

OBSERVATORIO TURÍSTICO DE BAJA CALIFORNIA



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

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



Tijuana, B. C., 2013

Introducción



El turismo internacional representa el principal mercado de visitantes a la entidad. Por ello, el **Observatorio Turístico de Baja California** realizó la encuesta: “Caracterización de los visitantes internacionales en las ciudades fronterizas de Baja California: Mexicali, Tecate y Tijuana (verano 2013)”, con la cual se recabó información que permite analizar los gustos y preferencias de este mercado.

En este documento, se presentan los principales resultados correspondientes a la **experiencia de viaje y nivel de satisfacción** de los visitantes internacionales que llegaron al estado durante los meses de **verano 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 %

Total de encuestas efectivas: 2,704
Total de visitantes estimados: 9,408,706

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

- Visitantes internacionales mayores 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.

- Esquema de diseño probabilístico, por estratos y polietápico.
- A partir del 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.

Del 1º de julio al 30 de septiembre de 2013,
en las garitas internacionales de Mexicali, Tecate y Tijuana.

Periodo de levantamiento

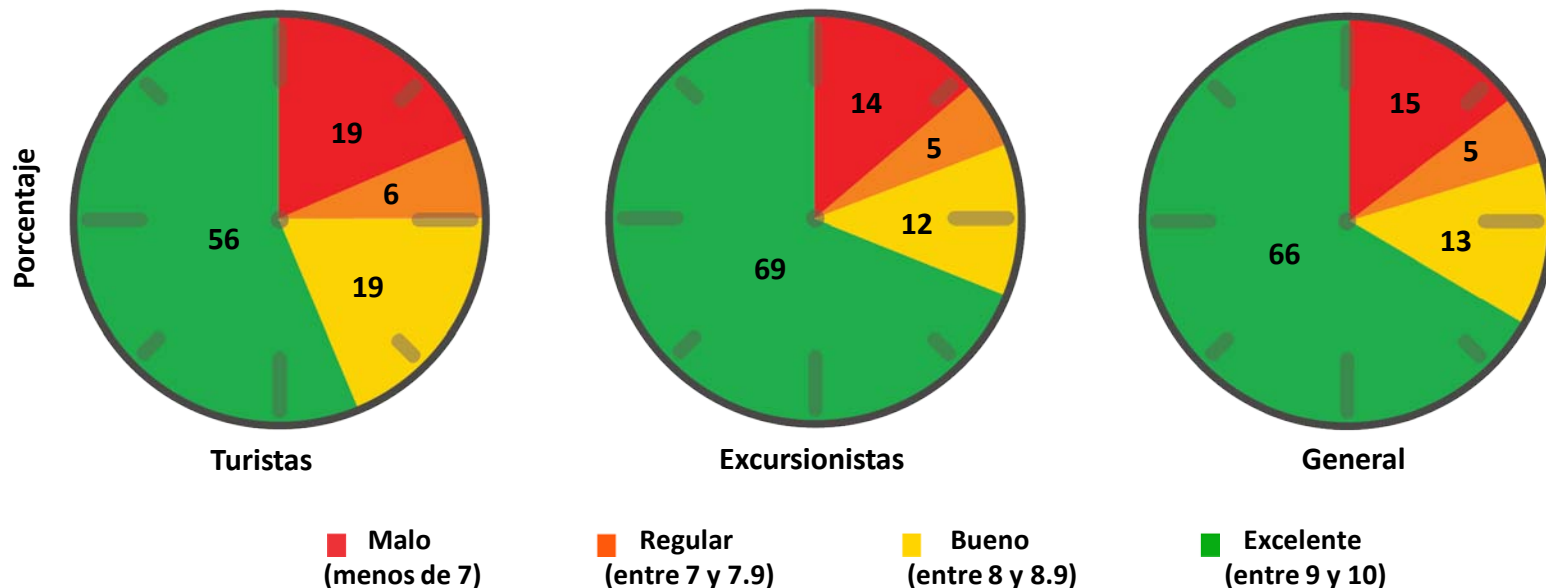


**Experiencia de viaje y
nivel de satisfacción
de los visitantes
internacionales**

Evaluación del destino

El **tiempo de espera para cruzar a México** se evaluó de **manera excelente** por los visitantes internacionales (**66 %**). Mientras que los **turistas** se mostraron **más críticos** con este aspecto (**malo el 19 %**), los **excursionistas** fueron más benévolos y el **69 %** de ellos los calificó como **excelente**.

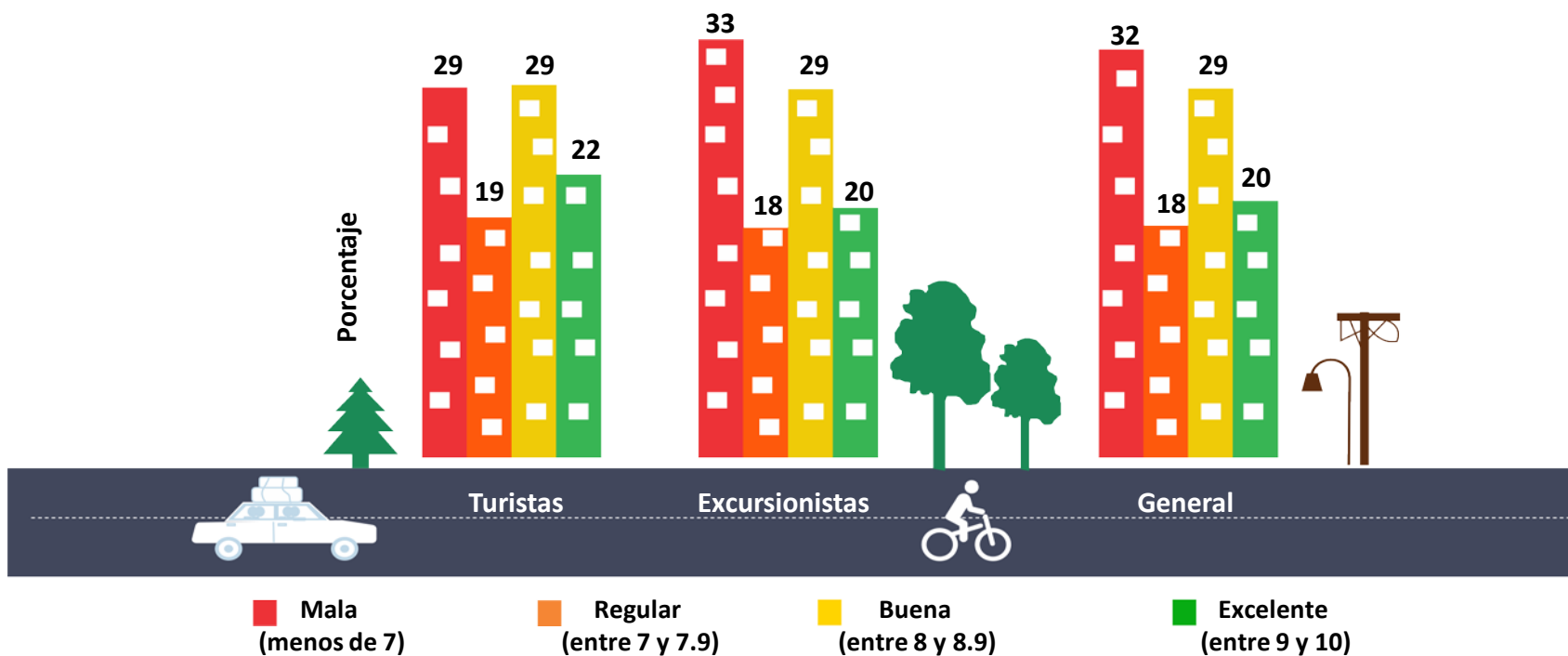
Tiempo de espera en migración y aduana para ingresar a México según tipo de visitante*



