

OBSERVATORIO TURÍSTICO DE BAJA CALIFORNIA



Experiencia de viaje y nivel de satisfacción de los visitantes internacionales a Baja California (agosto 2013)

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



Tijuana, B. C., 2013

Introducción



El análisis de los gustos y preferencias de los visitantes internacionales en Baja California, es de suma importancia para generar productos y servicios que satisfagan la demanda turística en el estado. Por ello, el **Observatorio Turístico de Baja California** realizó encuestas en campo para conocer el mercado de visitantes internacionales fronterizos que visitaron el estado durante el verano de 2013.

En esta ocasión, se presentan los principales resultados sobre la **experiencia de viaje y nivel de satisfacción** de los visitantes internacionales de **agosto de 2013**.

Acotación metodológica



Selección de puntos de muestreo

Conteo de flujos/
aplicación de
cédula
filtro y cuestionario

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

Cuestionarios
efectivos: 1,246
Total de visitantes
estimados: 3,306,342



Objetivo

Conocer el tamaño y características del mercado real de los visitantes internacionales en los municipios de Mexicali, Tecate y Tijuana.

Lugares de levantamiento

Garitas internacionales de Mexicali, Tecate y Tijuana.

Población objetivo

- Visitante internacional mayor de 15 años con residencia habitual en un país diferente a México.
- No trabajó o desempeñó actividades remuneradas en México.
- Utilizó y/o realizó actividades consideradas turísticas.

Diseño y marco muestral

- Esquema de diseño probabilístico, por estratos y bietápico.
- Monitoreo y conteo exhaustivo de los flujos de visitantes en su regreso a Estados Unidos por las garitas internacionales de Mexicali, Tecate y Tijuana.
- Selección aleatoria del entrevistado para aplicación de la cédula filtro y cuestionario.

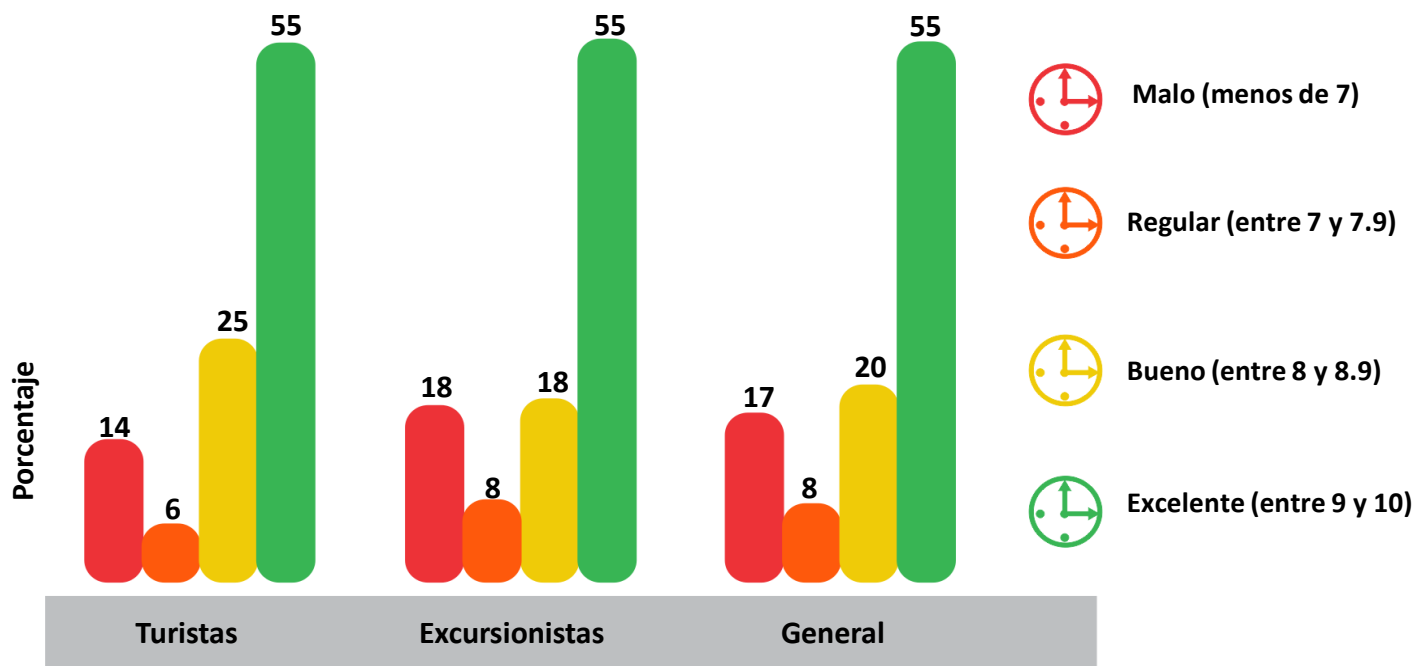
Fecha de levantamiento: del 1º al 31 de agosto del 2013



**Experiencia de viaje y
nivel de satisfacción
de los visitantes
internacionales**

Evaluación del destino

Tiempo de espera en migración y aduana para ingresar a México según tipo de visitante*

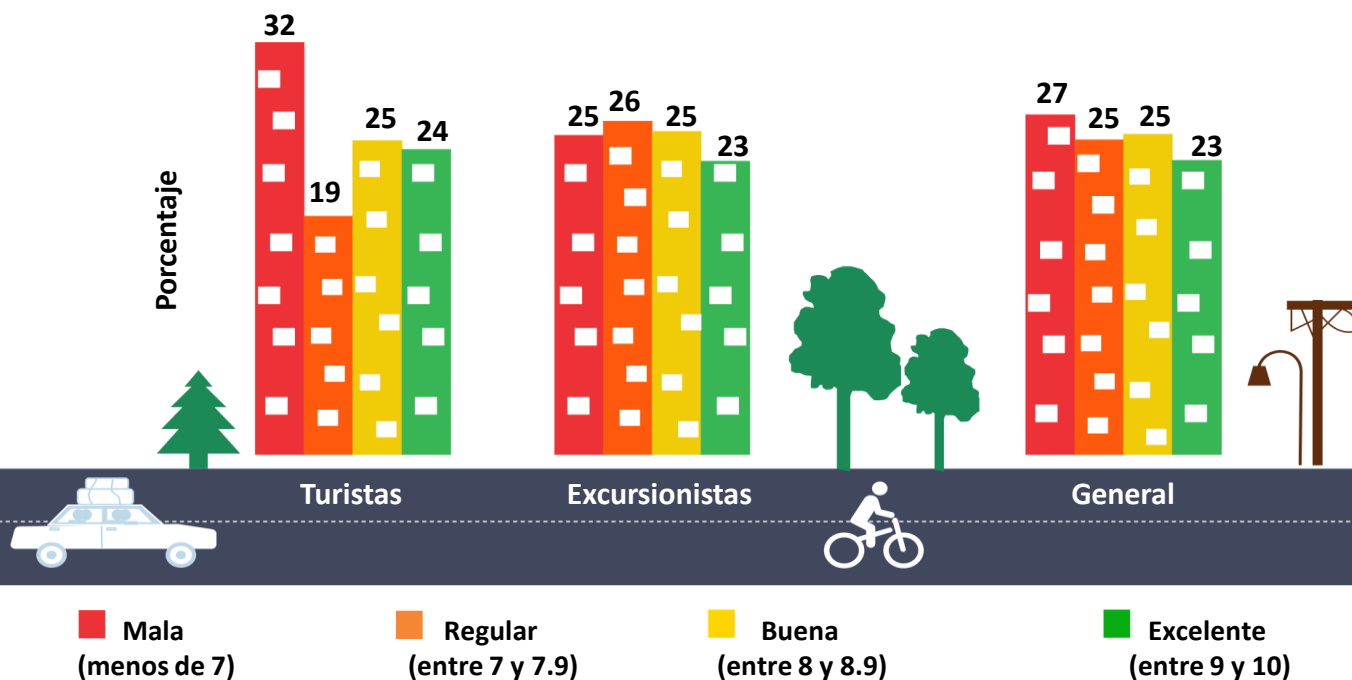


El tiempo de espera para cruzar a México se evaluó de manera excelente (55 %) tanto por los turistas como por los excursionistas internacionales. Los excursionistas se mostraron más críticos con este aspecto, evaluándolo como malo el 18 % de los casos.

* En algunas gráficas, la suma de los valores puede no dar 100 % debido al redondeo.

