



# PANORAMA DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN BAJA CALIFORNIA



San Felipe, Baja California

Enero-diciembre 2023

# ÍNDICE

<b>PRESENTACIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>INDICADORES DE COYUNTURA.....</b>	<b>2</b>
Tipo de cambio nacional	
Inflación	
Inversión Extranjera Directa .....	3
Empleo Formal.....	4
<b>VISITANTES INTERNACIONALES FRONTERIZOS VÍA TERRESTRE.....</b>	<b>5</b>
Llegada de visitantes fronterizos	
Turistas y excursionistas fronterizos según medio de transporte	
Principales motivos del viaje de los visitantes fronterizos internacionales.....	7
Tipo de alojamiento utilizado por los turistas fronterizos.....	8
Frecuencia de las visitas	
<b>GASTO DE LOS VISITANTES FRONTERIZOS .....</b>	<b>9</b>
Gasto de los visitantes fronterizos	
Gasto total por tipo de visitante	
Gasto promedio de los visitantes fronterizos.....	10
Gasto promedio por tipo de visitante.....	11
<b>PLATAFORMAS HOTELERAS EN LÍNEA.....</b>	<b>12</b>
<b>BOOKING.....</b>	<b>13</b>
Precio promedio en Booking	
Reseñas realizadas por los huéspedes.....	14
Idioma utilizado por los huéspedes en las reseñas.....	15
Satisfacción general de los huéspedes.....	16
Evaluación de la satisfacción de los huéspedes por diferentes conceptos.....	17
<b>EXPEDIA.....</b>	<b>20</b>
Precio promedio en Expedia	
Reseñas realizadas en Expedia.....	21
Satisfacción general de los huéspedes.....	22
Evaluación de la satisfacción de los huéspedes por diferentes conceptos.....	24
<b>OFERTA EXTRAHOTELERA (Airbnb).....</b>	<b>26</b>
Número de rentas en Airbnb	
Satisfacción reportada por los huéspedes por destino para diferentes conceptos.....	28
<b>RESUMEN FINAL.....</b>	<b>30</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>31</b>

# PRESENTACIÓN\*\*

En la medida que más personas viajan por el mundo y la competencia entre destinos crece, la diferenciación entre destinos y las experiencias que estos ofrecen se vuelven cada vez más importantes para atraer visitantes. Las características biogeográficas de Baja California, combinadas con su alto grado de naturalidad y baja densidad poblacional, han permitido que una extensa porción de su territorio conserve su riqueza natural y cultural (OTBC, 2014), aunque el éxito turístico de cualquier región, depende también de la calidad y gestión de sus recursos, la disponibilidad de infraestructura, la capacidad para atraer inversiones y ofrecer garantías de seguridad para los visitantes (Ferreira, 2022).

A pesar de que en las últimas décadas el estado ha logrado destacar en el ámbito turístico nacional, mediante el desarrollo de diversos productos turísticos innovadores como el enoturismo, la gastronomía, el turismo de negocios, de salud, de romance, entre otros, la pandemia por COVID-19 alteró significativamente la dinámica del sector. Esto ha afectado tanto la llegada de visitantes internacionales, como las actividades que pueden realizar durante su estancia. Para asegurar una recuperación sostenible, el sector debe aprender de esta crisis sanitaria y prepararse mejor para enfrentar futuros desafíos.

El Índice de Desarrollo de Viajes y Turismo (TTDI, por sus siglas en inglés) del Foro Económico Mundial (WEF, por sus siglas en inglés) ha señalado cambios importantes en la demanda turística actual. Según este informe, los destinos que están más adelantados en el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) tendrán mejores oportunidades para diversificar sus mercados y aprovechar tendencias emergentes, como el cada vez más creciente volumen de nómadas digitales y el aumento de los viajes centrados en la naturaleza, especialmente en economías con abundantes recursos naturales (WEF, 2022).

La capacidad de resiliencia del sector turismo para generar nuevas oportunidades en la región, sirve como punto de referencia para analizar su recuperación, mediante la recopilación y generación de datos sobre esta actividad y su impacto en otros sectores económicos. En este contexto, el presente boletín tiene como finalidad proporcionar información confiable, relevante y útil para respaldar la toma de decisiones. De esta manera, el boletín se organizó en cuatro secciones principales: en la primera, se presentan indicadores de coyuntura que ofrecen un panorama de la actividad turística en Baja California. En la segunda, se analizan los flujos de visitantes internacionales, por vía terrestre, al estado. Un tercer apartado se enfoca en la oferta de alojamiento a través de plataformas hoteleras como Booking y Expedia, mientras que la última sección aborda la oferta extrahotelera a través de Airbnb. Aunque los períodos de análisis varían según la disponibilidad de datos, todas las secciones destacan los movimientos importantes durante los cuatro trimestres del año.

Como siempre, esperamos que la información presentada en el Boletín 3 sea del interés del público en general, especialmente del gremio turístico y sectores afines.

\*\* Las imágenes fotográficas provienen del archivo fotográfico del Observatorio Turístico y del banco de imágenes de la Secretaría de Turismo del Estado de Baja California.

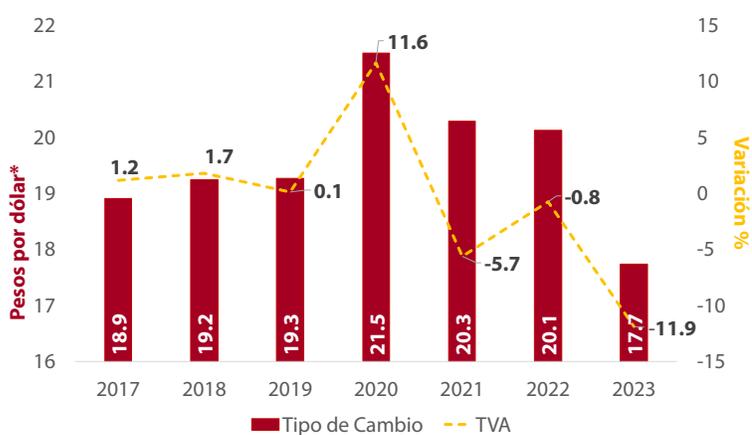
# INDICADORES DE COYUNTURA

## Tipo de cambio nacional

Desde 2021, se estimaba una depreciación del dólar debido a las estrategias implementadas por los principales bancos del mundo para mitigar los efectos de la pandemia por COVID-19, disminución que llegaría con cierto rezago a los mercados emergentes como México (Barría, 2021). Estas predicciones cobran sentido cuando observamos cómo ha variado la tasa de cambio nacional en los últimos seis años. En este período, el valor del dólar frente al peso mexicano se incrementó de manera constante de 2018 a 2020. Sin embargo, el año 2021 marcó un cambio, ya que a partir de entonces comenzó a depreciarse hasta alcanzar su valor promedio más bajo en 2023, con \$17.7 pesos por dólar. Esto representa una disminución del 11.9% en comparación con el valor de la divisa en 2022, cuando tuvo un promedio de \$20.1 pesos por dólar.

Debido a que el mercado cambiario está influenciado principalmente por el contexto internacional, la disminución del tipo de cambio promedio en 2023 se debe principalmente al amplio diferencial entre las tasas de interés de México y Estados Unidos (CEFP, 2023). Según Clavellina y Badillo (2023), aunque un peso fuerte pudiera reducir las presiones inflacionarias provenientes del exterior, los sectores orientados a la exportación y al turismo podrían verse afectados. En este sentido, la promoción constante de la oferta diferenciada del sector turístico estatal podría desempeñar un papel fundamental en la atracción de nuevos mercados turísticos, los cuales podrían ser menos vulnerables a las fluctuaciones del tipo de cambio (figura 1).

**Figura 1. Tipo de cambio promedio (2017-2023)**



Nota: Promedio anual del tipo de cambio interbancario, usado para solventar obligaciones denominadas en dólares, pagaderas en la República mexicana.

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

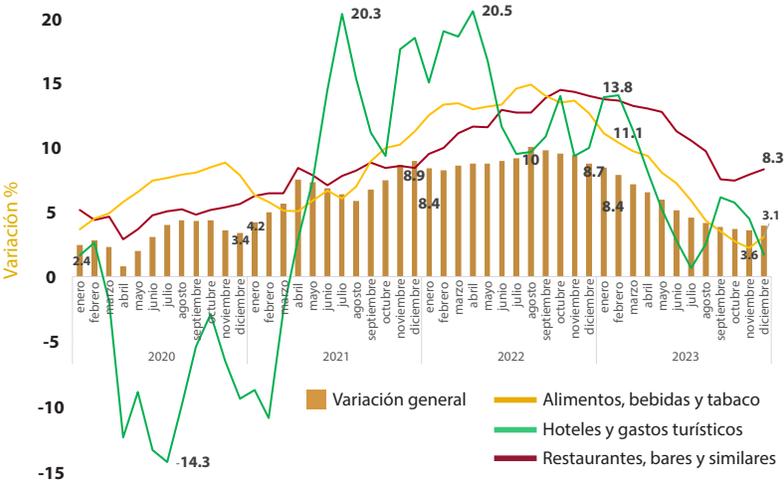
## Inflación

A lo largo de 2023, la tasa de inflación general en Baja California mostró un descenso constante, en enero fue de 8.4% y para noviembre, había bajado al 3.6%, aunque experimentó un ligero repunte del 3.9% en diciembre. Lo mismo ocurrió con los precios de alimentos, bebidas y servicios de restaurantes y bares, que también disminuyeron durante los primeros tres trimestres para luego tener un leve incremento al cierre del año, con un 3.1% y un 8.3% respectivamente. Durante el segundo semestre del año, los precios en alojamiento y gastos turísticos tuvieron cambios notables, hubo descenso del 0.7% en julio y del 1.7% en diciembre, mientras que en septiembre se registró un incremento del 6.1%.

Comparando con años anteriores, esta misma categoría mostró las mayores variaciones en los últimos cuatro años, posiblemente debido al cierre de la frontera por parte de Estados Unidos, durante el período más crítico de la pandemia. En este lapso, los precios en servicios de hospedaje tuvieron reducciones significativas del 14.3% en julio de 2020 y del 10.9% en febrero de 2021. En contraste, el aumento más notable fue del 20.5% registrado en abril de 2022, marcando una recuperación tras la reapertura de la frontera y el retorno de la confianza de los visitantes.

