

OBSERVATORIO TURÍSTICO DE BAJA CALIFORNIA



Experiencia de viaje y nivel de satisfacción de los visitantes internacionales a Baja California (septiembre 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 a partir de la encuesta “Caracterización de los visitantes internacionales a las ciudades fronterizas de Baja California: Mexicali, Tecate y Tijuana (verano 2013)”, que forma parte del *Observatorio Turístico de Baja California*.

En esta ocasión se presentan los principales resultados sobre la **experiencia de viaje y nivel de satisfacción** de los visitantes internacionales que llegaron al estado durante el mes de **septiembre** 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
cuestionarios
efectivos: 624
Total de visitantes
estimados: 2,634,109



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

- Diseño probabilístico, por estratos y bietápico.
- 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.

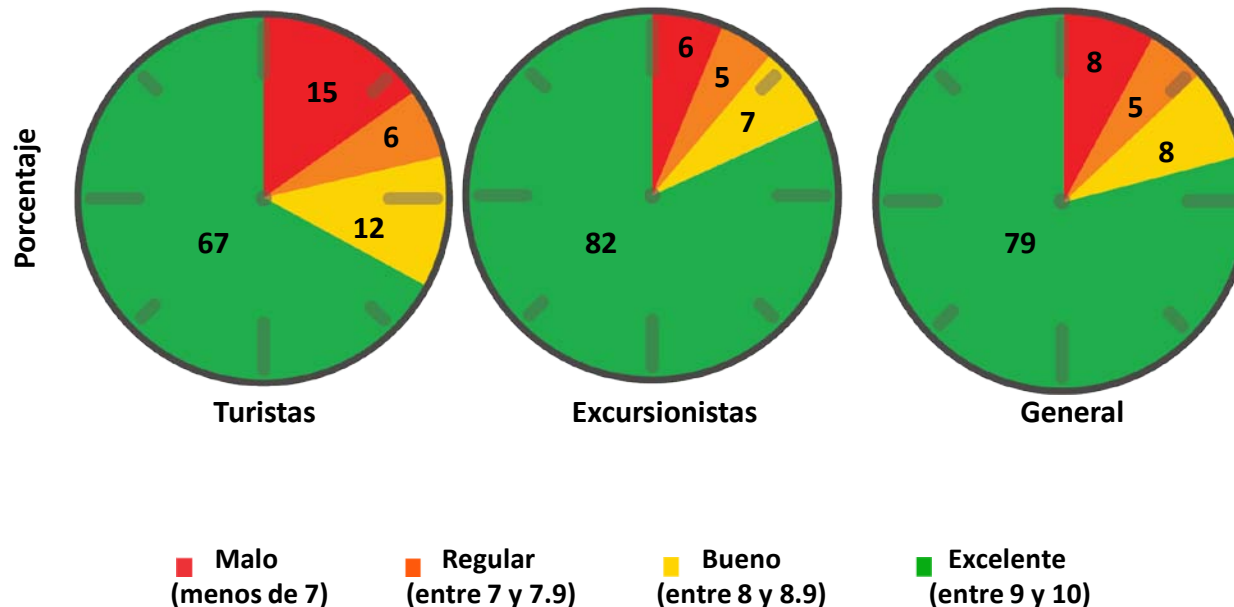
Fecha de levantamiento: del 1° al 30 de septiembre del 2013



**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*

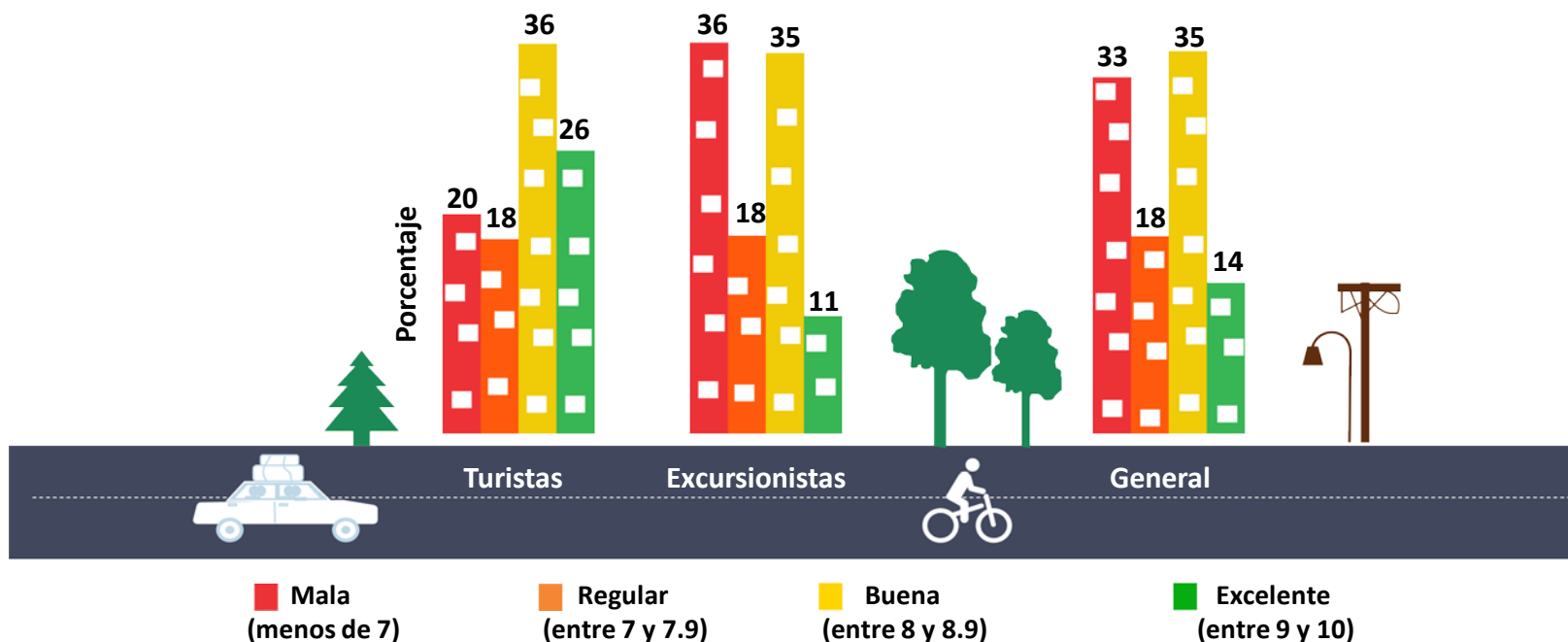


El tiempo de espera para cruzar a México se evaluó de manera excelente (79 %) por los visitantes internacionales, sobre todo entre los excursionistas (82 %). Los turistas se mostraron más críticos con este aspecto, evaluándolo como malo en el 15 % de los casos.