Evaluación del destino

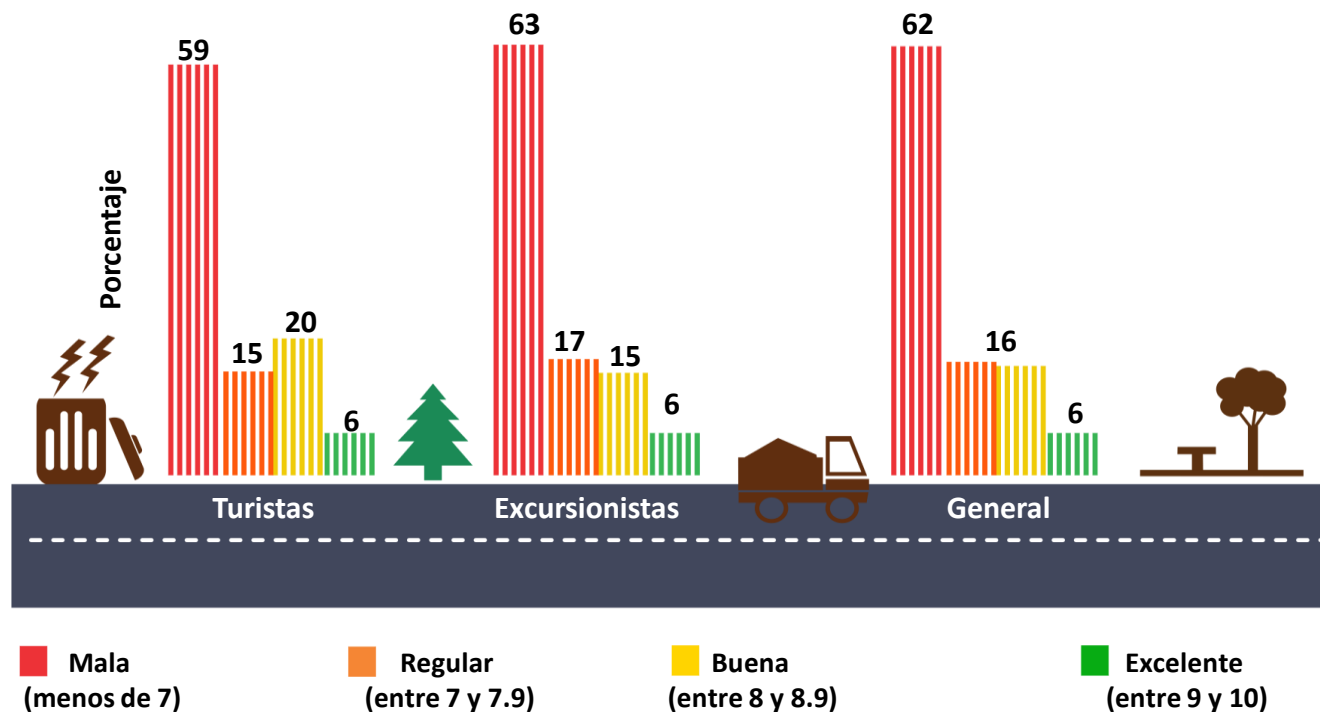
Imagen urbana según tipo de visitante



La **imagen urbana** se evaluó de manera muy diversa por los visitantes internacionales en agosto. Porcentajes muy similares la evaluaron desde **mala a excelente**, aunque destaca que los **turistas** fueron los más críticos, pues el **32 %** la evaluó como **mala**.

Evaluación del destino

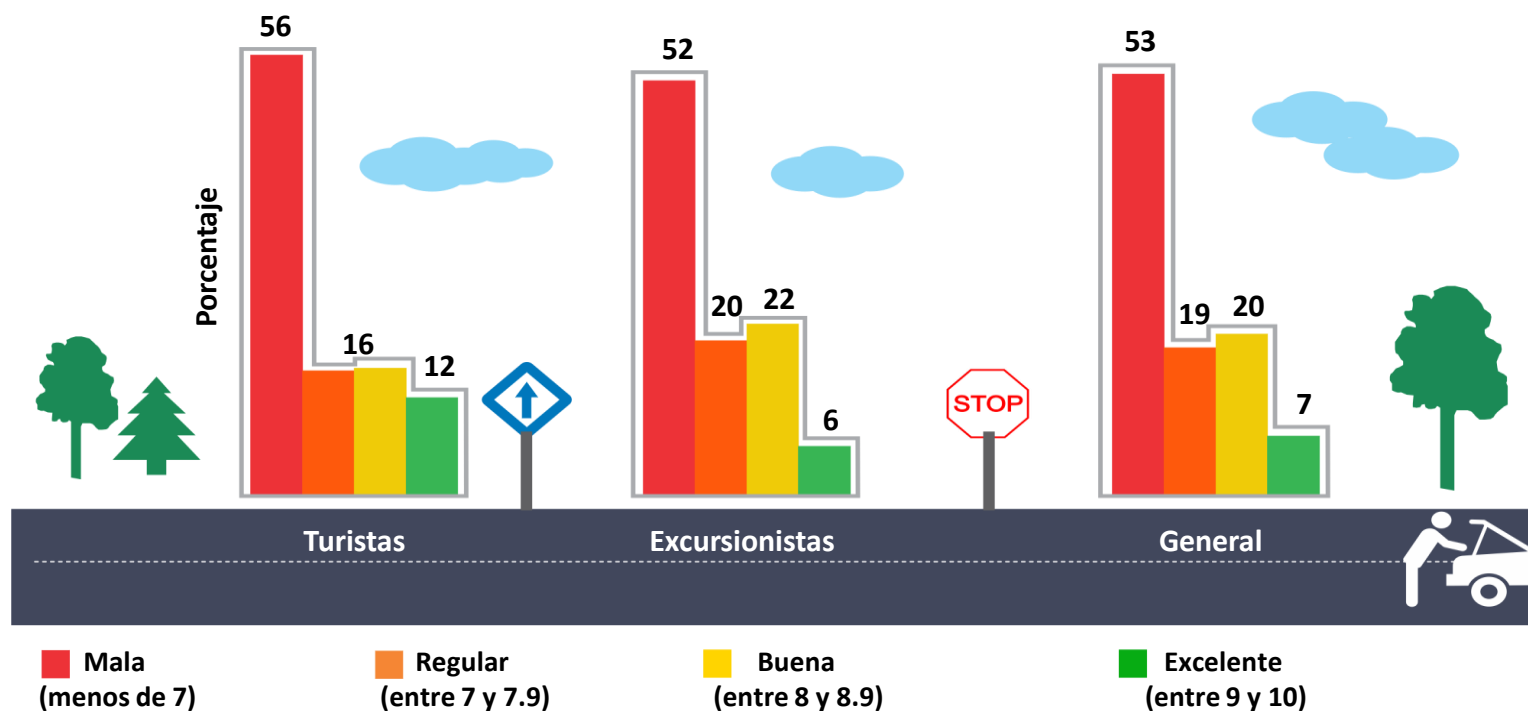
Limpieza de las calles y áreas públicas según tipo de visitante



La **limpieza de las calles y áreas públicas** fue evaluada por la mayoría de los visitantes internacionales de forma **negativa (62%)**, tanto entre los **turistas** como los excursionistas, aunque los primeros fueron ligeramente más positivos, pues el **26 %** evaluó este factor como **bueno** y **excelente**.

