

OBSERVATORIO TURÍSTICO DE BAJA CALIFORNIA



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

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



SECTUR
SECRETARÍA DE TURISMO



Tijuana, B. C., 2013

Introducción



Durante la temporada de **verano de 2013**, Baja California recibió cerca de **9.5 millones de visitantes internacionales**. De éstos, **803,270** fueron captados por la ciudad de **Mexicali**. El **8.5 %** del flujo total de los visitantes internacionales estuvo en Mexicali en algún momento de su estancia en el estado.

A continuación, se presentan algunos resultados sobre **perfil** de estos visitantes internacionales, así como algunas **características de su viaje**.

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 cuestionarios efectivos:
702

Total de visitantes estimados: 803,270

Conocer el tamaño y características del mercado real de los visitantes internacionales en el municipio de Mexicali.

- 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.

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

Periodo de levantamiento

- 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.
- Selección aleatoria del entrevistado para aplicación de la cédula filtro y cuestionario.

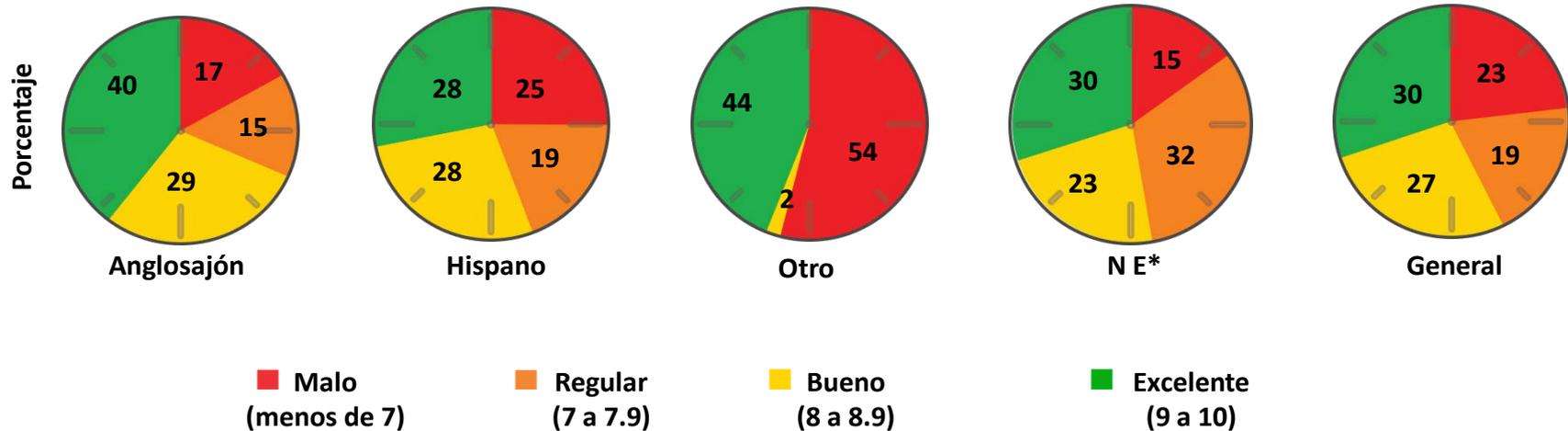


**Experiencia de viaje y
nivel de satisfacción
de los visitantes
internacionales en
Mexicali, B.C.**

Evaluación del destino



Tiempo de espera para cruzar a México por los turistas según origen étnico*



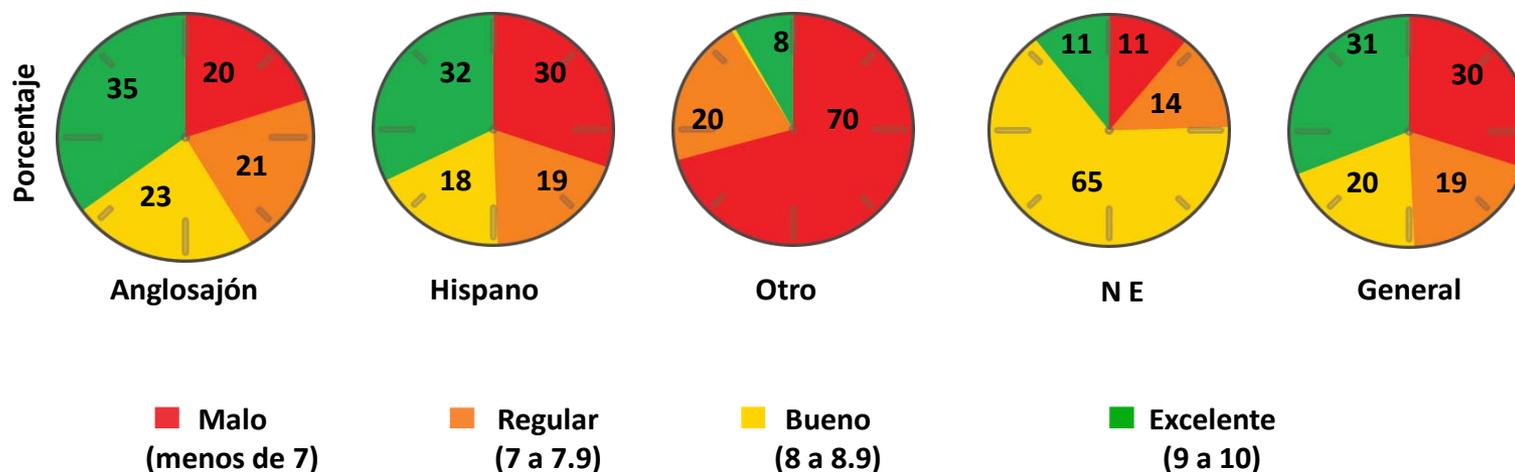
El **tiempo de espera para cruzar** a México fue considerado como **excelente** por el **30 %** de los turistas internacionales, muy seguido por calificaciones **buenas** (**27 %**) y por respuestas **negativas** (**23 %**). Es destacable que entre los turistas de **otro origen** existen opiniones encontradas, pues estos fueron los que en **mayor porción** calificaron como **excelente** este atributo pero también los que dieron la **mayor proporción** de respuestas **negativas** en comparación con los diferentes orígenes étnicos.

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

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

Evaluación del destino

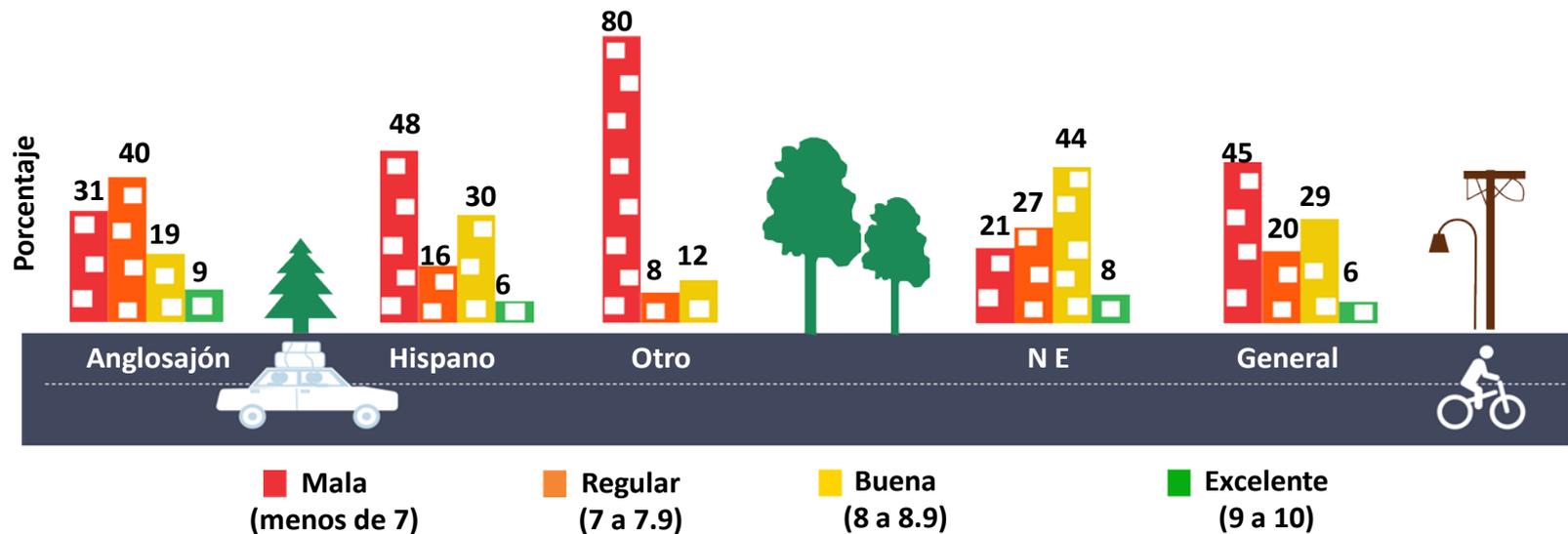
Tiempo de espera para cruzar a México por los excursionistas según origen étnico



Para los excursionistas, el **tiempo de espera** para ingresar al país fue considerado de maneras muy opuestas, el **31 %** lo consideró **excelente** y el **30 % malo**, sobre todo los **anglosajones** en calificaciones **excelentes** (**35 %**) y los excursionistas de **otro origen** con calificaciones **malas** (**70 %**).

Evaluación del destino

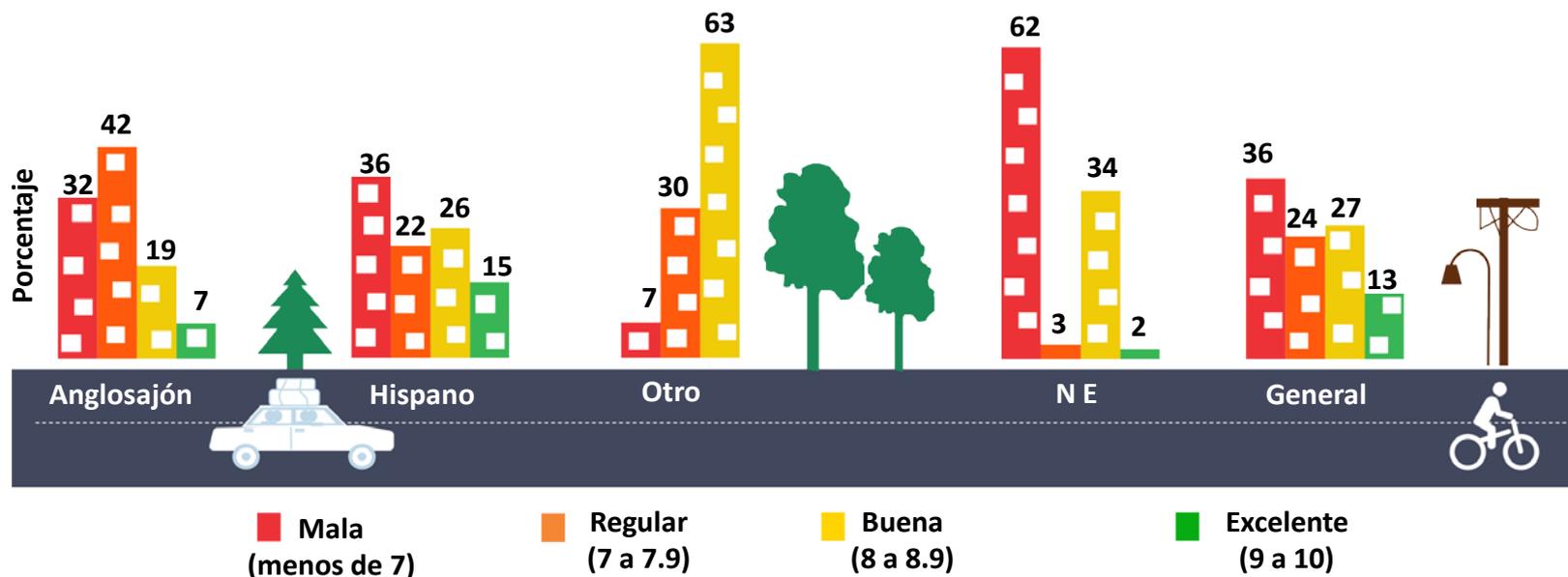
Imagen urbana por los turistas según origen étnico



