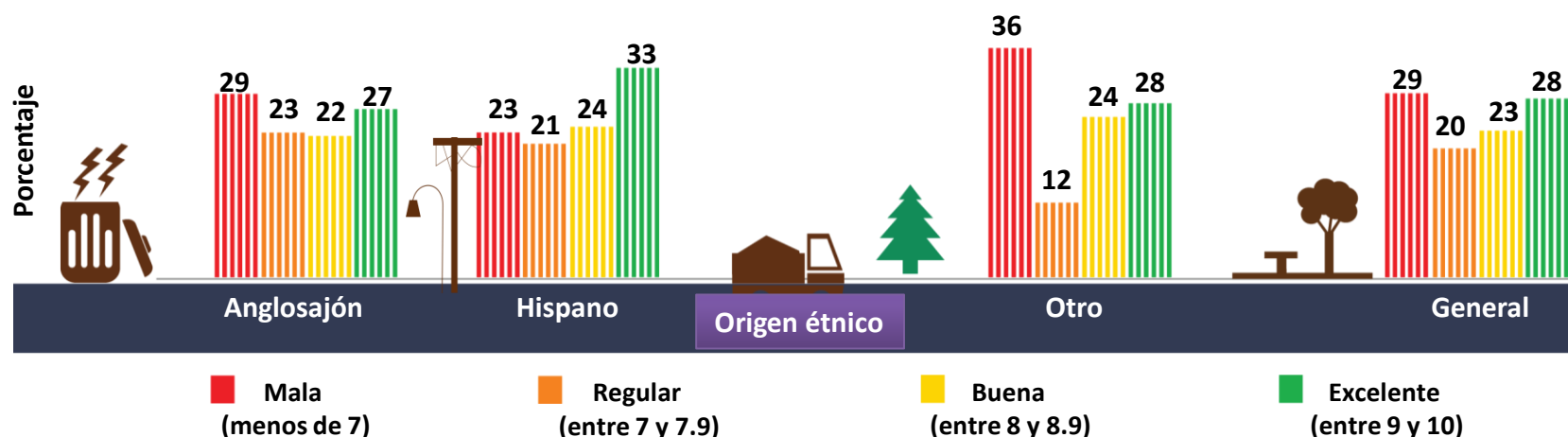


En general, la **mayoría** de los **excursionistas** evaluó de manera positiva la **imagen urbana de Ensenada (29 % buena y 28 % excelente)**, sobre todo los **hispanos (44 % excelente)**, mientras que los **anglosajones** la evaluaron como **excelente, bueno y malo** en proporciones muy similares.

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

# Evaluación del destino

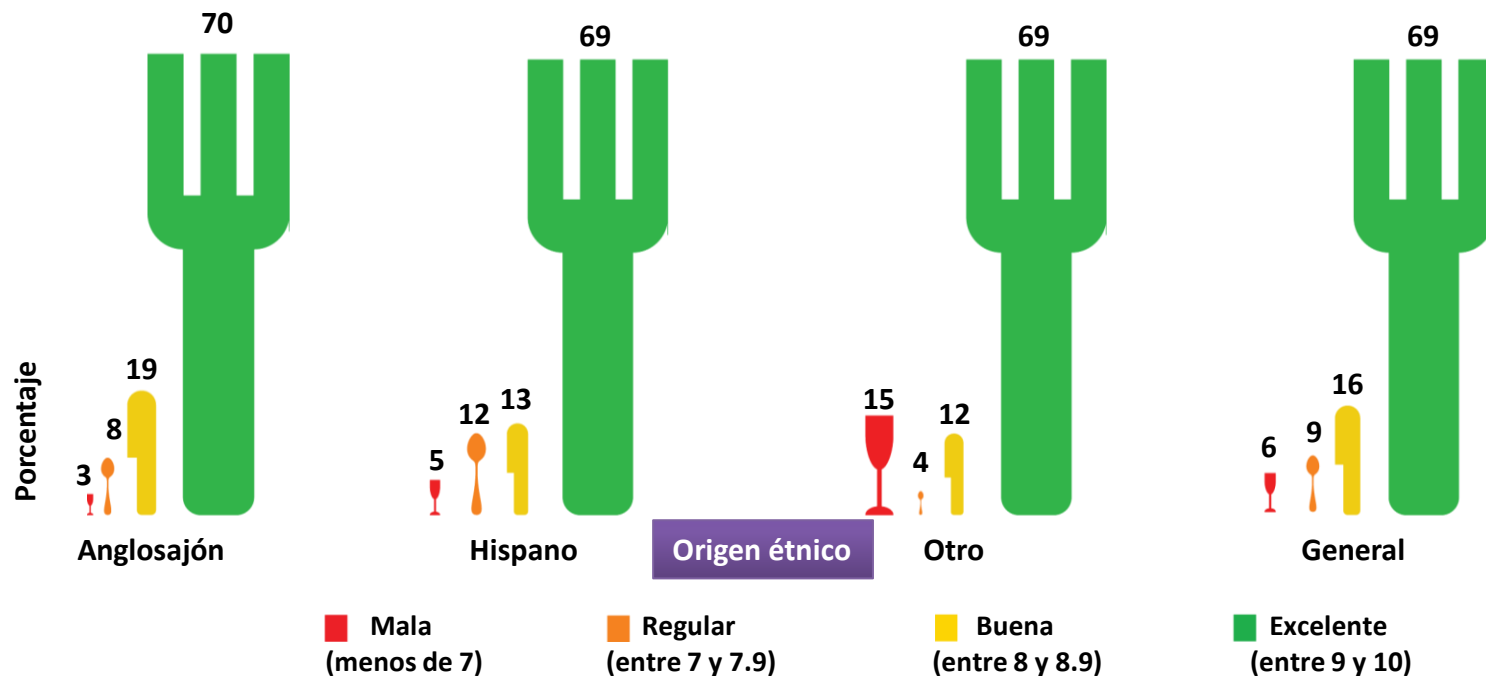
## Limpieza de las calles y áreas públicas según origen étnico



La **limpieza de las calles y áreas públicas** obtuvo **valoraciones buenas y excelentes** en un **23 %** y **28 %** respectivamente; aunque un **29 %** otorgó una **mala calificación** a este aspecto. El grupo étnico que otorgó una mayor proporción (**33 %**) de **calificaciones excelentes** fue el de los **hispanos**, mientras que el grupo que otorgó mayor número de **calificaciones negativas (36 %)** fueron el de **otro origen étnico**.