Evaluación del destino

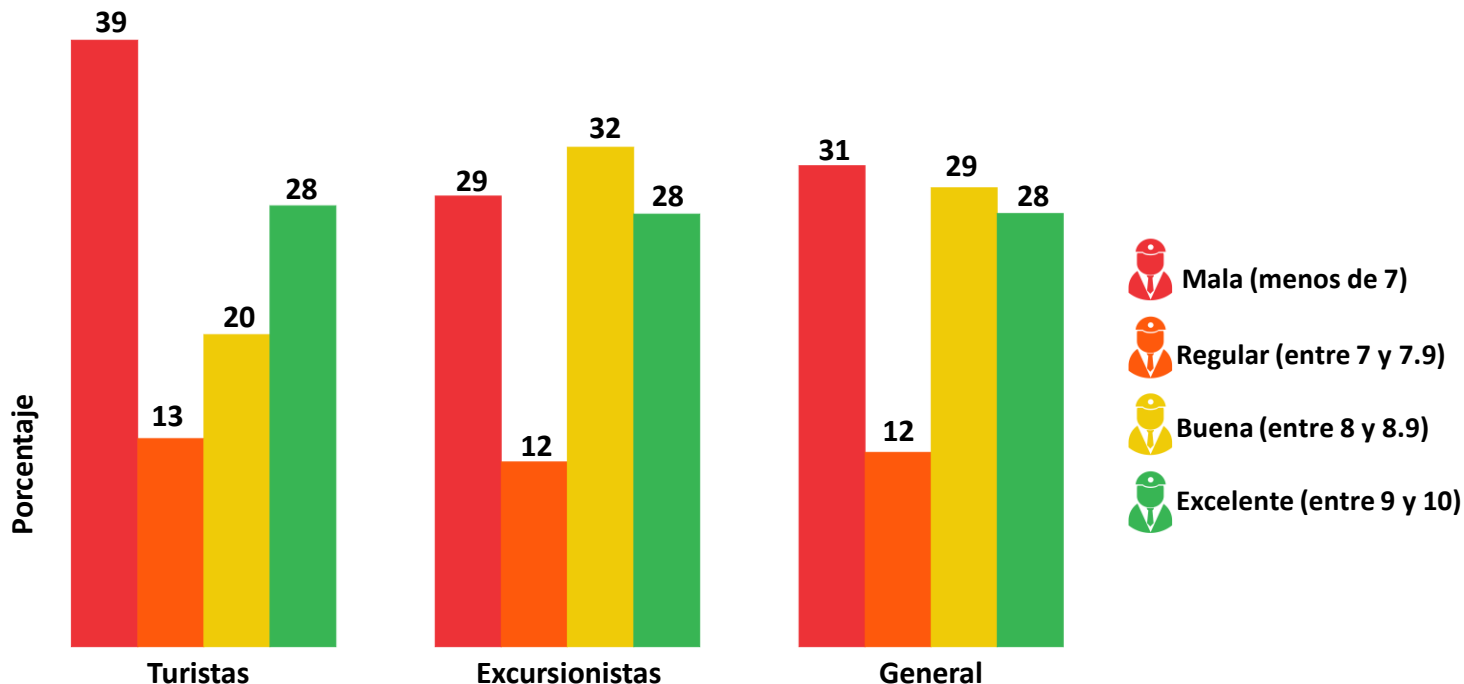
Estado de los caminos y carreteras según tipo de visitante



La evaluación de **los caminos y carreteras** muestra que **los visitantes internacionales consideran que éstos se encuentran en mal estado**, ya que el **53 %** de los visitantes internacionales de agosto les otorgó una puntuación menor a 7 (**malo**).

Evaluación del destino

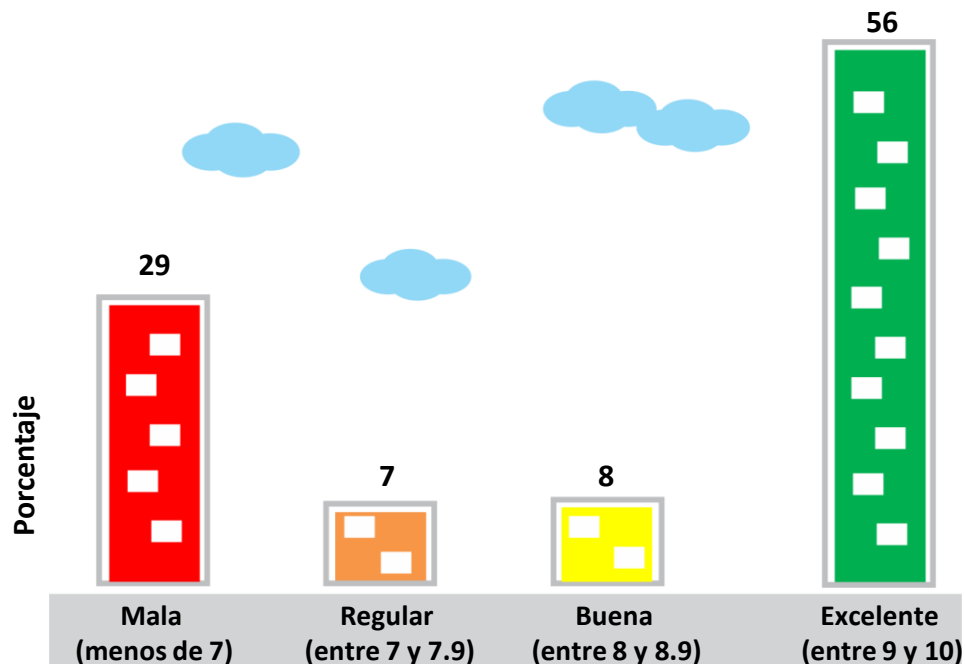
Percepción de seguridad según tipo de visitante



En conjunto, el **57 %** de los visitantes internacionales **percibieron de manera positiva la seguridad en Baja California** (**29 %** buena y **28 %** excelente). Sin embargo, para el **31 %** de los visitantes se percibió un ambiente de **inseguridad** en el destino visitado, percepción que predominó entre los **turistas (39 %)**.

Evaluación del destino

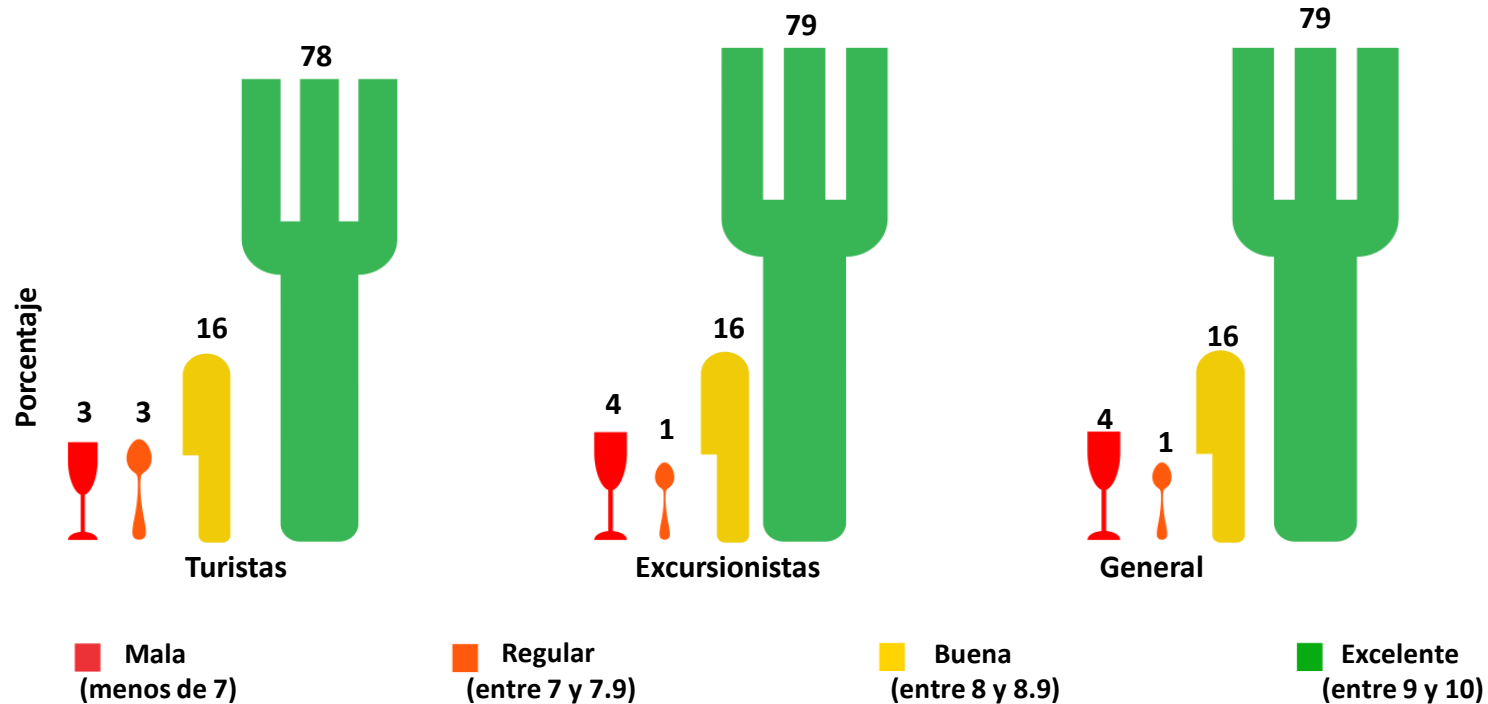
Calidad de los servicios de alojamiento (turistas)



Los turistas que utilizaron **hotel o motel** evaluaron la calidad del servicio como **excelente (56 %)** y para el **8 %** fue **bueno**. Destaca que un **porcentaje** significativo consideró haber recibido un **mal servicio (29 %)**.