La **imagen urbana** de Mexicali fue evaluada por los turistas internacionales como **mala** en mayor porción (**45 %**), y como **buena** en el **29 %** de los casos y **excelente** en el **6 %**. Una gran mayoría de los turistas de **otro origen étnico** calificó como **malo** este aspecto (**80 %**) mientras que los que **no especificaron su origen** la calificaron como **buena** en la mayor porción (**44 %**).

Evaluación del destino

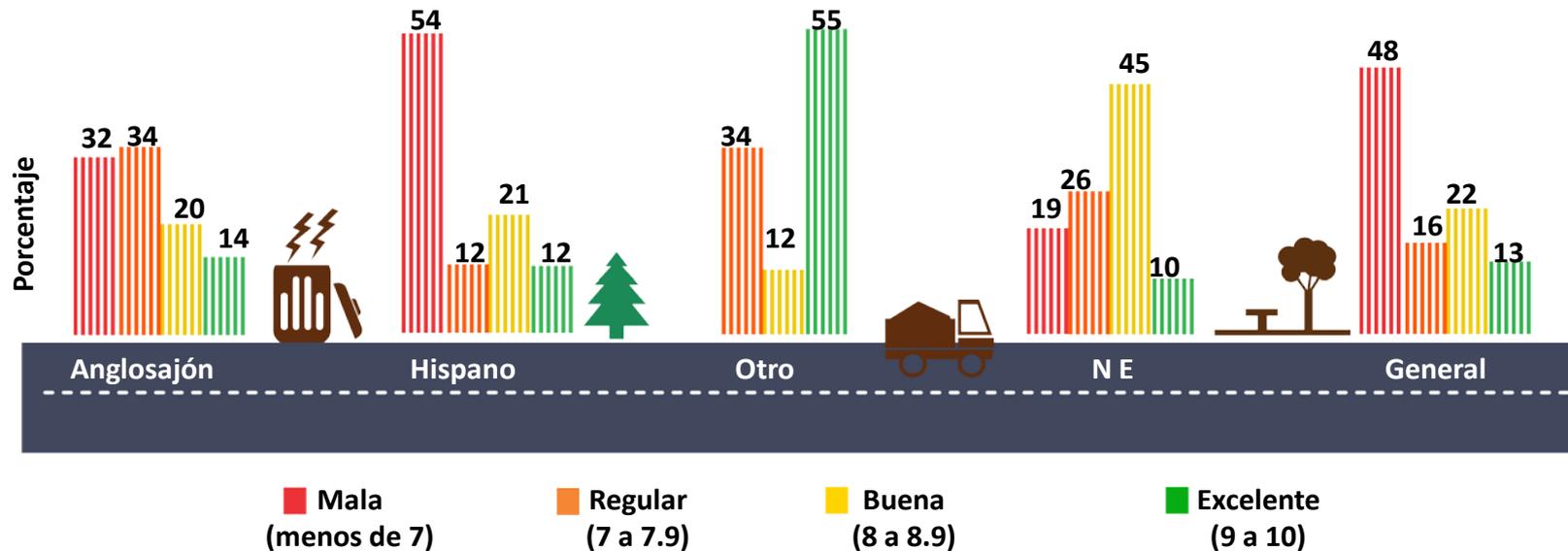
Imagen urbana por los excursionistas según origen étnico



La **mayoría** de los excursionistas que **no especificaron su origen étnico** calificaron como **mala** la **imagen urbana** de Mexicali (**62 %**), sin embargo, para los excursionistas de **otro origen** la **imagen urbana** de la ciudad fue buena.

Evaluación del destino

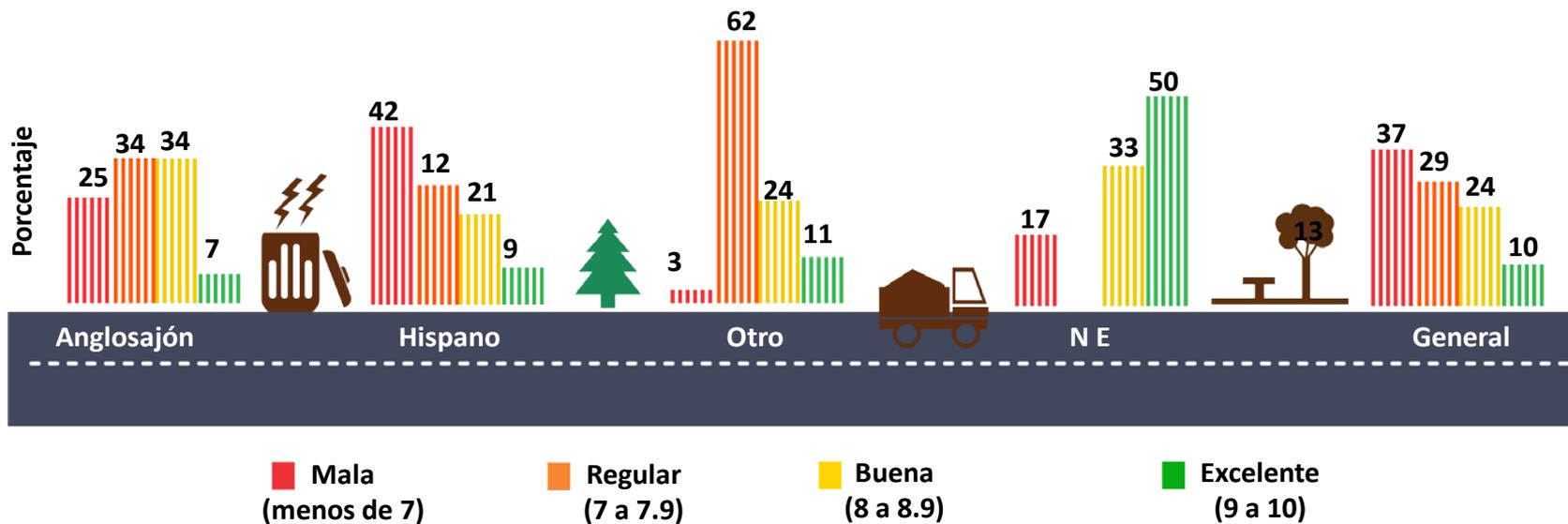
Limpeza de las calles y áreas públicas por los turistas según origen étnico



En general, la **limpieza** de Mexicali fue evaluada como **mala** por parte de los turistas, ya que la **mayor porción (48 %)** notó una carencia de ésta en la ciudad. Cabe destacar que la **mayoría (55 %)** de los turistas de **otro origen étnico** contradijo la tendencia general, pues calificó como **excelente** la limpieza de la ciudad.

Evaluación del destino

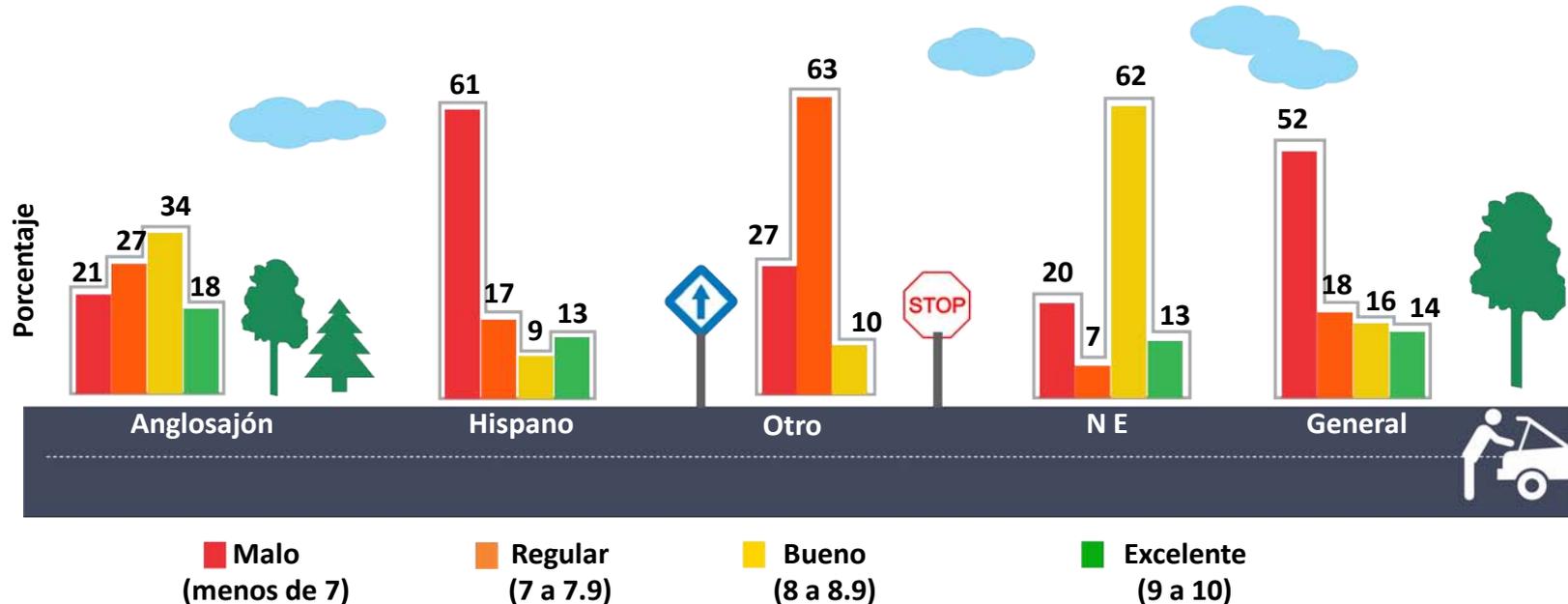
Limpieza de las calles y áreas públicas por los excursionistas según origen étnico



Los excursionistas consideraron la **limpieza de las calles y áreas públicas** de Mexicali como **mala (37 %)**, sobre todo los **hispanos (42 %)**. Sin embargo, los excursionistas que **no especificaron su origen** fueron quien en su **mayoría** otorgaron calificaciones **positivas**, el **50 %** de los casos **excelente** y el **33 % buena**.