# Evaluación del destino

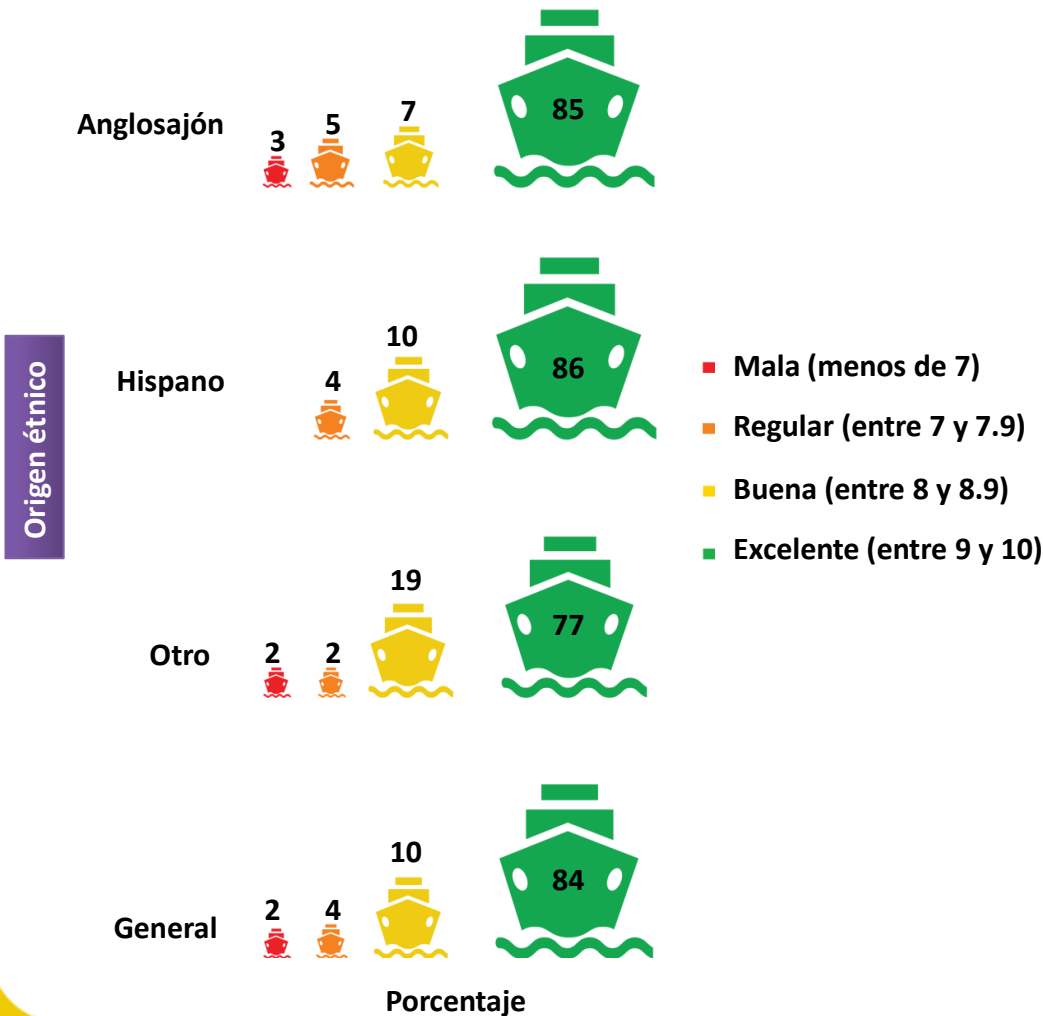
## Calidad de los restaurantes según origen étnico



Los **restaurantes** fueron **evaluados** de **manera excelente** por la **mayoría** de los cruceristas (**69 %**), esta calificación mantiene la misma proporción entre los distintos **orígenes étnicos**. Las **evaluaciones negativas** se dieron principalmente entre los visitantes de **otro origen étnico** (**15 %**).

# Evaluación del destino

## Limpieza de la terminal de cruceros según origen étnico



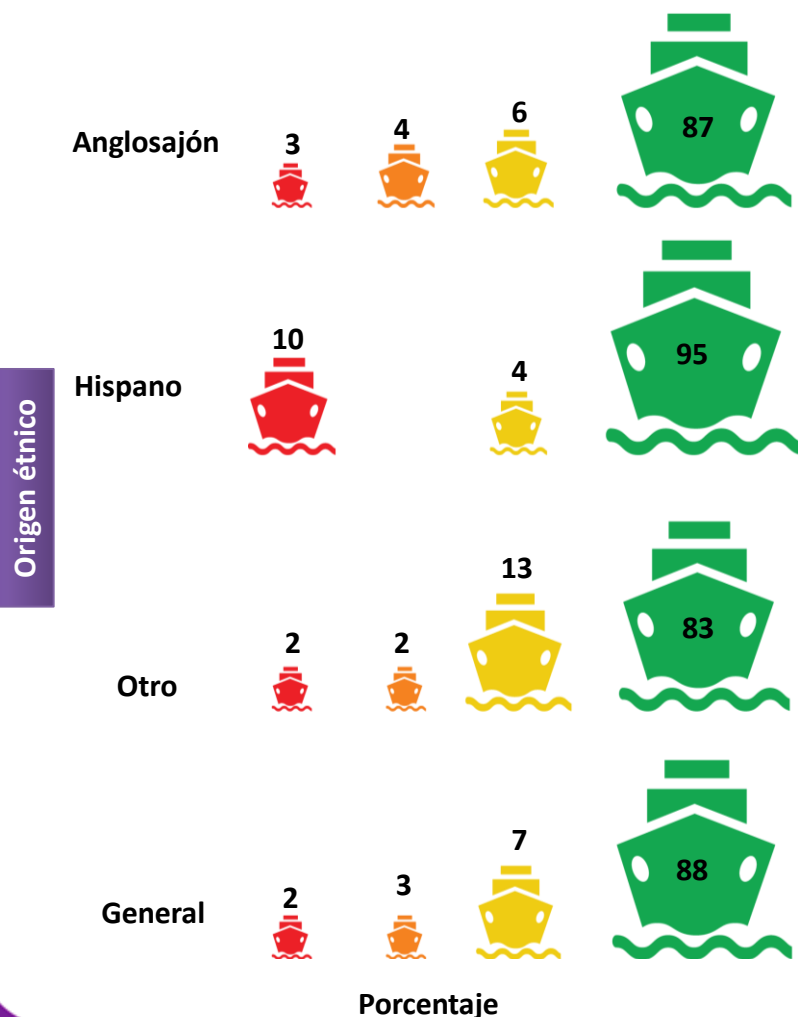
La **limpieza de la terminal de cruceros** fue evaluada por la **mayoría** de los visitantes en crucero como **excelente (84 %)**.

