

OBSERVATORIO TURÍSTICO DE BAJA CALIFORNIA

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

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



Tijuana, B. C., 2013

Introducción



La encuesta “**Caracterización de los visitantes internacionales en las ciudades fronterizas de Baja California: Mexicali, Tecate y Tijuana (verano 2013)**”, es un estudio que forma parte del *Observatorio Turístico de Baja California*, en el cual se identificó el flujo de **visitantes internacionales** que declaró como **principal destino visitado** la ciudad de **Ensenada** durante la temporada de **verano de 2013**.

Para mantener el nivel de representatividad de la muestra, la información que se presenta particularmente en este informe sólo consideró, además del destino principal reportado, el tipo de visitante. A continuación se presentan los principales resultados sobre la **experiencia de viaje y nivel de satisfacción** de este flujo.

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:
192
Total de visitantes estimados: 365,153

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

-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.

Periodo de levantamiento

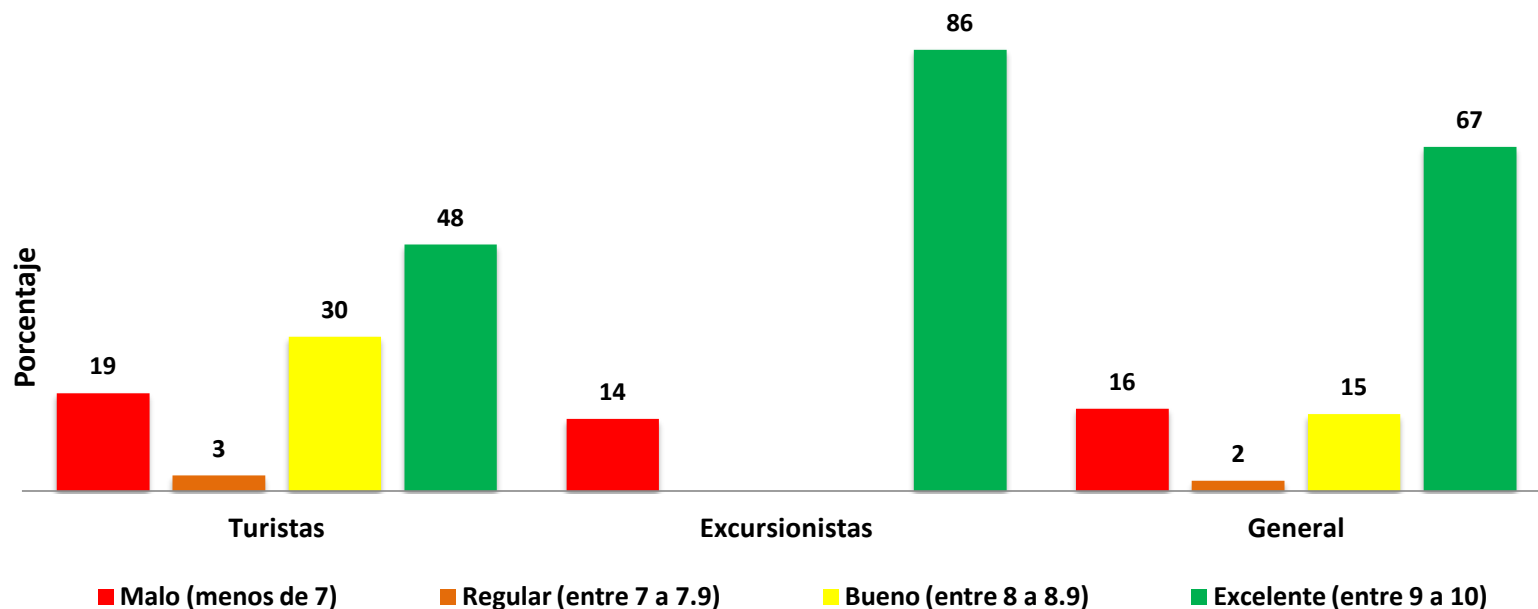
Del 1º
de julio al 30 de
septiembre de 2013



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

Evaluación del destino

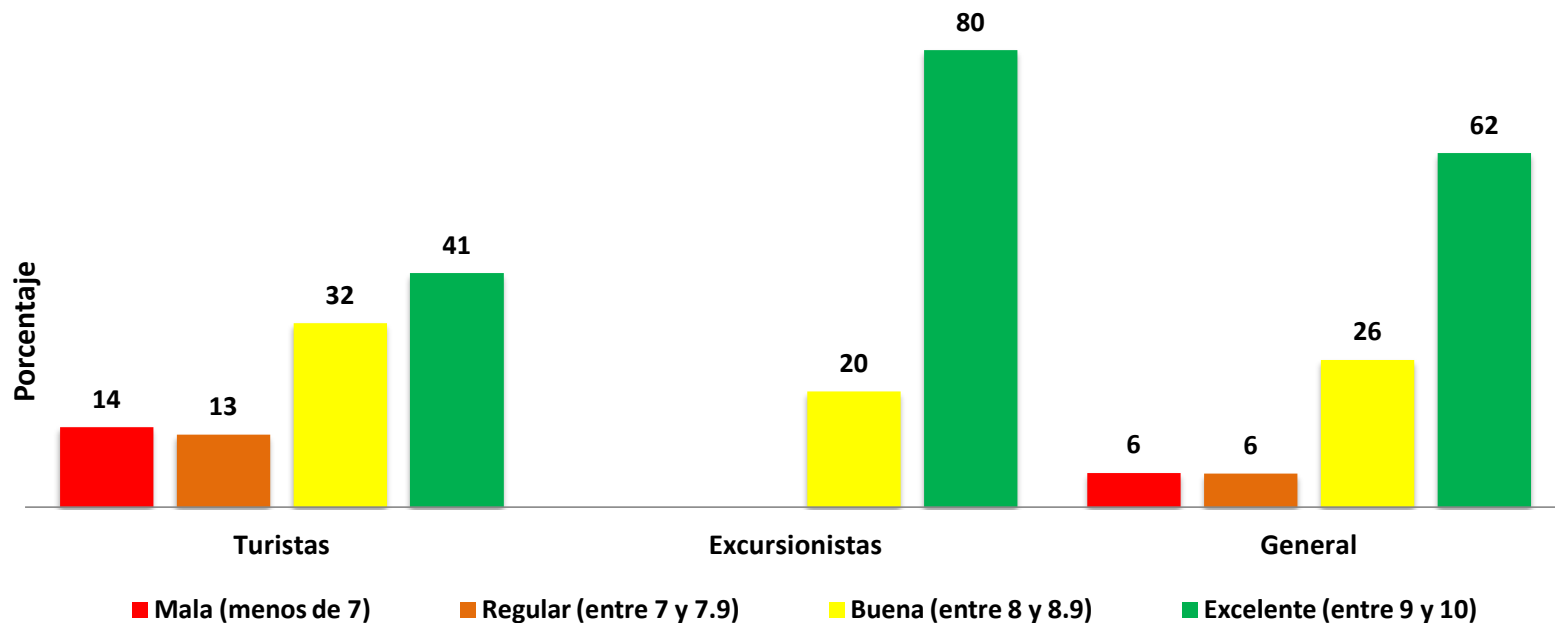
Tiempo de espera para cruzar a México por tipo de visitante



En general, el **tiempo de espera para cruzar a México** se evaluó de manera **excelente** por los visitantes internacionales (**67 %**). Los **turistas** calificaron este aspecto como **excelente** en el **48 %** de los casos y **bueno** en el **30 %**; el **86 %** de los **excursionistas** lo calificó **excelente**.

