

# OBSERVATORIO TURÍSTICO DE BAJA CALIFORNIA



## Experiencia de viaje y nivel de satisfacción de los visitantes nacionales en Tecate, B.C. (verano 2013)

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



SECTUR  
SECRETARÍA DE TURISMO



Tijuana, B. C., 2013

# Introducción



Con la finalidad de conocer más a detalle el volumen y las características de los visitantes nacionales que llegan al estado de Baja California, el **Observatorio Turístico** durante las encuestas realizadas en verano de 2013 **incorporó a Tecate** en su estudio “**Caracterización de los visitantes nacionales en las ciudades fronterizas de Baja California: Mexicali, Tecate y Tijuana (verano 2013)**”.

Dado que no se cuenta con un precedente acerca del comportamiento de este mercado en dicha localidad, **este reporte ofrece un primer acercamiento exploratorio** de los visitantes internacionales que llegaron a la entidad a través de la garita internacional del municipio de Tecate.

A continuación se presenta un resumen de los principales resultados.

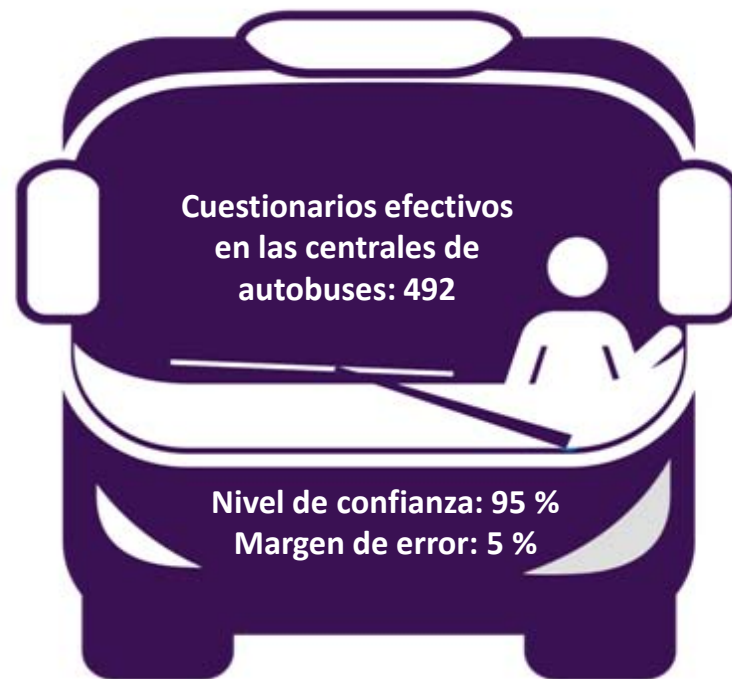
# Acotación metodológica

## OBJETIVO

Conocer el tamaño y características del mercado real de visitantes nacionales que llegaron a Tecate y que regresan a su lugar de residencia habitual por vía terrestre, utilizando las terminales de autobuses de la ciudad.

Muestreo:  
Aeropuertos  
Centrales de autobuses

Conteo de  
flujos/cédula filtro y  
cuestionario



## POBLACIÓN OBJETIVO

- Mayor de 15 años.
- Con residencia habitual dentro de los límites de la República Mexicana .
- No trabaja o desempeña actividades remuneradas en la ciudad de aplicación.
- Utilice servicios y/o realice actividades consideradas turísticas.

## DISEÑO Y MARCO MUESTRAL

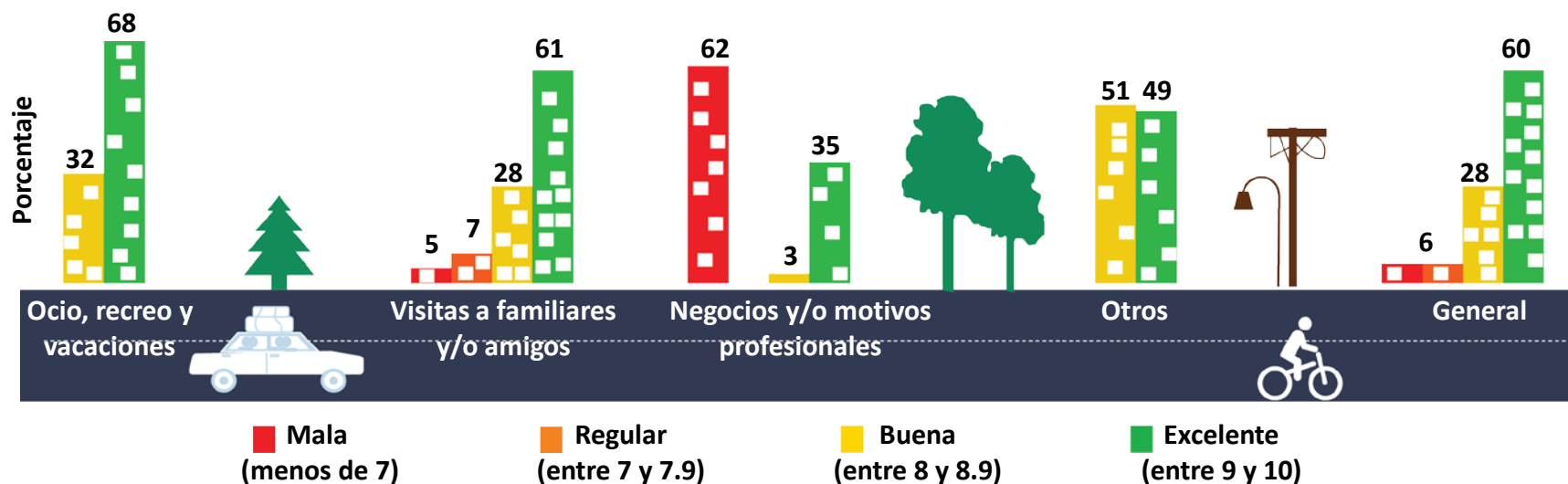
- Diseño probabilístico, por estratos y polietápico.
- A partir del itinerario de salidas de vuelos nacionales y corridas de autobuses, en las terminales de Tecate.
- Selección aleatoria del entrevistado para aplicación de la cédula filtro y cuestionario.



