

OBSERVATORIO TURÍSTICO DE BAJA CALIFORNIA



Experiencia y nivel de satisfacción de los visitantes nacionales en Playas de Rosarito, 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 nacionales 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 nacionales** que declaró como principal destino la ciudad de **Playas de Rosarito** durante la temporada de **verano de 2013**.

En este documento se presentan los principales resultados sobre la **experiencia de viaje y nivel de satisfacción** de dichos visitantes.

Acotación metodológica

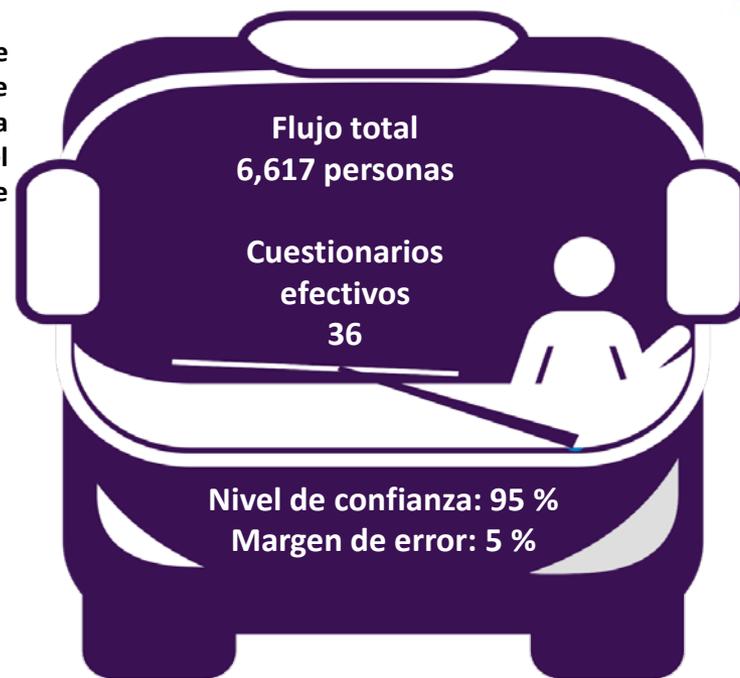


OBJETIVO

Conocer el tamaño y características del mercado real de turistas nacionales que visitan Playas de Rosarito y que regresan a su lugar de residencia habitual por vía terrestre utilizando las terminales de autobuses del estado o bien por o aérea a través del aeropuerto de Tijuana.

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 Mexicali, Tecate y Tijuana.
- Selección aleatoria del entrevistado para aplicación de la cédula filtro y cuestionario.

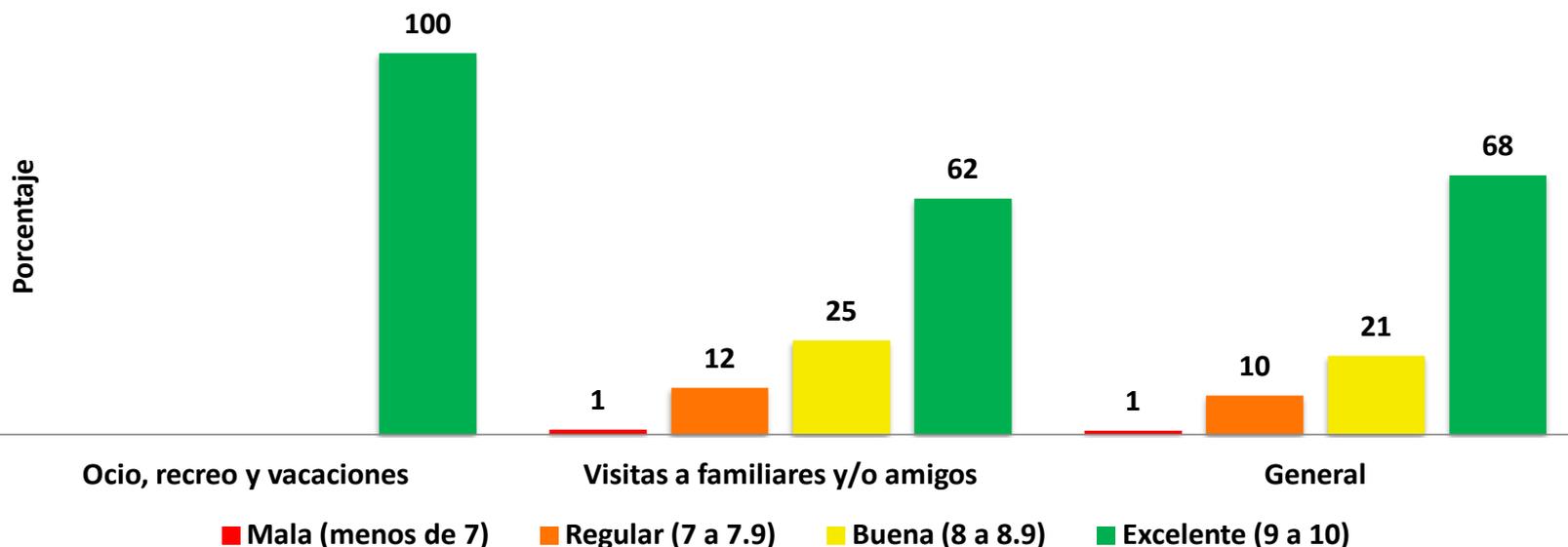
Fechas del levantamiento: del 1º de julio al 30 de septiembre 2013