Evaluación del destino

Imagen urbana por tipo de visitante

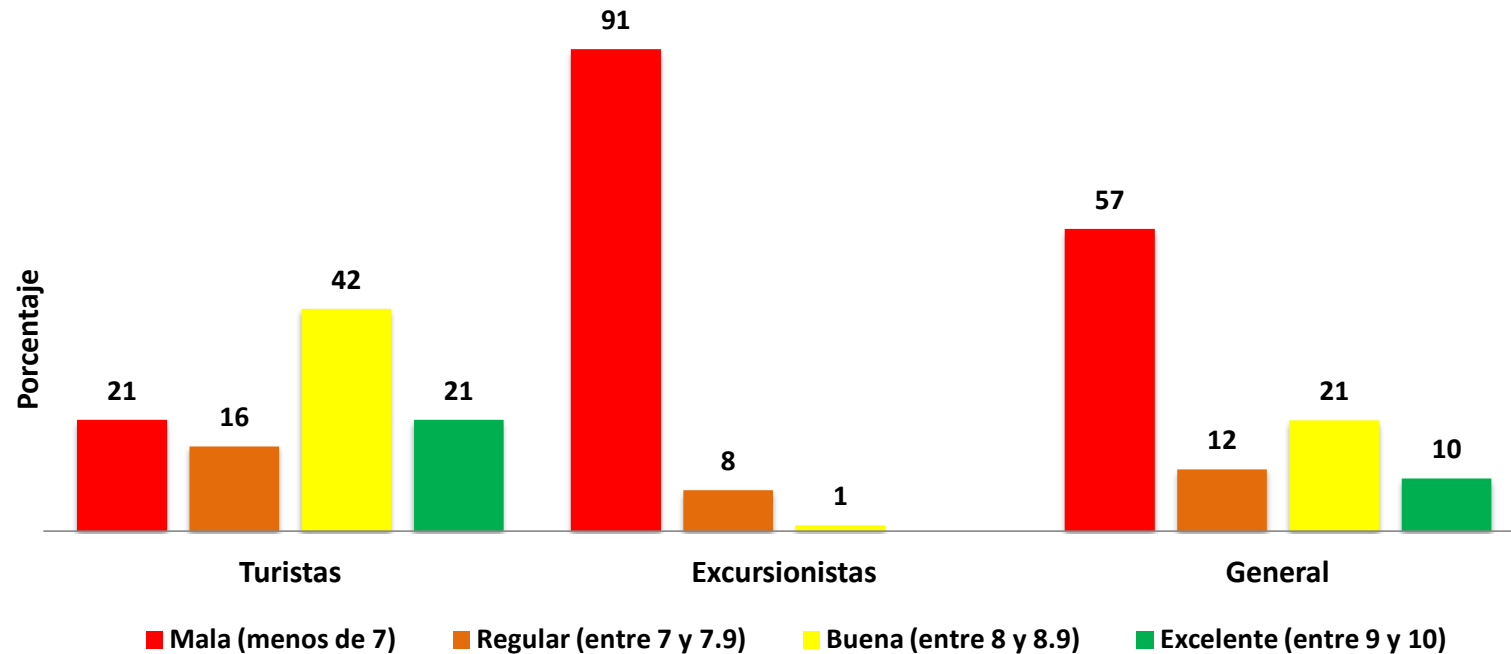


La evaluación de la **imagen urbana** de Ensenada fue agradable para los visitantes internacionales, pues el **62 %** la consideró **excelente**, sobre todo los **excursionistas** (**80 %**). En general, sólo el **6 %** de los visitantes la consideró **mala**, aunque esta proporción fue mayor entre los **turistas** (**14 %**).

Evaluación del destino



Limpeza de las calles y áreas públicas por tipo de visitante

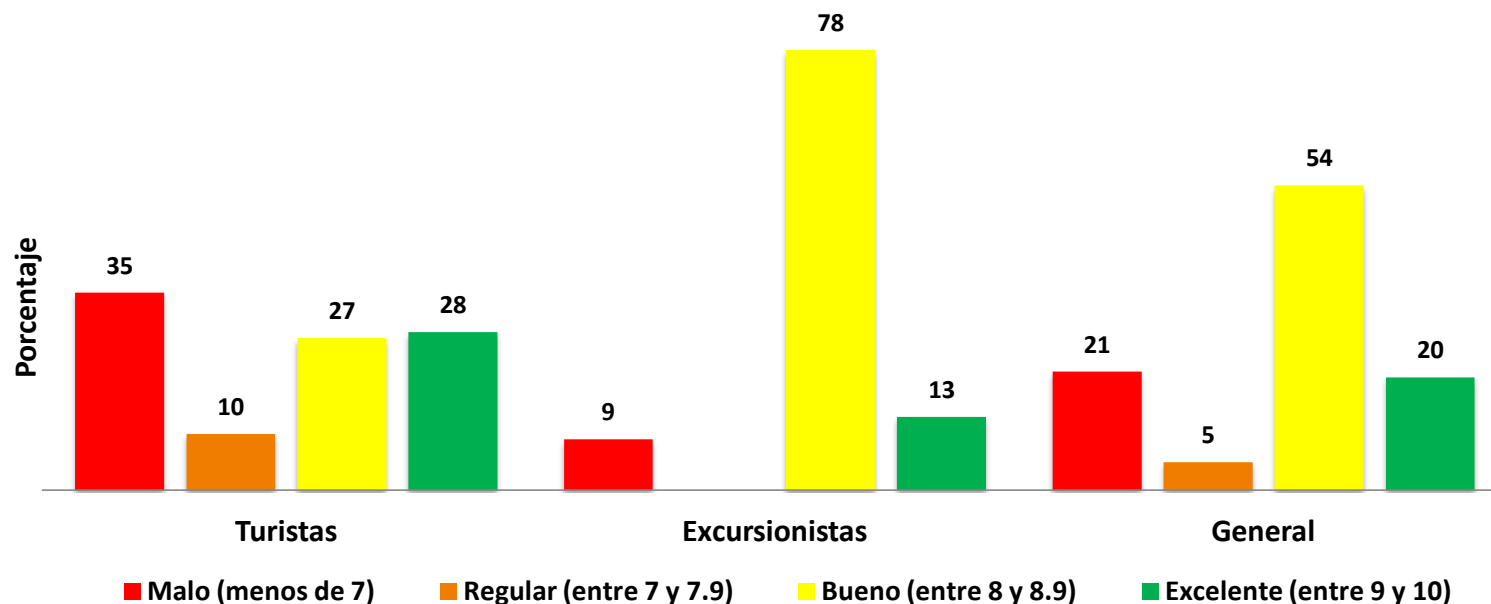


La **limpieza de las calles y áreas públicas** fue evaluada por la **mayoría** de los visitantes internacionales de forma **negativa** (**57 %**), sobretudo por los **excursionistas** (**91 %**). Aunque la tendencia principal fue negativa, los **turistas** calificaron este atributo como **bueno** en mayor proporción (**42 %**)

