

# OBSERVATORIO TURÍSTICO DE BAJA CALIFORNIA



## Experiencia de viaje y nivel de satisfacción de los visitantes nacionales a Baja California (agosto 2013)

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



**SECTUR**  
SECRETARÍA DE TURISMO



Tijuana, B. C., 2013

# Introducción



Dada la importancia que tiene para el desarrollo de productos competitivos, el análisis de los gustos y preferencias de los visitantes nacionales que llegan a la entidad, el *Observatorio Turístico de Baja California* busca generar y actualizar constantemente dicha información.

En esta ocasión, se presentan los principales resultados sobre **la experiencia de viaje y nivel de satisfacción** del turismo interno que recibió el estado durante el mes de **agosto de 2013**.

# Acotación metodológica



**Puntos de muestreo:**  
Central de autobuses  
Aeropuertos

**Conteo de flujos**  
**Cédula filtro y**  
**aplicación de**  
**cuestionario**

**2,044 cuestionarios**  
**efectivos**  
Nivel de confianza: 95 %  
Margen de error: 5 %

**Total de**  
**visitantes**  
**estimados:**  
**121,295**



## Objetivo general

Conocer el tamaño y las características del mercado real de turistas nacionales en B.C. que regresan a su lugar de residencia habitual por vía aérea o terrestre, a través de las ciudades de Mexicali, Tecate y Tijuana.



## Diseño y marco muestral

- Esquema de muestreo probabilístico, bietápico y por estratos.
- A partir de itinerarios de salida de los vuelos nacionales de Mexicali y Tijuana, así como corridas de autobuses en las terminales de Mexicali, Tecate y Tijuana.
- Selección aleatoria de entrevistados para la aplicación de la cédula filtro y cuestionario.

## Población objetivo

- Persona de 15 años o más.
- Con residencia habitual en una ciudad de México diferente a la de la aplicación del cuestionario.
- No trabajó o realizó actividades remuneradas en la ciudad de referencia.
- Utilizó servicios y/o realizó actividades consideradas turísticas.

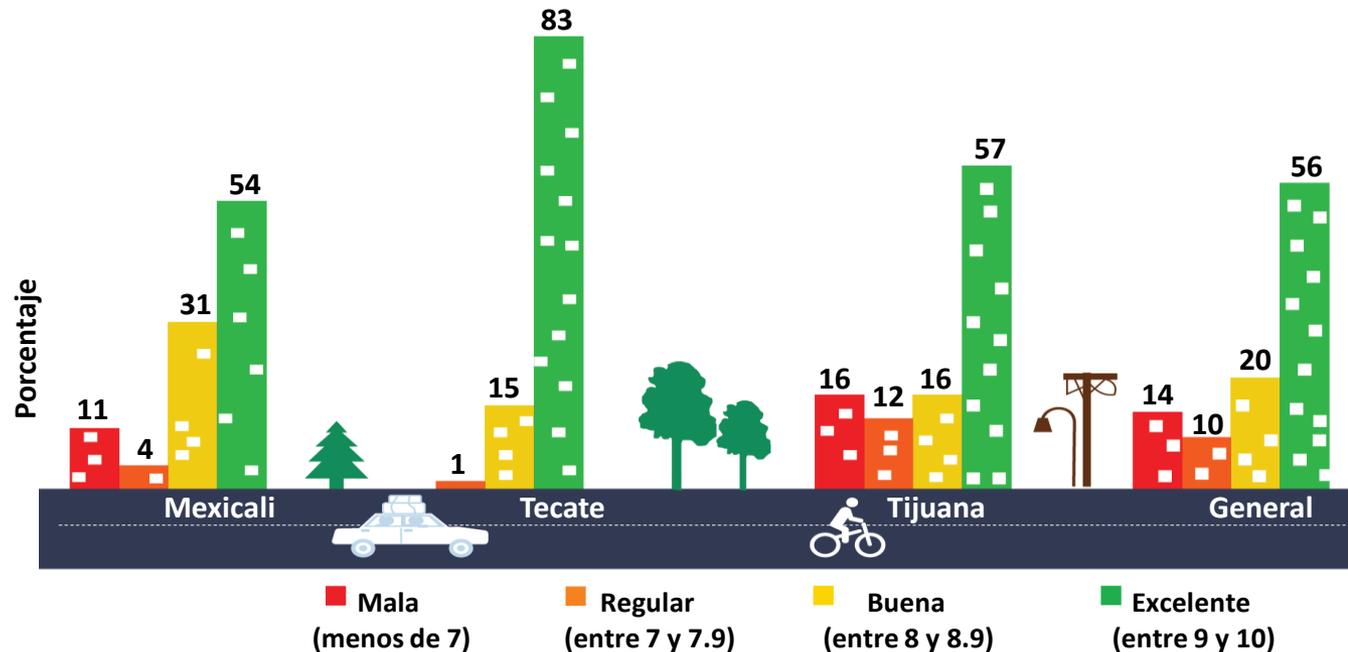
**Fecha del levantamiento: del 01 al 31 de agosto del 2013**



