

OBSERVATORIO TURÍSTICO DE BAJA CALIFORNIA



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

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



Tijuana, B. C., 2013

Introducción



El objetivo de este trabajo es presentar algunos resultados generados por la Encuesta **“Caracterización de los visitantes internacionales en crucero en Ensenada, B. C. (verano 2013)”**, aplicada en la terminal portuaria de dicha ciudad, esto como parte del ***Observatorio Turístico de Baja California*** y que son relevantes para analizar los gustos y preferencias de estos visitantes.

En esta ocasión se presentan los principales resultados sobre la **experiencia de viaje y nivel de satisfacción** de los excursionistas en crucero que llegaron al destino durante los meses de **verano de 2013**.

Acotación metodológica

OBJETIVO

Conocer el tamaño y características del mercado real de excursionistas internacionales que visitan Baja California y que arriban a través de la terminal internacional de cruceros en Ensenada.

POBLACIÓN OBJETIVO

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

DISEÑO Y MARCO MUESTRAL

Esquema probabilístico y bietápico.

A partir del calendario mensual de arribos (28 cruceros programados y muestreados).

Selección de puntos de muestreo

Conteo de flujos/cédula filtro y cuestionario

Total de cuestionarios efectivos: **1,001**.
Flujo total estimado: **68,708**.
Nivel de confianza: **95 %**
Margen de error: **5 %**

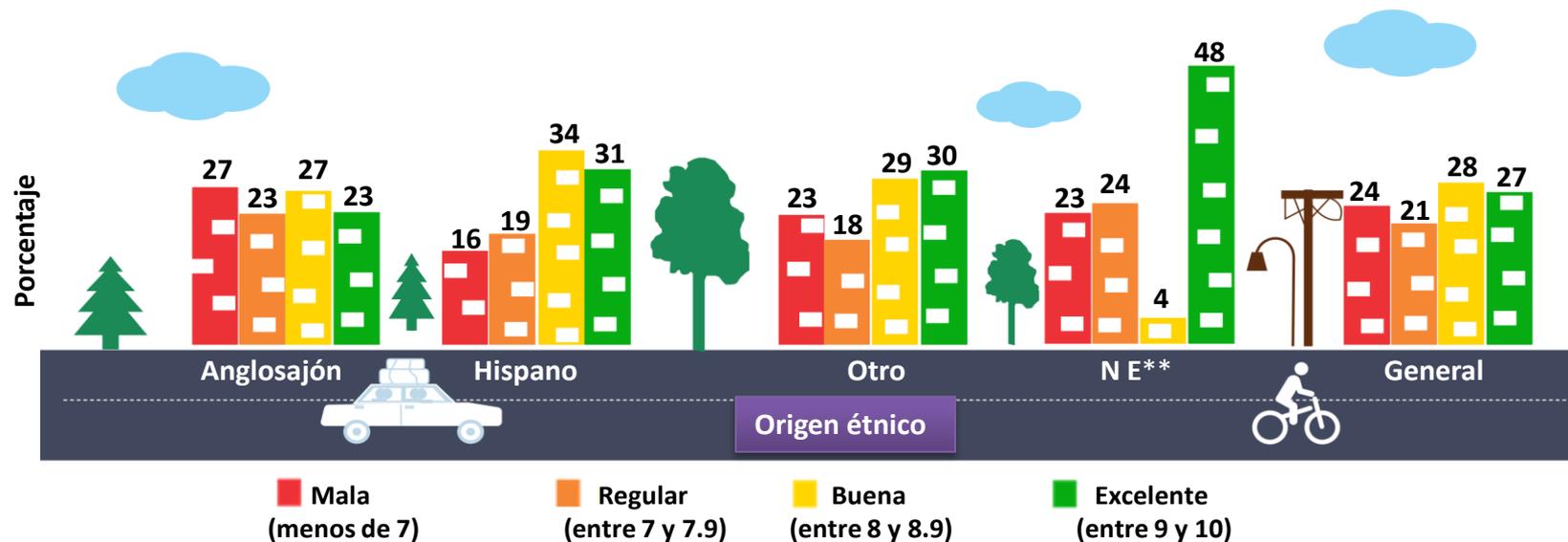




**Experiencia de viaje y
nivel de satisfacción de
los excursionistas en
crucero**

Evaluación del destino

Imagen urbana de Ensenada según origen étnico*



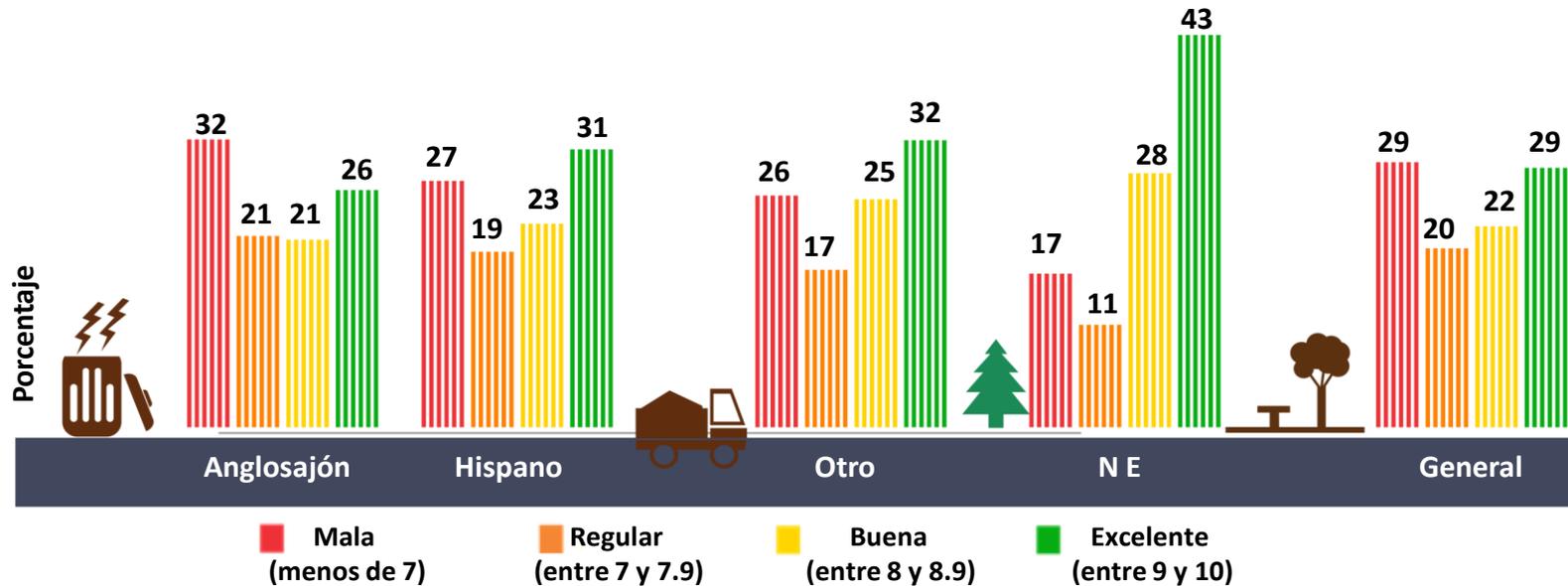
La **imagen urbana de Ensenada** fue evaluada por los excursionistas en crucero de manera positiva, en el **28 %** de los casos se calificó como **buena** y el **27 %** como **excelente**. Los visitantes que **no especificaron su origen étnico** calificaron este aspecto principalmente como **excelente (48 %)**, mientras que los **anglosajones** lo evaluaron como **bueno y malo** en la misma proporción (**27 %** respetivamente).

