

OBSERVATORIO TURÍSTICO DE BAJA CALIFORNIA



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

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



Tijuana, B. C., 2013

Introducción



El turismo nacional en Baja California es un importante mercado en constante crecimiento, por lo que conocer los gustos y preferencias de quienes nos visitan resulta fundamental para generar nuevos productos y mejorar los servicios que actualmente se ofrecen. Con esto en mente, el *Observatorio Turístico de Baja California* se dio a la tarea de generar información sobre los visitantes nacionales que visitaron el estado durante los meses de verano de 2013.

En esta ocasión, se presentan los principales resultados sobre la **experiencia de viaje y nivel de satisfacción** de los visitantes nacionales que llegaron al estado **durante el mes de julio 2013**.

Acotación metodológica



Puntos de muestreo:
Central de autobuses
Aeropuertos

Conteo de flujos
Cédula filtro y
aplicación de
cuestionario

1,424 cuestionarios
efectivos
Nivel de confianza: 95 %
Margen de error: 5 %

Total de
visitantes
estimados:
180,881

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.

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.

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

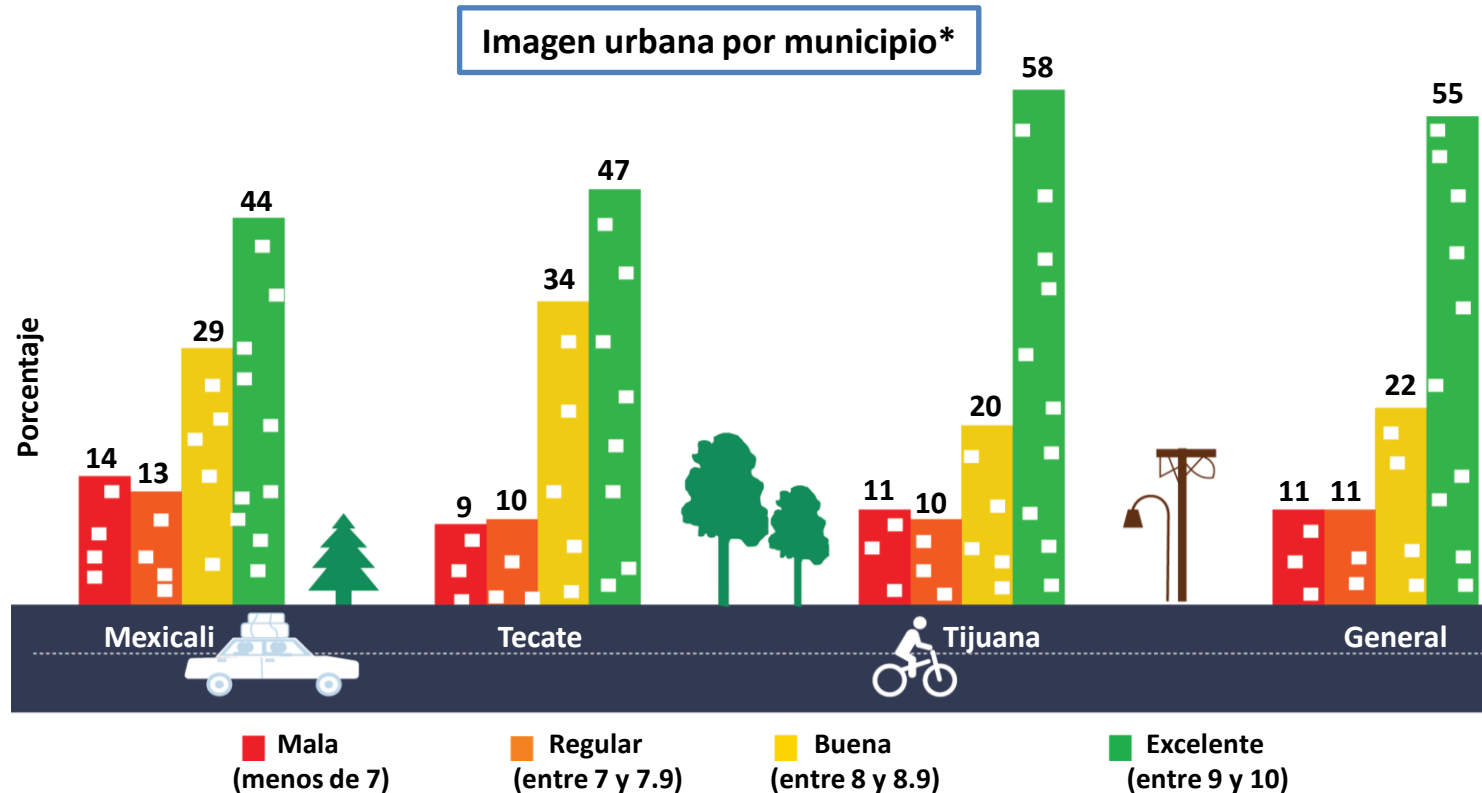


Fecha del levantamiento: del 1º al 31 de julio del 2013



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

Evaluación del destino

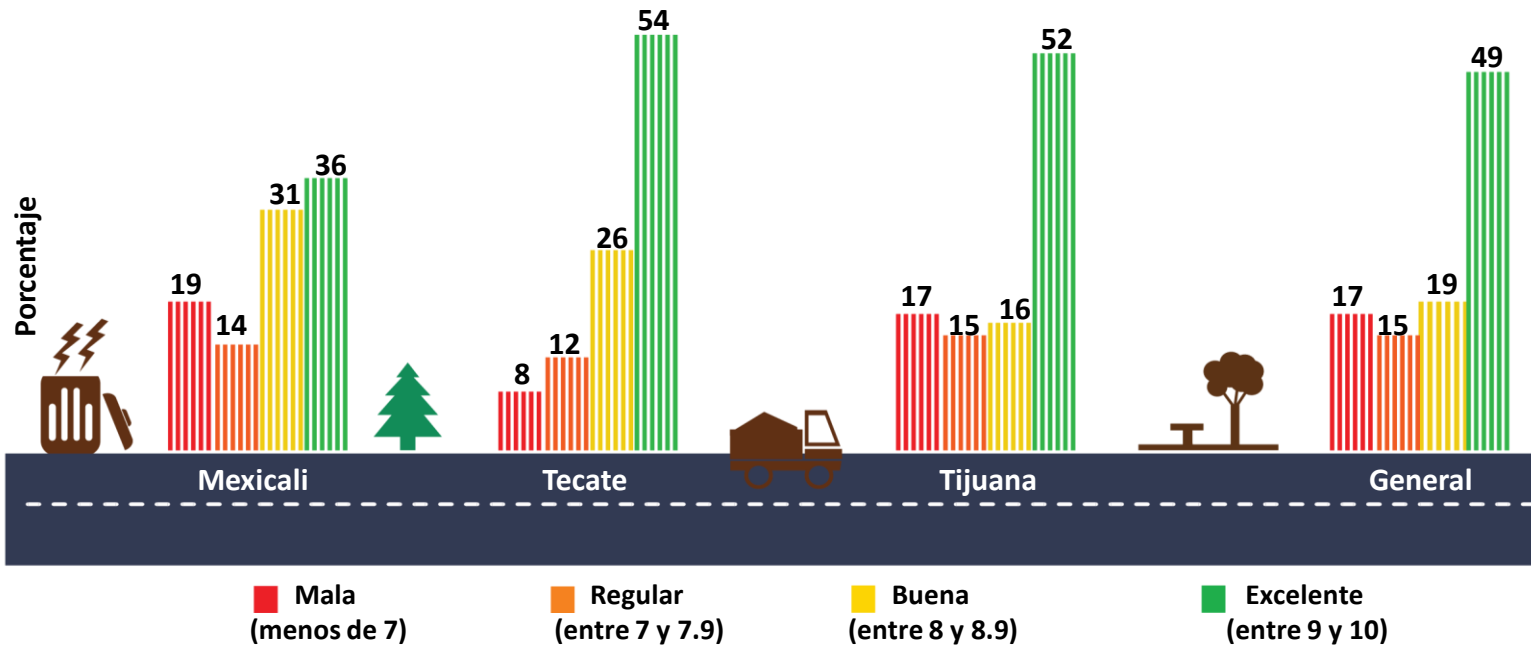


La imagen urbana de los municipios estudiados fue evaluada de manera positiva por los visitantes nacionales, el **55 % expresó que ésta es excelente** y el **22 %** la consideró **buena**. La ciudad de **Tijuana** registró el mayor porcentaje de **valoraciones excelentes (58 %)**, mientras que **Mexicali** concentró el porcentaje más alto de **evaluaciones negativas (14 %)**.

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

Evaluación del destino

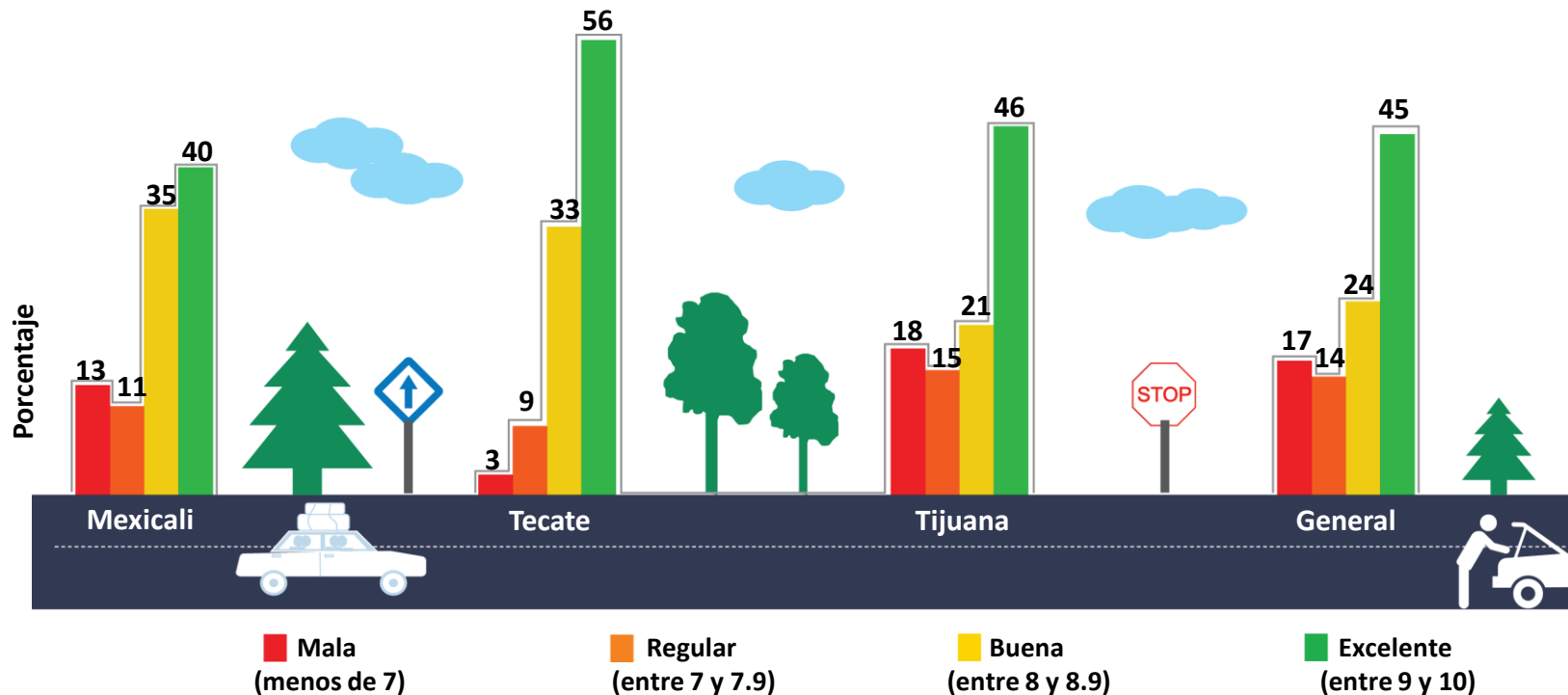
Limpieza de las calles y áreas públicas por municipio



La limpieza de los destinos visitados por el turismo doméstico obtuvo **evaluaciones favorables**; el **54 % y 52 %** de los visitantes de **Tecate** y **Tijuana** respectivamente, calificaron como **excelente** este aspecto. En cambio en **Mexicali**, solo el **36%** consideró la limpieza como **excelente**, aunque también fue el municipio que registró la mayor proporción de **valoraciones malas (19 %)**.