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

Evaluación del destino

Imagen urbana según tipo de visitante

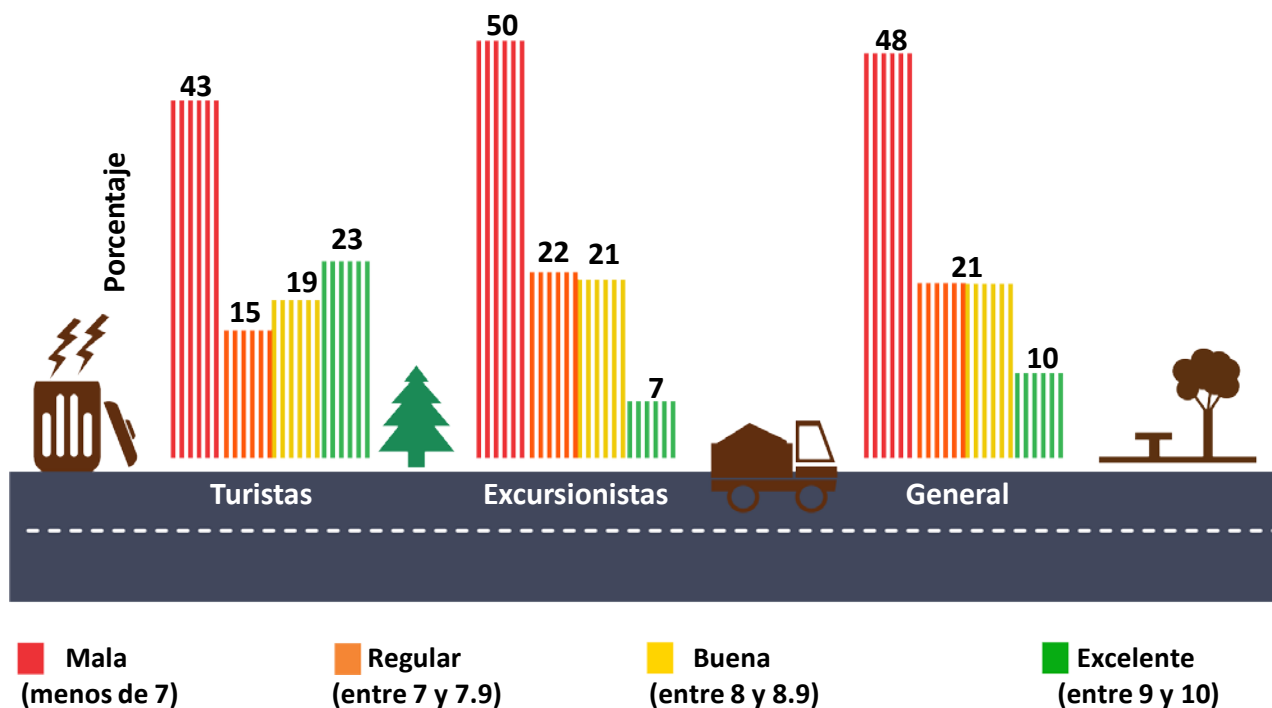


La evaluación de la **imagen urbana se polarizó** entre los visitantes internacionales, pues mientras que el **35 %** la consideró buena, sobre todo los **turistas (36 %)**, el **33 %** la consideró mala, sobre todo entre los **excursionistas (36 %)**.

Evaluación del destino

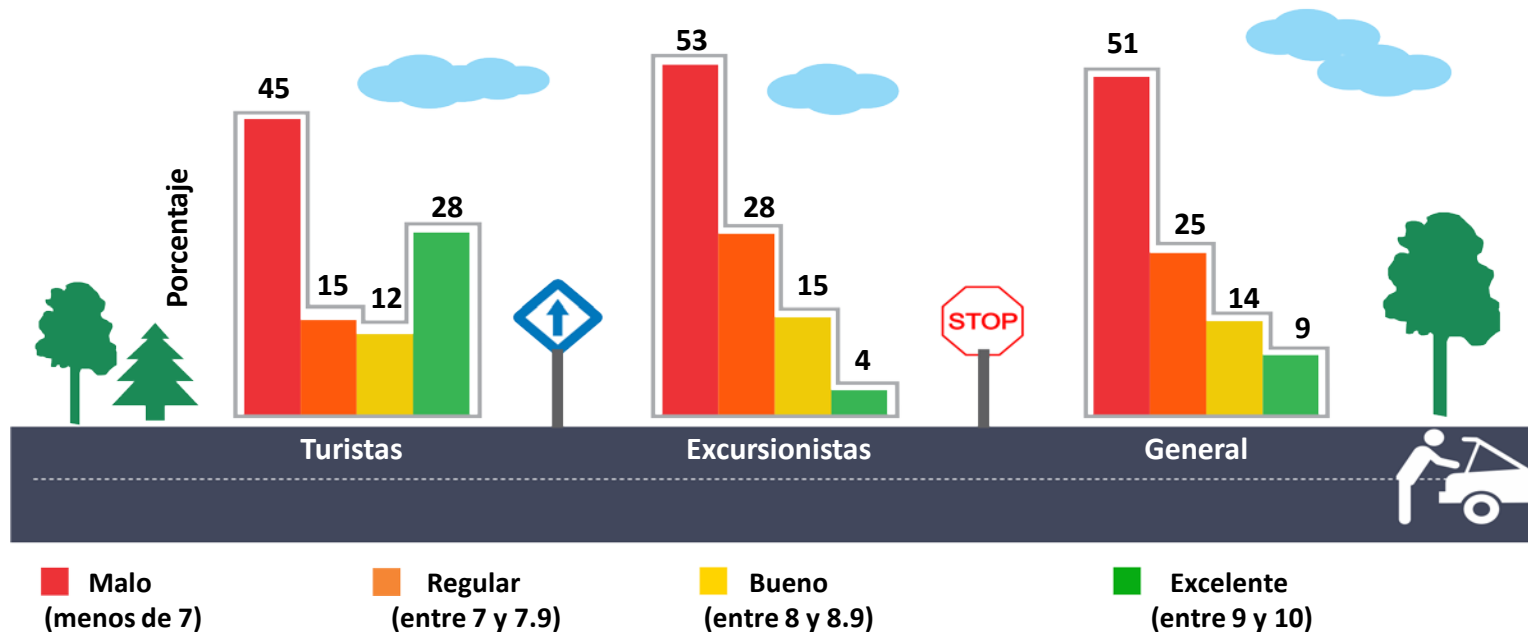
La **limpieza de las calles y áreas públicas se evaluó** por la **mayoría** de los visitantes internacionales de forma **negativa (48 %)**, aunque entre los **turistas** se registró un **42 %** que consideró que la ciudad se encontraba limpia (**excelente y buena**).

Limpeza de las calles y áreas públicas según tipo de visitante



Evaluación del destino

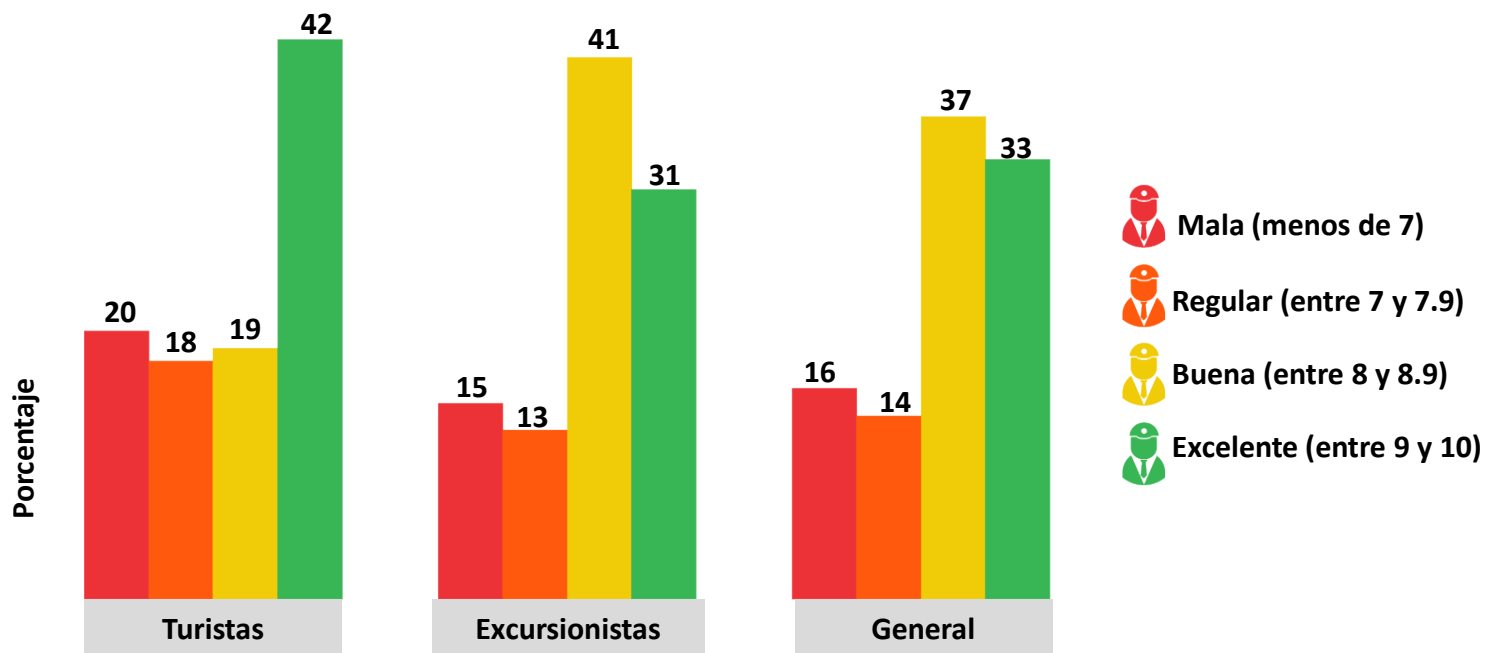
Estado de los caminos y carreteras según tipo de visitante



La **mayoría** de los visitantes internacionales opinó que **los caminos y carreteras** se encuentran en mal estado, ya que el **51 %** valoró este aspecto como **malo**. Este patrón se mantiene entre turistas y excursionistas, pero destaca que un **28 %** de los **turistas** lo consideró **excelente**.