Evaluación del destino



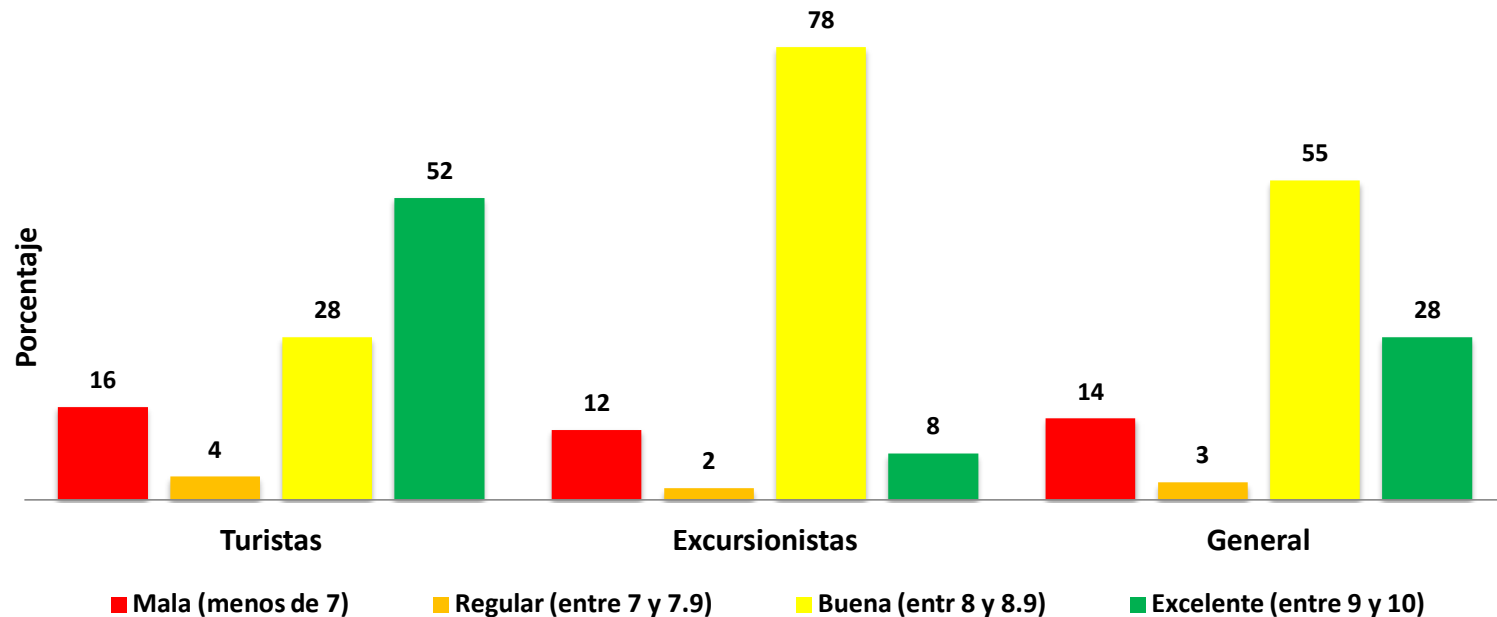
Estado de los caminos y carreteras por tipo de visitante



El **estado de los caminos y carreteras** fue percibido como **bueno** por la mayoría de los visitantes internacionales (**54 %**), esto se reflejó de la misma manera en los **excursionistas** (**78 %**), aunque entre los **turistas** se encontró un mayor porcentaje de visitantes que evaluó este atributo como **malo** (**35 %**).

Evaluación del destino

Percepción de seguridad por tipo de visitante

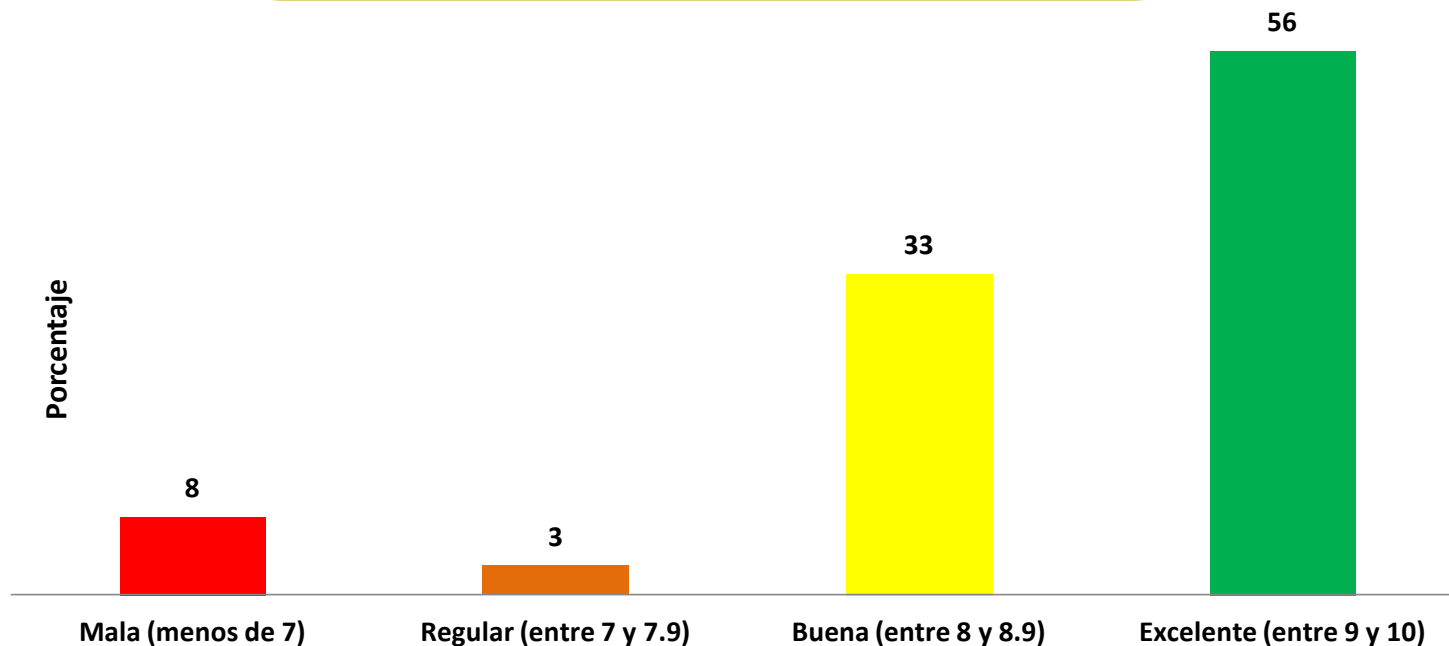


La **percepción de seguridad** en Ensenada fue evaluada como **buena** por poco más de la mitad de los visitantes internacionales (**55 %**). Sin embargo, el **14 %** percibió un ambiente de inseguridad, sobre todo los **turistas (16 %)**.

