

# **PANORAMA DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN BAJA CALIFORNIA**



# ÍNDICE

<b>PRESENTACIÓN</b> .....	1
<b>INDICADORES DE COYUNTURA</b> .....	2
Tipo de cambio nacional	
Inflación	
Inversión Extranjera Directa (IED)	
Empleo formal.....	3
<b>VISITANTES INTERNACIONALES FRONTERIZOS VÍA TERRESTRE</b> .....	4
Llegada de visitantes fronterizos vía terrestre	
Turistas y excursionistas fronterizos según medio de transporte	
Principales motivos de viaje de los visitantes fronterizos.....	5
Tipo de alojamiento utilizado por turistas fronterizos.....	6
Frecuencia de las visitas	
<b>GASTO DE LOS VISITANTES FRONTERIZOS</b> .....	7
Gasto total por tipo de visitante	
Gasto promedio de los visitantes fronterizos.....	8
Gasto promedio por tipo de visitante	
<b>PLATAFORMAS HOTELERAS EN LÍNEA</b> .....	9
<b>BOOKING</b> .....	10
Precio promedio de una habitación sencilla	
Reseñas realizadas por los huéspedes	
Satisfacción general de los huéspedes.....	11
Idioma utilizado por los huéspedes en las reseñas.....	12
Evaluación de la satisfacción de los huéspedes por diferentes conceptos.....	13
<b>EXPEDIA</b> .....	14
Precio promedio de una habitación sencilla	
Reseñas realizadas por los huéspedes	
Satisfacción general de los huéspedes.....	15
Evaluación de la satisfacción de los huéspedes por diferentes conceptos.....	16
<b>OFERTA EXTRAHOTELERA (AIRBNB)</b> .....	17
Número de rentas en Airbnb	
Satisfacción general de los huéspedes.....	18
Satisfacción reportada por los huéspedes por destino para diferentes conceptos.....	19
<b>RESUMEN FINAL</b> .....	20
<b>REFERENCIAS</b> .....	21

# PRESENTACIÓN

Baja California es reconocida por sus atractivos naturales y culturales, además de una amplia gama de actividades turísticas que se llevan a cabo durante todo el año, incluyendo eventos deportivos, culturales, festivales gastronómicos y conciertos de relevancia tanto a nivel nacional como internacional. De manera que el turismo ha desempeñado un papel importante en la economía del estado, generando empleo y contribuyendo al desarrollo de infraestructuras turísticas. Cabe recordar que a nivel mundial el sector turístico se vio gravemente afectado por la pandemia del COVID-19, y Baja California no fue la excepción. Las restricciones de viaje y las medidas de seguridad afectaron la movilidad de viajeros y la operación de negocios relacionados con el turismo. Por lo tanto, es fundamental comprender cómo la región ha respondido a estos desafíos y cómo han evolucionado los servicios turísticos para obtener una imagen más precisa de la situación actual (OMT, 2022 y 2023).

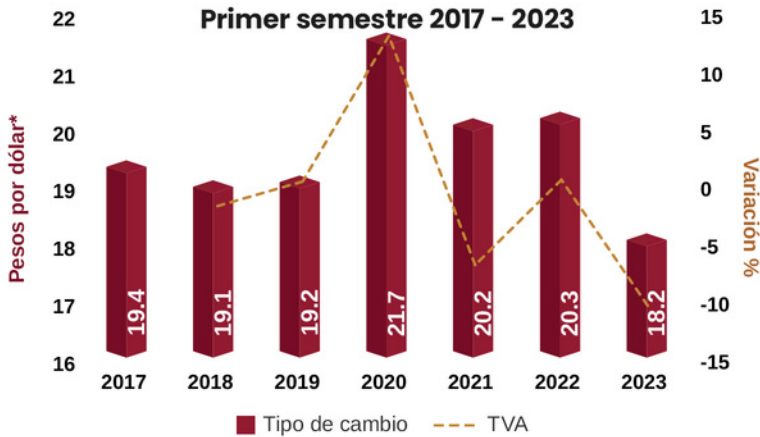
En este sentido, contar con datos turísticos confiables permite a los destinos adaptar sus estrategias de marketing y promoción de manera más efectiva, contribuye a brindar una respuesta rápida y efectiva ante eventuales problemáticas o crisis del turismo, como una pandemia, además de que brinda información crucial para la planificación a largo plazo y contribuye significativamente a la toma de decisiones informadas, a la gestión exitosa de los destinos e incluso a detectar áreas de oportunidad y formular políticas que benefician tanto a los visitantes como a la población local. Por ello, este boletín se presenta como un faro informativo que tiene por objetivo específico explorar y analizar el comportamiento de diversos indicadores turísticos en el estado. Por consiguiente, esta publicación marca el inicio de una serie de entregas regulares, diseñadas para proporcionar información actualizada y relevante del sector turístico a nivel estatal.

La estructura del boletín se compone de cuatro secciones clave. En la primera de ellas, se presentan los indicadores de coyuntura que brindan un contexto sobre la situación de la actividad turística en Baja California, con base en los primeros semestres de 2017 a 2023, y de 2020 a 2023 para el análisis de la inflación. La segunda sección se centra en analizar el comportamiento y la composición de los flujos de visitantes internacionales en el estado durante los primeros semestres de 2018 a 2023. La tercera sección profundiza en la oferta de alojamiento a través de plataformas hoteleras como *Booking* y *Expedia*. Finalmente, el último apartado, aborda la oferta extrahotelera a través de *Airbnb*. Los meses y/o períodos de análisis en estas secciones corresponden al primer semestre de 2023 y se establecieron de acuerdo con el indicador. En general, los rangos de tiempo varían a lo largo del boletín debido a la disponibilidad de los datos.

Esperamos que la información presentada en el Boletín 1 sea del interés tanto del sector público como el privado, además del académico y el público en general.

# INDICADORES DE COYUNTURA

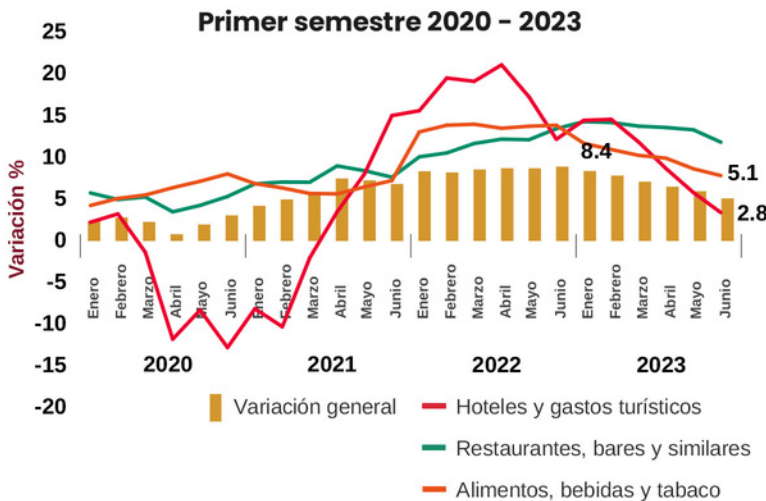
## Tipo de cambio nacional



Fuente: Elaborado por el Observatorio Turístico de Baja California con base en Banxico (2023).  
Nota: \* Promedio semestral del tipo de cambio interbancario, usado para solventar obligaciones denominadas en dólares, pagaderas en la República mexicana.

Las tasas de cambio son el resultado de una combinación de factores complejos y pueden modificarse rápidamente debido a eventos económicos, políticos y financieros a nivel internacional (González, 2023). Estas oscilaciones en el valor de la moneda se hicieron evidentes durante el primer semestre de 2020, cuando el dólar se cotizó a \$21.7 pesos mexicanos, destacándose como la variación más notable en el tiempo analizado. En contraste, en los primeros seis meses de 2023, se registró el tipo de cambio más bajo, con una disminución de la Tasa de Variación Anual (TVA) que fue del 16% con relación al 2020, resultando en un tipo de cambio de \$18.2 pesos por dólar. Estas oscilaciones influyen en la dinámica general de consumo por parte de los visitantes extranjeros, ya que a medida que el peso mexicano se aprecia, disminuye su consumo durante su estadía en la entidad.

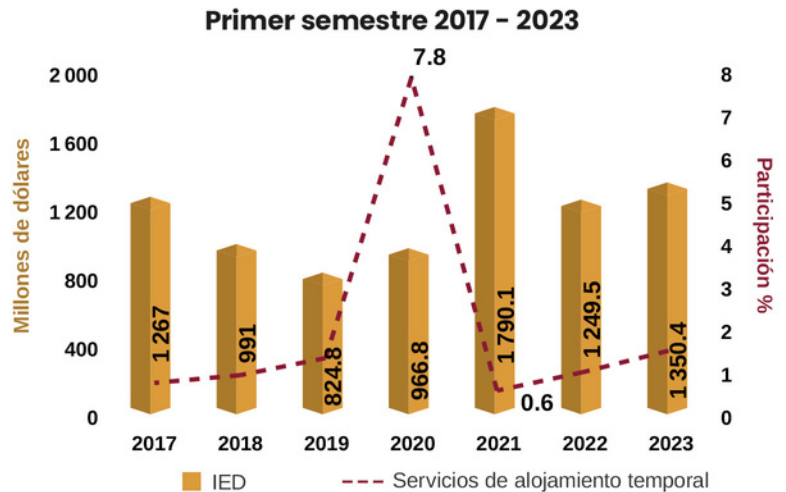
## Inflación



Fuente: Elaborado por el Observatorio Turístico de Baja California con base en información del INEGI (2023b).

La inflación en el sector turístico es un elemento de gran relevancia por su impacto en la decisión de los viajeros al momento de elegir el destino a visitar. En enero de 2023, la tasa de inflación general fue del 8.4%, disminuyendo a un 5.1% en junio del mismo año. De esta manera, en Baja California se observó una desaceleración en la tendencia inflacionaria de los servicios turísticos durante el primer semestre de 2023. Específicamente, esta desaceleración fue más notable en el sector de hoteles y gastos turísticos, con una disminución que llegó hasta el 2.8%. A pesar de esta reducción significativa, es importante destacar que no se alcanzaron los niveles registrados en 2020, que representaron el punto más bajo en los últimos cuatro años de análisis. Mientras que los sectores de alimentos, bebidas y tabaco; así como, restaurantes, bares y similares mantuvieron una tasa de inflación relativamente estable a lo largo del período observado, lo cual resulta beneficioso para el turismo al permitir a los visitantes planificar y ajustarse a los cambios de precios con mayor facilidad.

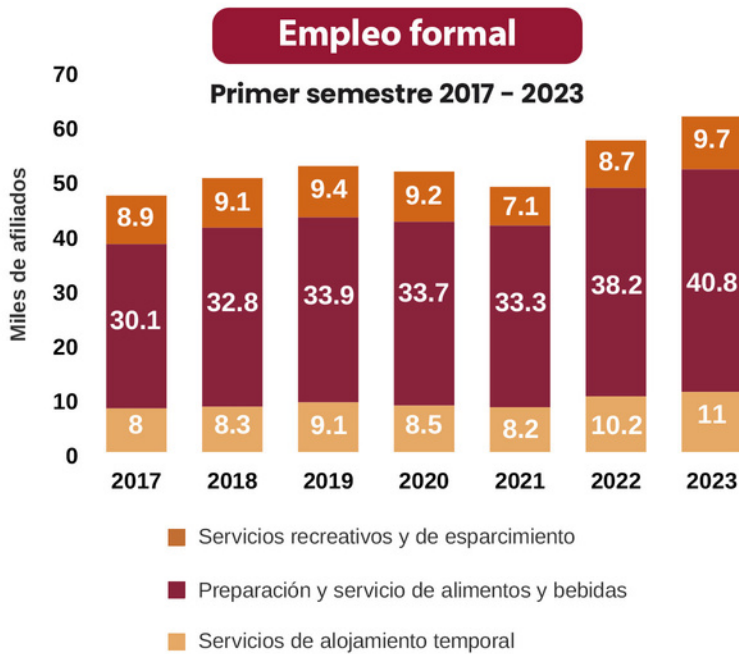
## Inversión Extranjera Directa (IED)



Fuente: Elaborado por el Observatorio Turístico de Baja California con base en información de la Secretaría de Economía (2023).

La Inversión Extranjera Directa (IED) logró su punto máximo en el primer semestre de 2021, con un total de \$1 790.1 millones de dólares, reflejando una entrada considerable de capital extranjero en diversos sectores económicos. A pesar de este aumento general, destaca que la inversión en el sector de alojamiento temporal fue la más baja, registrando un 0.6%. En contraste, en el año 2020, cuando la IED fue inferior, la inversión en el sector de alojamiento temporal alcanzó el 7.8%, marcando un récord dentro del período bajo análisis.