**Experiencia de viaje y  
nivel de satisfacción  
de los visitantes  
nacionales en  
Baja California**

# Evaluación del destino

Imagen urbana por municipio\*

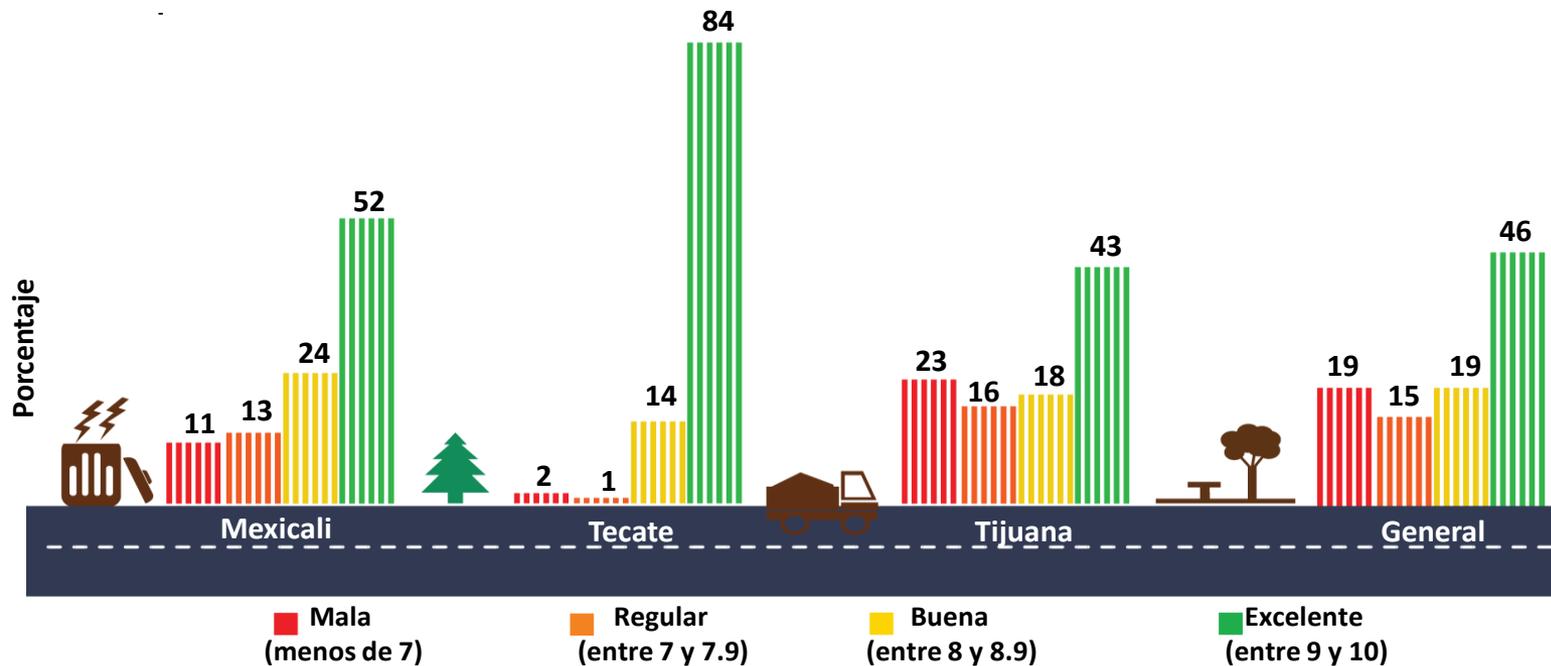


El **56 %** de los visitantes nacionales encontraron que la **imagen urbana** de la ciudad es **excelente** y el **20 %** manifestó que es **buena**. La ciudad de **Tecate** fue la **mejor evaluada** en este aspecto, pues se consideró **excelente** por parte del **83 %** de los visitantes. Por su parte, **Tijuana** registró el mayor porcentaje de **malas valoraciones** (**16 %**).

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

# Evaluación del destino

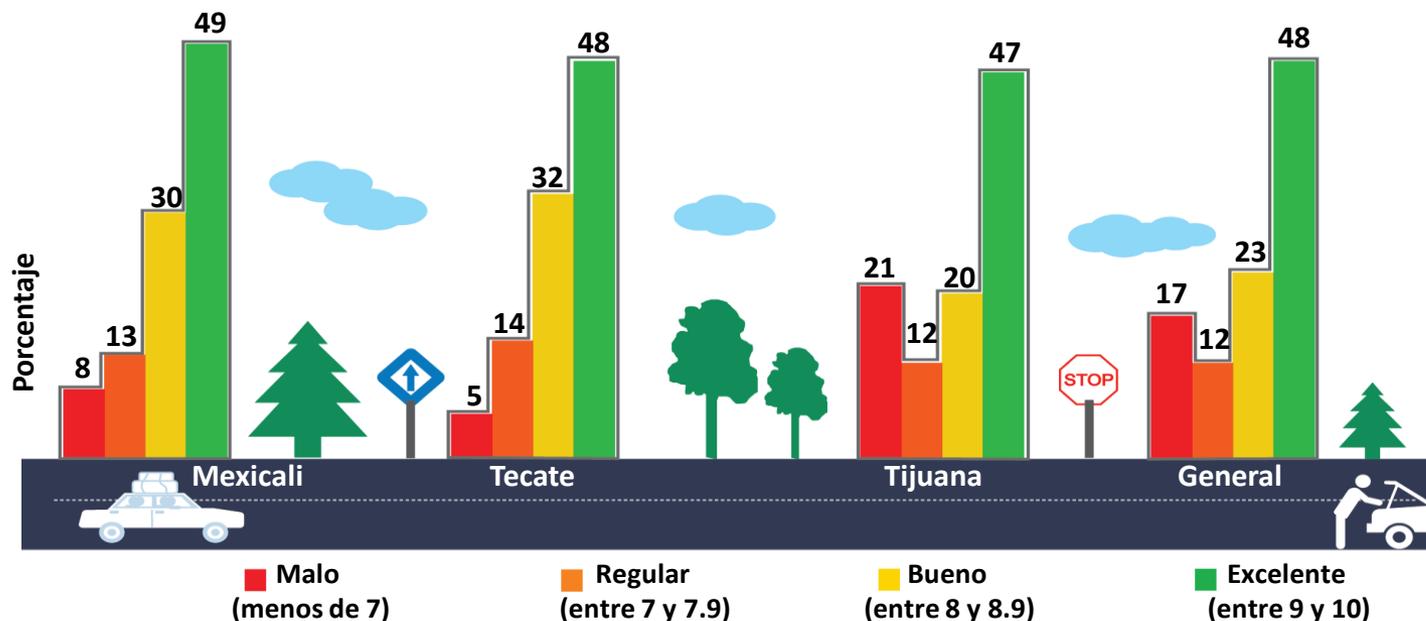
## Limpieza de las calles y áreas públicas por municipio



La **limpieza de las calles y áreas públicas** fueron evaluados de manera **excelentes** por la mayor proporción de los visitantes (**46 %**); nuevamente en **Tecate** se recibieron las mejores valoraciones (**84 %**) y en **Tijuana** el **23 %** consideró que la ciudad se encontraba sucia.