Evaluación del destino

Estado de los caminos y carreteras por municipio

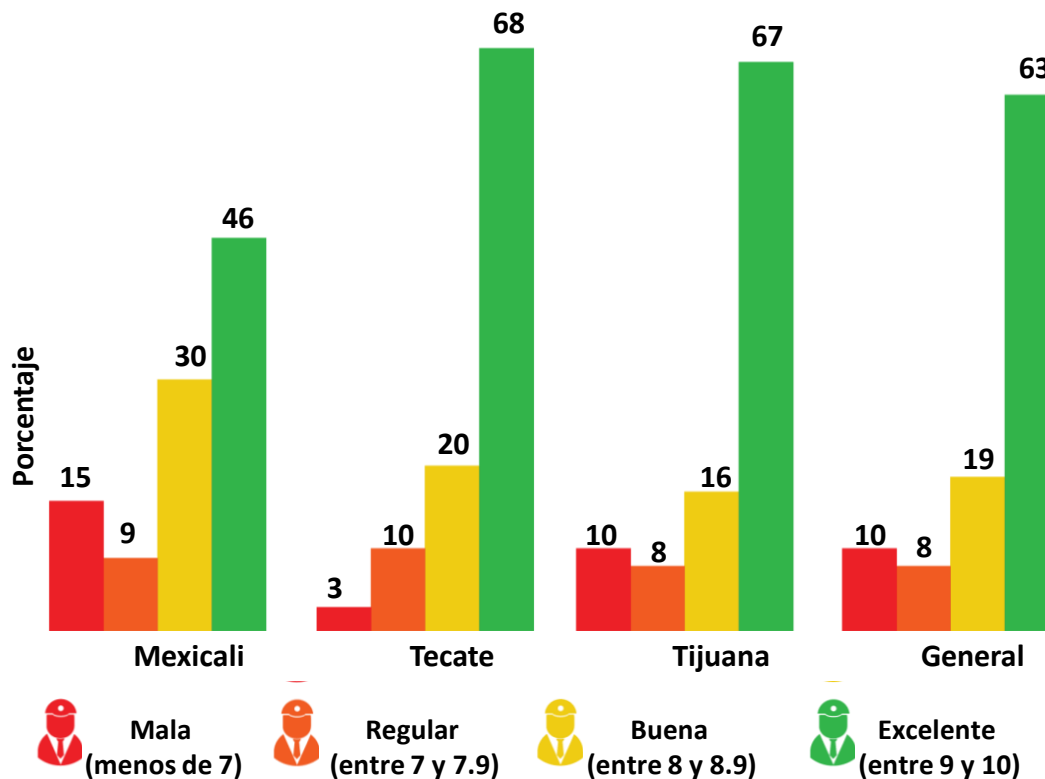


De acuerdo con los visitantes nacionales, las condiciones **de los caminos y carreteras** en los municipios del estado son **excelentes (45 %)** y **buenas (24 %)**. En el caso de **Tecate**, estos aspectos se valoraron como **excelentes** por el **56 %** de los viajeros y sólo el **3 %** de ellos los calificó como **malos**. En cambio, el **46 %** de los visitantes a **Tijuana** consideraron estas variables como **excelentes**, mientras que **casi una quinta parte** de los mismos (**18 %**) dijeron que se encuentran en **mal estado**.

Evaluación del destino



Percepción de la seguridad por municipio



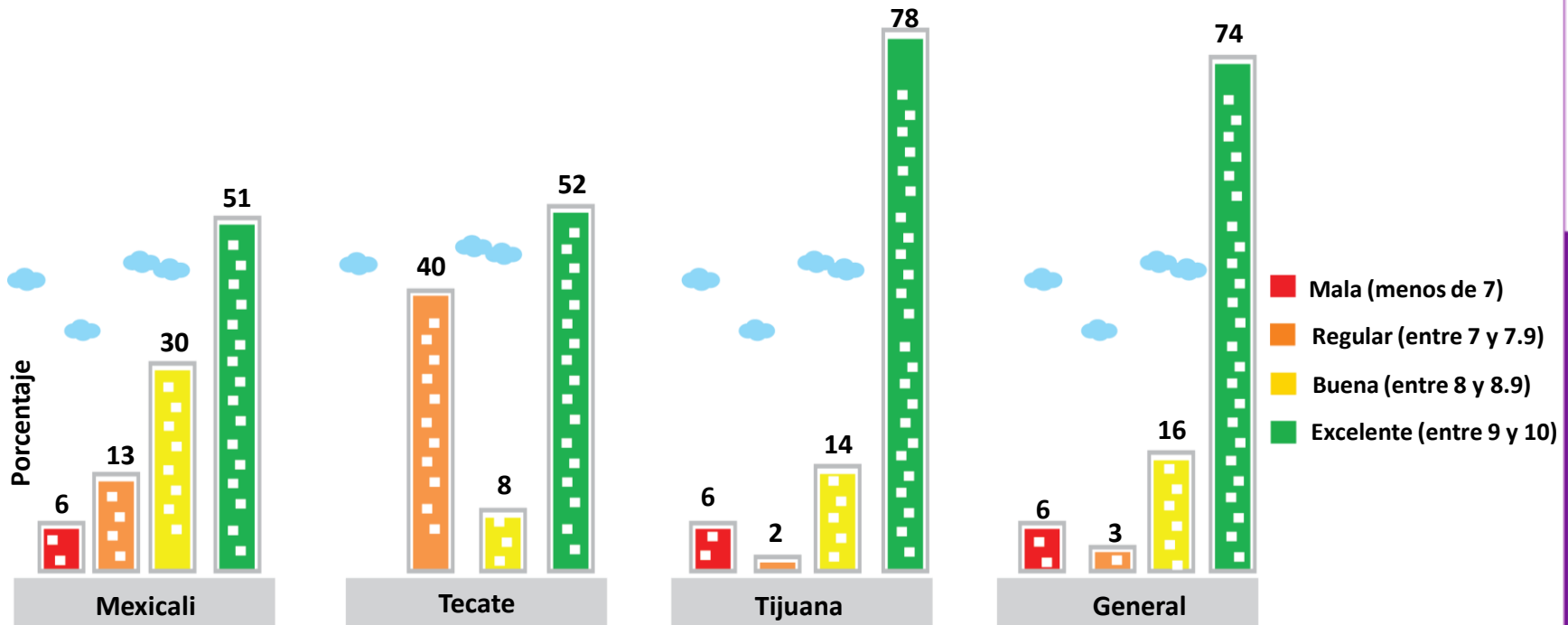
En términos generales, los visitantes nacionales en Baja California percibieron un **ambiente excelente** de **seguridad**.

En los casos de **Tecate** y **Tijuana** este atributo fue evaluado como **excelente** por el **68 %** y **67 %** de los visitantes, respectivamente, mientras que en **Mexicali** fue el **46 %**.

En esta última ciudad, se percibió el más alto porcentaje de **inseguridad** de todos los **municipios estudiados**, así lo reportó el **15 %** de los **visitantes internos**.

Evaluación del destino

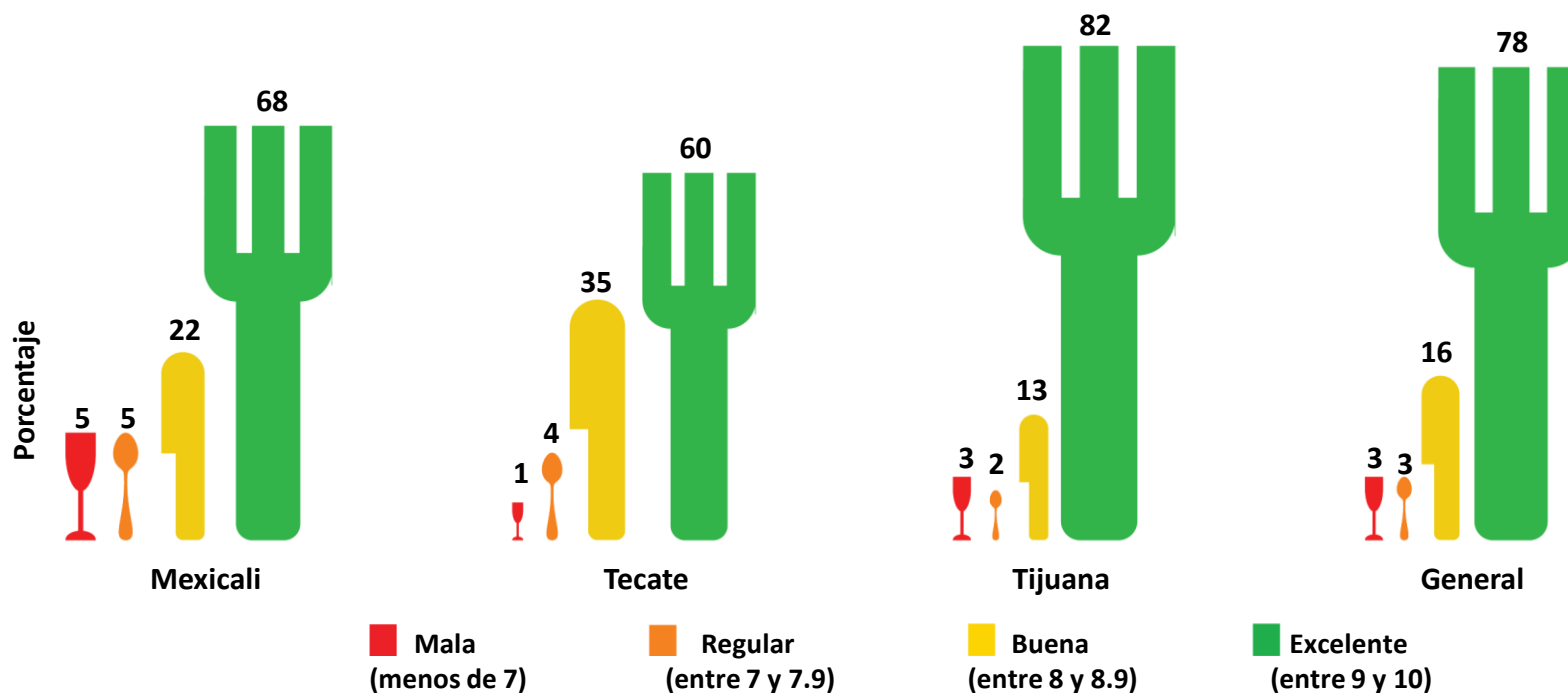
Calidad de los servicios de alojamiento por municipio