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

Evaluación del destino

Imagen urbana según tipo de visitante

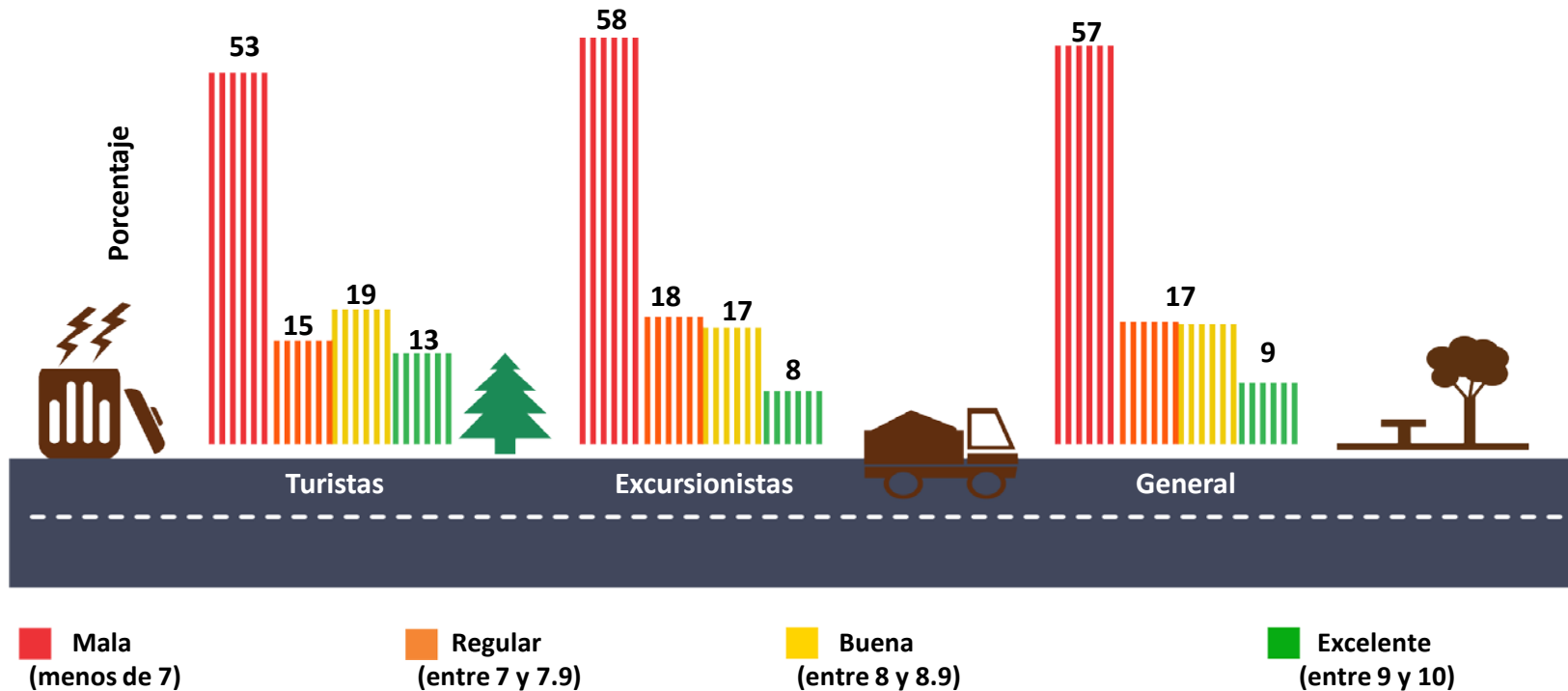


A la **mayor parte** de los visitantes internacionales no **le agradó** del todo **la imagen urbana** del destino visitado (**32 %**), sobre todo entre los **excursionistas (33 %)**. Cabe destacar que la **suma** de las **evaluaciones buenas y excelentes** de este aspecto **superan** a las **evaluaciones reprobatorias**.

Evaluación del destino

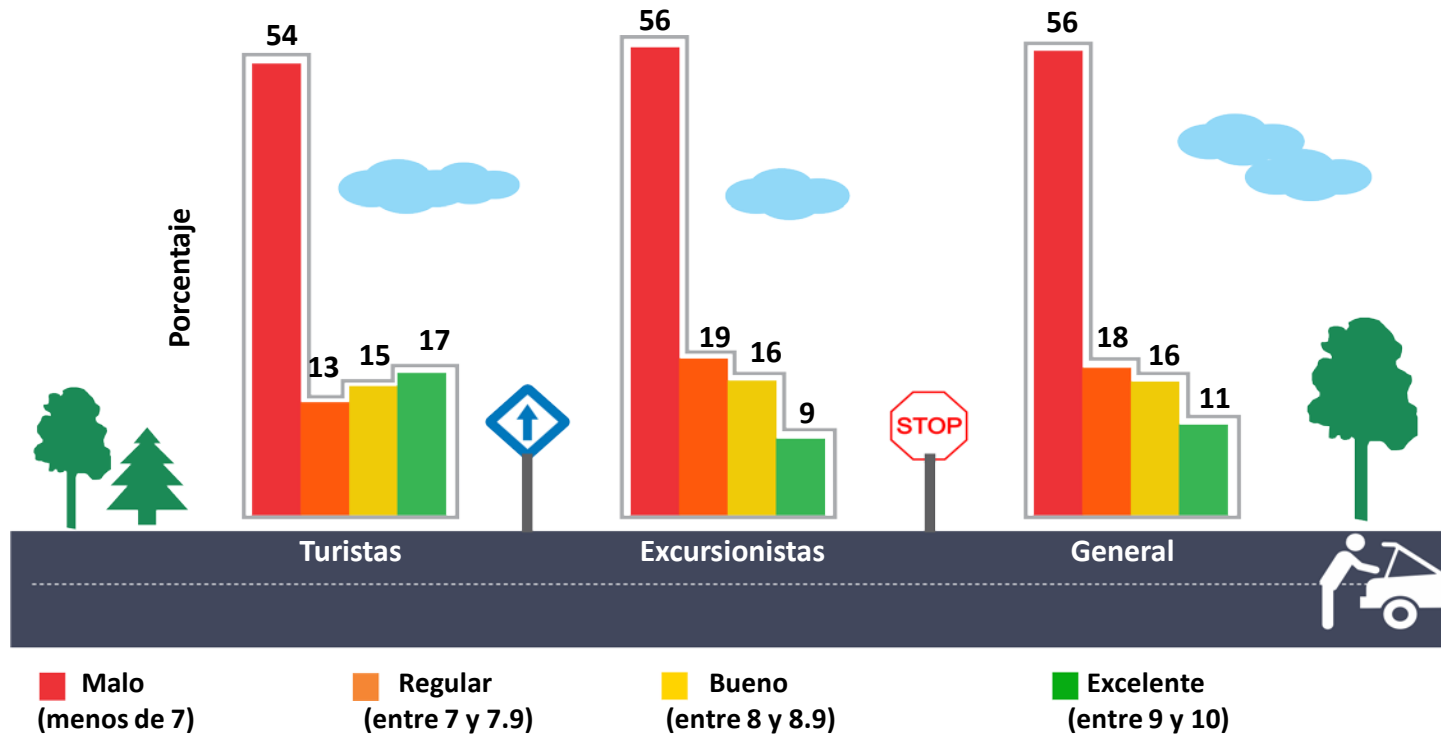
La **limpieza de las calles y áreas públicas** fue evaluada por la mayoría de los visitantes internacionales de manera **negativa (57 %)**, los **turistas** fueron ligeramente más positivos, pues el **13 %** evaluó como **excelente** este atributo.

Limpieza de las calles y áreas públicas según tipo de visitante



Evaluación del destino

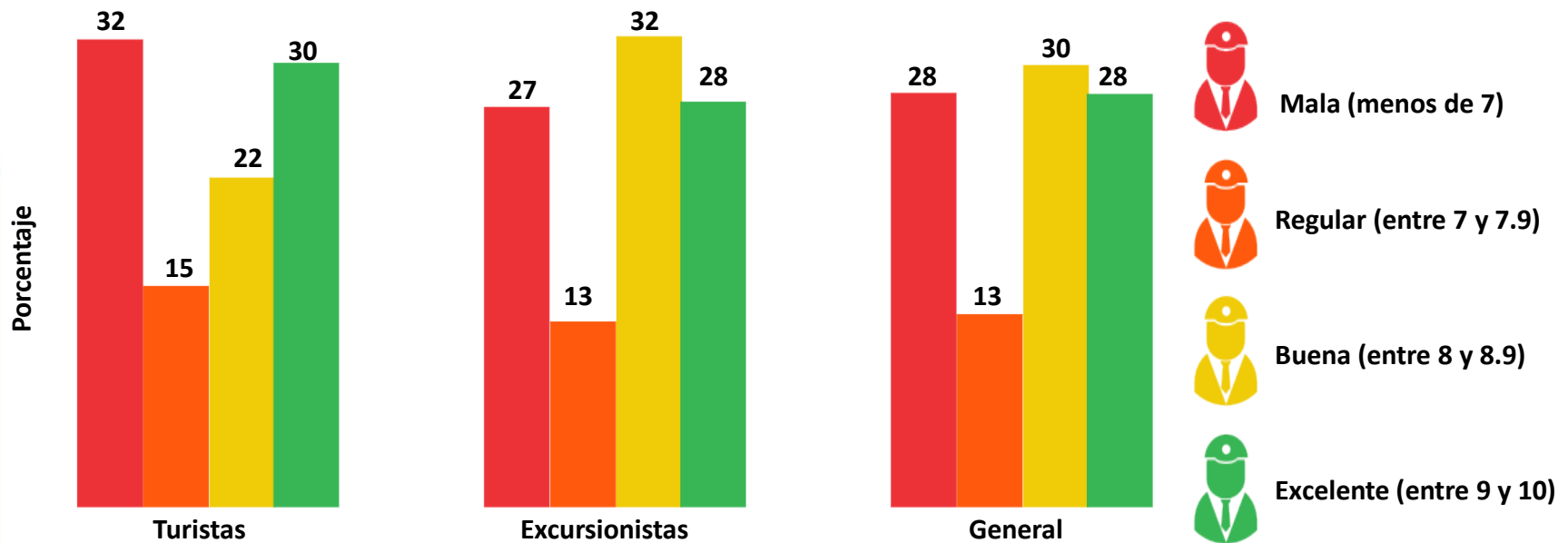
Estado de los caminos y carreteras según tipo de visitante



La **mayoría** de los visitantes internacionales (**56 %**) evaluó el **estado de los caminos y las carreteras** como **malo**. Este patrón se mantiene tanto entre **turistas** como en **excursionistas**, aunque los **turistas** calificaron de mejor manera este aspecto, pues el **32 %** lo evaluó de manera **bueno y excelente**.

