

# OBSERVATORIO TURÍSTICO DE BAJA CALIFORNIA



## Evaluación del destino por parte de los visitantes internacionales en la ciudad de Tijuana (invierno 2012-2013)

Dra. Nora Bringas Rábago  
Coordinadora general  
[nbringas@colef.mx](mailto:nbringas@colef.mx)



Tijuana, B. C, 2013

# Introducción



Con el propósito de disminuir el vacío de información existente en materia turística en el estado, el **Observatorio Turístico de Baja California** aplicó la encuesta **“Caracterización de los visitantes internacionales en las ciudades fronterizas de Baja California: Mexicali y Tijuana (invierno 2012-2013)”** con lo cual se generó información sobre la demanda de servicios turísticos de los visitantes internacionales y sus características socio demográficas, el gasto realizado, así las evaluaciones de diversos aspectos de la visita, entre otra información.

A continuación, el Observatorio pone a su disposición una breve descripción del diseño metodológico y un resumen de los principales resultados acerca de la **evaluación del destino y el nivel de satisfacción de los visitantes internacionales**, su experiencia de viaje, así como su lealtad hacia el destino visitado, esto a partir de la encuesta realizada en el municipio de **Tijuana, B.C.**

# Acotación metodológica

Selección de puntos de muestreo



Conteo de flujos / Cédula filtro y cuestionario



Total de visitantes  
4,483,674  
personas



Total de entrevistas efectivas:  
878 encuestas



Garita de San Ysidro



Garita de Otay



## OBJETIVO

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

## POBLACIÓN OBJETIVO

- Visitantes internacionales mayores de 15 años, que residen en un país diferente a México.
- No trabajó o desempeñó actividades remuneradas en México.
- Utilizó servicios 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 por las garitas internacionales o la central de autobuses turísticos (28 puntos de muestreo en Tijuana).

**Fechas del levantamiento:** del 1º de noviembre al 31 de diciembre de 2012 y del 1º al 31 de enero de 2013, en garitas y central es de autobuses turísticos en Tijuana, B. C.

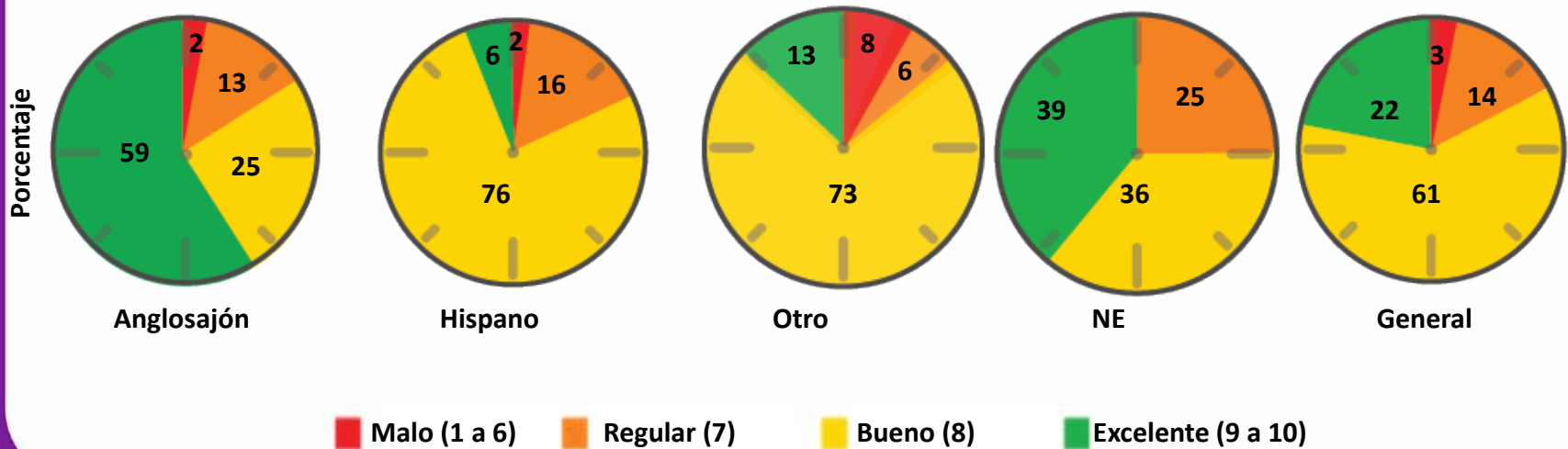


**Evaluación del destino y  
nivel de satisfacción de los  
visitantes internacionales  
en Tijuana, B.C.**

# Evaluación del destino

El tiempo de espera para ingresar a Tijuana desde Estados Unidos es un factor que, en general, no afecta a los **turistas** de manera negativa. El **59 %** de los **anglosajones** consideraron que el tiempo de espera fue **excelente**, lo que significa que esperaron poco tiempo para realizar el cruce. El grupo de los **hispanos (76 %)** y de **otro origen étnico (73 %)** consideraron que el tiempo de espera fue **bueno**.

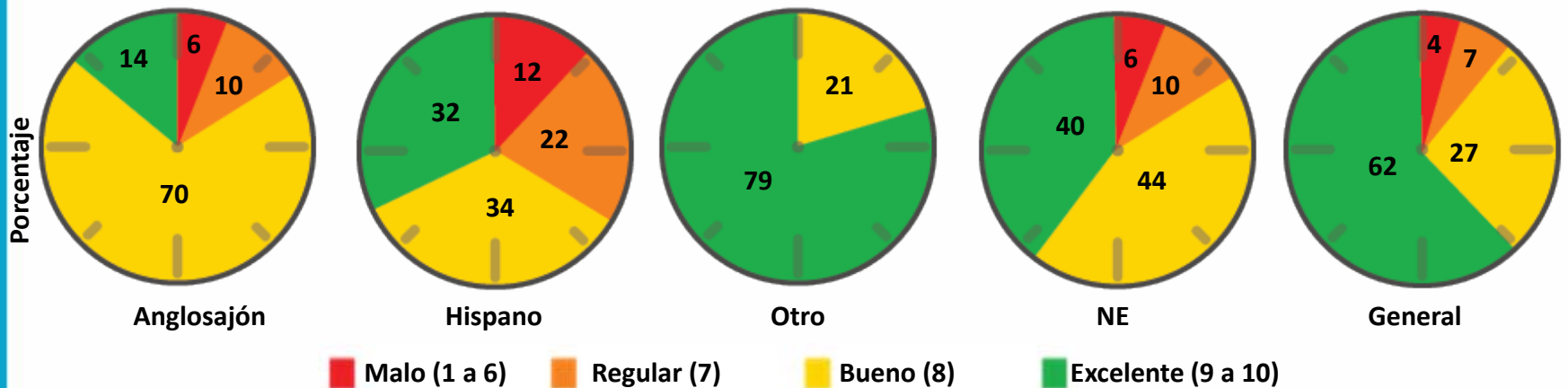
Tiempo de espera para cruzar a México por parte de los turistas, según origen étnico



# Evaluación del destino

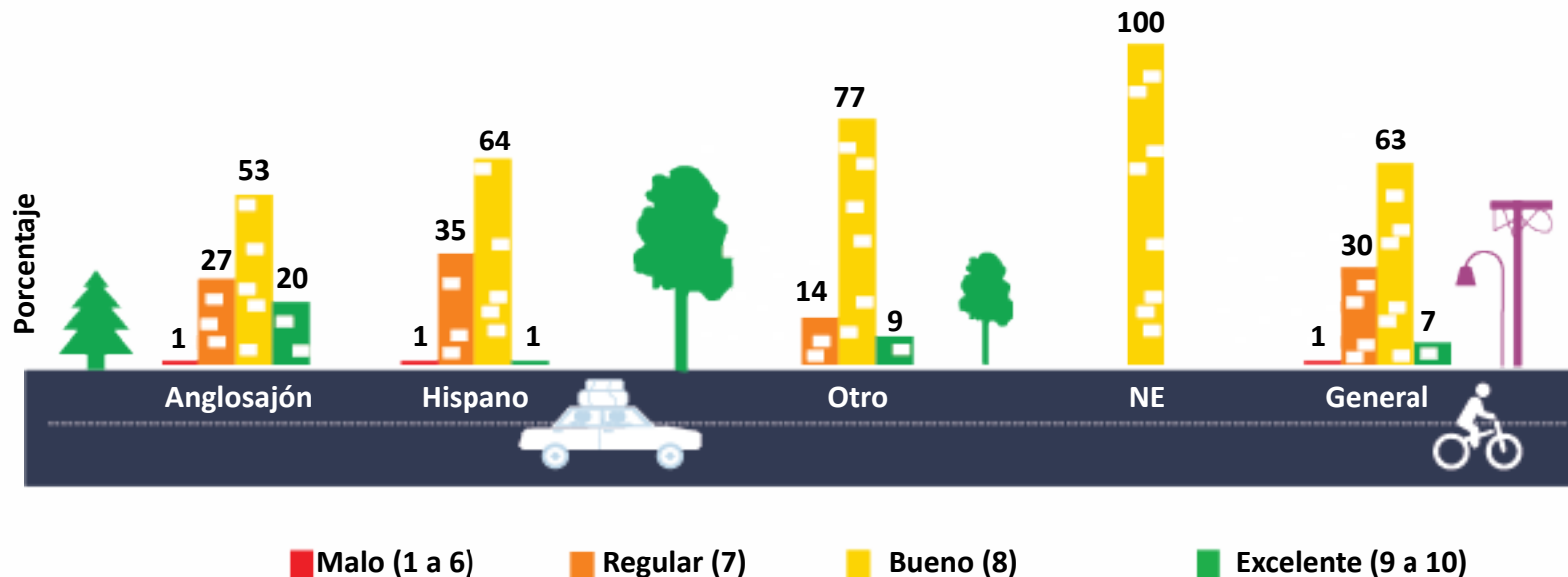
Los **excursionistas** evaluaron el **tiempo de espera para cruzar a México** de manera **excelente (62 %)**. Esto nos indica que el cruce por la frontera no es un obstáculo para que los excursionistas internacionales pisen tierras bajacalifornianas. Quienes en mayor proporción calificaron este factor como **excelente** fueron los excursionistas de **otro origen étnico (79 %)**, los **anglosajones** consideraron que el tiempo de espera fue **bueno (70 %)**.