**Experiencia de viaje y  
nivel de satisfacción  
de los visitantes  
nacionales en  
Tecate, B.C.**

# Evaluación del destino

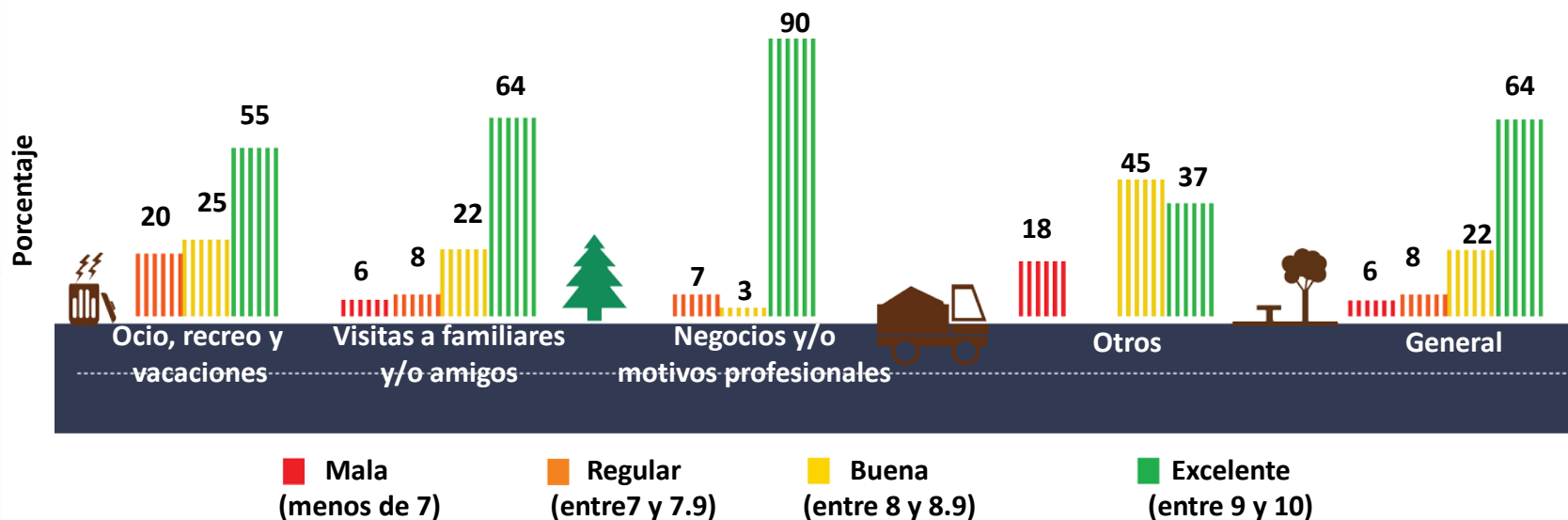
Imagen urbana según motivo de viaje



La **imagen urbana** de Tecate fue evaluada como **excelente** por **dos terceras partes** de los visitantes nacionales, sobre todo por los que viajaron por **ocio, recreo y vacaciones (68 %)** y para **visitar a familiares y/o amigos (61 %)**. Sobresale que el **62 %** de los que viajaron por **negocios o motivos profesionales** evaluó como **malo** este atributo.

# Evaluación del destino

Limpieza de las calles y áreas públicas según motivo de viaje

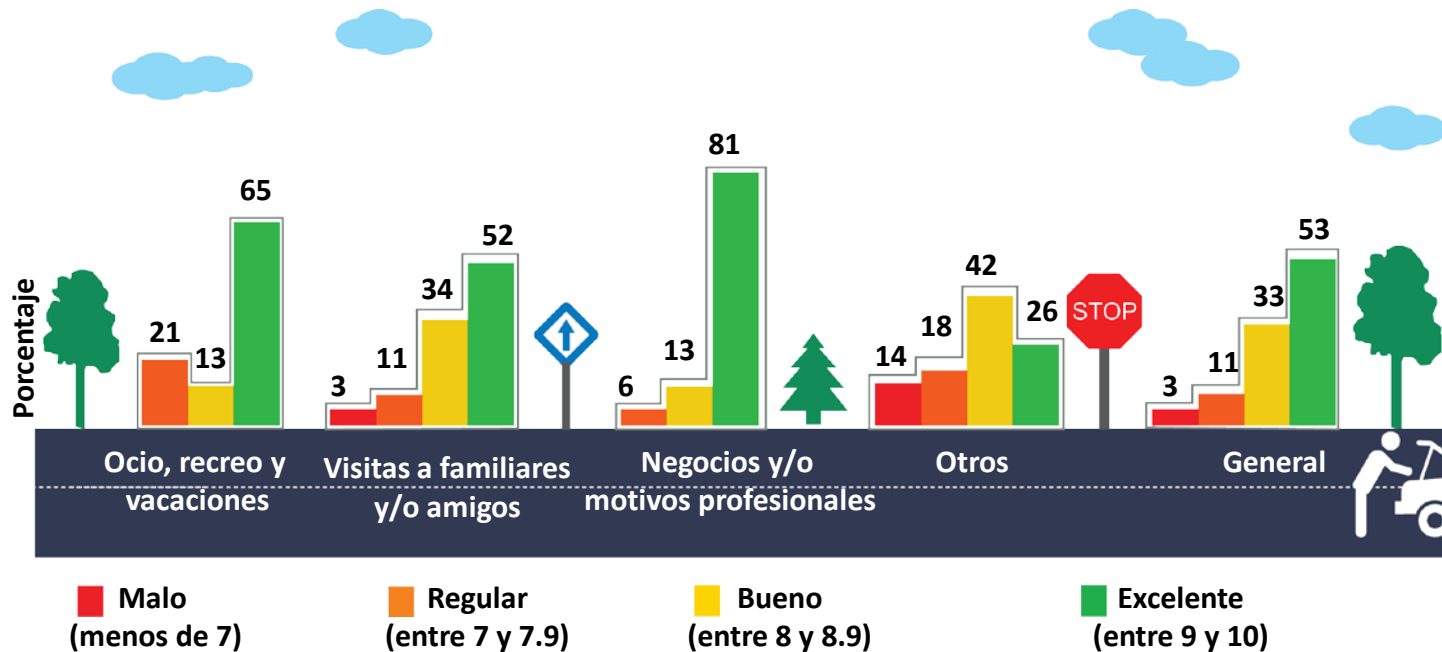


La **limpieza de las calles y áreas públicas** de Tecate fue un aspecto **muy agradable** para la **mayoría** de los visitantes nacionales, el **64 %** la percibió como **excelente** y el **22 %** como **buena**. Entre quienes viajaron por **negocios o motivos profesionales** sobresale que el **90 %** evaluó como **excelente** la **limpieza de la ciudad** y ninguno dio calificaciones **malas**.

# Evaluación del destino



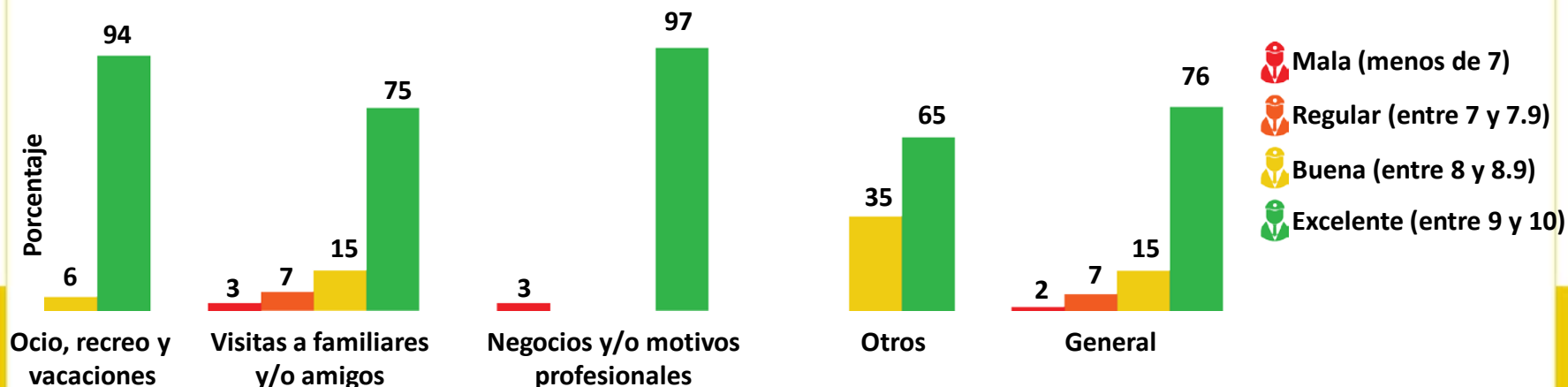
Estado de los caminos y de las carreteras según motivo de viaje



El **estado de los caminos y carreteras** se valoró de manera **positiva** por **más de la mitad** de los visitantes nacionales (53 % **excelente**), principalmente por parte del grupo que viajó por **negocios y/o motivos profesionales (81 %)**, esto habla bien de Tecate y puede resultar en un factor importante para que el turismo siga creciendo en esta ciudad.