La mayoría de los **visitantes nacionales** que utilizaron **hotel o motel** evaluaron la **calidad** de este servicio como **excelente (74 %)**, sobre todo en **Tijuana (78 %)**. En **Tecate** se registró un porcentaje significativo de visitantes que consideraron haber recibido una **calidad regular** en el alojamiento utilizado (**40 %**).

Evaluación del destino

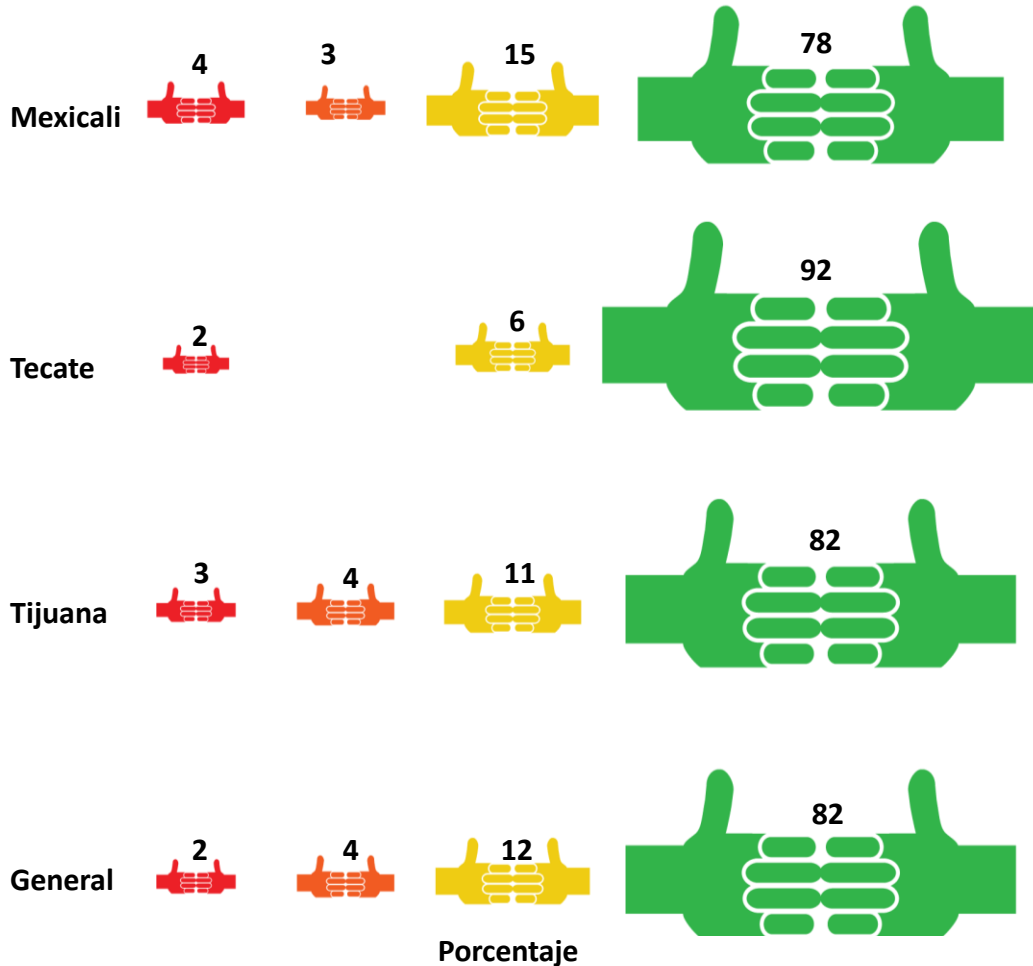
Calidad de los restaurantes por municipio



Los **servicios de restauración** obtuvieron **evaluaciones muy positivas**; el **78 %** de los visitantes nacionales calificó la calidad de los restaurantes como **excelente**. **Tijuana** sobresale con el mayor porcentaje de **visitantes satisfechos** con este aspecto (**82 %**).