Este hecho resalta la asignación significativa de recursos en los servicios de alojamiento temporal, sugiriendo una confianza particular en su potencial y rentabilidad en ese año. De manera que es esencial seguir fomentando la inversión en este rubro, a fin de estimular la creación de empleos y fortalecer la competitividad del sector de hospedaje.



Fuente: Elaborado por el Observatorio Turístico de Baja California con base en información del IMSS (2023).

La generación de empleo en el sector turístico se erige como un componente fundamental de los beneficios derivados del turismo en la región. En el ámbito laboral del turismo se observa una tendencia prometedora, ya que en general, durante el período comprendido entre el primer semestre de 2017 y el de 2023, se registró un incremento notable en el empleo formal de 14.5 mil afiliados, lo que representó un crecimiento del 30.9%. En particular, el segmento de preparación y servicio de alimentos y bebidas experimentó el crecimiento más notable, con un aumento de poco más de diez mil afiliados en el mismo período observado. Paralelamente, los servicios de alojamiento temporal sumaron 3 000 afiliados; mientras que, los servicios recreativos y de esparcimiento aumentaron en menos de 1 000 afiliados. Esto representa una recuperación en el empleo formal, aun considerando la disminución en el número de contrataciones registradas durante los años más críticos de la pandemia por COVID-19 (2020-2021). Asimismo, significa la existencia de oportunidades laborales en el sector turístico, especialmente en el campo de la preparación de alimentos que destaca como el empleador más importante.



# VISITANTES INTERNACIONALES FRONTERIZOS VÍA TERRESTRE

## Llegada de visitantes fronterizos vía terrestre

Primer semestre 2018 - 2023

Año	Miles	Turistas		Excursionistas	
		Absolutos	(%)	Absolutos	(%)
2018	13 108	3 965	30.3	9 143	69.7
2019	10 280	4 425	43	5 855	57
2020	5 124	2 167	42.3	2 957	57.7
2021	6 652	3 022	45.4	3 630	54.6
2022	5 958	2 856	47.9	3 102	52.1
2023	7 393	3 524	47.7	3 869	52.3

Fuente: Elaborado por el Observatorio Turístico de Baja California con base en información del INEGI (2023a).

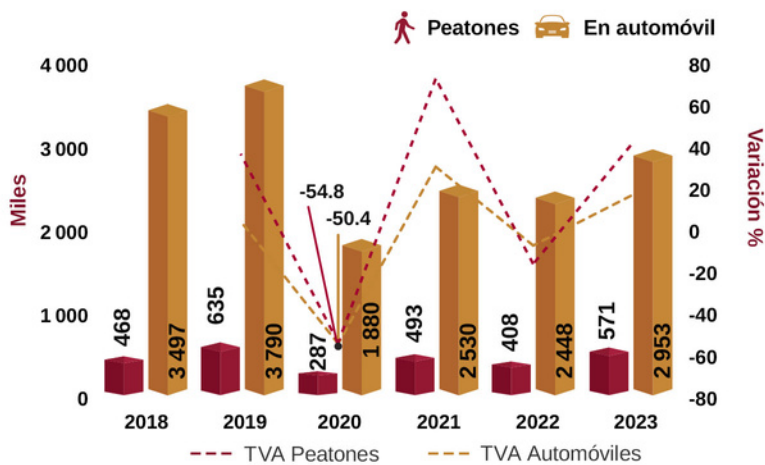
En 2019, año previo a la pandemia de COVID-19, el flujo de visitantes internacionales al estado alcanzó poco menos de 10.3 millones, reflejando una notable disminución del 21.6% en comparación con el 2018. Esta tendencia negativa persistió en 2020, con una caída del 50.2% con respecto al año anterior. A lo largo de los dos años siguientes, la tendencia experimentó fluctuaciones. Sin embargo, en el primer semestre de 2023, se registró un incremento del 24.1% en la afluencia de visitantes internacionales en comparación con 2022, alcanzando un volumen aproximado de 7.4 millones de visitantes. A pesar de esta recuperación, alcanzar los niveles previos a la pandemia continúa siendo un desafío para el sector turístico estatal. Cabe destacar que, durante el período estudiado, los turistas fueron ganando terreno e incrementaron su participación en detrimento del segmento de excursionistas.



## Turistas y excursionistas fronterizos según medio de transporte

Turistas fronterizos

Primer semestre 2018 - 2023

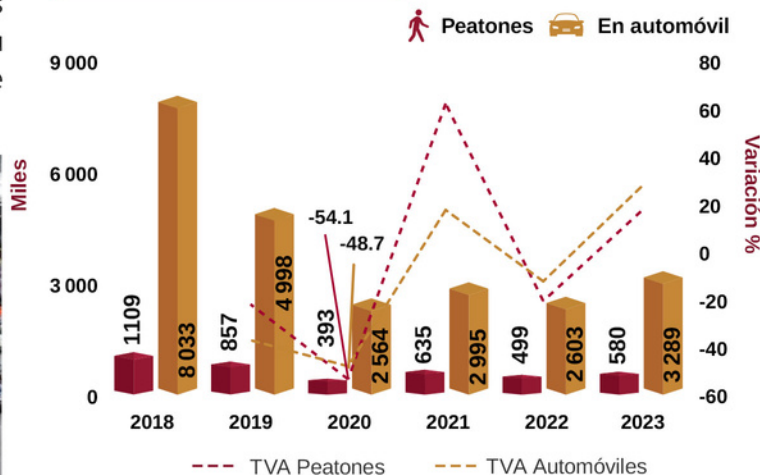


Fuente: Elaborado por el Observatorio Turístico de Baja California con base en información del INEGI (2023a).

Al analizar el ingreso de los turistas por tipo de desplazamiento, destaca que, durante el primer semestre del 2020, se evidenció una caída del 54.8% en el número de peatones, y del 50.4% en el de automovilistas. Lo anterior representó aproximadamente 2.2 millones de turistas menos en comparación al 2019. No obstante, durante el mismo periodo de 2023, se registró un aumento del 99% en el número de peatones, y del 57.1% en los automovilistas con respecto al 2020. Esta recuperación en el flujo de turistas fronterizos alcanzó poco menos de 3.6 millones de turistas.

Excursionistas fronterizos

Primer semestre 2018 - 2023









Fuente: Elaborado por el Observatorio Turístico de Baja California con base en información del INEGI (2023a).

Como era de esperarse, el flujo de excursionistas, desglosado entre automovilistas y peatones, también experimentó una marcada reducción en el primer semestre de 2020; disminuyendo el 48.7% y 54.1% respectivamente, en comparación al 2019. No obstante, durante el primer semestre de 2023 se destaca una tendencia de recuperación entre los excursionistas fronterizos, evidenciando aumentos del 28.3% en automovilistas y del 47.6% en peatones; estos incrementos se traducen en una cifra total de poco más de 3.8 millones de excursionistas para este último año.

En general, cabe destacar que el número de excursionistas superó al de turistas en los períodos comparados. Además la cantidad de turistas y excursionistas fronterizos que ingresaron en automóvil supera significativamente la entrada de quienes lo hicieron caminando.

### Principales motivos de viaje de los visitantes fronterizos

Primer semestre del año	Total (Miles)						
		Visita familiar	Atención médica	Placer	Compras	Trabajo o negocios	Otros
Porcentajes							
2018	13 108	39.5	9.6	19.6	24.2	3	4
2019	10 280	47.6	14.7	21.5	7.9	2.1	6.1
2020	5 124	49.5	17	18.8	6.3	1.6	6.7
2021	6 652	45	26.6	16.2	6.4	1.1	4.6
2022	5 958	51.5	23.8	15.2	4.8	0.6	4.1
2023	7 393	54.6	23.8	13.3	3.8	0.8	3.7




Fuente: Elaborado por el Observatorio Turístico de Baja California con base en información del INEGI (2023a).  
Nota: Los porcentajes fueron redondeados a una sola decima para una mejor visualización.

El conocer los motivos que subyacen al desplazamiento ofrece al sector turístico la oportunidad de orientar la oferta a las necesidades de cada segmento y eso facilita optimizar la experiencia del visitante. En Baja California, durante el primer semestre de 2018 al 2023, el principal motivo de viaje ha sido la visita familiar, alcanzando su punto máximo de participación en el primer semestre de 2023 con un 54.6%. Por su parte, la atención médica se ha mantenido como el segundo motivo de viaje desde el primer semestre

de 2021 hasta la fecha, registrando en ese mismo año su participación más alta, llegando a un 26.6%, lo cual sugiere un fortalecimiento del turismo médico en el estado. Por el contrario, los motivos de viaje relacionados con el placer, las compras y el trabajo o negocios experimentaron un declive gradual a lo largo del período analizado, siendo las compras, el motivo que mostró la disminución más significativa, pasando del 24.2% en el primer semestre de 2018, al 3.8% sobre el mismo semestre en 2023.

## Tipo de alojamiento utilizado por turistas fronterizos

Primer semestre 2018 - 2023

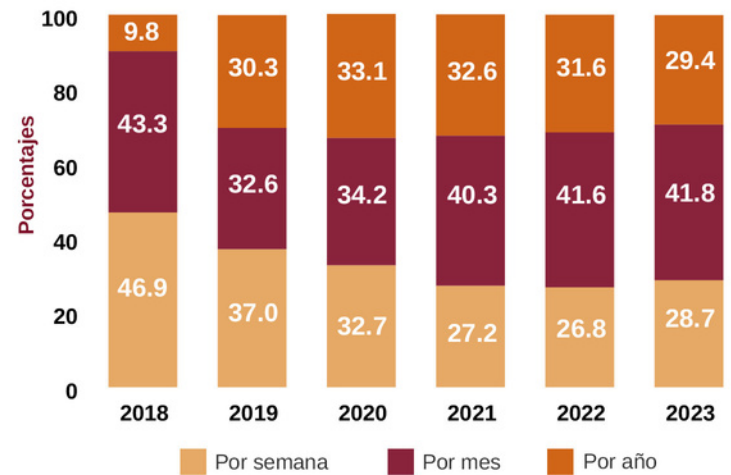
Año	Miles			
		Hotel	Casa	Otros
Porcentajes				
2018	3 959	6.2	93.4	0.4
2019	4 425	16.1	79.6	4.3
2020	2 164	12.9	83.5	3.6
2021	3 019	17.9	79.6	2.5
2022	2 850	13.3	84.1	2.6
2023	3 523	11.6	84.6	3.8

Fuente: Elaborado por el Observatorio Turístico de Baja California con base en información del INEGI (2023a).

Conocer el tipo de alojamiento utilizado por los turistas en los diferentes destinos del estado proporciona información clave para el desarrollo de la infraestructura hotelera o la mejora de la existente en función de la demanda. Dentro de las alternativas de alojamiento ofertadas en el estado, sobresale como primera opción el uso de la casa por encima incluso que el hotel y otros tipos de alojamiento. En contraste, la elección de hotel mostró un significativo aumento a partir del primer semestre de 2019, esto sugiere que, a pesar de la popularidad de la opción casa, los hoteles siguen siendo una opción importante para ciertos turistas, posiblemente aquellos que valoran servicios y comodidades específicos que los hoteles ofrecen.

## Frecuencia de las visitas

Primer semestre 2018 - 2023



Fuente: Elaborado por el Observatorio Turístico de Baja California con base en información del INEGI (2023a).

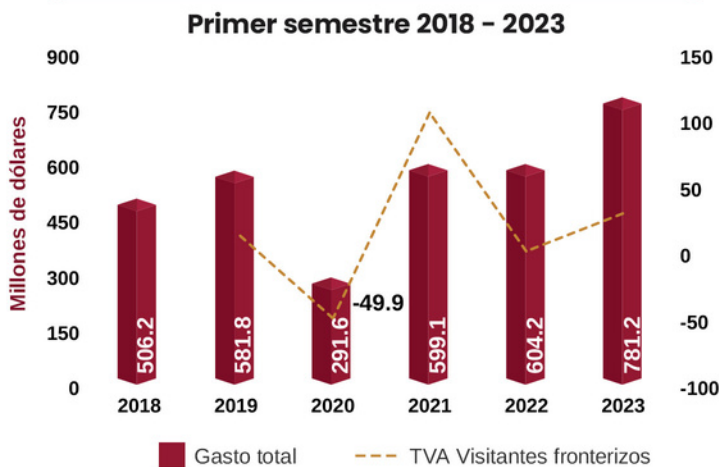
La evolución en la frecuencia de viajes tiene importantes implicaciones para el sector turístico en términos de adaptación al mercado. En este sentido, la frecuencia de visitas por año experimentó un crecimiento significativo al pasar del 9.8% en el primer semestre de 2018, al 29.4% en este mismo período en 2023. Esta tendencia parece funcionar en detrimento de la preferencia por viajar semanalmente, la cual pasó del 46.9% al 28.7% en este mismo lapso estudiado, todo parece indicar que la pandemia influyó en la propensión de hacer visitas con menor frecuencia. En cuanto a la frecuencia de visitas por mes, se observó un leve y continuo crecimiento a partir de 2021 y hasta el 2023. Además, las visitas mensuales destacan por mantener la proporción más alta en los primeros semestres observados, en comparación con las otras frecuencias de visita, posicionándola como la más estable. Estos cambios en las dinámicas de la frecuencia pueden estar asociados con el motivo de viaje, lo que sugiere que las visitas al estado están relacionadas con eventos o festividades familiares.