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



# Evaluación del destino

Imagen urbana por parte de los turistas, según su origen étnico

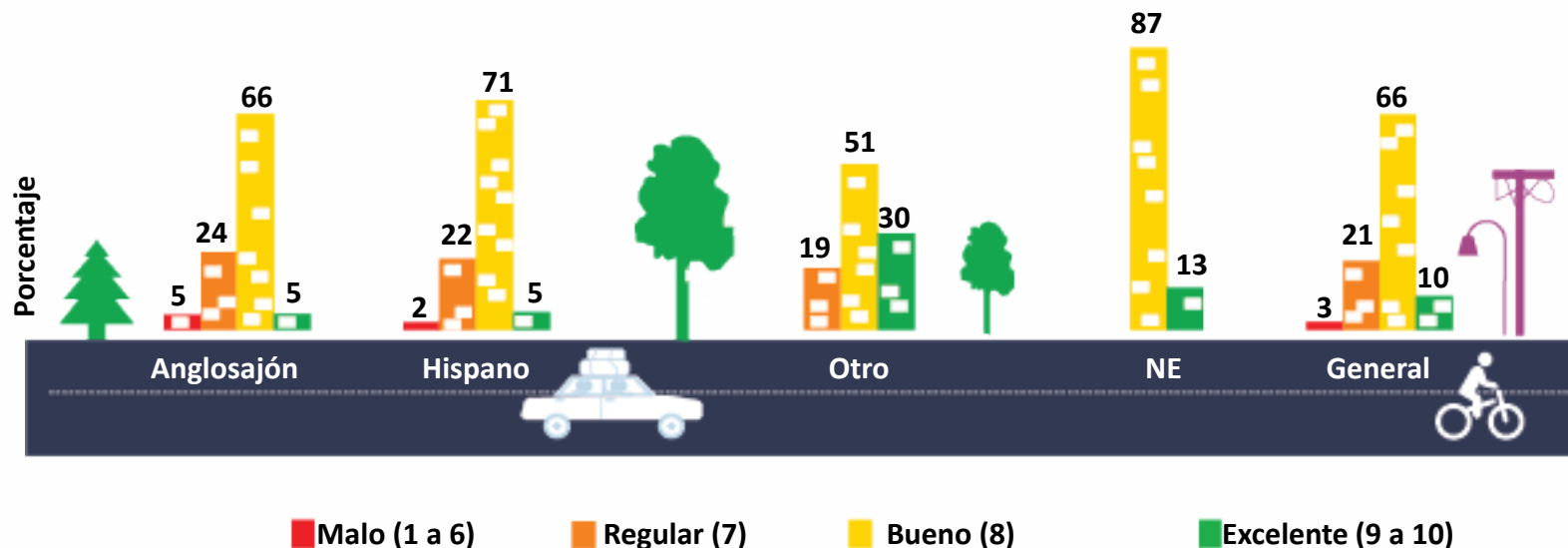


La **imagen urbana** fue evaluada por los **turistas** internacionales de **buena** manera por el **63 %** de éstos; el **7 %** consideró que la imagen urbana es **excelente**. Entre los **anglosajones** fue que se dio el mayor porcentaje que calificó este factor como **excelente (20 %)**.

# Evaluación del destino

Entre los **excursionistas**, en lo general la **imagen urbana** fue evaluada de manera similar que con los turistas. Las diferencias se presentaron entre los excursionistas de **otro origen étnico** quienes otorgaron en mayor porcentaje (**30 %**) la calificación de excelente; 51 % de este mismo grupo otorgó una calificación buena y 19 % de manera regular. Los hispanos y quienes no especificaron su origen étnico concentraron su evaluación como buena en 71 % y 87 % respectivamente.

Imagen urbana por parte de los excursionistas, según su origen étnico

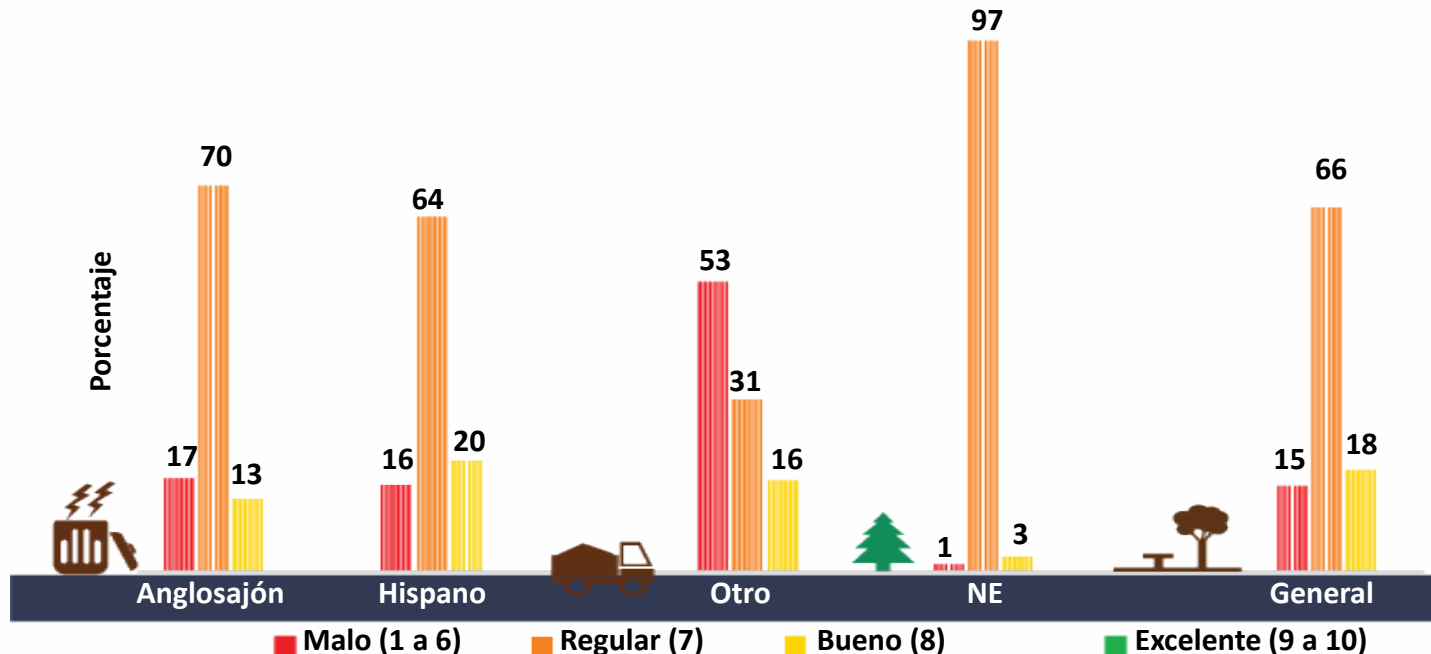




# Evaluación del destino

En general, los **turistas** internacionales evaluaron la **limpieza de la ciudad** como regular, así lo afirmó el **66 %** de éstos. Por origen étnico, resalta que los turistas con **otro origen** distinto al anglosajón o al hispano calificaron este factor, en mayoría, como **malo (53 %)**.