# Evaluación del destino

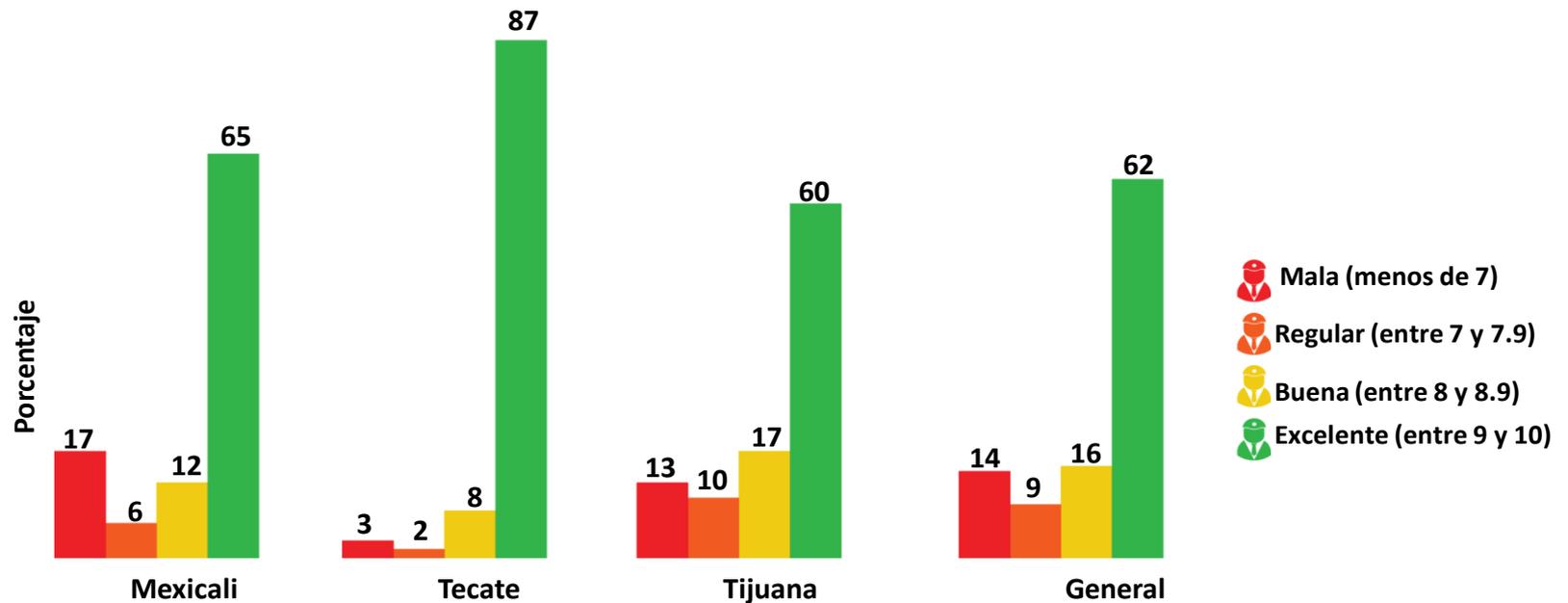
Estado de los caminos y carreteras por municipio



Respecto a la opinión sobre las condiciones de los **caminos y carreteras** en el estado, el **48 %** de los visitantes nacionales consideró que se encontraban en **excelentes condiciones** y el **23 %** las encontró en **buen estado**. Nuevamente en **Tijuana** se encontró la mayor proporción de calificaciones **malas (21 %)**.

# Evaluación del destino

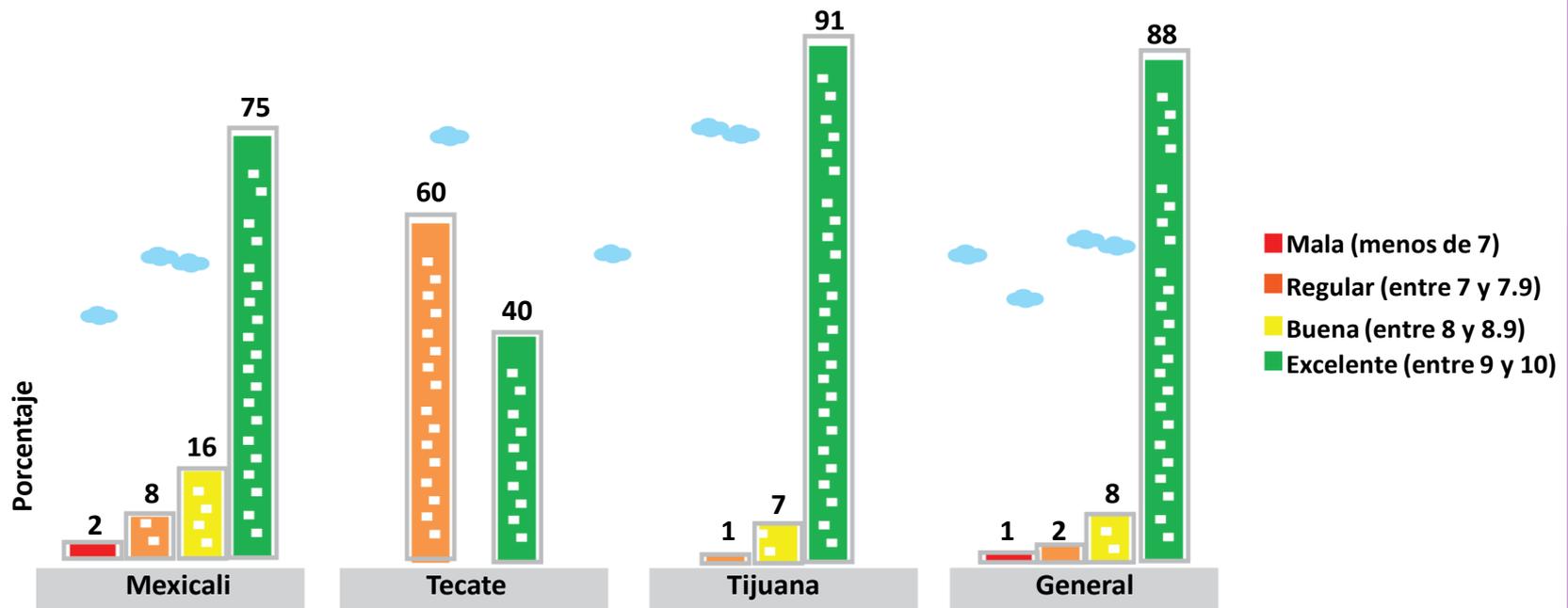
Percepción de la seguridad por municipio



La **percepción de seguridad** en Baja California fue valorada como **excelente por más de la mitad de los visitantes**. Sin embargo, esta situación fue diferente para el **14 %** de los visitantes, quienes percibieron un **ambiente de inseguridad**, siendo más relevante en **Mexicali y Tijuana (17 % y 13 %** respectivamente).