Evaluación del destino

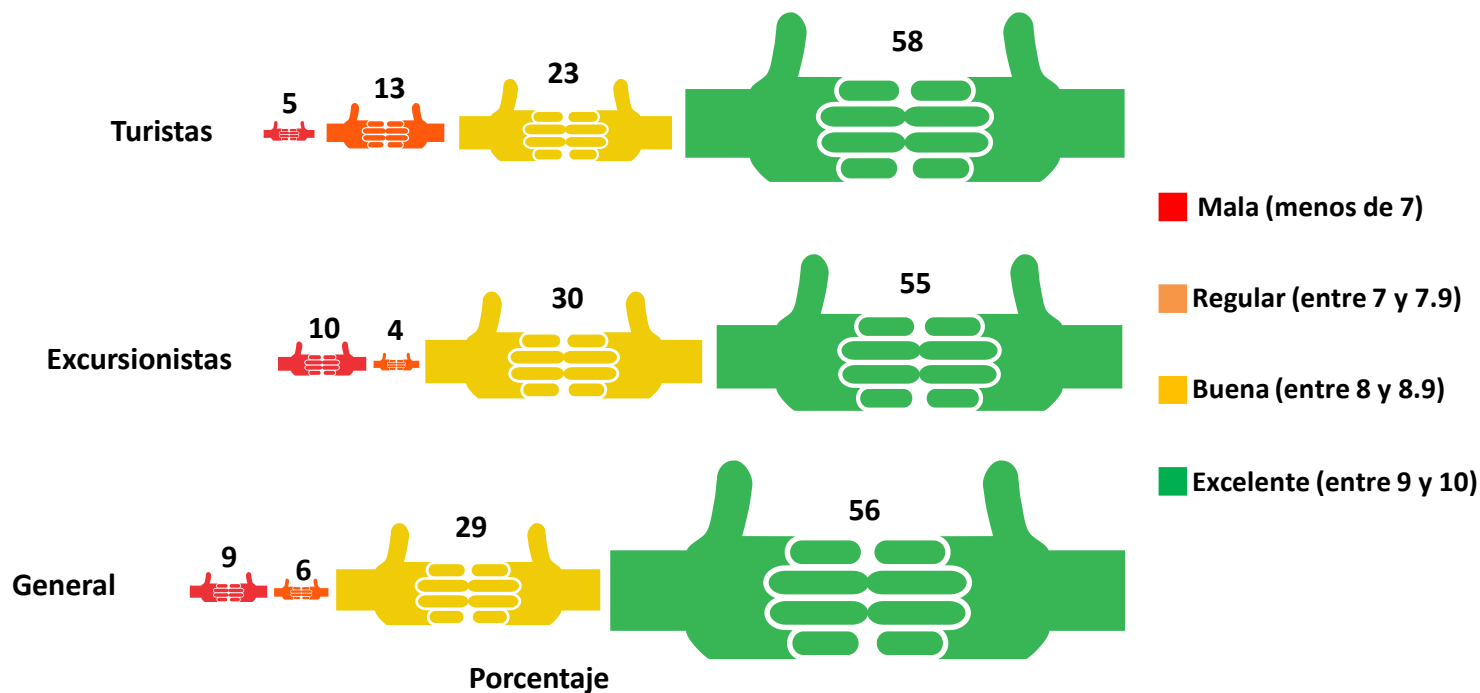
Calidad de los restaurantes según tipo de visitante



Los **servicios de restauración** también fueron evaluados de manera muy positiva. La **mayoría** de los visitantes internacionales de agosto (**79 %**) **consideró haber recibido una excelente calidad en los restaurantes visitados.**

Evaluación del destino

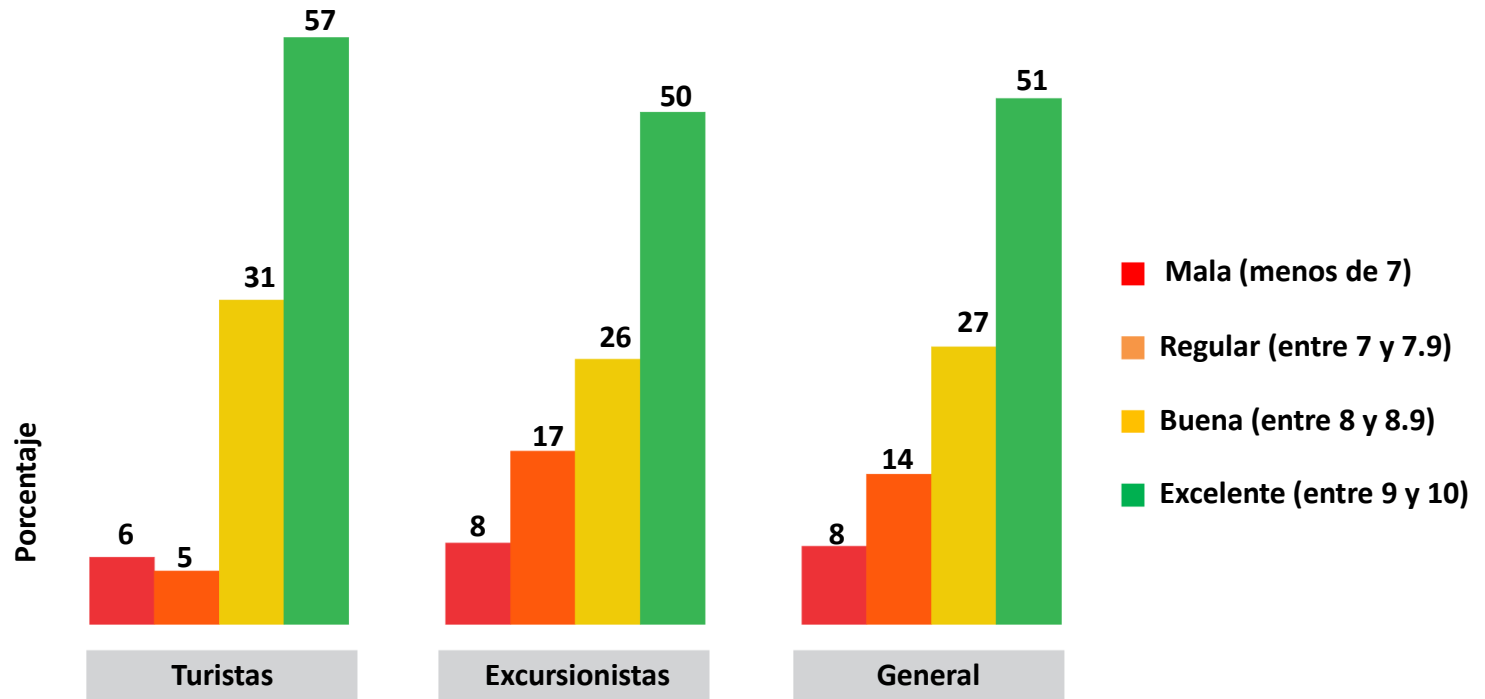
Hospitalidad mexicana según tipo de visitante



Como es tradición, **la hospitalidad mexicana fue evaluada con excelencia** por el **56 %** de los visitantes internacionales, tanto entre turistas como entre excursionistas.