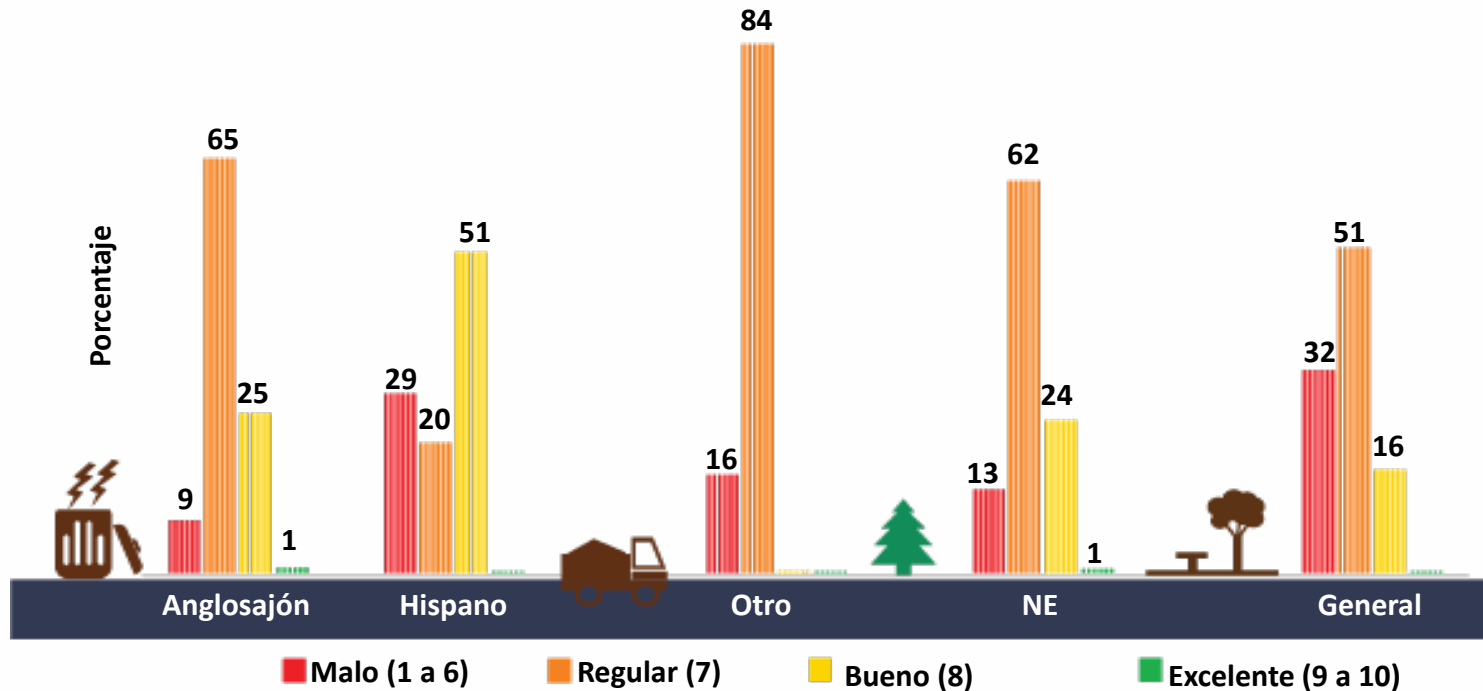
Limpeza de la ciudad por parte de los turistas, según origen étnico



# Evaluación del destino

Por parte de los **excursionistas**, la **limpieza de la ciudad** fue evaluada de forma similar que los turistas, pues el **51 %** la evaluó de manera **regular**; sin embargo, hubo una proporción más grande que calificó este factor como **malo (32 %)**. Por origen étnico, los hispanos fueron quienes mejor evaluaron la limpieza (**51 %** la califico como **buena**).

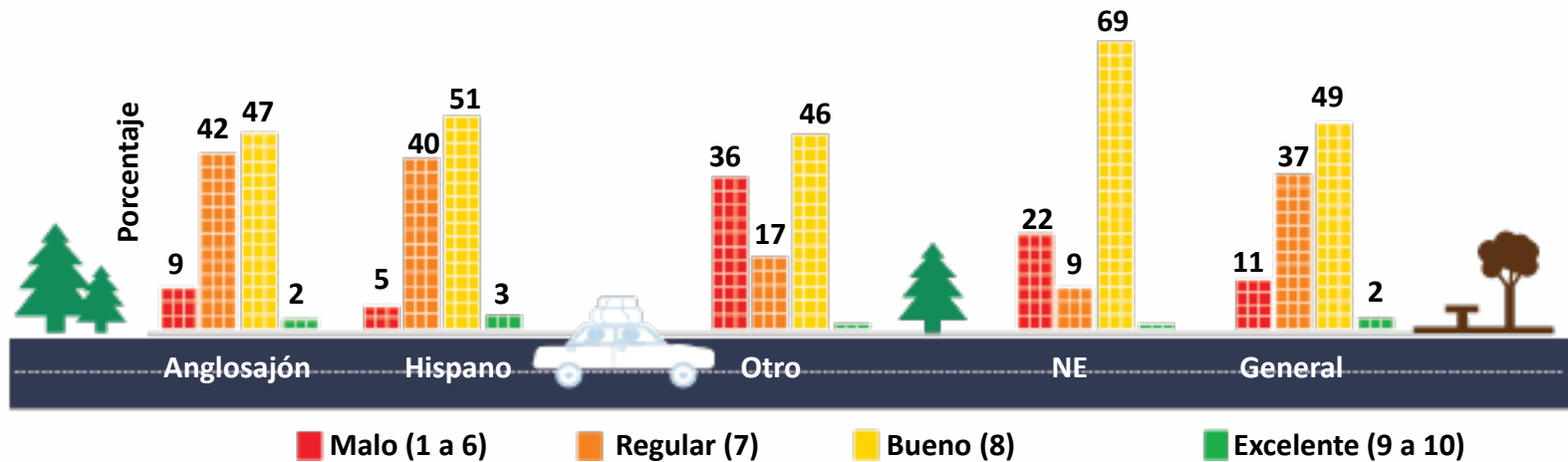
Limpeza de la ciudad por parte de los excursionistas, según origen étnico



# Evaluación del destino

Los **turistas** internacionales calificaron el **estado de las carreteras** como **bueno (49 %)**; sin embargo, considerando el origen étnico, gran parte de quienes indicaron tener un **origen distinto** al anglosajón y al hispano, consideraron su estado como **malo (36 %)**.

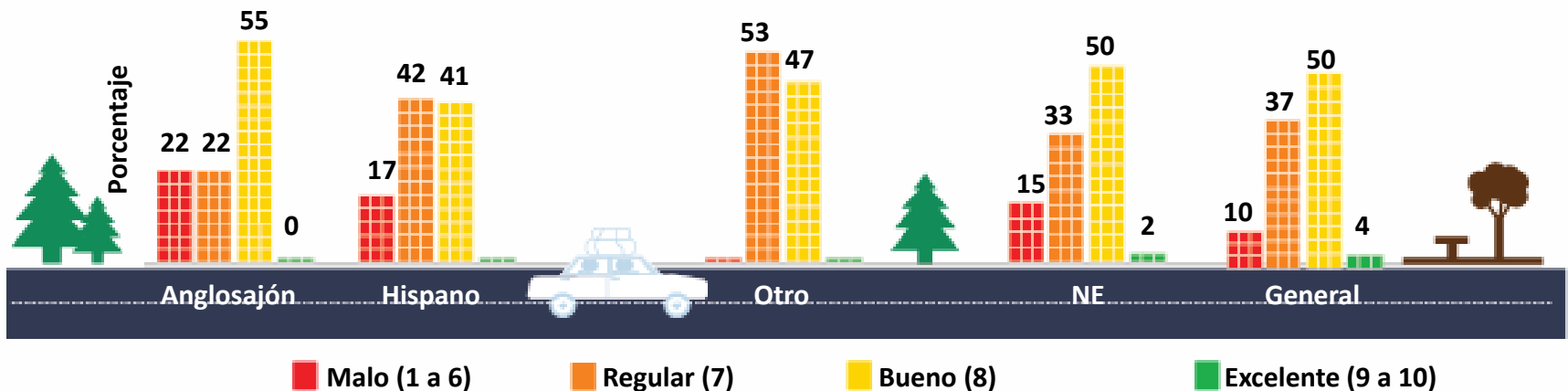
Estado de la carretera por parte de los turistas, según origen étnico



# Evaluación del destino

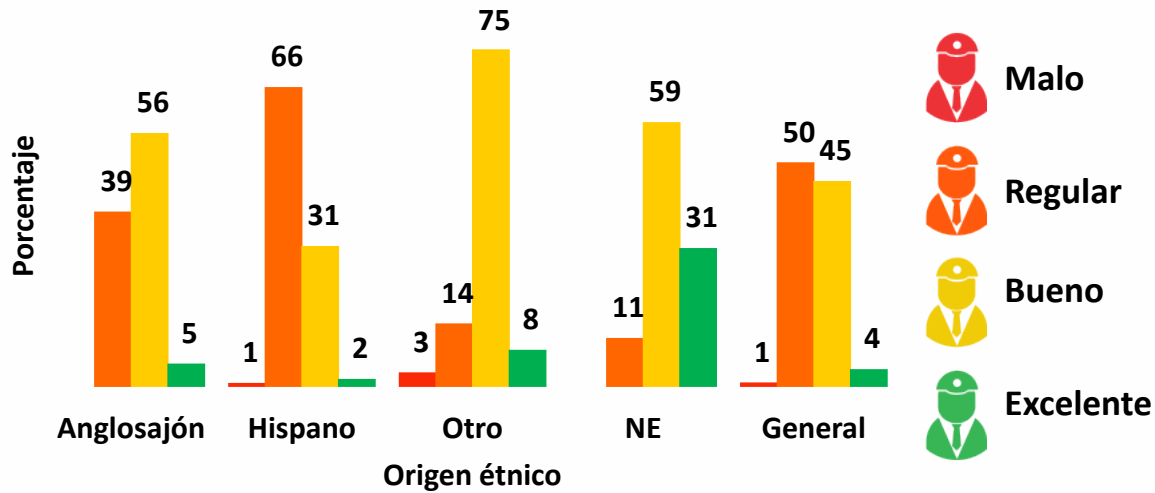
Entre los **excursionistas**, en general, la evaluación del **estado de las carreteras** resultó **buena (50 %)**. Por origen étnico destaca que los **excursionistas anglosajones** fueron los que la calificaron esta cuestión, en mayor proporción, como **buena (55 %)**, sin embargo, también otorgaron en mayor medida la **más baja calificación (22 %)**.