Evaluación del destino

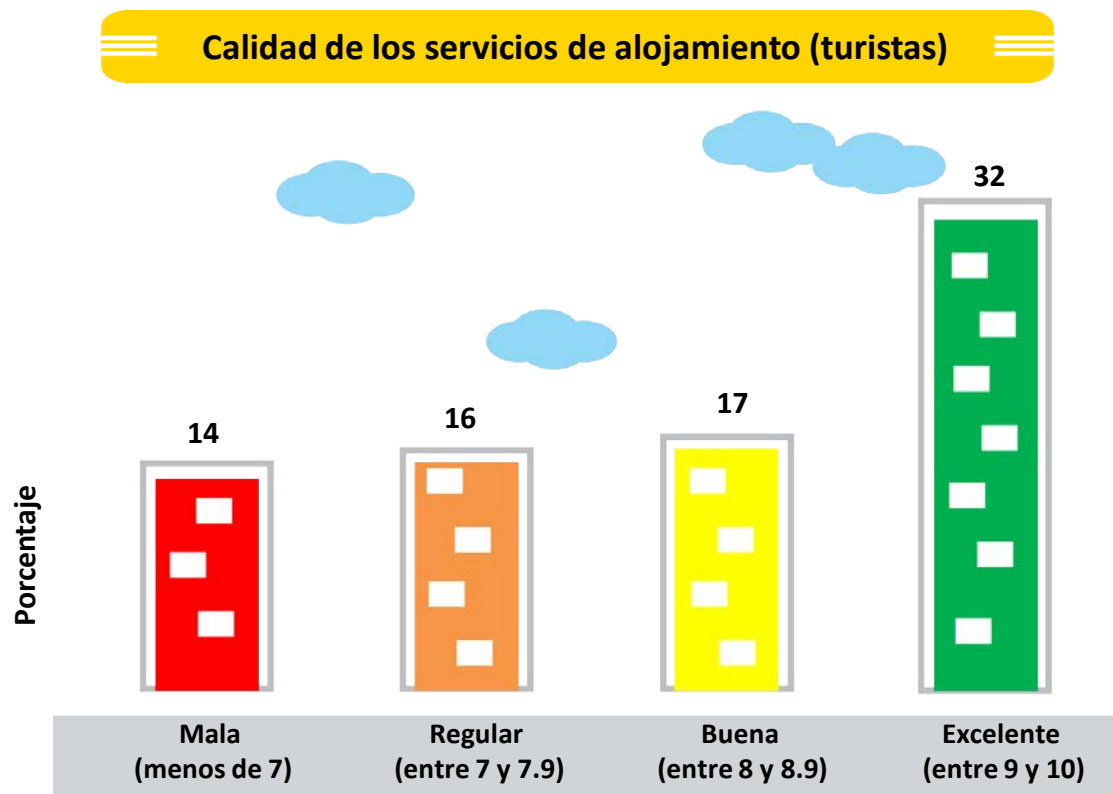
Percepción de seguridad según tipo de visitante



En conjunto, el **58 %** de los visitantes internacionales percibieron de **manera positiva** la **seguridad** en Baja California (**30 %** buena y **28 %** excelente). Sin embargo, el **28 %** de los visitantes percibió **inseguridad** en el destino visitado.

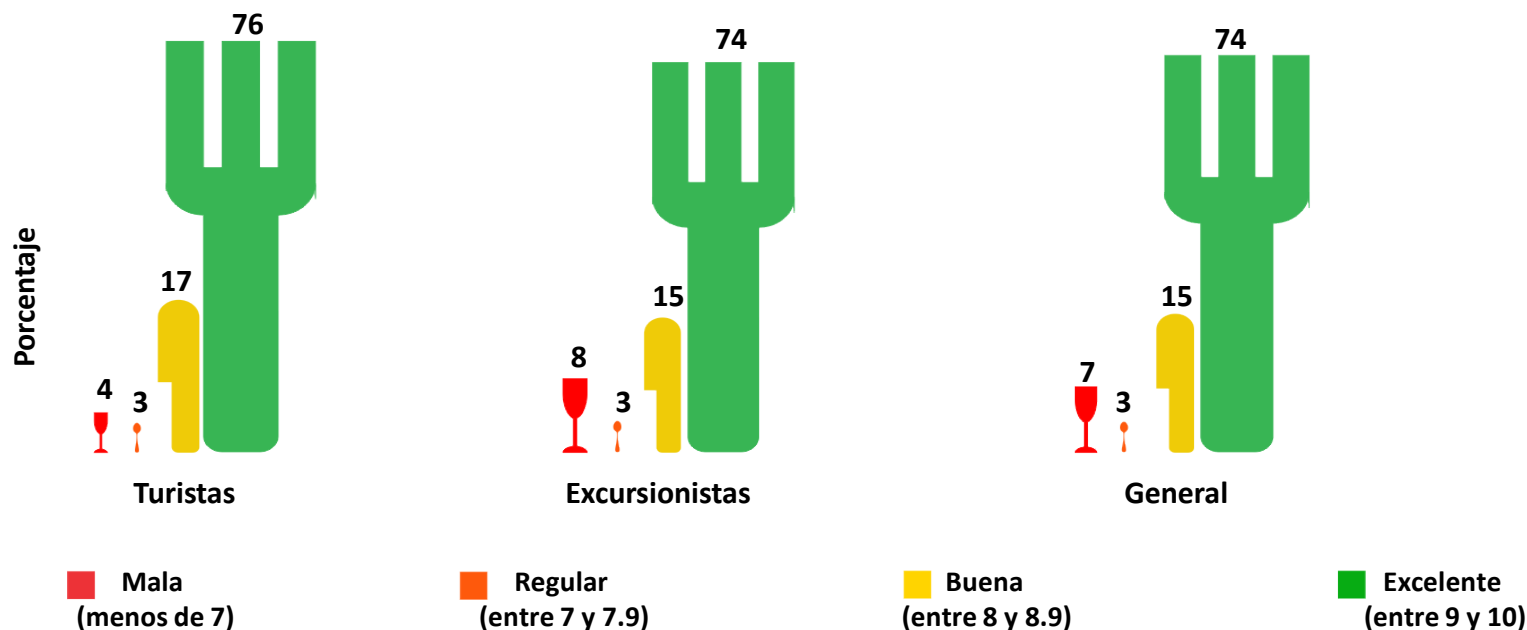
Evaluación del destino

La mayor proporción de **turistas** que utilizaron **servicio de alojamiento en hotel o motel**, evaluaron la calidad que se les ofreció como **excelente (32 %)** y para el **17 %** fue **buena**. Lo anterior habla de **una gran mayoría de visitantes satisfechos con el servicio utilizado**.