Una pequeña proporción de los visitantes **anglosajones** se mostró un poco más crítica en este aspecto, valorando la limpieza como **mala y regular** en el **3 %** y el **5 %** de los casos.



# Evaluación del destino

## Seguridad en el muelle según origen étnico



La **seguridad en el muelle** está evaluada en términos de **excelencia**; el **95 %** de los **hispanos** así lo manifestó, así como el **87 %** de los **anglosajones**.

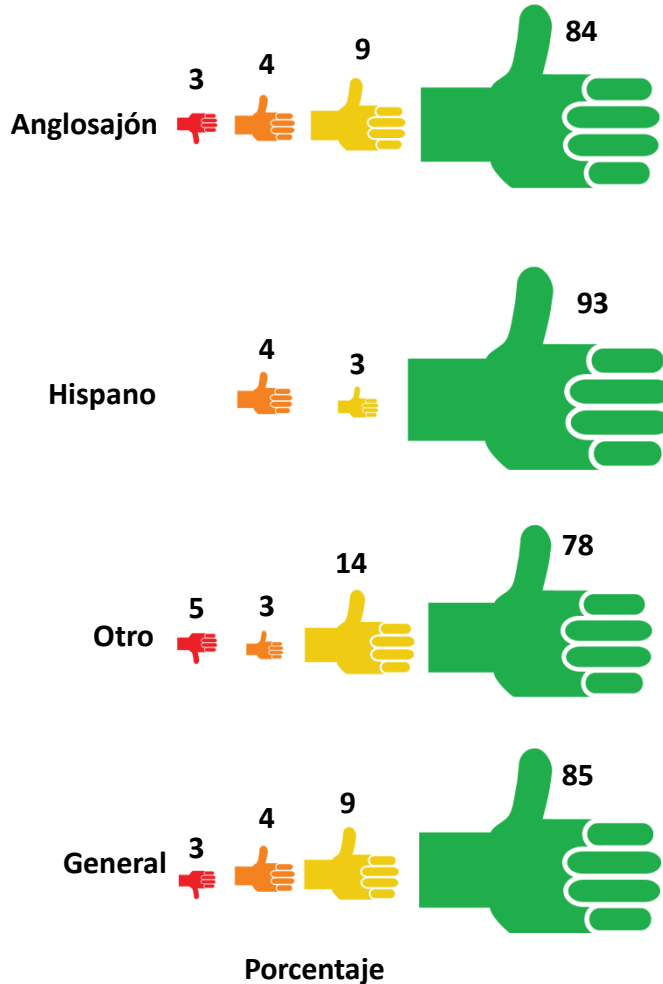
Destaca que el **10 %** de los **hispanos** consideraron este aspecto como **malo**.

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

# Evaluación del destino

## Comodidad de las instalaciones según origen étnico

Origen étnico

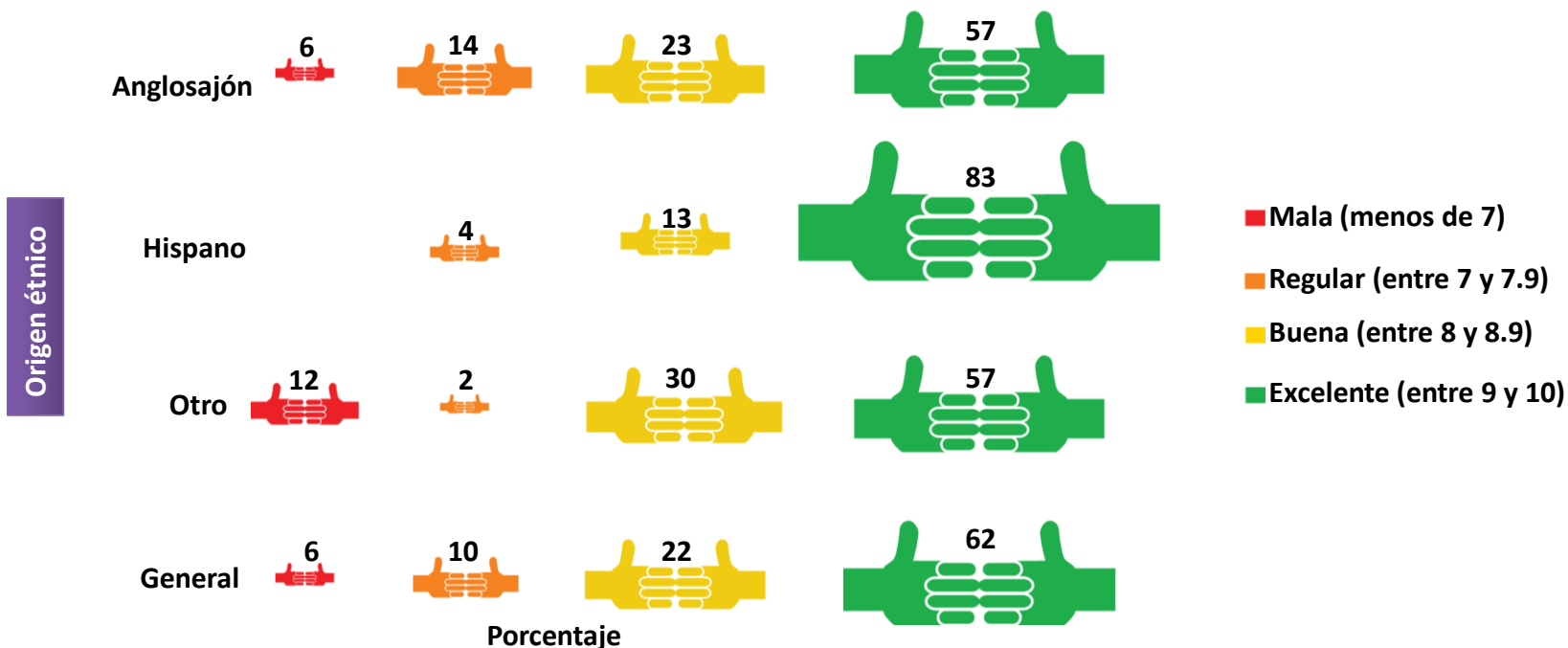


En general, la **comodidad de las instalaciones** del muelle se evaluó como **excelente**, pues **85 %** de los visitantes así lo consideró. Esta proporción se mantiene entre los distintos grupos étnicos.