**Experiencia de viaje y
nivel de satisfacción de
los visitantes
nacionales en Playas de
Rosarito**

Evaluación del destino

Imagen urbana por motivo de viaje*



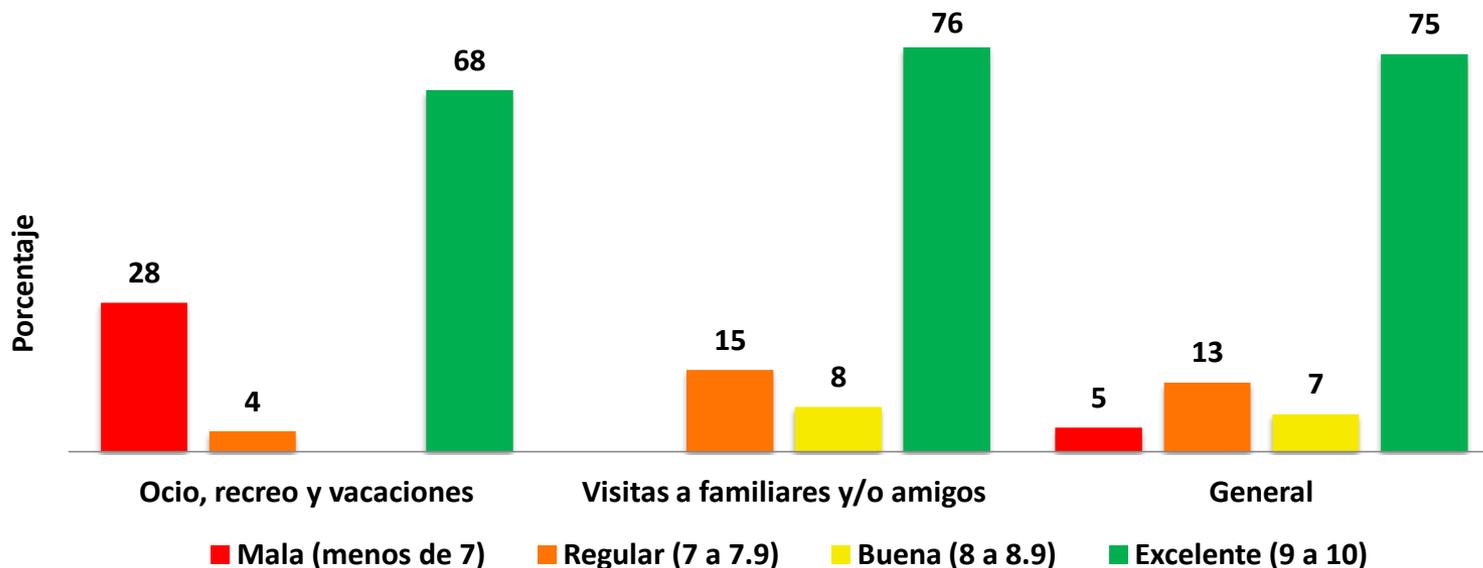
La **imagen urbana** de Playas de Rosarito fue evaluada como **excelente** por los visitantes nacionales (**68 %**). Los **vacacionistas** fueron quienes mejor la valoraron, pues el **100 %** la percibió **excelente**, mientras que algunos de los que visitaron a familiares y/o amigos también la consideraron buena e incluso regular.

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

Evaluación del destino



Limpieza de las calles y áreas públicas por motivo de viaje

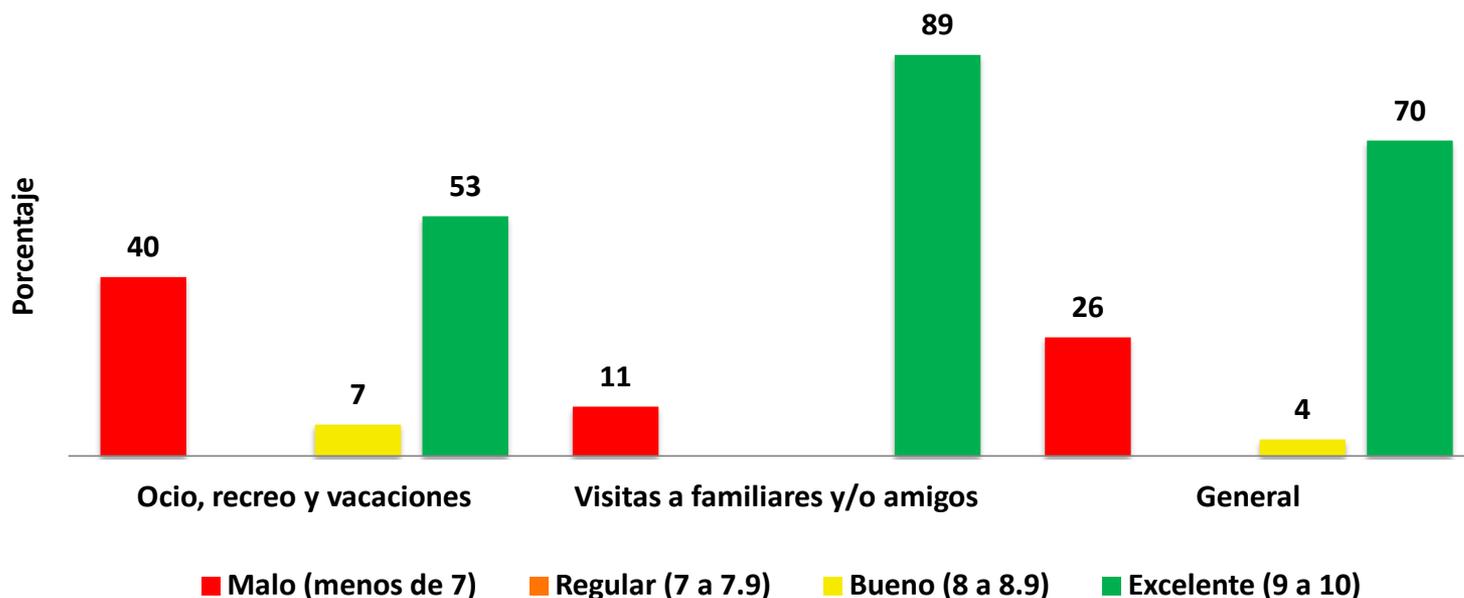


Los visitantes nacionales consideraron que la **limpieza de las calles y áreas públicas** de Playas de Rosarito fue **excelente** (75 %). Cabe destacar que el 28 % de los **vacacionistas** contradijo la tendencia general, pues valoró como **mala** la limpieza de la ciudad.