Evaluación del destino

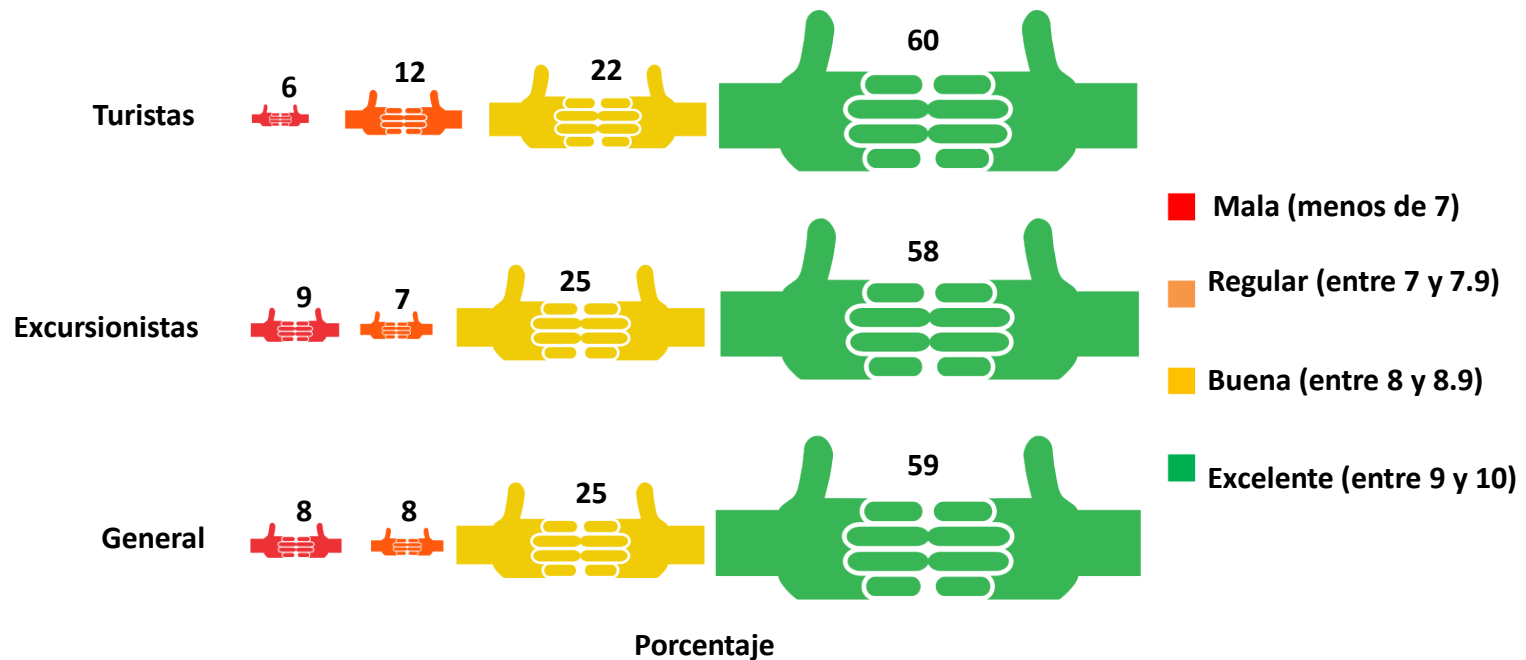
Calidad de los restaurantes según tipo de visitante



En general, los **servicios de restauración** fueron evaluados de manera **muy positiva** por los visitantes internacionales de verano. La **gran mayoría** de ellos (**74 %**) consideró que la **calidad** de los servicios de los **restaurantes utilizados** es **excelente**.

Evaluación del destino

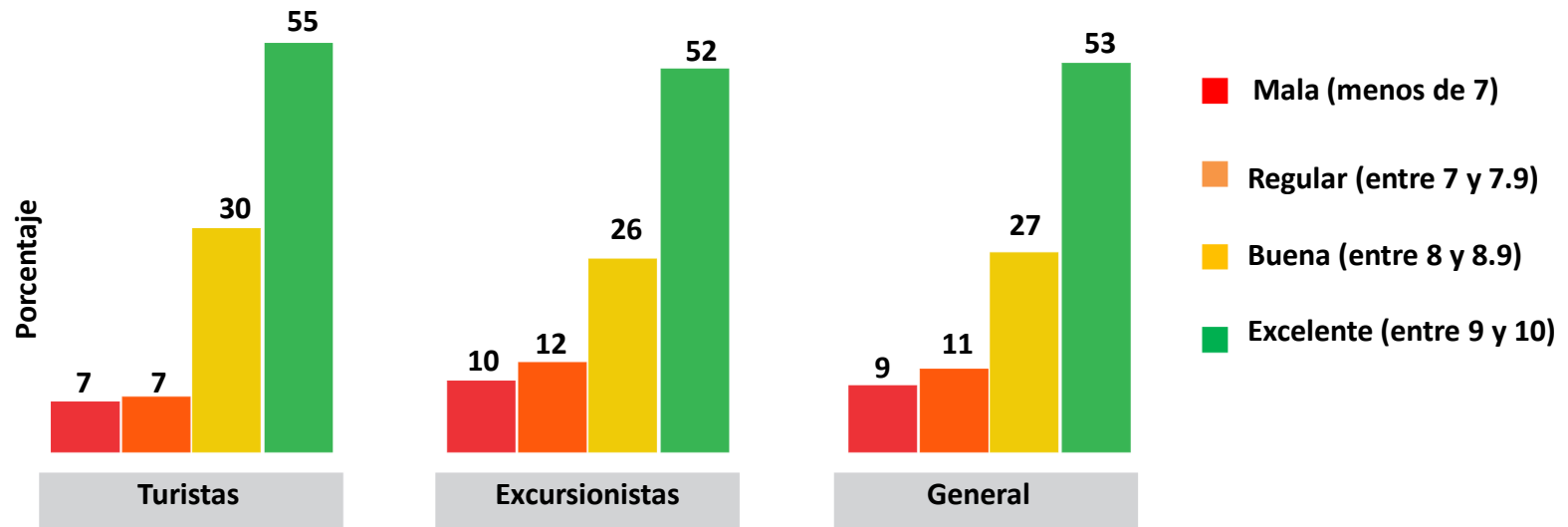
Hospitalidad mexicana según tipo de visitante



La **hospitalidad mexicana fue evaluada como excelente** entre los visitantes internacionales (**59 %**), esta proporción se mantiene tanto entre los **turistas** como en los **excursionistas**.

Experiencia de viaje

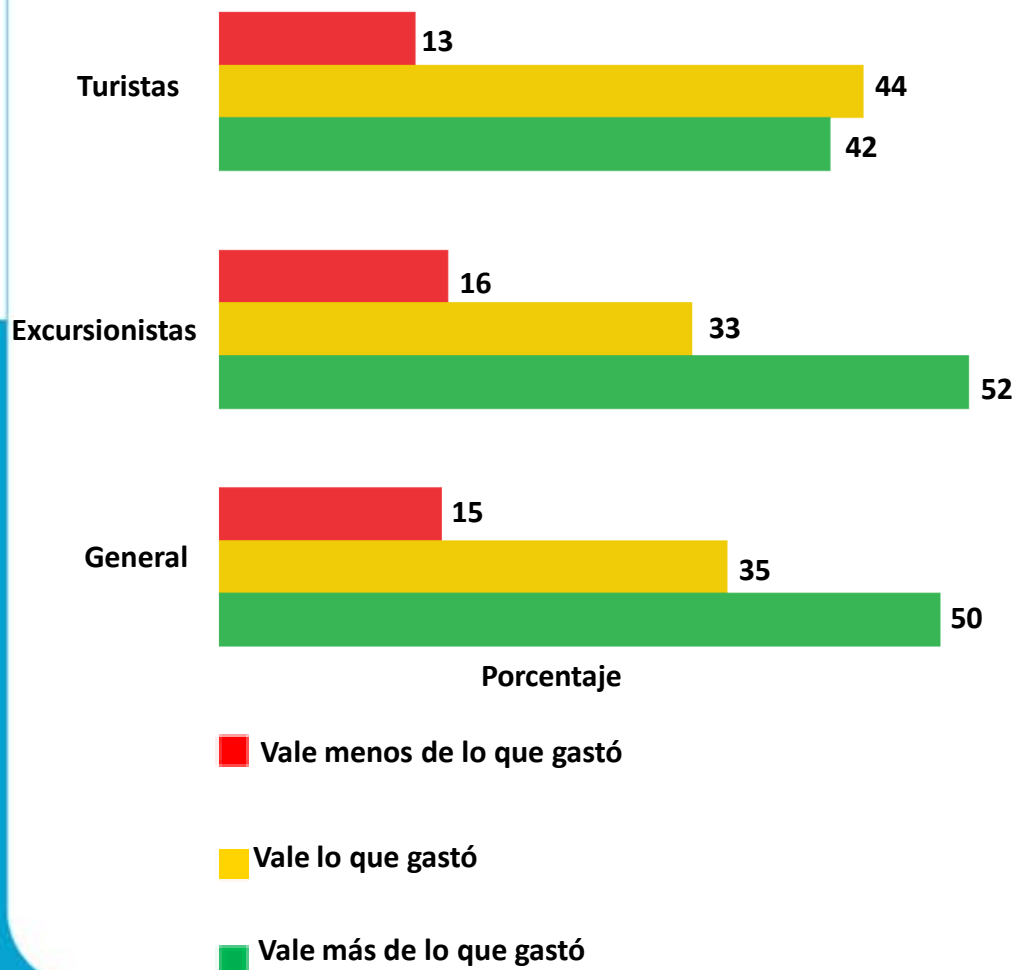
Experiencia de viaje según tipo de visitante



La mayoría de los **visitantes internacionales** mencionaron que su **experiencia de viaje** fue **excelente (53%)**. Entre los **excursionistas** se encontró la mayor proporción de **experiencias malas (10 %)**.