Evaluación del destino

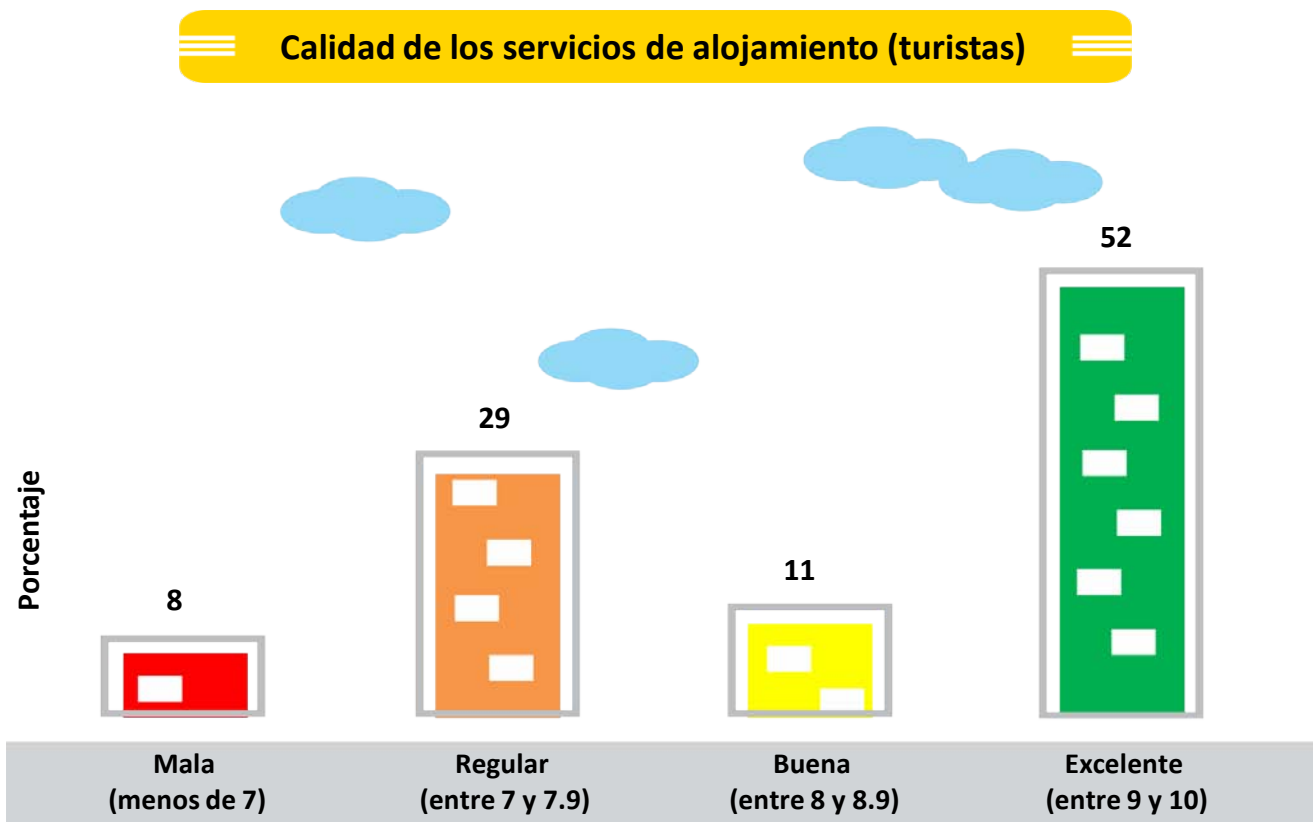
Percepción de seguridad según tipo de visitante



El **42 %** de los **turistas** internacionales percibieron **excelente la seguridad** en **Baja California**, mientras que para los **excursionistas** ésta fue principalmente **buena (41 %)**. Sin embargo, una parte de los visitantes percibió un ambiente de **inseguridad**, principalmente entre los **turistas (20 %)**.

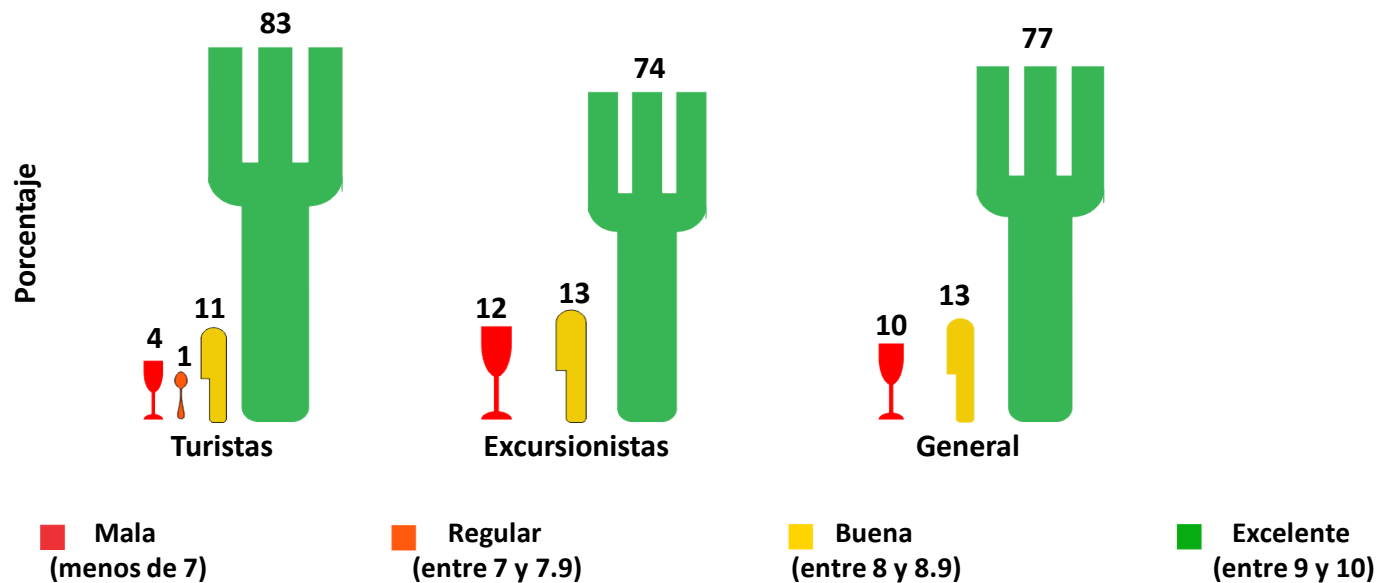
Evaluación del destino

La mayoría de los turistas que utilizaron **hotel o motel para alojarse** evaluaron como **excelente** la **calidad** del servicio recibido (**52 %**) y un **11 %** la valoró como **buena**. Destaca que el **29 %** valoró como **regular** la calidad del servicio utilizado.



Evaluación del destino

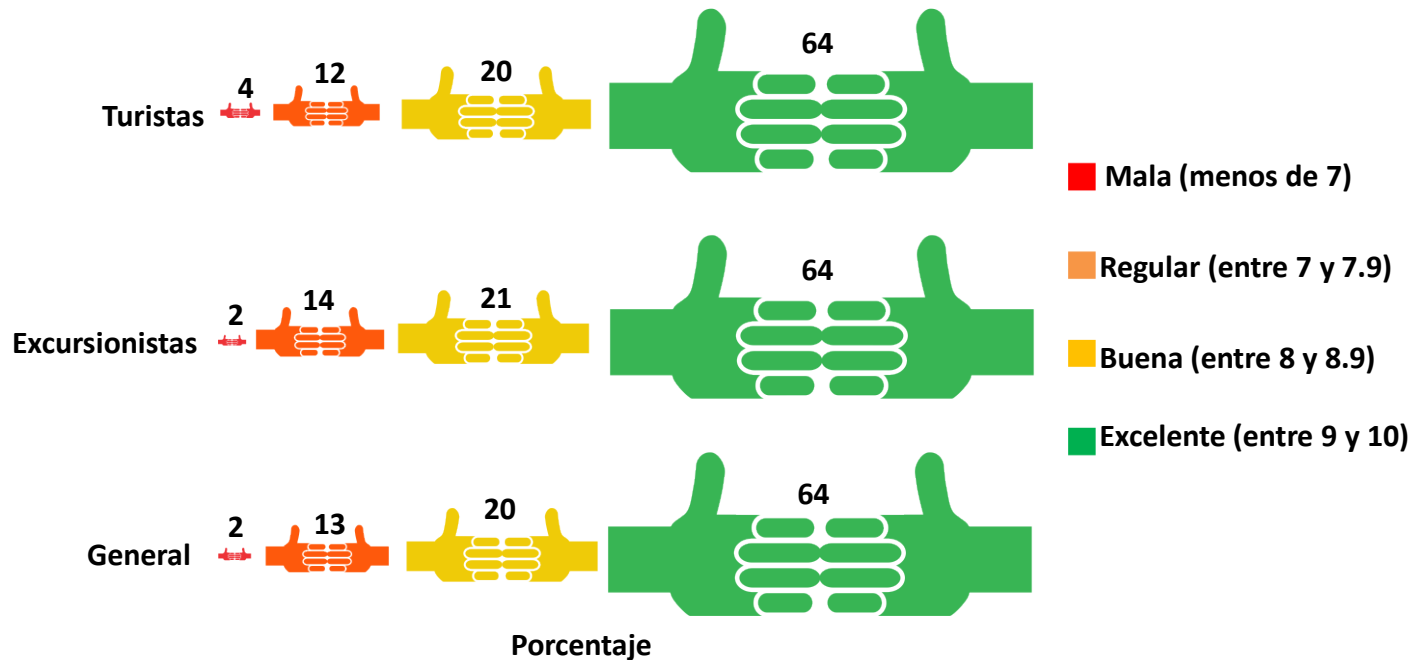
Calidad de los restaurantes según tipo de visitante