Estado de la carretera por parte de los excursionistas, según origen étnico



# Evaluación del destino

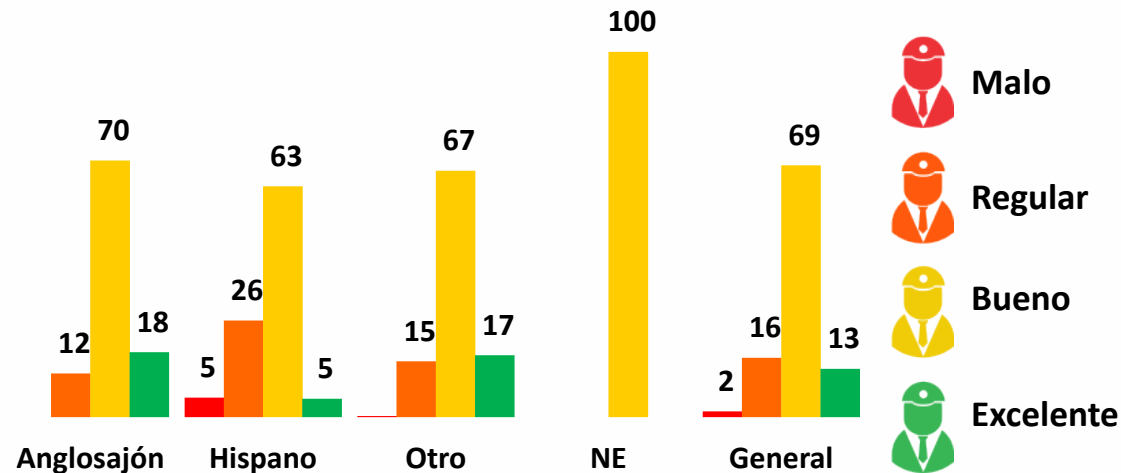
Percepción de seguridad por parte de los turistas



La **seguridad hacia el visitante** fue un elemento del destino, evaluado por más de la mitad de los visitantes internacionales que arribaron al destino; entre estos, la gran mayoría de los **turistas** consideró este aspecto como **regular (50 %)** y **bueno (45 %)**. Considerando el origen étnico de los turistas, los que evaluaron mejor esta cuestión fueron quienes **no especificaron su etnia**, ya que el **31 %** de estos evaluaron la seguridad hacia el turista como **excelente**. Los **anglosajones**, en su mayoría la evaluaron como **buena (56 %)**, mientras que los **hispanos** fueron más críticos con su evaluación puesto que consideraron la seguridad al turista como **regular (66 %)**.

# Evaluación del destino

## Percepción de seguridad por parte de los excursionistas

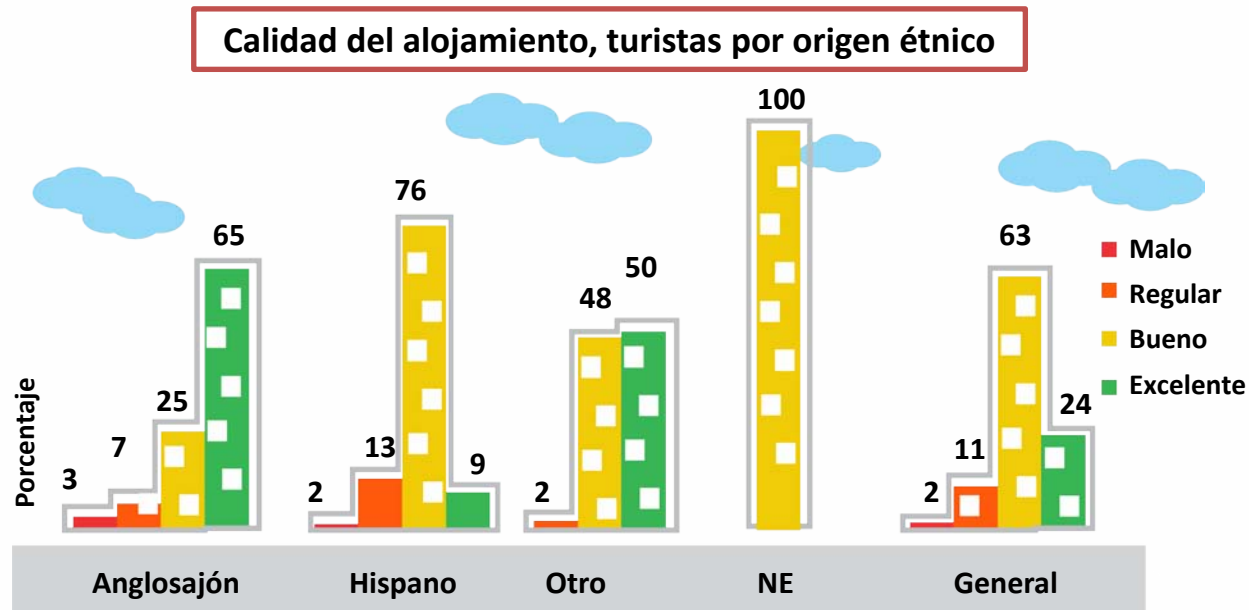


Por parte de los **excursionistas** que evaluaron la **seguridad** hacia los visitantes internacionales, la mayoría consideró que este aspecto fue **bueno (69 %)**. Al tomar en cuenta el origen étnico de estos visitantes, se observa que los **anglosajones** evaluaron a la seguridad, en gran mayoría, como **regular (70 %)**, y en menor medida como **excelente (18 %)**, a diferencia de los **hispanos**, quienes a pesar de que la mayoría de estos consideraron que la seguridad fue **bueno (63 %)**, hubo una pequeña proporción que la evaluó como **mala (5 %)**.

# Evaluación del destino

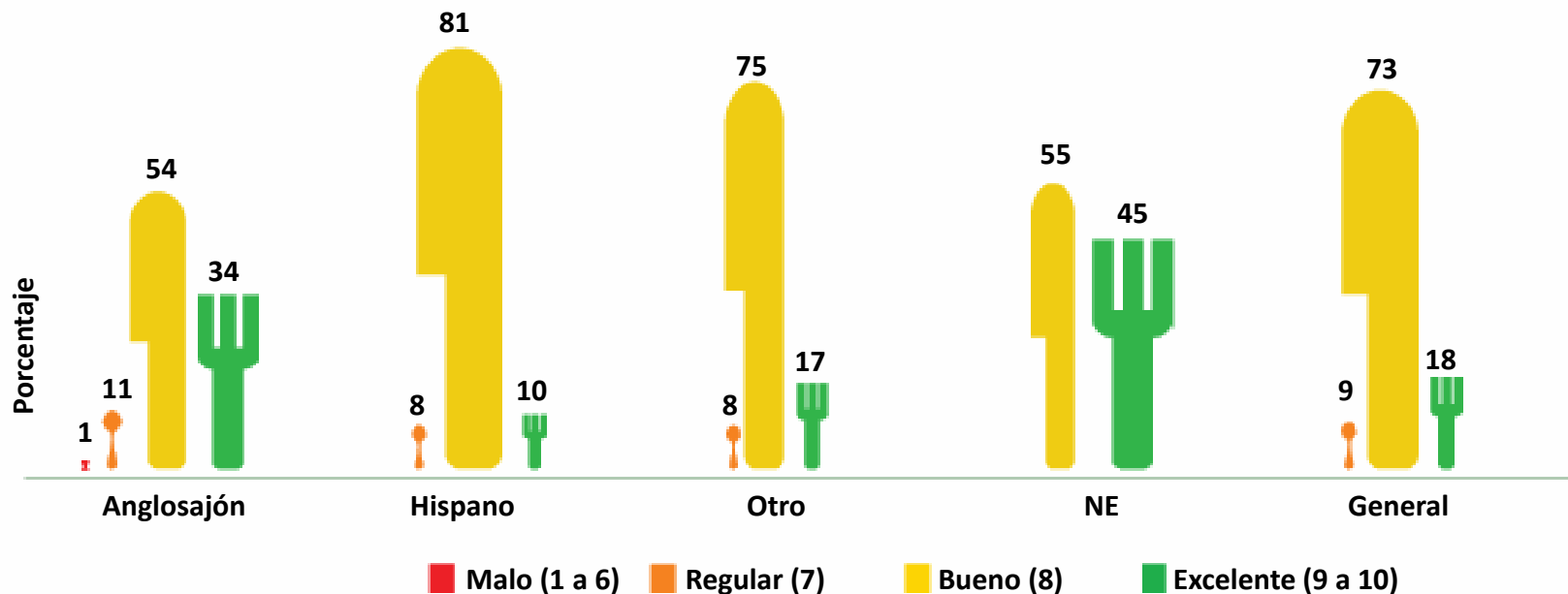
En Tijuana, más de 600 mil visitantes internacionales evaluaron la **calidad del alojamiento** utilizado, entre ellos, la mayoría de los turistas fronterizos consideró como **bueno** este aspecto (**63 %**).

Los turistas **anglosajones** fueron quienes **calificaron mejor** esta cuestión puesto que su evaluación sobre este concepto fue de **excelente** (**65 %**).