Evaluación del destino



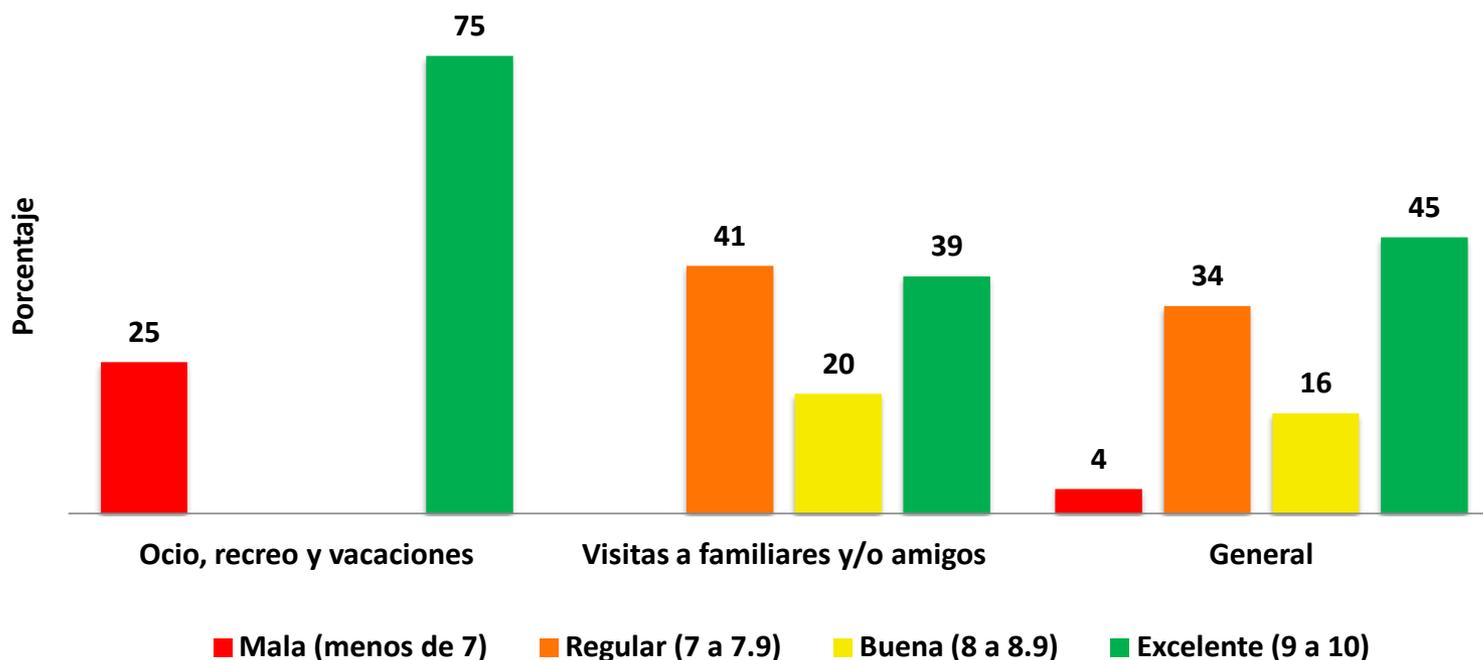
Estado de los caminos y carreteras por motivo de viaje



La opinión sobre el **estado de los caminos y carreteras** en Playas de Rosarito fue variada, mientras que el **70 %** de los visitantes nacionales consideró que éstas se encontraban en **excelente** estado, el **26 %** las valoró de manera negativa, sobre todo los **vacacionistas (40 %)**.

Evaluación del destino

Percepción de seguridad por motivo de viaje

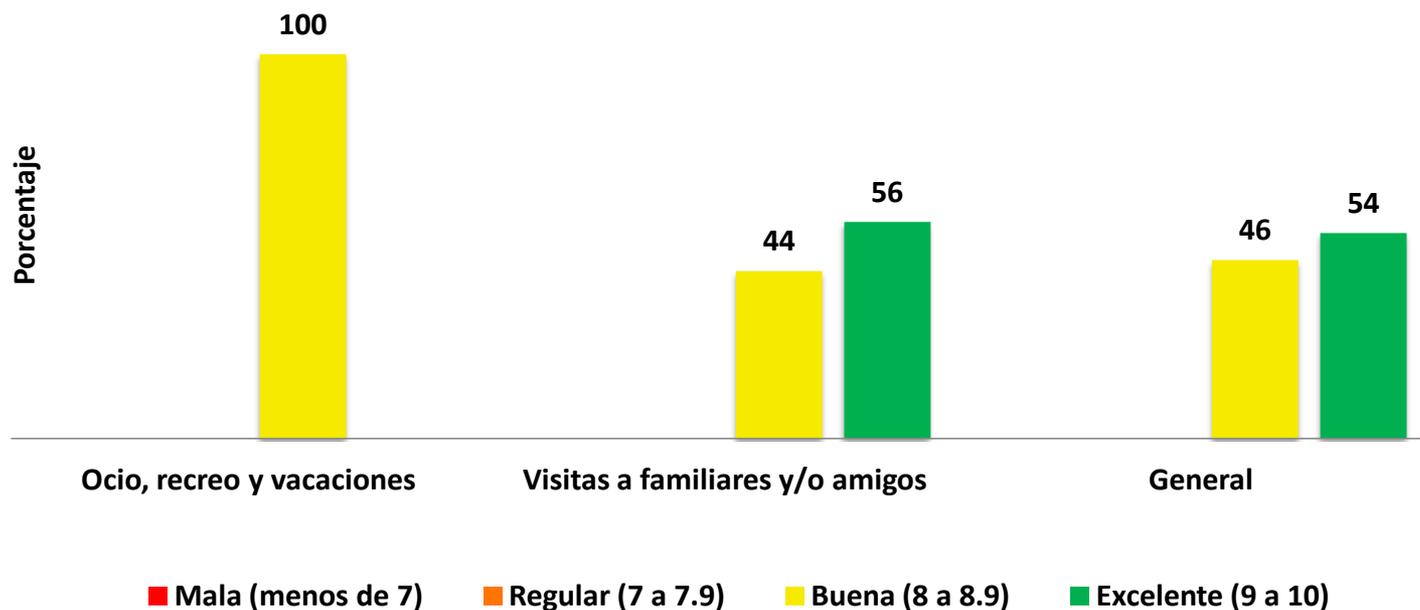


La **percepción de seguridad** en Playas de Rosarito fue **excelente** para el **45 %** de los visitantes nacionales y **regular** para el **34 %**. Sin embargo, el **25 %** de los que llegaron por **ocio, recreo y vacaciones** percibió un ambiente de **inseguridad**.