# Evaluación del destino

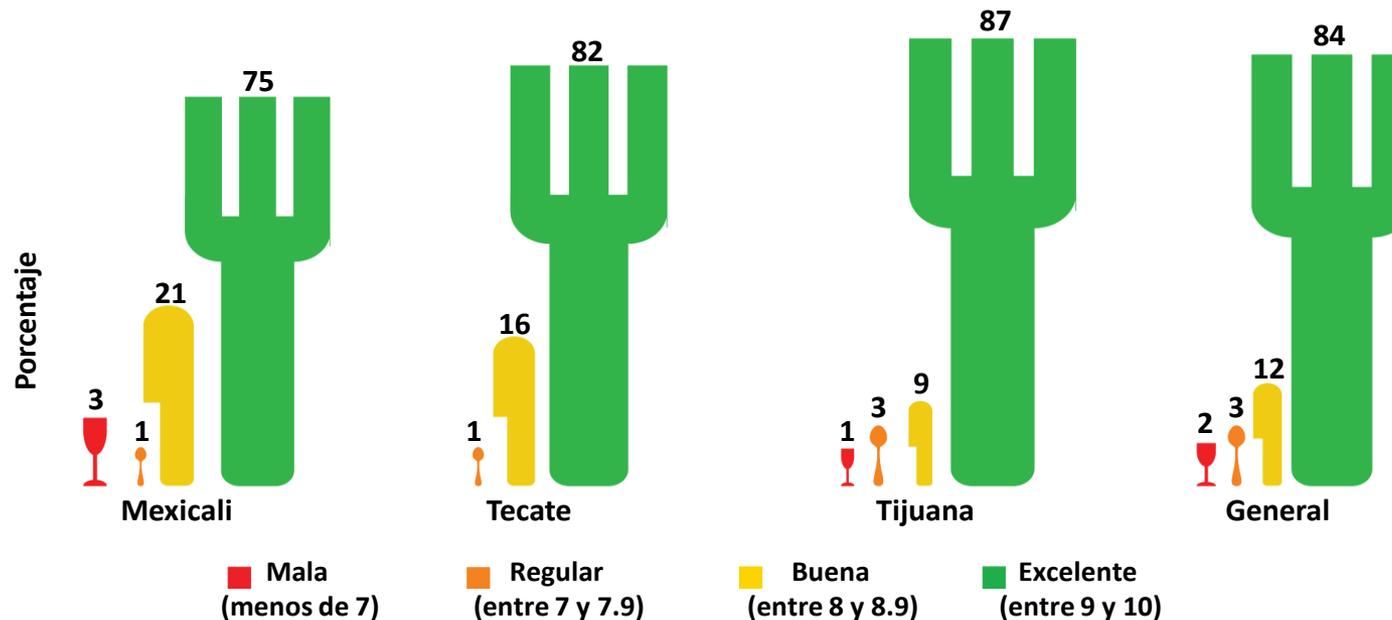
## Calidad de los servicios de alojamiento por municipio



El **88 %** de los visitantes nacionales que utilizaron hotel o motel evaluaron la **calidad del servicio** utilizado como **excelente**, sobre todo en **Tijuana (91 %)**. Sin embargo, en **Tecate** el **60 %** mencionó haber recibido un servicio de **calidad regular**.

# Evaluación del destino

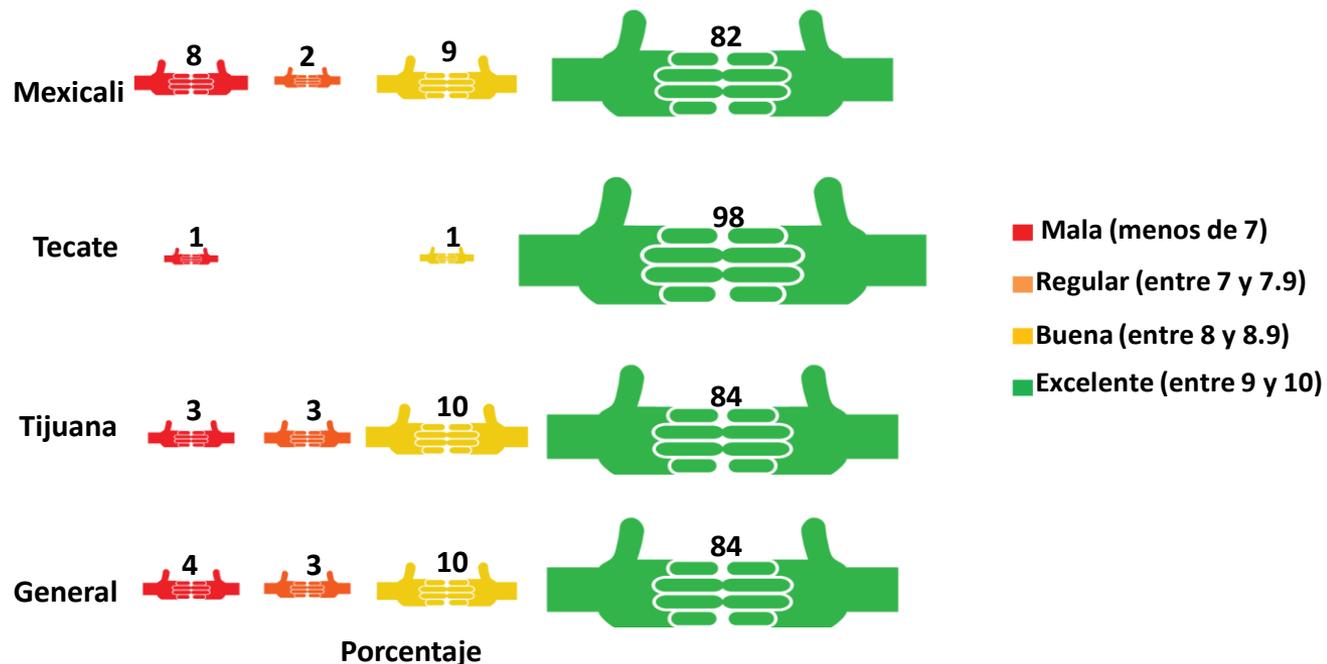
## Calidad de los restaurantes por municipio



En cuanto a los establecimientos de **alimentos y bebidas**, el **84 %** de los visitantes calificaron la **calidad en los restaurantes** visitados como **excelente**, sobresaliendo **Tijuana** con un **87 %** de visitantes totalmente satisfechos con este aspecto.