# Evaluación del destino

Calidad de los restaurantes por parte de los turistas, según origen étnico

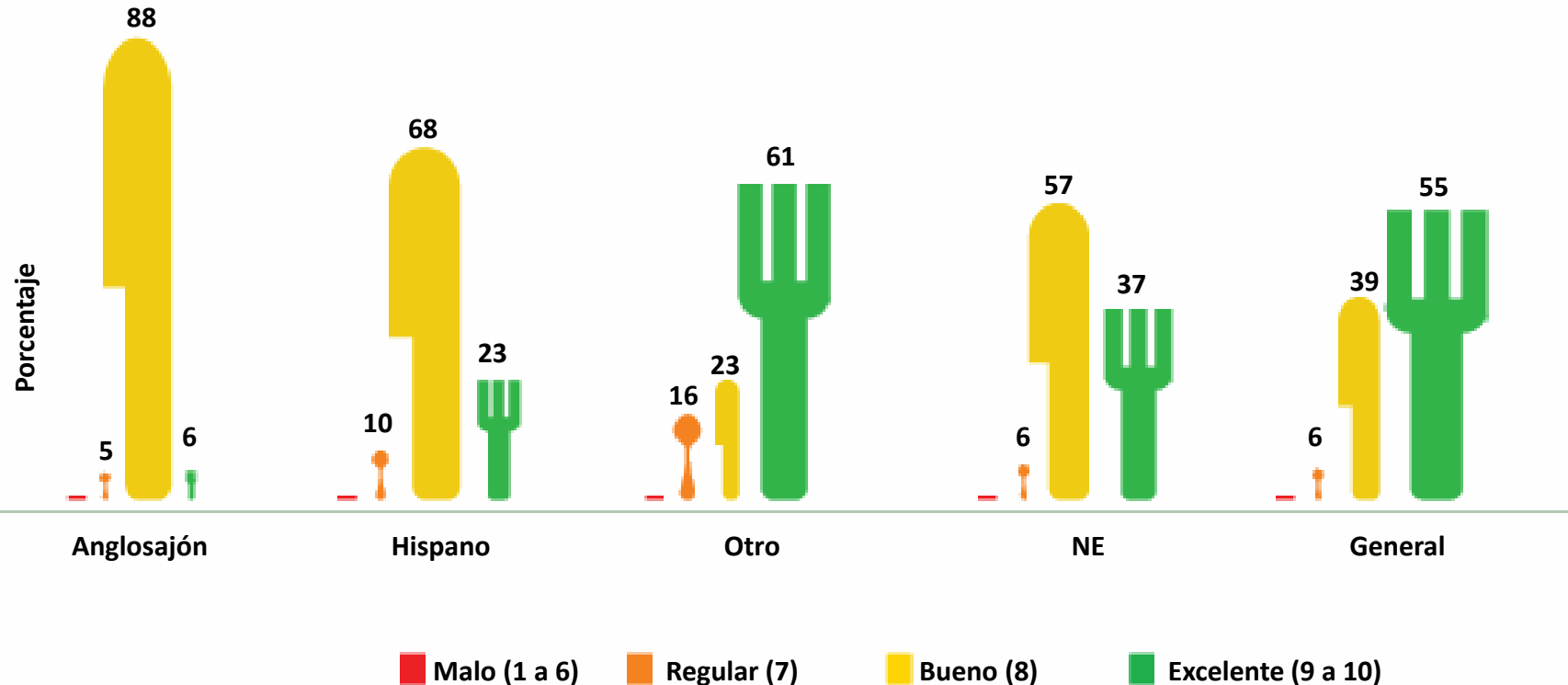


Los **turistas** internacionales en Tijuana evaluaron la **calidad de los restaurantes** otorgando calificaciones que van de **buenas** a **excelentes** entre el **91 %** de ellos. El **45 %** de quienes **no especificaron su origen étnico** expresaron que la calidad de los restaurantes era excelente; **34 % de los anglosajones** también otorgaron esa calificación.



# Evaluación del destino

Calidad de los restaurantes por parte de los excursionistas, según origen étnico

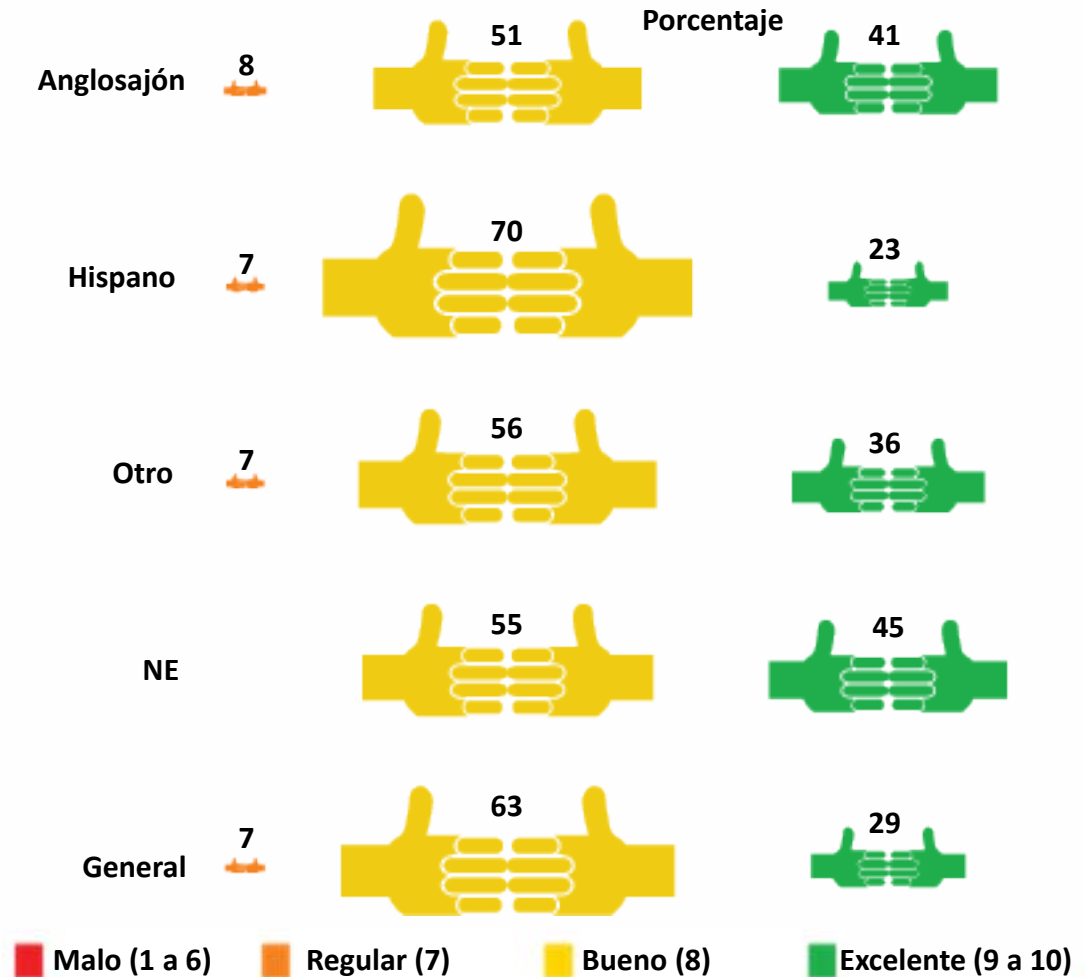


A la mayoría de los **excursionistas** le pareció excelente (**55 %**) la **calidad de los restaurantes** en el destino visitado, en especial a los de **otro origen étnico (61 %)**. Y a los **excursionistas anglosajones**, en su mayoría les pareció **buena (88 %)** la calidad de éstos.

# Evaluación del destino

## Hospitalidad mexicana por parte de los turistas, según origen étnico

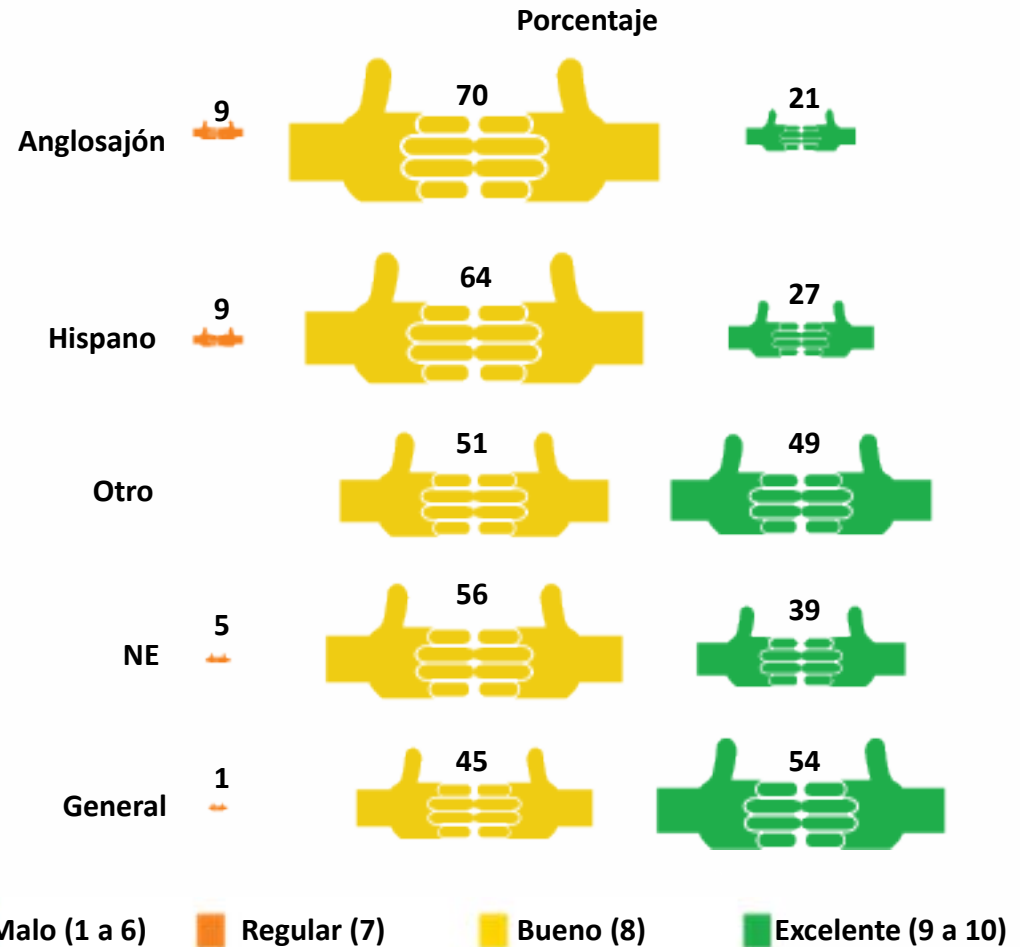
La **hospitalidad mexicana** en el destino fue evaluada, en términos generales, como **buena** por parte de los **turistas**; los **anglosajones (41 %)** y quienes **no especificaron su origen étnico (45 %)** consideraron que la hospitalidad fue **excelente**. Destaca que el **70 %** de los **hispanos** calificaron a la hospitalidad como **buena**.