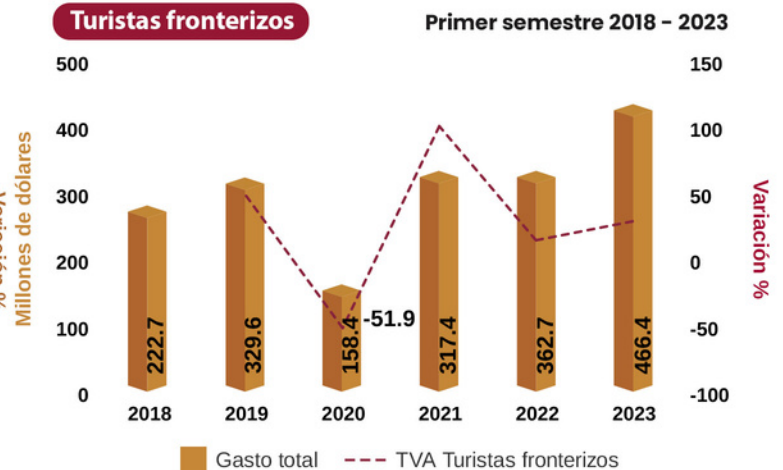
# GASTO DE LOS VISITANTES FRONTERIZOS

## Gasto total por tipo de visitante



Fuente: Elaborado por el Observatorio Turístico de Baja California con base en información del INEGI (2023a).

## Turistas fronterizos

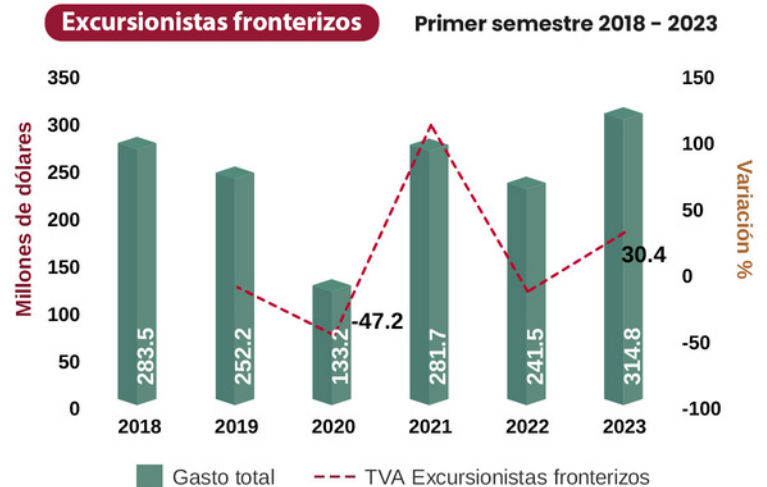


Fuente: Elaborado por el Observatorio Turístico de Baja California con base en información del INEGI (2023a).

La evaluación de las variaciones en el gasto de los visitantes posibilita el análisis del desempeño económico del turismo internacional en un tiempo específico. El gasto total de los visitantes fronterizos en el estado, muestra un crecimiento positivo durante los primeros semestres de 2018 a 2023, con la excepción de una notoria caída del 49.9% en el año 2020, atribuible en gran medida a los desafíos derivados de la pandemia de COVID-19. No obstante, los esfuerzos por adaptarse a las nuevas condiciones, incluyendo la implementación de protocolos de seguridad y la promoción de destinos seguros, han contribuido a una destacada recuperación del 100% a partir de 2021. De manera que, los 781.2 millones de dólares captados por concepto de turismo en los primeros seis meses de 2023, no solo representan el ingreso más elevado obtenido por este indicador durante los semestres estudiados, sino que también auguran un crecimiento sostenido del gasto turístico en tiempos venideros, ya que implica un crecimiento del 54.3% frente al 2018, incluso después de la caída registrada en 2020.

Si siguiendo la evolución del gasto total, los turistas fronterizos experimentaron una transformación importante en el primer semestre de 2020, marcada por una caída del 51.9% respecto al año previo, registrando el gasto total más bajo, alcanzando los 158.4 millones de dólares. No obstante, hubo una mejoría que se prolongó desde el primer semestre de 2021 hasta el de 2023, alcanzando los 466.4 millones de dólares, lo cual implica una recuperación que supera el 100%.

## Excursionistas fronterizos



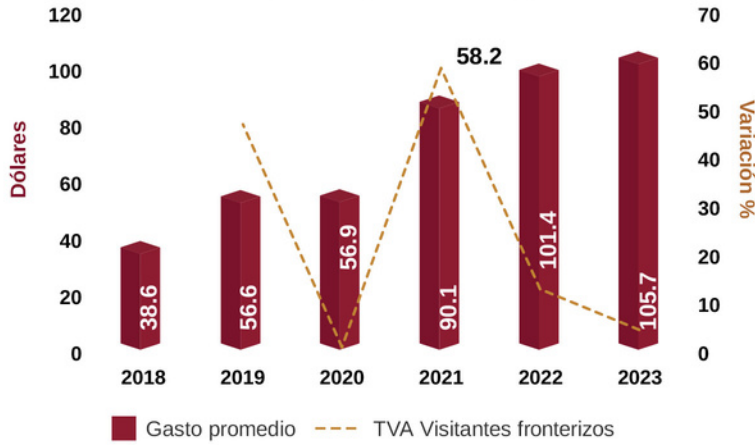
Fuente: Elaborado por el Observatorio Turístico de Baja California con base en información del INEGI (2023a).

La evolución del gasto total de los excursionistas reveló fluctuaciones a lo largo del período examinado. Se destacó una marcada disminución en 2020, descendiendo en 119 millones de dólares, equivalente al 47.2%. Posteriormente, se apreció una recuperación significativa del 30.4% en 2023 con relación al 2022, alcanzando un total de 314.8 millones de dólares.



## Gasto promedio de los visitantes fronterizos

Primer semestre 2018 - 2023



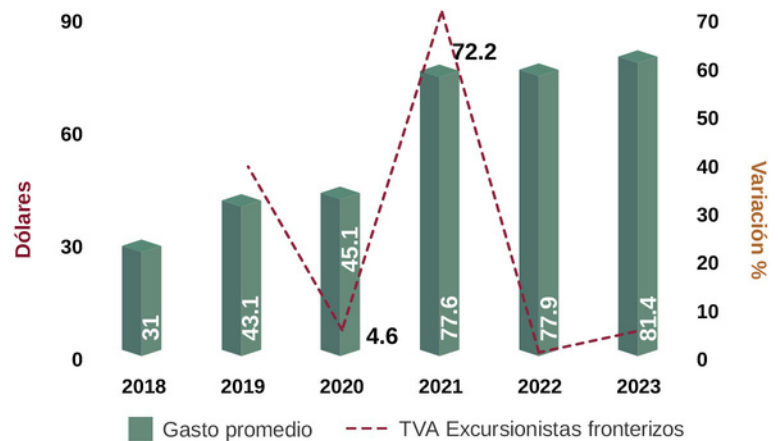
Fuente: Elaborado por el Observatorio Turístico de Baja California con base en información del INEGI (2023a).

Este indicador mostró una tendencia positiva desde el primer semestre de 2018 hasta el 2023, con un aumento de 67.1 dólares en el período que se reporta. En particular, el primer semestre del 2021 se destacó al presentar una TVA positiva del 58.2%, lo que evidencia un incremento valioso en comparación con los años anteriores. No obstante, esta tendencia debe ser interpretada con cautela, considerando que la depreciación del dólar frente al peso mexicano encarece las mercancías y servicios ofrecidos en el estado para los visitantes fronterizos, lo que podría estar influenciando el incremento en el gasto promedio durante el período analizado.

Los turistas destinan su gasto principalmente en hoteles, restaurantes, transporte, actividades turísticas y compras, lo que contribuye significativamente a la economía local. Al respecto, el gasto promedio de quienes pernoctan muestra una tendencia al alza a lo largo del período analizado, alcanzando los 132.4 dólares en 2023, siendo el semestre con el gasto promedio más alto. En particular, el primer semestre del 2021 se destaca al presentar una TVA del 43.6%, lo que indica un aumento significativo en el gasto promedio después de un período de lento crecimiento. En términos generales, el gasto promedio de los turistas experimentó un aumento de 76.2 dólares en términos absolutos entre el 2018 y 2023.

## Excursionistas fronterizos

Primer semestre 2018 - 2023



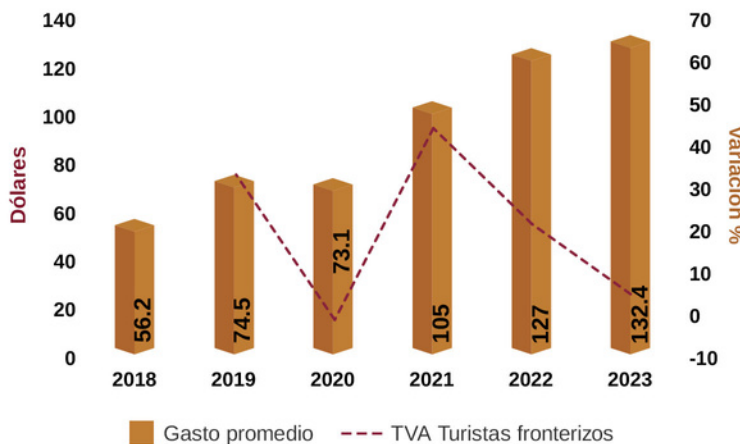
Fuente: Elaborado por el Observatorio Turístico de Baja California con base en información del INEGI (2023a).

A diferencia de los turistas, los excursionistas no pernoctan en el destino, lo que implica que en general gastan menos. El gasto promedio de los excursionistas en Baja California muestra una tendencia en ascenso, pasando de 31 a 81.4 dólares, en el período estudiado, lo que se traduce en un incremento del gasto en términos absolutos, de 50 dólares. A pesar de que en el año de la pandemia (2020), se registró solo un ligero aumento del 4.6% con respecto al año anterior, para el 2021 la TVA alcanzó un crecimiento del 72.2%. En general, el incremento en el gasto de los excursionistas fue positivo en todo el período y creció gradualmente a partir del 2021.

## Gasto promedio por tipo de visitante

Turistas fronterizos

Primer semestre 2018 - 2023



Fuente: Elaborado por el Observatorio Turístico de Baja California con base en información del INEGI (2023a).