Teniendo en cuenta que, en un contexto de inflación constante, es normal que se realicen ajustes en la política monetaria, es posible que la desaceleración en la tendencia inflacionaria de los servicios turísticos durante el 2023 se deba a los niveles de inflación general registrados durante el año anterior. Durante el 2022, la inflación alcanzó su punto más alto y se mantuvo relativamente estable, variando entre un mínimo del 8.4% y un máximo del 10%. De acuerdo con estimaciones recientes, la inflación en las economías emergentes, como México, disminuirá gradualmente durante 2024-25 (OCDE, 2024). En este contexto, es fundamental garantizar que la inflación se mantenga estable para prevenir efectos colaterales, que puedan impactar negativamente en la atracción de visitantes hacia los destinos turísticos del estado (figura 2).

**Figura 2. Variación porcentual de la inflación (2020-2023)**



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

## Inversión Extranjera Directa

Durante 2023, Baja California sobresalió a nivel nacional como la séptima entidad federativa con mayor atracción de Inversión Extranjera Directa (IED) y fue la cuarta de la frontera norte (Secretaría de Economía, 2023a). A pesar de este logro, los \$1 473 millones de dólares de IED alcanzados ese año representan una disminución del 21.4% en comparación con los \$1 874 millones atraídos en 2022, marcando así el segundo año consecutivo de decrecimiento. La contracción en la captación de divisas durante el segundo semestre del año influyó en este descenso. Durante dicho período, la IED apenas alcanzó los \$122.4 millones de dólares, en marcado contraste con los \$1 350.4 millones registrados durante el primer semestre, lo que representa un incremento del 9.1% en la segunda mitad del año (OTBC, 2023). Sin embargo, las unidades dedicadas a proporcionar servicios de alojamiento temporal en el estado captaron el 3.1% del total de la inversión, representando una mejora significativa en comparación con los dos años anteriores, cuando la inversión destinada a este subsector no superó el 1.7% y 1.4%, respectivamente. Además, se posiciona como la segunda inversión más alta alcanzada desde 2017 por el ramo de hospedaje, sólo por debajo del ingreso de divisas del 6.8% percibido en 2020.

Los datos muestran que, a pesar de que la captación de inversión extranjera disminuyó en 2023, la industria de hospedaje en el estado ganó terreno en la atracción de capital externo. Con mayor inversión, los hoteles y establecimientos similares, además de los albergues recreativos como casas de huéspedes, pensiones y departamentos amueblados, no sólo pueden favorecer la economía local al incrementar las fuentes de empleo, directas o indirectas, sino que también contribuyen a fortalecer los destinos turísticos, atraer visitantes y promover el crecimiento de otras industrias relacionadas con el turismo, como la gastronomía, el turismo de salud y el comercio local. También contribuyen a la revalorización de una zona urbana o rural (figura 3).

**Figura 3. Inversión Extranjera Directa (2017-2023)**



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



Hipódromo Caliente, Tijuana

## Empleo formal

Durante el 2023, el empleo formal en el sector turístico de Baja California sumó 3.8 mil nuevas plazas a lo largo del año, concentrando un total de 62.2 mil puestos de trabajo; dicho incremento representa un 6.6% en comparación con el año anterior. Durante el cuarto trimestre, se observó un aumento de 290 afiliados, equivalente al 0.5% en comparación al total acumulado durante los primeros nueve meses del año. Este incremento sugiere una tendencia positiva en la generación de empleo en el sector turístico de la región.

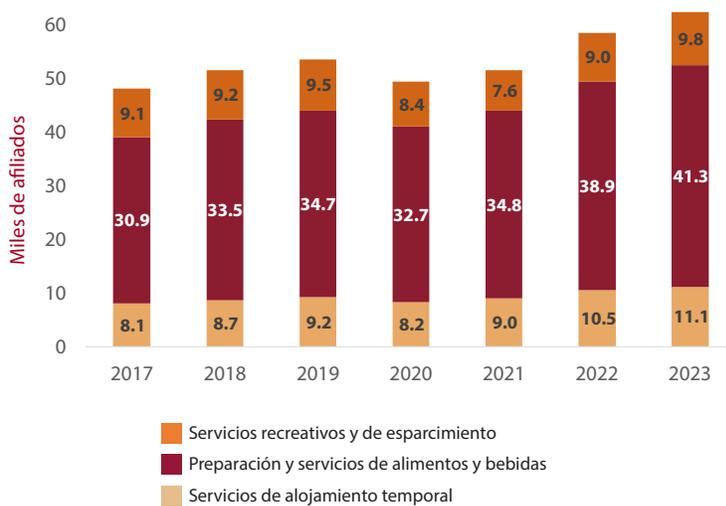
En cuanto a la distribución de empleos por categorías, destaca el sector de preparación y servicio de alimentos y bebidas, con 41.2 mil afiliados, representando el 66.3% del total. Esto muestra la importancia de la industria de la restauración dentro del sector turístico de Baja California. Por otro lado, los servicios de alojamiento temporal contribuyen con 11.1 mil fuentes de empleo, lo que equivale al 17.9% del total, mientras que los servicios recreativos y de esparcimiento suman 9.8 mil empleos, representando el 15.8%.

Es destacable la resiliencia del sector de preparación y servicio de alimentos y bebidas, el cual ha mantenido más de 30 mil puestos de trabajo desde 2017. Incluso durante el año 2020, considerado un período de gran inestabilidad económica debido a la pandemia por COVID-19, este sector logró mantener un total de 32.6 mil empleos, lo que subraya su importancia y su capacidad para adaptarse a circunstancias adversas (figura 4).

A pesar del impacto negativo en el empleo del sector turístico debido al declive experimentado en la actividad durante el año 2020, se observa una tendencia positiva en el número promedio de puestos matriculados en servicios turísticos durante el período analizado. Es importante destacar que, aunque no se haya logrado un crecimiento sostenido, se registran signos alentadores de recuperación.

En particular, el año 2022 se destaca por haber logrado un incremento significativo en las contrataciones, con un aumento de 6.9 mil puestos en comparación con el año anterior, lo que representa un aumento del 13.5%. Este incremento posiciona al 2023 como el segundo año más relevante en cuanto a la recuperación del empleo formal en el ámbito turístico, después de la pandemia. Además, cabe mencionar que el 2023 ha sido el año con el mayor volumen de empleos formales desde 2017, superando en más de 8 800 nuevos empleos a la cifra registrada en el año previo a la pandemia. Este dato sugiere una tendencia positiva y un progreso significativo en la recuperación del empleo en el sector turístico (figura 4).

**Figura 4. Empleo formal (2017-2023)**



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



Chef Marcelo Hisaki, Restaurante Amores

# VISITANTES INTERNACIONALES FRONTERIZOS VÍA TERRESTRE

## Llegada de visitantes fronterizos

Históricamente Baja California ha recibido un flujo constante, aunque variable, de visitantes internacionales por vía terrestre. Desde 2017 se apreciaba una tendencia decreciente del volumen de visitantes, misma que pasó de 26.6 millones a 21.8 millones en 2019, año previo a la pandemia. Como ya es sabido, la pandemia por COVID-19 trajo consigo cambios drásticos a nivel mundial y como era de esperarse, durante el 2020, el número de visitantes se desplomó a 9.5 millones, lo que representó una caída superior al 50%. Este descenso marcó un hito importante para evaluar la recuperación del turismo en el estado después de la crisis sanitaria. En 2023, el estado logró una mejoría al recibir 15.3 millones de visitantes internacionales, aunque todavía se encuentra a 6.5 millones por debajo de la cifra reportada en 2019. Sin embargo, este aumento del 61.2% con respecto a 2020 indica un avance notable para alcanzar los niveles previos a la pandemia, además, significa un crecimiento del 19.5% en comparación con 2022 (tabla 1). La composición de los flujos de visitantes internacionales vía terrestre muestra que, en 2023, más de 7.5 millones fueron turistas (49.2%) y 7.8 millones excursionistas (50.8%). Esto marca un aumento de aproximadamente 1.2 millones de turistas y un poco más de 1.3 millones de excursionistas en comparación con el año anterior. Aunque el número total de excursionistas sigue siendo mayor que el de turistas desde 2017, de 2022 a 2023 se registró un crecimiento del 18.5% en el caso de los turistas y de 20.5% en el de los excursionistas.

**Tabla 1. Volumen total de visitantes internacionales por vía terrestre (2017-2023)**

Año	Visitantes Miles	Turistas		Excursionistas	
		Absolutos	(%)	Absolutos	(%)
2017	26 565	7 762	29.2	18 803	70.8
2018	23 969	8 429	35.2	15 540	64.8
2019	21 837	9 328	42.7	12 508	57.3
2020	9 522	4 171	43.8	5 351	56.2
2021	13 404	6 255	46.7	7 149	53.3
2022	12 842	6 374	49.6	6 468	50.4
2023	15 351	7 555	49.2	7 796	50.8

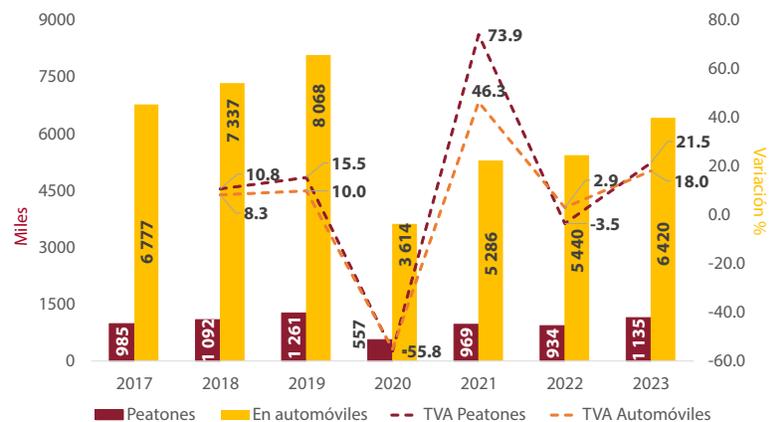
Fuente: Elaborada por el Observatorio Turístico de Baja California con base en información del INEGI (2023b).

No obstante, es importante destacar que el número total de turistas ha aumentado por tercer año consecutivo, a diferencia de las fluctuaciones observadas en el número total de excursionistas durante el mismo período (tabla 1).