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

** 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



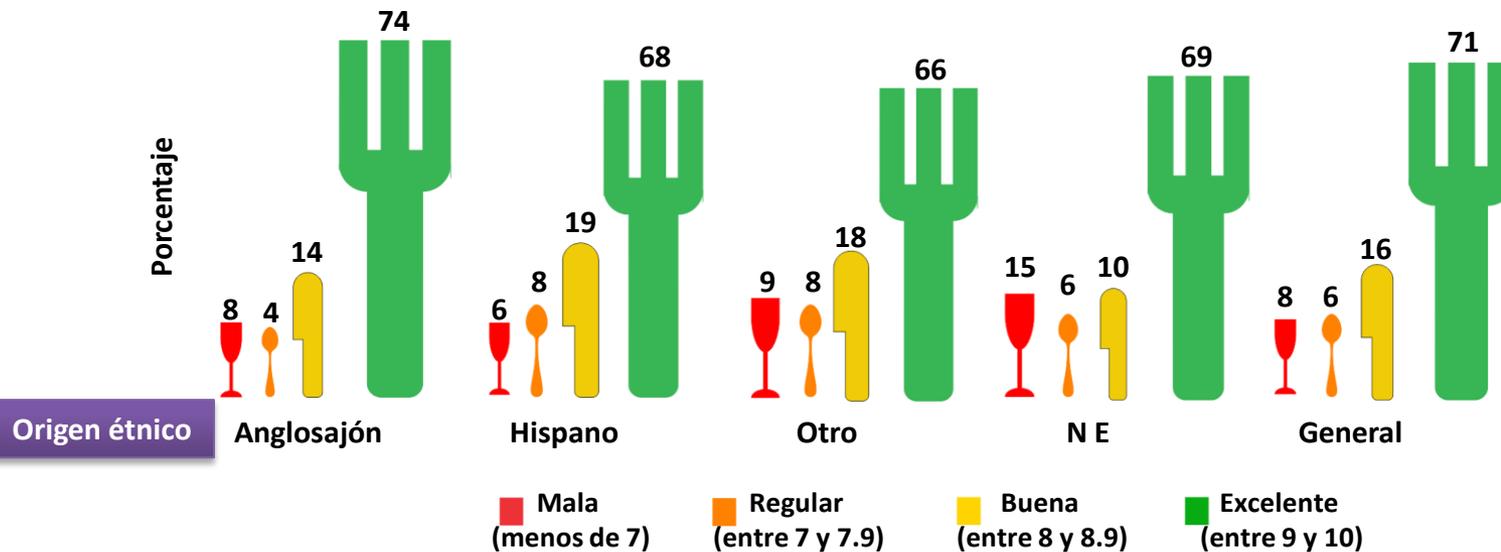
Origen étnico

La **limpieza de las calles y áreas públicas**, obtuvo una calificación dividida entre calificaciones malas y excelentes (29 % en ambos casos). El **32%** de los **visitantes de otros orígenes**, como afroamericanos y asiáticos, evaluaron como **excelente** esta variable, al igual que el **31%** de los **hispanos**, mientras que la mayor proporción de los **anglosajones** otorgó una **mala evaluación** (32 %).

Evaluación del destino

El **71%** de los cruceristas evaluó la calidad del **servicio en restaurantes** de manera **excelente**. Esta proporción se mantiene entre los **distintos orígenes étnicos**, siendo los **anglosajones** quienes en mayor proporción así calificaron este servicio (**74%**).