Evaluación del destino

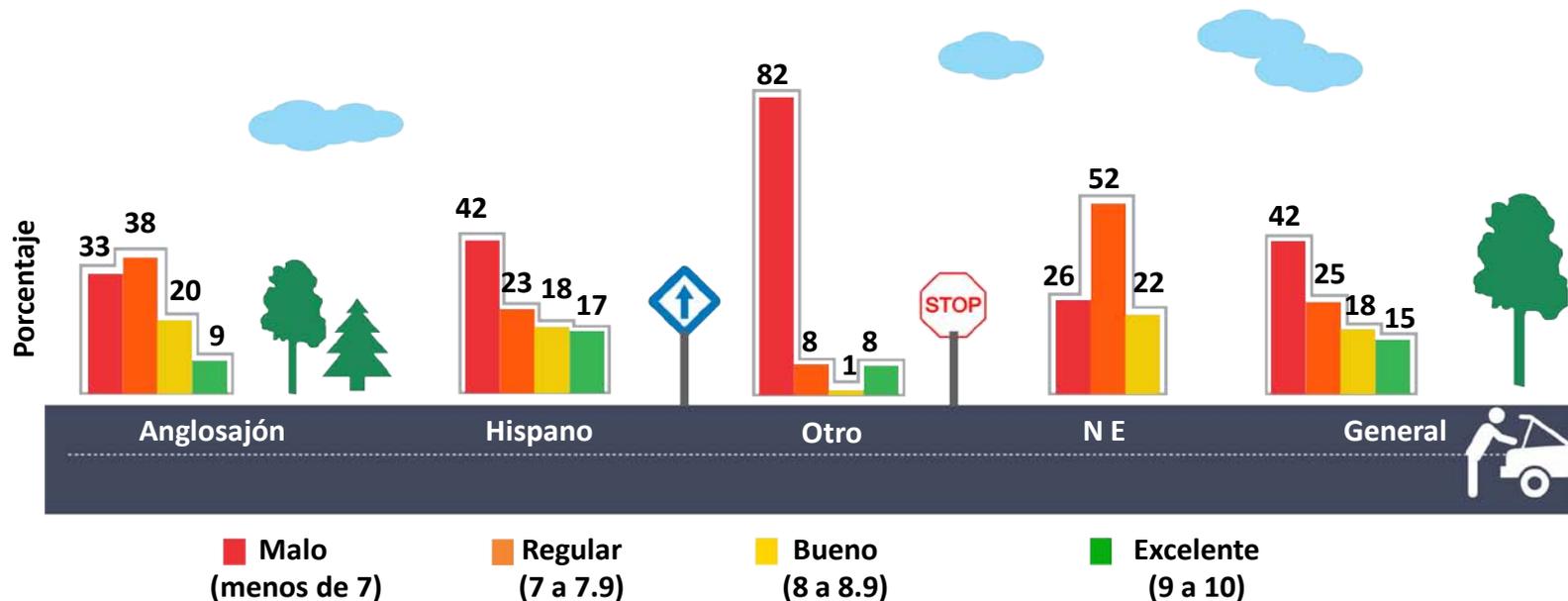
Estado de los caminos y carreteras por los turistas según origen étnico



La evaluación de los **camino y carreteras** por parte de los turistas internacionales no fue nada grata, pues las valoraciones otorgadas indican que no fueron lo más apropiadas para transitar (**malas 52 %**), especialmente para los **hispanos (61 %)**. Para los turistas que **no especificaron su origen** les fue más grato ya que el **62 %** calificó este atributo como **bueno**.

Evaluación del destino

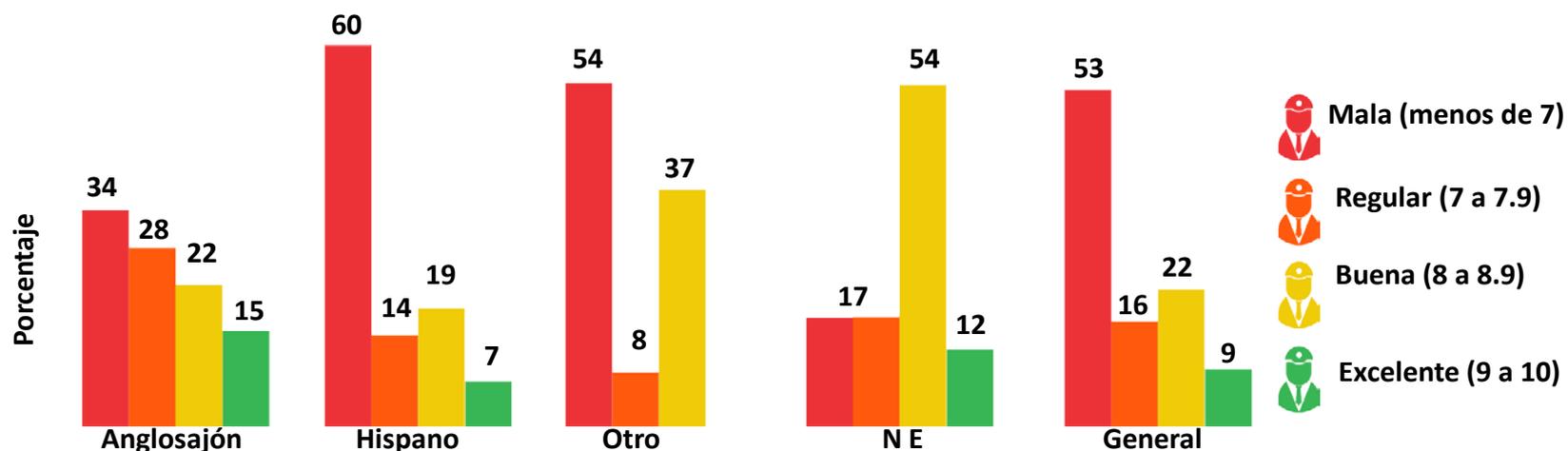
Estado de los caminos y carreteras por los excursionistas según origen étnico



La percepción de los excursionistas internacionales sobre el **estado de los caminos y carreteras** de Mexicali fue en mayor proporción **mala (42 %)**. Quienes la calificaron de peor manera fueron los excursionistas de **otro origen (82 %)**, mientras que los **hispanos** fueron quienes otorgaron la mayor proporción de valoraciones **excelentes**, en comparación de los distintos orígenes étnicos.

Evaluación del destino

Percepción de seguridad por los turistas según origen étnico

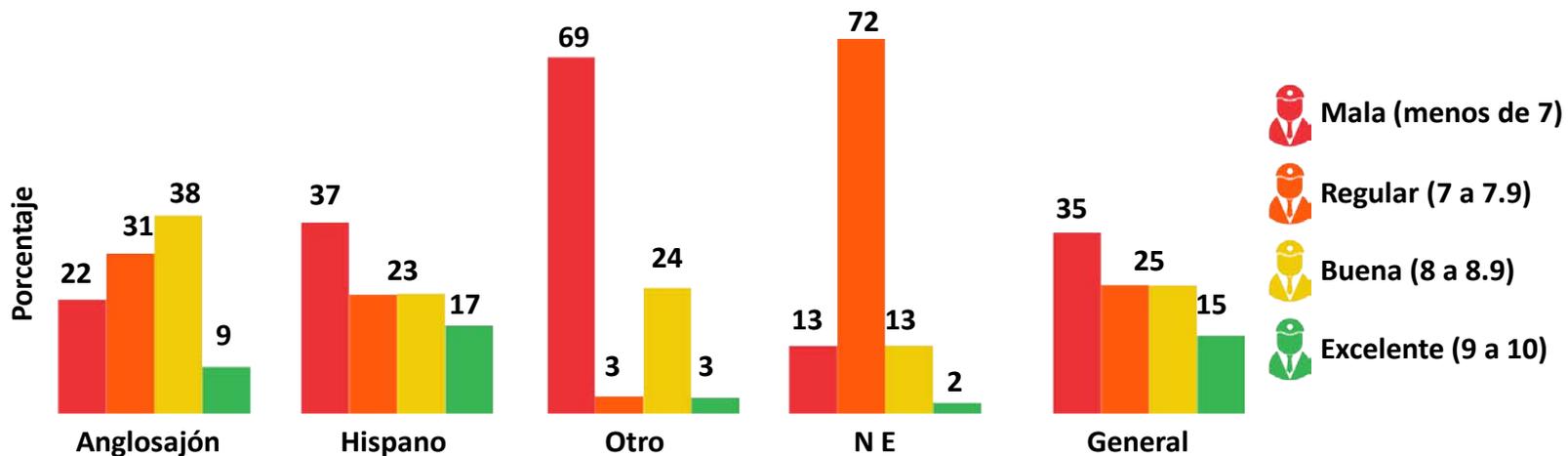


El **53 %** de los turistas internacionales percibió un **ambiente de inseguridad** en Mexicali. Sin embargo, el **37 %** de los turistas **anglosajones** se sintió **seguro** durante su estancia en la ciudad.

Evaluación del destino



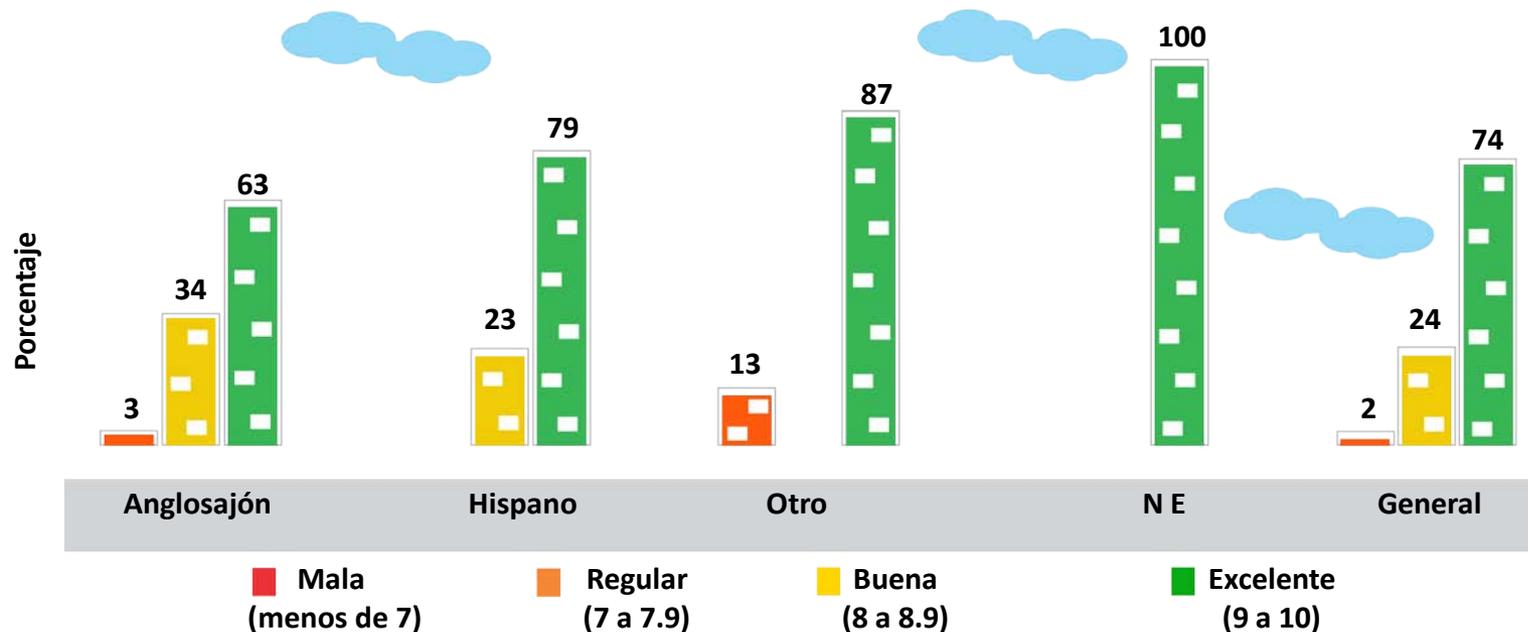
Percepción de seguridad por los excursionistas según origen étnico