Evaluación del destino



Calidad del alojamiento por motivo de viaje

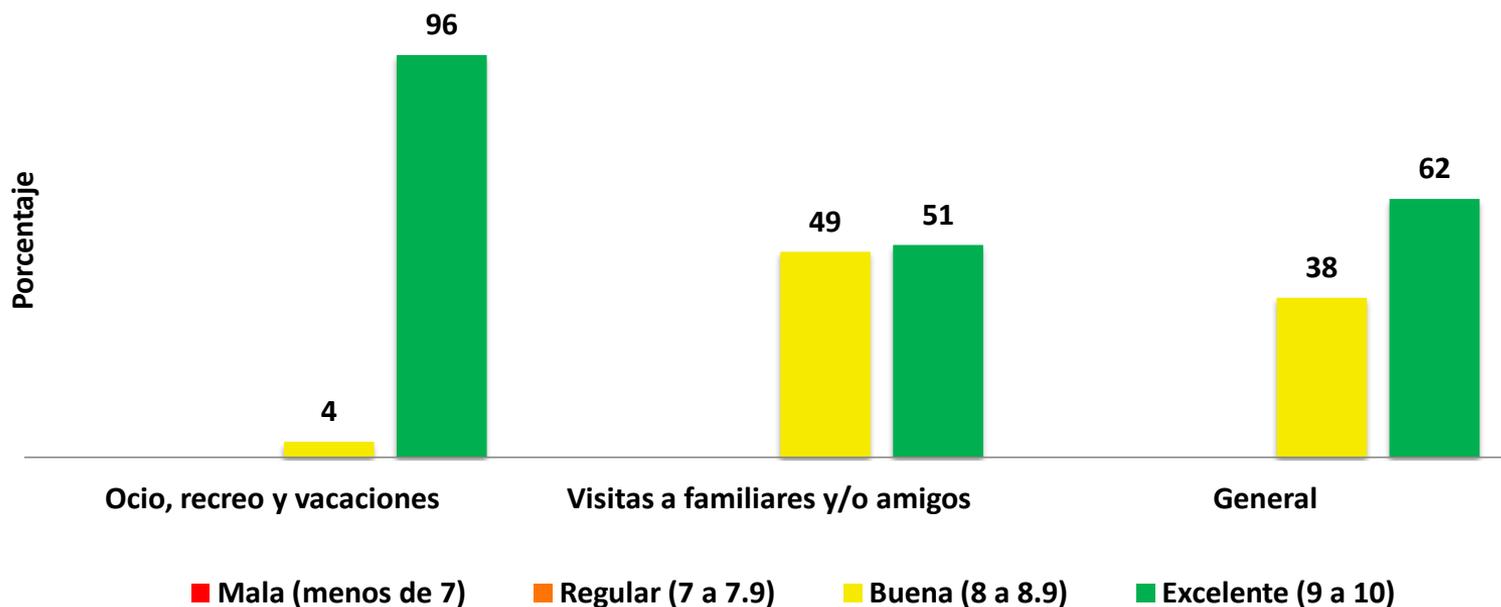


Los visitantes nacionales que se **hospedaje en hotel o motel** en Playas de Rosarito, **evaluaron** de manera **positiva** la **calidad del servicio** utilizado (**54 % excelente** y **46 % bueno**).

Evaluación del destino



Calidad de los restaurantes por motivo de viaje

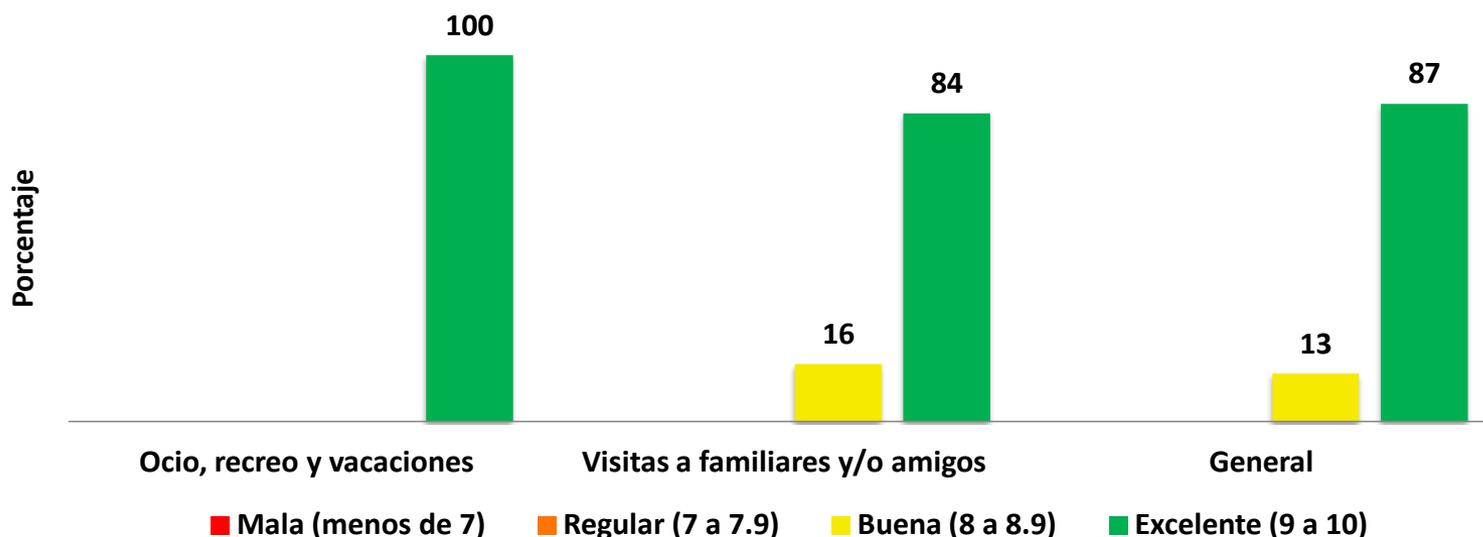


La calidad de los **restaurantes** fue evaluada de manera positiva por los visitantes nacionales. Sobre todo por parte de los **vacacionistas**, quienes en el **96 %** de los casos la valoraron como **excelente**.