## Turistas y excursionistas fronterizos según medio de transporte

De los 15.3 millones de visitantes internacionales que ingresaron al estado por vía terrestre durante 2023, el 84.8% cruzó la frontera mexicana en automóvil y el restante 15.2%, lo hizo caminando. Situación muy similar se presenta entre los 7.6 millones de turistas que ingresaron por las diferentes puertas de entrada al estado, el 85% (6.4 millones) utilizó su vehículo para desplazarse y el restante 15% (1.1 millones) llegó por su propio pie. De la misma manera, los 7.8 millones de excursionistas que arribaron al estado, 15.4% se desplazaron caminando (1.2 millones), mientras que el 84.6% (6.6 millones), lo hizo en automóvil.

**Figura 5. Volumen de turistas fronterizos (2017-2023)**



Nota: Las cifras pueden no coincidir debido al redondeo.  
Fuente: Elaborada por el Observatorio Turístico de Baja California con base en información del INEGI (2023b).

Cabe destacar que en 2023 se registró un aumento del 21.5% en el volumen de los turistas que llegaron al estado caminando. Este hecho representó una recuperación del volumen de turistas que cruzan a pie al lado mexicano, en contraste con la disminución del 3.5% que experimentó en 2022. Por su parte, los turistas que cruzaron en automóvil en 2023, experimentaron un crecimiento del 18% con relación al año previo. Para ambos tipos de visitantes, este último ha sido el mejor año después de la pandemia y refleja una clara recuperación en el uso del automóvil como medio de ingreso al estado, lo que se traduce en que por cada turista que cruzó caminando, 5.6 lo hicieron en automóvil (figura 5).

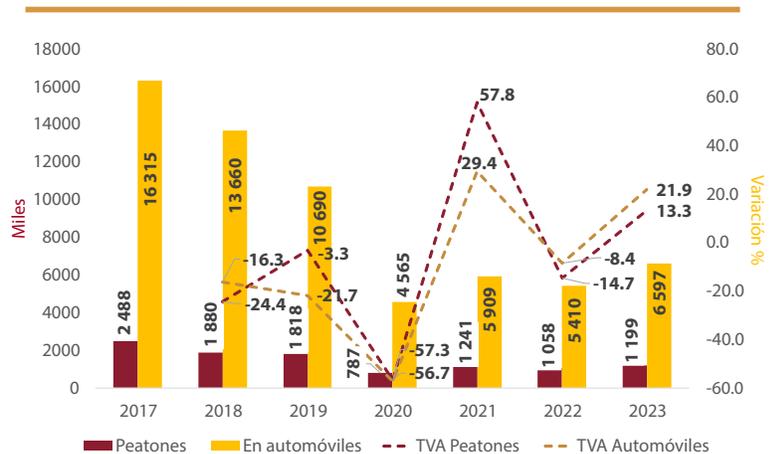
Al igual que los turistas, la mayoría de los excursionistas que visitaron el estado en 2023, optaron por desplazarse en automóvil. Un total de 6 597 personas eligieron esta modalidad de transporte, mientras que 1 199 decidieron cruzar la frontera caminando, representando el 84.6% y el 15.4% del total, respectivamente. Este dato refleja un aumento en ambas modalidades de ingreso en comparación con el año anterior, siendo el incremento en el uso del automóvil el más notable (21.9%). Sin embargo, al observar la tendencia en años anteriores, se aprecia en los excursionistas, que tanto el ingreso de peatones como el de automovilistas mostraron una tendencia a la baja entre 2017 y 2019, mientras que fluctuaron entre 2021 y 2023. Es importante resaltar que el impacto de la pandemia por COVID-19 ha sido significativamente mayor en el flujo de excursionistas que llegan en automóvil. En el 2023, esta corriente de visitantes apenas alcanzó el 61.7% del volumen registrado en 2019, donde hubo 10 690 excursionistas que cruzaron en automóvil. Esta información muestra de qué manera el transporte influye en la actividad turística y cómo eventos como la pandemia pueden afectar significativamente los patrones de viaje de las personas (figura 6).

En resumen, el volumen total de visitantes internacionales que ingresó por vía terrestre a Baja California durante el 2023 se encuentra cerca de igualar los niveles previos a la pandemia, particularmente al número total de visitantes en 2019. Este dato indica que, a pesar de los desafíos que enfrentó el sector turístico debido a dicha crisis sanitaria, Baja California ha logrado una recuperación del volumen de visitantes internacionales que llegan por tierra.

Aunque esto representa un logro para el sector turístico estatal, de acuerdo con la Organización Mundial del Turismo (OMT), los obstáculos económicos y geopolíticos continúan planteando importantes desafíos para la recuperación sostenida del turismo internacional y los niveles de confianza durante el 2024 (OMT, 2024).

Esto sugiere una revitalización en el interés por visitar el estado, lo que puede ser resultado de diversas estrategias implementadas para promover el turismo, aunado a la relajación en las restricciones de viaje. Es un indicador positivo que señala una recuperación gradual del sector turístico en la región y puede ser motivo de optimismo para la industria y la economía local. Debido a ello, aunque las cifras alcanzadas en este período pueden ser alentadoras, continuar la promoción de los atractivos culturales y naturales del estado podría ser la vía hacia un crecimiento sostenido en los siguientes años. Según la OMT (2020), el turismo interno representa una proporción mucho mayor de los viajeros y del gasto en muchos países que sirven de ejemplo para este propósito. Esto puede ser viable en un estado que tiene una gran variedad de atractivos naturales, paisajes contrastantes y una diversidad de productos turísticos.

**Figura 6. Volumen de excursionistas fronterizos (2017-2023)**



Nota: Las cifras pueden no coincidir debido al redondeo.  
 Fuente: Elaborada por el Observatorio Turístico de Baja California con base en información del INEGI (2023b).

## Principales motivos del viaje de los visitantes fronterizos internacionales

En el año 2023, las razones que impulsaron los viajes de los visitantes fronterizos a Baja California se mantuvieron consistentes por quinto año consecutivo. Es importante destacar que el 56.1% de los viajes al estado se realizaron por motivos familiares, marcando así su relevancia en los últimos siete años, sobre todo en los dos últimos años este motivo supera el 50%. Igualmente, resalta como segundo motivo del viaje las visitas médicas (22.0%), mientras que los viajes por placer representaron el 14.2% del total. Este patrón se ha mantenido estable durante los último siete años. Desde 2017, las visitas familiares han sido el principal motor de viaje al estado, con pequeñas fluctuaciones en este período.

En contraste, las visitas por atención médica han mostrado un crecimiento constante desde 2018 hasta 2021, seguido de un ligero descenso en los últimos dos años. Es relevante mencionar que, durante el año 2020, tanto las visitas familiares como las médicas experimentaron un aumento proporcional, coincidiendo con el cierre de la frontera con los Estados Unidos debido a la pandemia de COVID-19. Este fenómeno sugiere que, aunque no necesariamente hubo más visitantes en términos absolutos, las razones para viajar al estado se concentraron en aspectos esenciales como la familia y la salud. Sin embargo, el descenso gradual en otras motivaciones para viajar, como las compras u otras razones, plantea interrogantes sobre las tendencias turísticas en la región. Es posible que este cambio tenga implicaciones más profundas, indicando áreas que requieren atención especial (ver tabla 2).

**Tabla 2. Visitantes fronterizos por motivo de viaje (2017-2023)**

Año	Total (Miles)						
		Visita familiar	Atención médica	Placer	Compras	Trabajo o negocios	Otros
		<b>Porcentajes</b>					
<b>2017</b>	26 565	44.3	9.7	16.7	21.6	3.1	4.6
<b>2018</b>	23 923	41.9	10.2	20.5	20.0	3.0	4.4
<b>2019</b>	21 816	48.7	13.7	21.1	8.9	1.8	5.7
<b>2020</b>	9 512	49.6	19.8	16.8	6.8	1.6	5.4
<b>2021</b>	13 387	46.0	26.6	16.0	5.2	1.0	5.2
<b>2022</b>	12 821	53.2	22.6	16.6	4.1	0.6	2.9
<b>2023</b>	15 351	56.1	22.0	14.2	3.8	0.7	3.3

Nota: Las cifras pueden no coincidir debido al redondeo.  
Fuente: Elaborada por el Observatorio Turístico de Baja California con base en información del INEGI (2023b).

## Tipo de alojamiento utilizado por los turistas fronterizos

Los motivos que impulsan a las personas a viajar a través de las fronteras tienen un impacto significativo en las decisiones de hospedaje, especialmente para los turistas que buscan servicios adaptados a sus necesidades de alojamiento. En el año 2023, el 83.9% de los visitantes optaron por hospedarse en una casa, mientras que el 12.3% prefirieron un hotel, el restante 3.8% optó por otras alternativas de alojamiento. Esta preferencia por alojarse en casas ha sido constante en los últimos años, con pequeñas variaciones anuales en la proporción de los diferentes tipos de alojamiento. Sin embargo, el año 2019 destacó por un cambio significativo, en ese período, el 80.1% de los turistas fronterizos se alojaron en casas, en comparación con el 94.8% en 2017, mostrando una marcada disminución. En contraste, el porcentaje de turistas que optaron por hoteles aumentó del 4.8% en 2017 al 15.9% en 2019. Este cambio significó un progreso en el sector hotelero del estado. Aunque en 2023 la proporción de turistas que se alojaron en hoteles fue la más baja registrada hasta ahora para esta categoría.

Es importante destacar que los cambios en la demanda de hospedaje podrían estar relacionados con el aumento o disminución en las visitas por motivos médicos a partir de 2018. Esto sugiere la necesidad de promover otras alternativas de hospedaje en el estado para satisfacer las necesidades de los visitantes, independientemente de sus motivos de viaje (tabla 3).

**Tabla 3. Tipo de alojamiento de los turistas fronterizos (2017-2023)**

Año	Miles	Porcentajes		
		Hotel	Casa	Otros
2017	7 762	4.8	94.8	0.4
2018	8 418	9.7	88.6	1.6
2019	9 328	15.9	80.1	3.9
2020	4 168	14.6	81.3	4.1
2021	6 248	15.8	81.2	2.9
2022	6 362	15.0	82.5	2.6
2023	7 540	12.3	83.9	3.8

Nota: El volumen total de turistas fronterizos en este indicador difiere del especificado en los visitantes internacionales que ingresan al estado por vía terrestre debido a posibles discrepancias en las fuentes de datos.