Experiencia de viaje

Relación calidad-precio según tipo de visitante



En general, la **experiencia de viaje** en términos de la **relación calidad-precio** se evaluó positivamente, pues se consideró que **vale más de lo que se gastó en el 50 %** de los casos, y como una experiencia que **vale lo que se gastó en el 35 %** de las visitas.

Lo anterior nos muestra que los visitantes internacionales tuvieron, en 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.

Es destacable el hecho de que los **visitantes internacionales** que llegaron al estado durante el **verano de 2013**, señalaron que el costo pagado por las **artesanías y recuerdos** de viaje fue el único elemento que los **totalmente satisfechos**.

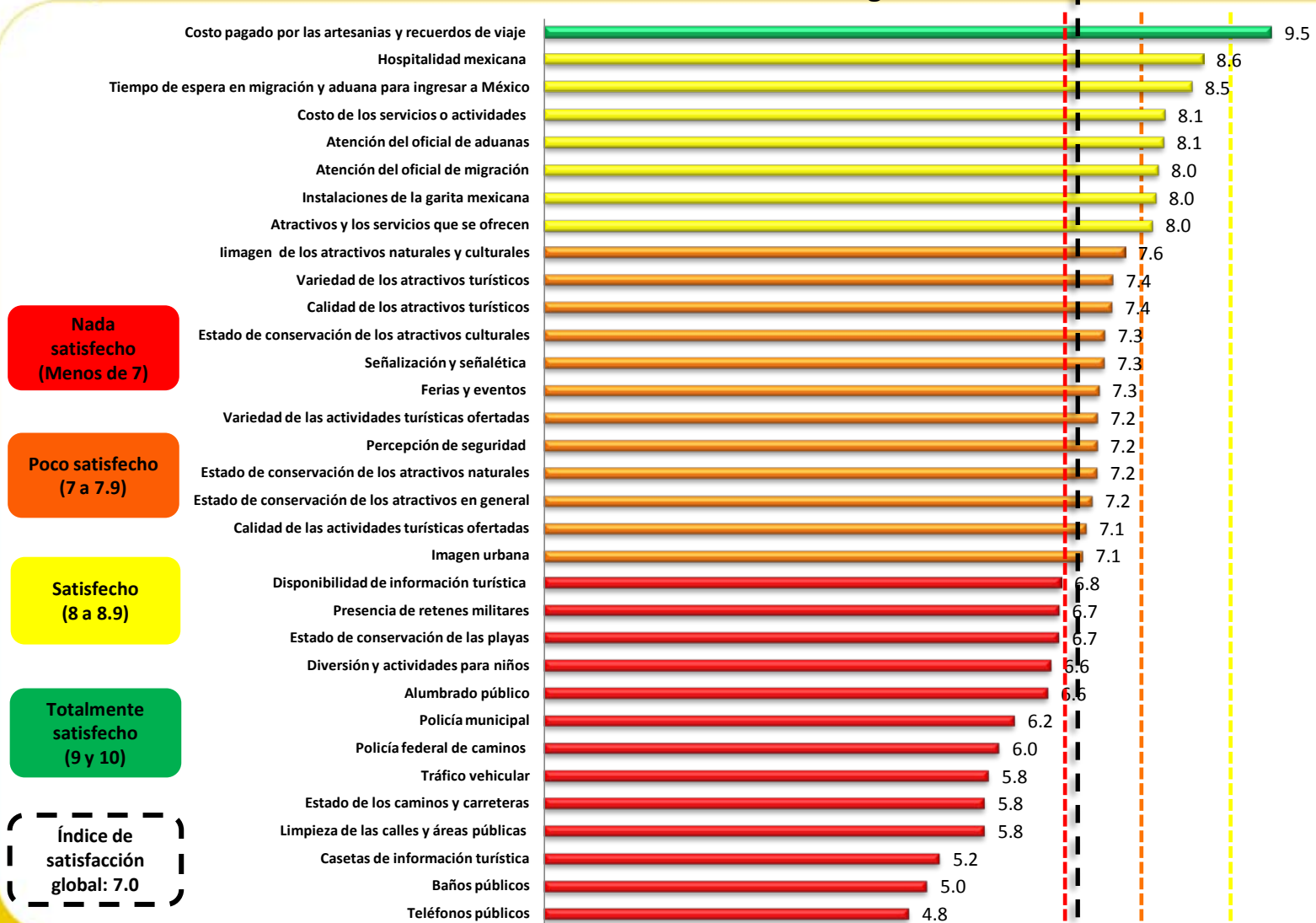
Además, **siete variables** se ubicaron en la escala de **satisfecho, 12 como poco satisfecho** y **13 en nada satisfecho**.

En las siguientes diapositivas se presentan las gráficas de éstos resultados así como el desglose por tipo de visitante y por origen étnico.

Evaluación global del destino



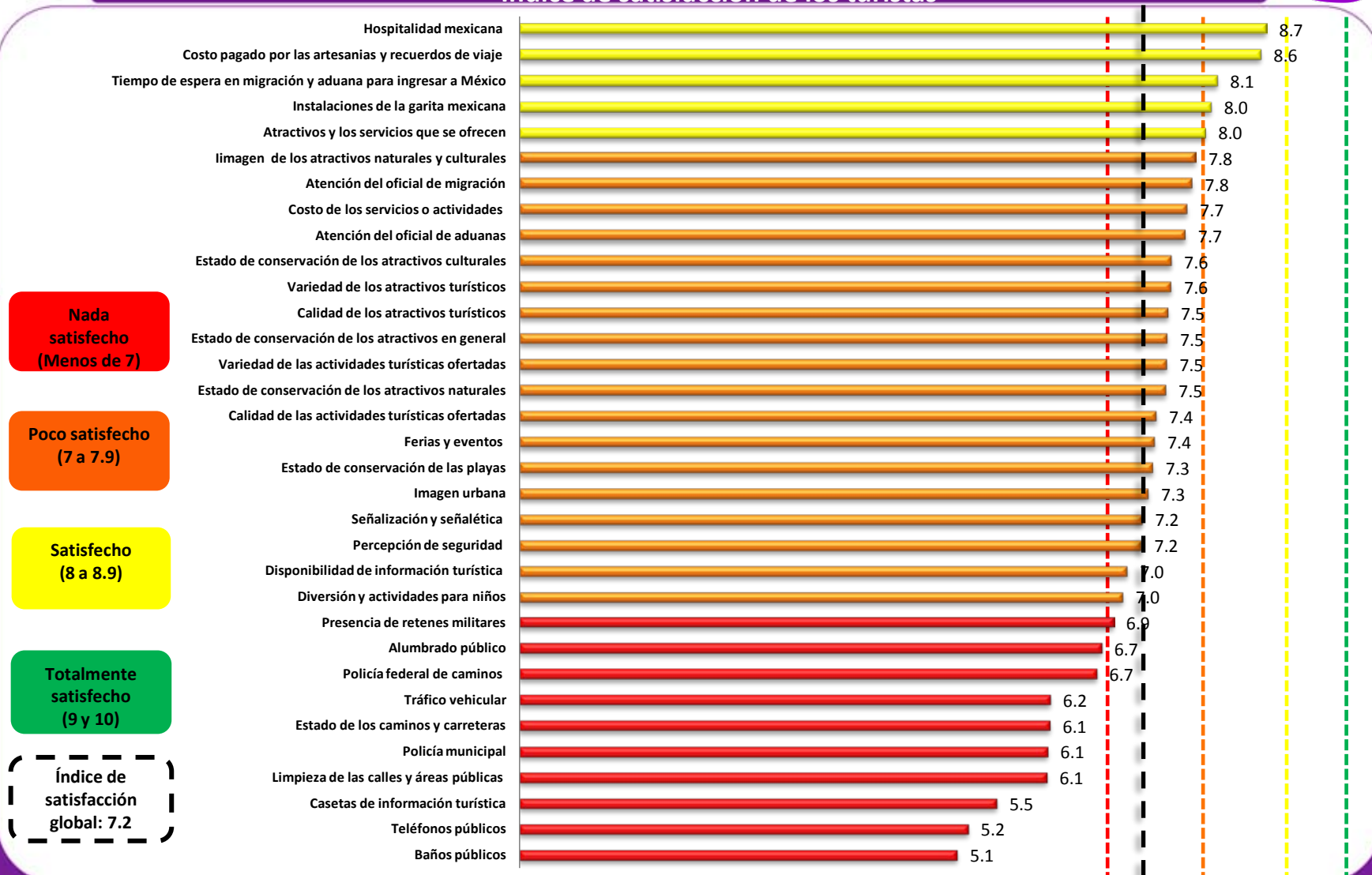
Índice de satisfacción global



Evaluación global del destino



Índice de satisfacción de los turistas



Nada satisfecho
(Menos de 7)