Evaluación del destino



Hospitalidad mexicana por motivo de viaje

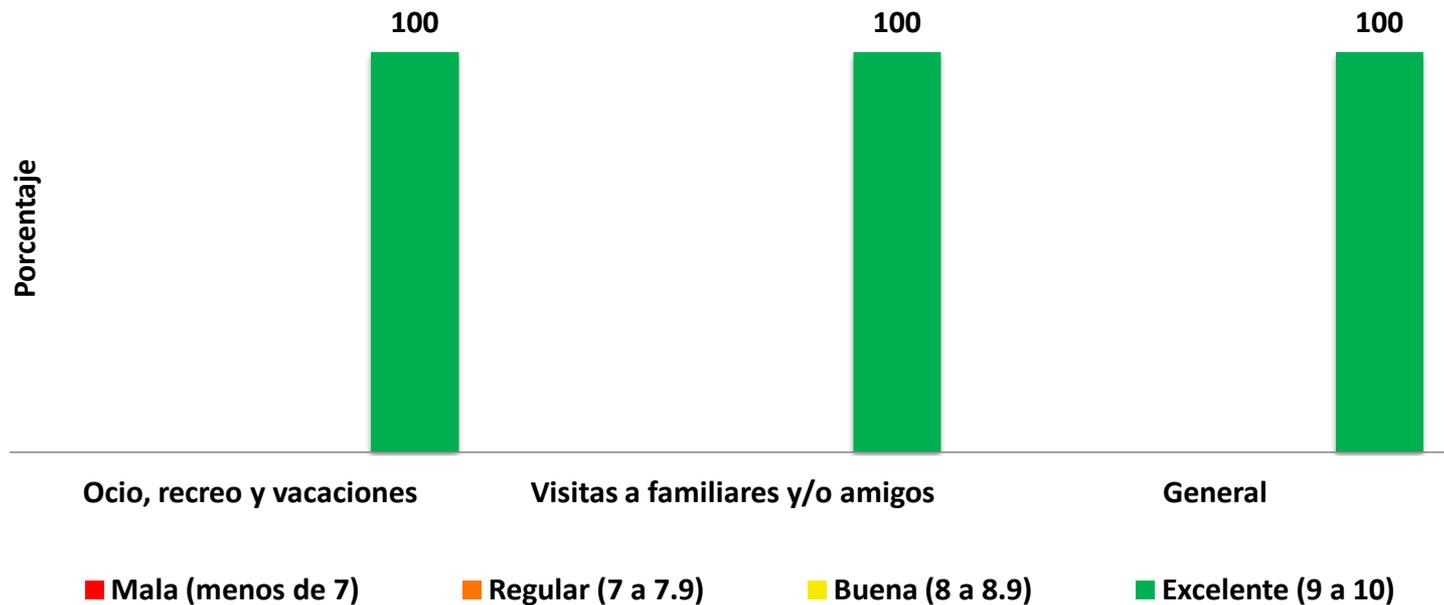


Los visitantes nacionales evaluaron como **excelente** la **hospitalidad mexicana (87 %)** en Playas de Rosarito, sobre todo entre los **vacacionistas (100 %)**. Destaca que **no se encontraron valoraciones negativas** sobre este aspecto.

Experiencia de viaje



Experiencia de viaje por motivo de viaje

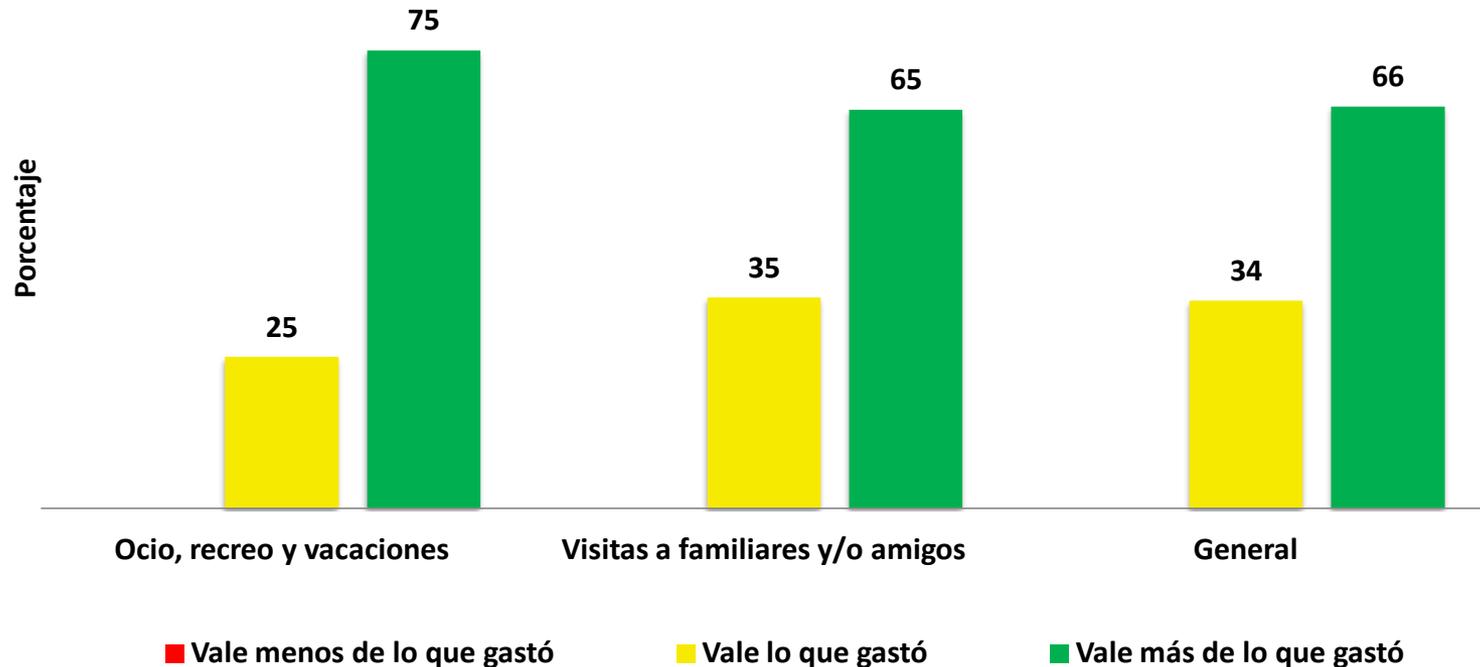


El **100 %** de los visitantes nacionales consideró haber tenido una **excelente experiencia de viaje** en Playas de Rosarito.