Evaluación del destino

Hospitalidad mexicana por municipio

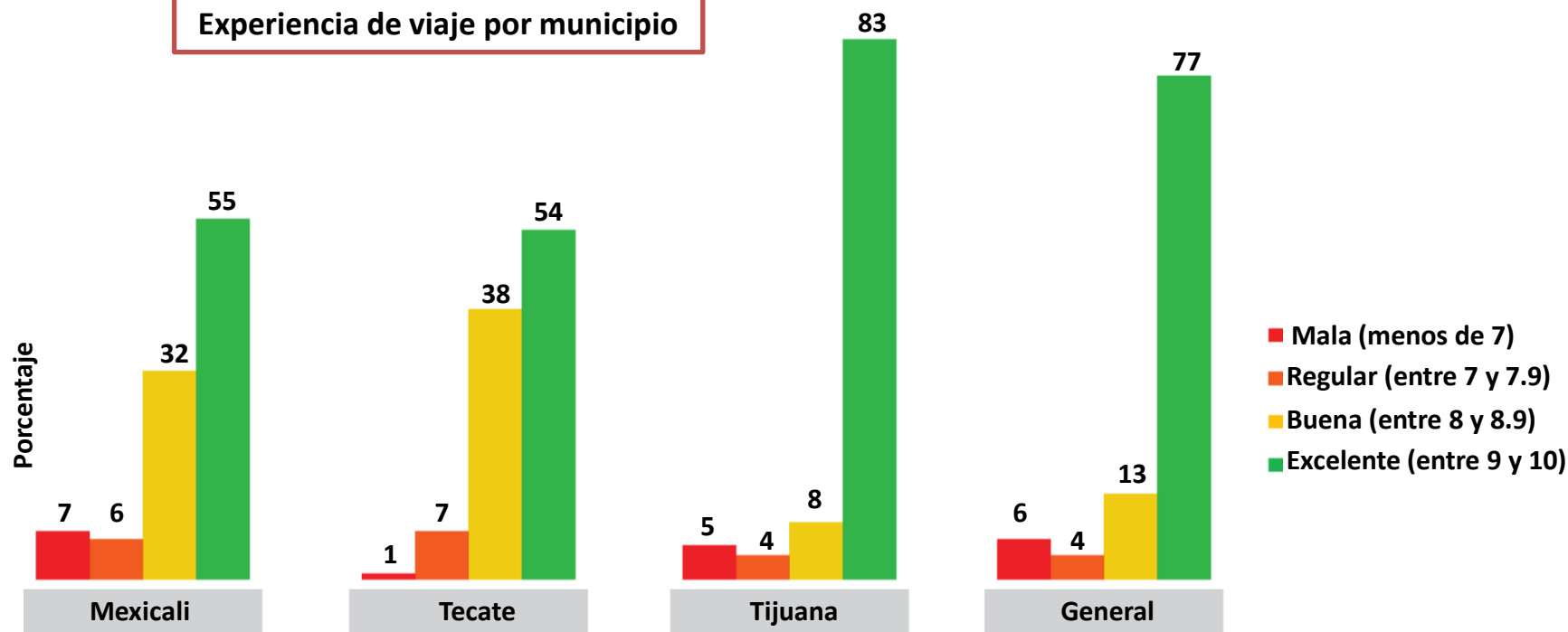


La **hospitalidad** de la población local fue evaluada en términos de **excelencia**, el **82 %** de los visitantes nacionales así lo mencionaron. El caso de **Tecate** es notable, pues este atributo fue calificado como **excelente** por el **92 %** de estos visitantes.

- Mala (menos de 7)
- Regular (entre 7 y 7.9)
- Buena (entre 8 y 8.9)
- Excelente (entre 9 y 10)

Experiencia de viaje

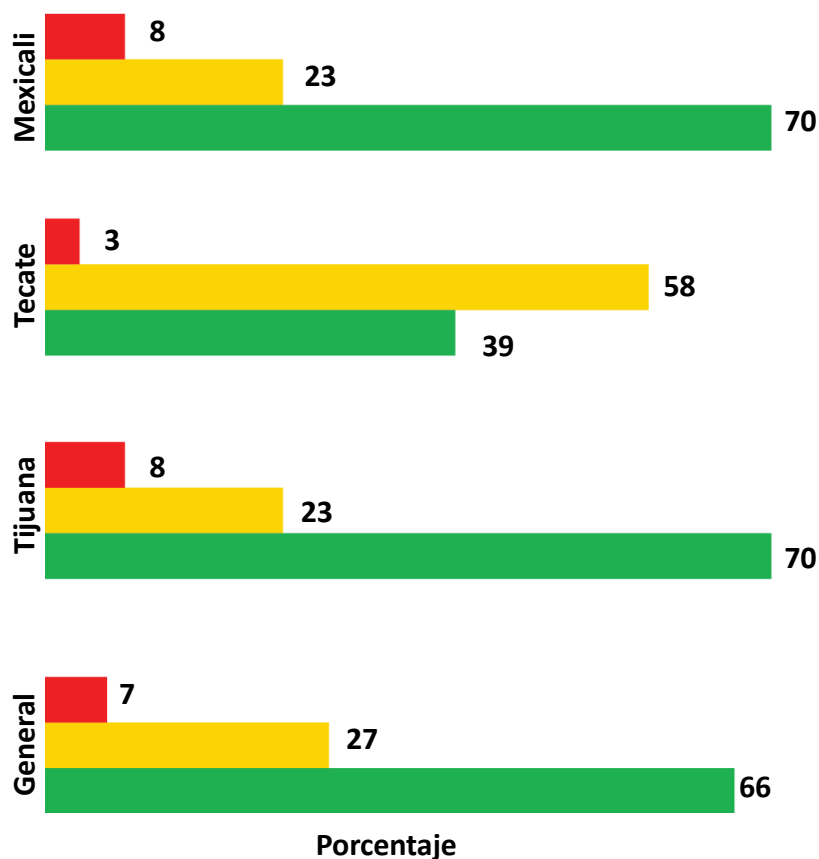
Experiencia de viaje por municipio



El **77 %** de los visitantes nacionales valoraron su **experiencia de viaje** como **excelente** y el **13 %** la catalogó como **buena**. Las **valoraciones malas y regulares** alcanzaron apenas **10 %** entre estos viajeros, siendo **Tijuana** la ciudad que concentró las mejores evaluaciones, el **83 %** calificó su experiencia como **excelente**

Experiencia de viaje

Relación calidad-precio por municipio



El **66 %** de los visitantes nacionales mencionaron que su **experiencia de viaje** en términos de la relación calidad-precio **vale más de lo que se gastó**. En el caso de **Mexicali** y **Tijuana** esta proporción fue superior (**70% en ambos casos**)

La mayoría de los visitantes en **Tecate** catalogaron su viaje como una experiencia que **vale lo que se gastó (58 %)**.

- Vale menos de lo que gastó (1 a 6.9)
- Vale lo que gastó (7 a 8.9)
- Vale más de lo que gastó (9 a 10)

Nivel de satisfacción



El **índice de satisfacción global** proporciona un panorama general acerca de la percepción que los visitantes se llevan respecto a algunos bienes y servicios utilizados en el destino.

En cuanto a los **visitantes nacionales** que llegaron a Baja California durante el mes de **julio de 2013**, sólo la **hospitalidad mexicana** dejó a los viajeros **totalmente satisfechos**, aunque hay diferencias por género. Sin embargo, **17 atributos** se ubicaron en la escala de **satisfecho**.