## PLATAFORMAS HOTELERAS EN LÍNEA

En la actualidad, los viajeros pueden explorar opciones de hospedaje, comparar precios y realizar reservas desde una plataforma hotelera en línea. Aunque existen numerosos sitios web de reserva de hoteles, *Booking* y *Expedia* son dos de las plataformas más grandes y conocidas en el mundo (Expansión, 2019; O'Connor, 2020). Estas plataformas proporcionan un sistema de evaluación para las unidades de hospedaje que integran su oferta, lo que permite a los clientes calificar diferentes aspectos del servicio recibido y redactar reseñas sobre su experiencia en el alojamiento en el que se han hospedado. Con esta información se puede estimar la satisfacción general de los huéspedes y de cada uno de los aspectos valorados en el servicio. De acuerdo con Morillo y Morillo (2016, 113-114) la satisfacción se refiere al grado de aprobación o complacencia que experimenta un huésped después de su estancia, la cual se basa en el sentimiento de bienestar y placer por obtener lo que desea y espera, y su apreciación de la calidad en los servicios. Aunque los parámetros y términos utilizados para establecer el índice de satisfacción varían en cada una de las plataformas, las calificaciones y opiniones que se comparten en estos sitios sirven a los viajeros como un elemento de apoyo a la hora de seleccionar su hospedaje, al mismo tiempo que influye positivamente en el desempeño del servicio por parte de los propietarios. Debido a lo anterior, en las siguientes páginas se presentan

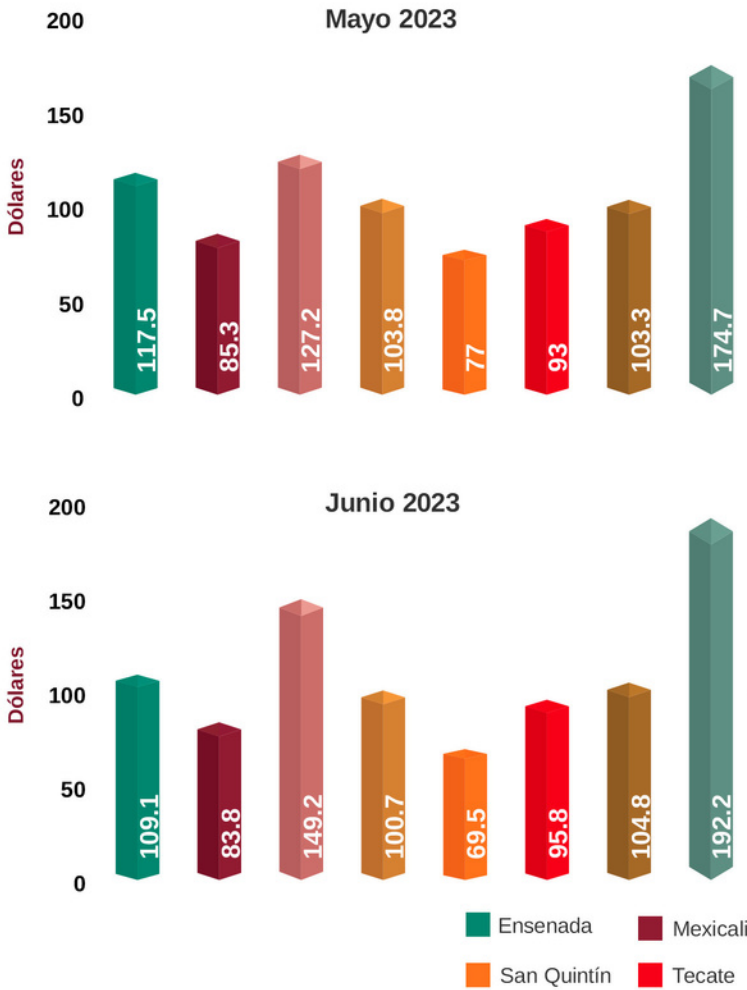
indicadores sobre la satisfacción general de los huéspedes y las diversas categorías de valoración de los alojamientos ubicados en Baja California. También se incluye el precio promedio de una habitación sencilla y el número de reseñas realizadas por los usuarios. Estos datos son fundamentales para comprender el mercado de alojamientos en el estado.

Identificar la variación en el número de reseñas de los destinos es crucial para estimar la competitividad de los alojamientos. Por ejemplo, un destino vacacional con pocas reseñas tiene menor visibilidad y competitividad, como es el caso de Tecate y San Quintín, los dos destinos turísticos en el estado con el menor número de reseñas en ambos sitios web. Por ello, para el análisis de los indicadores que se presentan a continuación, se tomaron en cuenta únicamente los establecimientos que tuvieron diez o más comentarios. Además, el período observado está condicionado por la disponibilidad de los datos en ambas plataformas. Por lo tanto, en *Booking* se analizan dos períodos: de enero a junio o, alternativamente, solo mayo y junio de 2023, dependiendo del indicador. En cambio, en *Expedia*, los indicadores se basan exclusivamente en datos del mes de junio. En lo que respecta al número de reseñas por idioma, este indicador solo se incluye para *Booking* debido a que *Expedia* no ofrece esta información.

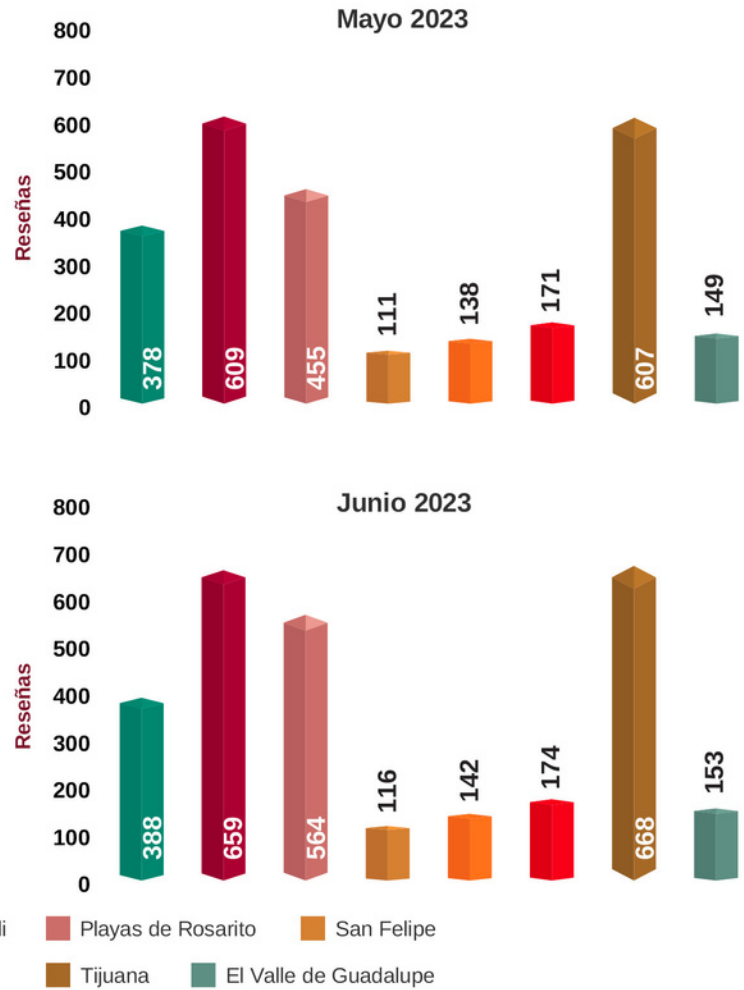


# BOOKING

## Precio promedio de una habitación sencilla



## Reseñas realizadas por los huéspedes



Fuente: Elaborado por el Observatorio Turístico de Baja California con base en información de Booking (2023a).

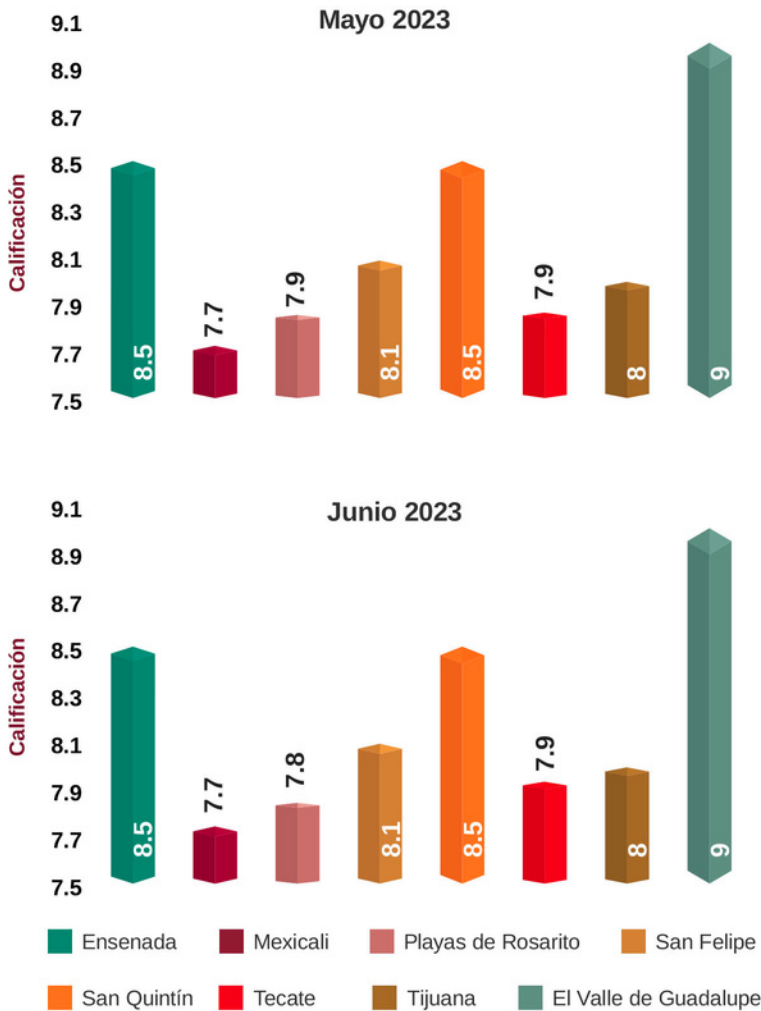
Nota: Cabe recordar que destinos como Tijuana, Mexicali, Playas de Rosarito y Ensenada tienen más oferta hotelera, y la probabilidad de recibir comentarios se incrementa, de hecho, reciben cuatro veces más reseñas que San Felipe, San Quintín, Tecate y el Valle de Guadalupe.

De acuerdo con la plataforma *Booking*, durante los meses de mayo y junio de 2023, el precio promedio de una habitación sencilla en el estado fue de 111 dólares. El Valle de Guadalupe ostenta el precio promedio más alto en ambos meses, superando los 190 dólares por habitación sencilla durante el mes de junio. En contraste, San Quintín presentó el precio promedio más bajo en la plataforma, por debajo de los 80 dólares en los dos meses observados.

En cuanto a la variación de precios, en términos generales, la mitad de los destinos turísticos experimentaron un aumento en los costos de mayo a junio. Destacan especialmente los incrementos notables observados en Playas de Rosarito y el Valle de Guadalupe. Estos datos revelan que, durante el mes de junio, el precio promedio de una habitación sencilla en ambos destinos superó en un 17.3% y 10%, respectivamente, al registrado en el mes anterior.

Según las reseñas emitidas por los huéspedes, los destinos turísticos de Baja California experimentaron en conjunto un aumento en el número de comentarios de mayo a junio de 2023, pasando a nivel estatal de 2 618 a 2 864, lo que representó un incremento del 9.4% a nivel estatal. Mexicali y Tijuana obtuvieron el mayor número de reseñas; registraron poco más de 600 comentarios en ambos meses, es decir, concentran en conjunto el 46% del total de referencias. En contraste, San Felipe destaca como el destino con la menor cantidad; registró 111 reseñas en mayo y 116 en junio, lo que representa una participación del 4.5% en dicho período. En lo que respecta a la evolución en el número de reseñas, Playas de Rosarito registró el aumento más notable, pasando de 455, a 564 comentarios, lo que indica un aumento del 24% durante los meses observados. Es importante destacar que Tijuana y Mexicali, a pesar de tener el mayor número de reseñas, mostraron un incremento más moderado.

## Satisfacción general de los huéspedes



Fuente: Elaborado por el Observatorio Turístico de Baja California con base en información de Booking (2023a).

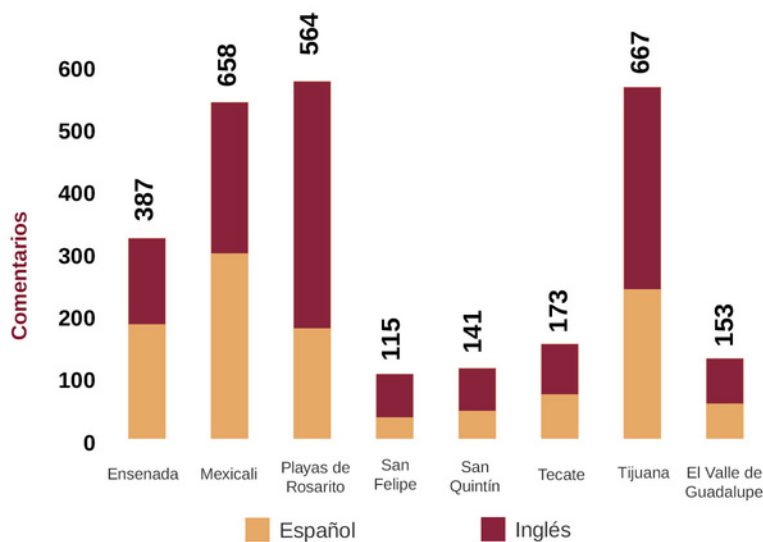
Para evaluar la satisfacción de las atenciones y comodidades ofrecidas por las unidades de alojamiento registradas en *Booking*, los usuarios tienen la opción de otorgar puntuaciones numéricas a diferentes aspectos de su estancia. El rango de calificación es de uno a diez, siendo el primero la calificación más baja y el último, la más alta. Estas calificaciones se suman a las reseñas proporcionadas por los usuarios para determinar la satisfacción general del huésped. Existen cinco categorías para evaluar el nivel de satisfacción general del huésped y estas son: a) "bien" para calificaciones a partir de 7 a 7.9; b) "muy bien" para calificaciones entre 8 y 8.5; c) "fabuloso" para calificaciones entre 8.6 y 8.9; d) "fantástico" para calificaciones entre 9 y 9.4; y e) "excepcional" para calificaciones entre 9.5 y 10.