# Evaluación del destino

## Percepción de la seguridad por los visitantes según motivo de viaje

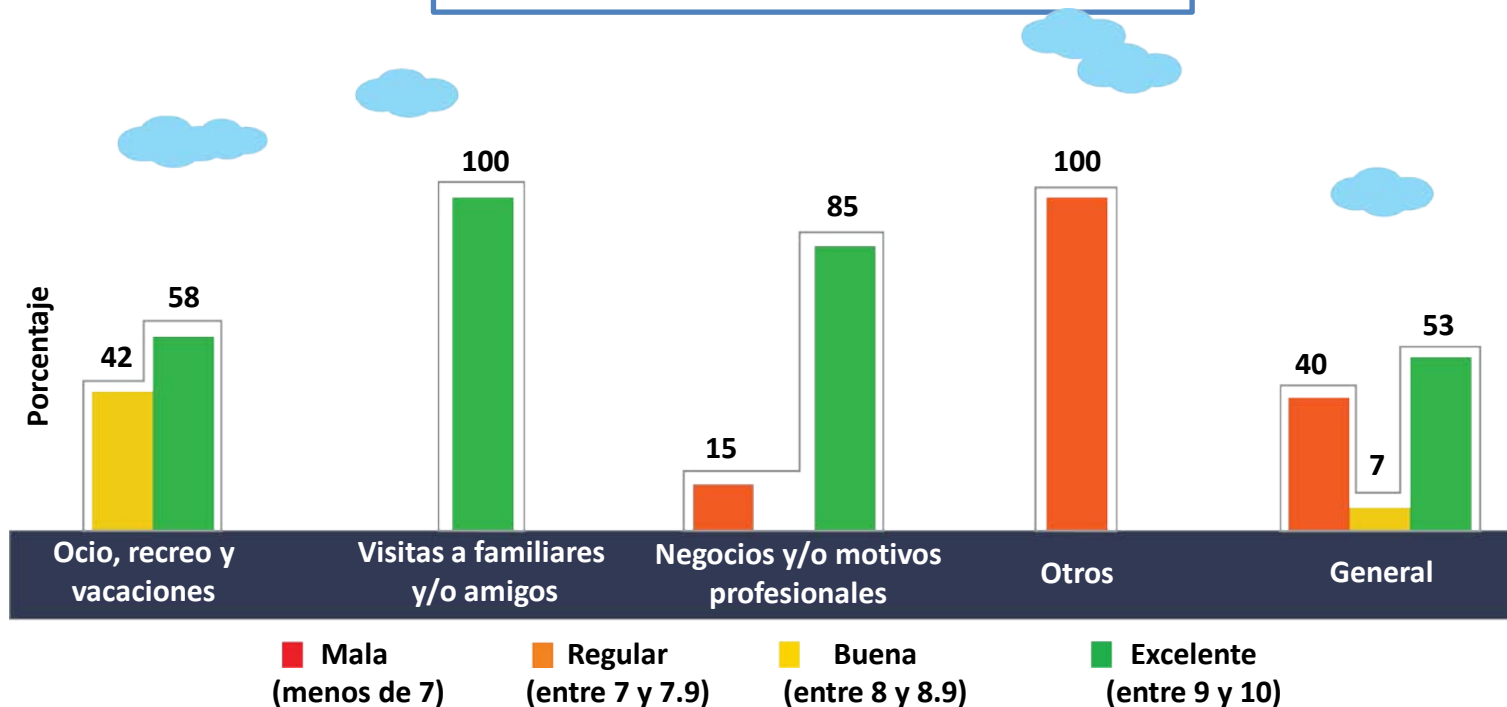


En general, los visitantes nacionales vivieron su estancia en Tecate sintiendo un **ambiente seguro**, pues el **76 %** otorgó calificaciones **excelentes** a la **percepción de la seguridad** en la ciudad, sobre todo los turistas que llegaron por **negocios y/o motivos profesionales (97 %)**; por parte de quienes viajaron por **ocio, recreo y vacaciones** y por **otros motivos** no existió ninguna mención **negativa** sobre este aspecto.



# Evaluación del destino

Calidad del alojamiento según motivo de viaje

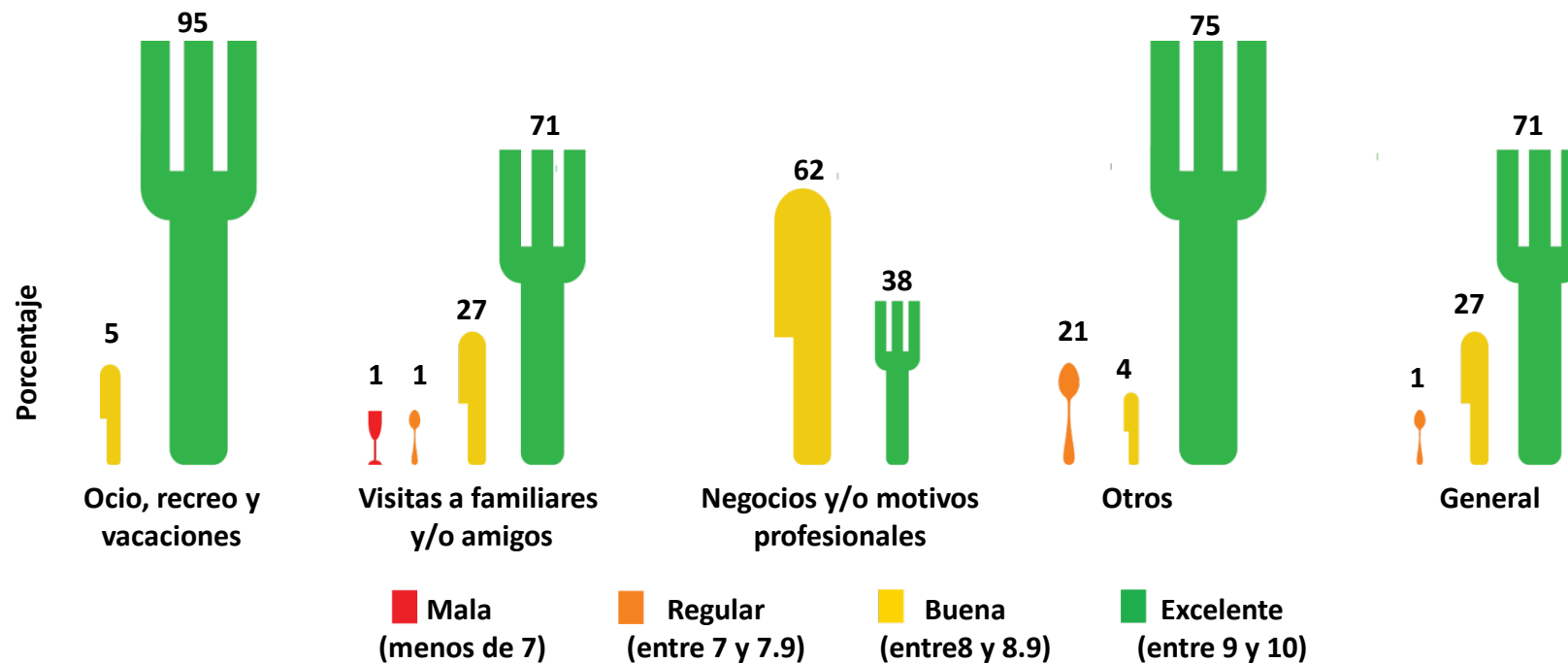


La **mayoría** de los turistas nacionales calificó la **calidad** del lugar donde se **hospedó** como **excelente** (**53 %**), seguido por calificaciones **regulares** (**40 %**). Las calificaciones **excelentes** hicieron mayor eco entre los turistas que **visitaron a familiares y/o amigos**, pues el **100 %** de ellos la calificó así, sin embargo, el **100 %** de los que viajaron por **otros motivos** calificó la calidad de su alojamiento como **regular**.