# Evaluación del destino

## Hospitalidad mexicana por parte de los excursionistas, según origen étnico

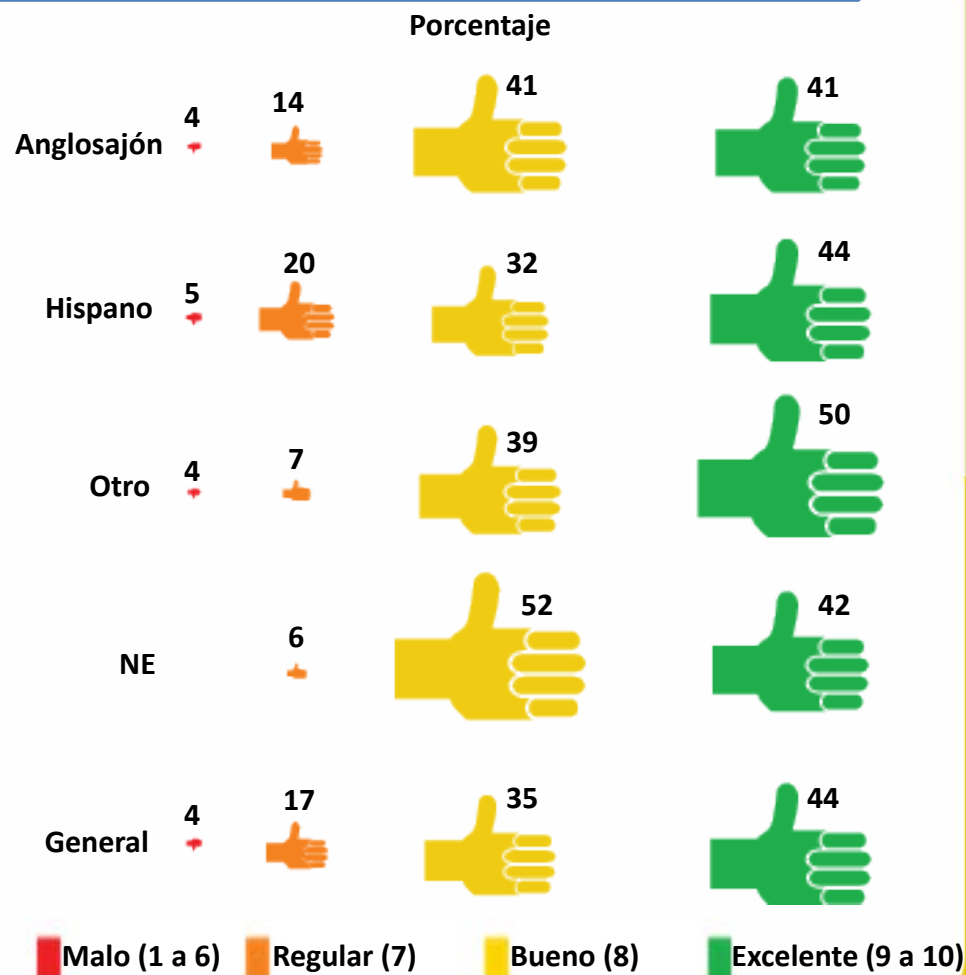
En general, la **hospitalidad mexicana** en el destino fue resonante en la experiencia de los **excursionistas** ya que la calificaron como **excelente** en su mayoría (**54 %**). Por origen étnico se mostraron algunas diferencias, pues la gran mayoría de los **anglosajones** calificó este factor como bueno (**70 %**), seguido de los **hispanos** (**64 %**), mientras que los excursionistas de **otro origen** y los que **no lo especificaron**, calificaron en gran medida como **excelente** a la hospitalidad (**49 %** y **39 %** respectivamente).



# Experiencia de viaje

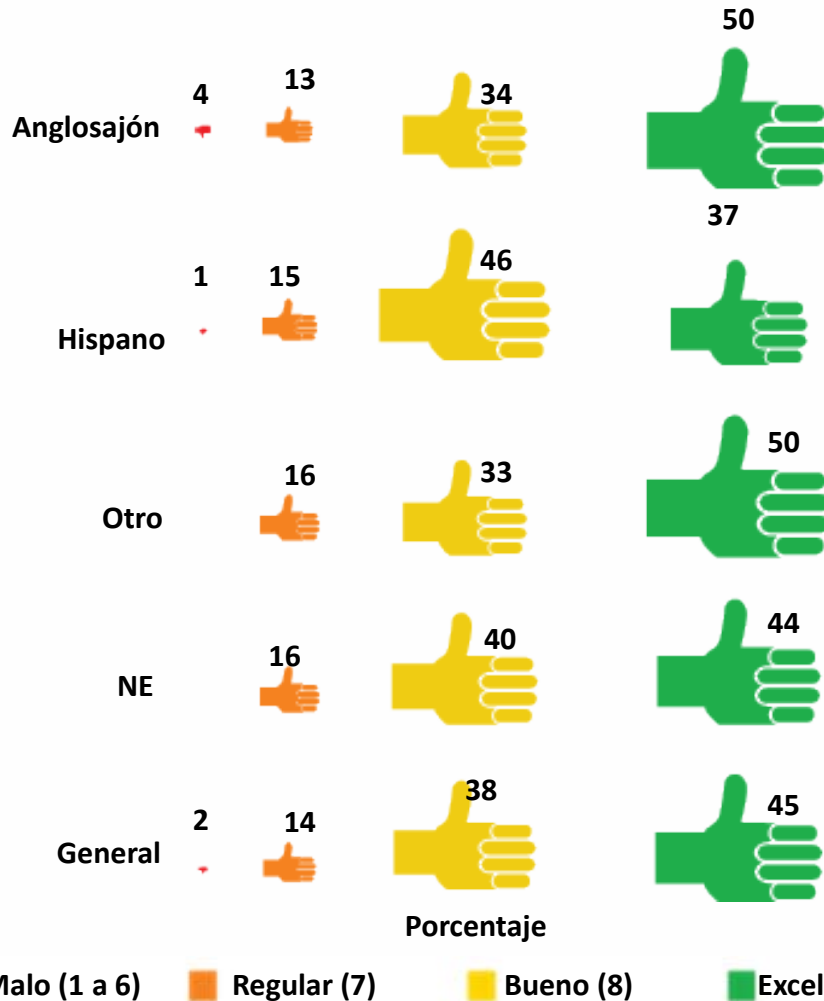
## Calificación general de la experiencia de viaje por parte de los turistas, según origen étnico

En términos generales, el **44 %** de los **turistas** calificaron como **excelente** su experiencia de viaje, seguido de quienes la consideraron como **buena (35 %)**. Los excursionistas que en mayor medida calificaron como **excelente** este factor fueron los que pertenecen a **otro origen étnico (50 %)**, seguido de los hispanos (**44 %**) y de los **anglosajones (41 %)**.