Siguiendo este esquema, se analizaron los niveles de satisfacción de las unidades de alojamiento de los diferentes destinos turísticos del estado, durante los meses de mayo y junio de 2023.

Según los datos obtenidos, la satisfacción general de los huéspedes se mantuvo estable en este período, con ligeras mejoras en todos los destinos turísticos del estado. En particular, la calificación promedio más alta fue para el Valle de Guadalupe con nueve puntos, alcanzando el nivel "fantástico" de satisfacción. Por el contrario, Mexicali y Playas de Rosarito recibieron las puntuaciones más bajas, lo que puede significar que los huéspedes percibieron deficiencias en algunos de los aspectos del servicio recibido. Es relevante mencionar que ambos destinos se encuentran entre los más reseñados en todo el período, por lo que se infiere que los comentarios fueron mayoritariamente negativos.



## Idioma utilizado por los huéspedes en las reseñas



Fuente: Elaborado por el Observatorio Turístico de Baja California con base en información de Booking (2023a).

Nota: Los porcentajes no suman necesariamente el 100% debido al redondeo.

En la plataforma de Booking, durante el mes de junio de 2023 se contabilizaron 2 862 reseñas en total, de las cuales 1 396 fueron en inglés y las restantes 1 099 en español, lo que representa el 49% y el 38% del total de comentarios, respectivamente. Esto revela una disparidad del 27% entre la cantidad de reseñas en ambos idiomas. En seis de los ocho destinos estudiados, la cantidad de comentarios en inglés superó a los escritos en español. Es notable que, de los cuatro destinos de sol y playa del estado, tres se encuentran entre los que cuentan con la mayor proporción de reseñas en inglés, siendo Playas de Rosarito el que concentra el mayor número de comentarios en este idioma (396). Esto es hasta cierto punto lógico, si se considera que es un destino tradicional de sol y playa, además de ser el más cercano a la frontera que divide ambos países.

## Evaluación de la satisfacción de los huéspedes por diferentes conceptos

Para el análisis de este indicador, se observaron las calificaciones registradas por destino turístico durante el primer semestre de 2023. De acuerdo con *Booking* (2023b), las categorías valoradas para medir la satisfacción del cliente son las siguientes:

**Personal:** mide la satisfacción del huésped con relación al desempeño y eficiencia del personal de alojamiento.

**Confort:** mide la satisfacción del huésped con las condiciones de descanso y bienestar, incluyendo la decoración, el mobiliario y la sensación general de bienestar.

**Wifi:** evalúa la disponibilidad del servicio de Internet en la propiedad, y la calidad de la conexión.

**Instalaciones y servicios:** mide la satisfacción del huésped con las instalaciones y la calidad del servicio proporcionado. Esto se refiere a las comodidades y servicios disponibles en el alojamiento, como la piscina, el gimnasio, el estacionamiento, entre otros.

**Relación calidad-precio:** mide la satisfacción del huésped con el precio desembolsado vis a vis del servicio recibido.

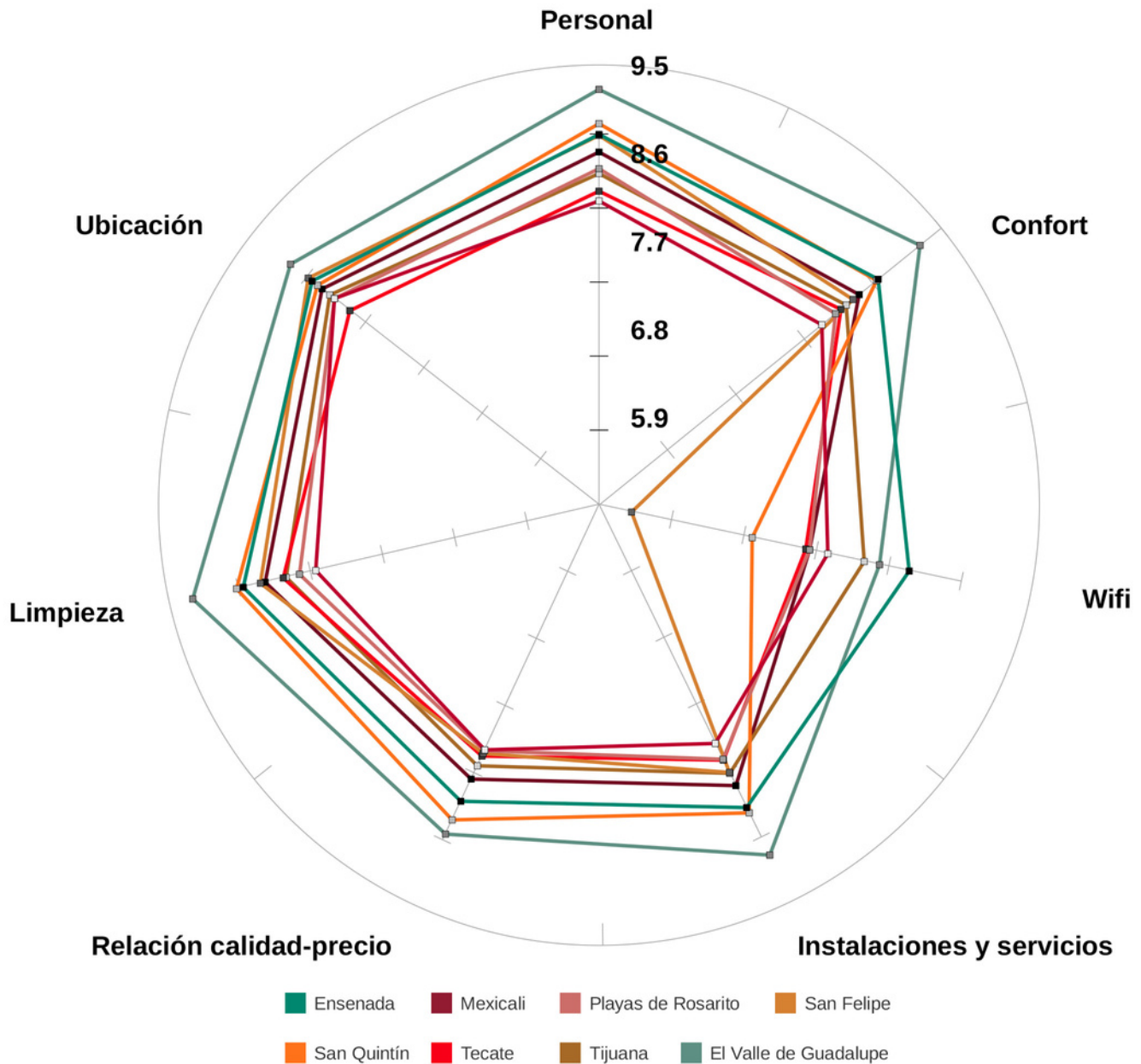
**Limpieza:** mide la satisfacción del huésped con la limpieza de la unidad rentada, incluyendo las áreas comunes y sanitarios.

**Ubicación:** mide la satisfacción del huésped con la ubicación del alojamiento en función de su accesibilidad y proximidad a atracciones, transporte público y otros lugares de interés.



# Evaluación de la satisfacción de los huéspedes por diferentes conceptos

Enero - junio 2023

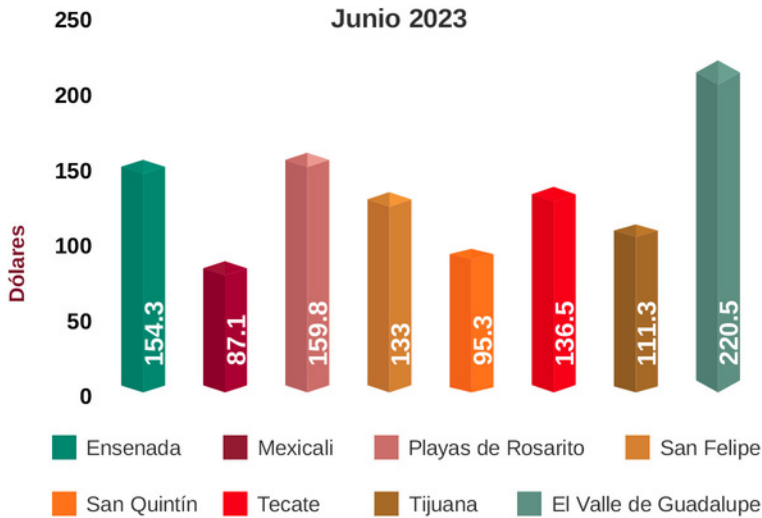


Fuente: Elaborado por el Observatorio Turístico de Baja California con base en información de Booking (2023a).

Durante el primer semestre de 2023, las unidades de hospedaje en Baja California obtuvieron, en conjunto, un aceptable nivel de satisfacción en la categoría de **personal**, con un promedio de 8.6 de calificación, ubicándose en el rango "fabuloso" en términos de satisfacción percibida por los huéspedes. En contraste, la categoría de **wifi** obtuvo la puntuación más baja, con 7.2, siendo considerada "bien" según la plataforma. Al analizar el promedio de las calificaciones por destino turístico, sobresale el Valle de Guadalupe, que presenta calificaciones superiores a nueve en cuatro de las siete categorías evaluadas: **personal**, **confort**, **limpieza** y **ubicación**.

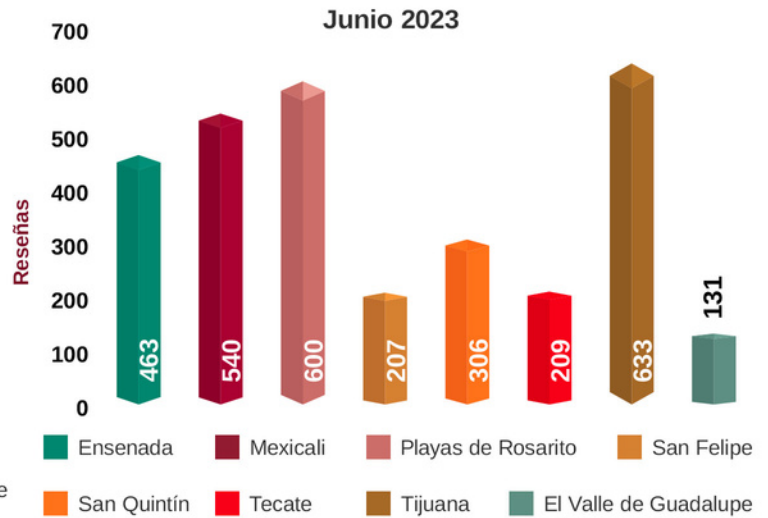
Por lo anterior, fue el único en alcanzar el nivel "excepcional" de satisfacción en cada uno de estos conceptos durante el período analizado. Mexicali y Playas de Rosarito, sobresalen por obtener las calificaciones más bajas con 7.7 en la categoría de **calidad-precio**, a pesar de que se encuentran dentro del rango considerado como "bien". Esta categoría es de gran relevancia para los anfitriones puesto que evalúa la satisfacción de los huéspedes con relación al costo pagado y los servicios recibidos. Por lo tanto, una mejora significativa en esta área podría contribuir de manera considerable a la eficacia del servicio en los alojamientos en estos destinos.

**Precio promedio de una habitación sencilla**



Fuente: Elaborado por el Observatorio Turístico de Baja California con base en información de Expedia (2023a).

**Reseñas realizadas por los huéspedes**



Fuente: Elaborado por el Observatorio Turístico de Baja California con base en información de Expedia (2023a).

Nota: Cabe recordar que destinos como Tijuana, Playas de Rosarito, Mexicali y Ensenada tienen más oferta hotelera, y la probabilidad de recibir comentarios se incrementa, de hecho, reciben tres veces más reseñas que San Felipe, San Quintín, Tecate y el Valle de Guadalupe.

De acuerdo con los datos ofrecidos por *Expedia*, durante el mes de junio de 2023, el Valle de Guadalupe sobresalió por mantener el precio promedio más alto en una habitación sencilla, alcanzando los 220.5 dólares. Con ello, casi triplica el precio promedio de una habitación en Mexicali. Al mismo tiempo que se aprecia una notable variación en los precios en los ocho destinos turísticos.