# Evaluación del destino



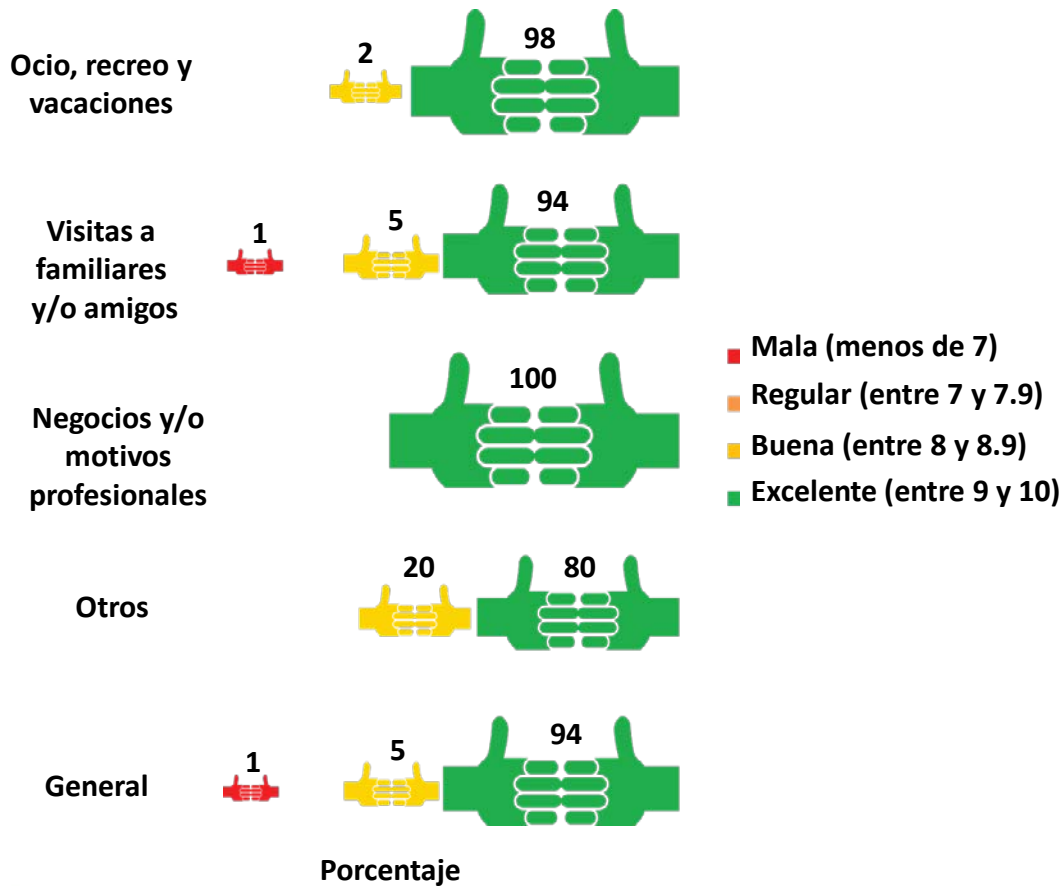
## Calidad de los restaurantes según motivo de viaje



La **mayoría** de los turistas nacionales tuvo experiencias **muy agradables** en los restaurantes visitados, ya que el **71 %** evaluó la calidad de éstos con **excelencia**, especialmente quienes viajaron por **ocio, recreo y vacaciones (95 %)**. Destaca que la **mayoría** de los que llegaron por **negocios o motivos profesionales** no siguieron esta tendencia, pero de igual forma consideraron **bueno** este aspecto (**62 %**).

# Evaluación del destino

## Hospitalidad mexicana por los visitantes según motivo de viaje

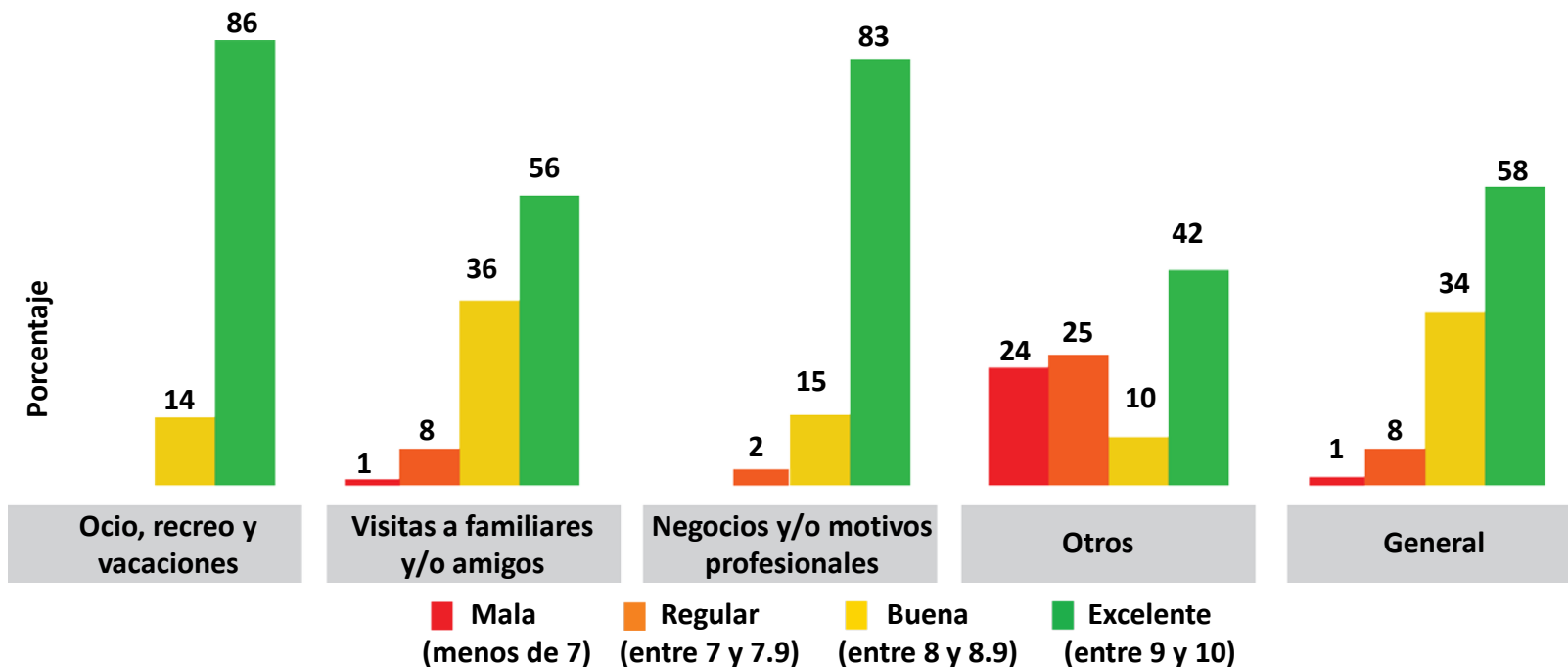


De los visitantes nacionales en Tecate, el **94 %** tuvo un **excelente** trato por parte de la población local, en especial los que viajaron por **negocios y/o motivos profesionales (100 %)**.