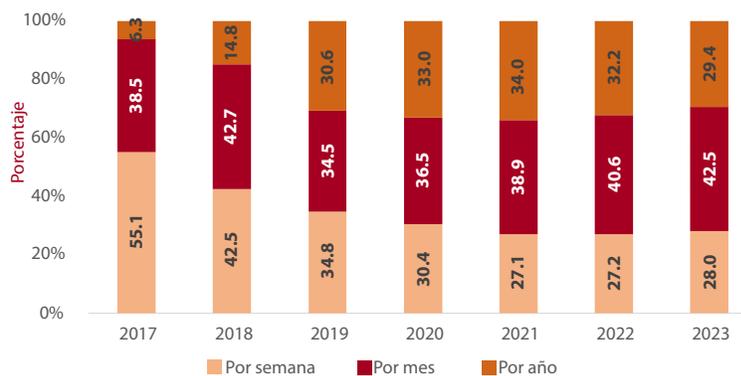
Fuente: Elaborada por el Observatorio Turístico de Baja California con base en información del INEGI (2023b).

## Frecuencia de las visitas

Durante el año 2023, las visitas mensuales a Baja California representaron el 42.5% del total estatal, superando en proporción tanto a las visitas semanales como a las anuales. Mientras tanto, las visitas anuales registraron el 29.4%, y las visitas semanales el 28.0% restante. Esta distribución resalta la importancia de las visitas mensuales, que han sido consistentes en los últimos siete años y han mostrado un crecimiento constante desde el 2020.

En retrospectiva, las visitas mensuales a Baja California han sido la parte más considerable del flujo total de visitantes, sobre todo a partir de la pandemia. La proporción de visitas anuales aumentó gradualmente, pasando de un modesto 6.3% en 2017 a un notable 29.4% en 2023. Asimismo, las visitas semanales experimentaron proporcionalmente una disminución, descendiendo del 55.1% al 28.0% durante este lapso de tiempo. Aunque el 2023 marcó el segundo año consecutivo en el que las visitas semanales mostraron un ligero aumento, según se muestra en la figura 7.

**Figura 7. Frecuencia de visitas a Baja California (2017-2023)**



Nota: Las cifras pueden no coincidir debido al redondeo.

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

# GASTO DE LOS VISITANTES FRONTERIZOS

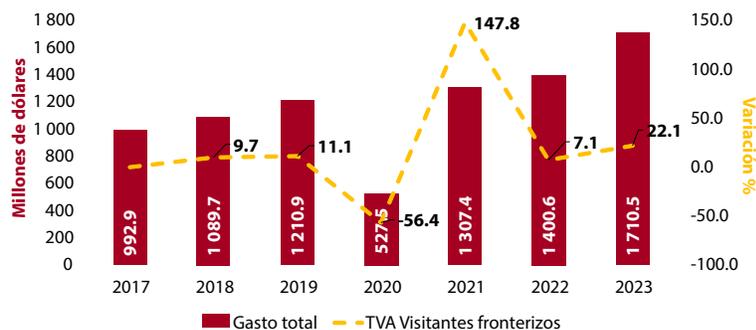
La frecuencia de las visitas también puede sugerir información sobre las actividades que realizan los visitantes. Un aumento en la frecuencia de visitas semanales podría indicar un mayor flujo de personas que realizan compras o asisten a reuniones laborales en el estado. Por consiguiente, resulta fundamental continuar y/o implementar nuevas estrategias de promoción turística de manera integral. La OMT (2020) destaca diversas iniciativas destinadas a atraer turistas internacionales, entre las cuales se incluyen la aplicación de incentivos financieros, estrategias de marketing y promoción digital, alianzas público-privadas en distintos niveles, así como medidas de capacitación en el sector. La implementación de algunas de estas iniciativas en el sector de alojamientos, en particular, podría ayudar a consolidar la estadia de los visitantes internacionales que llegan al estado por diversos motivos, aumentando así su frecuencia.

## Gasto de los visitantes fronterizos

En 2023, los visitantes internacionales que ingresaron al estado por vía terrestre generaron un gasto total de \$1 710.5 millones de dólares, lo que representa un crecimiento del 22.1% con relación al año anterior. En contraste, el ingreso de divisas por concepto de visitantes internacionales al país durante el mismo año fue de 30 809 millones de dólares, lo que representó un incremento del 10.0% respecto a 2022 (Sectur, 2024), esto indica un crecimiento más lento a nivel nacional, en comparación con el aumento registrado a nivel estatal durante el mismo período.

A pesar de la caída del 56.4% en el gasto registrado en 2020, las divisas generadas por los visitantes internacionales que ingresan al estado por las diferentes garitas terrestres ha mantenido una tendencia al alza, tanto antes como después de la pandemia por COVID-19, aunque experimentó un aumento más notable después de esta enfermedad. De 2021 a 2023, el aumento fue de \$403.1 millones de dólares, lo que significó un incremento del 76.4%, mientras que de 2017 a 2019 aumentó en \$218 millones de dólares (22%). Esto refleja un impulso positivo a la actividad turística, ya que, a pesar de los desafíos enfrentados durante la pandemia y que generaron una disminución del flujo de visitantes, el continuo crecimiento en el gasto generado por los visitantes, muestra una notable resiliencia del sector turístico (figura 8).

**Figura 8. Gasto total en dólares de los visitantes internacionales (2017-2023)**

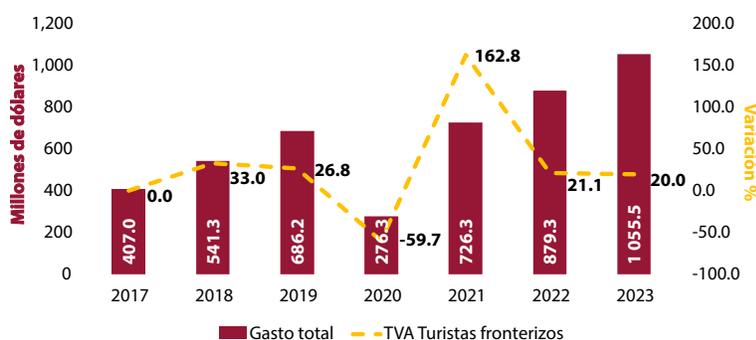


Nota: Las cifras pueden no coincidir debido al redondeo.  
Fuente: Elaborada por el Observatorio Turístico de Baja California con base en información del INEGI (2023b).

## Gasto total por tipo de visitante

En 2023, los turistas fronterizos contribuyeron con \$1 055.5 millones de dólares al gasto en Baja California, lo que representó el 61.7% del gasto total de visitantes internacionales y un aumento del 20.0% en comparación con el año anterior. Este incremento es especialmente significativo, ya que es el más notable en los últimos siete años, marcando la primera vez que el gasto anual supera el millón de dólares. En términos absolutos, esto significa que, en 2023 los turistas generaron \$648.6 millones de dólares más que en 2017, captando este último año \$400.7 millones de dólares. Esta diferencia representa un crecimiento del 61.44% durante ese período. Estos datos reflejan un aumento considerable en el impacto económico de los turistas fronterizos en la región (figura 9).

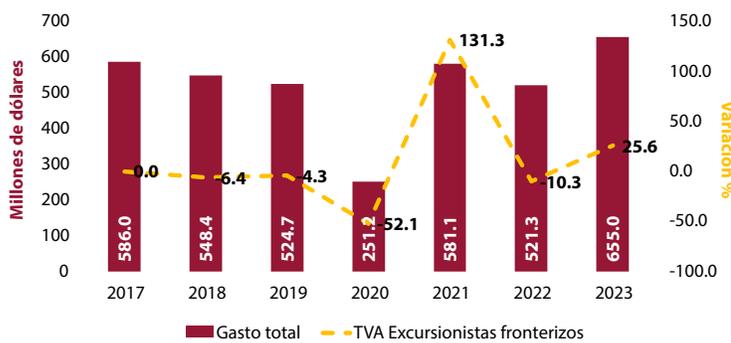
**Figura 9. Gasto total en dólares de los turistas fronterizos (2017-2023)**



Nota: Las cifras pueden no coincidir debido al redondeo.  
Fuente: Elaborada por el Observatorio Turístico de Baja California con base en información del INEGI (2023b).

Los excursionistas fronterizos generaron \$655.0 millones de dólares en 2023, marcando un aumento del 25.6% en comparación con el año anterior. A diferencia de los turistas fronterizos, el gasto de los excursionistas ha experimentado pequeñas fluctuaciones a lo largo de los años analizados, con un incremento del 10.5% desde 2017, cuando el gasto total fue de \$586.0 millones de dólares. Durante el 2020, años de la pandemia, los flujos de excursionistas sufrieron una disminución del 52.1%, para recuperarse en un 131.3% en el año 2021, alcanzando los \$581.1 millones de dólares. Para el 2022 se registró una disminución del gasto total del 10.3%. Sin embargo, en 2023, el gasto generado por los excursionistas aumentó en un 25.6% para alcanzar los \$655 millones de dólares. Este incremento resalta la importancia de este grupo de visitantes en la economía regional y sugiere un crecimiento continuo en su contribución al sector turístico de Baja California (figura 10).

**Figura 10. Gasto total en dólares de los excursionistas fronterizos (2017-2023)**



Nota: Las cifras pueden no coincidir debido al redondeo.

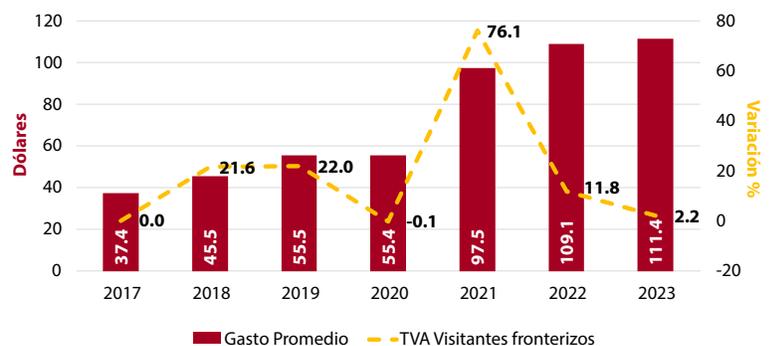
Fuente: Elaborada por el Observatorio Turístico de Baja California con base en información del INEGI (2023b).

Desde 2019 los turistas que visitan el estado han tenido un impacto mayor en el gasto turístico generado a nivel estatal, superando el gasto de los excursionistas. Tan solo en 2023, el gasto de los turistas representó el 61.7% del gasto total, y los excursionistas generaron el 38.3% restante. El gasto total de los turistas en este período superó al de los excursionistas en \$400.5 millones de dólares, lo que indica una diferencia del 37.9%. Esto puede atribuirse a que durante este año el número total de turistas que ingresaron a Baja California estuvo muy cerca de igualar la cifra total de excursionistas.