Evaluación del destino

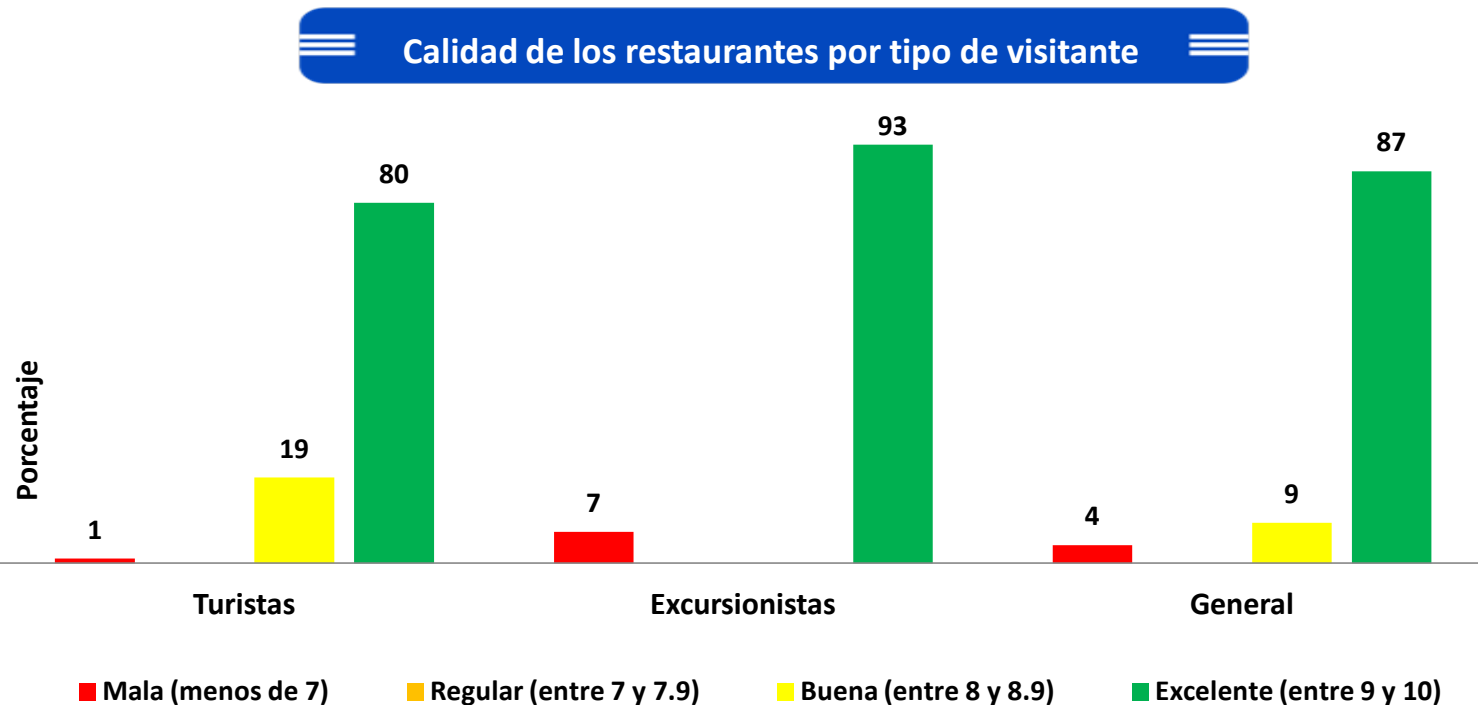


Calidad del alojamiento utilizado por los turistas



En general, la **mayoría** de los turistas internacionales en Ensenada evaluó de manera **excelente** el servicio de **alojamiento** que utilizó (**56 %**). Esto fue seguido por valoraciones **buenas** (**33 %**), pero también hubo turistas a quienes no les agradó la calidad del servicio utilizado (**8 %**).

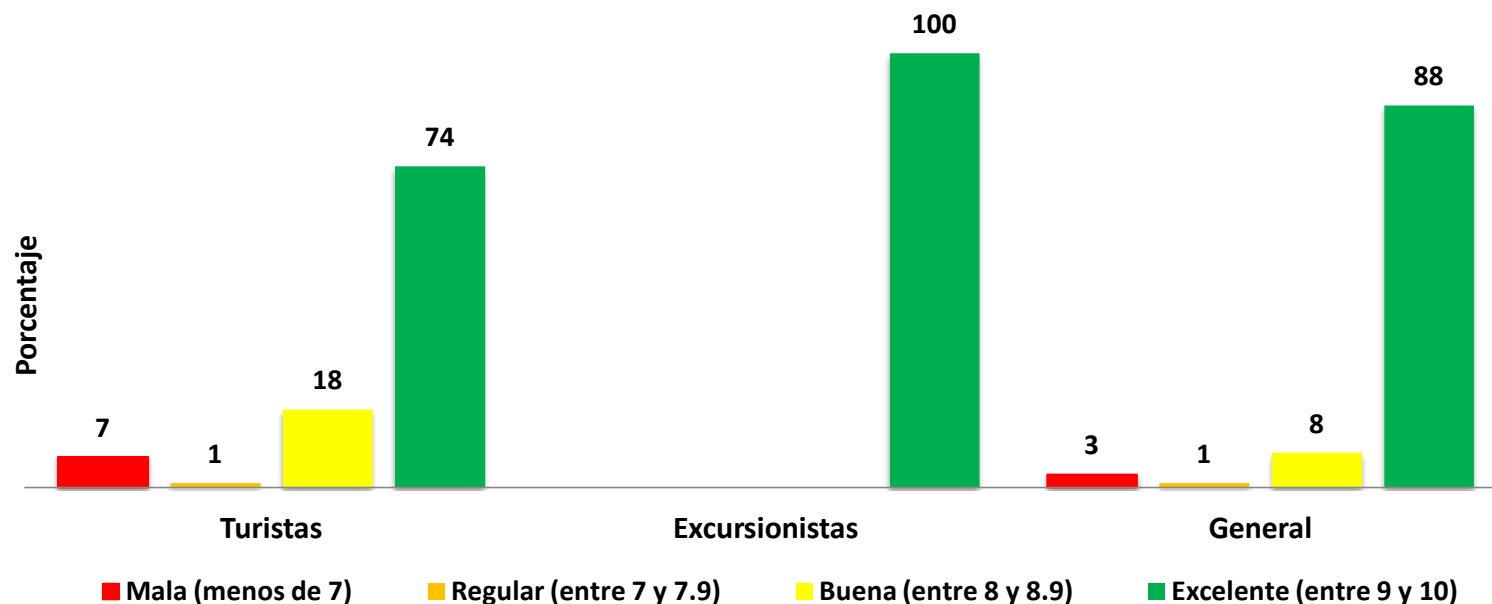
Evaluación del destino



El **servicio de restauración** en Ensenada fue calificado de manera **excelente** por el **87 %** de los visitantes internacionales. Principalmente en los **excursionistas** se notó la tendencia principal (**93 %**), aunque también se vio reflejada la mayor porción de quienes calificaron como **malo** este servicio (**7 %**).