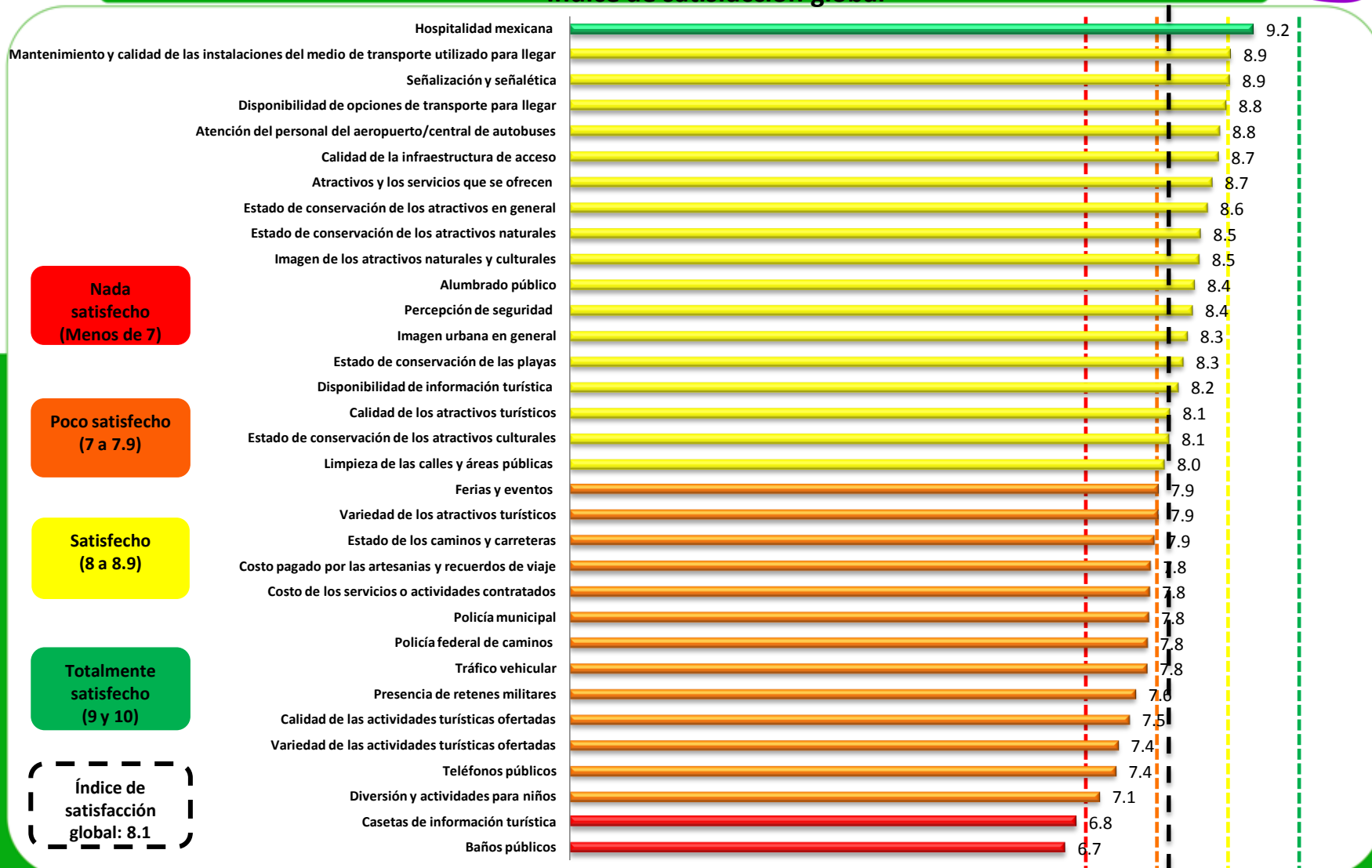
Además, los visitantes identificaron **13 aspectos** en el rango de **poco satisfecho** y **dos** como **nada satisfecho**.