## Gasto promedio de los visitantes fronterizos

En 2023, el gasto promedio de los visitantes fronterizos en Baja California aumentó aproximadamente un 2.2% en comparación con 2022. Este año, el gasto promedio alcanzó los \$111.4 dólares, mostrando un incremento de \$2.4 dólares respecto al año anterior, cuando llegó a los \$109.1 dólares. Analizando su evolución anual, a excepción de un ligero descenso del 0.1% en 2020, el gasto promedio de los visitantes fronterizos por vía terrestre, ha mantenido una tendencia al alza. El mayor aumento se registró en 2021, con un incremento del 76.1% con respecto a 2020. Esto significa que, en 2023, los visitantes fronterizos gastaron en promedio \$111.4 dólares durante su estancia en la región (figura 11).

**Figura 11. Gasto promedio en dólares de los visitantes fronterizos (2017-2023)**



Nota: Las cifras pueden no coincidir debido al redondeo.

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

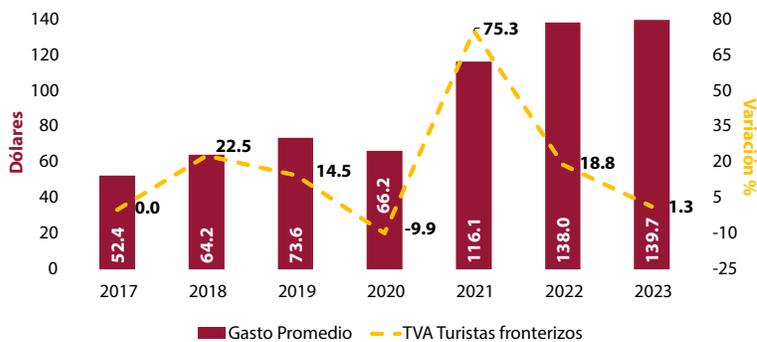


Araiza, Mexicali

## Gasto promedio por tipo de visitante

Como era de esperar, el gasto promedio de los turistas fronterizos en 2023 continuó la tendencia de crecimiento observada en el gasto total. Durante ese año, los turistas gastaron en promedio \$139.7 dólares, lo que representó un aumento de apenas \$1.7 dólares, en comparación con el año anterior, cuando el gasto promedio fue de \$138.0 dólares. Aunque el gasto promedio de los turistas ha ido en constante aumento en los últimos tres años, el incremento del 1.3% registrado en entre 2022 y 2023 ha sido el más bajo desde 2018. A pesar de que el número de turistas que visitaron el estado fue superior al de 2022, estos datos sugieren una desaceleración en el crecimiento del gasto promedio generado por los turistas durante 2023 (figura 12).

**Figura 12. Gasto promedio en dólares de los turistas fronterizos (2017-2023)**

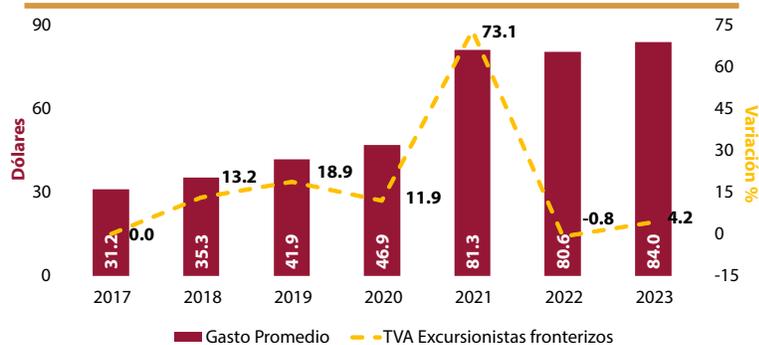


Nota: Las cifras pueden no coincidir debido al redondeo.

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

Durante el año 2023, los excursionistas fronterizos gastaron en promedio \$84 dólares, lo que supuso un aumento de \$3.4 dólares respecto al año anterior, en el que gastaron \$80.6 dólares (un incremento del 4.2%). A diferencia de la tendencia anual en el gasto promedio de los turistas, los excursionistas han experimentado fluctuaciones en los últimos tres años. Aunque su gasto promedio anual ha alcanzado apenas los \$85 dólares en todo el período, muestra un incremento del cien por ciento en comparación con los tres años previos al período más crítico de la pandemia (figura 13). Lo anterior significa que, por cada dólar que gastaron los excursionistas en el estado, los turistas gastaron \$1.66 dólares.

**Figura 13. Gasto promedio en dólares de los excursionistas fronterizos (2017-2023)**



Nota: Las cifras pueden no coincidir debido al redondeo.

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

A pesar de que el volumen de turistas internacionales y el gasto promedio generado por ellos durante el 2023 puede sugerir una tendencia de aumento en los siguientes períodos, algunos analistas estiman que las expectativas para 2024 no son favorables (Migueles, 2024). Esto se debe principalmente al proceso electoral tanto en México como en Estados Unidos, eventos que se realizan en la temporada alta de verano en nuestro país, y en noviembre en los Estados Unidos, previo al período vacacional de fin de año.



Bahía de San Felipe

## PLATAFORMAS HOTELERAS EN LÍNEA

Gracias al desarrollo de las tecnologías, el comercio electrónico ha experimentado un crecimiento inigualable a nivel mundial. En paralelo, las reservas de alojamiento en línea han aumentado en la última década, ganando impulso en diversas regiones del mundo a través de plataformas colaborativas como Booking y Expedia. Como ejemplo, tras una fuerte caída en 2020 debido a la pandemia por el COVID-19, ambas agencias experimentaron una notable recuperación de ingresos en 2023. Durante ese último año, Booking registró reservas por un total de \$150 mil millones de dólares, lo que representó un aumento del 25.2% respecto al año anterior. Por su parte, Expedia alcanzó los \$104 mil millones de dólares en reservaciones, creciendo un 127% en este período (Curry, 2024a y 2024b).

Además de la disponibilidad de sus servicios en diversos países e idiomas alrededor del mundo, otro factor determinante en el crecimiento de estas plataformas, ha sido el desarrollo y perfeccionamiento de sus motores de búsqueda y de sus sistemas de evaluación (Booking, 2024a; Expedia, 2024a). Mientras que los primeros proporcionan opciones de hospedaje relevantes según los intereses del usuario, los segundos tienen el objetivo de facilitar a los viajeros la toma de decisiones con base en una medida objetiva de la calidad de los servicios de alojamiento. Por ello, las opciones predeterminadas para clasificar y organizar las diversas alternativas de hospedaje en ambas agencias, también funcionan como un sistema de recomendación.

Particularmente, los sistemas de búsqueda de Booking y Expedia se basan en diversos factores que incluyen la información proporcionada en el formulario de búsqueda, como destino, fechas y número de huéspedes, así como datos recopilados sobre las interacciones previas del usuario en la plataforma, como rastreos anteriores y ubicación geográfica (Booking, 2024b; Expedia, 2024b). Además, para priorizar los hoteles en los resultados de búsqueda, ambas plataformas consideran la comisión recibida por las reservas, la velocidad de pago y la participación en programas especiales. No obstante, la disponibilidad de cuartos de alquiler, el precio, la calidad del contenido (por ejemplo, fotos), así como las reseñas y calificación de comentarios también tienen un papel crucial en la automatización de los resultados, siendo estos últimos los más importantes en la actualidad.

Según De Lima y De Oliveira (2019), las reseñas y puntuaciones online son las más utilizadas por los usuarios para tomar decisiones de hospedaje. Su influencia en el comportamiento del viajero ha sido un tema ampliamente estudiado, al demostrarse que tiene un impacto significativo en el número de reservas realizadas en los hoteles que reciben evaluaciones mayormente positivas (Ye et al., 2011). Incluso, de acuerdo con un artículo publicado por Smart Travel News (2019), las probabilidades de que el consumidor de más importancia a las valoraciones de los huéspedes que a la marca de una cadena hotelera alcanzan el 72%. Así, las experiencias de hospedaje satisfactorias impulsan la demanda hotelera, convirtiendo la satisfacción en un elemento esencial para garantizar la lealtad de los clientes. La satisfacción se considera como el resultado de las expectativas previas de los consumidores y su percepción después de consumir el producto (Hu, 2022).

Con base en la información recabada de Booking y Expedia, enseguida se analiza el número de reseñas recibidas por destino turístico de Baja California, la satisfacción general percibida por los usuarios de las unidades de hospedaje y sobre diversos aspectos del servicio, como los precios promedio de las habitaciones sencillas. Los anteriores son indicadores clave para evaluar la popularidad de los destinos vacacionales en el estado y su visibilidad a largo plazo. Para este análisis, se tomaron en cuenta únicamente los establecimientos que tuvieron diez o más comentarios. Además, el período de análisis está determinado por la disponibilidad de datos en ambas plataformas; por lo tanto, el número de reseñas por idioma se incluye únicamente para Booking debido a que Expedia no proporciona esta información.



Hotel Lucerna, Mexicali

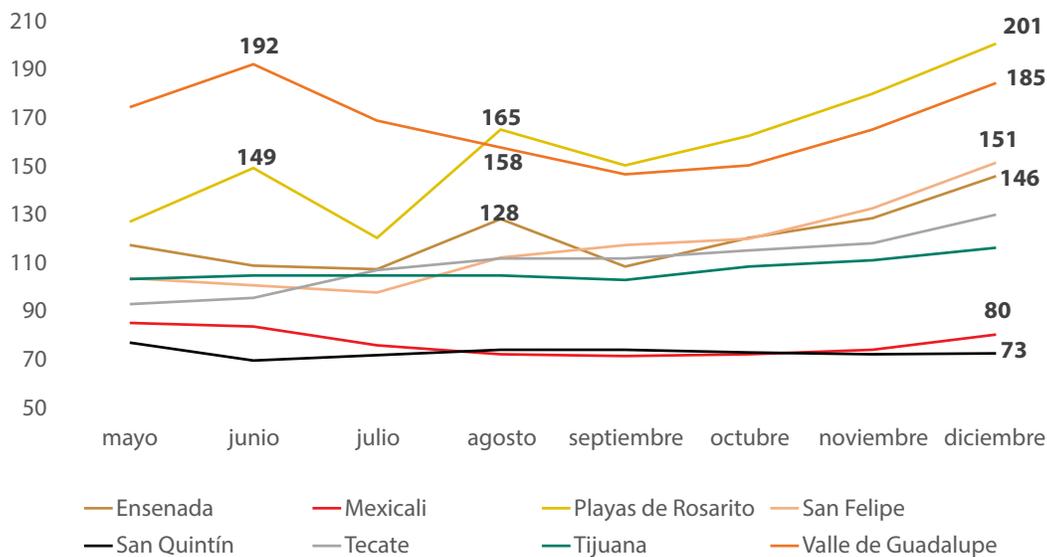
# BOOKING

## Precio promedio

En la plataforma de Booking, los precios de alquiler por una habitación sencilla en el estado experimentaron un aumento constante durante el último trimestre de 2023. Tomando en cuenta los principales destinos turísticos del estado, el precio promedio de \$115.3 dólares en octubre, subió a \$135.3 dólares en diciembre, lo que indica un incremento de \$19.9 dólares en este período, equivalente al 17.3%. Entre estos destinos, el Valle de Guadalupe y Playas de Rosarito destacaron por mantener los precios promedio más altos por habitación individual en diciembre, \$185 y \$201 dólares, respectivamente. Siendo este último, el precio más alto registrado durante el período analizado. En contraste, Mexicali y San Quintín reportaron los precios más bajos por una habitación sencilla, al final del año, con tarifas situadas entre los \$73 y los \$80 dólares.