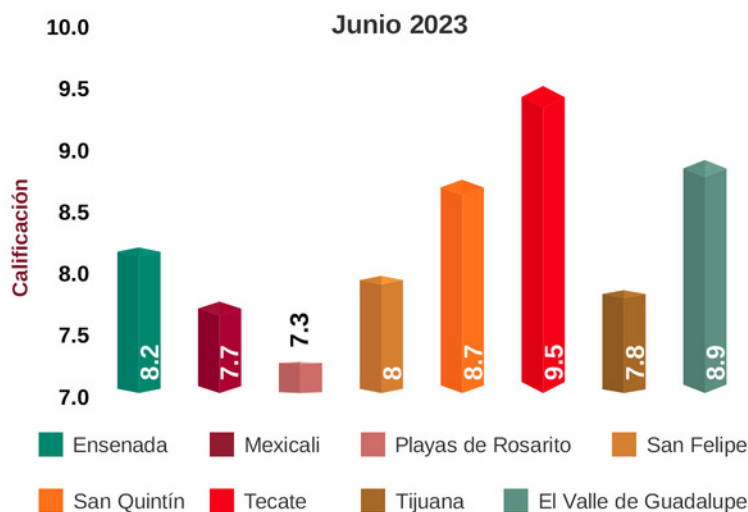
Cabe destacar que, los precios promedio del alojamiento en *Expedia* fueron superiores a los ofrecidos por *Booking* en varios destinos turísticos. Esta discrepancia podría sugerir que hubo un mayor número de reservas realizadas en la primera plataforma en comparación con la última, ya que los destinos que presentaron precios más altos en junio fueron los mismos en ambas plataformas. Sin embargo, es importante tener en cuenta que los precios de alojamiento pueden variar debido a la disponibilidad de la demanda y la oferta en un momento determinado. Por lo tanto, aunque esta observación muestra una tendencia interesante, se necesita un análisis más detallado y un seguimiento a largo plazo para comprender completamente las dinámicas de precios en ambas plataformas.

En junio de 2023, los huéspedes emitieron un total de 3 089 reseñas en la plataforma de *Expedia*, abarcando los ocho destinos turísticos del estado. Tijuana se distingue al recibir la mayor cantidad de comentarios, alcanzando un total de 633; seguido muy de cerca por Playas de Rosarito, con 600 reseñas. Este dato puede sugerir dos cosas: que los comentarios sean favorables e incrementen la demanda del hospedaje o, por el contrario, que sean desfavorables y dañen la imagen. En contraste, el Valle de Guadalupe destaca por registrar la menor cantidad de reseñas, específicamente 131; lo que representa aproximadamente un 80% menos que las recibidas por Tijuana.





## Satisfacción general de los huéspedes



Fuente: Elaborado por el Observatorio Turístico de Baja California con base en información de Expedia (2023a).

En el sistema de evaluación de *Expedia* se utilizan cinco parámetros para valorar la calidad de los servicios de hospedaje. Estos se establecen en función del rango de calificación establecido por la plataforma, el cual es de uno a diez, siendo uno la calificación más baja y diez la más alta. Para ser más específicos, de acuerdo con *Expedia* (2023b), una calificación de 1 a 2 puntos se considera “terrible”; de 2.1 a 4 puntos se cataloga como “mala”; de 4.1 a 6 puntos se valora como “aceptable”; mientras que calificaciones entre 6.1 y 8 puntos indicarían que la satisfacción es “buena”; en tanto que, de 8.1 a 10 puntos es “excelente”.

De acuerdo con este esquema, los promedios de satisfacción general de los huéspedes por destino turístico en el estado indican que la calidad de los servicios de alojamiento se mantuvo en un rango de satisfacción considerado de “bueno” a “excelente”. Los destinos con evaluaciones promedio dentro del rango de satisfacción “bueno” son Mexicali, Tijuana y Playas de Rosarito. Este último presenta un desafío importante, ya que, a pesar de ser el segundo destino con más comentarios, es el que presenta la calificación más baja de los tres, con 7.3 puntos. En contraste, los destinos mejor evaluados son Tecate y el Valle de Guadalupe, ubicándose dentro del rango “excelente” con 9.5 y 8.9 puntos de calificación respectivamente. Aunque dichos destinos ostentan las calificaciones más altas, es importante destacar que no son necesariamente los más evaluados, ya que poseen un número relativamente bajo de reseñas en comparación con otros lugares.

Además, esto señala la variabilidad en el rango de calificaciones, ya que se observa una diferencia significativa entre ambas puntuaciones, a pesar de que ambas obtienen el mismo rango.

## Evaluación de la satisfacción de los huéspedes por diferentes conceptos

La plataforma *Expedia*, utiliza seis categorías predefinidas para establecer estándares de valoración, lo que garantiza la imparcialidad y la comparabilidad de las evaluaciones entre las unidades de alojamiento y los destinos turísticos. Basándose en los parámetros de satisfacción previamente explicados, se analizaron los promedios de evaluación en las seis categorías que miden la satisfacción en la calidad del servicio de hospedaje. Esta información corresponde a los destinos turísticos del estado y se evaluó durante el primer semestre del 2023. Las categorías consideradas para medir la satisfacción del huésped son las siguientes:

**Limpieza:** evalúa la limpieza e higiene de las habitaciones y las áreas comunes de la unidad de alojamiento.

**Personal:** mide la interacción y el desempeño del personal.

**Servicios:** evalúa la calidad del servicio al cliente y las comodidades proporcionadas por el alojamiento.

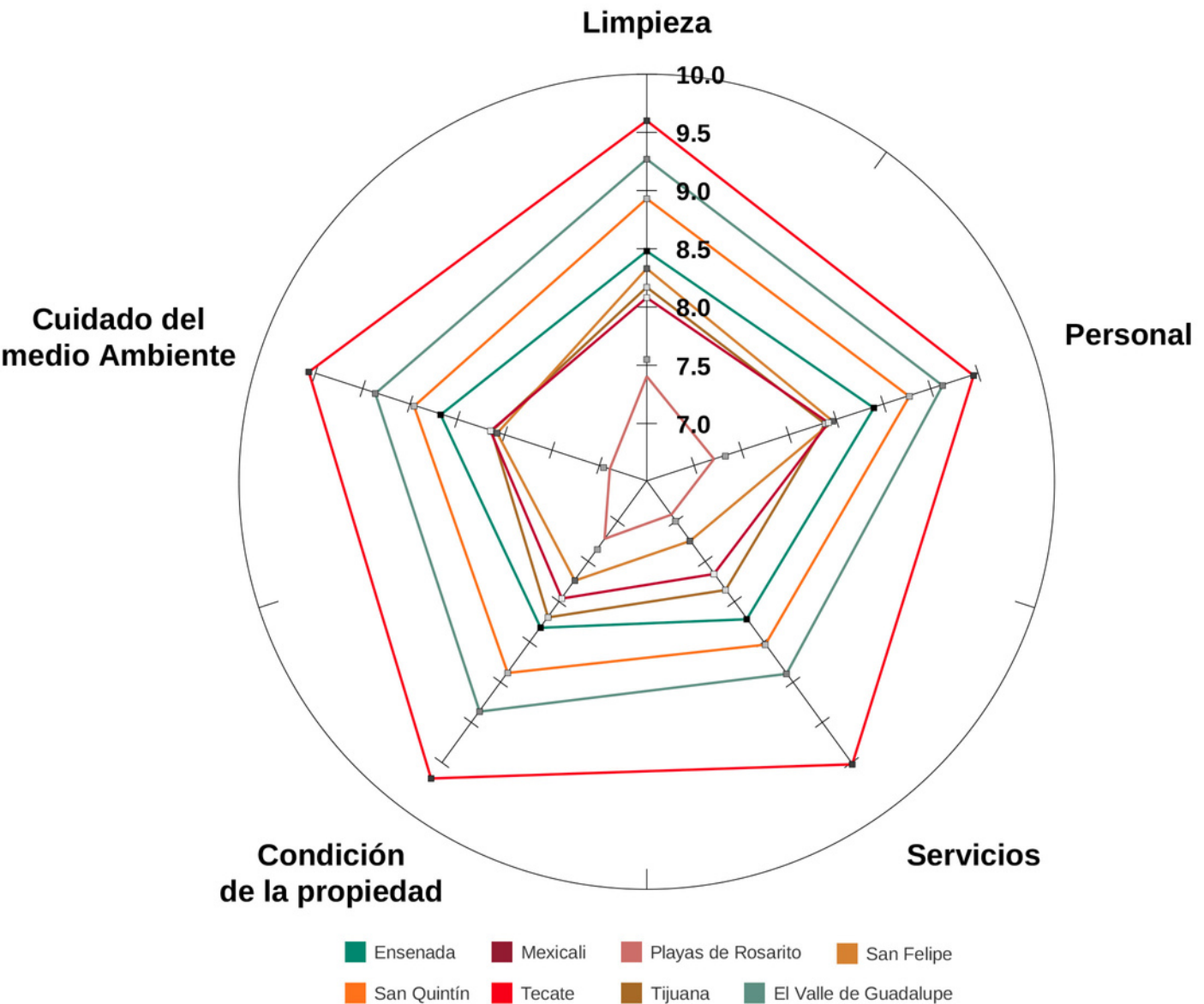
**Condición de la propiedad:** mide las condiciones del equipamiento y las instalaciones.

**Cuidado del medio ambiente:** evalúa las medidas de cuidado al medio ambiente.



# Evaluación de la satisfacción de los huéspedes por diferentes conceptos

Enero - junio 2023



Fuente: Elaborado por el Observatorio Turístico de Baja California con base en información de Booking (2023a).

Al analizar las evaluaciones, se destaca que la categoría mejor valorada en todos los destinos del estado es la que se refiere a la **limpieza**, con una calificación de 8.5 puntos, lo que la posiciona en un rango de satisfacción "excelente", de acuerdo con *Expedia*. Por el contrario, el punto débil de los ocho destinos en conjunto es la categoría de **servicios**, esta obtuvo la calificación más baja (7.9 puntos), aunque es considerada como "buena" conforme a la misma plataforma.

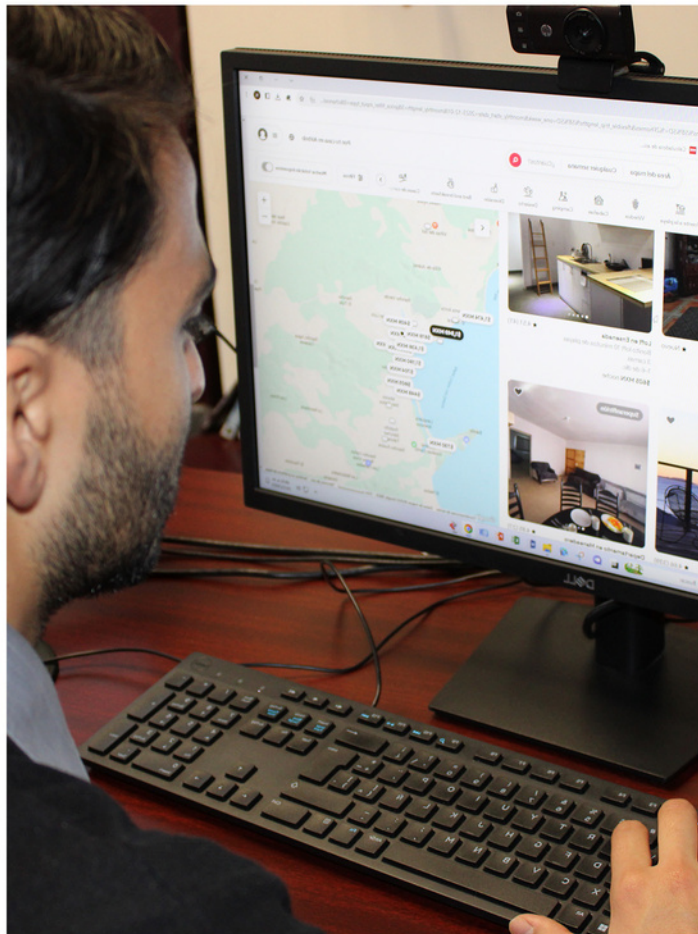
En cuanto a las calificaciones por destino turístico en cada una de las categorías, destaca el caso de Playas de Rosarito, que, a diferencia de los demás destinos, obtuvo las puntuaciones más bajas en todos los aspectos.