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

Evaluación global del destino



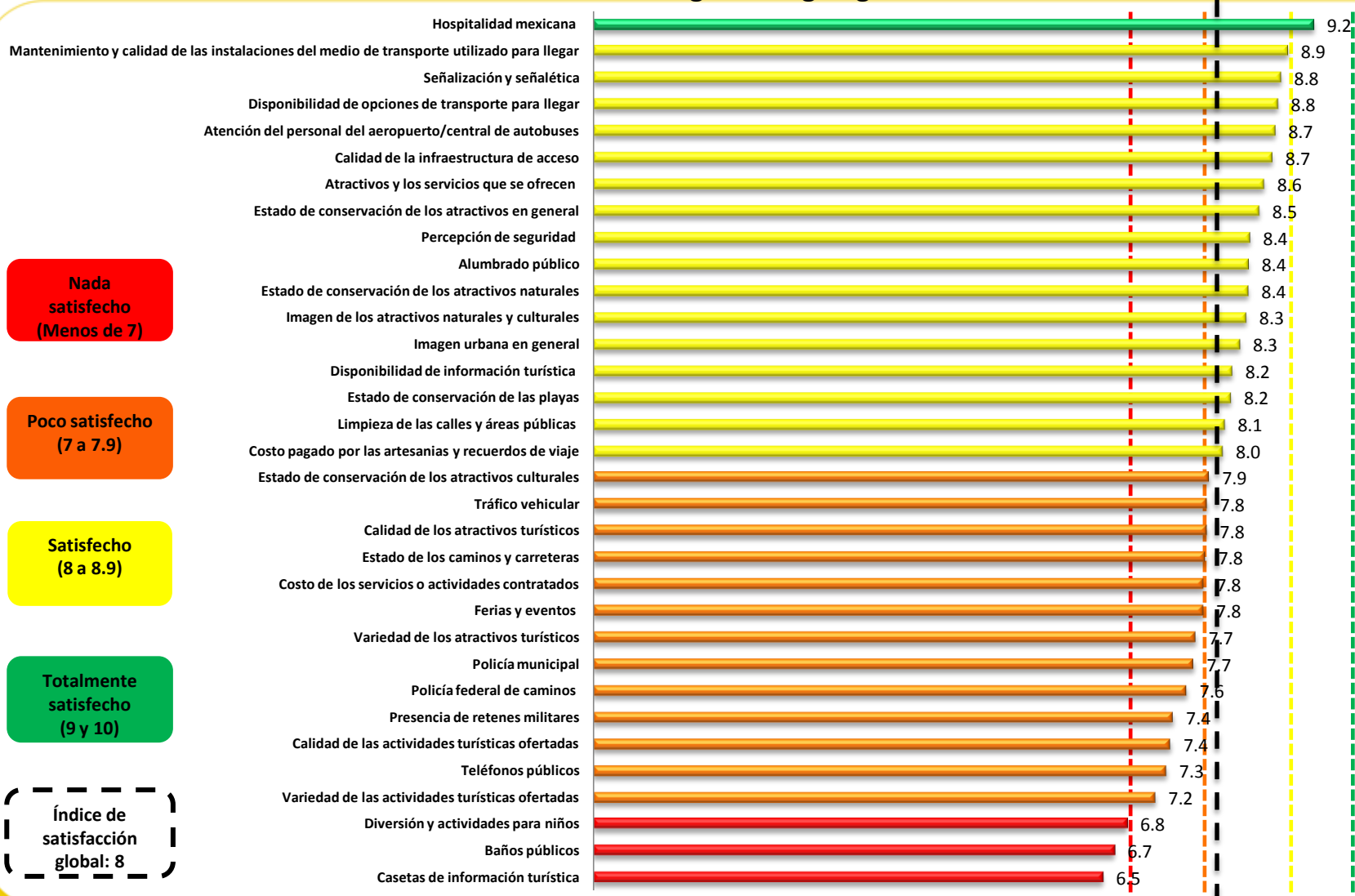
Índice de satisfacción global



Evaluación global del destino



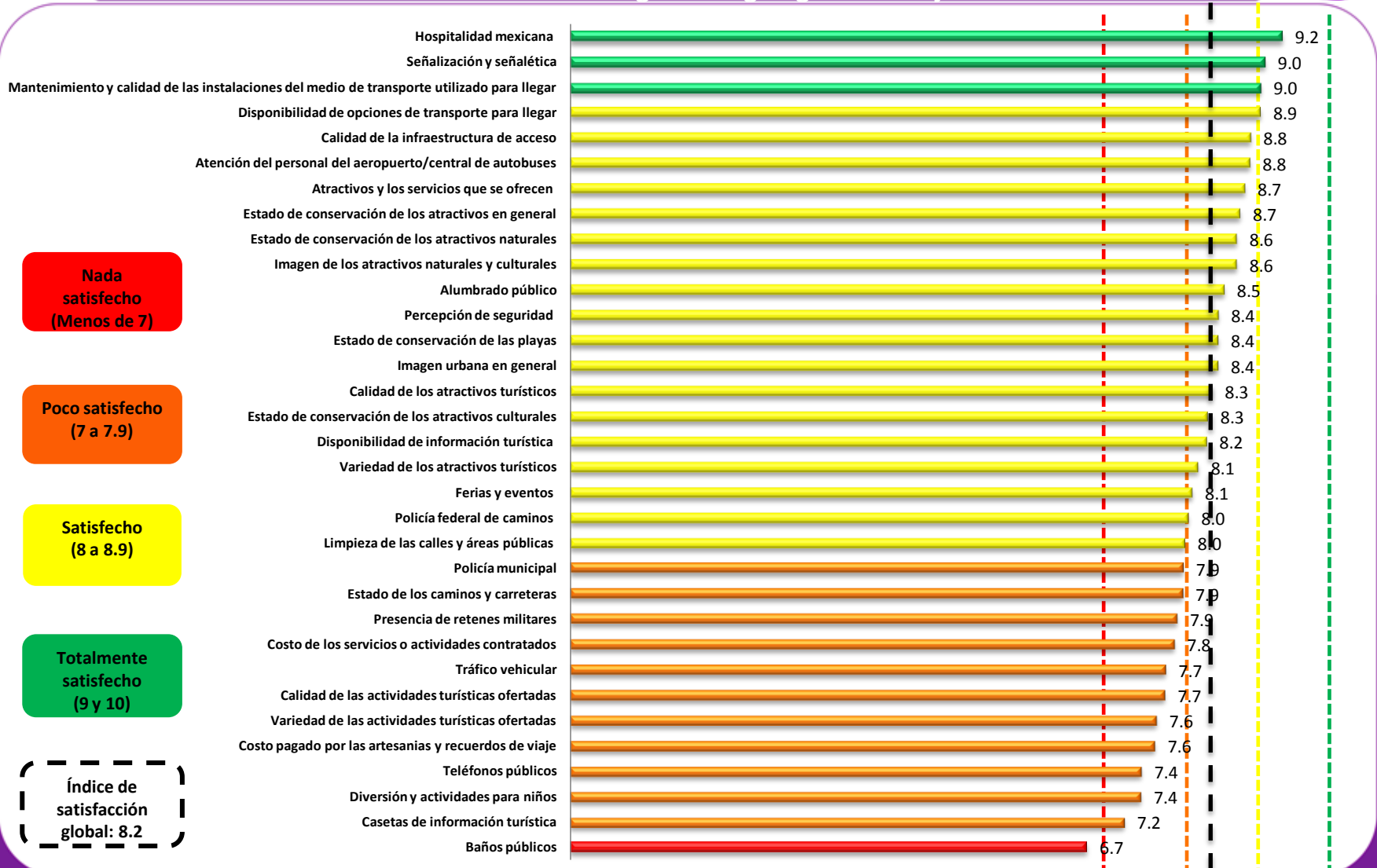
Índice de satisfacción global según género: hombres