Los **servicios de restauración** se evaluaron de manera **muy positiva** por los visitantes internacionales. **La mayoría** de ellos (**77 %**) consideró que la calidad del servicio de los restaurantes utilizados es **excelente**.

Evaluación del destino

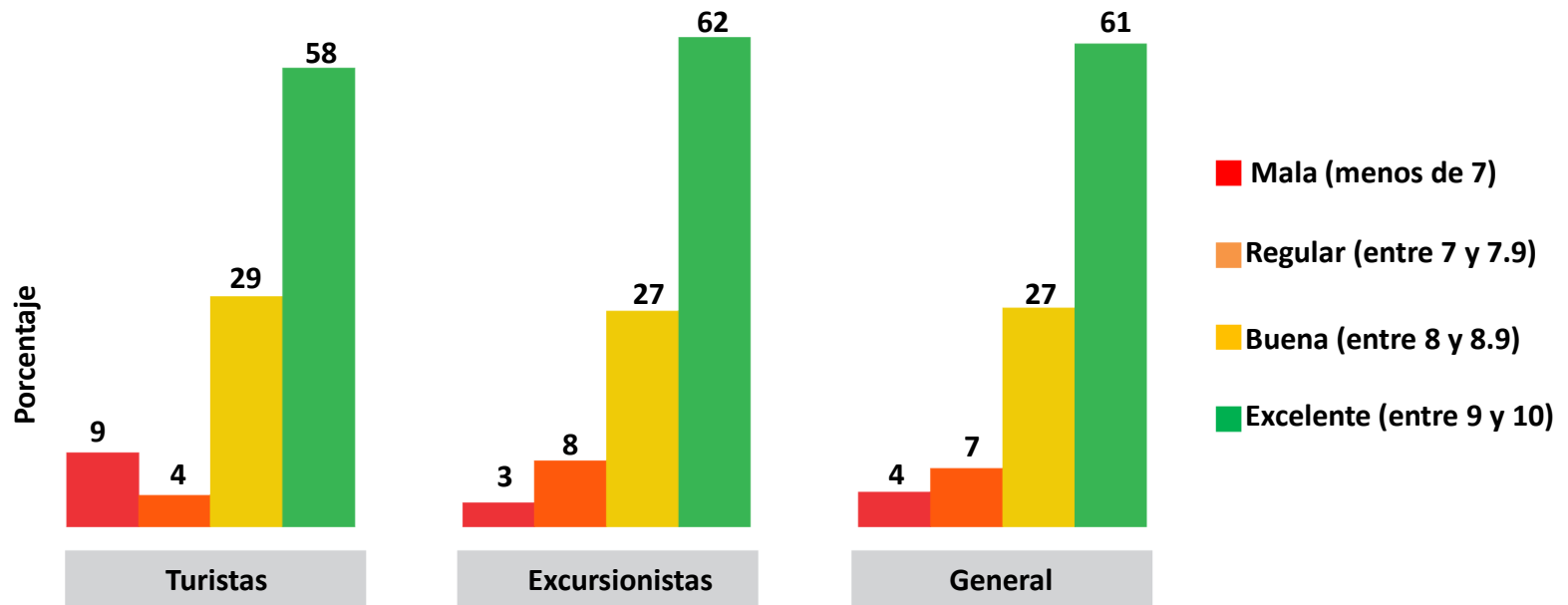
Hospitalidad mexicana según tipo de visitante



Como es costumbre, **la hospitalidad mexicana** se evaluó **como excelente (64 %)** entre los visitantes internacionales, esta proporción se mantiene tanto entre los **turistas** como en los **excursionistas**.

Experiencia de viaje

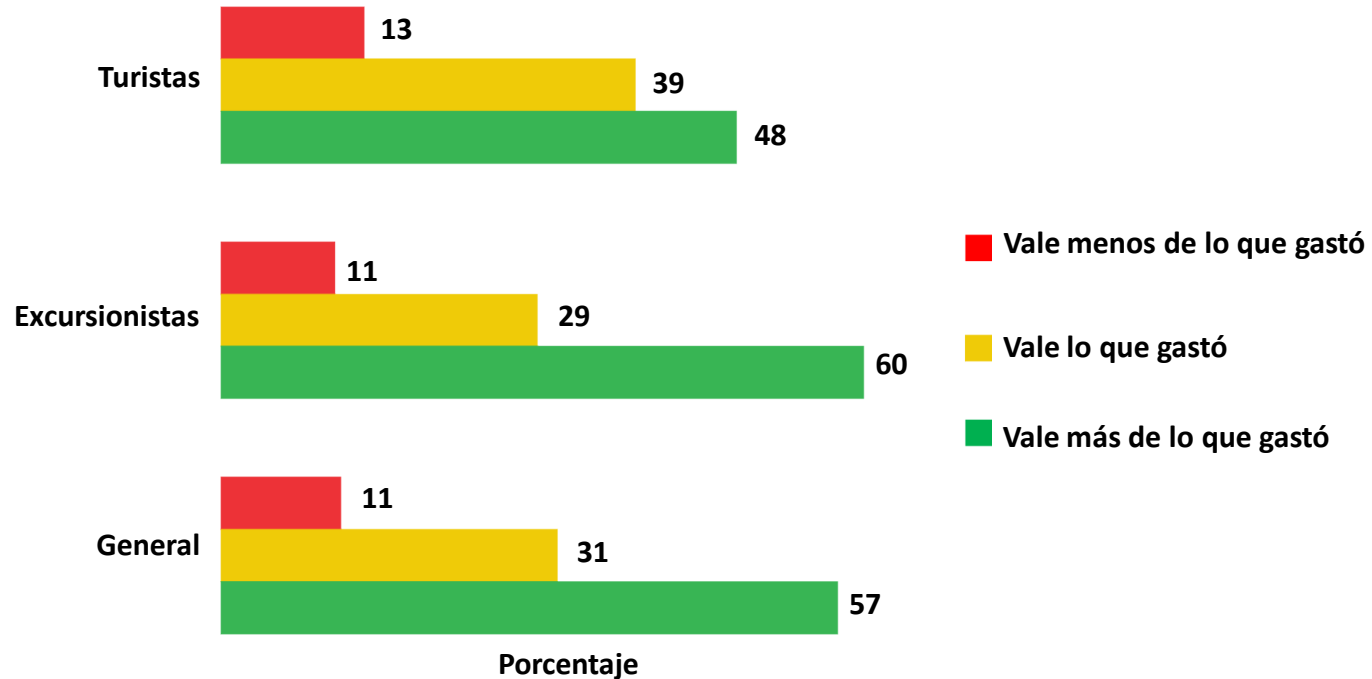
Experiencia de viaje según tipo de visitante



La **mayoría** de los visitantes internacionales mencionaron haber tenido una **excelente experiencia de viaje (61 %)**, aunque entre los **turistas** se encontró un mayor número de experiencias malas (9 %).

Experiencia de viaje

Relación calidad-precio según tipo de visitante



En cuanto a la evaluación de la **experiencia de viaje** en términos de la **relación calidad-precio**, el **57 % de las visitas** consideró que su experiencia **vale más de lo que gastó**, y el **31 %** que **vale lo que gastó**. Esto confirma que los visitantes internacionales tuvieron en mayor medida **una excelente experiencia** de viaje en Baja California.