Es importante destacar que, a pesar de tener calificaciones por debajo de 7, siendo las más notables las registradas en los **servicios** (6.6) y en el **cuidado del medio ambiente** (6.8), se considera al destino dentro de un rango de satisfacción "bueno". En líneas generales, las evaluaciones presentadas permiten determinar que, en promedio, la calidad de los servicios de alojamientos en el estado se considera "buena", a pesar de las variaciones en las puntuaciones por categoría. Estos datos proporcionan información valiosa para que los destinos peor evaluados mejoren la gestión de los aspectos que requieren ajustes en el servicio, asimismo, contribuye en general a mantener el enfoque en la calidad y mejora continua de la experiencia turística en la región.

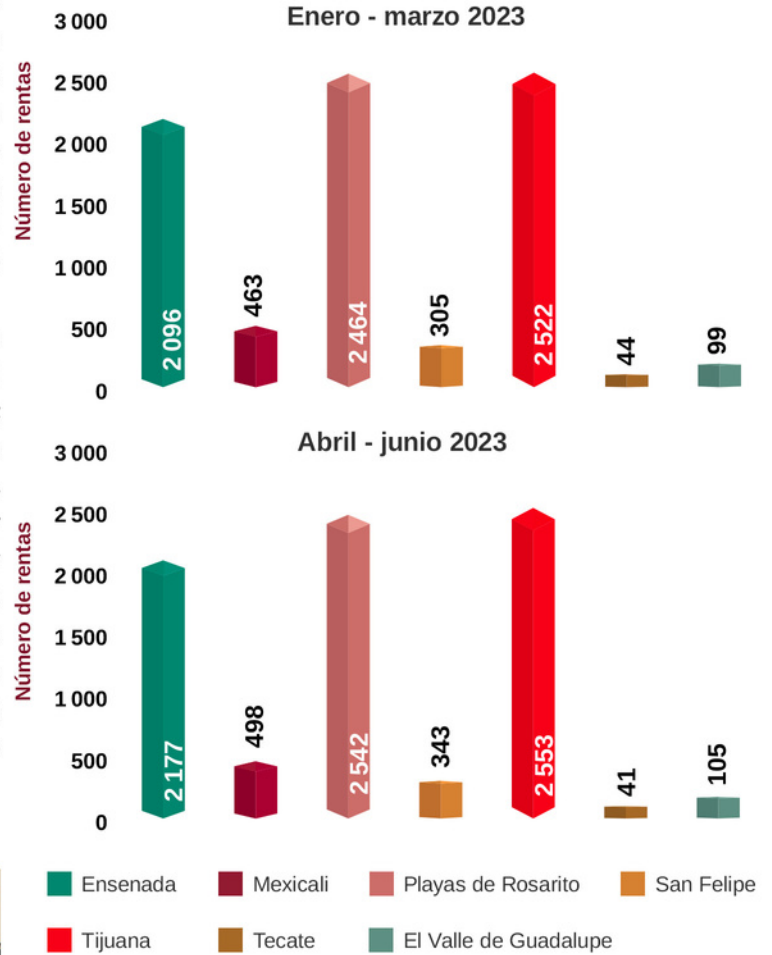
# OFERTA EXTRAHOTELERA (AIRBNB)

En la era digital, la industria del turismo ha experimentado una transformación significativa y la forma en que las personas buscan, reservan y disfrutan de sus viajes ha evolucionado de manera notable. Uno de los principales impulsores de esta revolución turística es *Airbnb*. Esta plataforma de reservas en línea ha irrumpido en el mercado global de alojamiento, brindando a los viajeros la oportunidad de experimentar una nueva forma de viajar, al tiempo que ofrece a los anfitriones la posibilidad de compartir sus espacios de forma segura.

A través de este servicio, los viajeros acceden a una gama diversa de opciones de hospedaje únicos en todo el mundo, que van más allá de los hoteles convencionales; desde acogedoras habitaciones en casas locales, hasta lujosas residencias (Airbnb, 2023a). Es por lo anterior que, en lo sucesivo, se analiza el impacto de *Airbnb* en el sector de alojamiento en Baja California, analizando datos y tendencias clave provenientes de esta plataforma. Los meses y/o períodos contemplados en los indicadores estuvieron condicionados por la disponibilidad de los datos. Por esta misma razón, no se incluye a San Quintín entre los destinos vacacionales de Baja California que fueron observados.



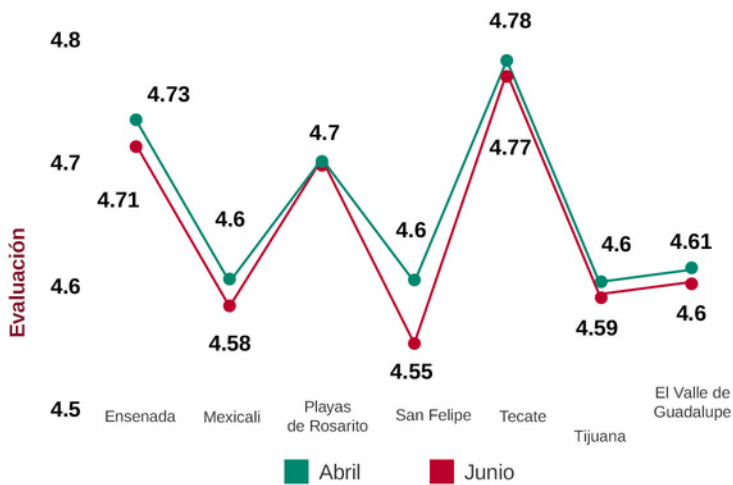
## Número de rentas en Airbnb



Fuente: Elaborado por el Observatorio Turístico de Baja California con base en información de AirDNA (2023).

En la plataforma *Airbnb*, durante el primer semestre de 2023, se llevaron a cabo un total de 16 252 transacciones de alquiler en los siete destinos turísticos del estado. Respecto al volumen de rentas registrado por cada destino, se observa una notable disparidad en la popularidad. Mientras que los destinos de Tijuana y Playas de Rosarito registraron la mayor cantidad de rentas en ambos trimestres, con un total semestral de 5 075 y 5 006 alquileres, respectivamente. Tecate alcanzó apenas un total de 85 alquileres durante el período observado. Esto indica que la demanda de Tijuana y Playas de Rosarito es casi cien veces mayor que la de Tecate. Asimismo, se aprecia una ligera tendencia al alza en el número de alquileres, con un aumento promedio en el segundo trimestre de 3.3%, con excepción de Tecate, que experimentó una ligera caída al pasar de 44 a 41 rentas promedio durante el primer y segundo trimestre, respectivamente, lo que representa una disminución cercana al 7%. En este contexto, es esencial que los destinos turísticos comprendan las tendencias en la oferta de alojamientos para tomar decisiones informadas sobre las necesidades y expectativas de los usuarios.

## Satisfacción general de los huéspedes por destino



Fuente: Elaborado por el Observatorio Turístico de Baja California con base en información de AirDNA (2023).

*Airbnb* ha establecido un sistema de evaluación integral que desempeña un papel fundamental en la construcción de la confianza entre anfitriones y huéspedes. Mediante este sistema, los huéspedes tienen la capacidad de asignar calificaciones a distintos aspectos de su estancia y compartir reseñas detalladas. A partir de esta retroalimentación se calcula la satisfacción general (*Airbnb*, 2023b). El rango de calificaciones establecido por la plataforma, comprende de 1 a 5 estrellas y la interpretación de esta valoración puede variar según la expectativa de cada huésped. Generalmente, hasta 2 estrellas significa una experiencia “insatisfactoria”; 3 estrellas por su parte, sugiere que una experiencia “promedio”; 4 estrellas indica una experiencia “muy buena”; mientras que, 5 estrellas se interpretan como una experiencia “excepcional”. Tomando en cuenta dichos parámetros, se analizó la satisfacción general de los huéspedes por destino turístico y su evolución comparando abril y junio de 2023.

En todos los destinos turísticos de Baja California, la satisfacción general reportada por los usuarios de *Airbnb* está evaluada por encima de 4.5 estrellas, lo que significa que, en promedio, la satisfacción se considera como “muy buena”. Vale la pena resaltar que, Playas de Rosarito es el único destino que se ha mantenido constante, al mostrar una evaluación en la satisfacción general de 4.7 estrellas. Dicha uniformidad en las calificaciones sugiere que existe una valoración alta en todos los destinos del estado, lo que se traduce en una buena calidad en los servicios y el equipamiento ofrecido.

## Satisfacción reportada por los huéspedes por destino para diferentes conceptos

Las evaluaciones en *Airbnb* ayudan a crear un ambiente de confianza y calidad en el mercado de alquileres, además fomentan la mejora continua en la experiencia del viajero. Por tanto, en la plataforma *Airbnb* se evalúan seis categorías en función de la asignación de estrellas, como se explicó en el indicador anterior. Siguiendo estos parámetros, se analizaron las evaluaciones de cada una de estas categorías por destino turístico en Baja California, así como su evolución en abril y junio de 2023. Según *Airbnb* (2023c) los aspectos contemplados para medir la satisfacción del huésped, son:

**Precisión (veracidad):** la información y las fotos del anuncio reflejaban fielmente el espacio.

**Llegada:** facilidad y accesibilidad para llegar.

**Limpieza:** el alojamiento cumplió con los estándares de *Airbnb*.

**Comunicación:** el anfitrión respondió rápidamente los mensajes.

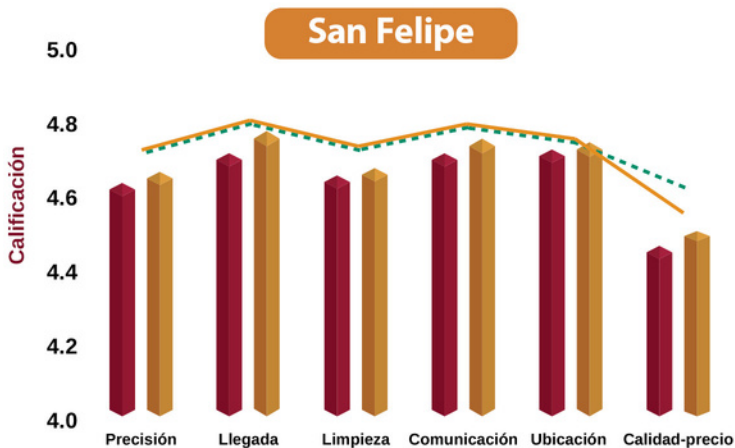
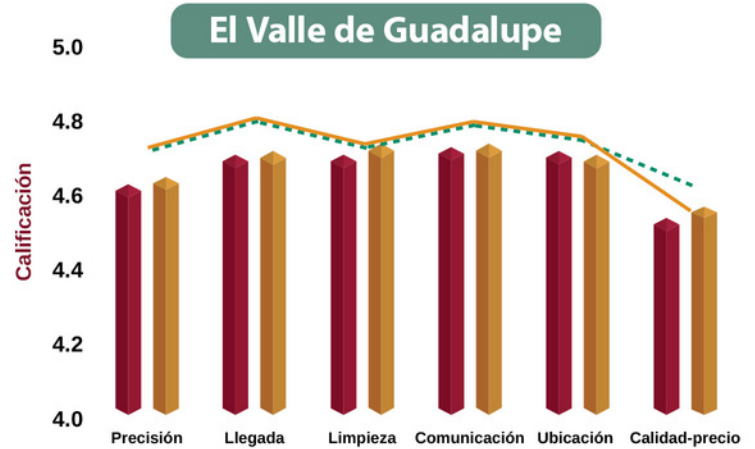
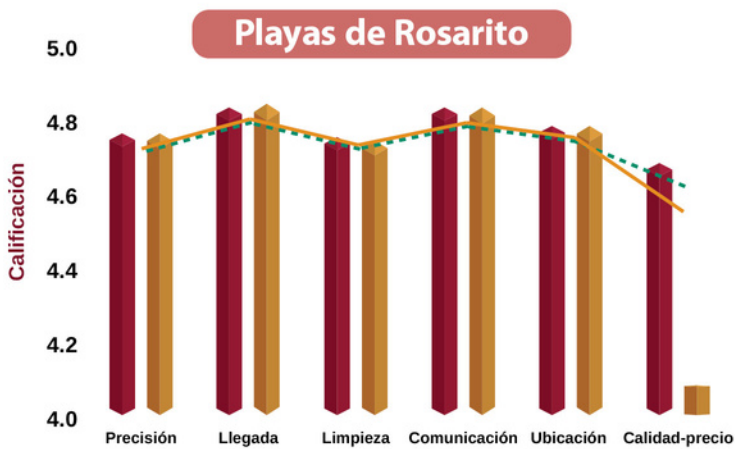
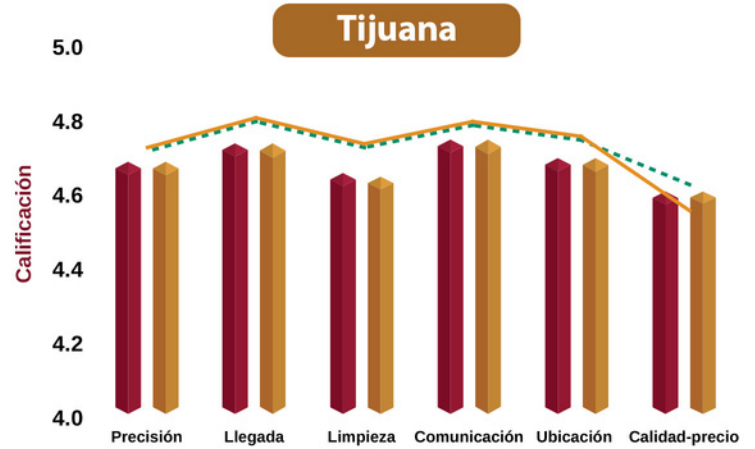
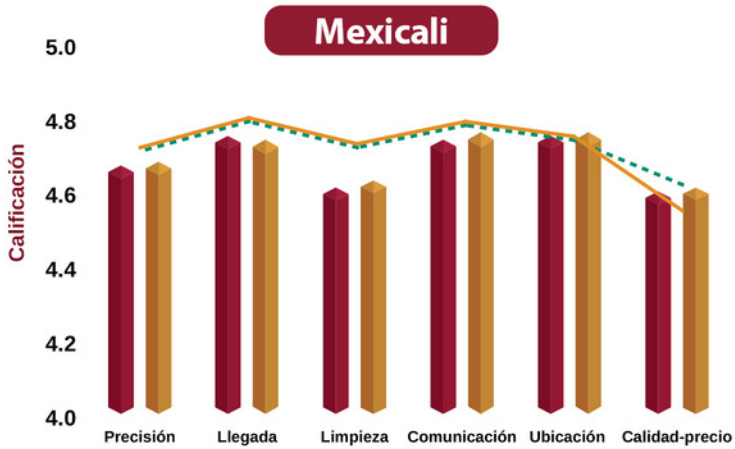
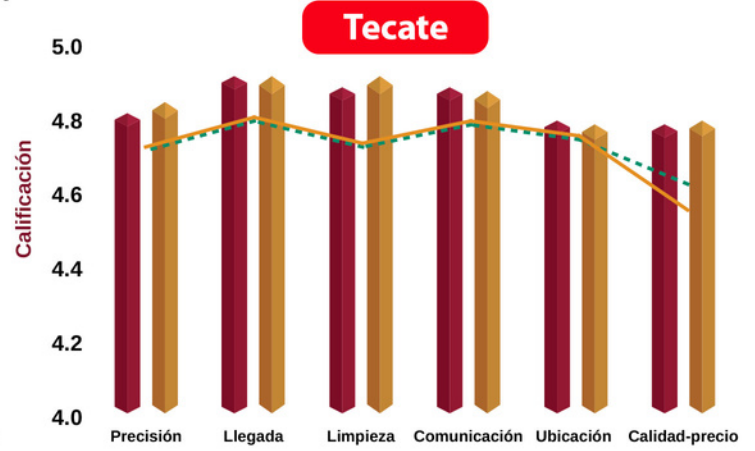
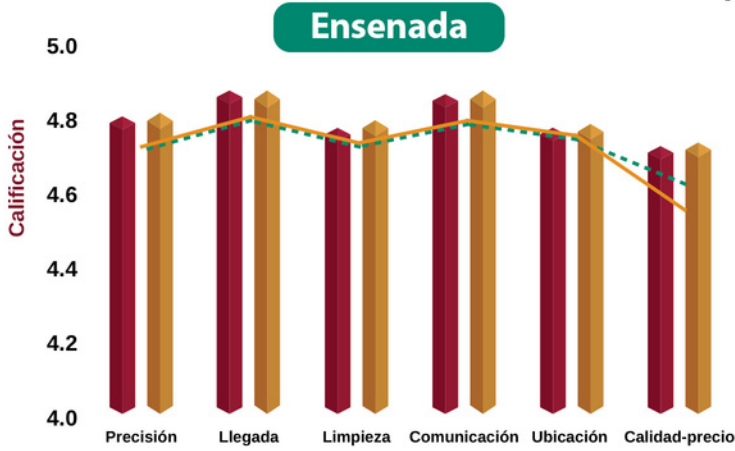
**Ubicación:** el huésped recibió toda la información necesaria sobre la seguridad, el transporte, lugares de interés y consideraciones especiales que pudieran afectar su estancia.

**Relación calidad-precio:** el lugar vale lo que cuesta.

A nivel estatal, las categorías mejor evaluadas en esta plataforma fueron **llegada** y **comunicación**, las cuales registraron una calificación promedio de 4.7 estrellas en abril, manteniéndose durante junio. A su vez, las evaluaciones por destino turístico muestran que Ensenada y Tecate superan el promedio estatal en todas las categorías valoradas, con calificaciones por encima de las 4.7 estrellas. En contraste, las calificaciones más bajas en todos los destinos fueron las otorgadas a **relación calidad-precio**. Esta categoría promedió 4.6 estrellas en abril y experimentó un descenso notable en junio, especialmente en Playas de Rosarito, donde la calificación cayó a 4 estrellas. Sin embargo, destinos como San Felipe y el Valle de Guadalupe mostraron ligeras mejoras en junio, indicando niveles leves de satisfacción al alza. El monitoreo continuo de esta categoría es crucial para el sector, ya que busca determinar si la calidad del alojamiento justifica el precio a pagar. En términos generales, las calificaciones registradas para las distintas categorías y por destino turístico en el estado, se mantienen por encima de las 4.4 estrellas, lo que indica que la experiencia de los huéspedes fue “muy buena”. Finalmente, es importante señalar que los alojamientos que reciben mejores evaluaciones suelen disfrutar de una ventaja competitiva sobre sus competidores, ya que los viajeros tienden a favorecerlas.

# Satisfacción reportada por los huéspedes por destino para diferentes conceptos

Abril y junio 2023



■ Abril ■ Junio

--- Abril total estatal --- Junio total estatal

Fuente: Elaborado por el Observatorio Turístico de Baja California con base en información de AirDNA (2023).

Nota: En todos los destinos las líneas significan el promedio estatal mensual.

## RESUMEN FINAL

- La tasa de inflación general disminuyó en un 3.3% de enero a junio de 2023, lo que indica un escenario favorable para la economía local y la posible estabilidad de los precios en los servicios turísticos.
- El empleo formal experimentó un crecimiento del 7.7% en el primer semestre del año, con respecto al mismo período de 2022. En términos absolutos, esto significó 4 400 afiliados más en el sector turístico estatal. El segmento de preparación y servicios de alimentos y bebidas se mantuvo como el empleador más importante, incrementando 2 600 afiliados con relación al 2022.
- Durante el primer semestre de 2023 la llegada de visitantes internacionales por vía terrestre fue de 7 393, lo que significó un incremento del 24.1% con relación al mismo período de 2022. Aunque esto indica una recuperación alentadora, aun no se han alcanzado los niveles registrados antes de la crisis sanitaria por COVID-19.
- La visita familiar continúa siendo el principal motivo de viaje en el estado, e incluso alcanzó su punto máximo de participación en el primer semestre de 2023 con un 54.6%. Le sigue el turismo médico con una participación del 23.8%. Este último se posiciona como el segundo motivo de la visita por tercera vez consecutiva desde el 2021 comparando períodos iguales.
- Durante el primer semestre de 2018 a 2023, la preferencia por el alojamiento en hoteles experimentó un aumento, pasando del 6.2% al 11.6%, en detrimento de la opción de hospedaje en casa.
- El gasto total de los visitantes internacionales alcanzó los 781.2 millones de dólares en el primer semestre de 2023, lo que indica un aumento del 29.3% en comparación con el primer semestre de 2022. Esta es la recuperación más notable desde la caída del 49.9% durante la pandemia (2020).
- Como resultado de lo anterior, el gasto promedio de los visitantes fronterizos alcanzó su nivel más alto desde 2018, siendo de \$105.7 dólares, mientras que el de los turistas fue de \$132.4 dólares y el de los excursionistas de \$81.4.
- De acuerdo con las plataformas *Booking* y *Expedia*, el Valle de Guadalupe destaca como el destino con el precio promedio más alto por habitación sencilla, superando los 190 dólares, y alcanzando los 220.5 dólares, respectivamente.
- Según los datos generados por las plataformas *Booking*, *Expedia* y *Airbnb*, la satisfacción general de los huéspedes en lo relacionado a la calidad de los servicios de alojamiento es notablemente alta en el estado.
- En destinos particulares como Playas de Rosarito, es esencial enfocarse en los indicadores de satisfacción del usuario en plataformas en línea. Esto se debe a que se posicionó como uno de los destinos con los promedios de calificaciones más bajos, obteniendo 7.9 puntos en *Booking* y 7.3 en *Expedia*.
- En general, los indicadores turísticos analizados reflejan una recuperación moderada durante el primer semestre de 2023.

## REFERENCIAS

- AirDNA (2023). Datos provenientes del sitio AirDNA consultado en septiembre de 2023. *AirDNA*.
- Airbnb (2023a, 20 de octubre). Acerca de Airbnb: qué es y cómo funciona. *Airbnb*. Disponible [aquí](#)
- Airbnb (2023b, 20 de octubre). Calificaciones con estrellas. *Airbnb*. Disponible [aquí](#)
- Airbnb (2023c, 20 de octubre). Interpretar los datos de rendimiento relativos a la calidad. *Airbnb*. Disponible [aquí](#)
- Banco de México (Banxico). (2023). Tipos de cambio y resultados históricos de las subastas. Sistema de Información Económica. Disponible [aquí](#)
- Booking (2023a). Datos provenientes del sitio Booking consultado en septiembre de 2023. *Booking*.
- Booking (2023b, 6 de octubre). Todo lo que necesitas saber sobre las puntuaciones de los clientes. *Booking*. Disponible [aquí](#)
- Expansión (2019, 5 de febrero). Los 10 sitios con más reservas en línea en 2018. *Expansión*. Disponible [aquí](#)
- Expedia (2023a). Datos provenientes del sitio Expedia consultado en septiembre de 2023. *Expedia*.
- Expedia (2023b, 19 de octubre). El Cielo Resort. *Expedia*. Disponible [aquí](#)
- González Islas, E. (2023, 19 de junio). ¿Afecta ya el “súper peso” a exportaciones, remesas o turismo? *Axis Negocios*. Disponible [aquí](#)
- Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS). (2023). Empleados asegurados por sector. IMSS. Disponible [aquí](#)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). (2023a). Encuestas de viajeros internacionales.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). (2023b). Índice de precios al consumidor de Baja California. Disponible [aquí](#)
- Morillo, M. & M. Moreno. (2016). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales*, 2(22), 111-131.
- O’Connor, P. (16 de junio de 2020). ¿Quién puede discutir el dominio de Booking y Expedia? *Smart Travel News*. Disponible [aquí](#)
- Organización Mundial del Turismo (OMT). (2022). Evaluación del impacto de la Covid-19 en el turismo internacional. Disponible [aquí](#)
- Organización Mundial del Turismo (OMT). (2023). Dashboard de datos turísticos de la OMT. Disponible [aquí](#)
- Secretaría de Economía (SE). (2023). Inversión Extranjera Directa. Disponible [aquí](#)
- Secretaría de Turismo de Baja California (Secture). (2023). Información turística, 2023.

**Dra. Nora L. Bringas Rábago**

Coordinadora General

**Dr. Djamel Toudert**

Coordinador Adjunto

Participantes

**Dr. Basilio Verduzco Chávez**

**Mtra. Monserrat Marquez Garcia**

**Mtra. María de los Ángeles Franco Acosta**

**Lic. Daniel Durán Macías**

Apoyo Técnico Especializado

**Lic. Carlos Vladimir Ruelas González**

**Ing. César Andrés Trujillo Garay**

**Ing. Ángel Gabriel Gonzalez Gijon**

Diseño Gráfico

**Lic. Manuel Arnulfo León Castillo**

Secretaría de Turismo del Estado de Baja California

**Mtro. Miguel Aguiñiga Rodríguez**

Secretario de Turismo

**Mtro. José de Jesús Quiñónez Ramírez**

Subsecretario de Turismo

**Lic. Kathy Portillo Peralta**

Coordinación de Estadística



**ESCRÍBENOS**

✉ [observatur.bajacalifornia@gmail.com](mailto:observatur.bajacalifornia@gmail.com)

**VISÍTANOS**

🌐 [observaturbc.com](http://observaturbc.com)  [/observatur.bc](https://www.facebook.com/observatur.bc)