En general, la **percepción de la seguridad** fue calificada como **mala** por la **mayor proporción** de los excursionistas, sobre todo entre los visitantes de **otro origen étnico** (**69 % mala**). Los excursionistas **anglosajones** fueron quienes se sintieron **más seguros** durante su visita, pues otorgaron calificaciones **positivas** en el **47 % de los casos** (**38 % buenas, 9 % excelentes**).

Evaluación del destino

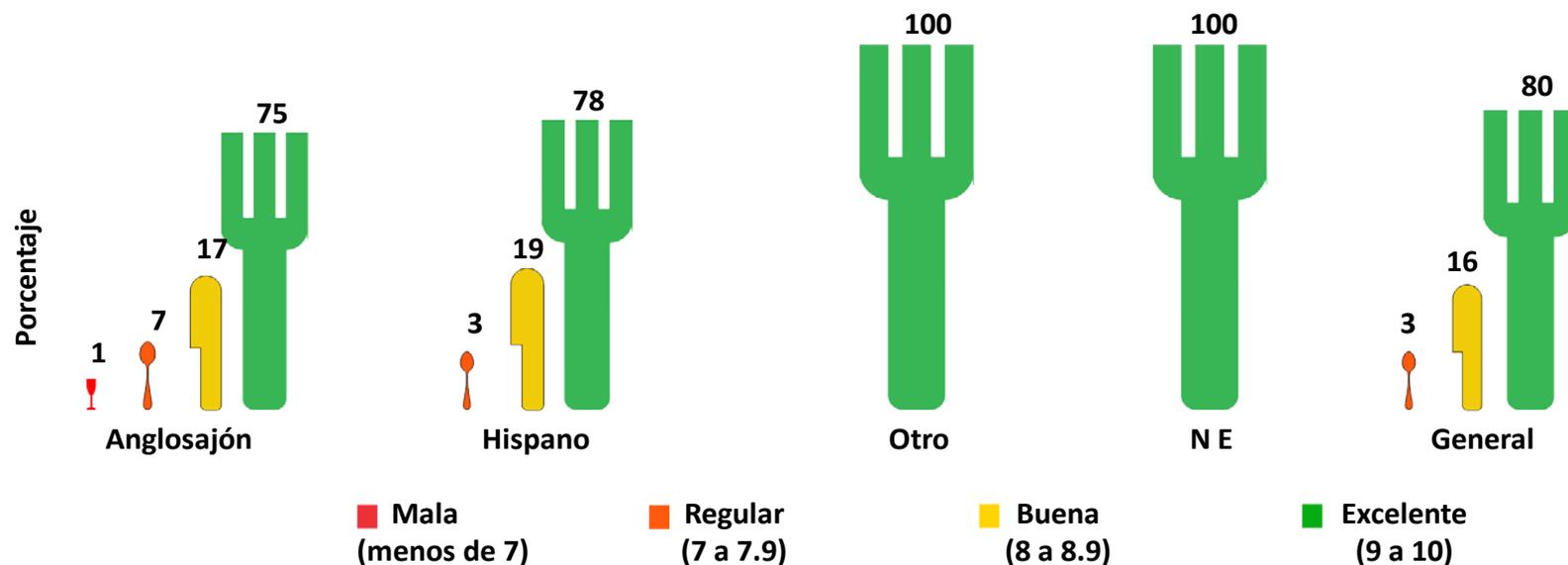
Calidad del alojamiento utilizado por los turistas según origen étnico



Los turistas que utilizaron **hotel o motel** evaluaron como **excelente** la **calidad del servicio** recibido (**74 %**), sobre todo los que **no especificaron su origen étnico**. Cabe destacar que **ningún visitante otorgó calificaciones malas** otorgadas a este.

Evaluación del destino

Calidad de los restaurantes por los turistas según origen étnico

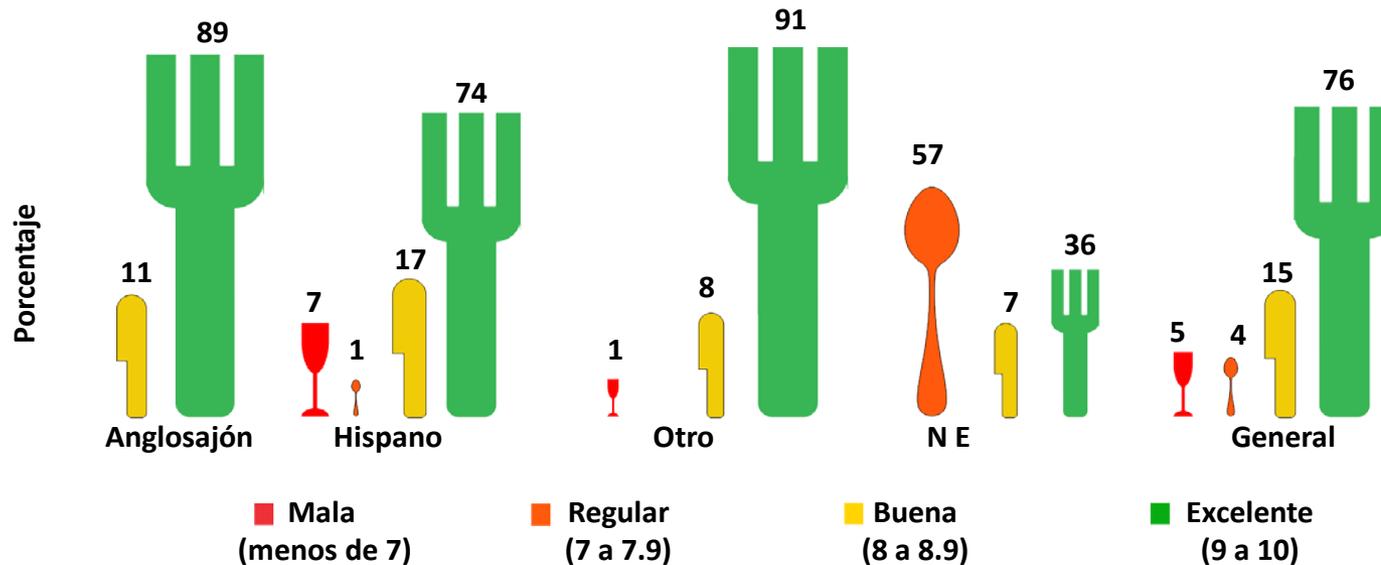


La **calidad de los restaurantes** de Mexicali fue evaluada como **excelente** por la **gran mayoría** de los turistas internacionales (**80 %**). Todos los turistas de **otro origen** y los que **no lo especificaron** reconocieron una gran calidad en la gastronomía de la ciudad y sus restaurantes. Sólo el **1 %** de los anglosajones percibieron **mala** la calidad de éstos.

Evaluación del destino



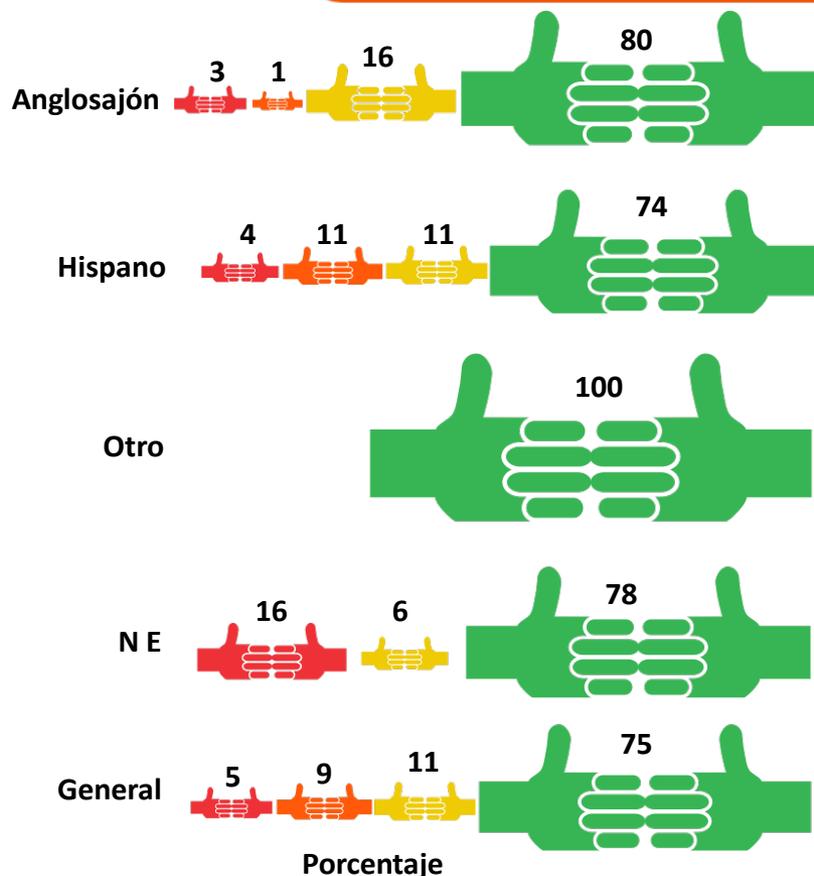
Calidad de los restaurantes por los excursionistas según origen étnico



La gran mayoría de los excursionistas internacionales que utilizaron los **servicios de restauración** calificaron como **excelente** la **calidad** de éstos (**76 %**), lo cual se traduce en excursionistas **totalmente satisfechos** con el servicio, principalmente los de **otro origen étnico** (**91 %**). Los excursionistas que **no especificaron su origen** no siguieron el patrón principal pues calificaron, en su **mayoría**, **regular** la calidad de los **restaurantes** (**57 %**).