Nivel de satisfacción



El análisis del **nivel de satisfacción** representa una oportunidad para conocer la apreciación que los visitantes se llevan sobre algunos bienes y servicios recibidos en el destino visitado.

En cuanto a los **visitantes internacionales que llegaron a Baja California** durante el mes de **septiembre de 2013**, destaca que **el costo pagado por los servicios utilizados o actividades realizadas**, así como **el tiempo de espera para ingresar a México** fueron los elementos que dejaron a los viajeros **totalmente satisfechos**.

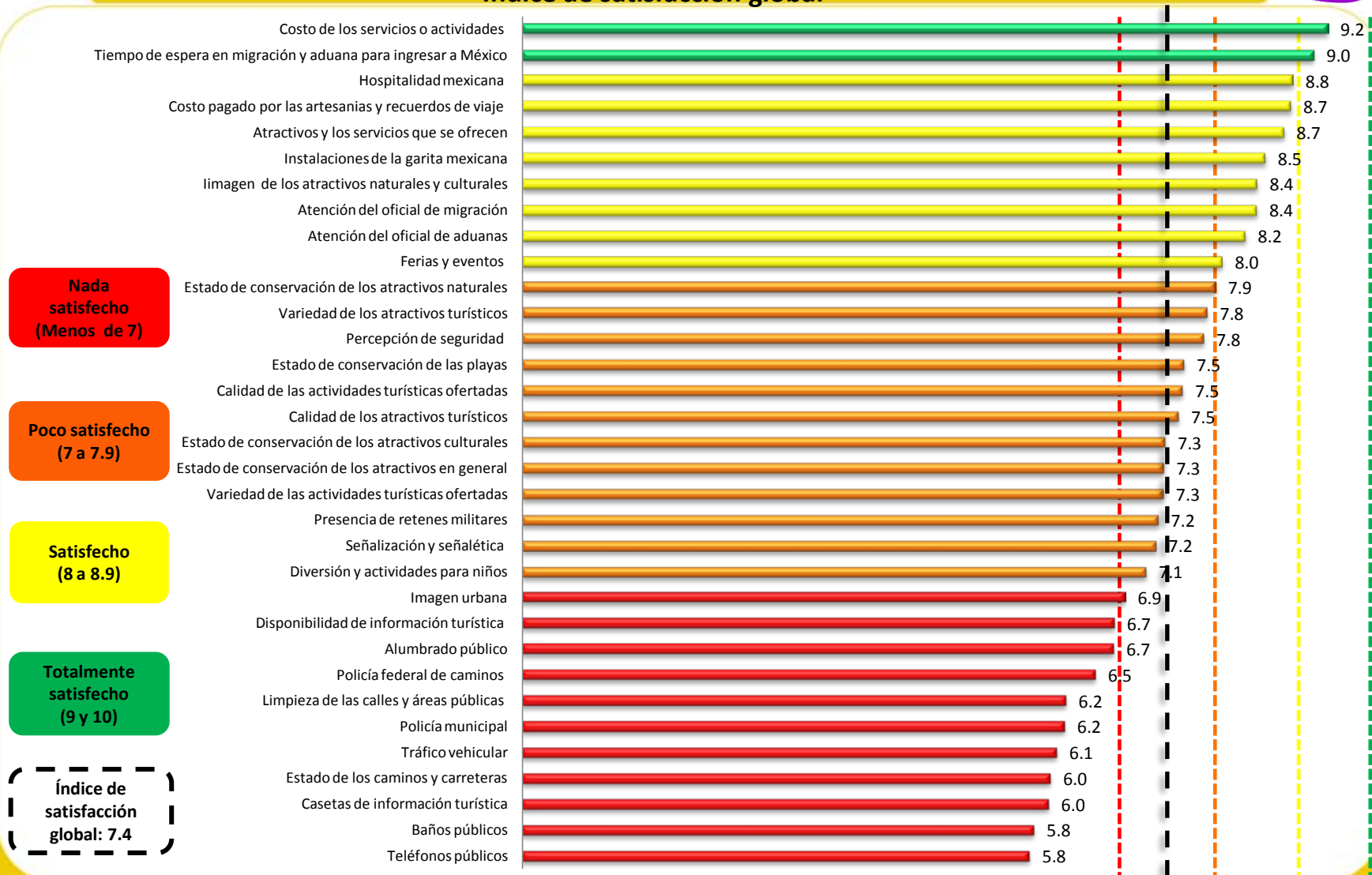
Además, **ocho variables** se ubicaron en la escala de **satisfecho**, **12** como **poco satisfecho** y **11** en **nada satisfecho**.

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

Evaluación global del destino



Índice de satisfacción global



Evaluación global del destino



Índice de satisfacción global de los turistas



Nada satisfecho
(Menos de 7)

Poco satisfecho
(7 a 7.9)

Satisfecho
(8 a 8.9)

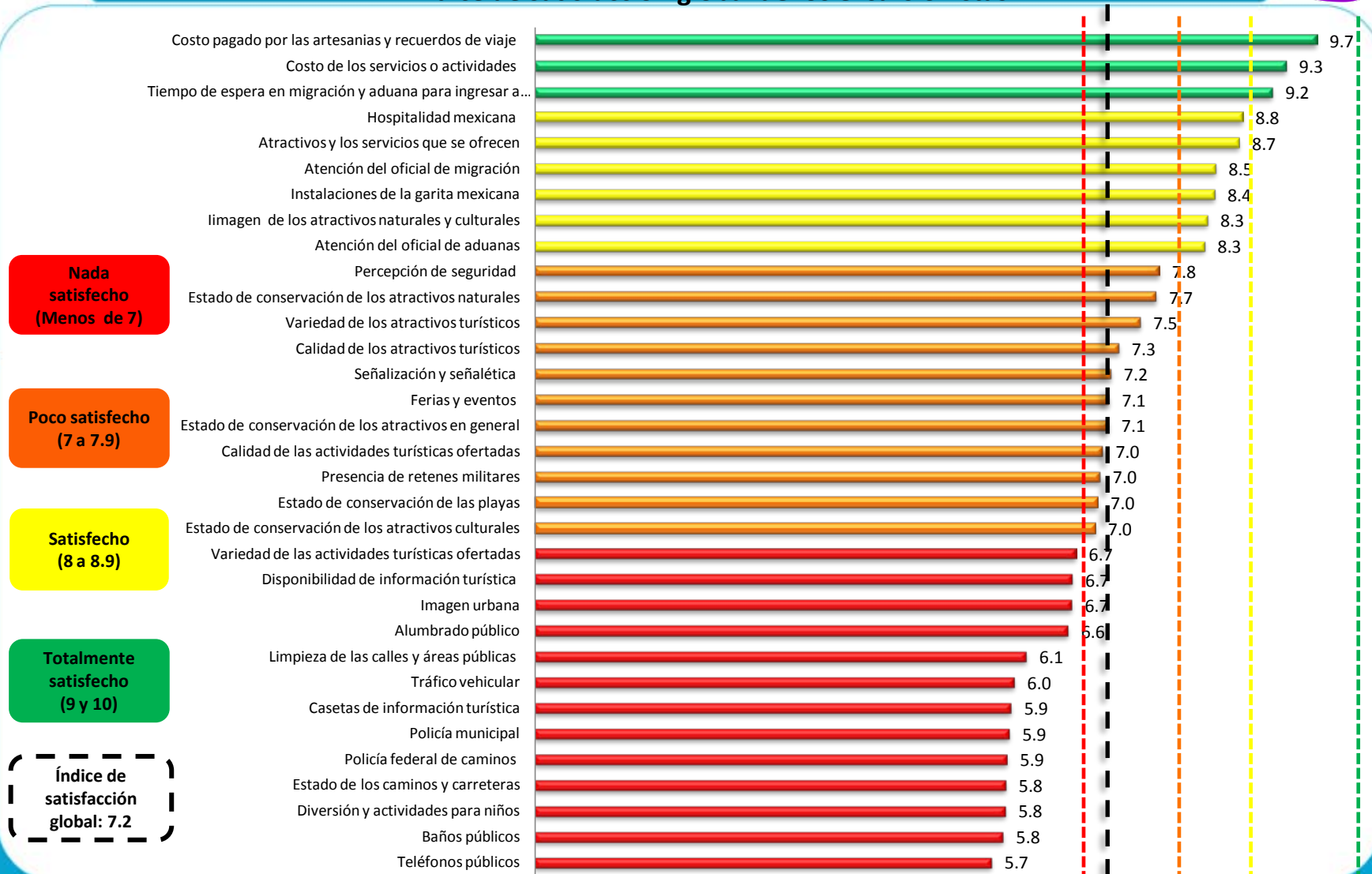
Totalmente satisfecho
(9 y 10)