Evaluación del destino

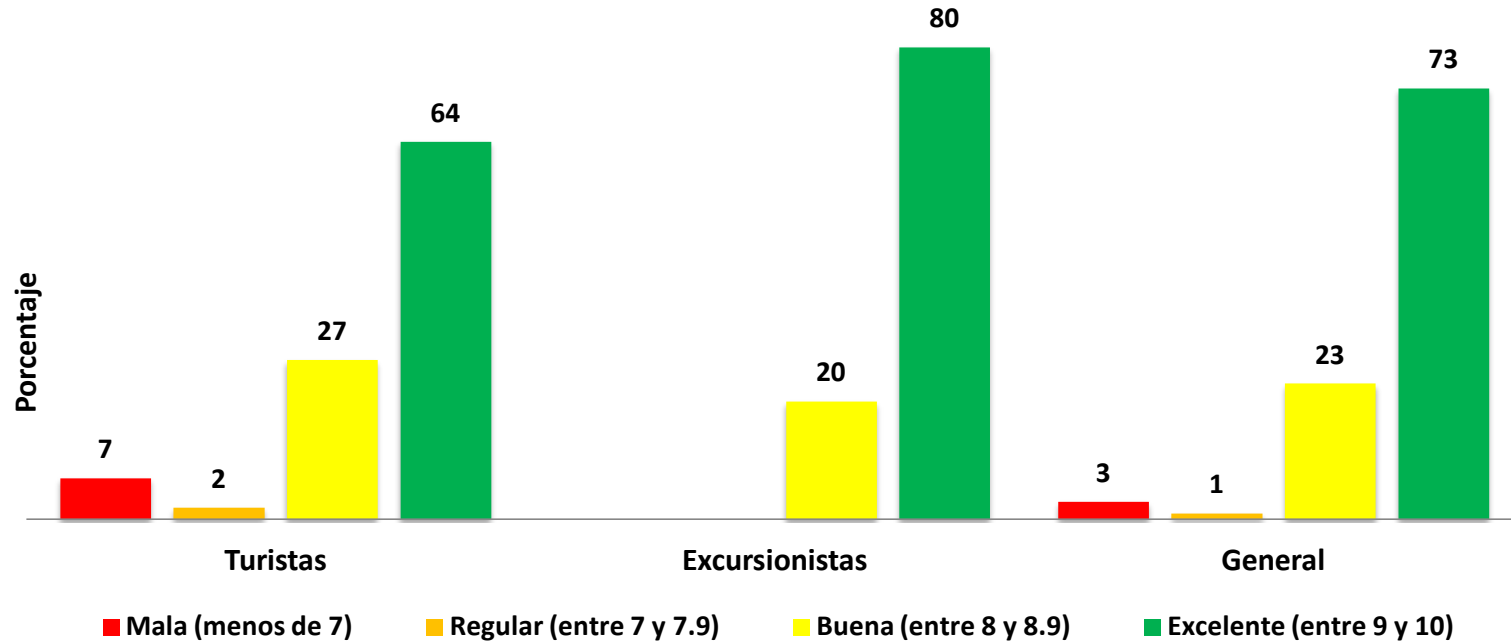
Hospitalidad mexicana por tipo de visitante



La **hospitalidad mexicana** en Ensenada fue evaluada como **excelente** por la gran mayoría de los visitantes internacionales (**88 %**). Los **excursionistas** fueron los más satisfechos con este aspecto del destino, pues **todos** la consideraron **excelente**, mientras que el **7 %** de los **turistas** la evaluaron como **mala**.

Experiencia de viaje

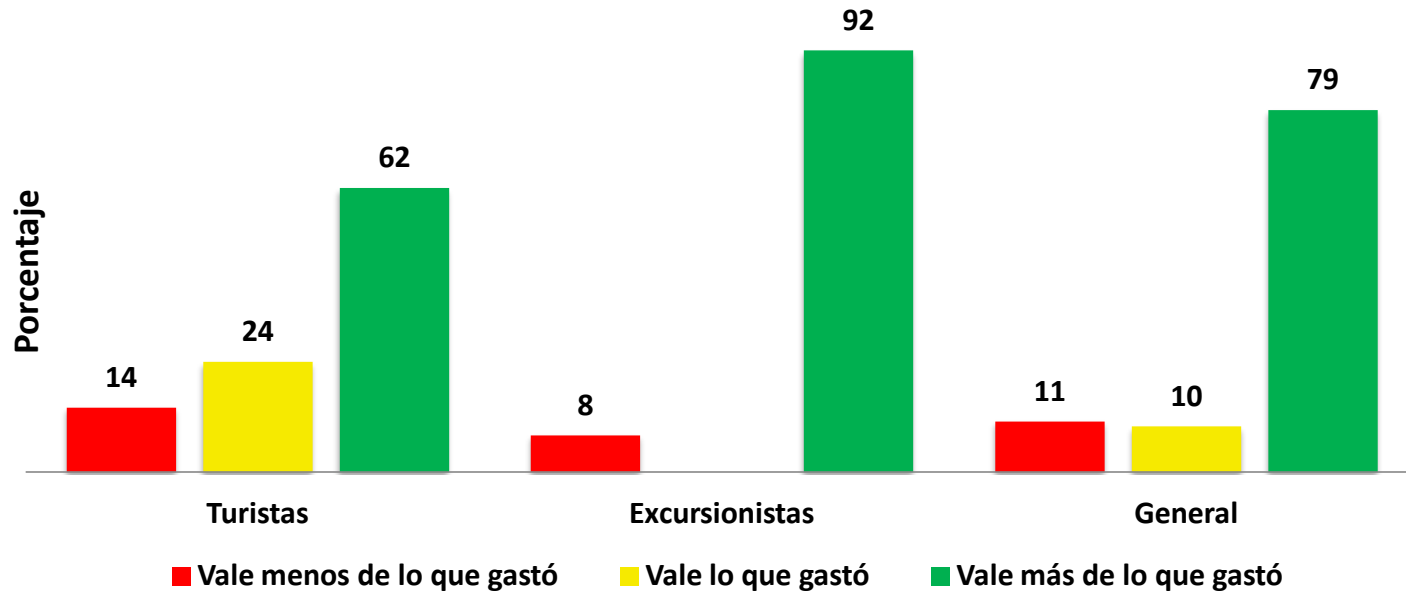
Experiencia de viaje por tipo de visitante



Los visitantes internacionales evaluaron su **experiencia de viaje** como **excelente** en el **73 %** de los casos. Destaca que no hubo experiencias **malas** ni **regulares** por parte de los **excursionistas**, sólo **buenas** (20 %) y **excelentes** (80 %); por los **turistas**, el **64 %** tuvo una **experiencia de viaje excelente** pero para el **7 %** fue todo lo contrario.

Experiencia de viaje

Relación calidad-precio por tipo de visitante



La **experiencia de viaje** en términos de la **relación calidad-precio** fue una experiencia que **vale más de lo que se gastó (79 %)**, especialmente para los **excursionistas (92 %)**. El **62 %** de los **turistas** mencionó que su visita dejó una experiencia que **vale más de lo que gastó**, mientras que el **24 %** mencionó que el destino **vale lo que gastó** y el **14 %** que **vale menos**.

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 municipio de **Ensenada** durante el **verano de 2013**, señalaron a la **hospitalidad** de los locales como el único elemento que los dejó **totalmente satisfechos**.

Además, **19 variables** se ubicaron en la escala de **satisfecho, nueve como poco satisfecho** y **cuatro en nada satisfecho**.