Sólo el **1 %** de los visitantes nacionales consideró que la **hospitalidad** fue **mala**, percibido así por quienes llegaron para **visitar a familiares y/o amigos**.

# Evaluación del destino

Experiencia de viaje según motivo de viaje

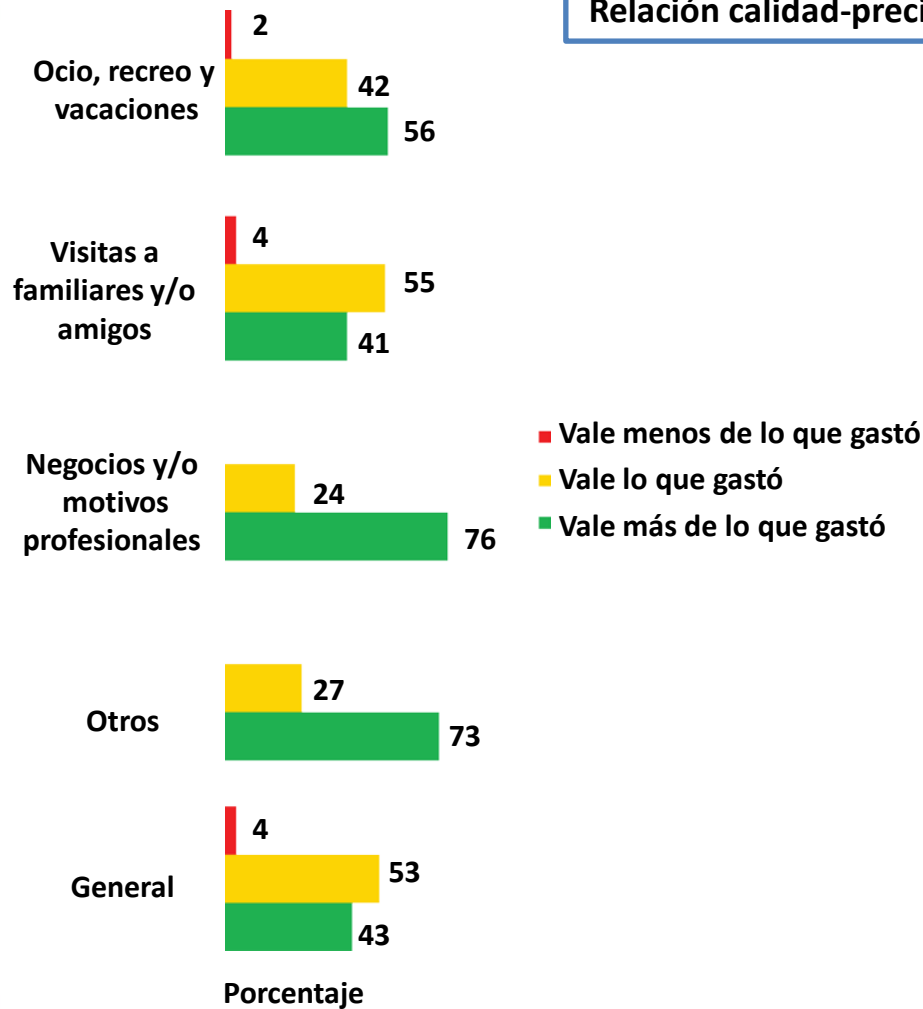


Para la mayoría de los turistas nacionales fue muy placentera su experiencia en la ciudad de Tecate, pues el **58 %** la calificó como **excelente** y el **34 %** como **buena**. Las experiencias **excelentes** se mantuvieron entre los diferentes motivos de viaje, aunque en menor porción para los que viajaron por **otros motivos**, ya que entre ellos el **49 %** valoró su experiencia de manera negativa (**mala 24 %** y **regular 25 %**).

# Evaluación del destino



Relación calidad-precio según motivo de viaje



Para **poco más de la mitad** de los visitantes nacionales la **experiencia en Tecate valió lo que gastó**. Sin embargo, la tendencia general no se reflejó entre los diferentes motivos de viaje, pues quienes viajaron por **ocio, recreo y vacaciones**, por **negocios o motivos profesionales** y por **otros motivos** consideraron que su experiencia del viaje tuvo un **valor mayor a lo que gastó**.

# 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** que viajaron a **Tecate** durante el **verano de 2013**, éstos identificaron cuatro atributos del destino que los dejaron **totalmente satisfechos**: **la hospitalidad** de la población local, el **estado y la calidad de las instalaciones de la central de autobuses**, **el trato de su personal** y la **percepción de seguridad**.

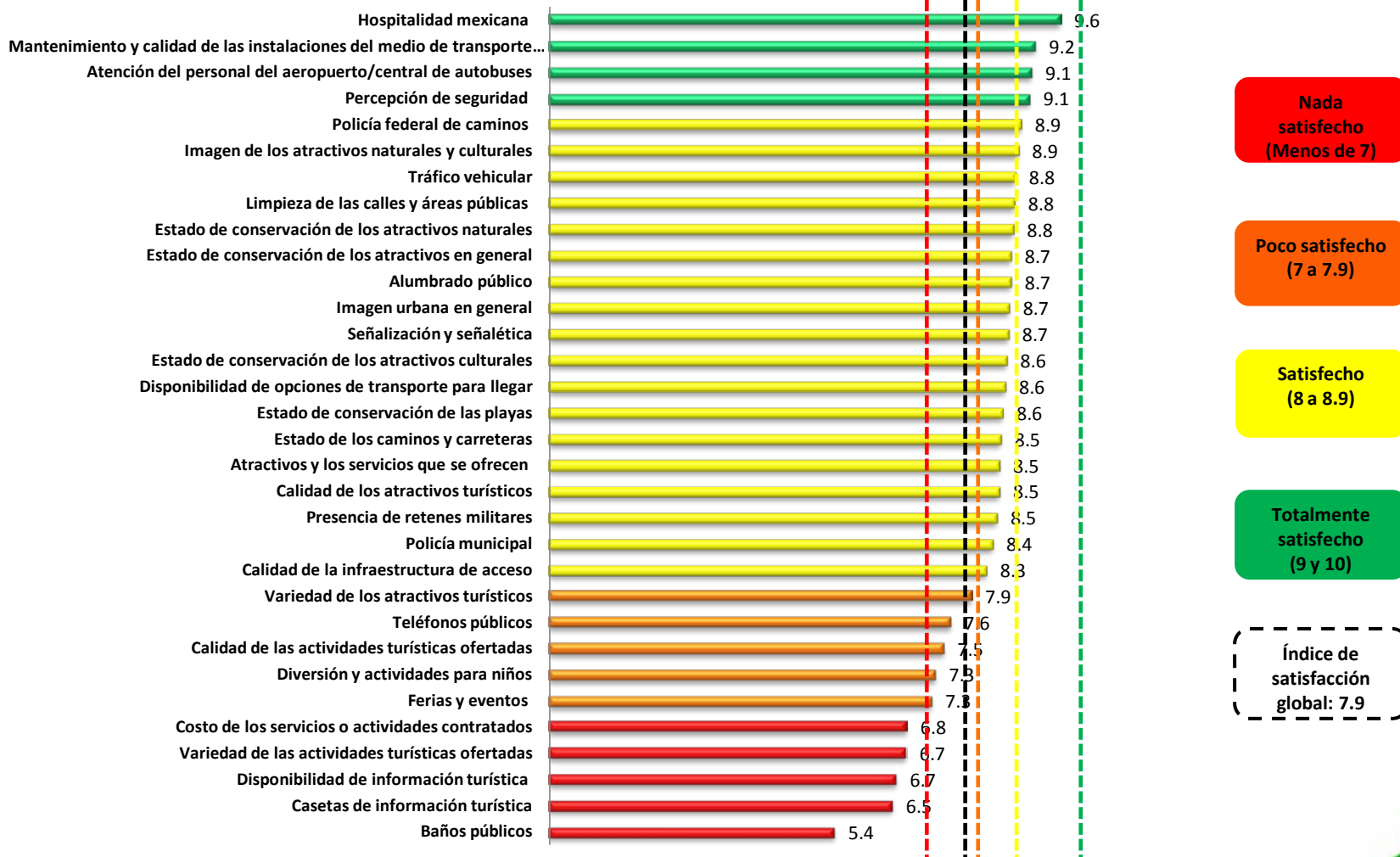
Además, **18 variables** fueron evaluadas también de **manera positiva**, pues se ubicaron en la escala de **satisfechos** y sólo **cinco** en la escala de **poco satisfecho** y **nada satisfecho**, respectivamente.