# Experiencia de viaje

Calificación general de la experiencia de viaje por parte de los excursionistas, según origen étnico

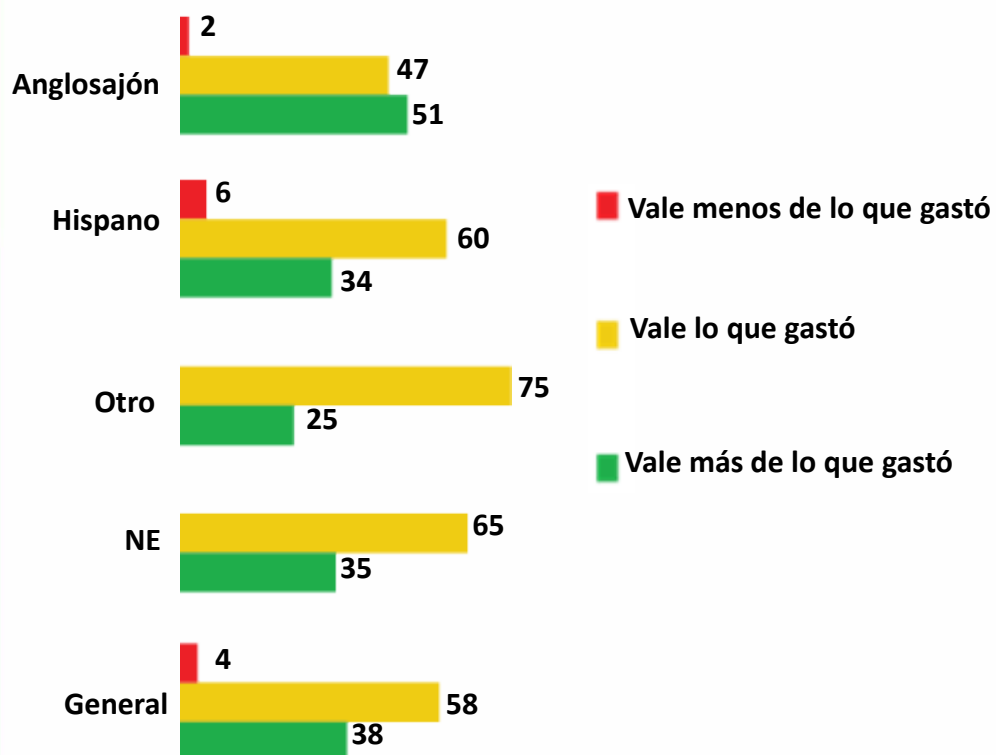


De igual manera, el **45 %** de los **excursionistas** calificaron su experiencia de viaje como **excelente**.

La **mitad** de los **anglosajones** calificó como **excelente** su experiencia; por su parte, el **46 %** de los **hispanos** consideró como **bueno**, además entre ellos mismos se tuvo a un **37 %** que consideró su experiencia como **excelente**.

# Experiencia de viaje

## Valoración de la experiencia de viaje por parte de los turistas, según origen étnico



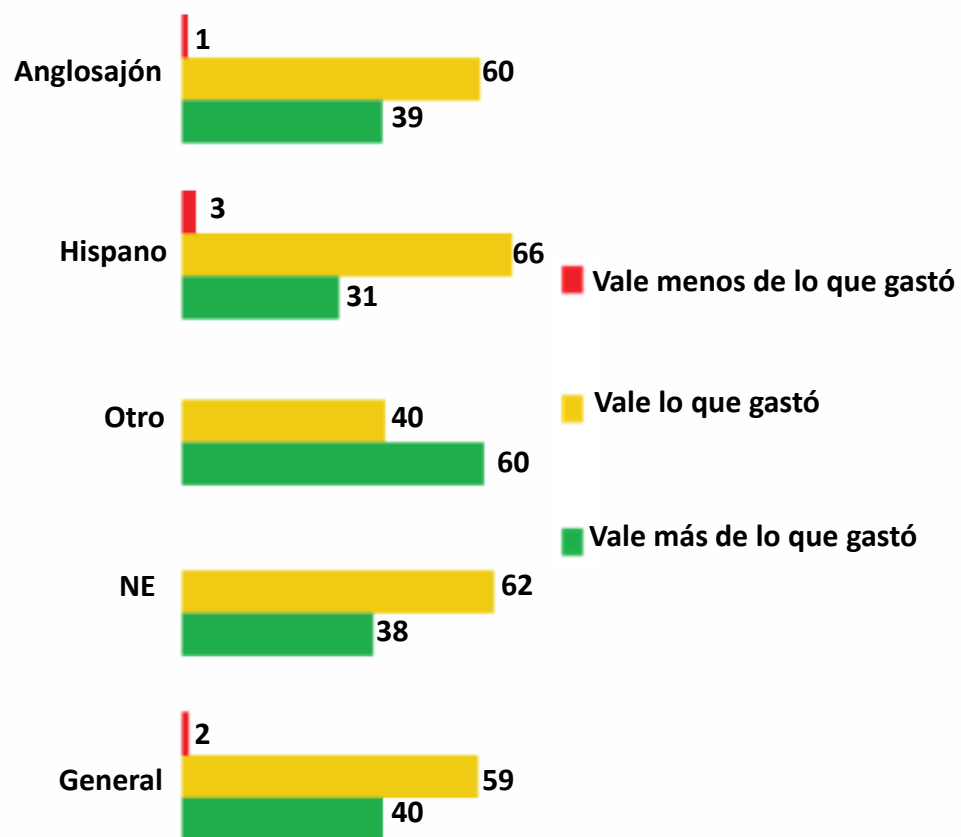
En cuanto a la **relación entre la calidad y el precio** en el destino, a partir de su experiencia de viaje, se obtuvieron principalmente evaluaciones positivas.

El **51 %** de los **turistas anglosajones** afirmó que la experiencia **vale más de lo que gastó**. El **60 %** de los **hispanos** manifestaron que su experiencia de viaje **vale lo que gastó**.

# Experiencia de viaje

## Valoración de la experiencia de viaje por parte de los excursionistas, según origen étnico

La **relación entre calidad y precio** en el destino tuvo un impacto positivo sobre la experiencia en la visita de los **excursionistas**, principalmente para los excursionistas de **otro origen étnico**, quienes afirmaron que la experiencia en el destino **vale más de lo que gastó (60 %)**. Para el resto de los excursionistas la experiencia **vale lo que gastó**.