# Evaluación del destino

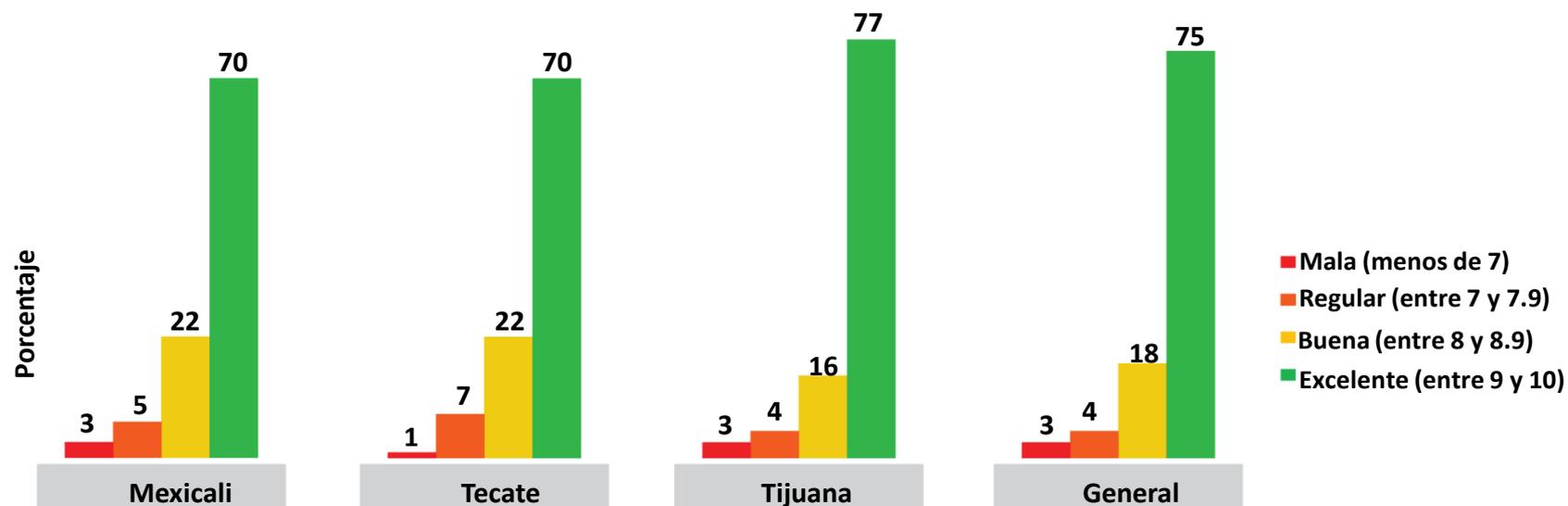
## Hospitalidad por municipio



La **hospitalidad** de la población local fue evaluada de **excelente** manera (**84 %**), sobretudoo en **Tecate** (**98 %**). En **Mexicali** se presentó la mayor proporción de valoraciones **malas**, aunque sólo en el **8 %** de los casos.

# Experiencia de viaje

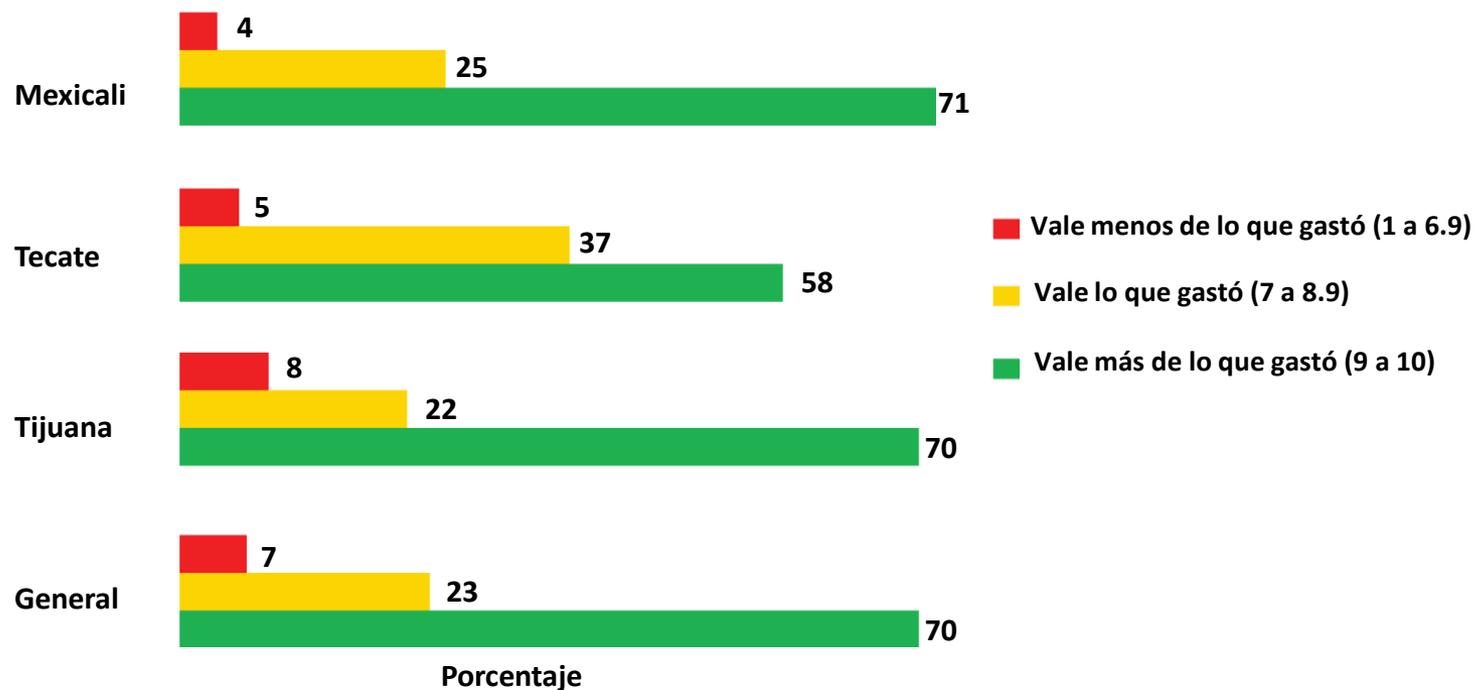
Experiencia de viaje por municipio



El **75 %** de los visitantes consideró haber tenido una **experiencia de viaje excelente** y el **18 %** la catalogó como **buena**. En **Tijuana** se registró el mayor porcentaje de valoraciones excelentes (**77 %**), y en general las experiencias **malas** y **regulares** alcanzaron apenas el **7 %** del total.

# Experiencia de viaje

Relación calidad-precio por municipio



La mayoría de los visitantes nacionales mencionó que su experiencia de viaje en términos de la relación **calidad-precio** vale **más de lo que se gastó (70 %)**, especialmente en **Mexicali (71 %)** y en **Tijuana (70 %)**. En **Tecate** hubo una **mayor proporción** de visitantes a los que les pareció que su experiencia en la ciudad **vale lo que gastaron (37 %)**.

# 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 .

En cuanto a los **visitantes nacionales durante el mes de agosto de 2013**, los atributos **mejor evaluados** a nivel global fueron la **hospitalidad de la gente local**, la **atención del personal del aeropuerto o la terminal de autobuses** y el **mantenimiento y la calidad de las instalaciones del medio de transporte** utilizado. Todas éstas evaluadas dentro de la escala de totalmente satisfecho.