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

# Nivel de satisfacción



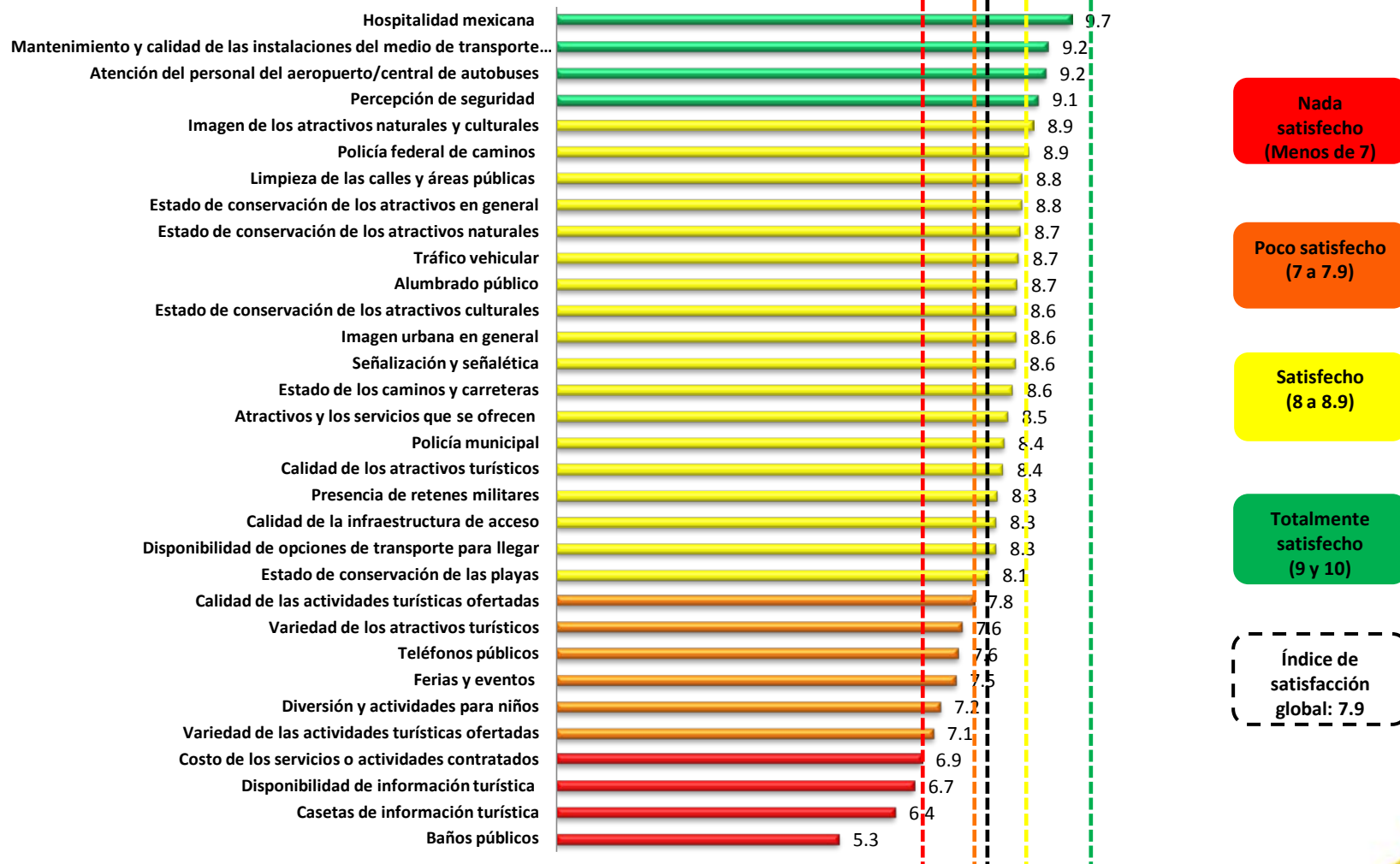
## Índice de satisfacción global



# Nivel de satisfacción



## Índice de satisfacción global de los hombres

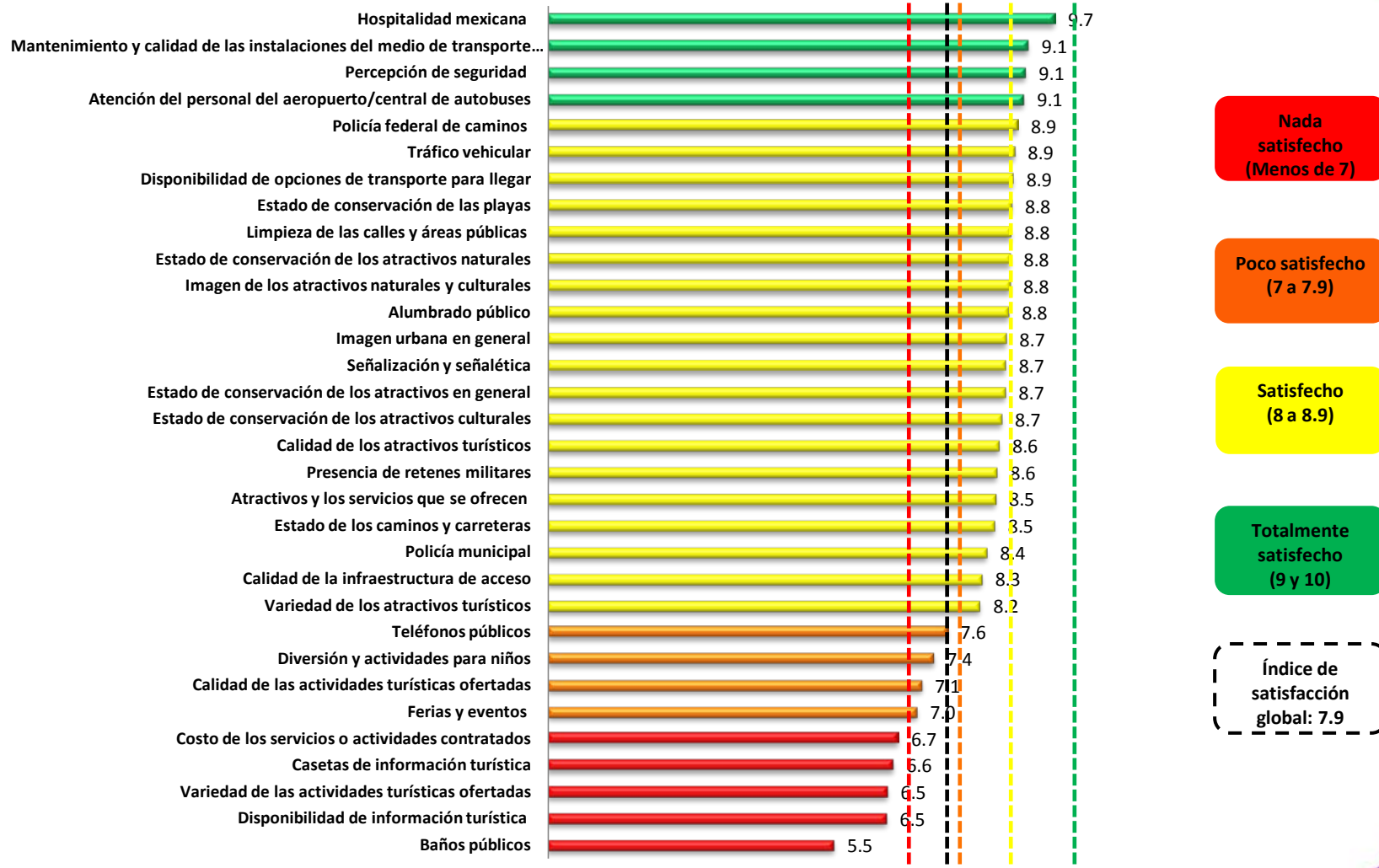




# Nivel de satisfacción



## Índice de satisfacción global de las mujeres



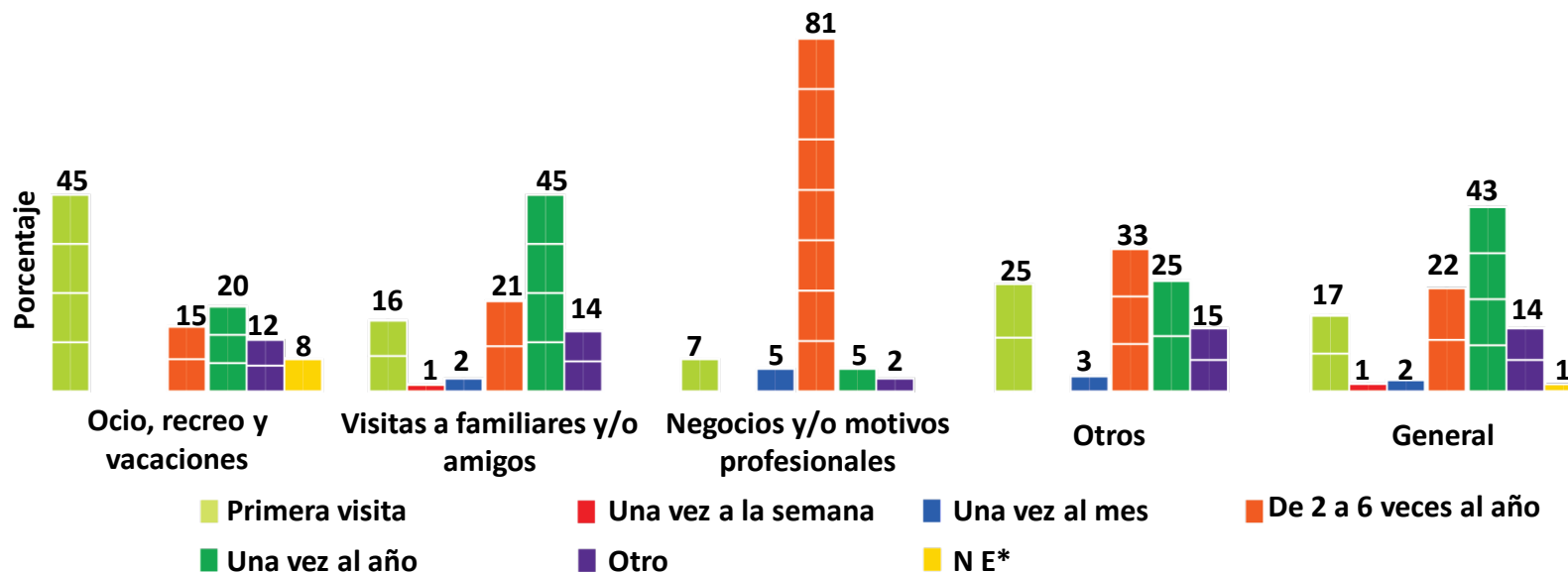


**Lealtad de los  
visitantes nacionales a  
Tecate, B.C.**