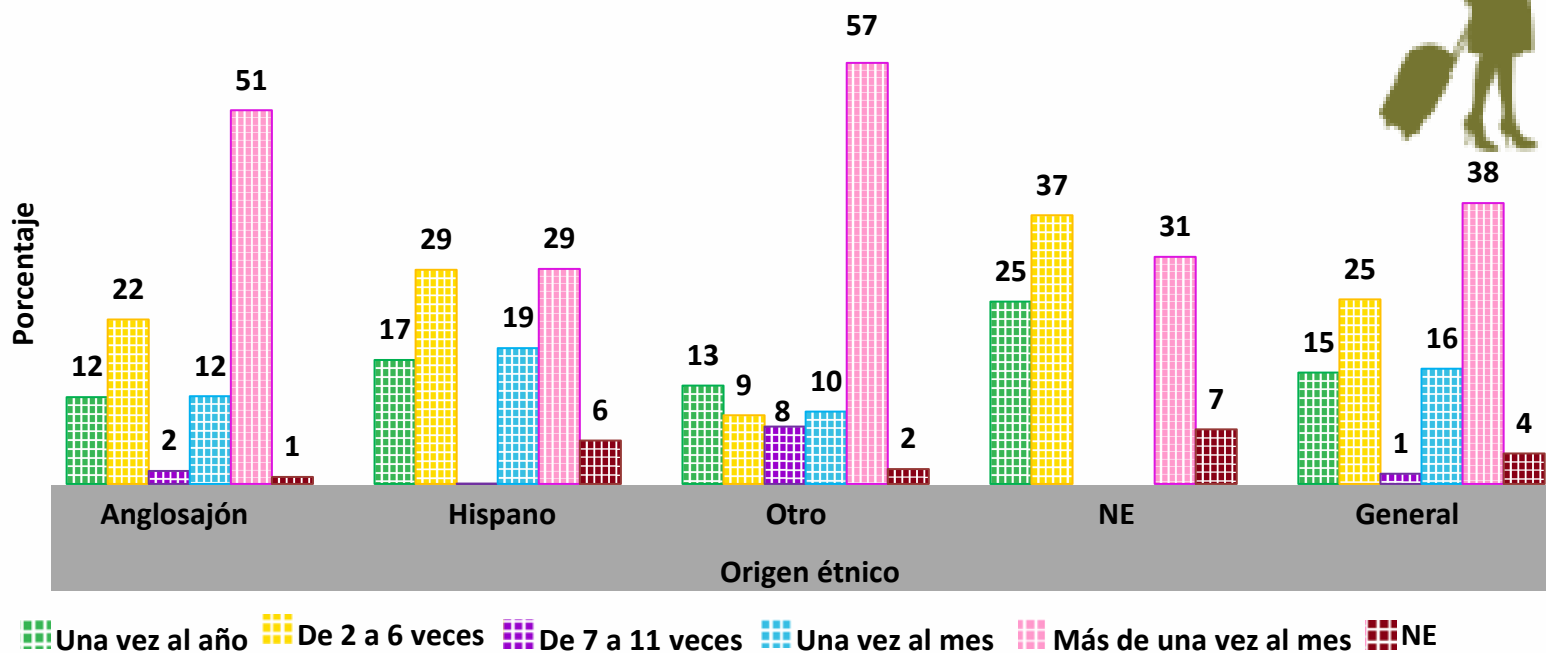


**Lealtad o fidelidad hacia  
el destino**



# Lealtad o fidelidad

Frecuencia de las visitas por parte de los turistas, según origen étnico

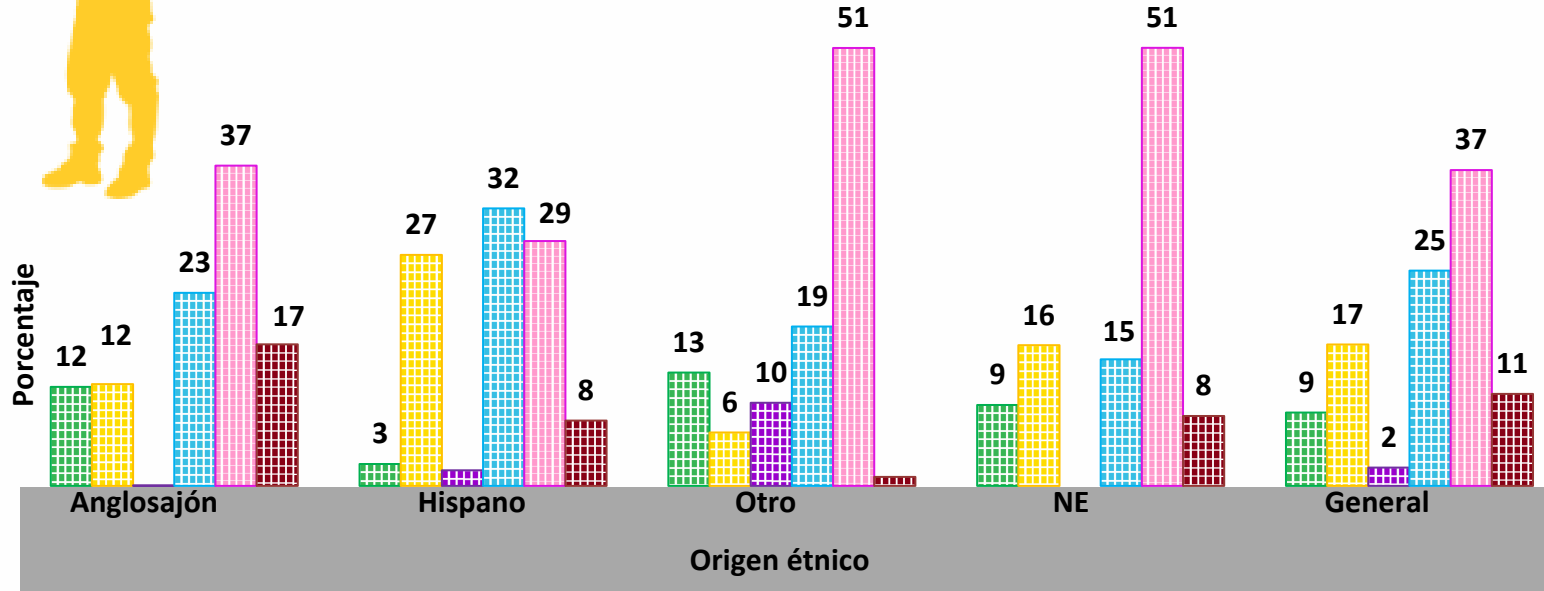


Resulta llamativo que **la mayoría** de los **turistas** internacionales visitan el destino **una o más veces al mes (54 %)**, lo que demuestra un grado de fidelidad importante por parte de estos visitantes internacionales, en especial entre los turistas **anglosajones**, de quienes poco más de la mitad visita más de **una vez al mes (51 %)**.

# Lealtad o fidelidad



Frecuencia de visitas por parte de los excursionistas, según origen étnico



■ Una vez al año 
 ■ De 2 a 6 veces 
 ■ De 7 a 11 veces 
 ■ Una vez al mes 
 ■ Más de una vez al mes 
 ■ NE

El caso de los **excursionistas** no fue diferente, pues una **gran mayoría** visitó el destino **una o más veces en el mes**, lo que sugiere que el destino tiene el potencial para mantener altos niveles de lealtad por parte de sus visitantes internacionales.

# Lealtad o fidelidad

## Turistas



La **gran mayoría** de los **turistas en Tijuana** se mostraron interesados en regresar al destino y de recomendarlo a familiares y amigos.

# Lealtad o fidelidad

## Excursionistas

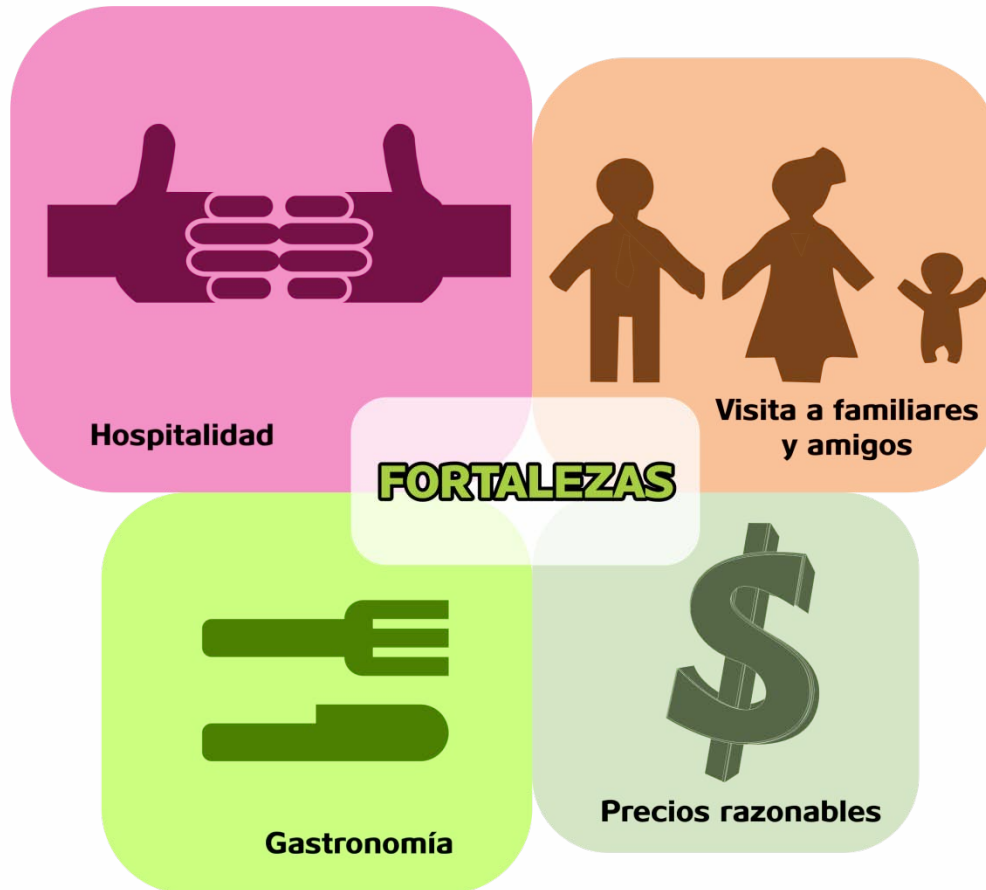


Casi **el total** de los **excursionistas** en **Tijuana** expresaron intenciones de regresar al destino y de recomendarlo a familiares y amigos.



# Fortalezas y debilidades del destino

# Fortalezas del destino



## Turistas

En general, la **hospitalidad** fue el **principal factor positivo** identificado por los **turistas** internacionales en **Tijuana (24.9%)**. Entre los **hispanos** este mismo factor fue relevante, mientras que para los **anglosajones** también fue importante el **ambiente familiar**.

# Fortalezas del destino



Gastronomía



Clima

## FORTALEZAS



Hospitalidad



Precios razonables

## Excursionistas

En general, la mayoría de los **excursionistas** valoraron la **gastronomía** como factor positivo.

Sin embargo, los **excursionistas anglosajones** identificaron también el **ambiente familiar** y el **clima** como elementos importantes del destino. Los **excursionistas hispanos** consideraron como fortaleza del destino a la **gastronomía** y los de **otro origen étnico** al **clima**.

# Debilidades del destino



Inseguridad



Tiempo de cruce  
en la garita

## DEBILIDADES



Tráfico vehicular



Baches

## Turistas

El **factor negativo** más nombrado por los **turistas** acerca del destino fue la **inseguridad**, aunque los **anglosajones** también identificaron el **tráfico vehicular** y los de **otro origen étnico** el tiempo de **cruce en garitas**.

A pesar de lo anterior, para **una cuarta parte** de los **turistas** internacionales **no hubo algún factor negativo**.



# Debilidades del destino



Baches



Trato de policías

## DEBILIDADES



Tiempo de cruce  
en la garita



Calles con basura

## Excursionistas

Para los **excursionistas internacionales**, el factor negativo con más menciones fue el de los **baches** en las calles, con excepción de los visitantes de **otro origen étnico**, quienes identificaron el **trato de la policía** como **debilidad** del destino.

Una **gran proporción de los excursionistas no identificaron** algún factor negativo acerca del destino.



[www.observaturbc.org](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

Mtro. Heber Huizar Contreras

Mtro. Rafael Ruiz Ortega

Mtra. Mariana Trejo Sánchez

Lic. Mariana Argüello Escobedo

**Apoyo Técnico especializado:**

Lic. Carlos Vladimir Ruelas González

Lic. Jhania Issel Parra García

**Coordinación trabajo de campo y captura:**

Lic. Francisco Lares Serrano

**Asesoría trabajo de campo:**

Jesús Montenegro Herrera

**Marco muestral:**

Mtro. Gilberto Hernández Olvera

**Diseño gráfico:**

Lic. Claudia ramos Castillo

**Proyecto financiado por la Secretaría de Turismo del Estado de Baja California  
Secretario de Turismo**

Lic. Juan Benjamín Tintos Funcke

**Subsecretario de Turismo**

Lic. José de Jesús Quiñónez Ramírez