Poco satisfecho
(7 a 7.9)

Satisfecho
(8 a 8.9)

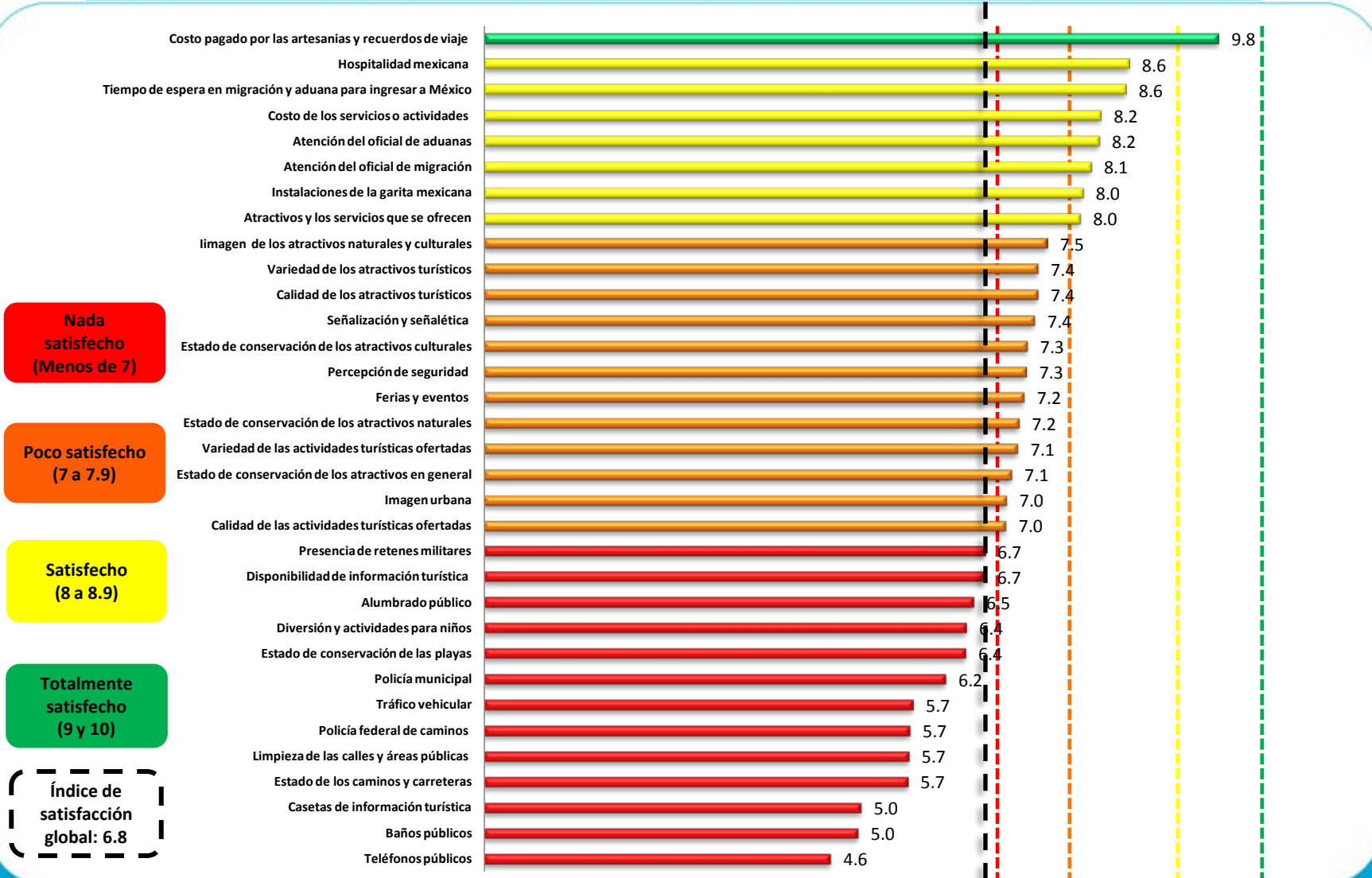
Totalmente satisfecho
(9 y 10)

Índice de satisfacción global: 7.2

Evaluación global del destino



Índice de satisfacción de los excursionistas



Nada satisfecho
(Menos de 7)

Poco satisfecho
(7 a 7.9)

Satisfecho
(8 a 8.9)

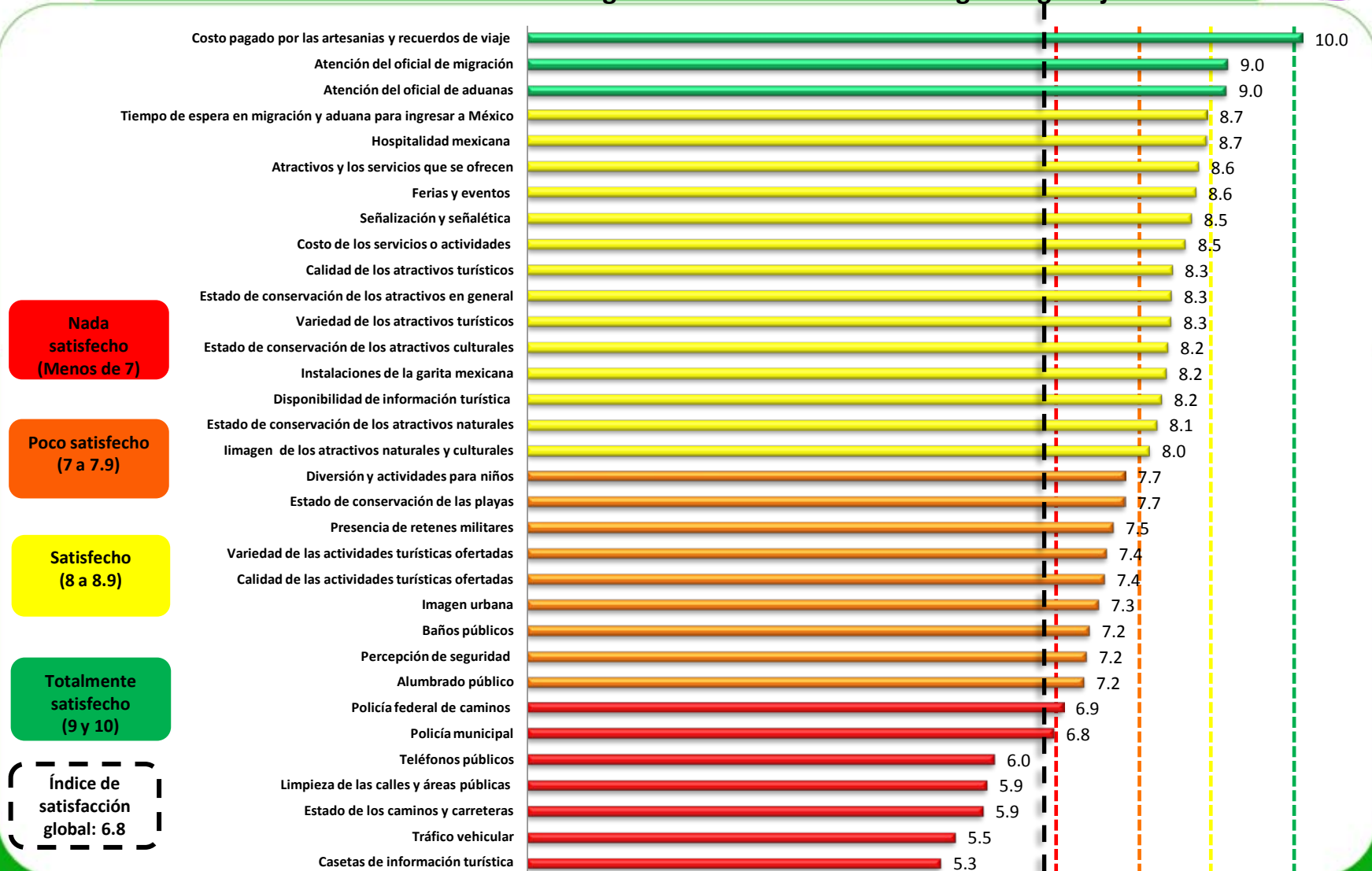
Totalmente satisfecho
(9 y 10)