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

Nivel de satisfacción



Índice de satisfacción global

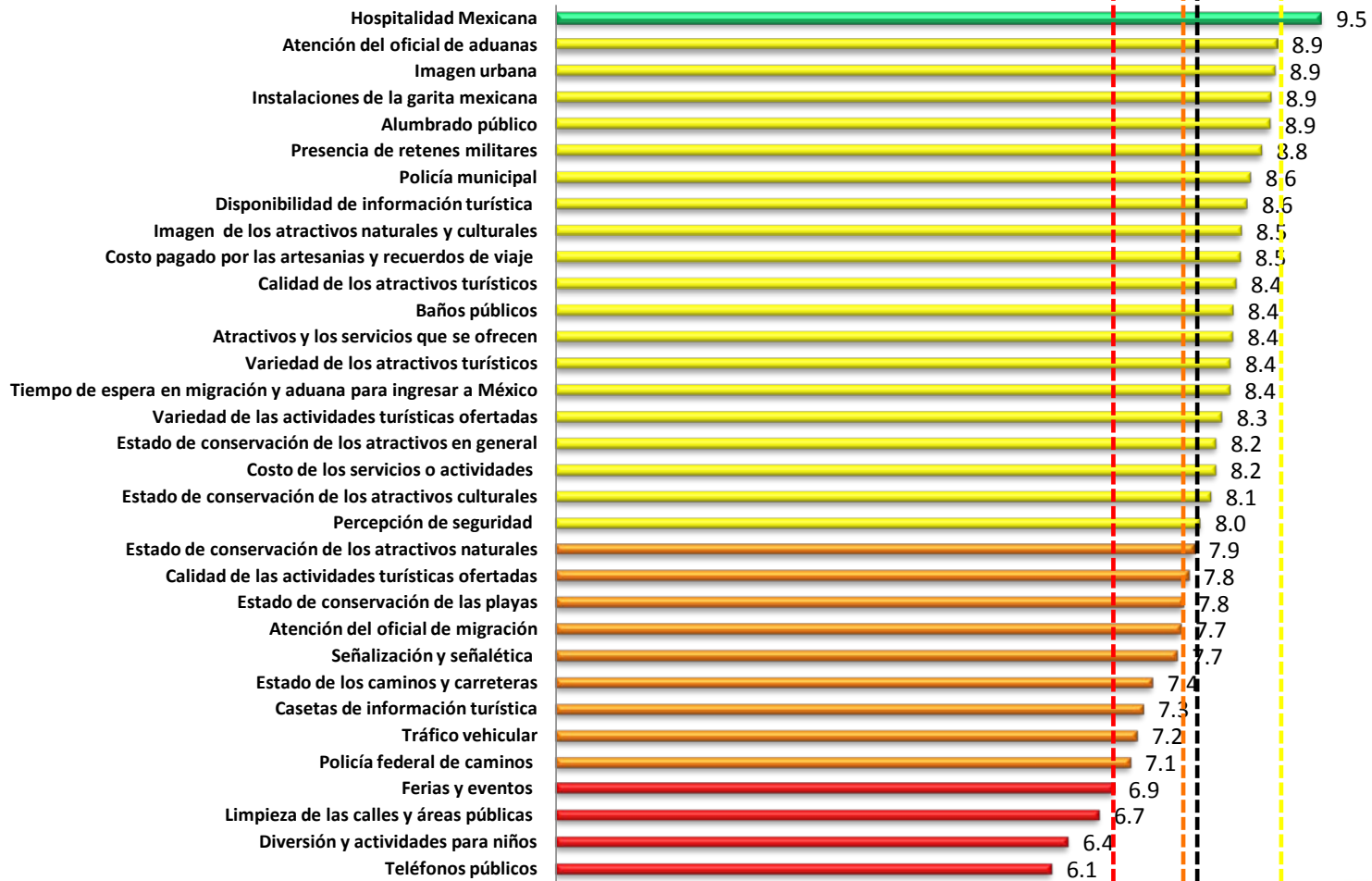
Nada satisfecho
(Menos de 7)

Poco satisfecho
(7 a 7.9)

Satisfecho
(8 a 8.9)

Totalmente satisfecho
(9 y 10)

Índice de satisfacción global: 8.0



Nivel de satisfacción



Índice de satisfacción global de los turistas

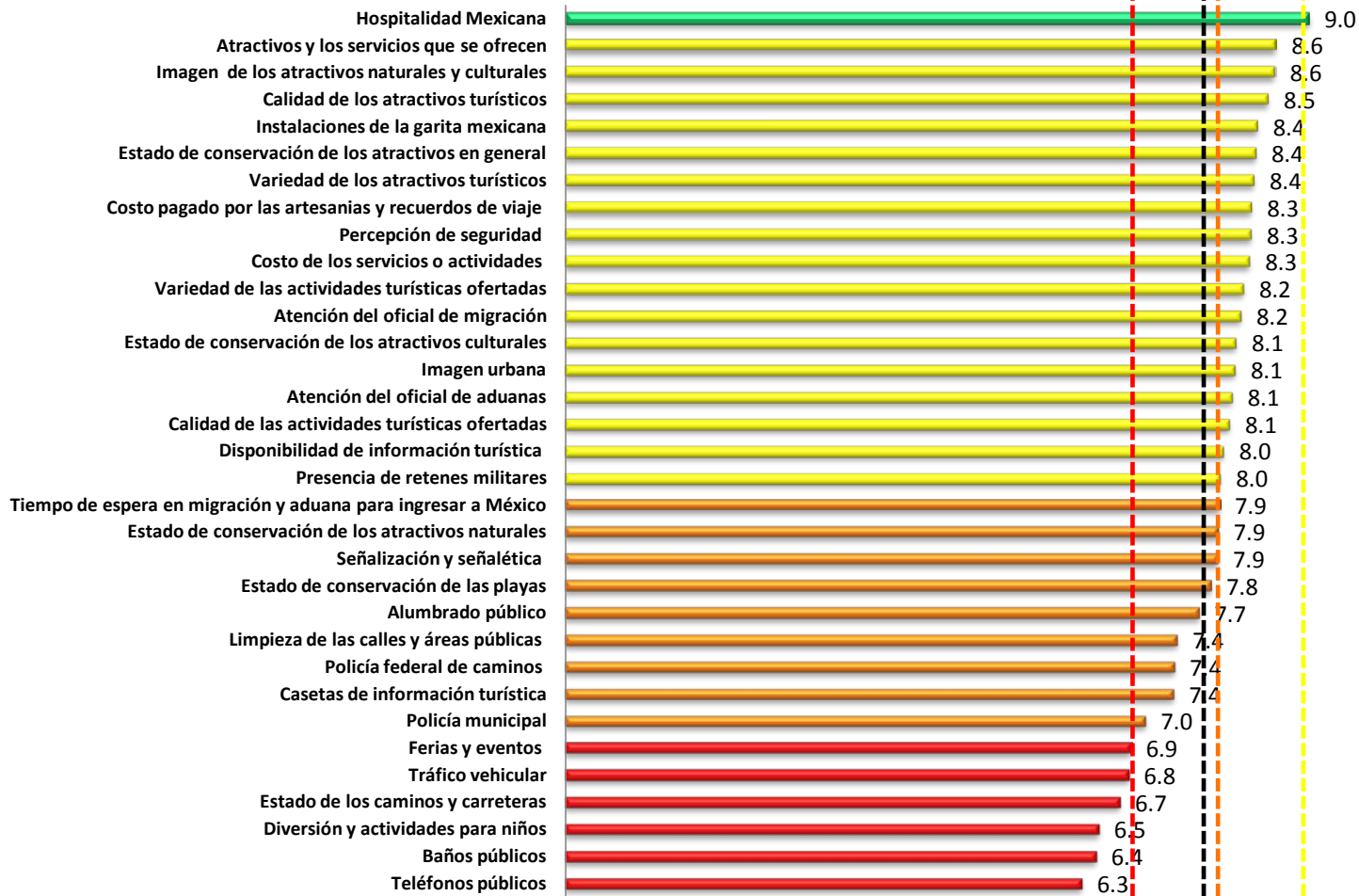
Nada satisfecho
(Menos de 7)