Al comparar el precio por habitación sencilla, destaca que, durante los meses de mayo a septiembre, el precio promedio más alto fue durante el mes de agosto con \$165 dólares, estando Playas de Rosarito por encima del promedio (\$165 dólares), lo mismo que Valle de Guadalupe (\$158 dólares) y Ensenada (\$128 dólares). Sin embargo, el mes con la tarifa promedio más alta al cierre del año, fue diciembre (\$135.3 dólares), contando Playas de Rosarito (\$201 dólares), el Valle de Guadalupe (\$185 dólares), San Felipe (\$151 dólares) y Ensenada (\$146 dólares) con las tarifas más altas por cuarto sencillo. Tanto los usuarios como los proveedores de servicios turísticos y los planificadores de destinos pueden obtener ventajas competitivas al conocer los precios publicados en Booking para un destino vacacional, ya que les permite tomar decisiones estratégicas. Analizar los factores que inciden en la fijación de precios podría contribuir a aumentar estas ventajas (figura 14).

**Figura 14. Precio promedio en dólares de habitación sencilla (mayo-diciembre 2023)**



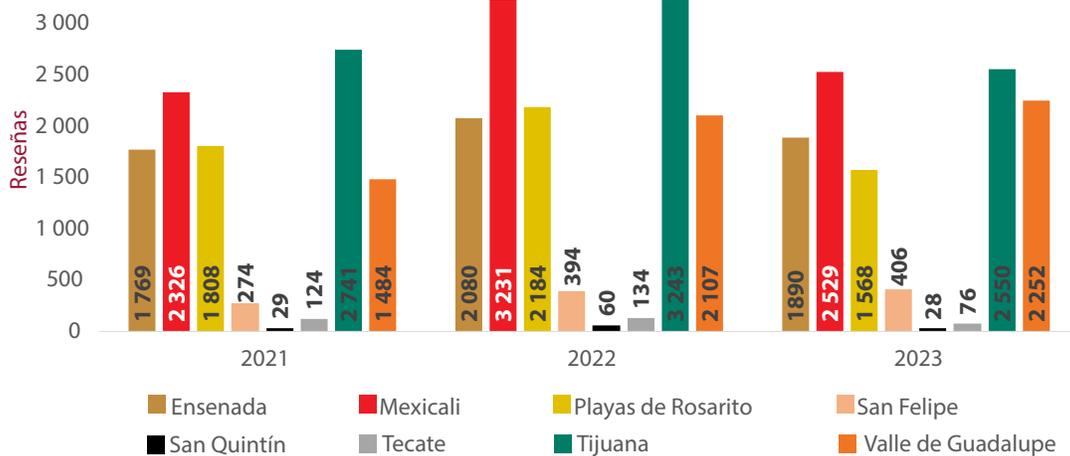
Fuente: Elaborada por el Observatorio Turístico de Baja California con base en información de Booking (2023a).

## Reseñas realizadas por los huéspedes

En 2023, el número de reseñas registradas en Booking en Baja California fue de 11 299, cifra que disminuyó un 15.9%, lo que equivale a 2 134 comentarios menos en comparación con el año anterior (13 433). A pesar de esta disminución, aumentaron un 7.0% con relación a las registradas en 2021, de 10 555. Los destinos turísticos más populares en 2023 fueron Tijuana, Mexicali y el Valle de Guadalupe, los cuales encabezaron la lista con 2 550, 2 529 y 2 252 reseñas, respectivamente. Juntos, estos destinos representaron el 65.9% del total de reseñas en el estado. Por el contrario, San Quintín, Tecate y San Felipe recibieron la menor cantidad de reseñas en este período, con 28, 76 y 406, respectivamente. Aunque la posición de los destinos turísticos en cuanto al número de reseñas ha sido estable en los últimos tres años, el Valle de Guadalupe y San Felipe destacan como los únicos dos lugares con un crecimiento constante en el volumen de comentarios recibidos durante el período analizado (figura 15).

Según Mondaca-Marino et al. (2019), varios factores influyen en la fijación de los precios de alojamiento en esta plataforma y pueden afectar su variación según el destino turístico, como el número de reseñas recibidas en el sitio web, su puntuación y la ubicación geográfica del hospedaje. En este sentido, el número de reseñas podría ser el factor más influyente en los precios de Tijuana y Mexicali. Ambos destinos turísticos registraron el mayor número de comentarios en Booking en 2023, y también presentaron los precios promedio más bajos durante ese año en la plataforma. Por el contrario, la calidad de las evaluaciones recibidas en este lapso o la ubicación geográfica del Valle de Guadalupe pueden ser los factores de mayor influencia en los precios registrados ahí, al ser el tercer destino con la mayor cantidad de reseñas en este período, y el segundo con los precios más elevados en la plataforma.

**Figura 15. Reseñas de huéspedes por destino (2021-2023)**



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



## Idioma utilizado por los huéspedes en las reseñas

En las opiniones de los usuarios, compartidas en Booking sobre los alojamientos en Baja California, destaca el inglés y el español como los idiomas más utilizados. Durante el 2023, el español fue el idioma predominante en el total de los comentarios recibidos en la plataforma. En conjunto, los ocho destinos turísticos del estado acumularon un total de 11 299 comentarios en el último año, de los cuales el 51.8% fueron en español (5 850), el 45.5% en inglés (5 136) y el restante 2.8% (313), corresponde a otros idiomas.

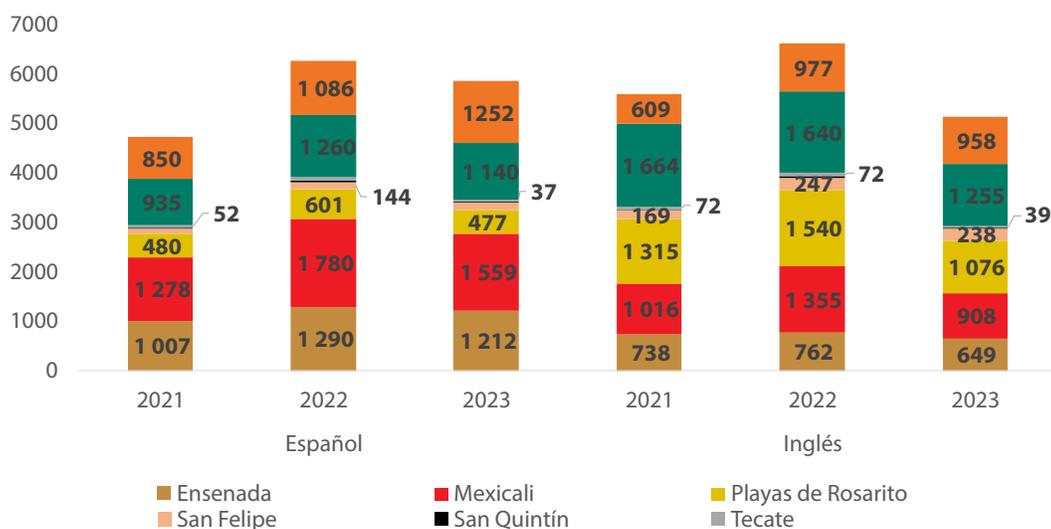
Es importante notar que 2023 fue el primer año en que la cantidad de reseñas en español superó a las emitidas en inglés, en comparación con los períodos anteriores, 2021 y 2022, durante los cuales el inglés fue el idioma predominante. Al analizar por destino turístico, durante los últimos tres años, las reseñas en inglés superaron a las emitidas en español en Playas de Rosarito, Tijuana, San Felipe y Tecate, mientras que las realizadas en español sobresalieron Ensenada, Mexicali, San Quintín y el Valle de Guadalupe (figura 16).

En particular, Mexicali sobresalió como el destino con el mayor número de reseñas en español (1 559), mientras que Tijuana mantuvo la mayor cantidad en inglés (1 255) en el mismo período.

Aunque la proximidad a la frontera puede explicar en parte la preponderancia de estos dos idiomas en las reseñas de Booking en el estado, es importante considerar otros factores. Los usuarios tienen la libertad de emitir sus reseñas en el idioma que prefieran, lo que significa que las cantidades por idioma no son indicativas del origen de los usuarios. Además, ambos idiomas son los más utilizados en Internet y, por lo tanto, son dos de los más demandados en el sector turístico y hotelero independientemente del origen de los visitantes (Internet Society, 2023; Gómez, 2022).

Asimismo, los factores que influyen en la superioridad de uno u otro idioma en cada destino turístico del estado, pueden ser tanto internos como externos. La popularidad de los destinos, determinada por las experiencias que ofrecen en la playa, al aire libre o culturales, así como su conectividad, los costos de estancia y el poder adquisitivo de los usuarios, son solo algunos ejemplos. No obstante, la diversidad de idiomas en la plataforma mejora la inclusión de los usuarios y su utilidad en todo el mundo, así como la accesibilidad a destinos con pocas reseñas, como Tecate y San Felipe, los cuales registran la menor cantidad de comentarios en el sitio web durante el período bajo análisis (figura 16).