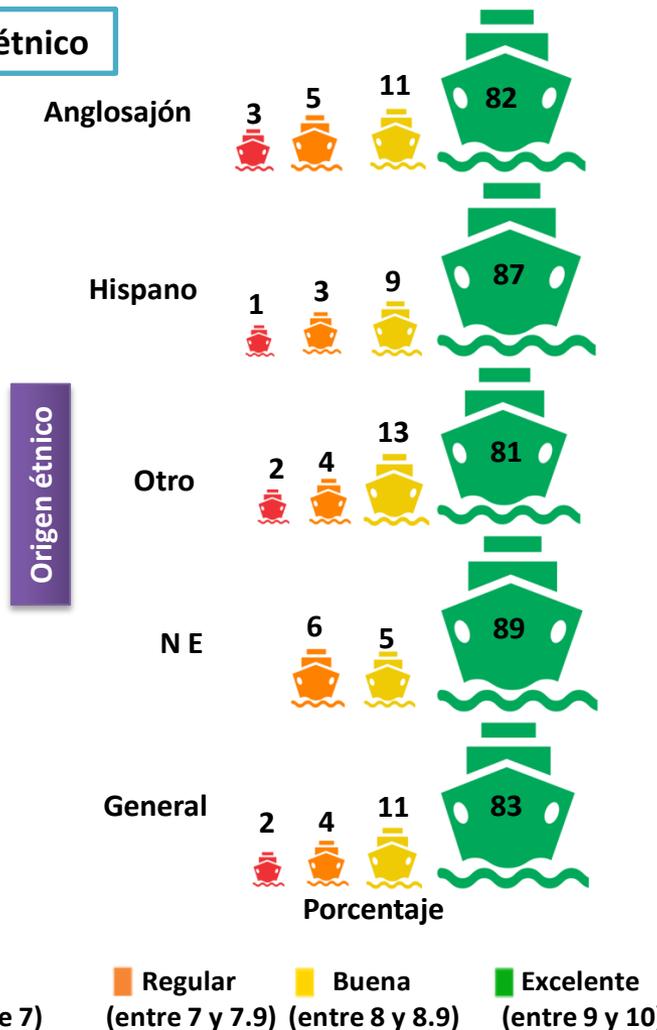
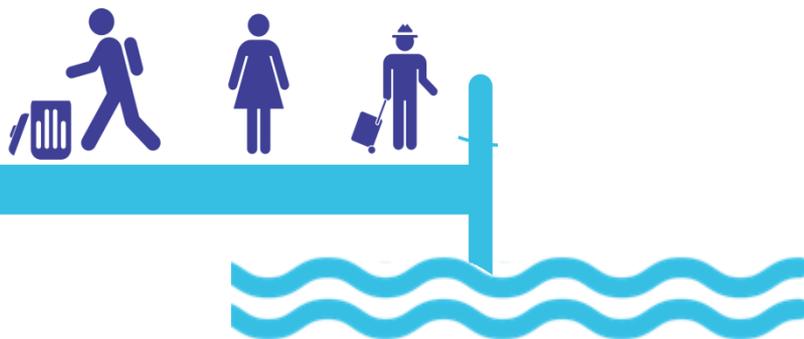
Calidad de los restaurantes según origen étnico



Evaluación del destino

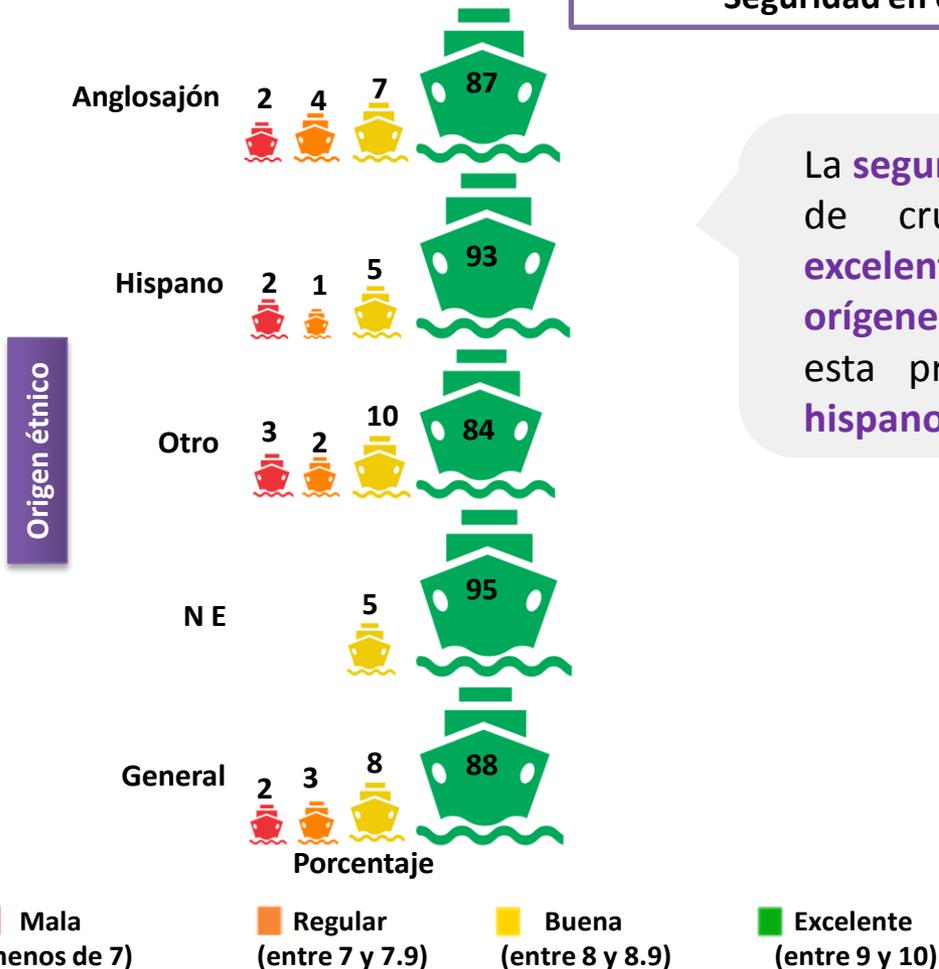
Limpieza de la terminal de cruceros según origen étnico

En general, la **limpieza en el muelle de la terminal** de cruceros fue evaluada como **excelente** por todos los visitantes (**83 %**). La tendencia es muy similar en todos los **orígenes étnicos**, siendo mayor la proporción de **hispanos** que otorgaron esta calificación (**87 %**).