Índice de satisfacción global: 7.7

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)

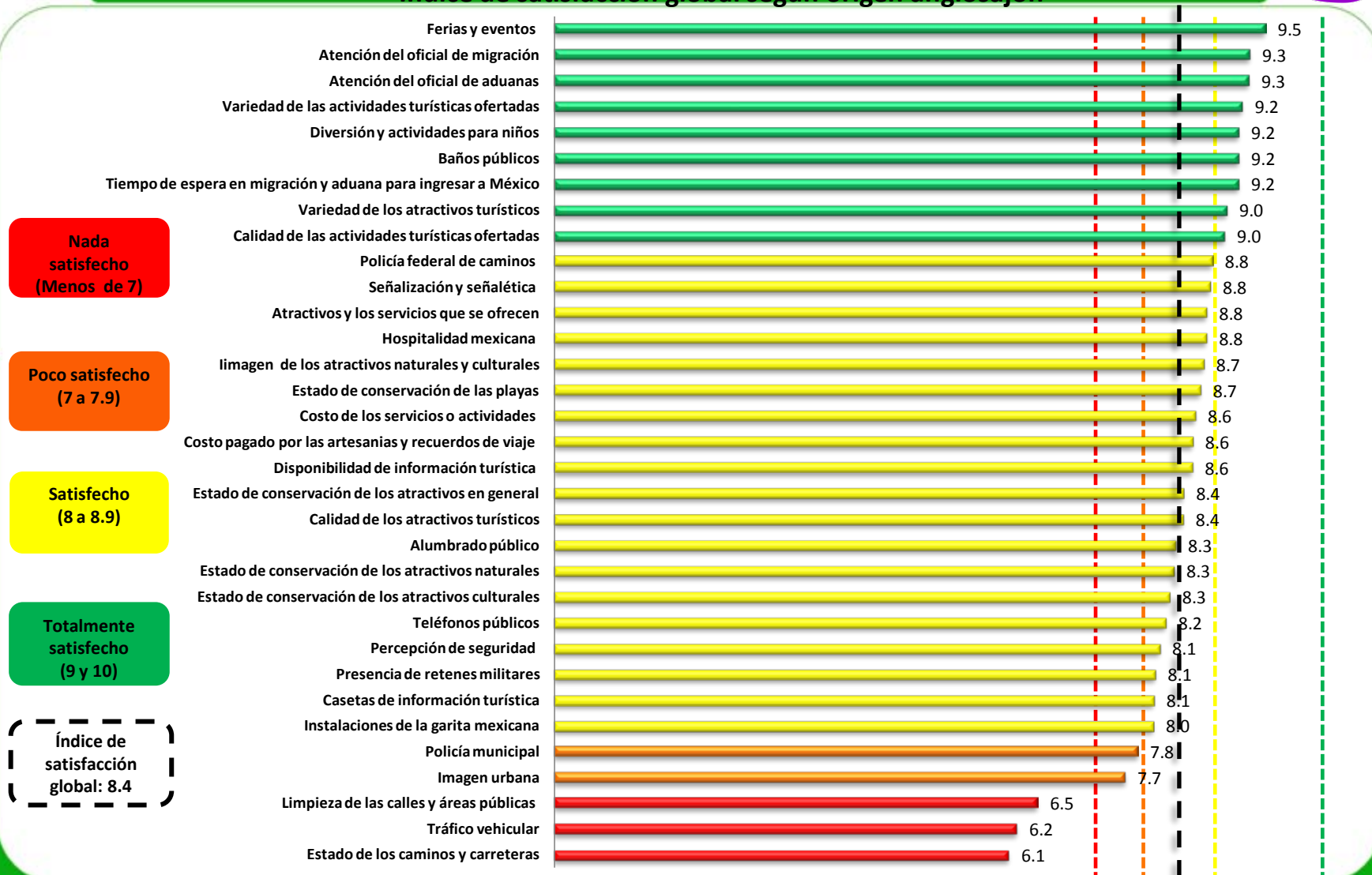
Totalmente satisfecho
(9 y 10)

Índice de satisfacción global: 7.2

Evaluación global del destino



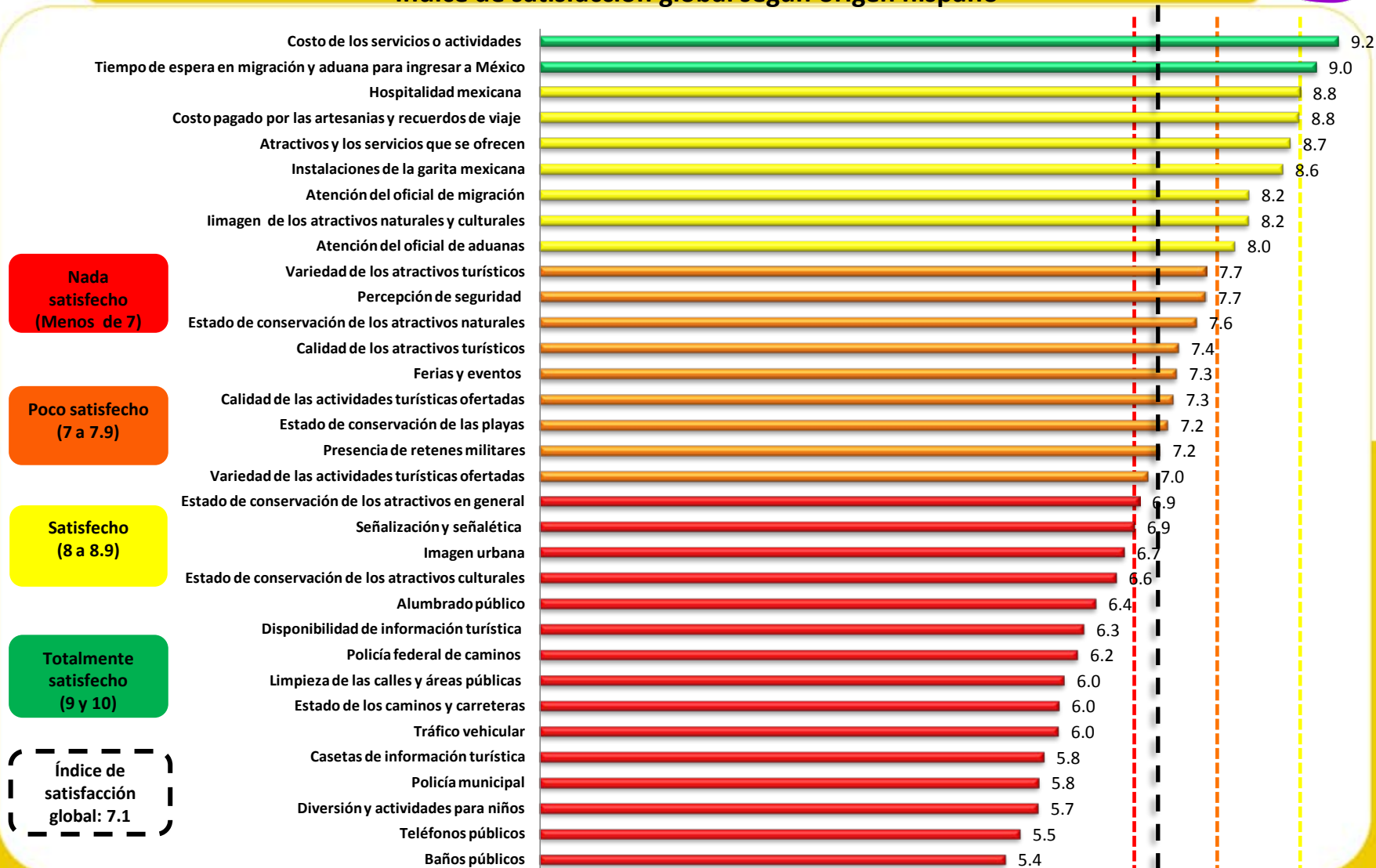
Índice de satisfacción global según origen anglosajón