- 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 según origen étnico



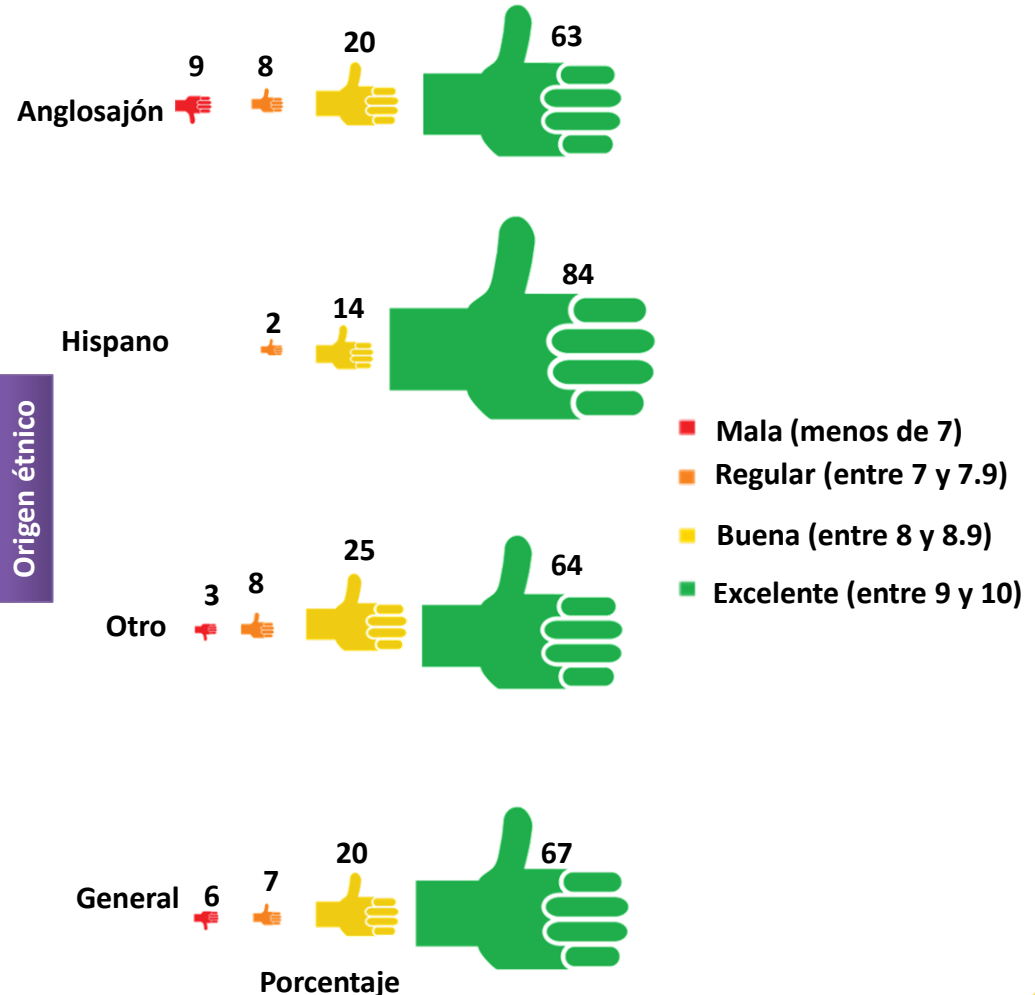
La **hospitalidad mexicana en Ensenada** fue evaluada como **excelente** por la mayoría de los excursionistas en crucero (**62 %**). Los excursionistas de origen **hispano** fueron los más satisfechos con esta característica del destino, pues el **83 %** la consideró **excelente**, mientras que el **12 %** de quienes mencionaron **otro origen étnico** la valoraron como **mala**.

# Experiencia de viaje

## Experiencia de viaje según origen étnico

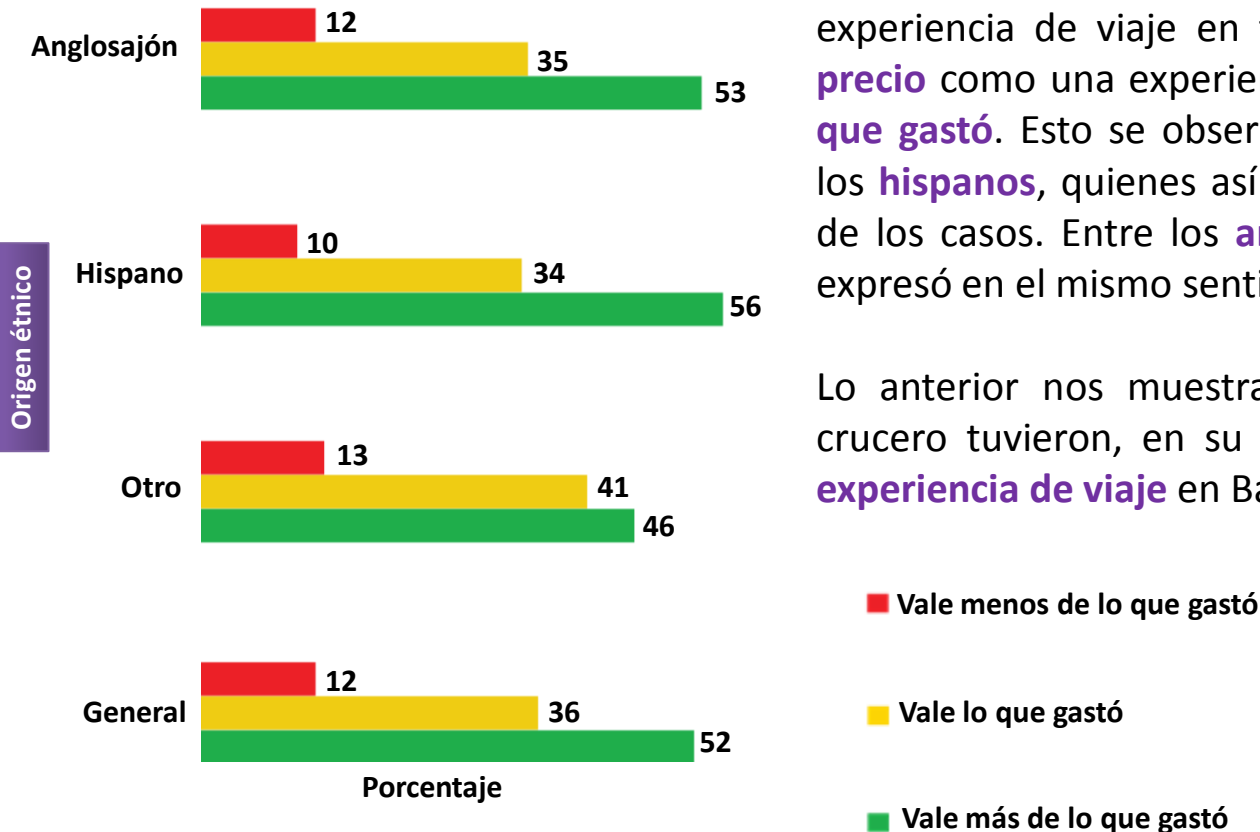
En general, la **experiencia de viaje** fue **evaluada** de **manera excelente** por la mayoría de los cruceristas (**67 %**); además, un **20 %** de éstos la **evaluaron** como **buena**.