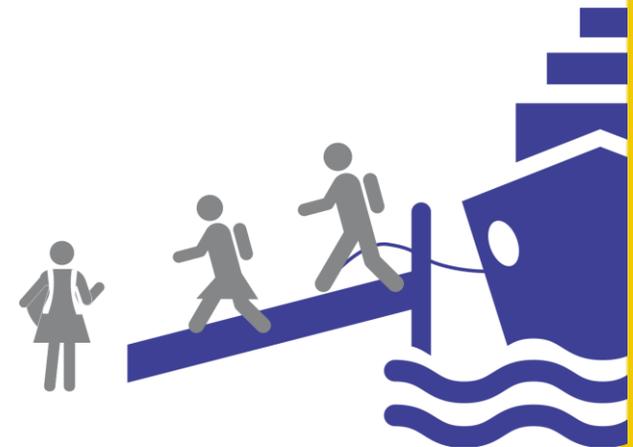


Evaluación del destino

Seguridad en el muelle según origen étnico



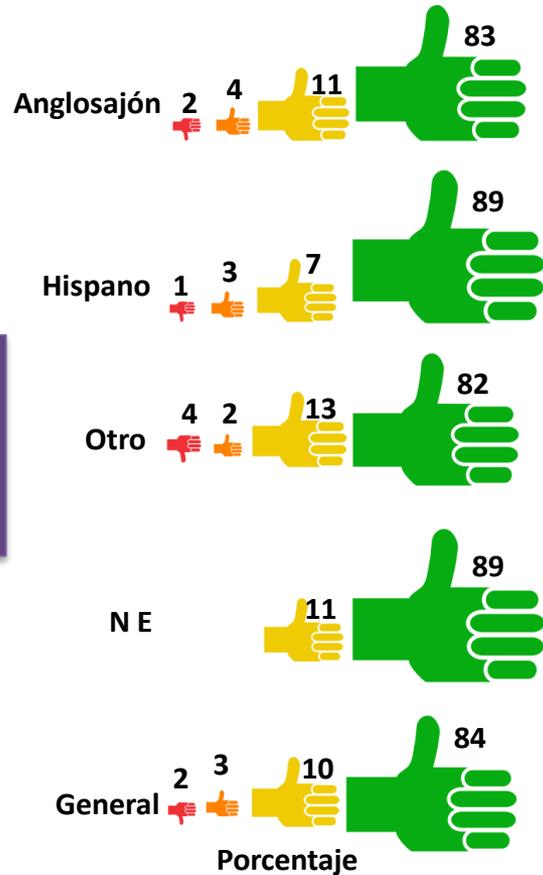
La **seguridad en el muelle** de la terminal de cruceros fue evaluada como **excelente** por los visitantes de todos los **orígenes étnicos (88 %)**, siendo superior esta proporción en el caso de los **hispanos (93 %)**.



Evaluación del destino

Comodidad de las instalaciones según origen étnico

Origen étnico



■ Mala
(menos de 7)

■ Regular
(entre 7 y 7.9)

■ Buena
(entre 8 y 8.9)

■ Excelente
(entre 9 y 10)

La gran mayoría de los visitantes (84 %) evaluó como excelente la comodidad en el muelle, sobre todo los hispanos (89 %).

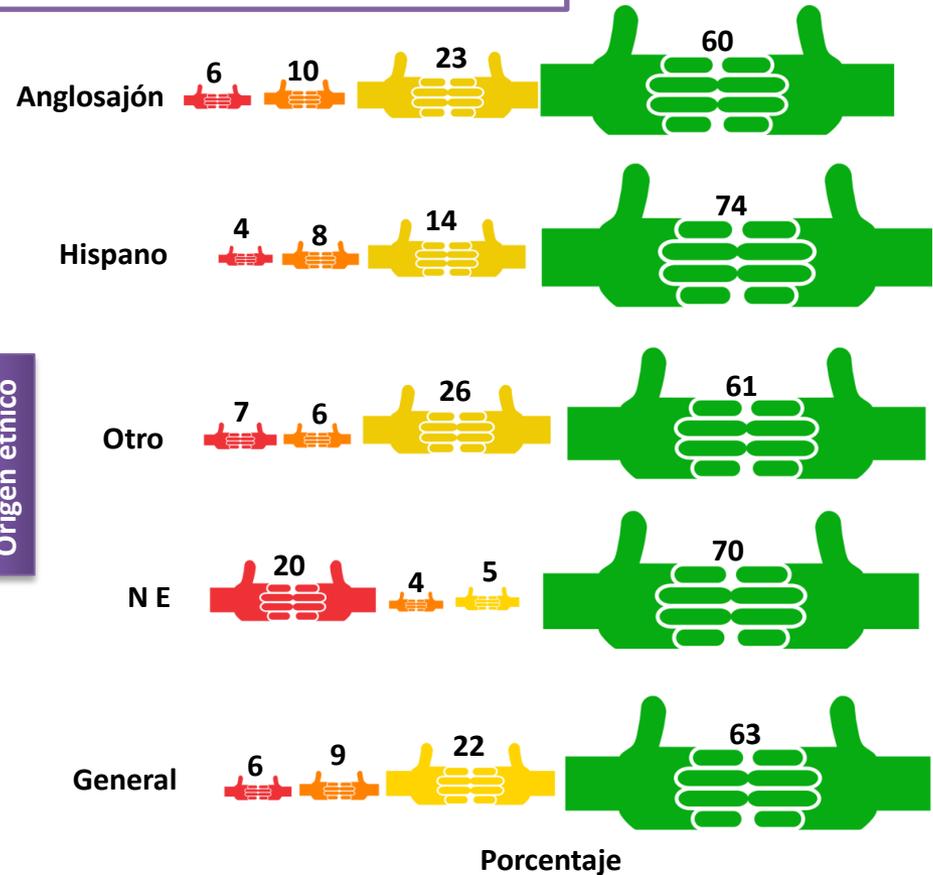


Evaluación del destino

Hospitalidad mexicana según origen étnico

Aunque la **hospitalidad mexicana** fue bien evaluada por la mayoría de los visitantes (**63 % excelente y 22 % buena**), hubo quienes la calificaron como **regular**, principalmente los **anglosajones (10 %)**; además, quienes **no especificaron su origen étnico** consideraron que esta fue **mala** en un **20 %** de los casos.