Evaluación global del destino



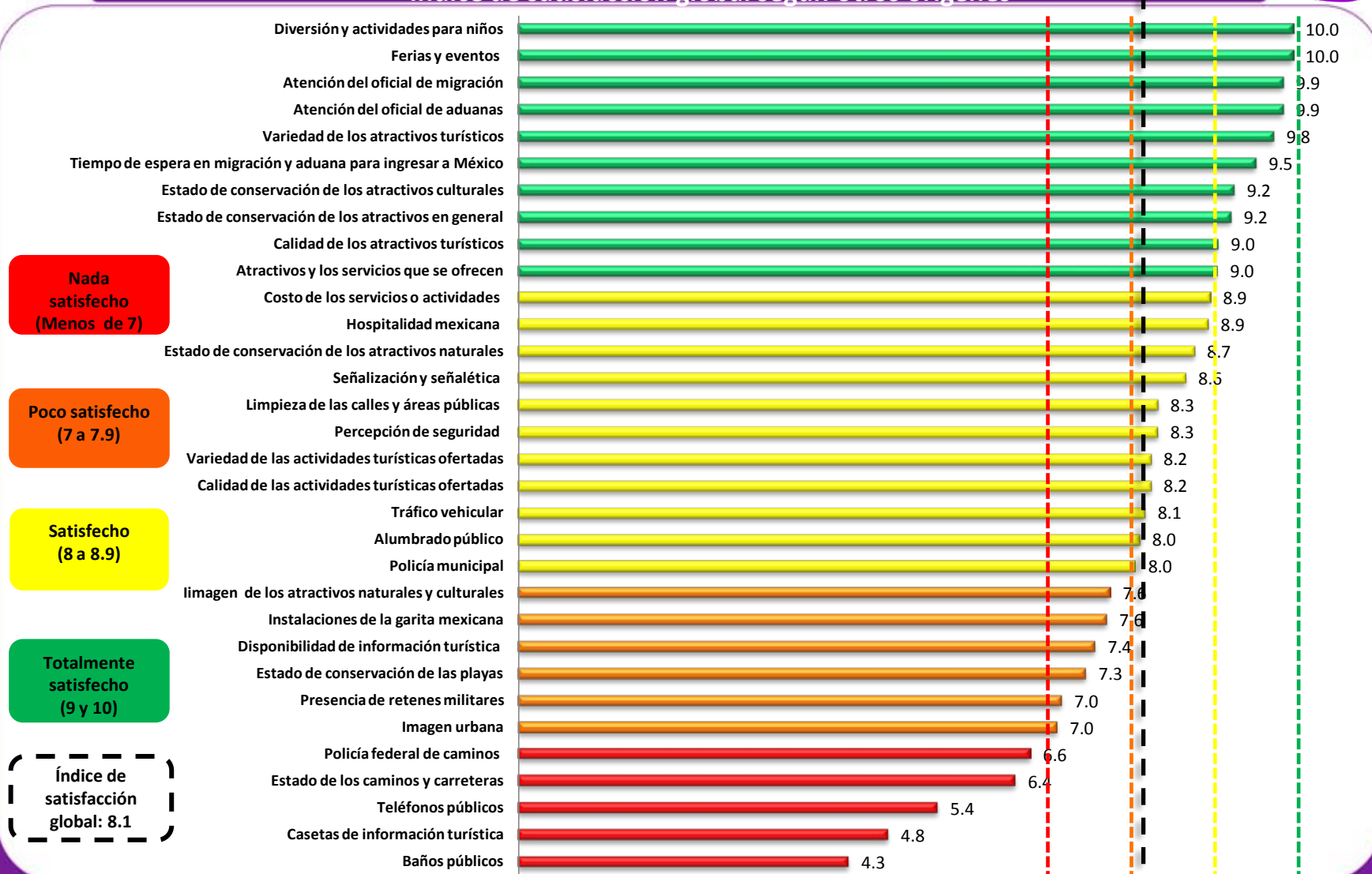
Índice de satisfacción global según origen hispano