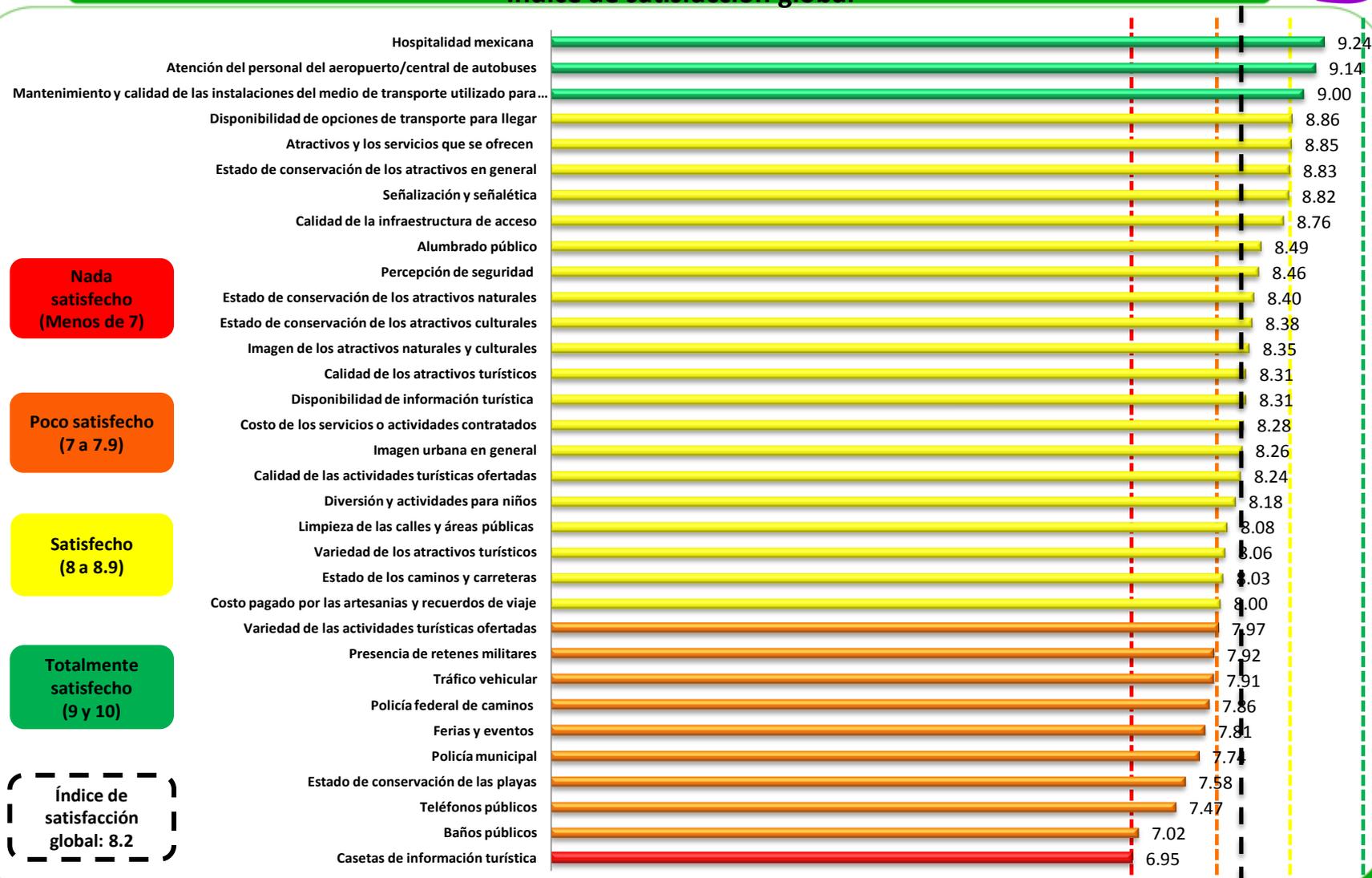
Además, **20 variables** se ubicaron en la escala de satisfecho, nueve como poco satisfecho y sólo una como nada satisfecho.

En las siguientes diapositivas se presentan las gráficas con los principales resultados.