Experiencia de viaje

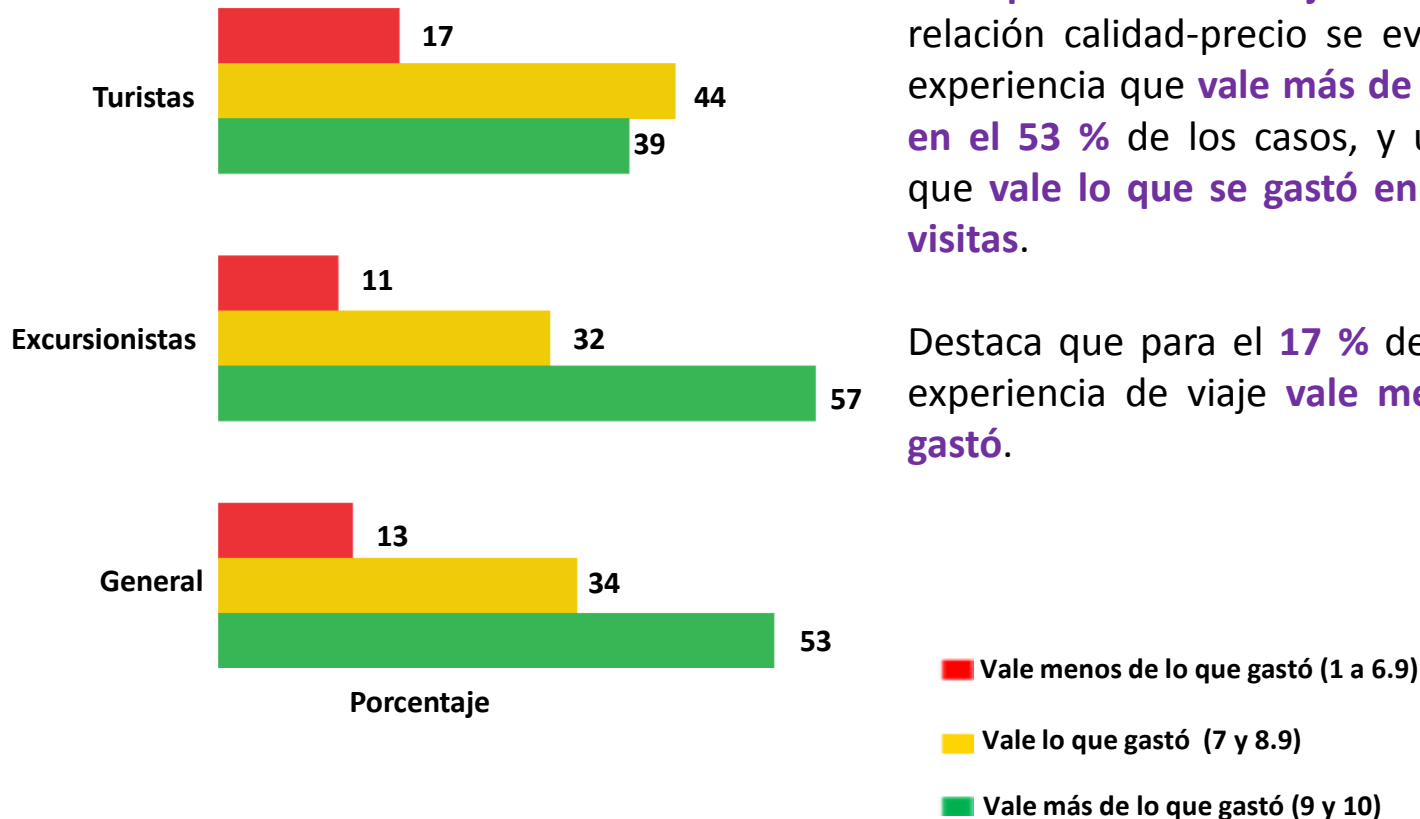
Experiencia de viaje según tipo de visitante



El **51 %** de los visitantes internacionales mencionó haber tenido una **excelente experiencia de viaje**, sobre todo los turistas (**57 %**). Entre los **excursionistas** se encontró la mayor proporción de **experiencias malas**, aunque éstas sólo representaron el **8 %**.

Experiencia de viaje

Relación calidad-precio según tipo de visitante



La **experiencia de viaje** en términos de la relación calidad-precio se evaluó como una experiencia que **vale más de lo que se gastó en el 53 %** de los casos, y una experiencia que **vale lo que se gastó en el 34 %** de las visitas.

Destaca que para el **17 %** de los **turistas**, la experiencia de viaje **vale menos de lo que gastó**.

Nivel de satisfacción



En turismo, el análisis del nivel de **satisfacción** ofrece un panorama sobre la apreciación que los visitantes se llevan sobre algunos bienes y servicios recibidos en el destino.

En cuanto a los **visitantes internacionales que llegaron a Baja California** durante el mes de **agosto de 2013**, destaca que el costo pagado por las **artesanías y/o recuerdos de viaje** fue el único elemento que los dejó **totalmente satisfechos**.

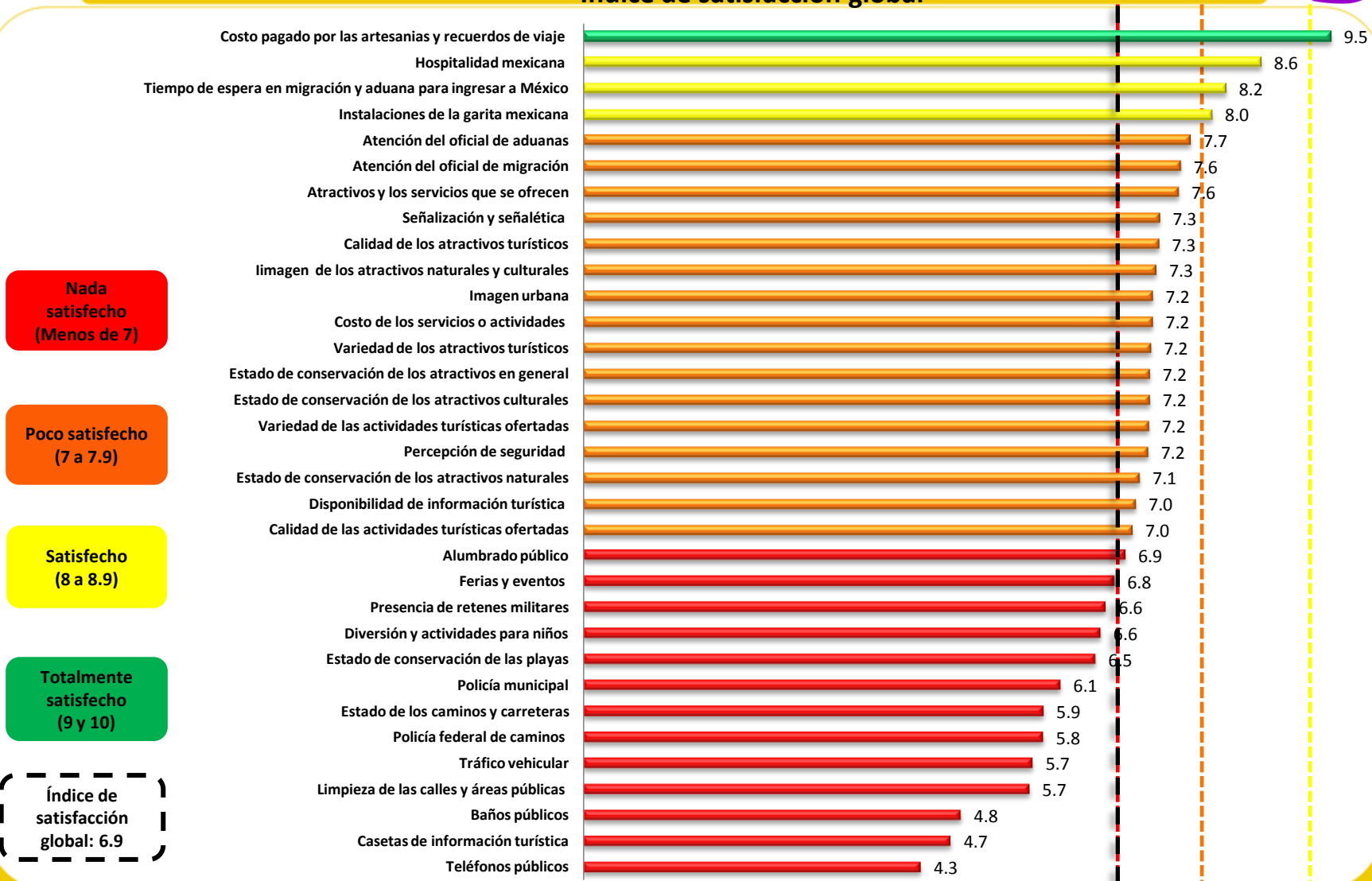
Además, **tres variables** se ubicaron en la escala de **satisfecho**, **16 como poco satisfecho** y **13 en nada satisfecho**.