Origen étnico

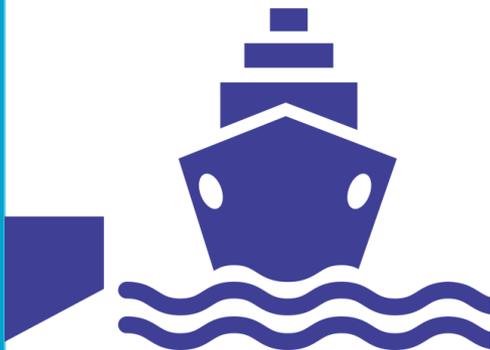


Mala
(menos de 7)

Regular
(entre 7 y 7.9)

Buena
(entre 8 y 8.9)

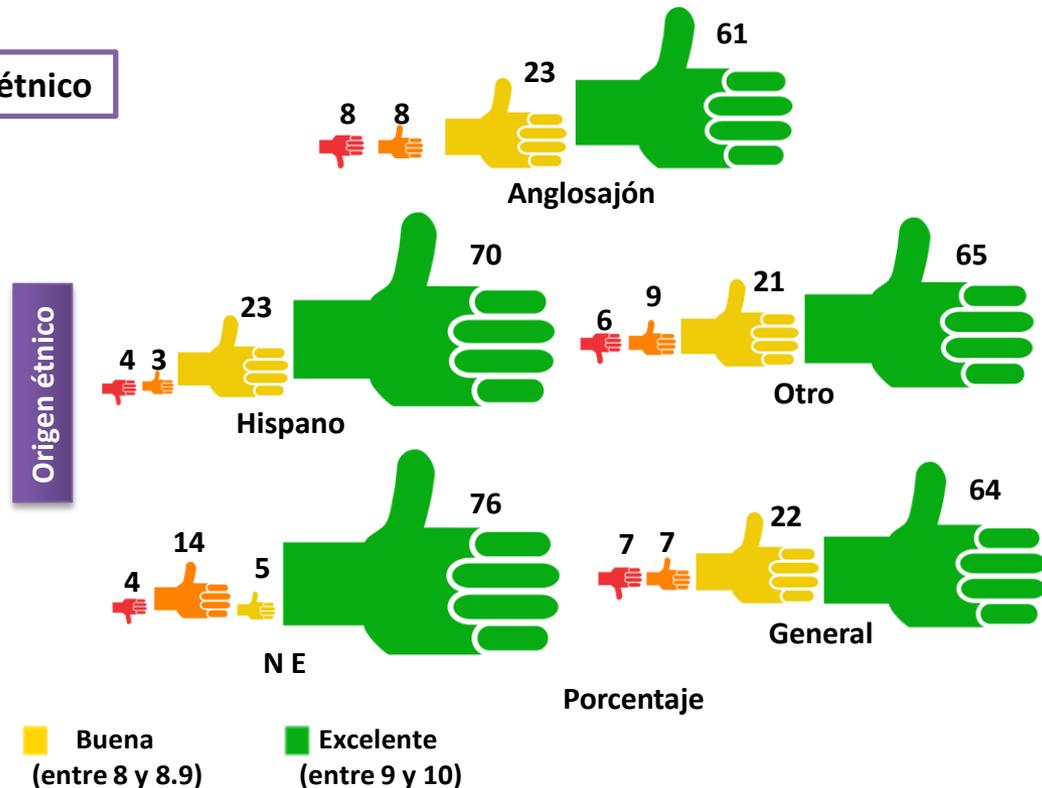
Excelente
(entre 9 y 10)



Experiencia de viaje

Los excursionistas en crucero evaluarán su **experiencia de viaje** como **excelente** en el **64 %** de los casos y el **22 %** mencionó que su experiencia fue **buena**. Las proporciones se mantuvieron al considerar el origen étnico de los visitantes, siendo los **hispanos** quienes en mayor medida dijeron haber tenido una **excelente** experiencia de viaje (**70 %**).

Experiencia de viaje según origen étnico



Experiencia de viaje

Relación calidad-precio según origen étnico



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.