Evaluación del destino

Hospitalidad mexicana por los turistas según origen étnico



■ Mala
(menos de 7)

■ Regular
(7 a 7.9)

■ Buena
(8 a 8.9)

■ Excelente
(9 a 10)

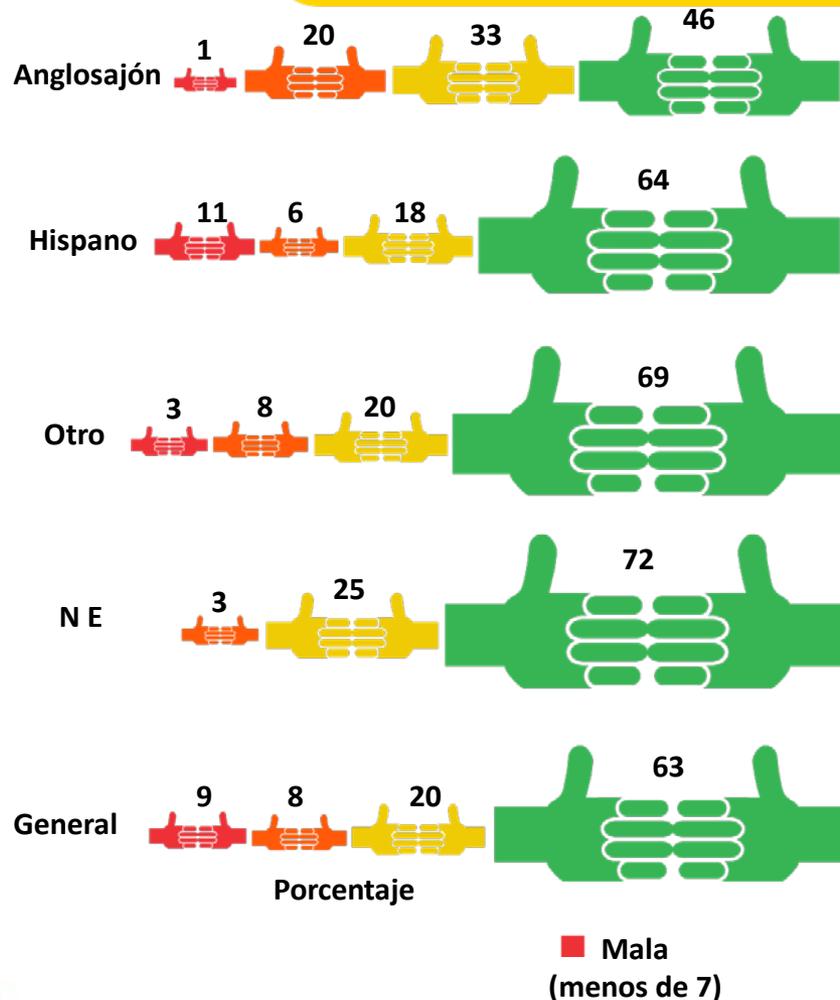
El trato de la población local de Mexicali se consideró **excelente** por el **75 %** de los turistas internacionales.

Sin embargo, el **16 %** de los turistas que **no especificó su origen étnico** percibió una **mala** hospitalidad en el lugar.

Evaluación del destino



Hospitalidad mexicana por los excursionistas según origen étnico



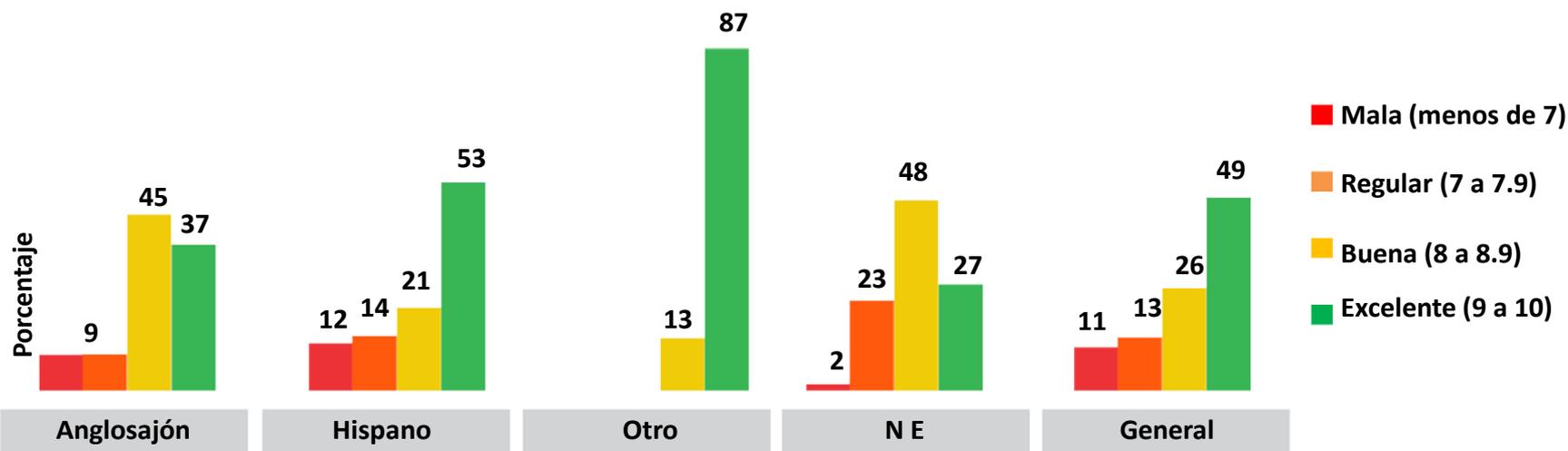
La **hospitalidad** de los locales en Mexicali se evaluó **excelente** por el **63 %** de los excursionistas, sobre todo entre los que **no especificaron su origen étnico (72 %)**.

El **11 %** de los excursionistas **hispanos** consideró que la **hospitalidad** mexicana en Mexicali fue **mala**.

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

Experiencia de viaje

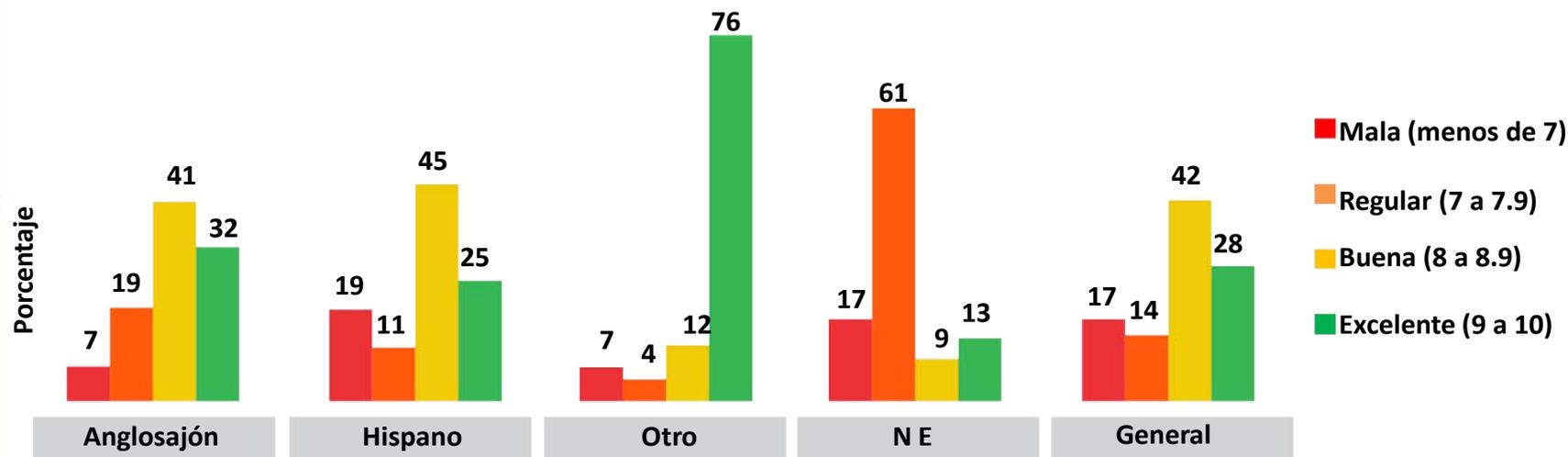
Experiencia de viaje por los turistas según origen étnico



La **experiencia de viaje** se evaluó como **excelente** en el **49 %** de los casos. Destaca que **todos los turistas** de **otro origen** tuvieron **experiencias positivas** en Mexicali, mientras que entre los **hispanos** se encontró la **mayor proporción** de experiencias **malas**.

Experiencia de viaje

Experiencia de viaje por los excursionistas según origen étnico

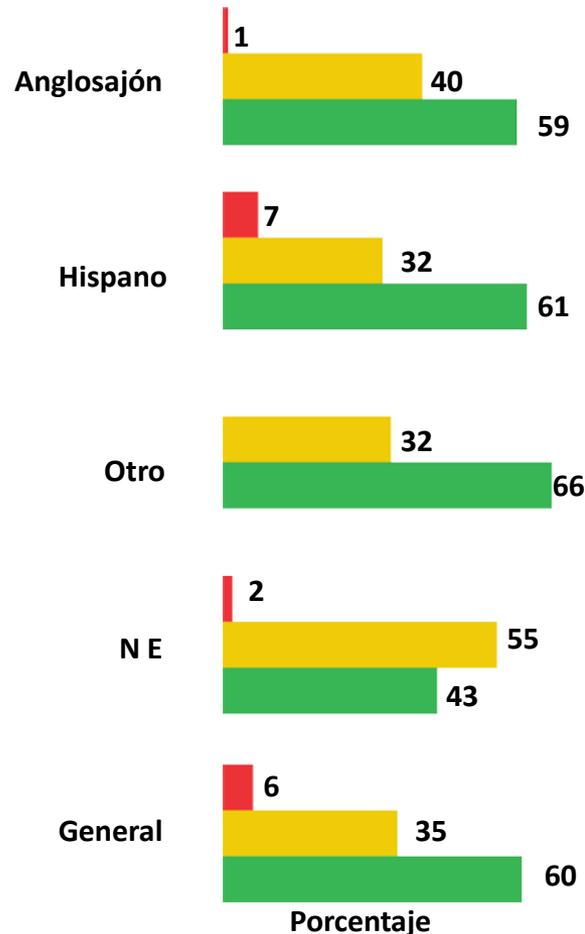


Los excursionistas internacionales mencionaron, en **mayor proporción**, que tuvieron una **experiencia de viaje buena** en Mexicali (**42 %**). Para los excursionistas de **otro origen** su **experiencia** fue **excelente** (**76 %**); mientras que para quienes **no especificaron su origen**, la experiencia fue **regular** (**61 %**) y **mala** (**17 %**).