Experiencia de viaje



Valoración de la experiencia de viaje por motivo de viaje (calidad-precio)



La mayoría de los visitantes nacionales en Playas de Rosarito consideró que su experiencia de viaje fue más valiosa que el gasto realizado (66 %) y el 34 % restante estimó que el costo de su experiencia refleja la calidad de la misma.

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 utilizados en el destino.

Para los **visitantes nacionales** que declararon como destino principal a **Playas de Rosarito** durante el **verano de 2013**, las **ferias y eventos del lugar** fue el principal aspecto, junto a otros **21** elemento que dejaron **totalmente satisfechos** a estos visitantes.

Además, **10 elementos** se ubicaron en la categoría de **satisfecho** y sólo **uno** en la escala de **poco satisfecho**. Vale la pena destacar que **ningún elemento** se ubicó en la escala de nada satisfecho.

Enseguida se muestran los resultados del índice de satisfacción global, así como su desglose por sexo.

Nivel de satisfacción



Índice de satisfacción global

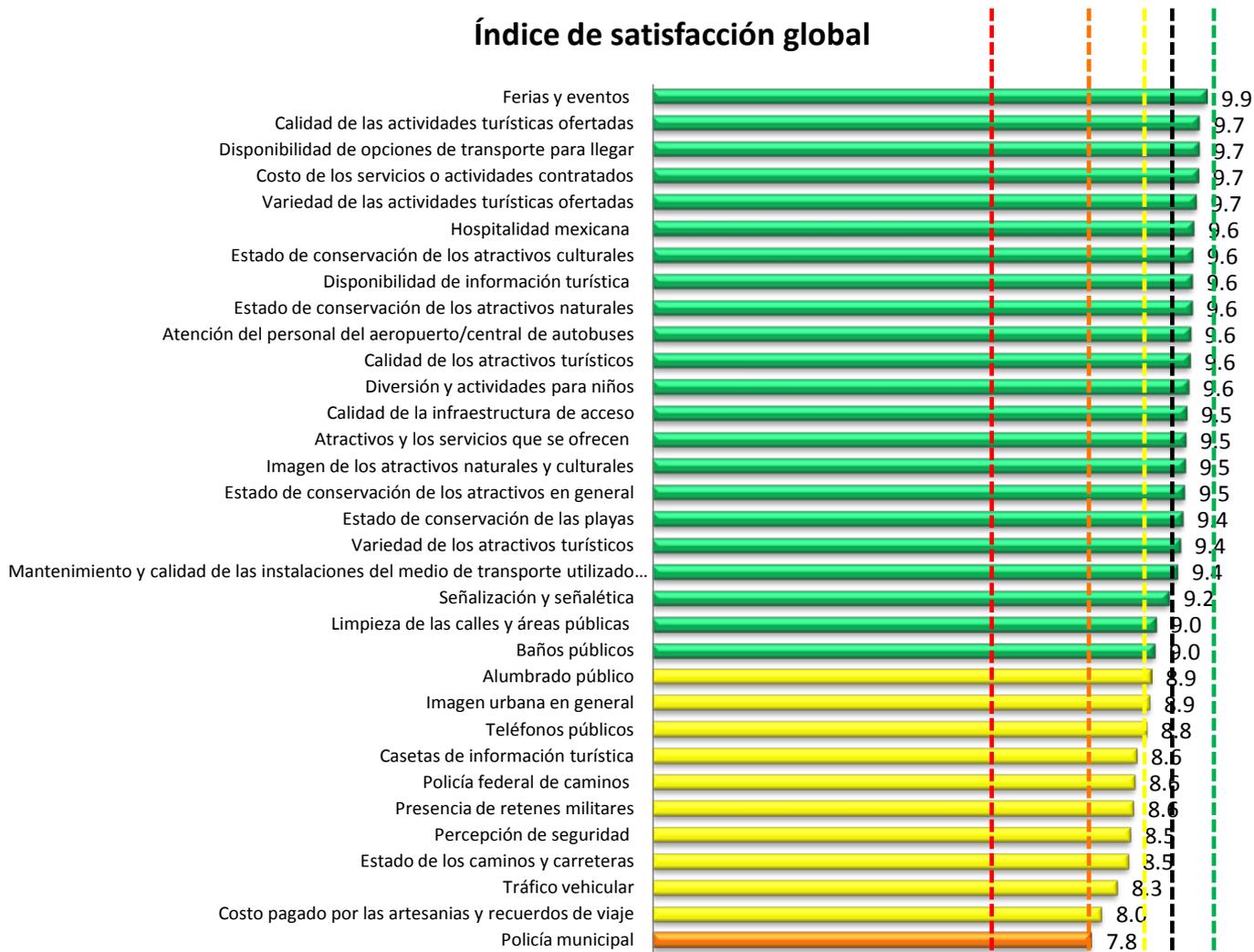
Nada satisfecho
(Menos de 7)

Poco satisfecho
(7 a 7.9)

Satisfecho
(8 a 8.9)

Totalmente satisfecho
(9 y 10)