# Evaluación global del destino



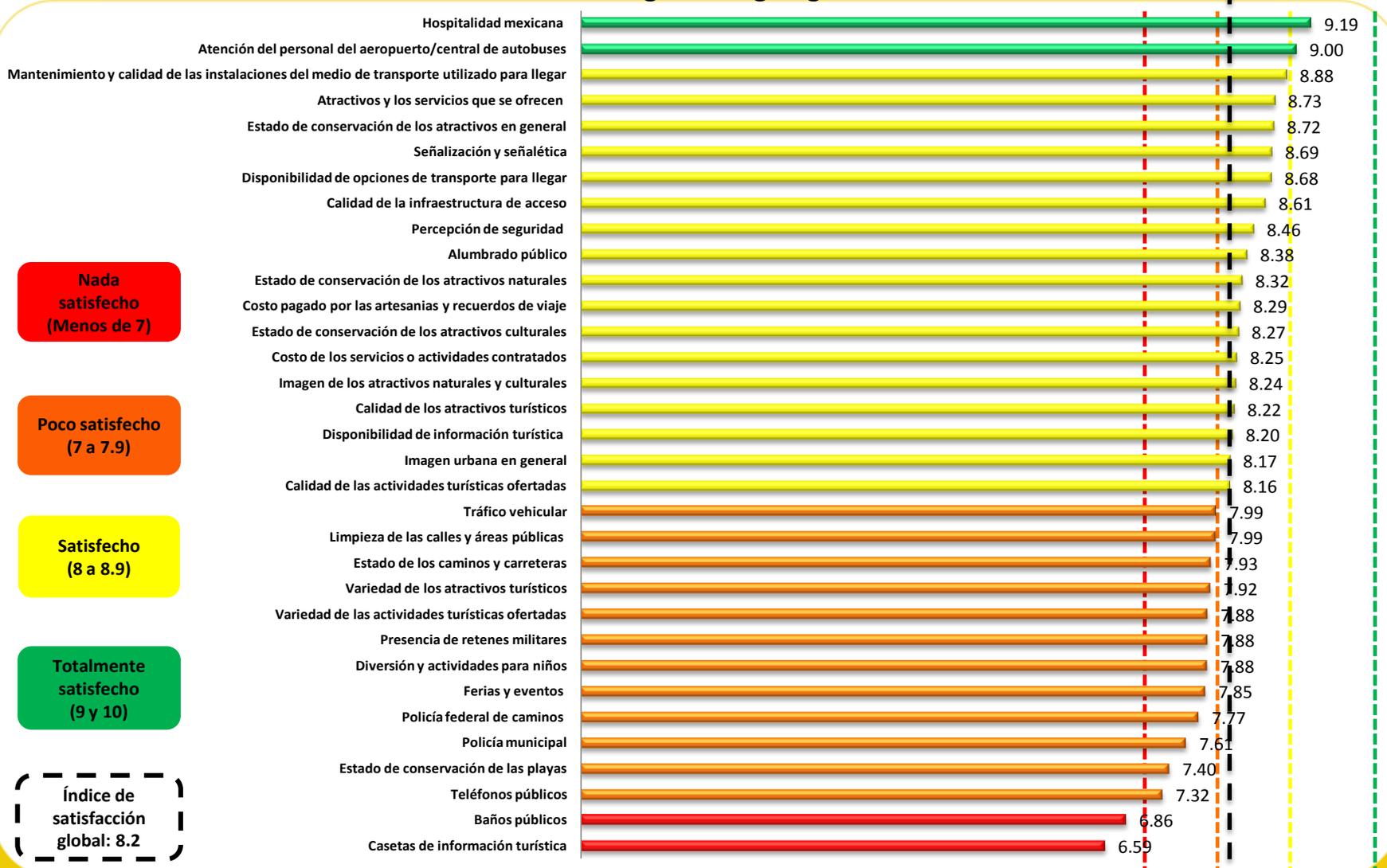
## Índice de satisfacción global



# Evaluación global del destino



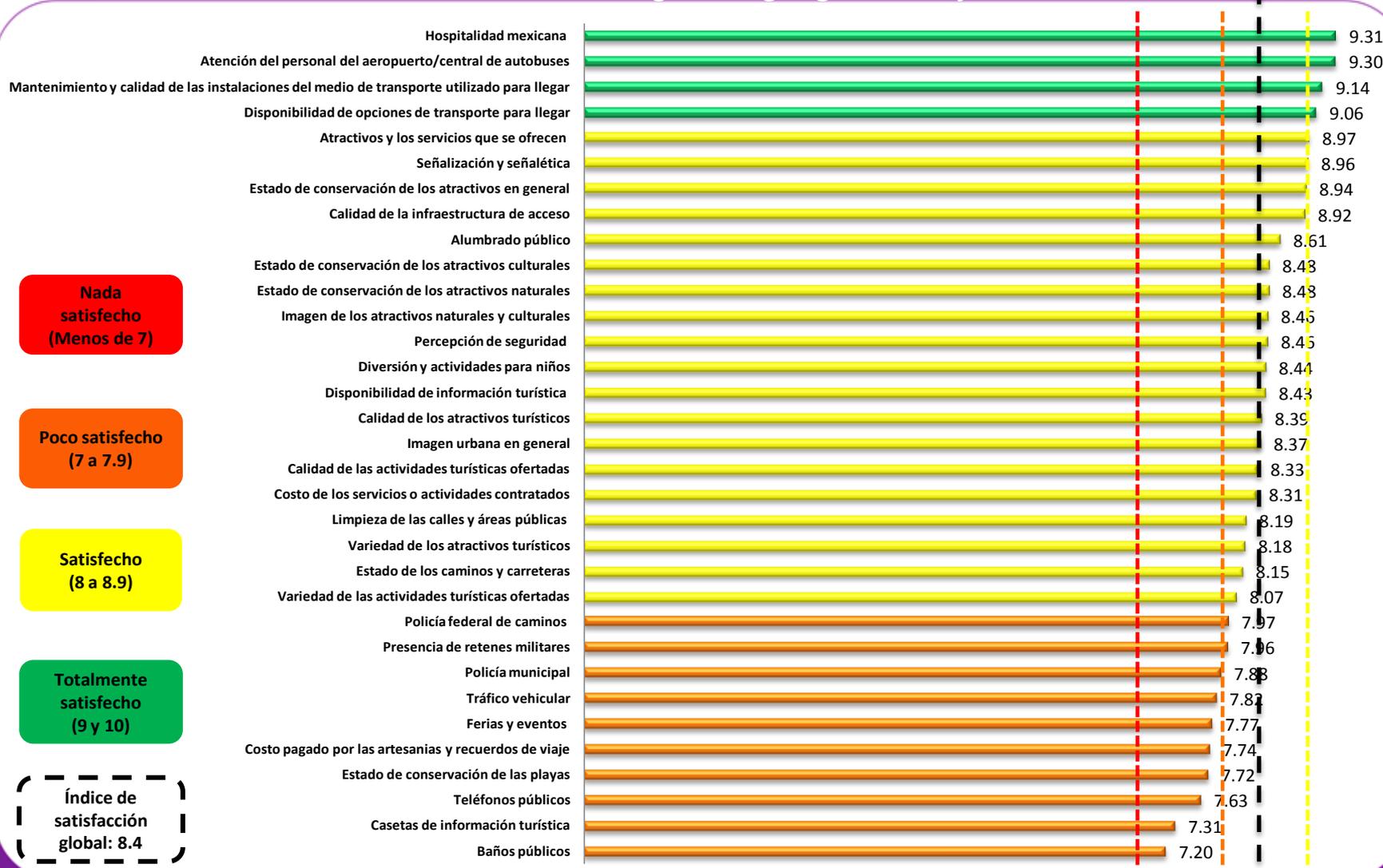
## Índice de satisfacción global según género: hombres