Evaluación global del destino



Índice de satisfacción global según otros orígenes



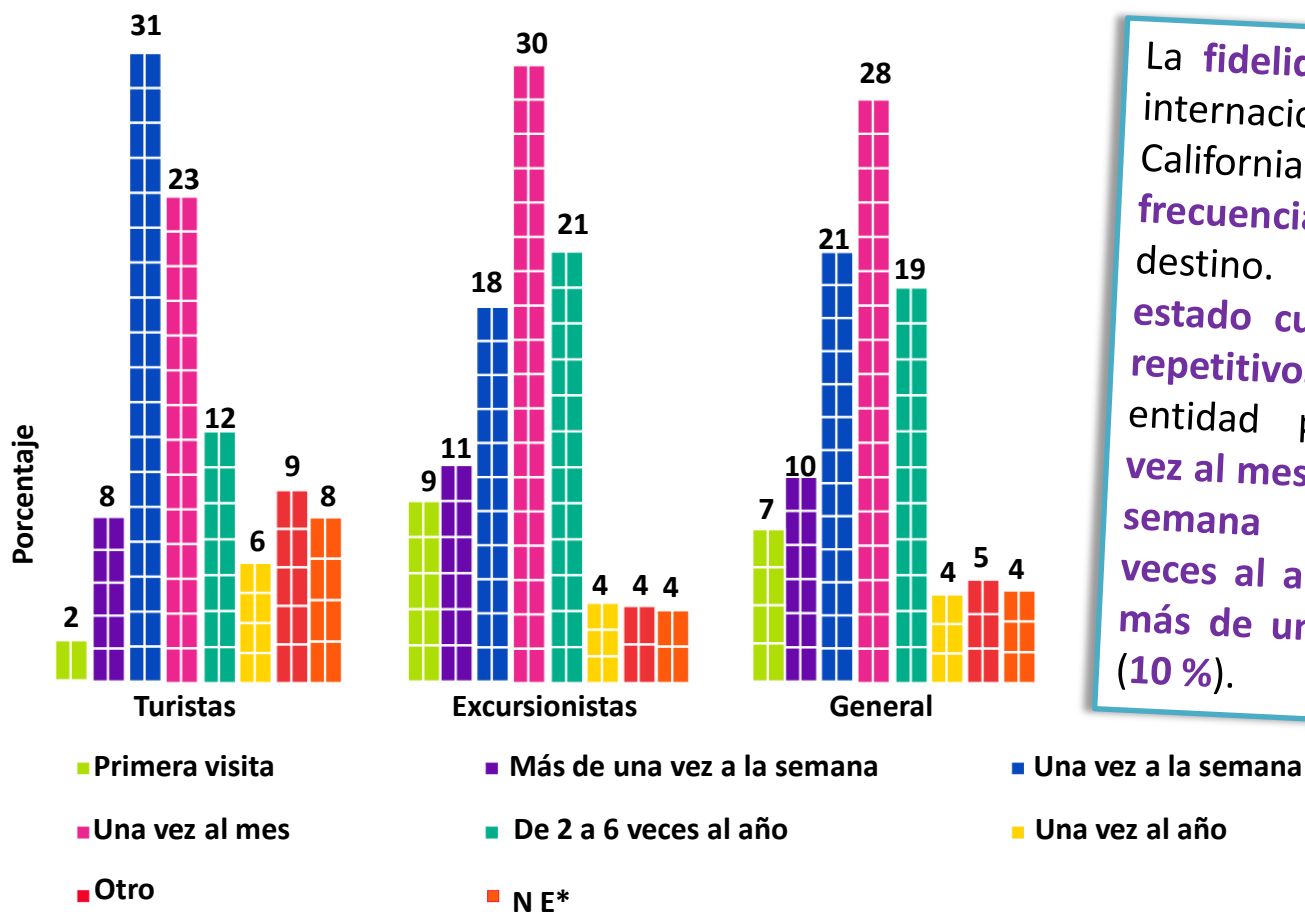


**Lealtad o fidelidad de
los visitantes
internacionales a
Baja California**

Lealtad o fidelidad



Frecuencia de las visitas según tipo de visitante

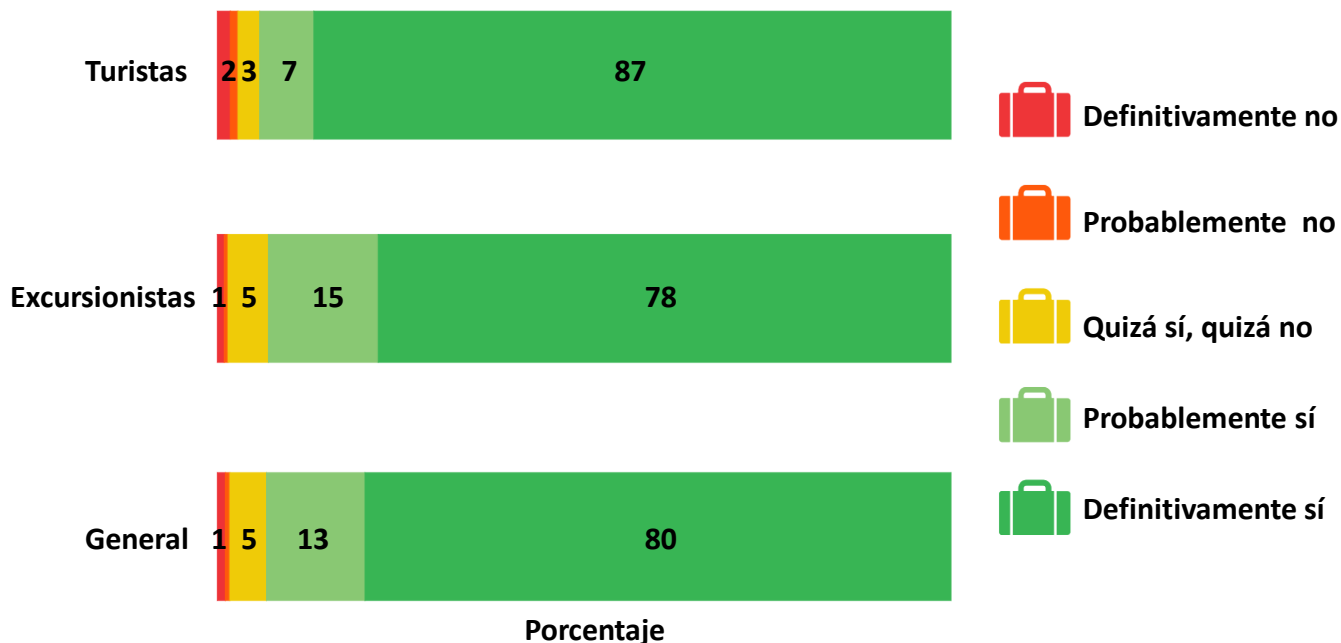


La **fidelidad de los visitantes** internacionales hacia Baja California se refleja en la **frecuencia de las visitas** al destino. En este sentido, **el estado cuenta con visitantes repetitivos** que llegan a la entidad principalmente **una vez al mes (28 %)**, **una vez a la semana (21 %)**, **de 2 a 6 veces al año (19 %)** e incluso **más de una vez a la semana (10 %)**.

*La leyenda NE corresponde a las respuestas "no sabe/no contestó" o "no especificado"

Lealtad o fidelidad

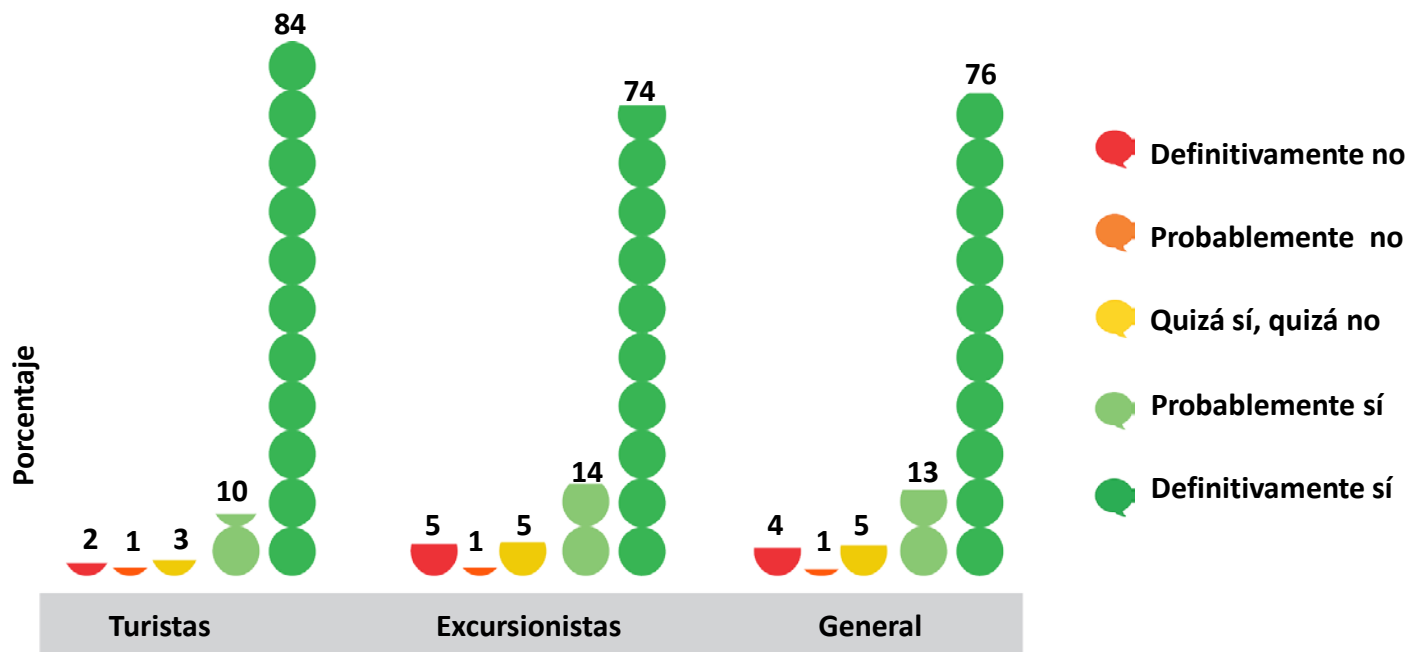
Intención de regresar al destino según tipo de visitante



La intención de regresar al destino por parte de los visitantes internacionales es **muy alta**, ya que **8 de cada 10 visitantes están totalmente convencidos de que regresaran 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

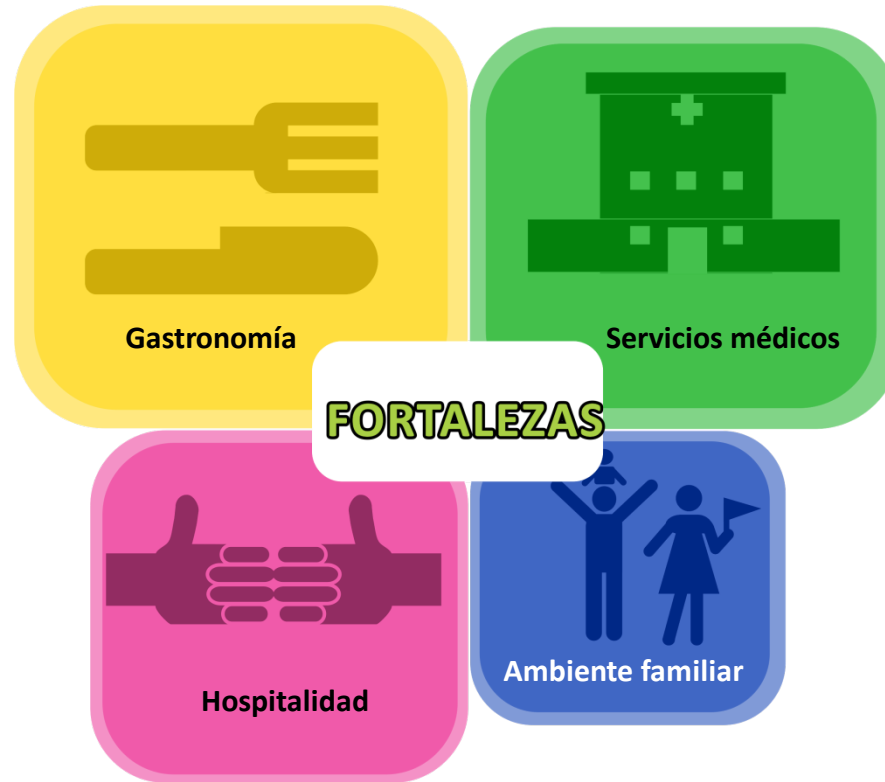


La mayoría de **los visitantes internacionales mostraron la convicción de definitivamente recomendar el destino** a familiares y/o amigos (**76 %**).



Fortalezas y debilidades del destino

Fortalezas



Los visitantes internacionales de septiembre mayoritariamente mencionaron a **la gastronomía como el principal factor positivo** del destino, seguida de los **servicios médicos** que se ofrecen, la **hospitalidad** mexicana y el **ambiente familiar**.

Debilidades



Dentro de las **debilidades** mencionadas, la **basura en las calles** y el trato desagradable por parte de la **policía municipal** fueron los principales elementos mencionados, así como el **tiempo de espera para regresar** a Estados Unidos y el **tráfico vehicular**.



<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