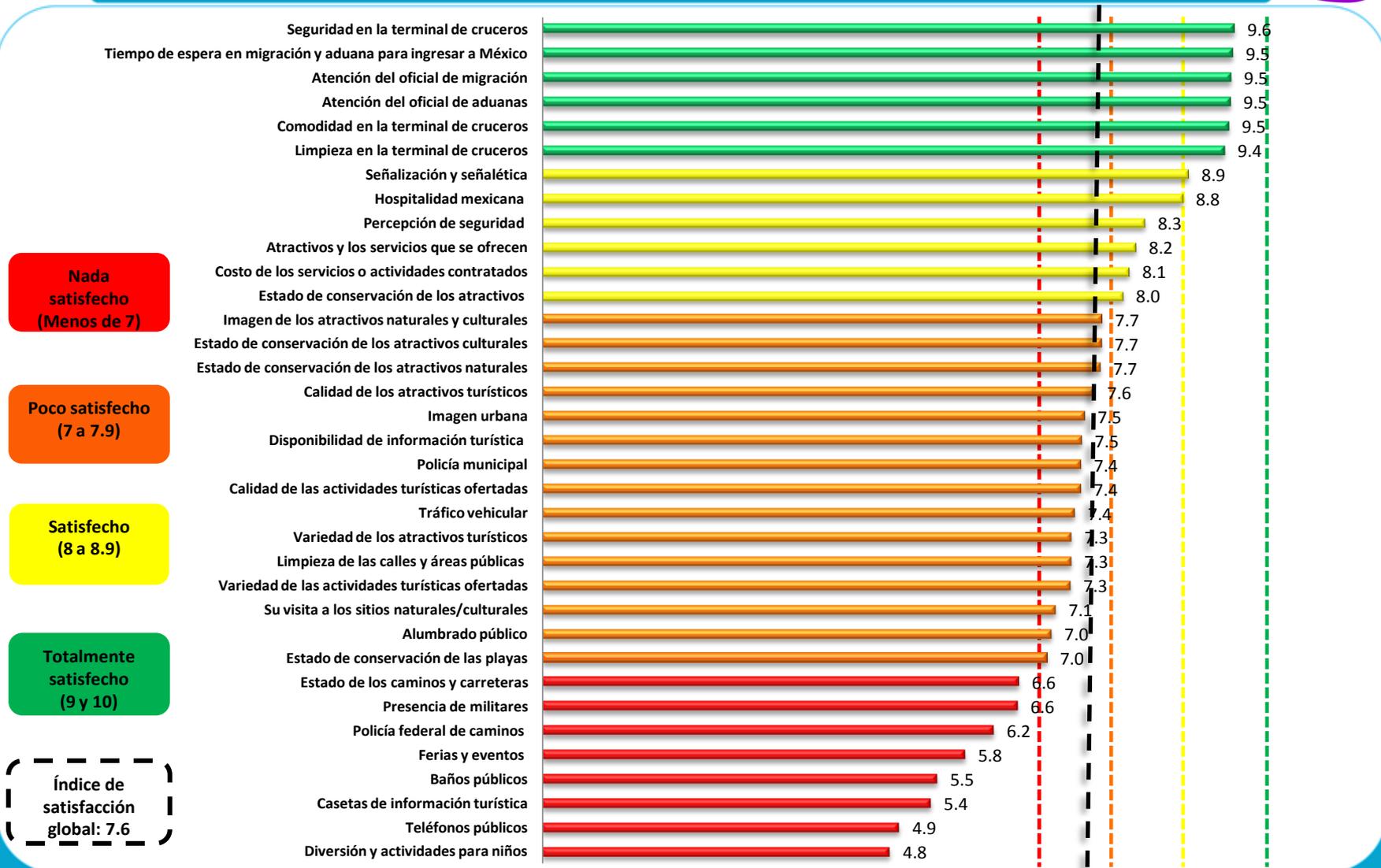
Los excursionistas en crucero que visitaron Ensenada durante el **verano de 2013**, evaluaron mejor las **variables relacionadas con las instalaciones portuarias de la ciudad y su personal**: la seguridad en el muelle, el tiempo de espera para ingresar a México, la atención del oficial de migración y aduana, la comodidad en la central del muelle y la limpieza del muelle. Los visitantes declararon estar **totalmente satisfechos** con los todos los aspectos antes citados.

Además, **seis variables** se ubicaron en la escala de **satisfecho**, **15** como **poco satisfechos** y **ocho** como **nada satisfecho**.