Evaluación global del destino



Índice de satisfacción global según género: mujeres

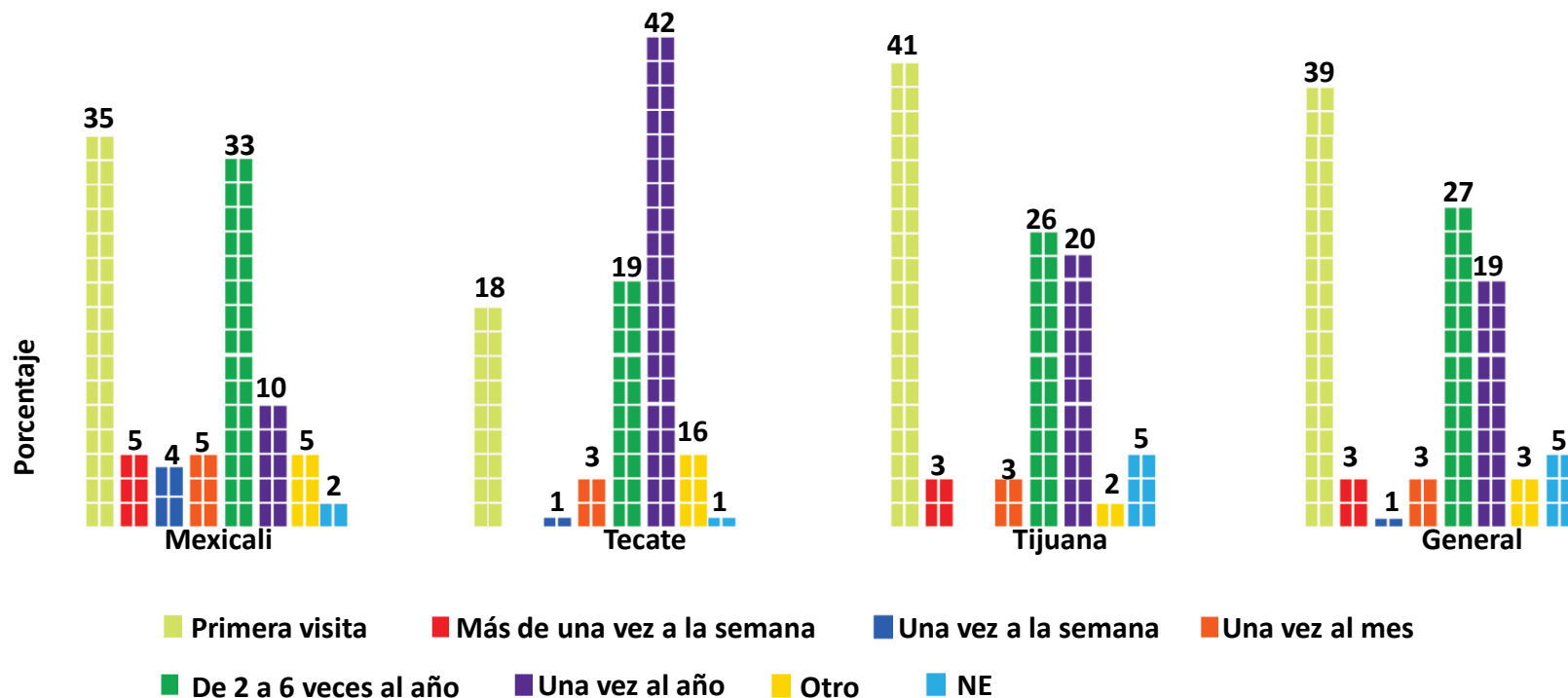




**Lealtad o fidelidad de
los visitantes
nacionales a
Baja California**

Lealtad o fidelidad

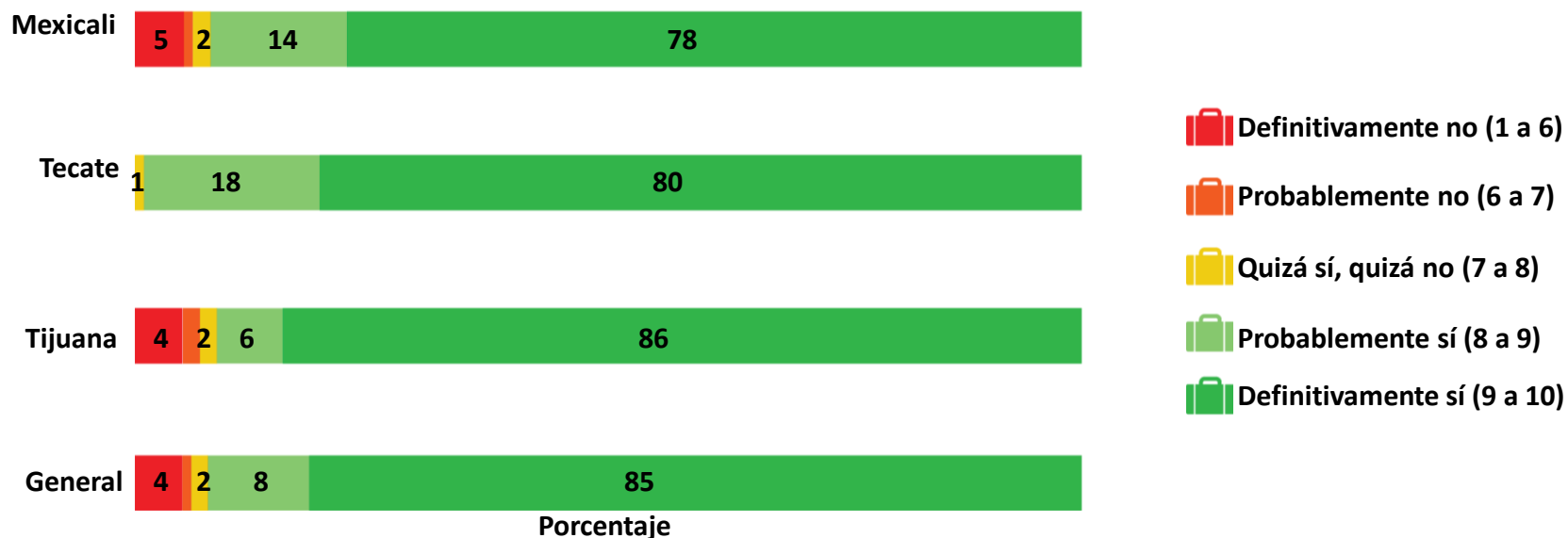
Frecuencia de las visitas por municipio



El **39 %** de los visitantes mencionaron que esta era su **primer visita la estado**, principalmente en **Tijuana (41 %)** y en **Mexicali (35 %)**. En el caso de Mexicali existe la mayor proporción de **viajeros repetitivos**, pues el **14%** realiza **al menos una visita al mes** y el **33%** viaja entre **2 a 6 veces al año** a este destino. En **Tecate**, el **41 %** de los connacionales visita la ciudad **una vez al año**, mientras que **Tijuana** las visitas son más esporádicas, de **2 a 6 veces al año (26%)**.

Lealtad o fidelidad

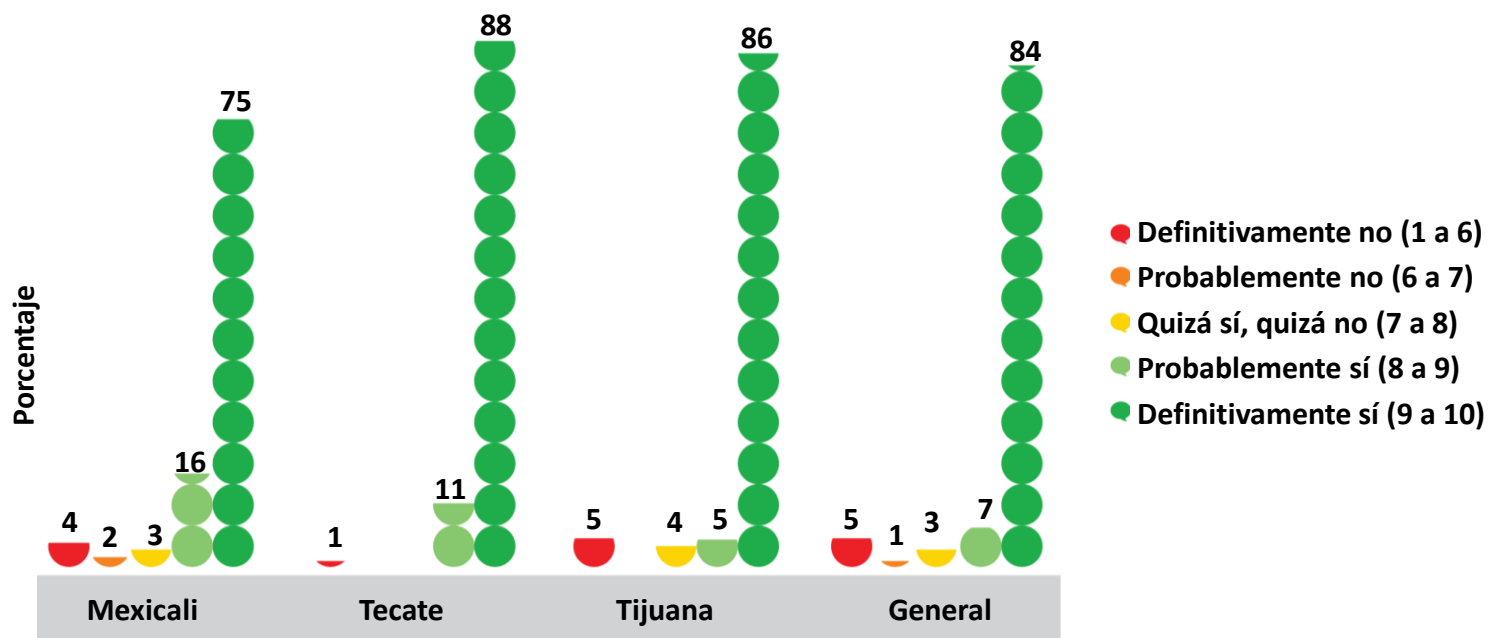
Intención de regresar al destino por municipio



En general, la gran mayoría de los visitantes nacionales en el estado manifestaron tener la **intención de regresar al destino**, el **85 %** de ellos afirmó que volverá. En el caso de Tijuana esta proporción es ligeramente superior (**86 %**).

Lealtad o fidelidad

Intención de recomendar el destino por municipio



Los **visitantes nacionales** mostraron tener gran disposición para **recomendar** a Baja California como destino turístico (**84 %**), principalmente a los municipios de **Tecate (88%)** y **Tijuana (86%)**.



Fortalezas y debilidades del destino

Principales fortalezas



Los visitantes nacionales que viajaron al estado durante el mes de julio subrayaron entre los **factores positivos** de su estancia, las **playas**, el **buen clima**, la **hospitalidad** de la gente y la **cercanía**.

Principales debilidades



Respecto las **principales debilidades** de Baja California mencionadas destacan: la **basura en las calles**, el **clima**, la **inseguridad** y el **tráfico vehicular**.

Cabe destacar que el **clima** fue considerado tanto un **factor positivo como negativo**, lo que se relaciona con la diversidad que existe en las condiciones meteorológicas de las ciudades Bajacalifornianas, como el clima cálido de Tijuana y el calor extremo en Mexicali.



<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