El grupo que otorgó en **mayoría evaluaciones excelentes** (**84 %**) fue el de los **hispanos**. En contraste, quienes otorgaron el **mayor porcentaje de malas valoraciones** fue el de los **anglosajones** (**9 %**).



# Experiencia de viaje

## Relación calidad-precio según origen étnico



La mayoría de los visitantes en crucero evaluó su experiencia de viaje en términos de la **calidad-precio** como una experiencia que **vale más de lo que gastó**. Esto se observa principalmente entre los **hispanos**, quienes así la valoraron en el **56 %** de los casos. Entre los **anglosajones**, el **53 %** se expresó en el mismo sentido.

Lo anterior nos muestra que los visitantes en crucero tuvieron, en su mayoría, una **excelente experiencia de viaje** en Baja California.

# 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 .

En cuanto a los **excursionistas en crucero** que llegaron a Ensenada durante el mes de **septiembre de 2013**, estos identificaron **siete atributos** que los dejaron **totalmente satisfechos**: el tiempo de espera para ingresar a México, la seguridad en el muelle, la atención del oficial de aduanas, la atención del oficial de migración, la comodidad de las instalaciones, la limpieza en el muelle así como la señalización y señalética del destino.

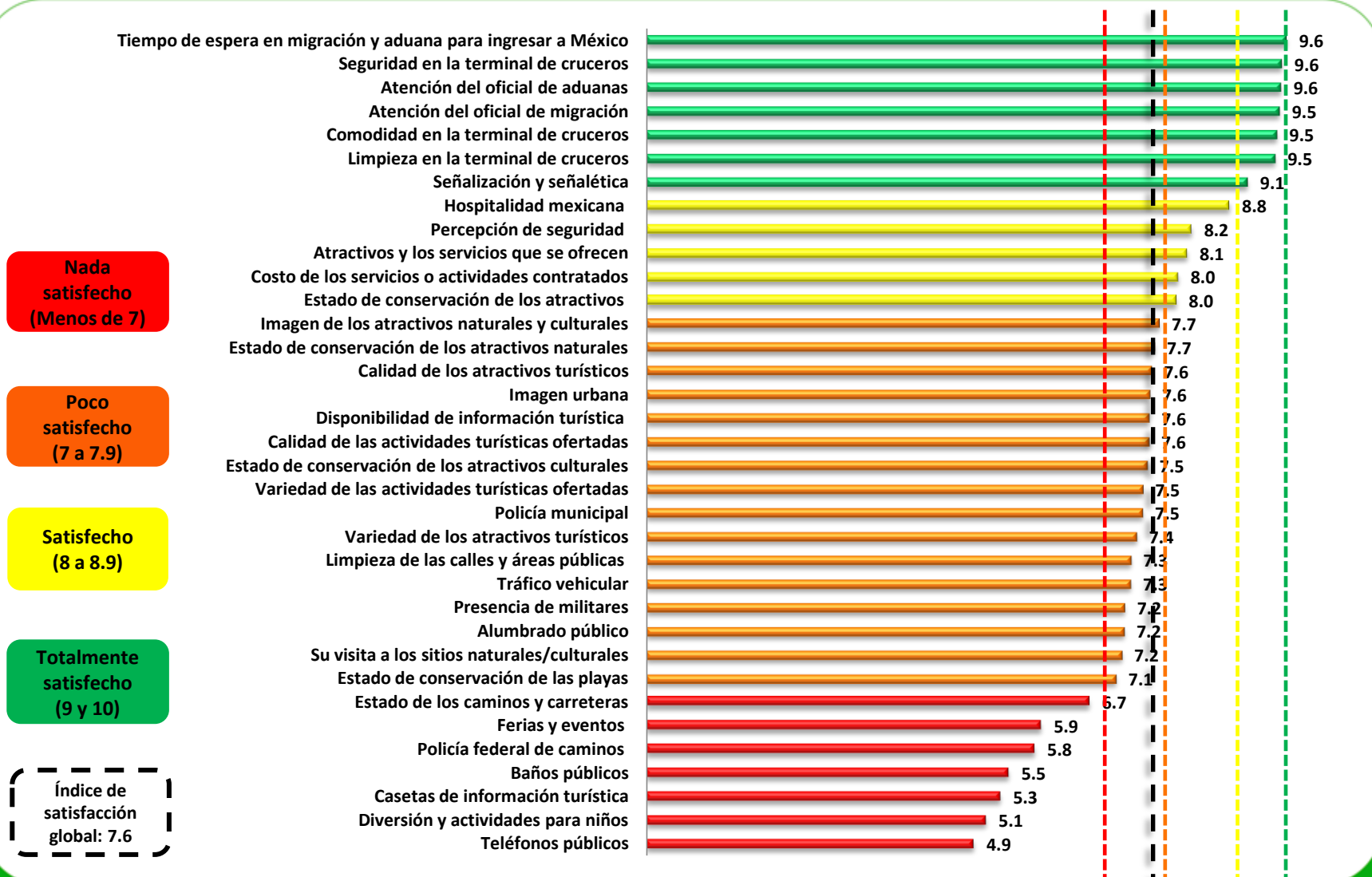
Además, **cinco variables** se ubicaron en la escala de **satisfecho, 16** como **poco satisfecho** y **7** como **nada satisfecho**.