Índice de satisfacción global: 6.8

Evaluación global del destino



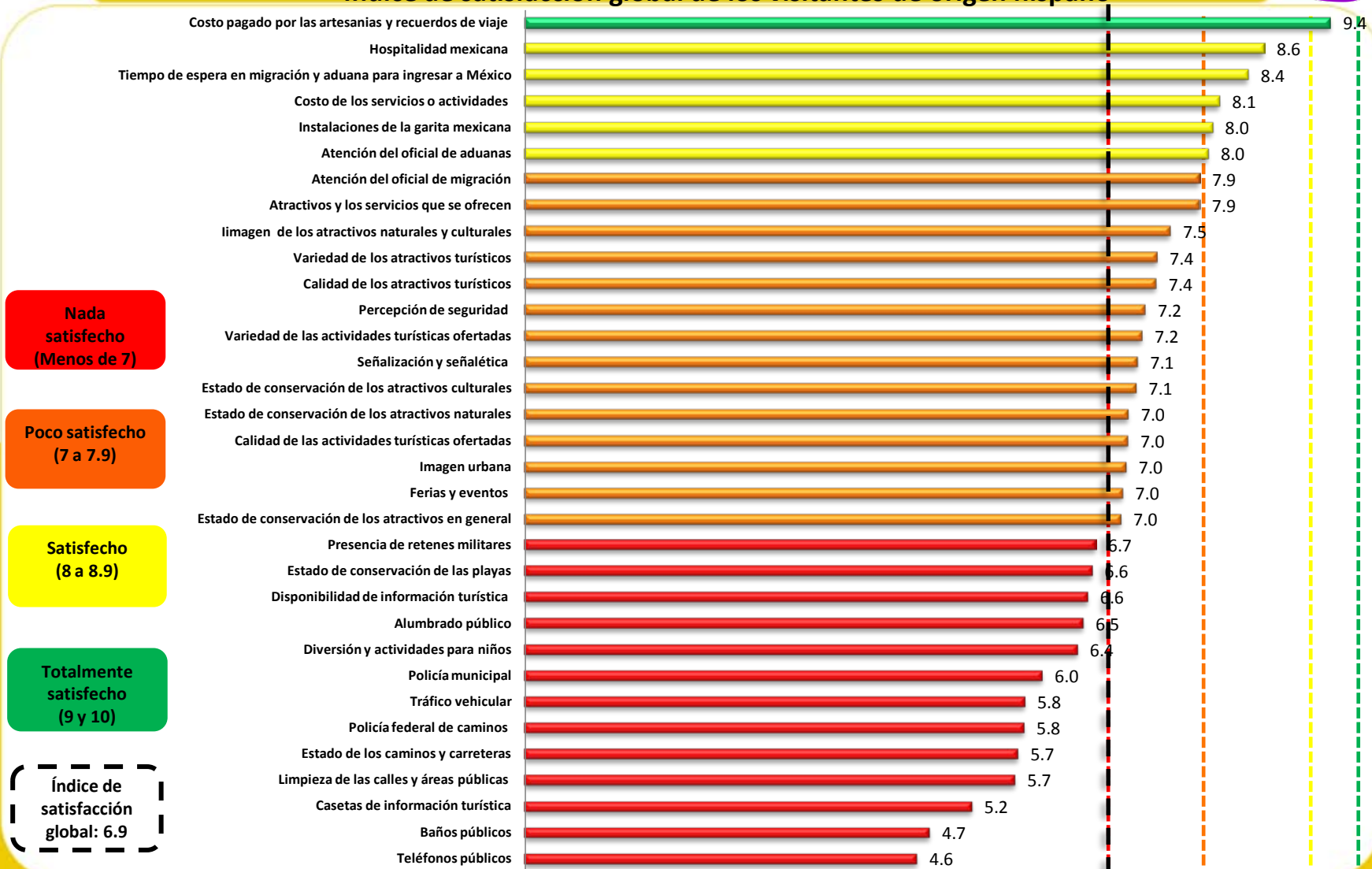
Índice de satisfacción global de los visitantes de origen anglosajón



Evaluación global del destino



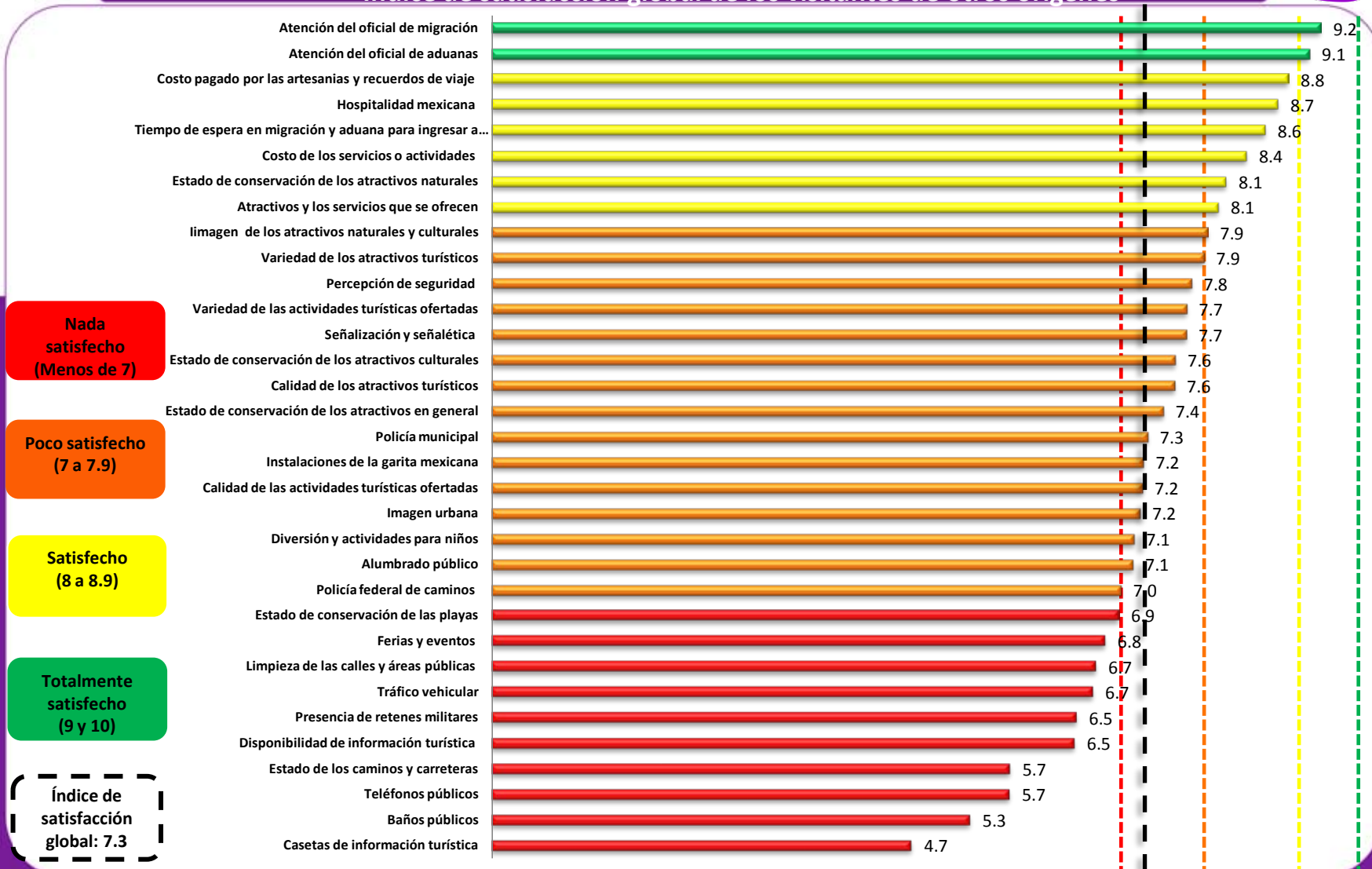
Índice de satisfacción global de los visitantes de origen hispano



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)