# Lealtad



Frecuencia de las visitas según motivo de viaje



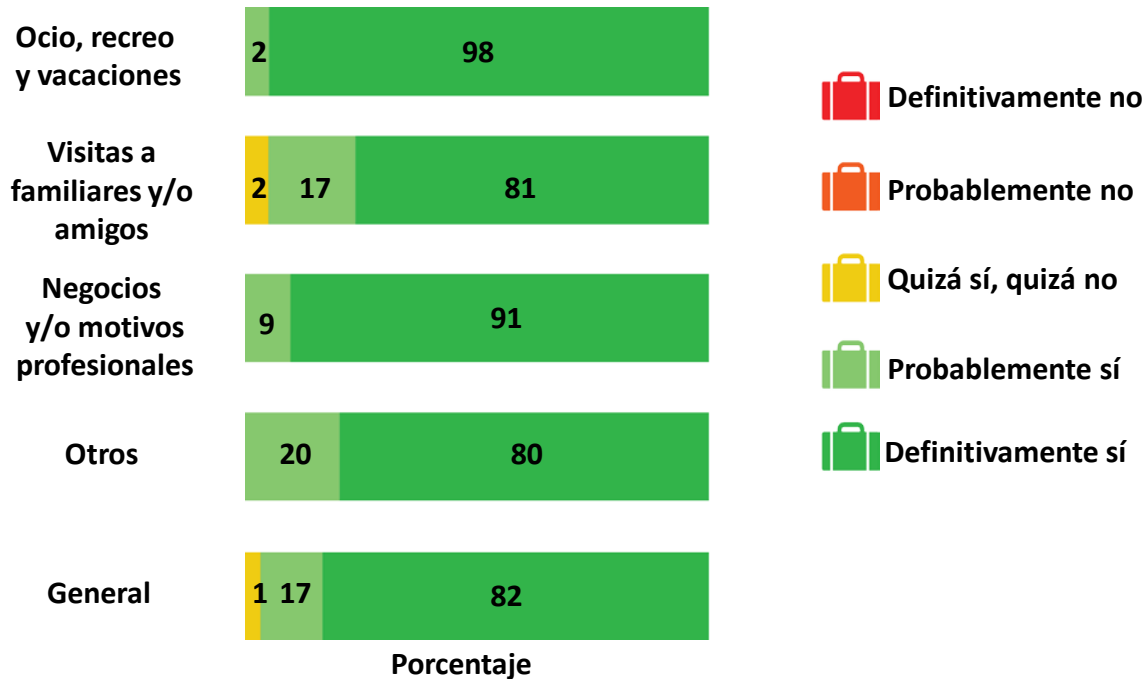
La mayor proporción de **los visitantes nacionales** mencionó viajar **una vez al año** a Tecate (**43 %**) y otro **22 %** de **2 a 6 veces al año**, sobretodo los que llegaron a la ciudad por **negocios y/o motivos profesionales** (**81 %**). Para la mayoría de los que viajaron por **ocio, recreo y vacaciones** esta era su **primer visita** a Tecate (**45 %**).