# Evaluación global del destino



## Índice de satisfacción global según género: mujeres



**Nada satisfecho**  
(Menos de 7)

**Poco satisfecho**  
(7 a 7.9)

**Satisfecho**  
(8 a 8.9)

**Totalmente satisfecho**  
(9 y 10)

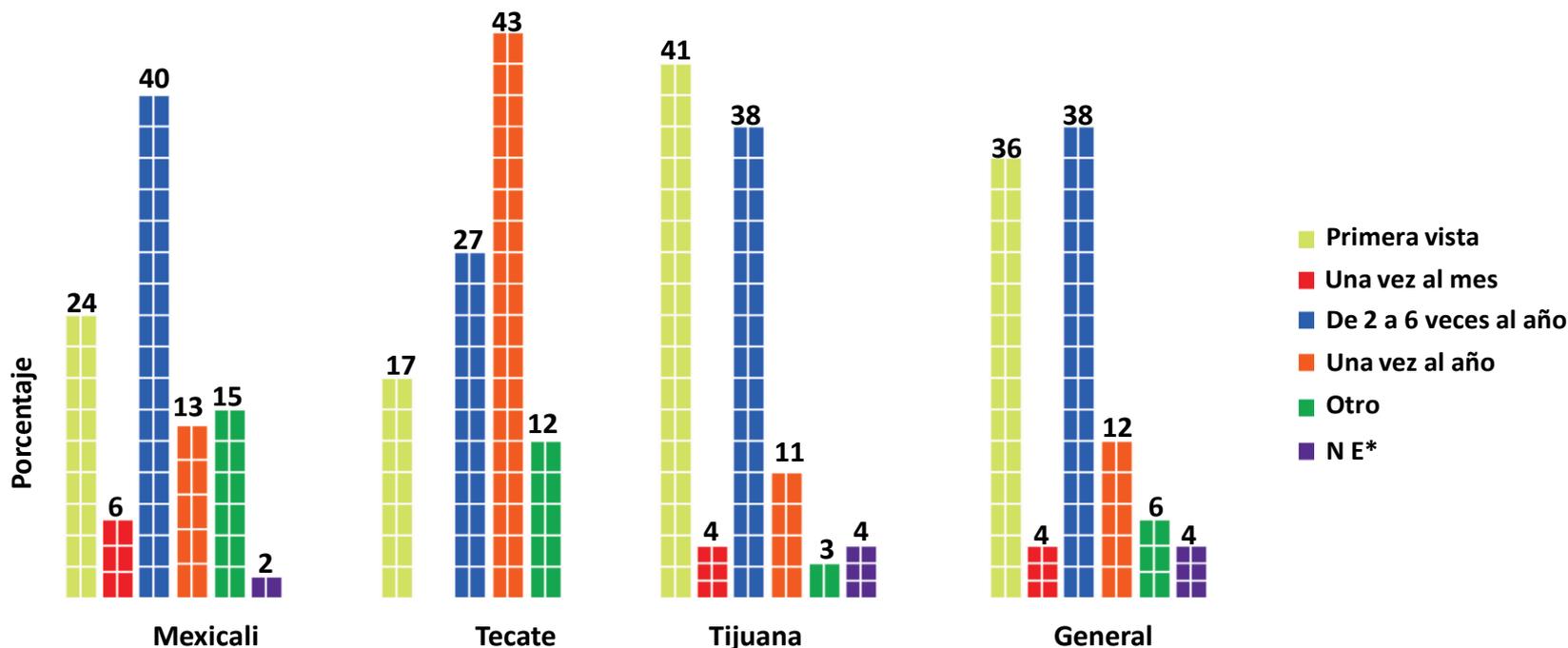
Índice de satisfacción global: 8.4



**Lealtad de los  
visitantes nacionales a  
Baja California**

# Lealtad

Frecuencia de las visitas por municipio



Considerando la posición geográfica de Baja California con el resto de la república, se puede decir que **el 42 % del flujo son visitante leales**, pues **visitan el destino de dos a seis veces al año (38 %) e incluso una vez al mes (4 %)**. Cabe mencionar que una proporción considerable de visitantes se encontraba **en el estado por primera vez (36 %)**. En **Tecate**, el **43 %** visita el destino **una vez al año**.

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

# Lealtad



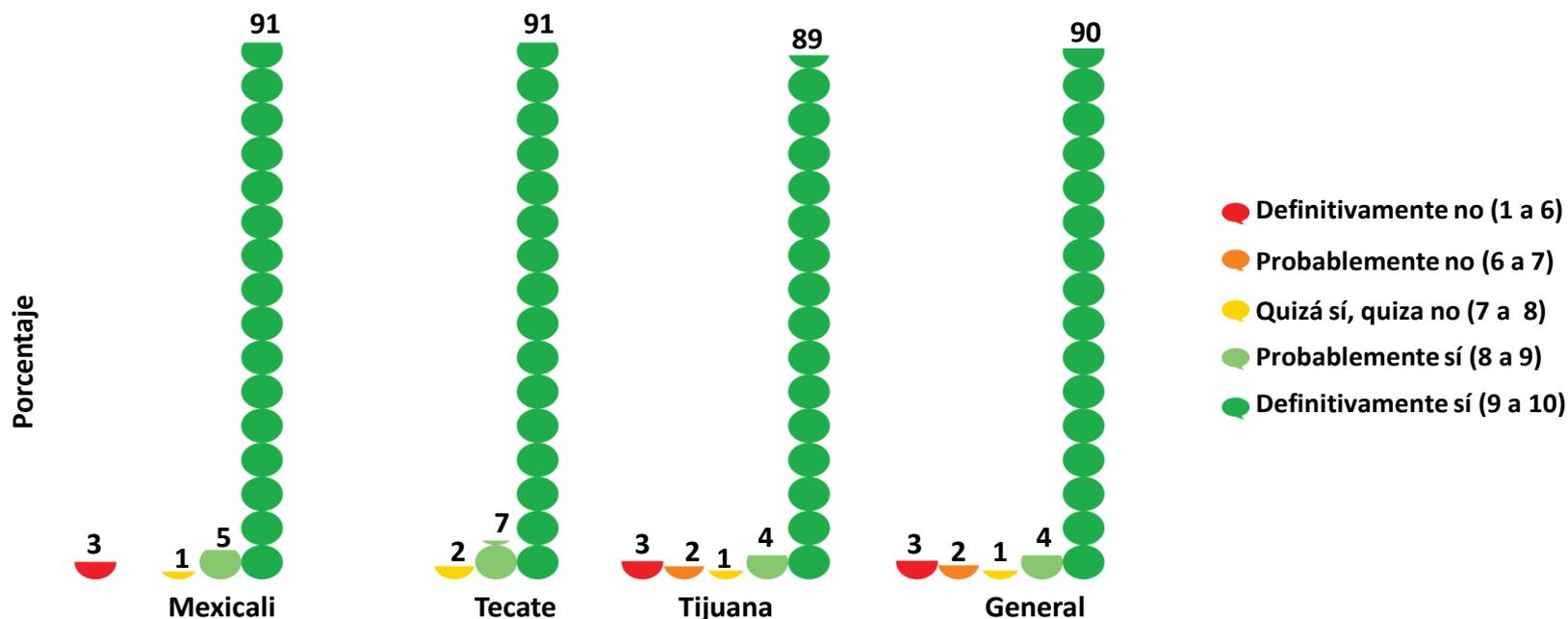
## Intención de regresar al destino por municipio



En todo el estado, la **intención de regresar al destino** por parte de los visitantes nacionales es **muy alta**. **Nueve de cada diez** visitantes están **totalmente convencidos** de que **regresarán** a Baja California en un futuro, lo que infiere un aumento en el número de visitantes leales, pues 36 % se encontraba en el estado por primera vez.

# Lealtad

## Intención de recomendar el destino por municipio



Los **visitantes nacionales** mencionaron que **definitivamente piensa recomendar** el destino a sus conocidos (**90 %**). El **7 %** de los visitantes en **Tecate probablemente lo recomienden**, y en esta misma ciudad **no hubo nadie indispuesto** a recomendar el destino.



# Fortalezas y debilidades del destino

# Principales fortalezas



En general, **el clima** fue identificado como la **principal fortaleza (10 %)** del destino visitado, de igual manera, la **hospitalidad (8 %)**, los **parques (6 %)** y las **plazas y centros comerciales (6 %)** fueron señalados como **factores positivos** de Baja California.

# Principales debilidades



Dada la diversidad de climas que se pueden encontrar en las ciudades de Baja California, algunos visitantes nacionales identificaron el **clima** como **un factor negativo (7 %)**, así como al **tráfico vehicular (7 %)**, la **basura en las calles (6 %)** y la **inseguridad (4 %)**. Cabe destacar que el **5 %** de los visitantes afirmó no encontrar **algún factor negativo**.



<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