En las siguientes diapositivas se presentan las gráficas con éstos 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)

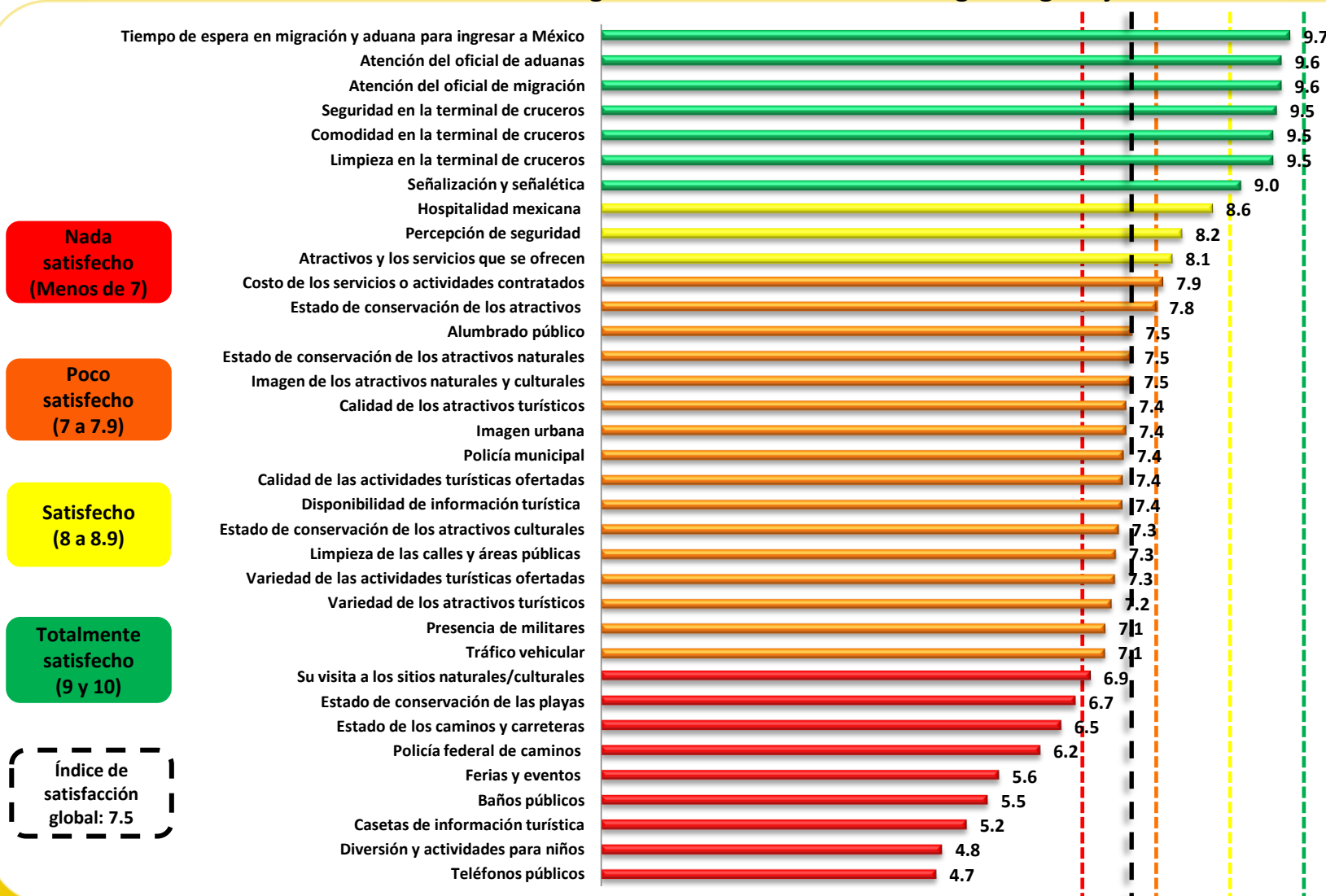
**Totalmente satisfecho**  
(9 y 10)