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

Nivel de satisfacción

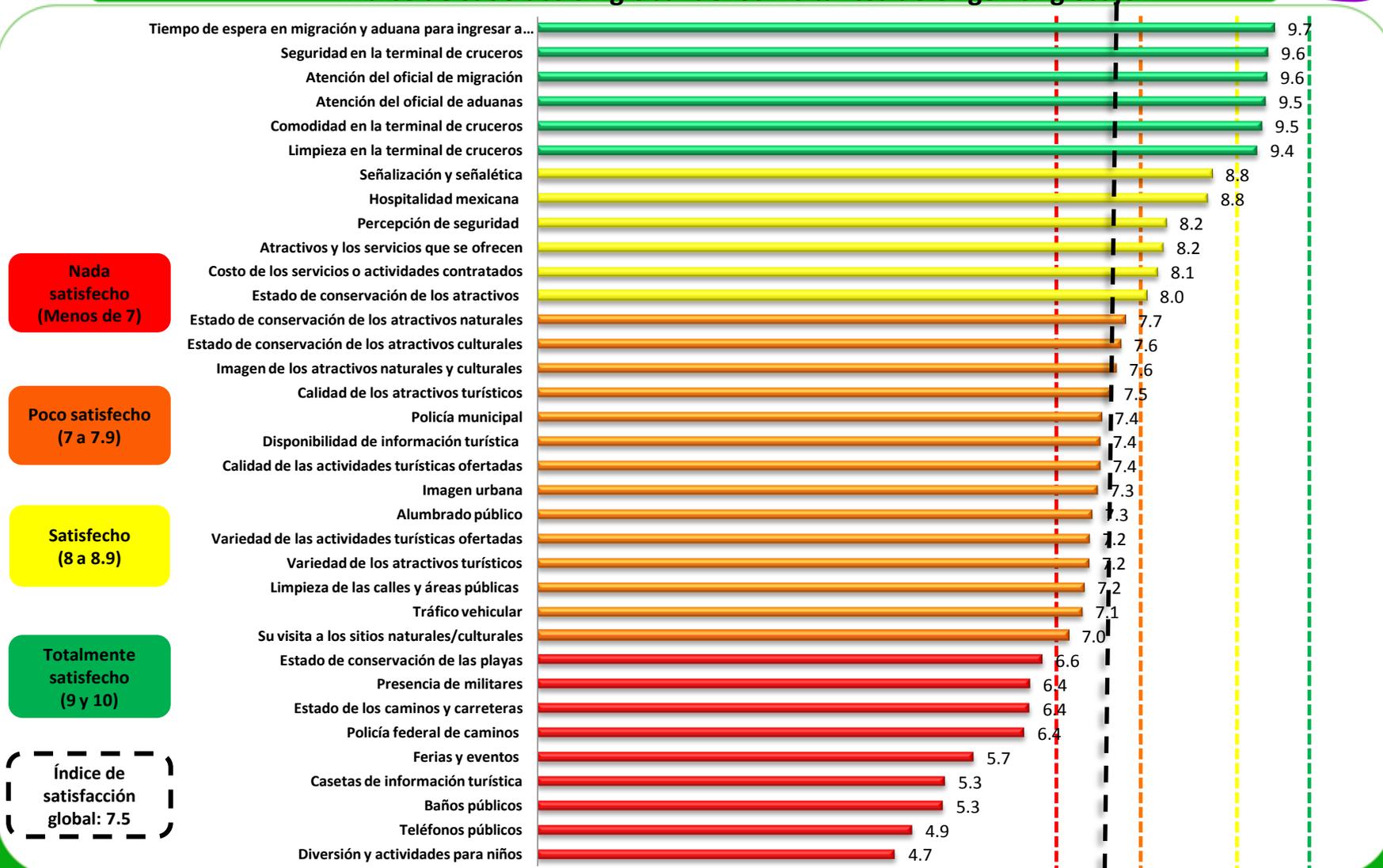
Índice de satisfacción global



Nivel de satisfacción



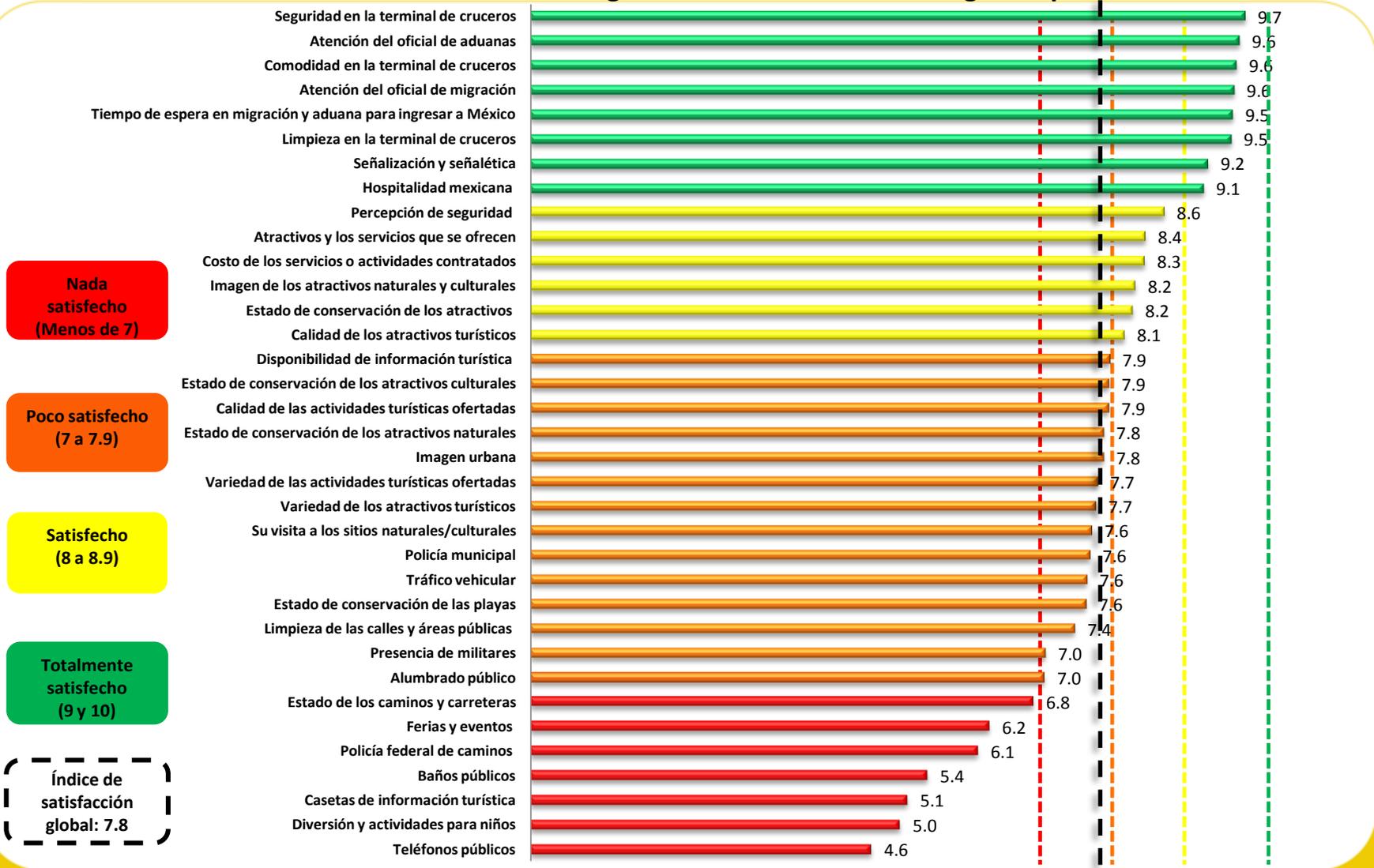
Índice de satisfacción global de los visitantes de origen anglosajón



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: 7.8

Fuente: elaboración equipo Colef con base en la encuesta "Caracterización de los visitantes internacionales en crucero en Ensenada, B.C. (verano 2013)".