**Figura 16. Reseñas por idioma (2021-2023)**



Nota: El número de reseñas por idioma no refleja necesariamente la proporción de turistas internacionales en un período determinado. Esto se debe a que los usuarios pueden dejar sus comentarios y evaluaciones en Booking hasta 90 días después de haber utilizado el servicio de alojamiento.

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

## Satisfacción general de los huéspedes

Desde su fundación en 1996, Booking ha perfeccionado el sistema de evaluación de las unidades de alojamiento registradas en la plataforma. Incluso en 2019, fue la primera agencia en presentar un sistema de valoración de la calidad para apartamentos, casas y villas, tomando en cuenta el crecimiento en la demanda de estas alternativas de alojamiento (Booking, 2020). El sistema de evaluación de Booking permite a los usuarios elegir una calificación general en una escala del uno al diez para evaluar su experiencia en el sitio de hospedaje. La calificación promedio de todas las calificaciones generales dejadas por los clientes en los últimos tres años, representa la calificación global (Booking, 2023b).

De esta manera, el sitio web establece rangos de calificación para determinar el nivel general de satisfacción de los clientes con respecto a una unidad de alojamiento, a fin de reflejar la experiencia del usuario en su totalidad. Aunque los viajeros pueden evaluar varios aspectos del servicio recibido, según la misma plataforma, estas evaluaciones son opcionales y no se consideran para calcular la calificación general. La tabla 4 muestra los cinco parámetros establecidos por Booking para describir el nivel de satisfacción de los huéspedes.

**Tabla 4. Nivel de satisfacción según los parámetros de calificación global en Booking**

Rango de calificación global (puntos)	Nivel de satisfacción
7-7.9	Bien
8-8.5	Muy bien
8.6-8.9	Fabuloso
9-9.4	Fantástico
9.5-10	Excepcional

Nota: Las calificaciones por debajo de 7.0 no son descritas en la plataforma, por lo que se encuentran fuera de los niveles de satisfacción aceptables.

Fuente: Elaborada por el Observatorio Turístico con base en información cotejada en Booking (2023a).

El Valle de Guadalupe fue el único destino que mantuvo un puntaje promedio de nueve en todo el período analizado, lo que equivale a un nivel de satisfacción considerado “fantástico”. Destinos como Ensenada y San Quintín obtuvieron un puntaje promedio de 8.6 el primero y 8.7 el segundo, que se equipara con un nivel de satisfacción evaluada como “muy bien”. Playas de Rosarito, Tijuana, Tecate y San Felipe mantuvieron el mismo nivel de satisfacción calificada como “muy bien” durante el período estudiado. Mexicali fue el destino que obtuvo la calificación más baja de todos, alcanzando apenas un promedio anual de 7.9 que corresponde a una satisfacción “bien” (figura 17).

**Figura 17. Nivel de satisfacción general de los huéspedes por destinos turístico (2023)**



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

Las evaluaciones registradas en los destinos turísticos del estado han ido mejorando gradualmente en el transcurso del año, principalmente de octubre a diciembre, aunque ninguno de ellos alcanzó el nivel de satisfacción “excepcional”, que es el más alto otorgado por Booking. Analizando la información por meses, se tiene que Ensenada, mantuvo un nivel de satisfacción “muy bien” de mayo a septiembre, pasando a fabuloso en octubre y noviembre y finalmente dio un salto a “fantástico” en diciembre. Playas de Rosarito, obtuvo una satisfacción calificada como “bien” de mayo a julio y a partir de agosto cambió a “muy bien”. Lo mismo pasó con Mexicali, este fue el destino que registró el nivel de satisfacción más baja del estado, evaluada como “bien”, no obstante, de octubre a diciembre mejoró su puntaje para pasar a “muy bien”.

San Felipe y Tijuana se mantuvieron durante todo el año en un nivel de satisfacción “muy bien” (entre 8 y 8.5), en cambio San Quintín pasó de un nivel de satisfacción “muy bien” en mayo y junio a “fabuloso” de julio a diciembre. Finalmente, Tecate tuvo una trayectoria ascendente, pasó de un nivel de satisfacción considerada “bien” de mayo a junio, a “muy bien” de julio a septiembre, a “fabuloso” de octubre y noviembre, para finalmente lograr un “fantástico” el mes de diciembre (tabla 5).

La importancia de estos datos indica el amplio margen para mejorar que tienen las unidades de alojamiento para incrementar su demanda. Cabe recordar que las evaluaciones tienen un papel crucial en los sistemas de búsqueda de la plataforma; por ello, es indispensable mejorar la calidad del servicio que se ofrecen a fin de incrementar las probabilidades de que aparezcan como las mejores opciones y, con ello, puedan aumentar la cantidad de reservas en este sitio web.

**Tabla 5. Nivel de satisfacción global de los huéspedes (enero a diciembre de 2023)**

Destino/meses	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre
Ensenada	Muy bien	Fabuloso	Fabuloso	Fantástico				
Mexicali	Bien	Bien	Bien	Bien	Bien	Muy bien	Muy bien	Muy bien
Playas de Rosarito	Bien	Bien	Bien	Muy bien	Muy bien	Muy bien	Muy bien	Muy bien
San Felipe	Muy bien							
San Quintín	Muy bien	Muy bien	Fabuloso	Fabuloso	Fabuloso	Fabuloso	Fabuloso	Fabuloso
Tecate	Bien	Bien	Muy bien	Muy bien	Muy bien	Fabuloso	Fabuloso	Fantástico
Tijuana	Muy bien							
Valle de Guadalupe	Fantástico							

Bien (7-7.9)    
  Muy bien (8-8.5)    
  Fabuloso (8.6-8.9)    
  Fantástico (9-9.4)

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

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

Una de las ventajas del sistema de evaluación de Booking es la posibilidad de valorar diversas categorías relacionadas con el servicio recibido. Las puntuaciones otorgadas a estos aspectos ofrecen información más detallada sobre las opciones de hospedaje, permitiendo a los usuarios tomar decisiones más apegadas a sus expectativas, mientras que los administradores pueden identificar áreas del servicio que requieren mejorarse.

Al igual que se hace con la puntuación global, las categorías se califican del uno al diez, siendo uno la calificación más baja y diez la más alta. Cabe remarcar que, las puntuaciones otorgadas a estos aspectos se recopilan por separado de la puntuación global. Según Booking (2023b), esto se debe a que las diversas categorías no siempre abarcan todo lo que un cliente puede considerar a la hora de valorar su estancia. En la tabla 6 se muestran las siete categorías que son evaluadas en la plataforma, aclarando que los criterios de satisfacción son los mismos que se encuentran establecidos para la puntuación global.

**Tabla 6. Servicios y detalles del alojamiento que pueden valorarse en Booking**

<b>Personal</b>	Mide la satisfacción del huésped con relación al desempeño y la eficiencia del personal del alojamiento.
<b>Confort</b>	Mide la satisfacción del huésped en lo referente a las condiciones de descanso y bienestar, incluyendo la decoración, el mobiliario y la sensación general de bienestar.
<b>Wifi</b>	Evalúa la disponibilidad del servicio de Internet en la propiedad y la calidad de la conexión.
<b>Instalaciones y servicios</b>	Mide la satisfacción del huésped con relación a las instalaciones y la calidad del servicio proporcionado. Esto se refiere a las comodidades y servicios disponibles en el alojamiento, tales como la piscina, el gimnasio, el estacionamiento, entre otros.
<b>Relación calidad precio</b>	Mide la satisfacción del huésped con respecto al precio desembolsado vis a vis del servicio recibido.
<b>Limpieza</b>	Mide la satisfacción del huésped en lo relacionado con la limpieza de la unidad rentada, incluyendo las áreas comunes y sanitarios.
<b>Ubicación</b>	Evalúa la ubicación del alojamiento en función de su accesibilidad y proximidad a atracciones, transporte público y otros lugares de interés.

Fuente: Elaborada por el Observatorio Turístico con base en información de Booking (2023b).

El promedio general de las siete categorías para los ocho destinos del estado, muestra que el Valle de Guadalupe y Tecate obtuvieron los puntajes más altos de todos (8.9, cada uno), seguida de Ensenada (8.8), San Quintín (8.7), lo que se traduce en un estándar de satisfacción calificada como "fabulosa". Tijuana (8.2), Mexicali y Playas de Rosarito obtuvieron (8.1, respectivamente), alcanzando un nivel de satisfacción catalogado como "muy bien", siendo San Felipe el que logró el puntaje más bajo (7.9) que corresponde con un nivel de satisfacción considerado como "bien" y que es el mínimo aceptable según la propia plataforma (tabla 7).

Durante el 2023, las categorías mejor evaluadas fueron el personal y la ubicación, obteniendo una calificación de 8.8, seguidas muy de cerca por el confort y la limpieza, que también obtuvieron un puntaje de 8.7, de acuerdo a Booking estos cuatro conceptos lograron un estándar de satisfacción considerado como "fabuloso". Las instalaciones y servicios de la mano de la categoría relación calidad-precio registraron una evaluación de 8.5 y 8.4, respectivamente, lo que corresponde a un nivel de satisfacción considerado como "muy bien". En cambio, la categoría de wifi obtuvo un promedio de 7.5, clasificándose como "bien", lo que apenas es aceptable según la plataforma (tabla 7).