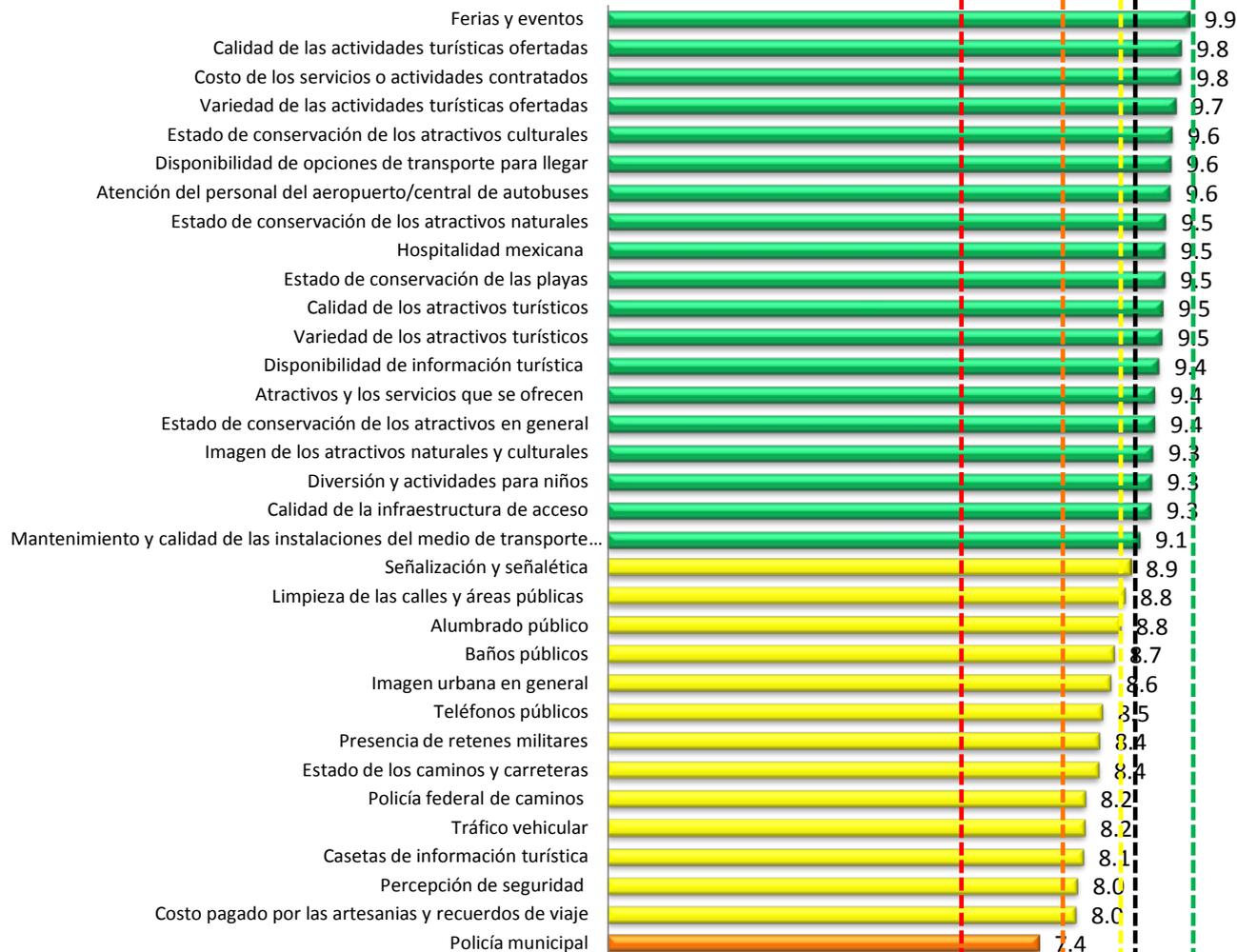
Índice de satisfacción global: 9.2



Nivel de satisfacción



Índice de satisfacción global de los hombres



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: 9.0

Nivel de satisfacción



Índice de satisfacción global de las 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: 9.5