Experiencia de viaje



Valoración de la experiencia de viaje por los turistas según origen étnico (calidad-precio)



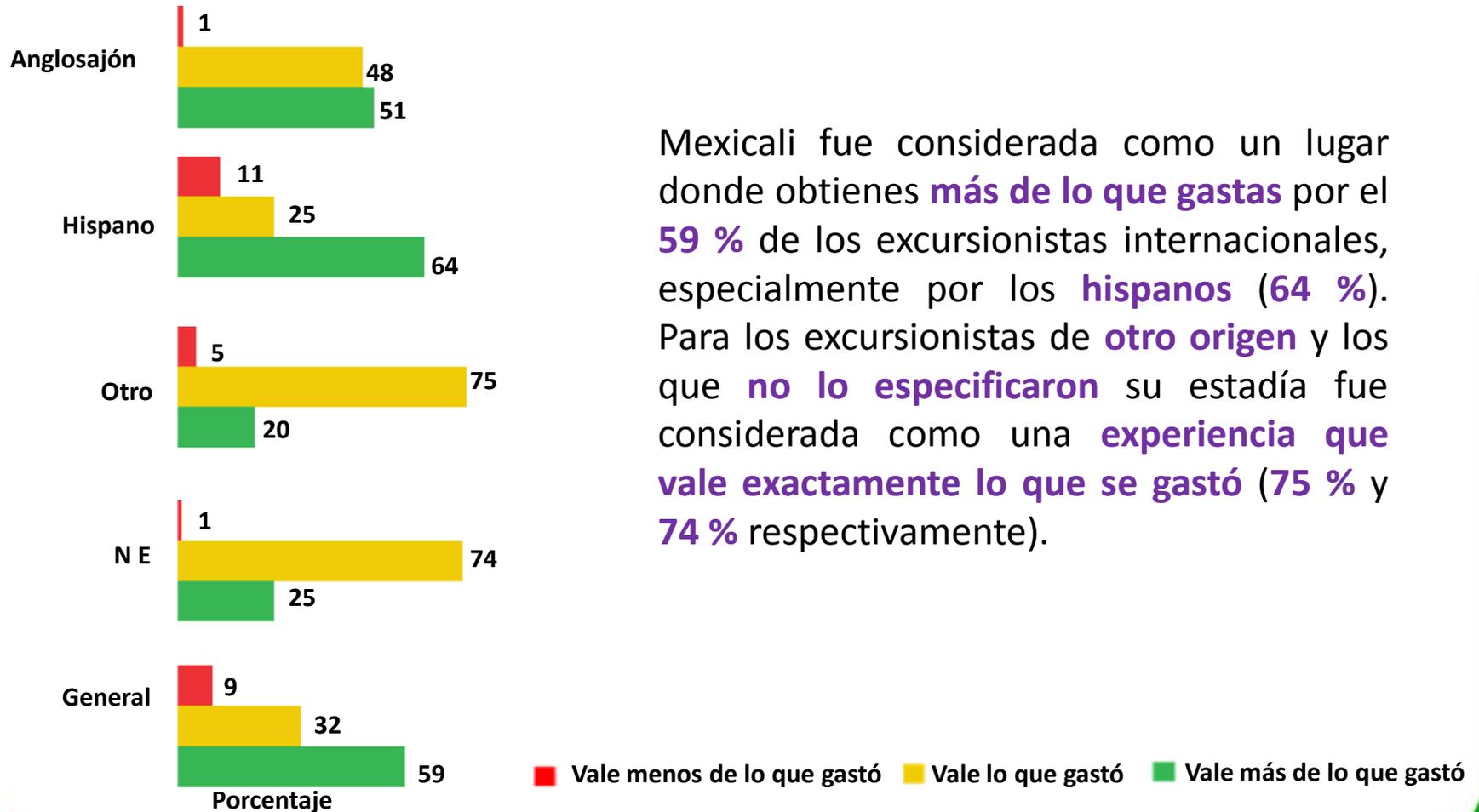
Para **dos tercios** de los turistas internacionales la visita a **Mexicali** fue considerada como una experiencia que **vale más de lo que gastó**, aunque para los turistas que **no especificaron su origen** ésta **vale lo que gastó (55 %)**. Hubo pequeñas menciones de experiencias consideradas con un **valor menor** a lo que se gastó, **6 %** en general y **7 %** por los **hispanos**.

■ Vale menos de lo que gastó ■ Vale lo que gastó ■ Vale más de lo que gastó

Experiencia de viaje



Valoración de la experiencia de viaje por los excursionistas según origen étnico (calidad-precio)



Mexicali fue considerada como un lugar donde obtienes **más de lo que gastas** por el **59 %** de los excursionistas internacionales, especialmente por los **hispanos (64 %)**. Para los excursionistas de **otro origen** y los que **no lo especificaron** su estadía fue considerada como una **experiencia que vale exactamente lo que se gastó (75 % y 74 %** respectivamente).

Nivel de satisfacción



El índice de satisfacción global ofrece un panorama general sobre el nivel de satisfacción que los visitantes se llevan de un destino después de haber utilizado algunos bienes y servicios.

En cuanto a los turistas y excursionistas internacionales en Mexicali, sólo el **costo pagado por las artesanía y recuerdos de viaje** dejó a los visitantes **completamente satisfechos**, así como la **hospitalidad mexicana** los dejó **satisfechos**.

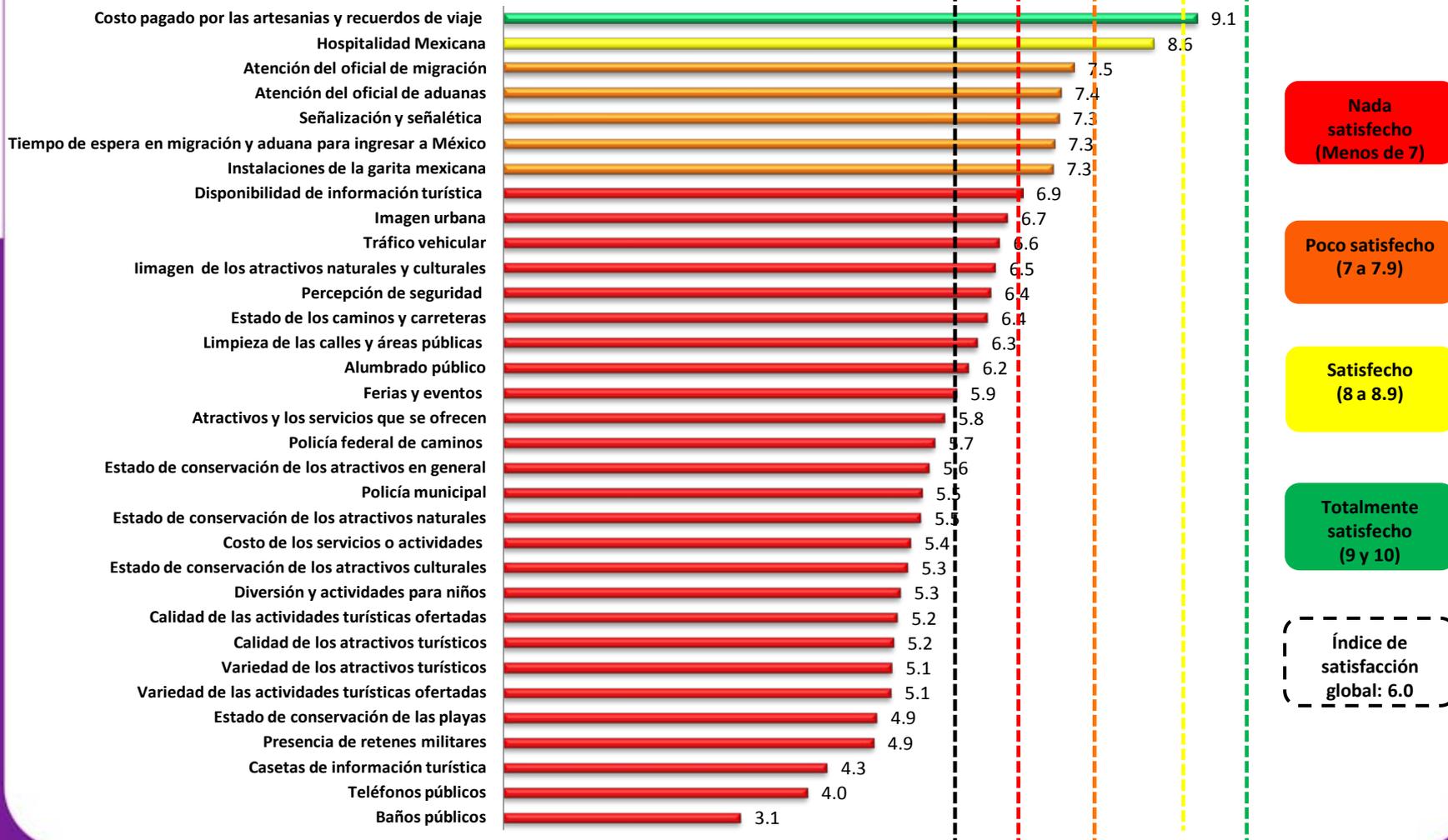
Además, **cinco variables** se ubicaron dentro del rango de **poco satisfechos** y **26 variables** dentro de la escala de **nada satisfechos**.

En las siguientes diapositivas se presentan estos resultados así como el desglose por tipo de visitante.