Poco satisfecho
(7 a 7.9)

Satisfecho
(8 a 8.9)

Totalmente satisfecho
(9 y 10)

Índice de satisfacción global: 7.8



Nivel de satisfacción



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: 7.7



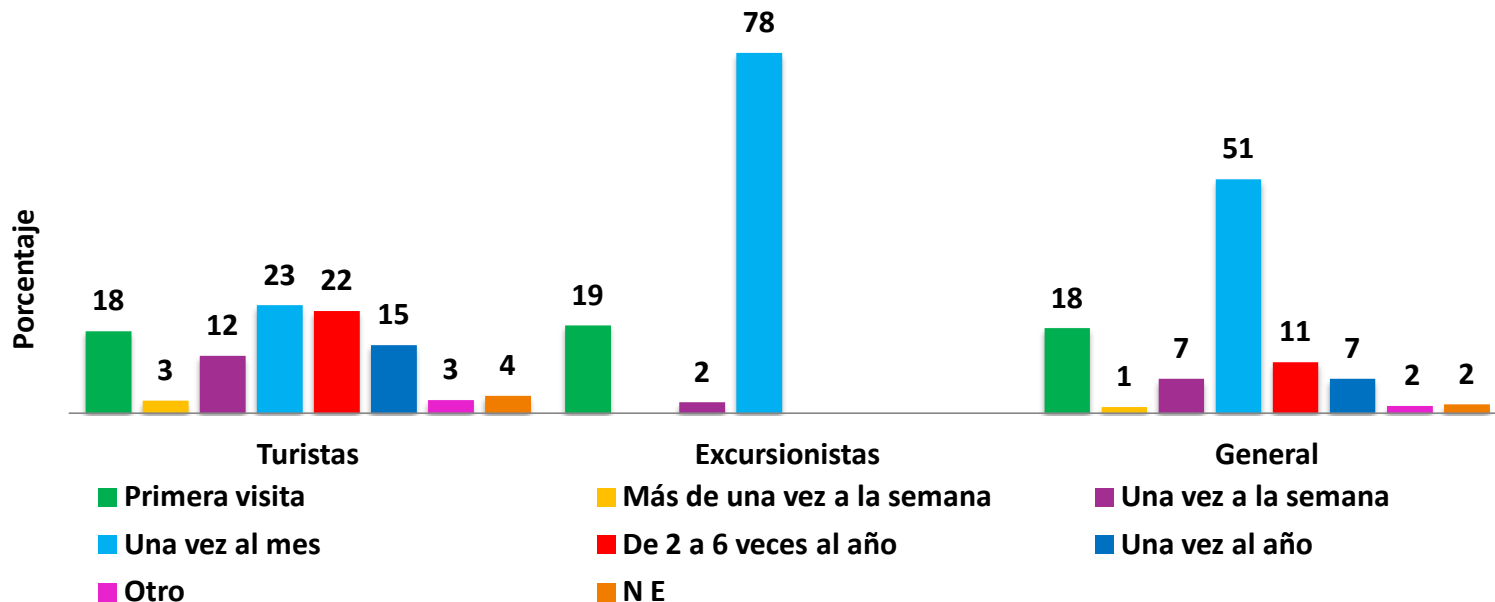


**Lealtad de los
visitantes
internacionales a
Ensenada**

Lealtad



Frecuencia de las visitas por tipo de visitante

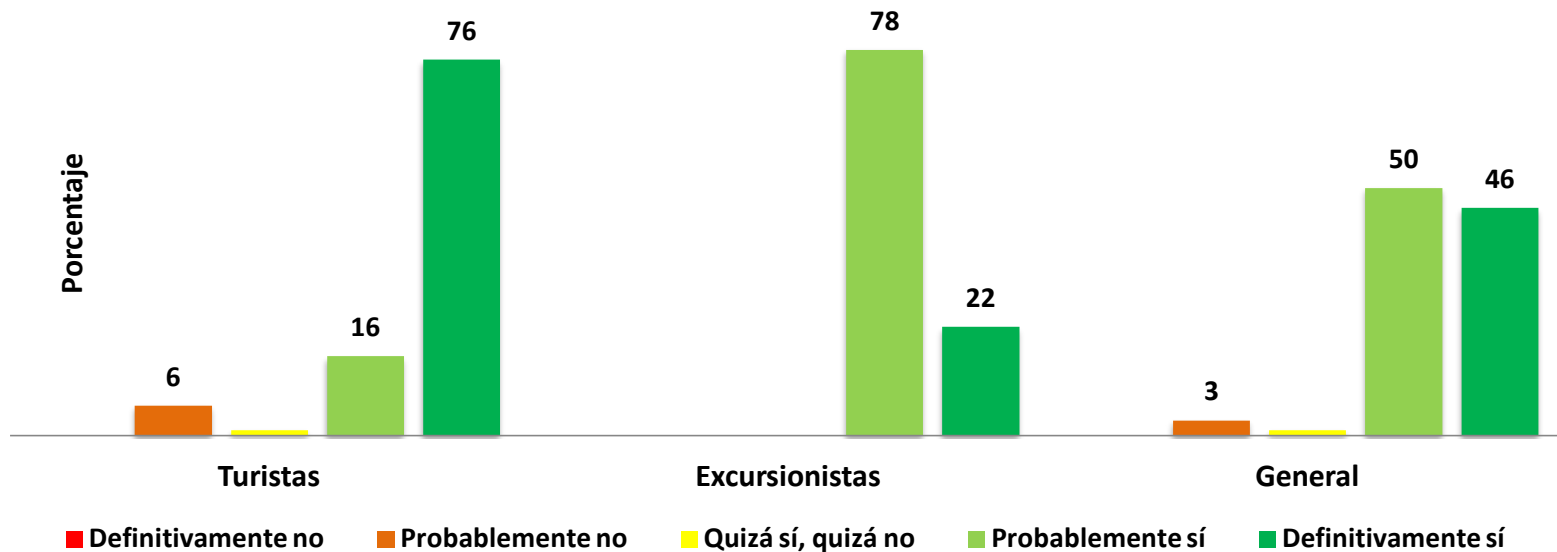


Los visitantes internacionales mencionaron viajar a Ensenada **una vez al mes (51 %)**, el **11 %** lo hace de **2 a 6 veces al año** e incluso hay quienes llegan **una vez a la semana (7 %)**. Sin embargo, el **18 %** de los visitantes se encontraba en el destino por **primera vez**, especialmente los **excursionistas (19 %)**, aunque el **78 %** de éstos viaja **una vez al mes** a Ensenada.