\*La leyenda N E corresponde a las respuestas "no sabe/no contestó" o "no especificado".

# Lealtad



## Intención de regresar según motivo de viaje



La **mayoría** de los visitantes nacionales se sintió muy **satisfecha** con su experiencia de viaje, y declaró que **definitivamente regresaría** a Tecate (**82 %**), principalmente quienes viajaron por **negocios y/o motivos profesionales** (**91 %**). Cabe destacar que ningún visitante se mostró seguro de no regresar al destino.

# Lealtad



## Intención de recomendar según motivo de viaje



El **89 %** de los turistas nacionales se mostró totalmente seguro de que **sí recomendaría Tecate** a sus familiares y amigos. Este patrón se dio en todos los motivos de viaje y no hubo menciones acerca de **no recomendar** el destino, con excepción de aquellos que **visitaron a familiares y/o amigos**, aunque sólo representaron el **1 %** de ese grupo.

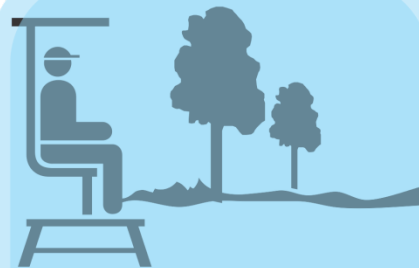


# Fortalezas y debilidades de Tecate, B.C.

# Principales fortalezas del destino



Clima



Tranquilidad

## FORTALEZAS



Ambiente familiar



Cercanía a EUA

Los principales factores positivos que los visitantes nacionales mencionaron de Tecate durante el verano de 2013 fueron el **clima (26 %)**, la **tranquilidad de la ciudad (13 %)**, el **ambiente familiar** que se respira (13 %), y la **cercanía del lugar con EUA (5 %)**.

# Principales debilidades del destino



Precios muy altos



Transporte público

## DEBILIDADES



Calles con baches



Clima

La **percepción de algunos factores negativos** también hizo presencia entre los visitantes nacionales, dentro de estos destacaron los **precios muy altos (12 %)**, el **transporte público (5 %)**, las **calles con baches (2 %)** y el **clima (2 %)**.

Cabe destacar que el **22 %** de los visitantes nacionales **no mencionó debilidades** del destino y el **7 %** reportó que **todo estuvo muy bien**.



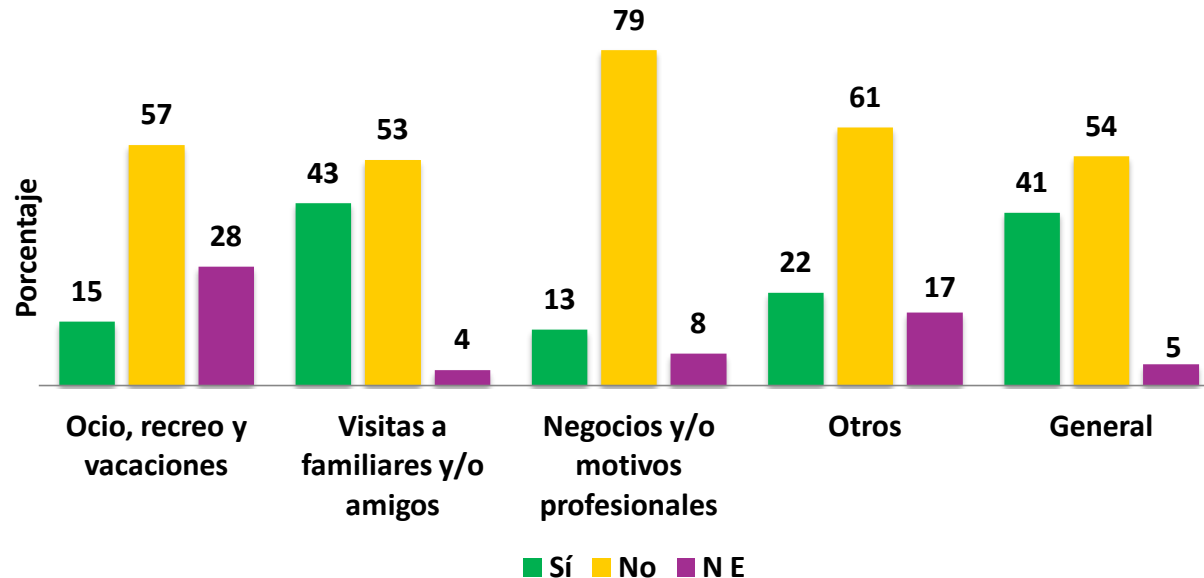


**Tecate, B.C.**  
**Pueblo mágico**

# Pueblo Mágico



## Conocimiento sobre Tecate como Pueblo Mágico

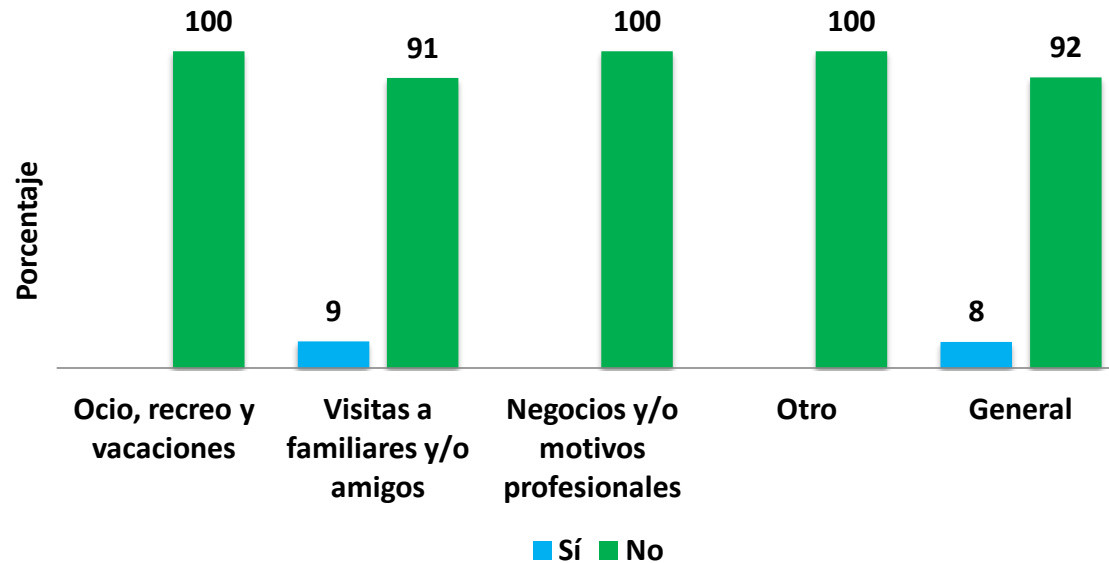


La **mayoría** de los turistas nacionales que viajaron a Tecate **no sabía** que esta localidad había recibido el nombramiento de Pueblo Mágico (**54 %**), situación que fue más notoria entre los que viajaron por **negocios** (**79 %**). Quienes visitaron a sus **familiares y/o amigos** (**43 %**) fueron quienes más **conocían** sobre esta mención.

# Pueblo Mágico



¿ Quién tomó la decisión de viajar?



**Saber que Tecate** es Pueblo Mágico **no influyó** en lo absoluto para que los visitantes nacionales viajaran a este destino (**92 %**), sobre todo para los que viajaron por **ocio, recreo y vacaciones** y por **negocios y/o motivos profesionales (100 %)**.



<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

**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

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