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

Evaluación global del destino



Índice de satisfacción global



Evaluación global del destino



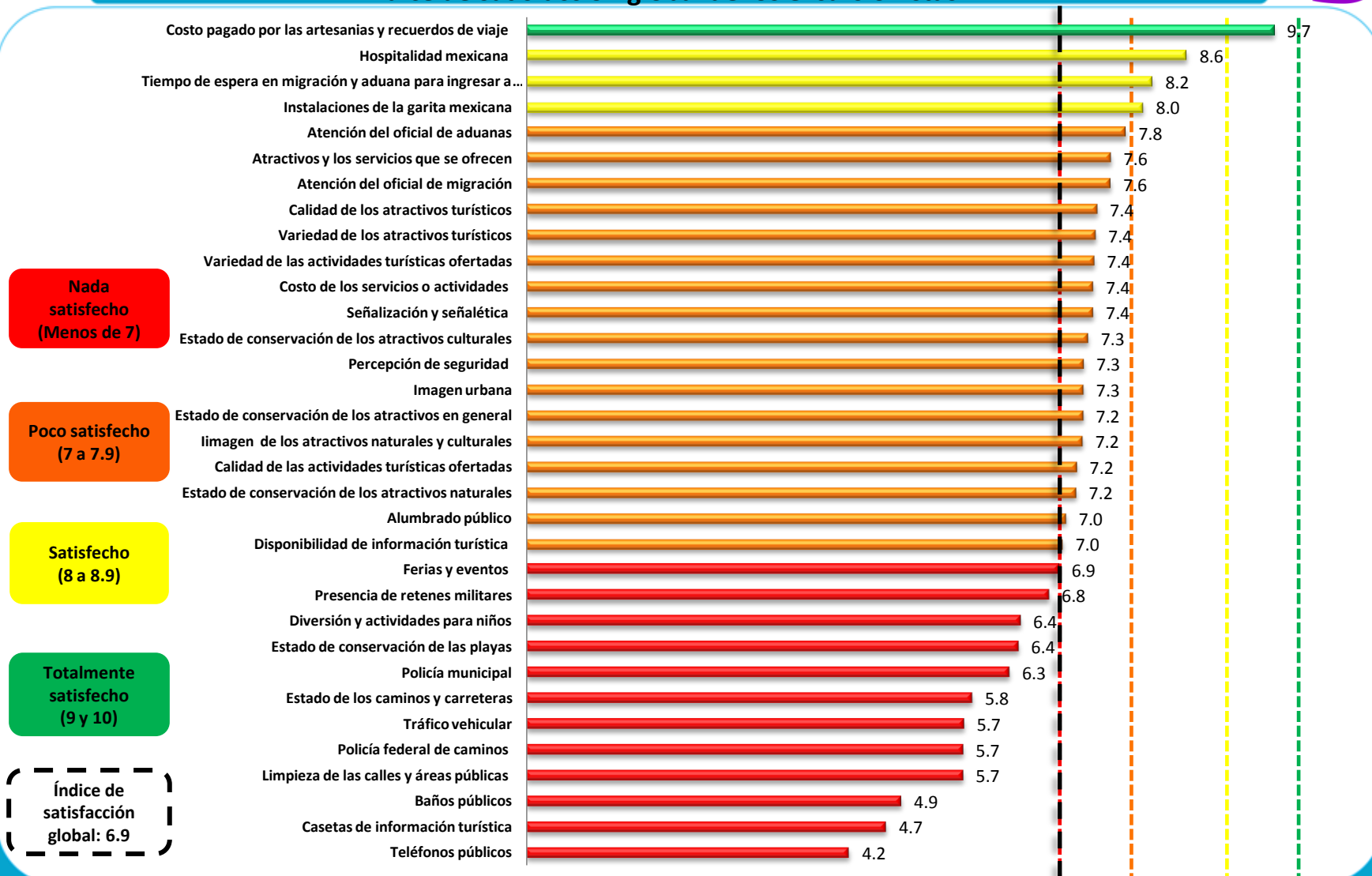
Índice de satisfacción global de los turistas



Evaluación global del destino



Índice de satisfacción global de los excursionistas



Nada satisfecho
(Menos de 7)

Poco satisfecho
(7 a 7.9)

Satisfecho
(8 a 8.9)

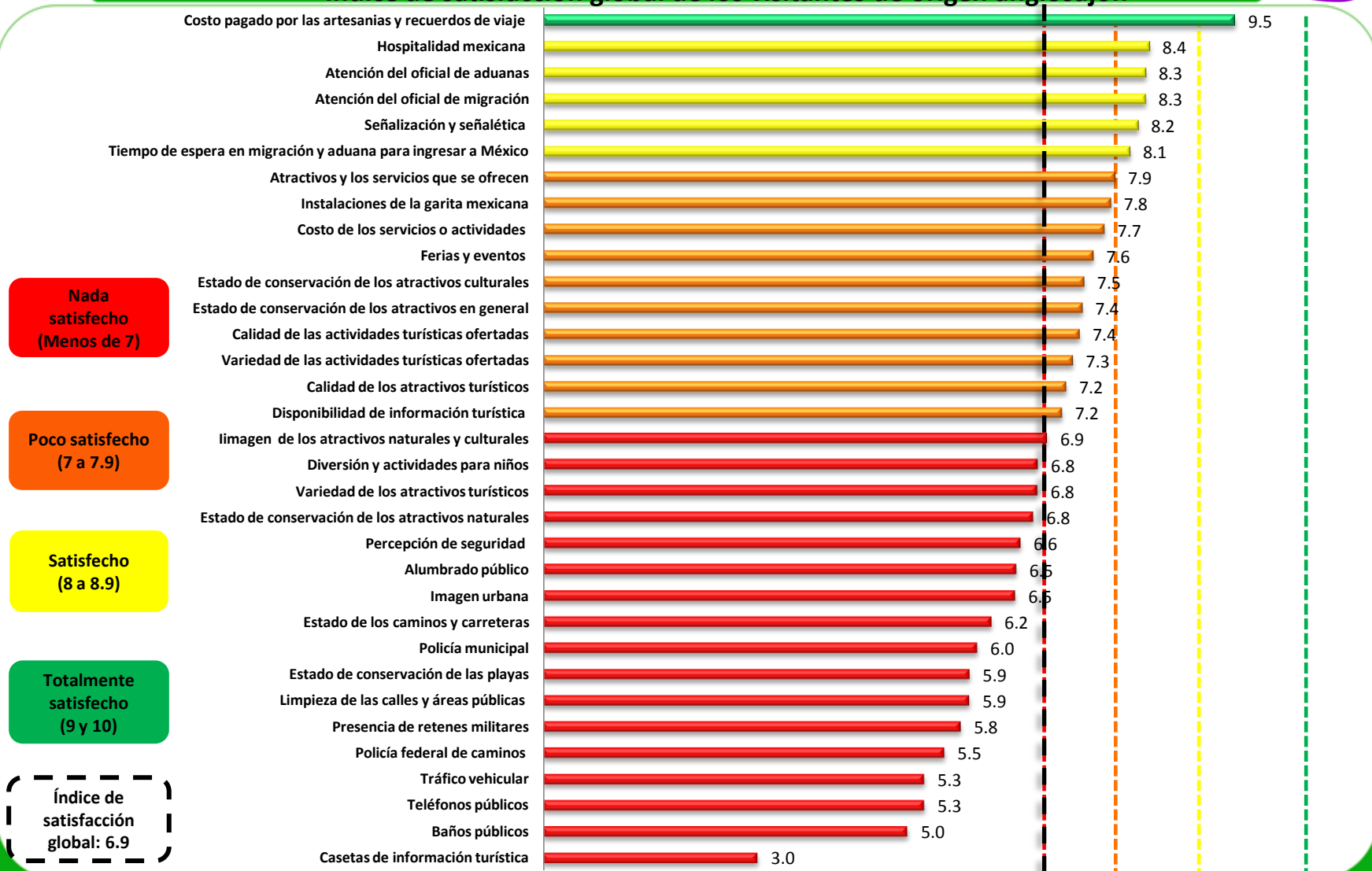
Totalmente satisfecho
(9 y 10)