Lealtad



Intención de regresar al destino por tipo de visitante

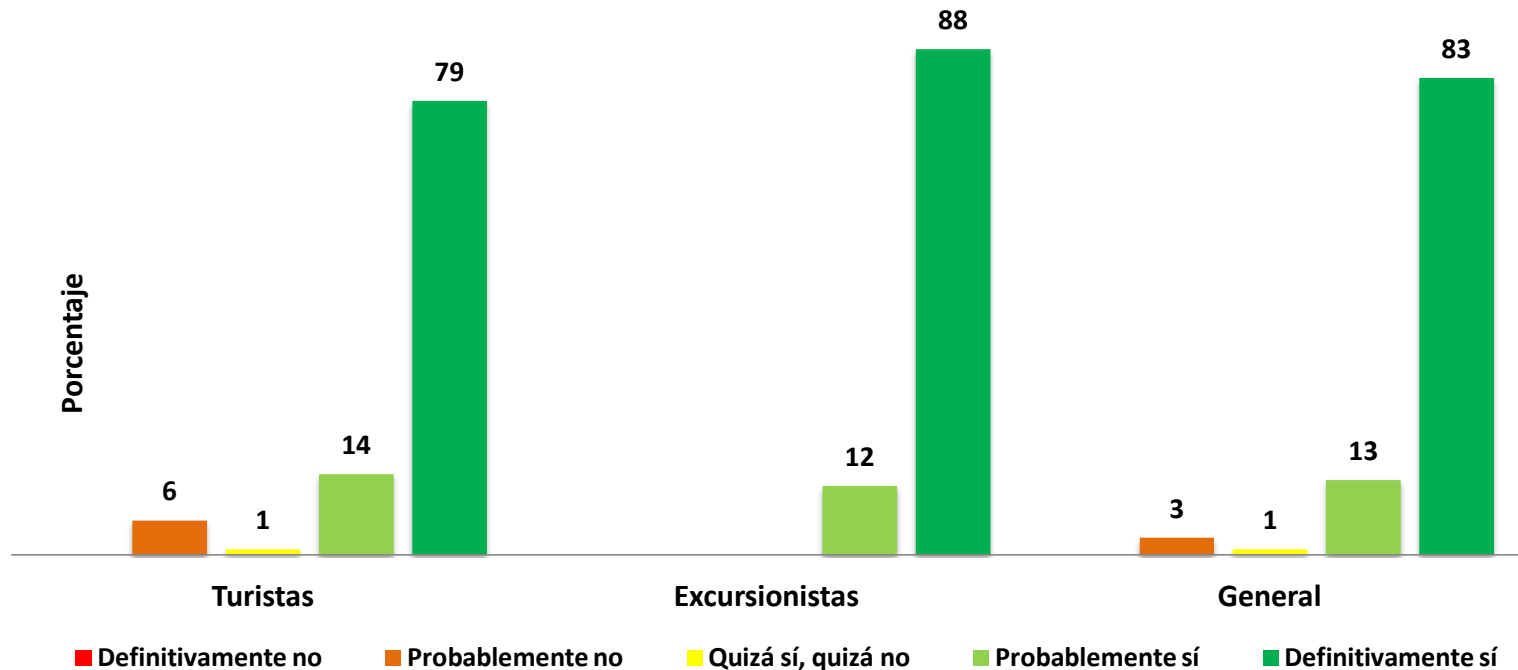


En general, el **50 %** de los visitantes internacionales mencionó que **probablemente regresará** a Ensenada en un futuro y el **46 % definitivamente piensa regresar** al destino. Por tipo de visitante, destacó que el **76 % de los turistas definitivamente regresará** a Ensenada y los **excursionistas, probablemente (78 %)**.

Lealtad



Intención de recomendar el destino por tipo de visitante

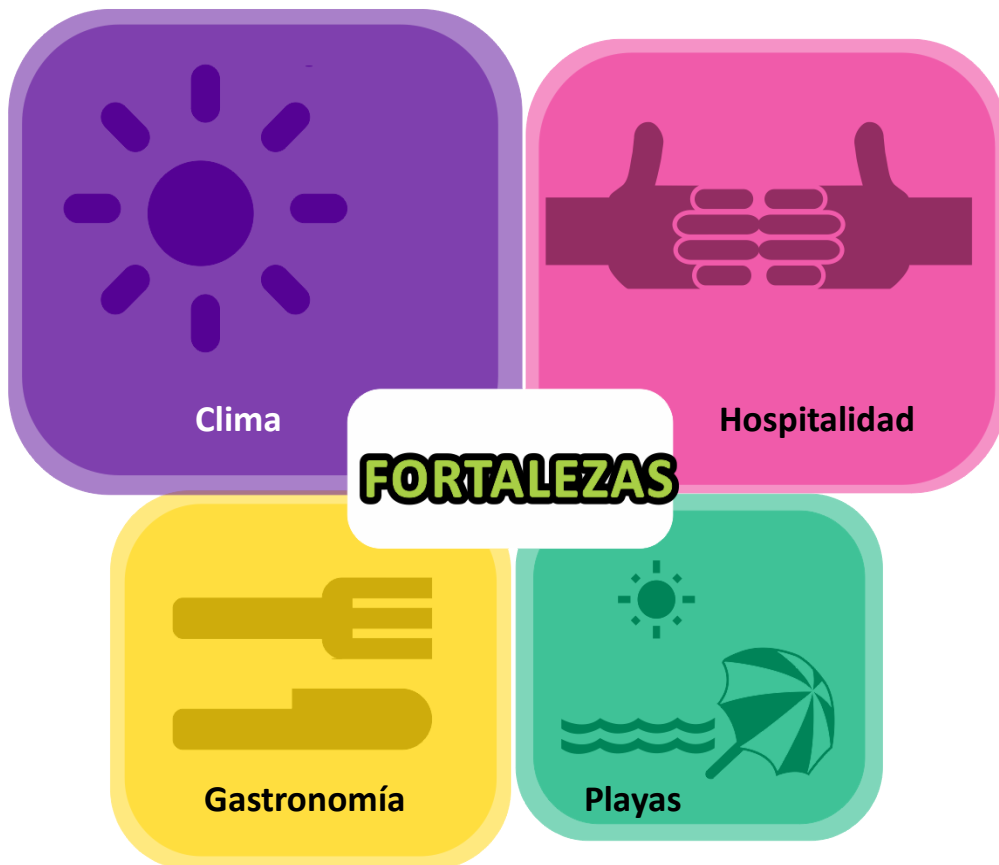


La **mayoría** de los visitantes internacionales se mostró muy dispuesta a **recomendar el destino** a familiares y amigos (**83 %**), aunque destaca que el **6 %** de los **turistas** probablemente no lo recomendaría.



Fortalezas y debilidades de Ensenada, B.C.

Principales fortalezas del destino



Para los visitantes internacionales que llegaron durante el verano de 2013 a Ensenada, el **clima** fue el principal factor positivo mencionado (**42 %**), seguido por la **hospitalidad de su gente** (**10 %**), la **gastronomía** (**9 %**) y las **playas** (**3 %**).

Principales debilidades del destino



Basura



Calles en mal estado

DEBILIDADES



Tráfico vehicular



Policía municipal

Los visitantes internacionales identificaron como las **principales debilidades** de Ensenada, la **basura en las calles (40 %)** y el **mal estado** en el que éstas se encuentran, **(6 %)**, así como el **tráfico vehicular (2 %)** y la **policía municipal (2 %)**.

Destaca que el **7 %** mencionó **no haber encontrado** ningún factor desfavorable o negativo durante su estancia en el destino.



<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
LDG. Marcela Prince Jimenez

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

Estudio financiado por la Secretaría de Turismo del Estado de Baja California