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

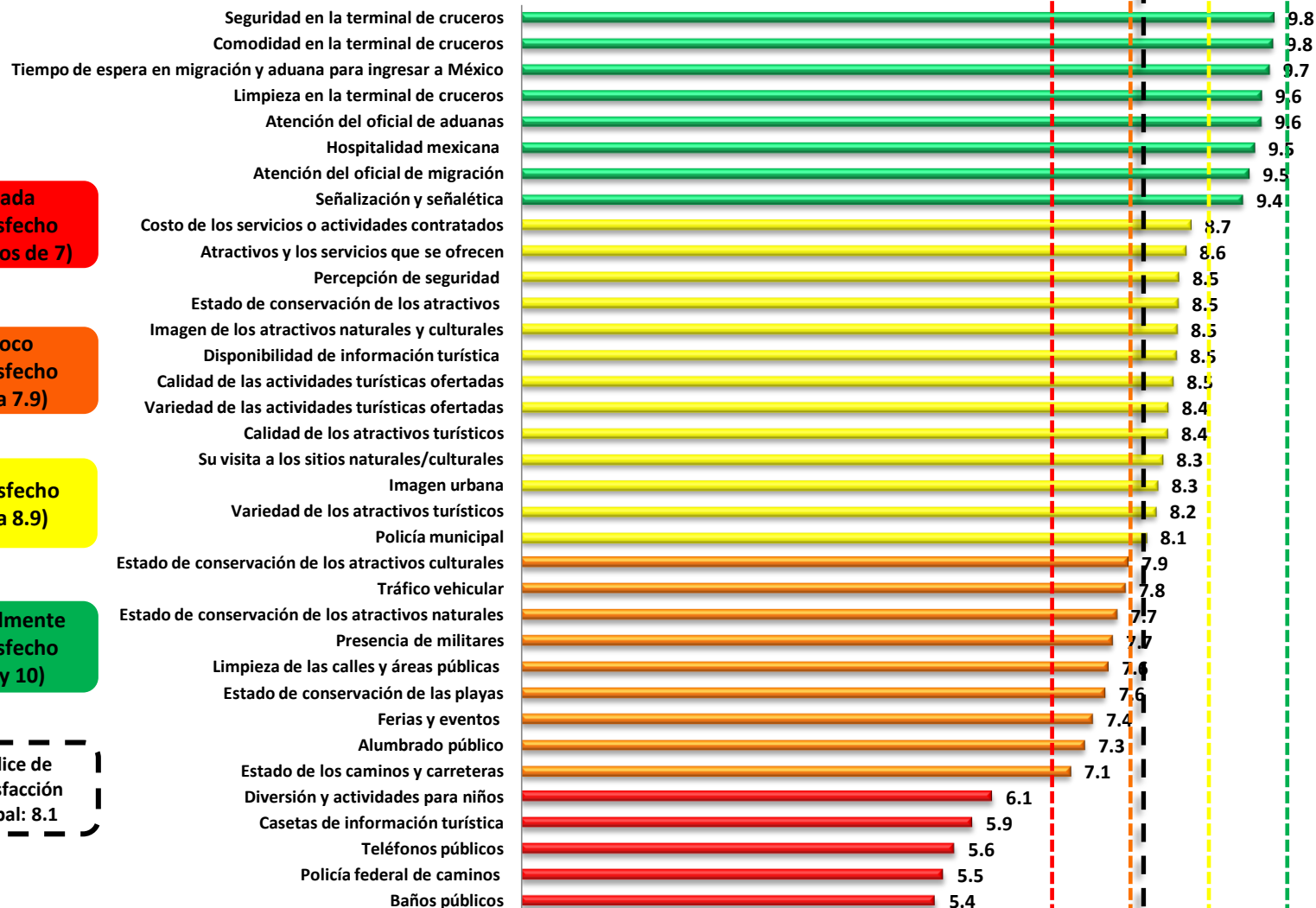
**Nada  
satisfecho  
(Menos de 7)**

**Poco  
satisfecho  
(7 a 7.9)**

**Satisfecho  
(8 a 8.9)**

**Totalmente  
satisfecho  
(9 y 10)**

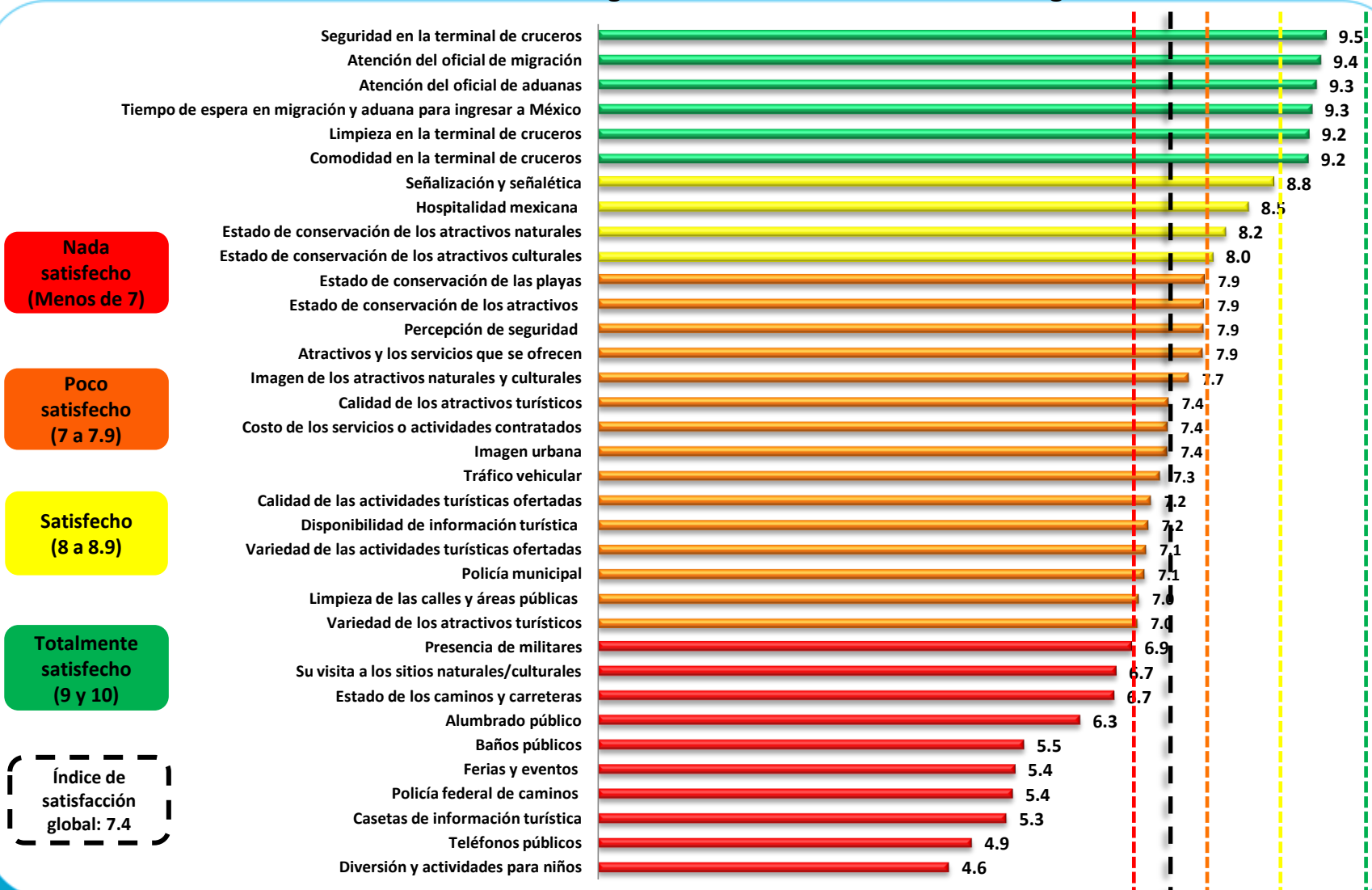
Índice de  
satisfacción  
global: 8.1



# Nivel de satisfacción



## Índice de satisfacción global de los visitantes de otros orígenes

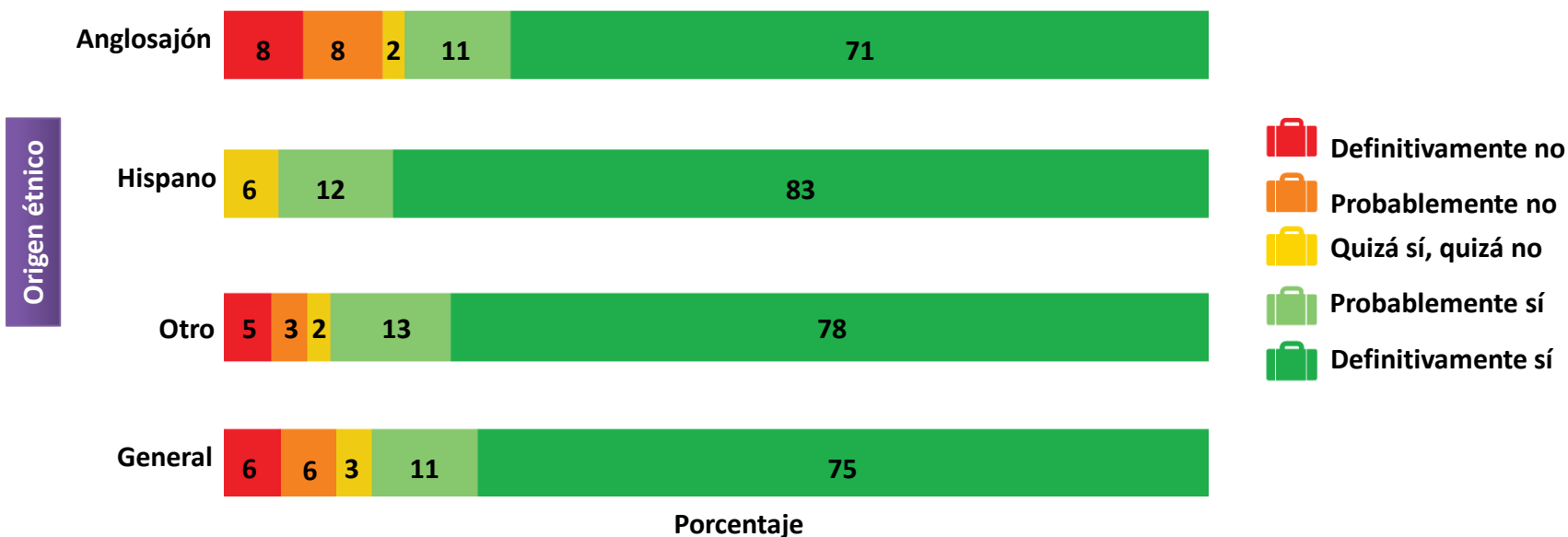




**Lealtad o fidelidad de  
los excursionistas en  
crucero**

# Lealtad o fidelidad

## Intención de regresar según origen étnico

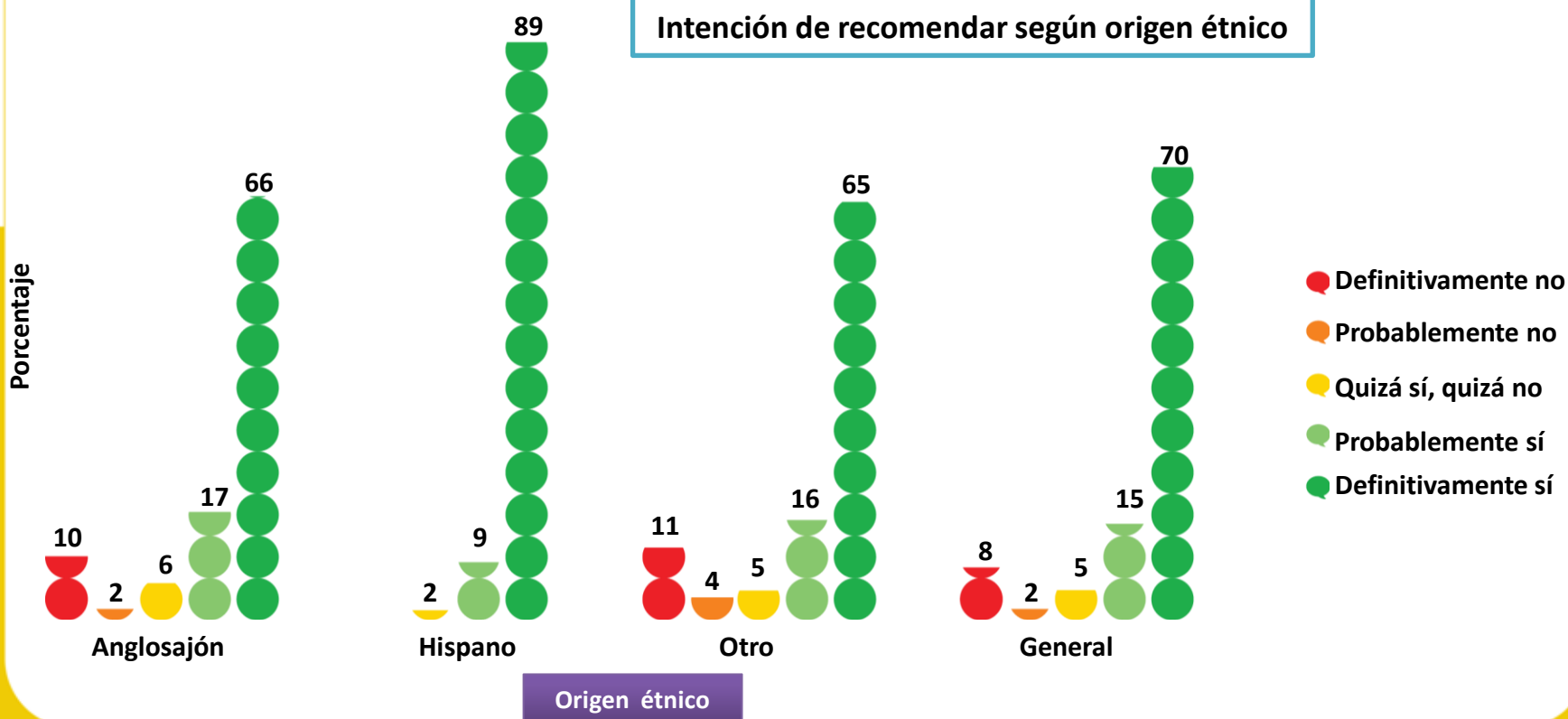


Los excursionistas en crucero manifestaron una **alta intención de regresar** a Ensenada, pues el **75 %** de ellos comentó que **definitivamente piensa regresar** y **11 %** manifestó que **probablemente sí regresaría**. Esta proporción se mantiene entre los diferentes grupos étnicos, aunque un **8 %** de los **anglosajones** mencionó estar **seguro de no regresar** al destino.

# Lealtad o fidelidad

La **mayoría** de los visitantes en crucero manifestó **tener la intención de recomendar el destino (70 %)**, principalmente entre aquellos de origen **hispano (89 %)**. Llama la atención que **10 %** de los **anglosajones** y un **11 %** del grupo de **otro origen no lo piensa recomendar**.

Intención de recomendar según origen étnico





# Fortalezas y debilidades del destino

# Principales fortalezas del destino



La **hospitalidad mexicana** fue considerada como la **principal fortaleza** de Ensenada (**30 %**), igualmente **el clima** (**11 %**), la **gastronomía** (**9 %**) y la **limpieza de la ciudad** fueron señalados como **factores muy favorables** del destino.

# Principales debilidades del destino



Entre las **principales debilidades** encontradas por los visitantes en crucero, destacan los **vendedores que acosan para comprar (22 %)**, seguido de los **personas indigentes (9 %)**, la **basura en las calles (4 %)** y los **niños vendiendo y pidiendo dinero (4 %)**. Vale resaltar que **11 %** de los excursionistas **no identificó algún factor negativo**.





<http://www.observaturbc.org>



SECTUR  
SECRETARÍA DE TURISMO



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  
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