Nivel de satisfacción



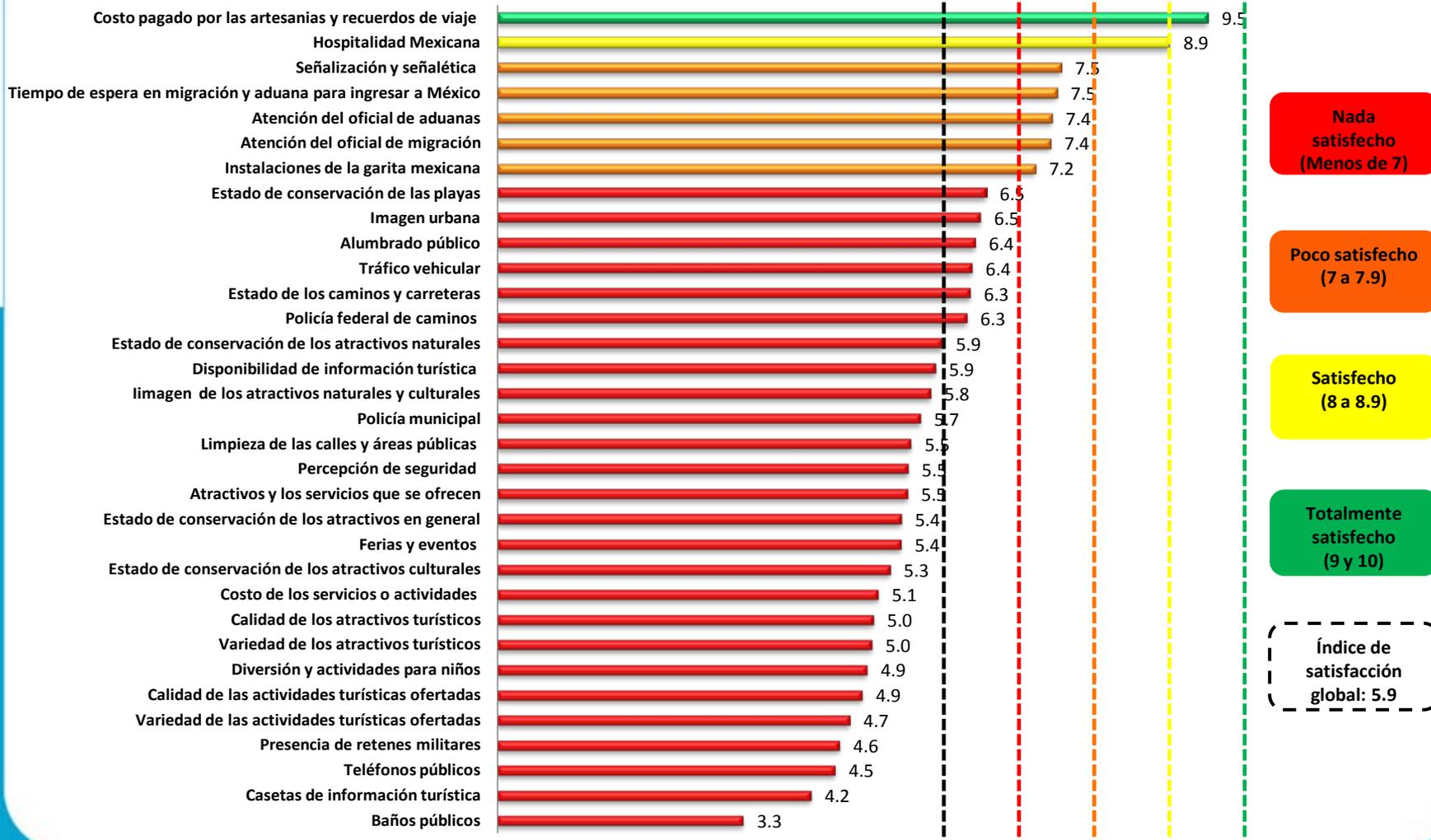
Índice de satisfacción global



Nivel de satisfacción



Índice de satisfacción global de los turistas



Nivel de satisfacción



Índice de satisfacción global de los excursionistas



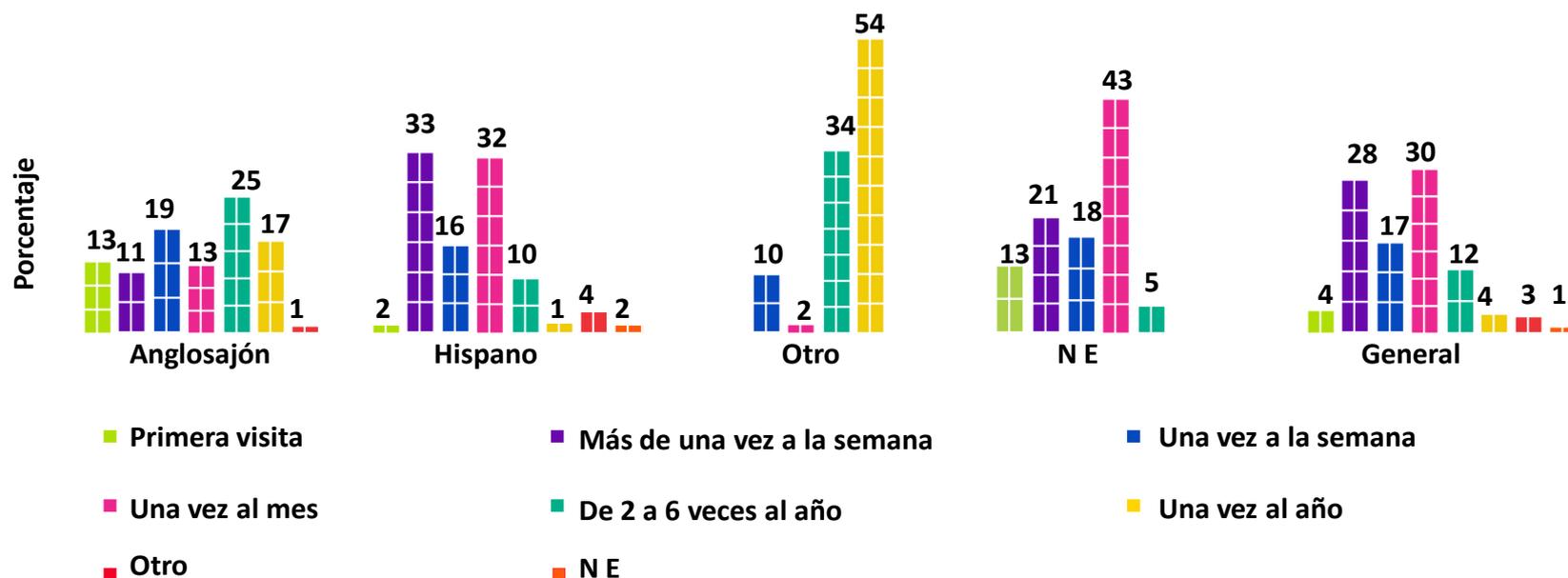


**Lealtad de los
visitantes
internacionales a
Mexicali, B.C.**

Lealtad



Frecuencia de las visitas de los turistas según origen étnico

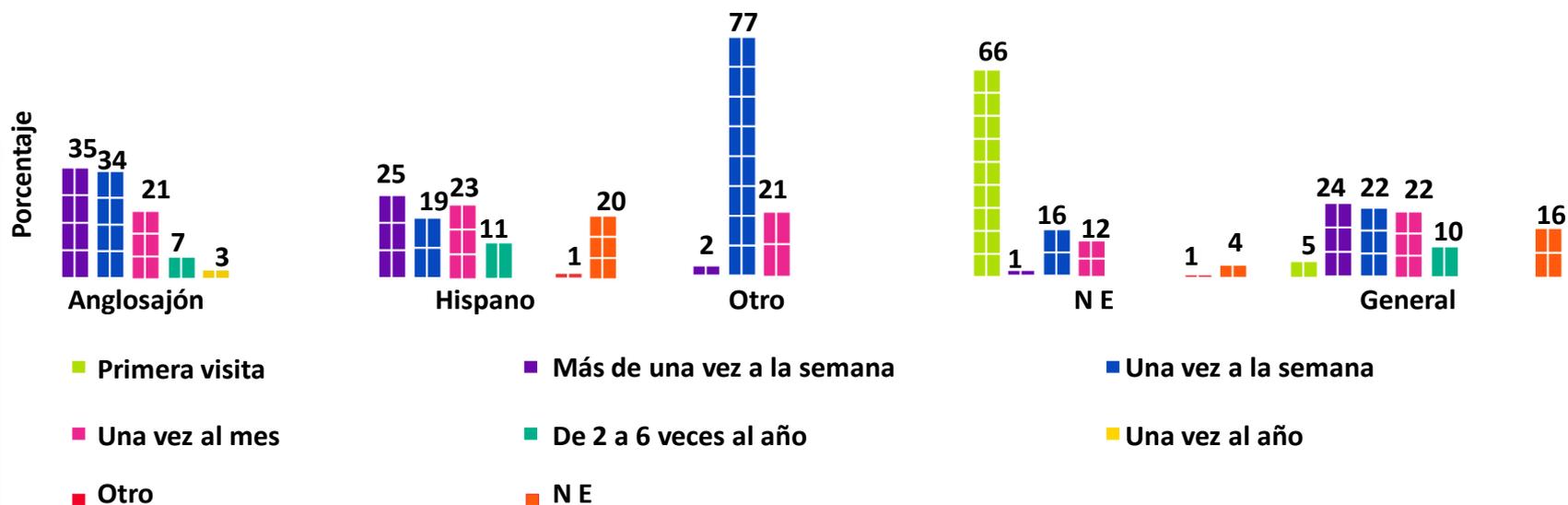


Un **tercio** de los turistas internacionales mencionó que visita Mexicali **una vez al mes**, y el **28 % más de una vez a la semana**. Por origen étnico, los **anglosajones** frecuentan la ciudad, principalmente, de **2 a 6 veces al año (25 %)** y los **hispanos más de una vez a la semana (33 %)**; la mayoría de los turistas de **otro origen étnico** llega a la ciudad **una vez al año (54 %)** y los que **no especificaron su origen, una vez al mes (43 %)**.

Lealtad



Frecuencia de las visitas de los excursionistas según origen étnico

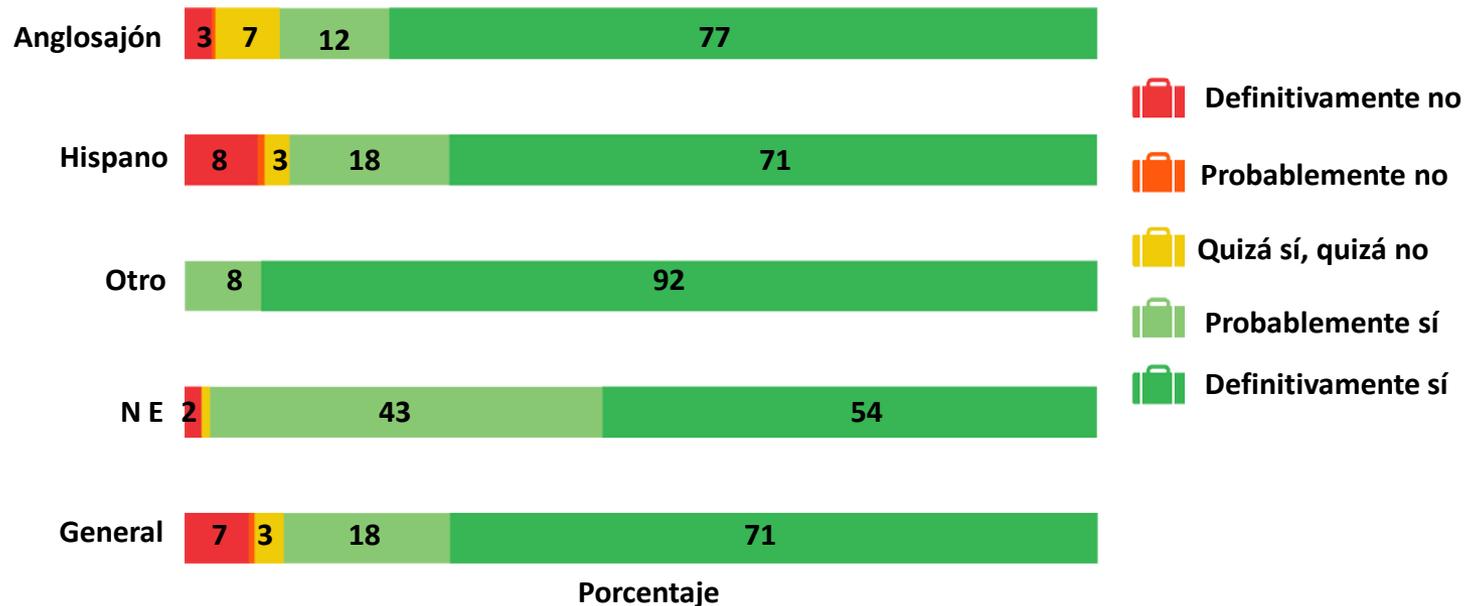


La frecuencia con que los **excursionistas visitan** Mexicali varía, en proporciones similares, entre quienes viajan al destino **más de una vez por semana (24 %)**, **una vez a la semana (22 %)** y **una vez al mes (22 %)**. El **66 %** de los excursionistas que **no especificaron su origen** mencionó estar visitando la ciudad por **primera vez**.