Nivel de satisfacción



Índice de satisfacción global de los visitantes de otros orígenes



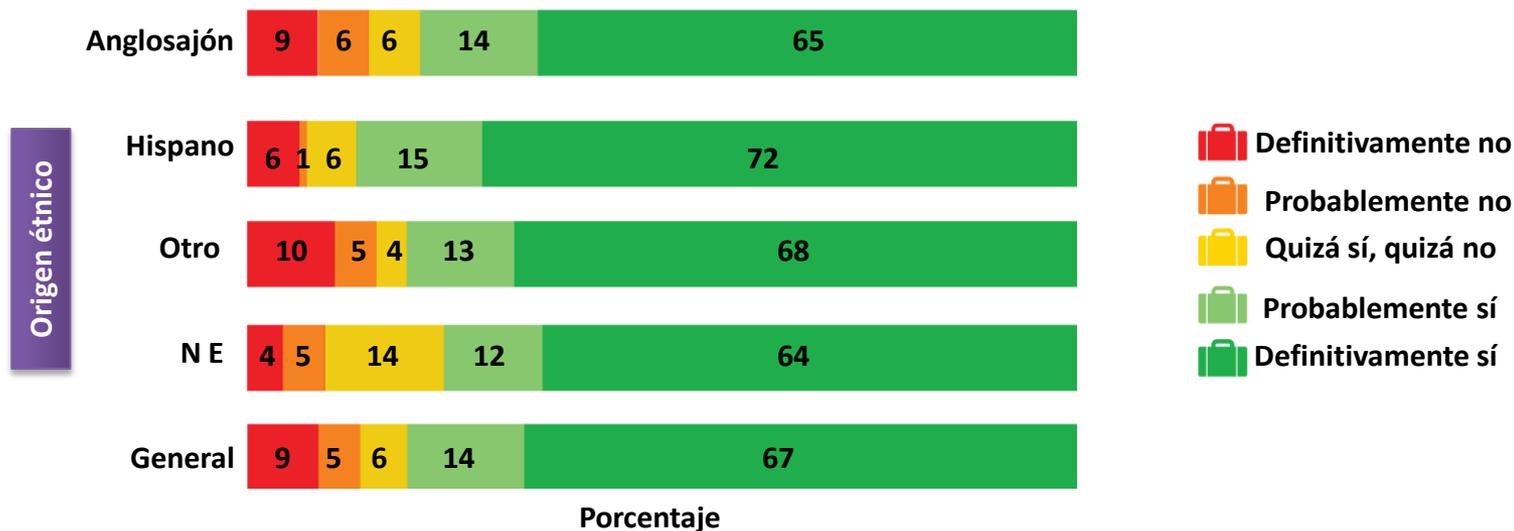


**Lealtad o fidelidad de
los excursionistas en
crucero**

Lealtad o fidelidad

Existe una **alta probabilidad** de que los **excursionistas en crucero regresen al destino**, pues **67 %** así lo mencionó. Fueron principalmente los **hispanos** quienes mostraron estar más dispuestos a **regresar al destino (72 %)**, seguido por los **visitantes de otros orígenes (68%)**, quienes también mencionaron estar seguros de que **no regresarían** en el **10 % de los casos**.

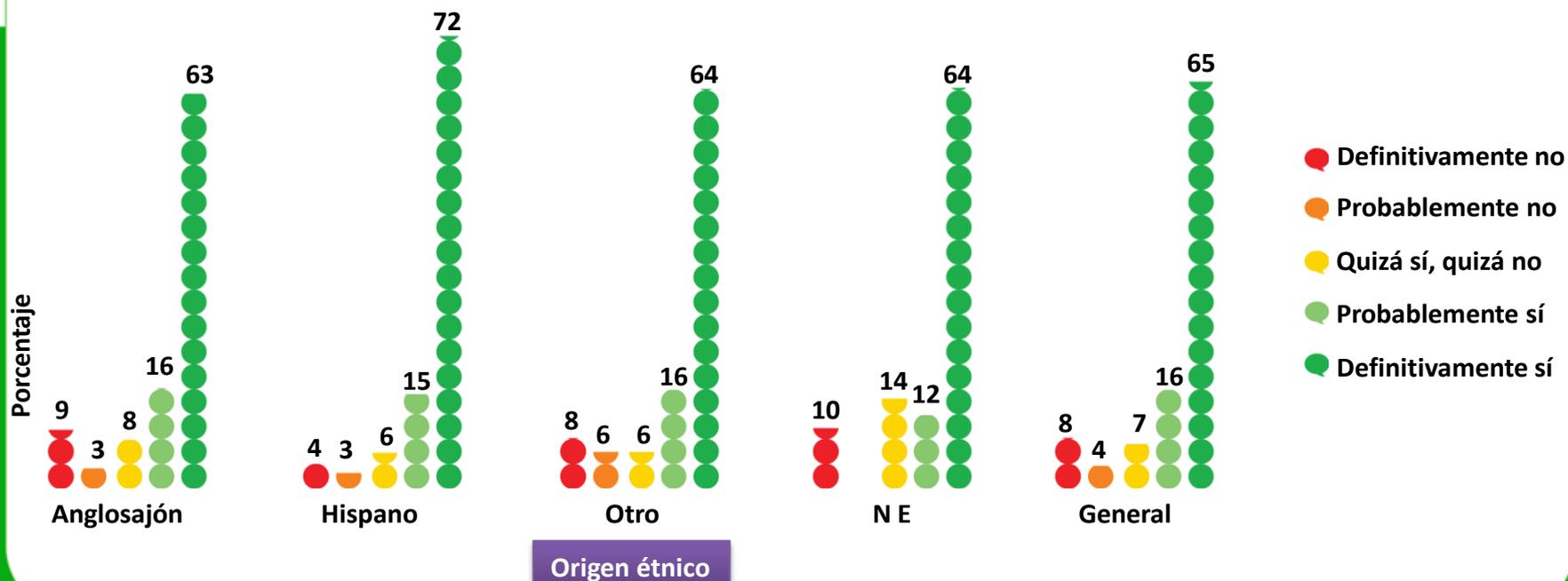
Intención de regresar al destino según origen étnico



Lealtad o fidelidad

La mayoría de los **excursionistas en crucero** manifestaron tener la **intención de recomendar el destino (65 %)**, principalmente los visitantes de origen **hispano (72 %)**. Llama la atención el hecho de que el **10 %** de quienes **no especificaron su origen** étnico dijeron que **definitivamente no recomendarían** el destino, al igual que el **9%** de los **anglosajones**.

Intención de recomendar el destino según origen étnico





Fortalezas y debilidades del destino

Principales fortalezas del destino

La **hospitalidad mexicana** fue considerada como la principal **fortaleza de Ensenada (29 %)**, igualmente la **gastronomía (10 %)**, el **clima (8 %)** y la **limpieza de la ciudad (6 %)** fueron mencionados como **factores muy positivos** del destino.



Principales debilidades del destino

Los excursionistas en crucero identificaron como la principal **debilidades de Ensenada** el **acoso de los vendedores ambulantes (16 %)**, así como la situación de **niños y personas pidiendo dinero (7 %)** y la **basura y los malos olores (7 %)**. Aunque en menor proporción, la **falta de baños públicos** también fue considerado como un factor negativo del destino (**2 %**).

Cabe mencionar que el **49 %** de los visitantes no mencionó ningún factor negativo.





<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