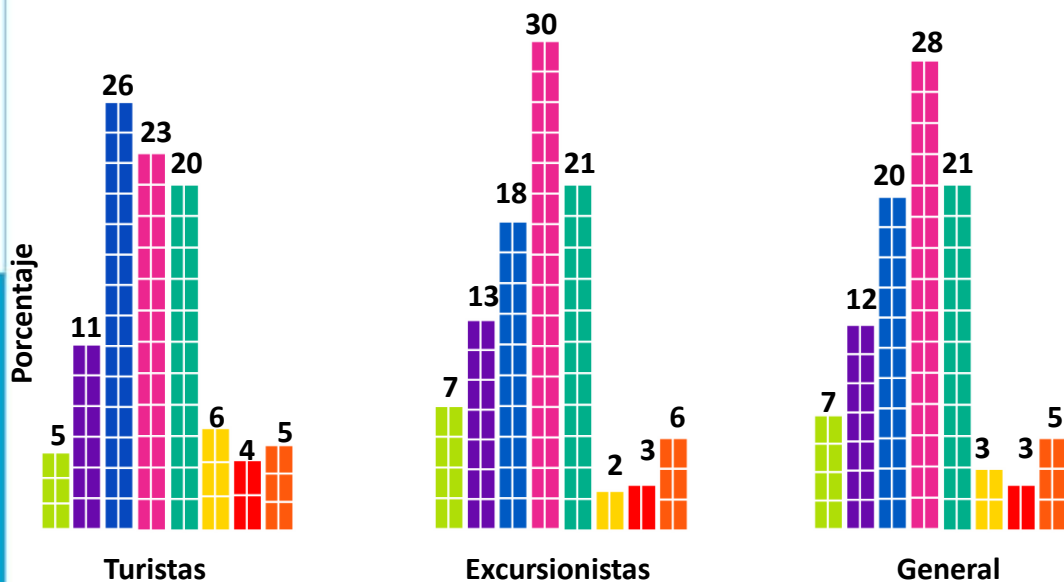
Índice de satisfacción global: 7.3



**Lealtad o fidelidad de
los visitantes
internacionales a
Baja California**

Lealtad o fidelidad

Frecuencia de las visitas según tipo de visitante



La mayoría de los visitantes internacionales dijeron visitar Baja California **una vez al mes (28 %)**, el **21 %** lo hace **entre 2 a 6 veces** al año y el **20 %** frecuenta el destino **una vez a la semana**. Los **turistas** realizan visitas más frecuentes, el **26%** lo hace **una vez a la semana**, mientras que **excursionistas** viajan al destino principalmente **una vez al mes (30%)**. Esto nos habla de una fidelidad de estos visitantes hacia la entidad.

- Primer visita
- Más de una vez a la semana
- Una vez a la semana
- Una vez al mes
- De 2 a 6 veces al año
- Una vez al año
- Otro
- NE

Lealtad o fidelidad

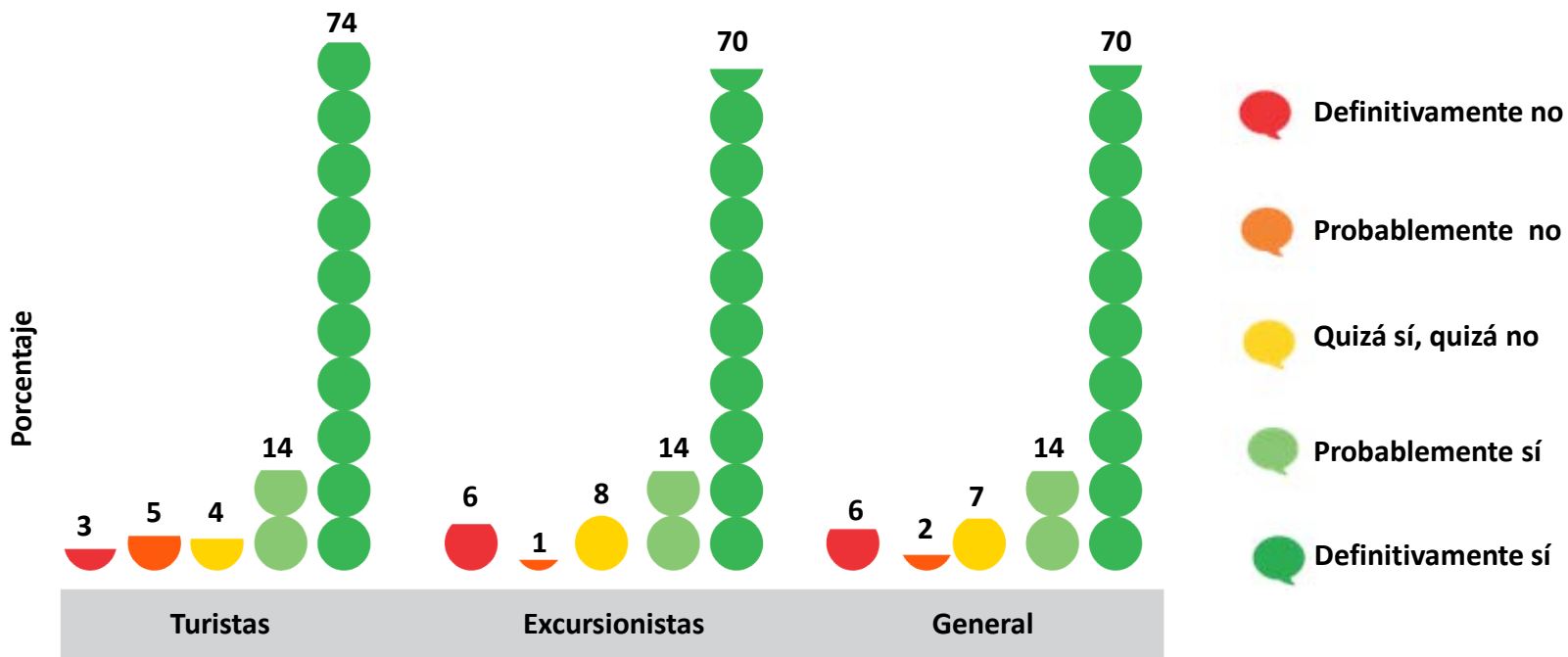
Intención de regresar al destino, según tipo de visitante



La **intención de regresar al destino** por parte de los visitantes internacionales es **muy alta, 7 de cada 10 visitantes** mencionaron que **definitivamente regresarían** a Baja California en un futuro. Esta proporción se mantiene entre **turistas** y **excursionistas**.

Lealtad o fidelidad

Intención de recomendar el destino según tipo de visitante

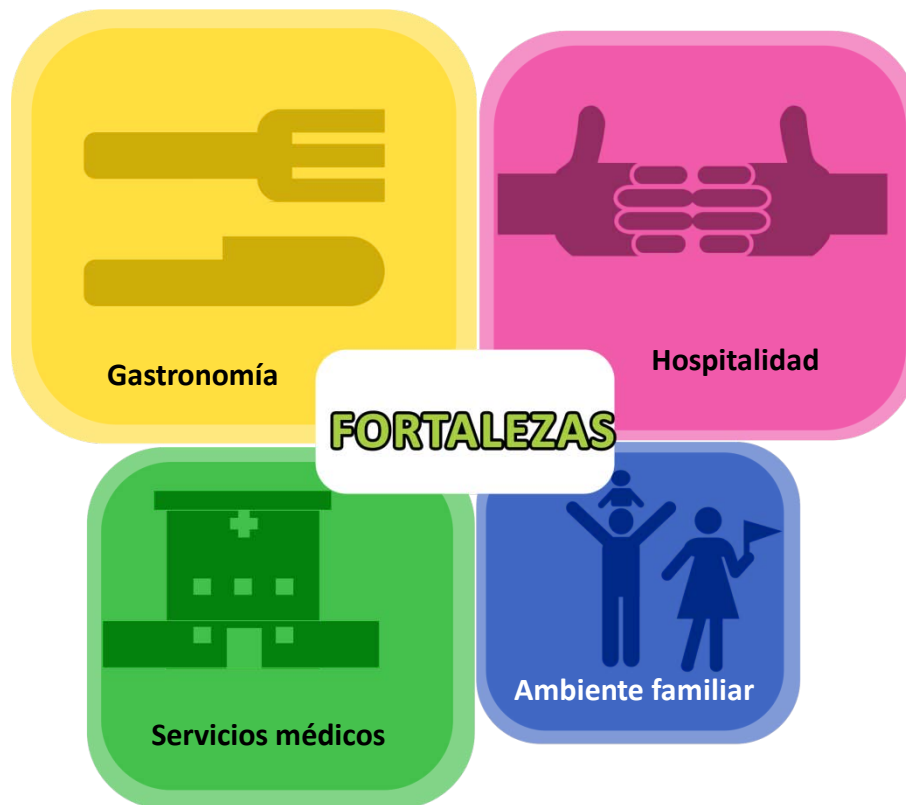


La mayoría de los visitantes internacionales (**70 %**) mencionaron que **sí recomendaría** el destino a familiares y/o amigos. Este patrón se mantiene entre **turistas** y **excursionistas**.



Fortalezas y debilidades del destino

Principales fortalezas del destino



Para la mayoría de los **visitantes internacionales** que llegaron al estado durante el verano, la **gastronomía** fue la **principal fortaleza** del destino, seguido por la **hospitalidad** de su gente, los **servicios médicos** y el **ambiente familiar**.

Principales debilidades del destino



Entre las principales **debilidades** del destino mencionadas por los visitantes internacionales, destacan la **basura en las calles** y el **tiempo de espera para regresar a Estados Unidos**, seguidos de las **calles en mal estado** y la **inseguridad**.



<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