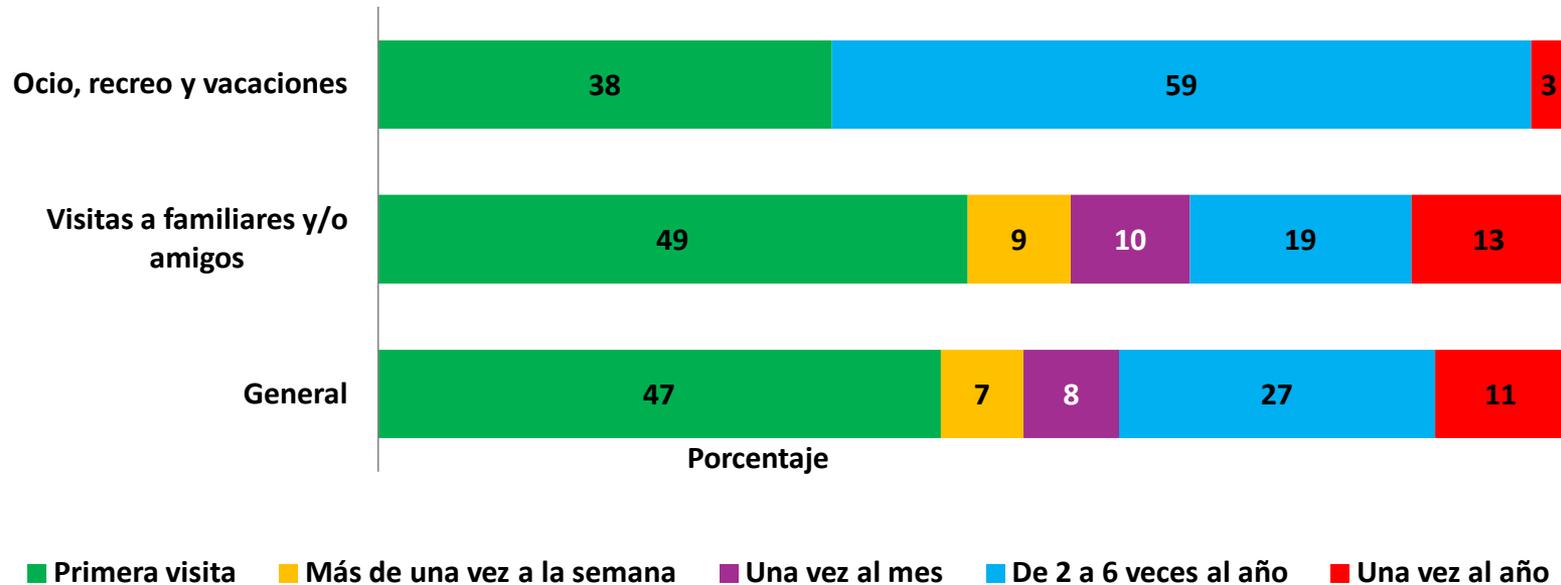


Lealtad de los visitantes nacionales a Playas de Rosarito

Lealtad



Frecuencia de las visitas por motivo de viaje

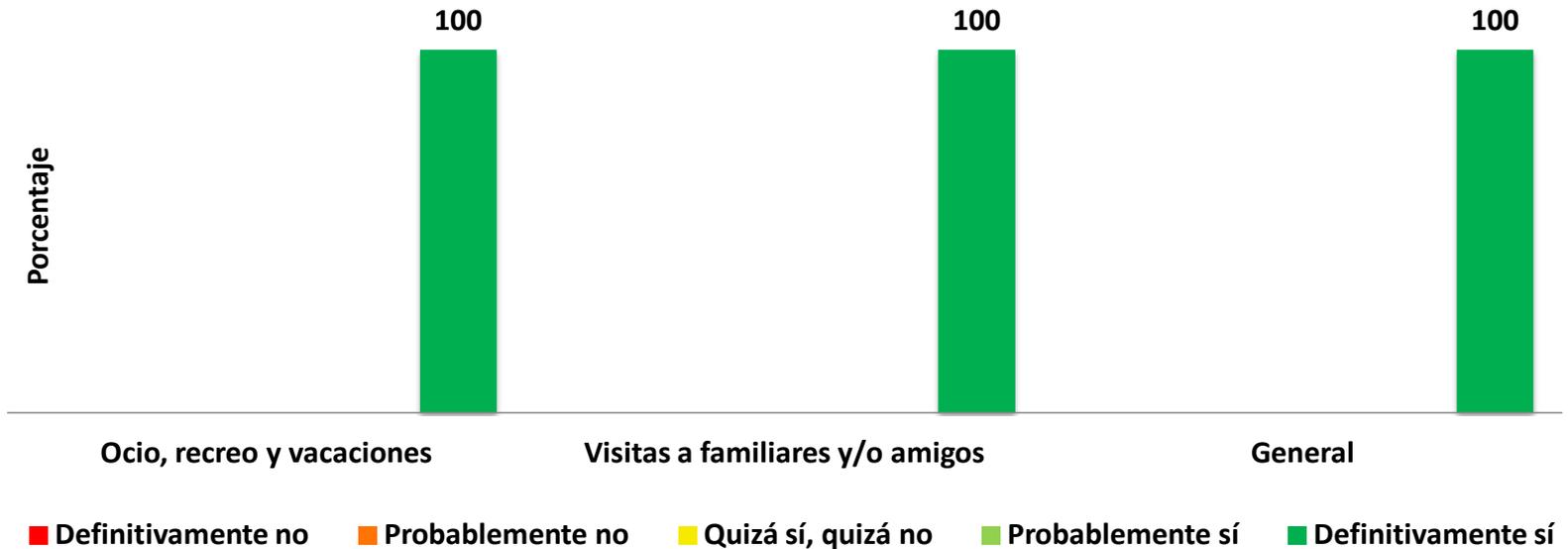


La **mayor parte** de los visitantes nacionales se encontraba por **primera vez** en Playas de Rosarito (**47 %**), principalmente quienes **visitaban a familiares y/o amigos** (**49 %**). El **27 %** de los visitantes mencionó viajar a la ciudad entre **2 y 6 veces al año**, sobre todo quienes viajaron por **ocio, recreo y vacaciones** (**59 %**).

Lealtad



Intención de regresar por motivo de viaje

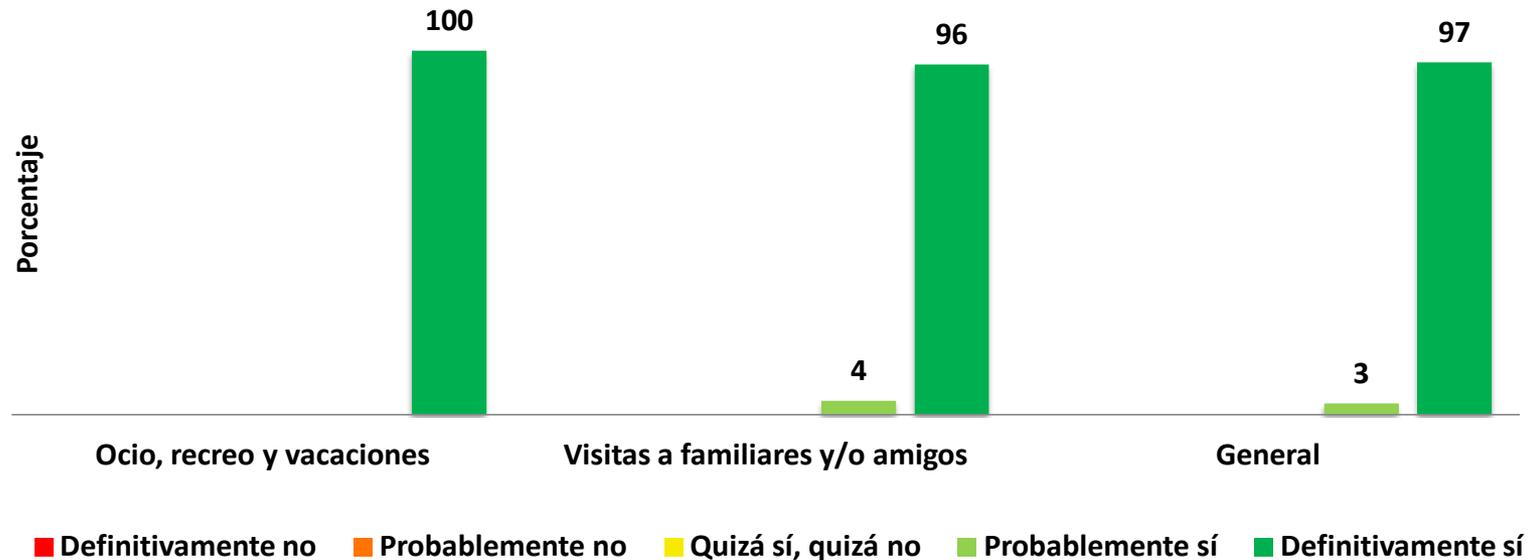


Todos los visitantes nacionales se sintieron **muy satisfechos** con su experiencia de viaje, pues declararon que **definitivamente piensan regresar** a Playas de Rosarito.

Lealtad



Frecuencia de las visitas por motivo de viaje



De la misma manera, **todos** los visitantes nacionales mencionaron tener **gran disposición para recomendar** a sus conocidos a **Playas de Rosarito** como un destino agradable.



Fortalezas y debilidades de Playas de Rosarito

Principales fortalezas



Los visitantes nacionales que viajaron a Playas de Rosarito mencionaron la **hospitalidad** de la gente local (**20 %**) como el principal **factor positivo** del destino, seguido por el **clima** (**19 %**), las **playas** (**12 %**) y la **gastronomía** (**6 %**).

Principales debilidades



Los visitantes nacionales identificaron al **transporte público** y a las **calles en mal estado** (10 %, respectivamente) como los principales **factores negativos**, aunque también mencionaron el **tráfico vehicular** (6 %) y los **precios muy altos** (3 %).



<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

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