Índice de satisfacción global: 6.9

Evaluación global del destino



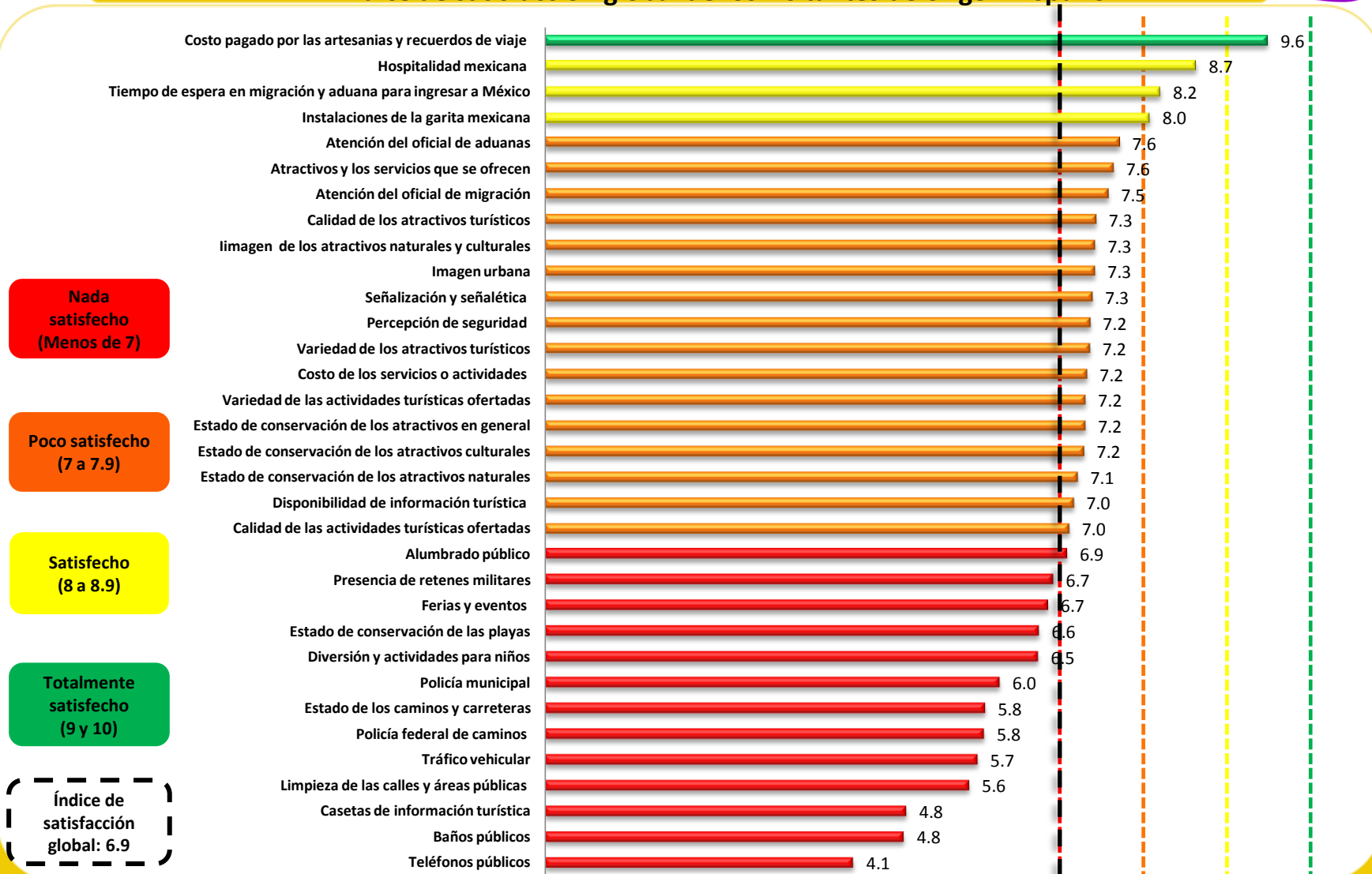
Índice de satisfacción global de los visitantes de origen anglosajón



Evaluación global del destino



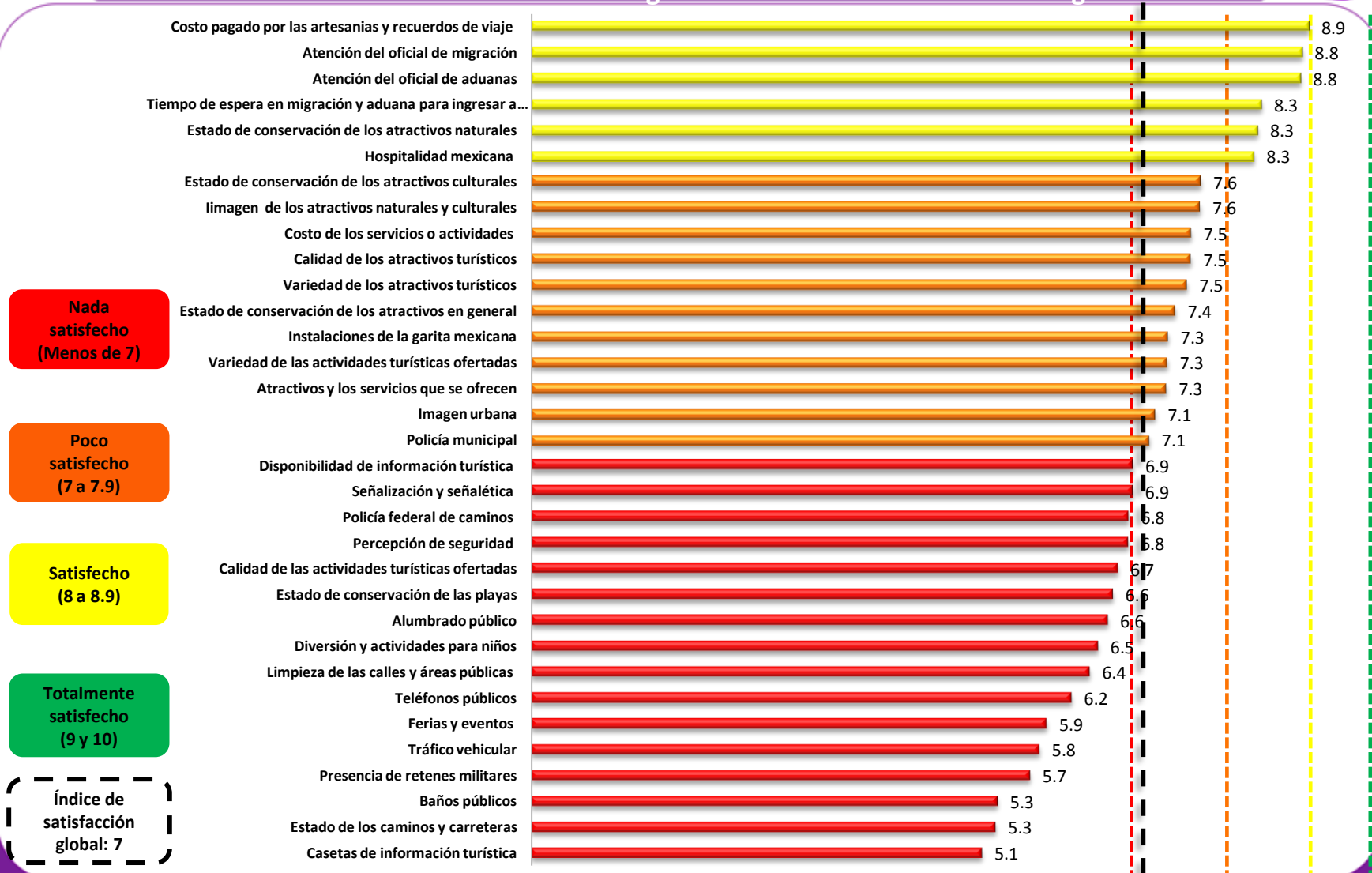
Índice de satisfacción global de los visitantes de origen hispano