Lealtad



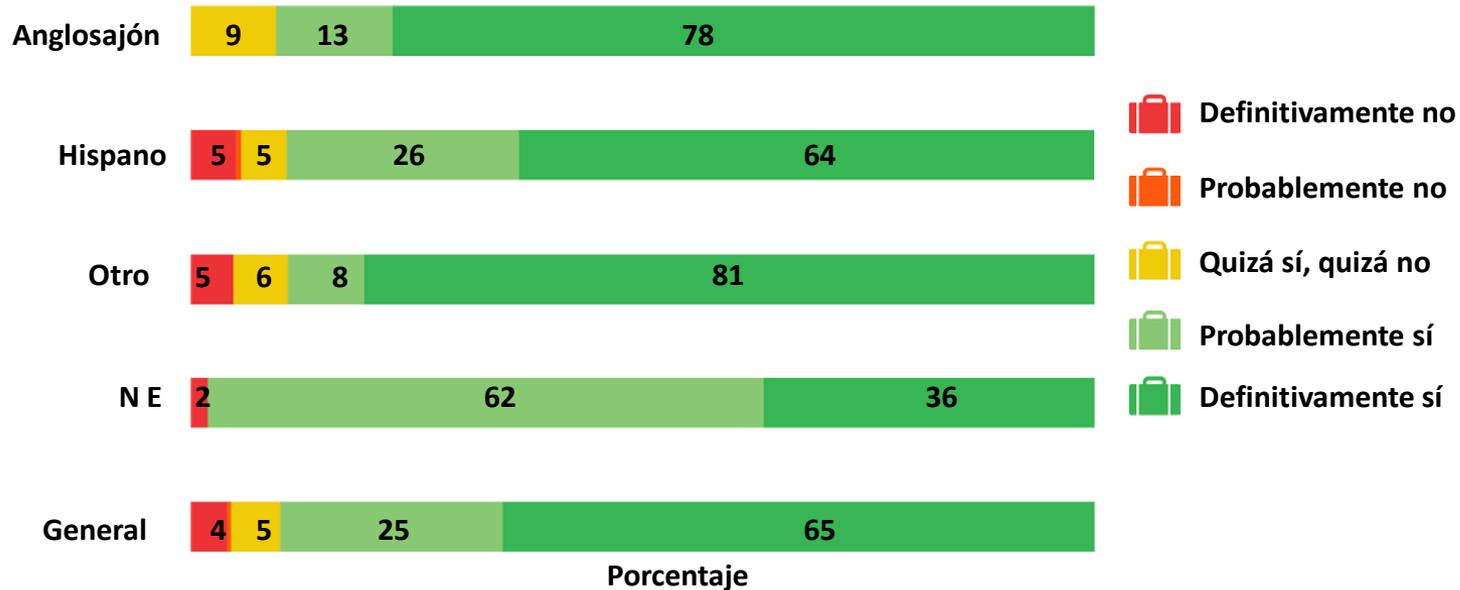
Intención de regresar de los turistas según origen étnico



El **71 %** de los turistas internacionales mencionó estar **dispuesto a regresar** a Mexicali, principalmente los turistas de **otro origen (92 %)**.

Lealtad

Intención de regresar de los excursionistas según origen étnico

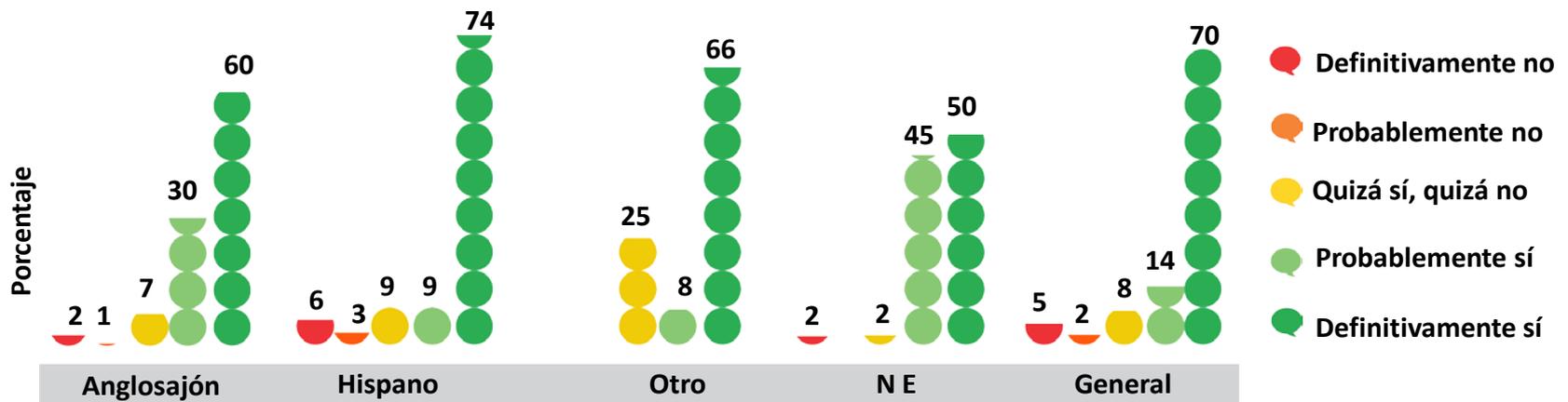


De los excursionistas, el **65 %** declaró que **definitivamente sí regresaría** a Mexicali, sobre todo los excursionistas de otro origen (**81 %**).

Lealtad



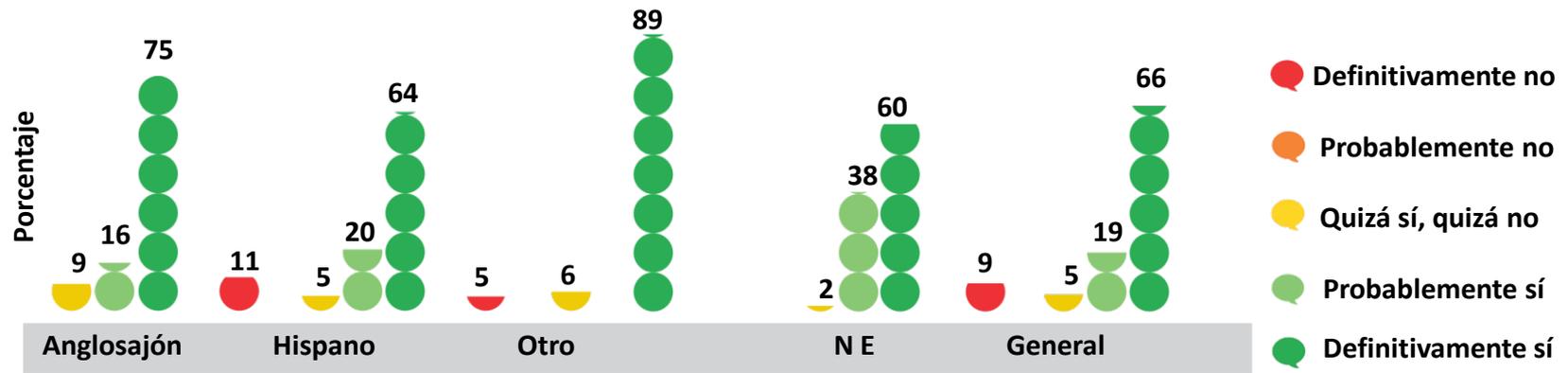
Intención de recomendar de los turistas según origen étnico



La **mayoría** de los turistas internacionales contestó que **definitivamente sí recomendaría** la ciudad como un destino turístico a sus familiares y amigos (**70 %**); el **25 %** de turistas de **otro origen étnico** no está seguro si recomendaría el destino o no.

Lealtad

Intención de recomendar de los excursionistas según origen étnico



Entre los excursionistas internacionales predominaron aquellos que **definitivamente piensan recomendar** el destino a sus conocidos y seres queridos (**66 %**), esta tendencia se reflejó en los diferentes orígenes étnicos, sobre todo en los excursionistas de **otro origen (89 %)**. Sin embargo, destaca que el **11 %** de **hispanos definitivamente no recomendaría** la ciudad.



Fortalezas y debilidades de Mexicali, B.C.

Principales fortalezas del destino (turistas)



Gastronomía



Hospitalidad

FORTALEZAS



Ambiente familiar



Precios razonables

Entre las **principales fortalezas** de Mexicali percibidas por los turistas internacionales destacan la **gastronomía (18 %)**, la **hospitalidad (10 %)**, el **ambiente familiar (7 %)** y los **precios razonables (5 %)**.

Principales fortalezas del destino (excursionistas)



Gastronomía



Servicios médicos

FORTALEZAS



Ambiente familiar



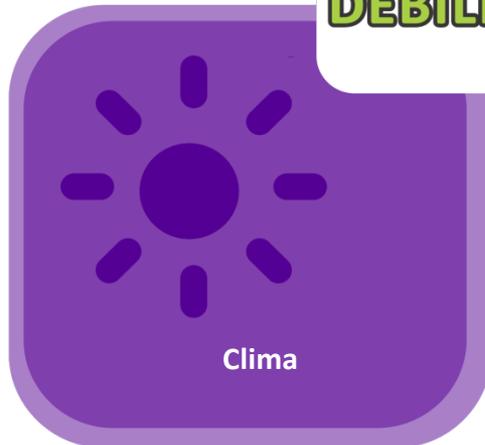
Precios razonables

Los excursionistas identificaron como los **principales factores positivos** de Mexicali a la **gastronomía (12 %)**, los **servicios médicos (8 %)**, el **ambiente familiar (8 %)** y los **precios razonables (8 %)**.

Principales debilidades del destino (turistas)



DEBILIDADES



Los **factores negativos** no quedaron fuera de la opinión de los turistas, sobresaliendo como las principales debilidades la **basura en las calles (17 %)**, la **inseguridad percibida (13 %)**, el **clima (8 %)** y la **policía municipal (4 %)**.

Principales debilidades del destino (excursionistas)



Inseguridad



Calles en mal estado

DEBILIDADES



Clima



Basura en las calles

Entre los **principales factores negativos** identificados por los excursionistas durante su estancia en Mexicali, destacaron la **inseguridad (9 %)**, las **calles en mal estado (6 %)**, el **caluroso clima** de la ciudad (6 %) y la falta de **limpieza en las calles (4 %)**.



<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
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

Estudio 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