Evaluación global del destino



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

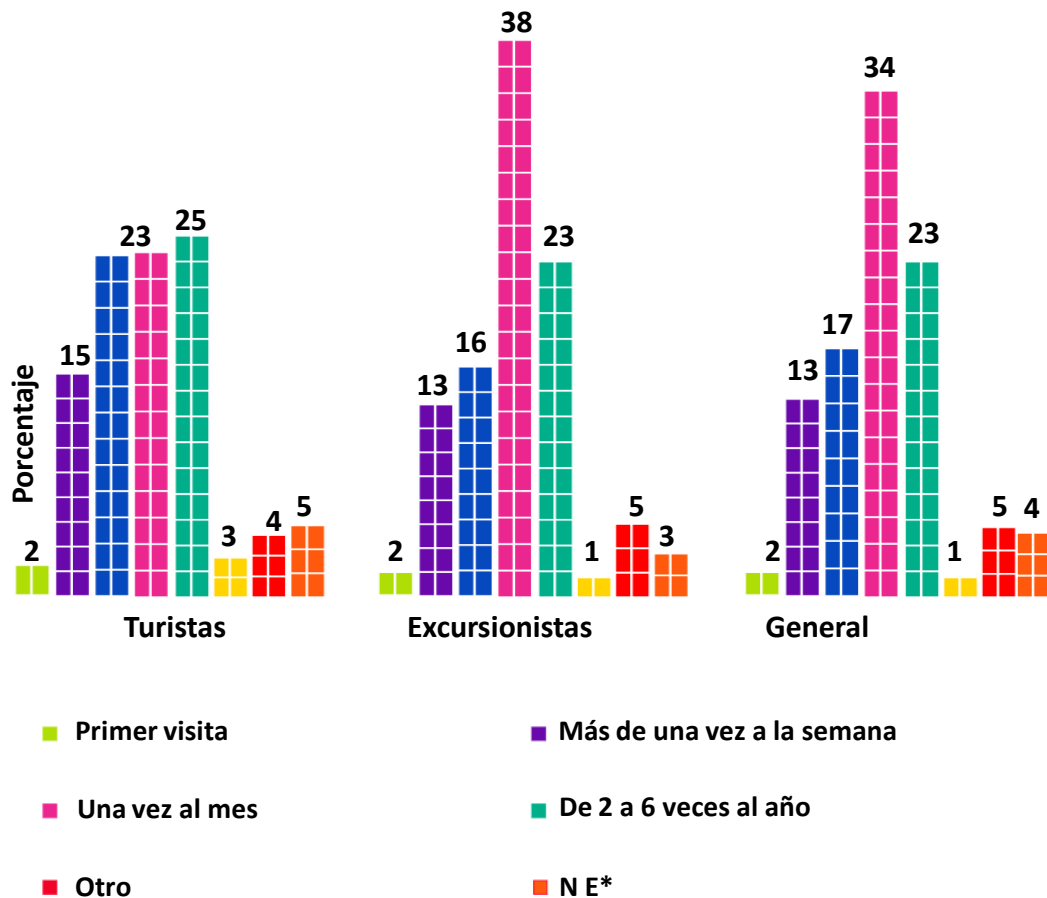


Lealtad de los visitantes internacionales a Baja California

Lealtad



Frecuencia de las visitas según tipo de visitante

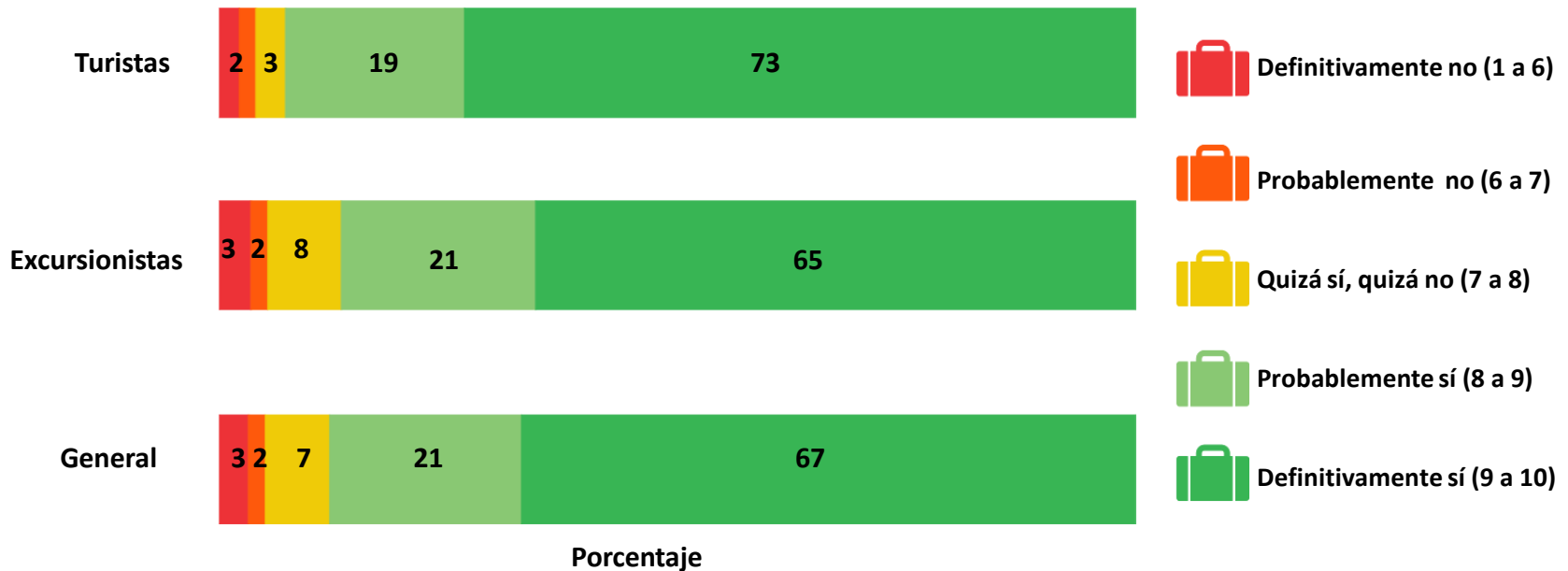


La **fidelidad de los visitantes internacionales** hacia Baja California vista desde la **repetitividad de los viajes** al destino **infiere que la entidad cuenta con visitantes leales**, pues llegan a la entidad **una vez al mes (34 %)**, **entre 2 a 6 veces al año (23 %)**, **una vez a la semana (17 %)** e incluso **más de una vez a la semana (13 %)**.

*La leyenda N E corresponde a las respuestas "no sabe/no contestó" o "no especificado".

Lealtad

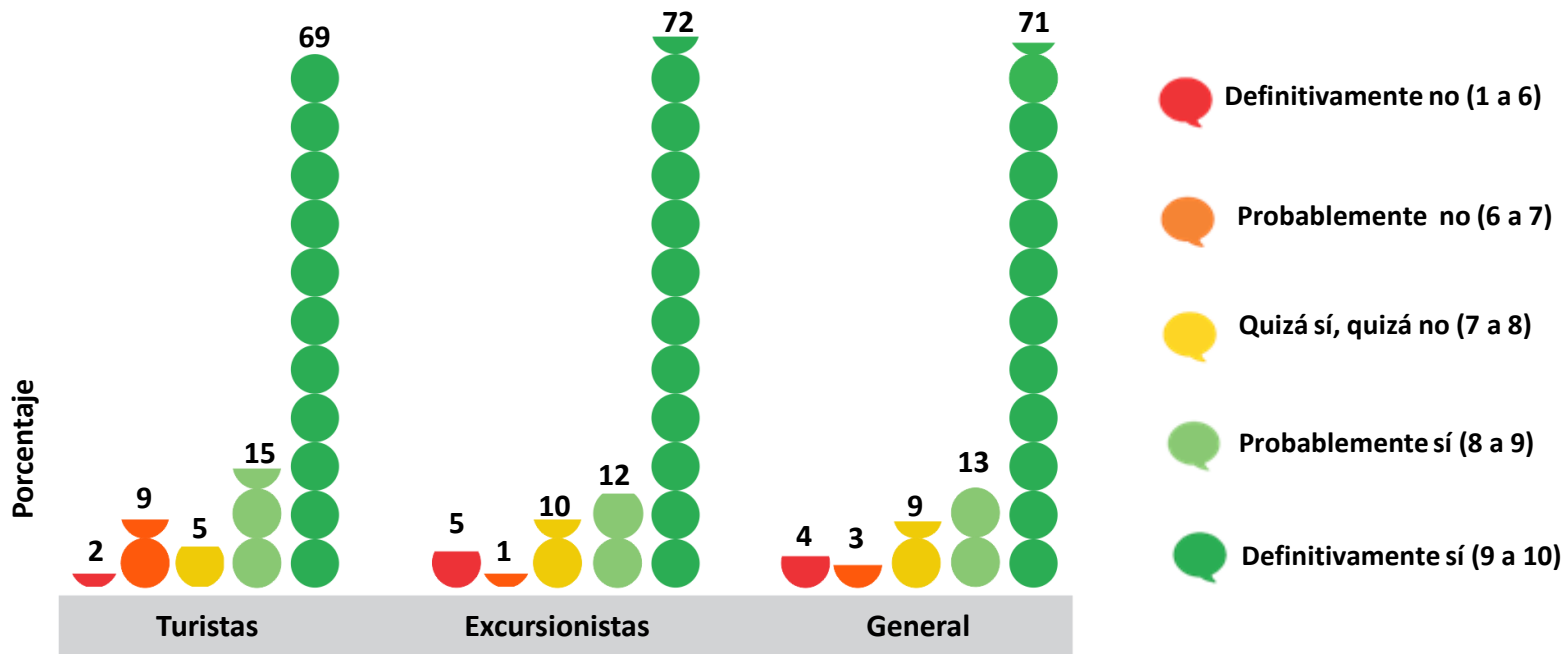
Intención de regresar al destino, según tipo de visitante



La **intención de regresar al destino** por parte de los visitantes internacionales es **muy alta**. Casi **siete de cada 10 visitantes están totalmente convencidos de que regresarán a Baja California en un futuro**, proporción que se mantiene entre turistas y excursionistas.

Lealtad

Intención de recomendar el destino, según tipo de visitante



La mayoría de **los visitantes internacionales** mostraron **gran convicción para recomendar el destino** a familiares y amigos (**71 %**), aunque destaca que el **11 %** de los **turistas** se mostraron **negativos ante este hecho**, mencionando que probablemente no lo recomendaría o que definitivamente no lo haría.



Fortalezas y debilidades del destino

Fortalezas



Para los visitantes internacionales que viajaron al estado durante agosto de 2013, la **gastronomía** fue el principal factor positivo del destino, seguida por la **hospitalidad** de su gente, el **clima** y los **servicios médicos**.

Debilidades



Entre las principales **debilidades** del destino mencionadas, destacan la **basura en las calles**, la **línea lenta para regresar** a Estados Unidos, la **inseguridad** y el **tráfico vehicular**.



<http://www.observaturbc.org>



SECTUR
SECRETARÍA DE TURISMO



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