**Tabla 7. Nivel de satisfacción promedio de los huéspedes por diferentes conceptos (2023)**

Destino/meses	Personal	Confort	Wifi	Instalaciones y servicios	Relación calidad-precio	Limpieza	Ubicación	Promedio
Ensenada	8.8	8.7	7.5	8.5	8.4	8.7	8.8	8.8
Mexicali	8.1	8.1	8.1	8.1	8.1	8.1	8.1	8.1
Playas de Rosarito	8.1	8.1	8.1	8.1	8.1	8.1	8.1	8.1
San Felipe	7.9	7.9	7.9	7.9	7.9	7.9	7.9	7.9
San Quintín	8.7	8.7	8.7	8.7	8.7	8.7	8.7	8.7
Tecate	8.9	8.9	8.9	8.9	8.9	8.9	8.9	8.9
Tijuana	8.2	8.2	8.2	8.2	8.2	8.2	8.2	8.2
Valle de Guadalupe	8.9	8.9	8.9	8.9	8.9	8.9	8.9	8.9
<b>Promedio</b>	<b>8.8</b>	<b>8.7</b>	<b>7.5</b>	<b>8.5</b>	<b>8.4</b>	<b>8.7</b>	<b>8.8</b>	

<b>Mal</b>	<b>Bien</b>	<b>Muy bien</b>	<b>Fabuloso</b>	<b>Fantástico</b>
-7	7-7.9	8-8.5	8.6-8.9	9-9.4

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

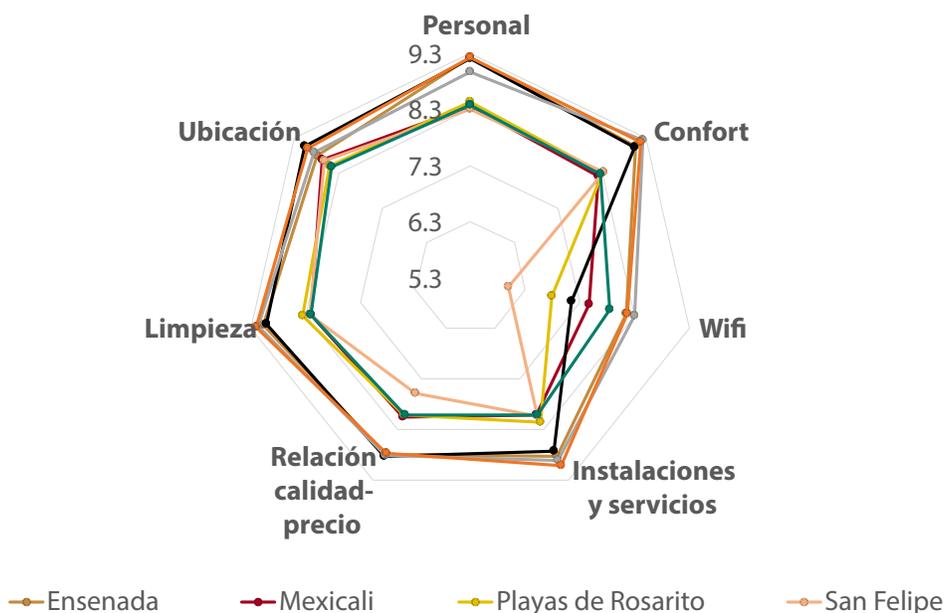
Las categorías de personal, confort y limpieza alcanzaron puntajes por encima de 9 ("fantástica") en Ensenada, San Quintín, Tecate y Valle de Guadalupe. La categoría wifi fue la que obtuvo la evaluación más baja en todos los destinos, salvo en Ensenada, Tecate y Valle de Guadalupe que tuvieron un estándar de satisfacción calificado como "muy bien" (8-8.5). Destaca el caso de Playas de Rosarito y San Felipe que fueron evaluados con 6.8 y 6, respectivamente, ambos por debajo de los estándares aceptables de satisfacción, marcados por Booking. Por su parte Mexicali, San Quintín y Tijuana alcanzaron un nivel de satisfacción "bien" (7-7.9) (figura 18).

La categoría instalaciones y servicios solo alcanzó un nivel de satisfacción "fantástico" en el Valle de Guadalupe, siendo "fabuloso" en Ensenada, San Quintín y Tecate; en el resto de los destinos estuvo "muy bien". Cabe hacer notar que la categoría relación calidad-precio tuvo el nivel de satisfacción más bajo en San Felipe (7.6), calificado como "bien". Salvo en Mexicali y Playas de Rosarito, que tuvieron un puntaje entre 8 y 8.5 ("muy bien"), el resto de los destinos registraron un estándar de satisfacción considerada "fabulosa". En la categoría ubicación, solo el Valle de Guadalupe y San Quintín alcanzaron un nivel de satisfacción "fantástico", Playas de Rosarito y Tijuana "muy bien" y el resto de los destinos "fabuloso" (figura 18).

En general, en los diferentes destinos del estado se debe prestar atención a la red inalámbrica, pues la categoría de wifi resultó ser la peor evaluada en la plataforma de Booking y contar con una conexión de alta calidad no solo es crucial para el uso personal de los huéspedes, sino también para acceder a los servicios y comodidades que se ofrecen tanto en el propio establecimiento como en el destino. Esto incluye la reserva de servicios, la obtención de información turística y la interacción con el personal a través de aplicaciones o sistemas de mensajería. En Baja California, los rangos de satisfacción alcanzados en las siete categorías son aceptables, salvo el wifi, pero aún se mantienen lejos de alcanzar el rango "excepcional" de satisfacción establecido en el sitio web.

Es importante prestar atención a la relación calidad-precio, pues, según la OMT (2024), los turistas cada vez más buscan una buena correspondencia entre estos aspectos y con mayor frecuencia, viajan más cerca de casa, en respuesta a la situación económica. En este contexto, es fundamental mejorar la relación entre el precio de los alojamientos y la calidad del servicio ofrecido para transitar a lograr mejores niveles de confianza en el sector.

**Figura 18. Evaluación de la satisfacción de los huéspedes por diferentes conceptos (enero a diciembre 2023)**



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

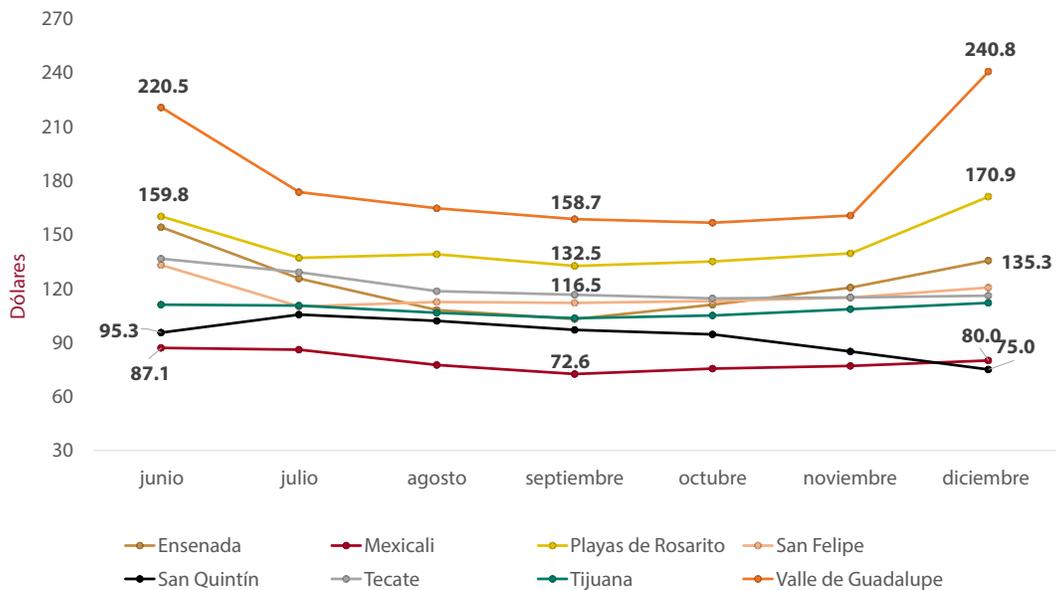
## Precio promedio en Expedia

Durante 2023, la plataforma de Expedia mostró fluctuaciones en la tarifa promedio de una habitación sencilla en los diferentes destinos turísticos del estado. En junio, el precio promedio en este tipo de habitación fue de \$137.23 dólares, mientras que en diciembre bajó a \$131.3, lo que representa una disminución de apenas \$5.9 dólares. El precio promedio más bajo se registró en el mes de septiembre, siendo de aproximadamente \$112 dólares, \$25.3 dólares por debajo de lo registrado en junio.

Durante este período, los aumentos más notables en los precios promedio se observaron en el Valle de Guadalupe y Playas de Rosarito. En este último destino, los precios por habitación sencilla pasaron de \$159.8 dólares en junio a \$170.9 dólares en diciembre (6.9%), mientras que, en el Valle de Guadalupe, este mismo indicador muestra que en junio la tarifa promedio por habitación individual fue \$220.5 dólares versus los \$240.8 dólares registrados en diciembre, esto se traduce en un incremento del 9.2%, situándose como el destino con los precios más elevados en todo el período analizado (figura 19).

En contraste, Mexicali es el destino que registró los precios promedio más bajos en todo el período estudiado, en junio sus tarifas fueron de \$87.1 dólares y para diciembre alcanzó los \$80 dólares, tuvo un crecimiento negativo del 8.9%. San Quintín también experimentó un descenso en sus tarifas, pasando de \$95.5 dólares en junio a \$75.0 dólares en diciembre, lo que se traduce en la caída más alta de todos los destinos, decreció un 27.1%. Cabe hacer notar que cinco de los ocho destinos registraron disminución en sus tarifas de junio a diciembre, salvo Playas de Rosarito, el Valle de Guadalupe y Tijuana, este último destino es el que registra las tarifas promedio más constantes durante el año (figura 19).

**Figura 19. Precio promedio en dólares de una habitación sencilla (junio a diciembre de 2023)**



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

## Reseñas realizadas en Expedia

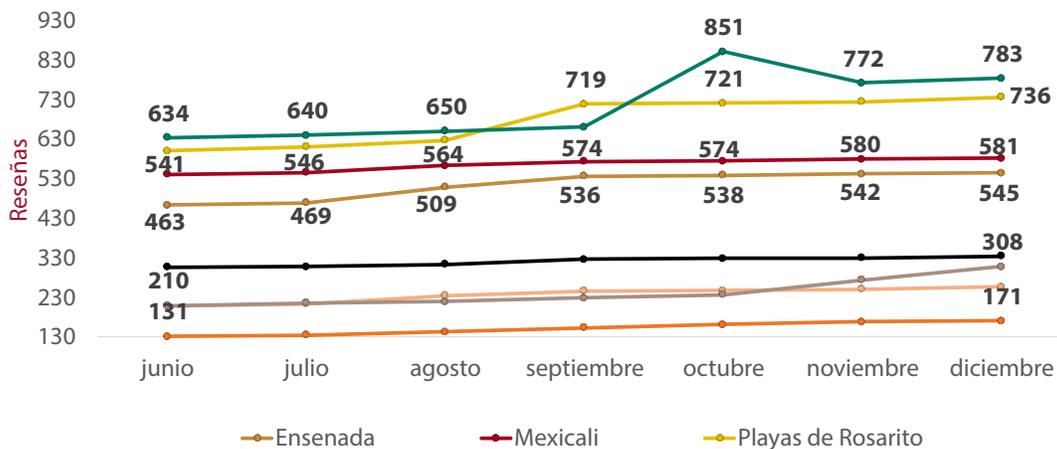
Durante 2023, se observó en la plataforma de Expedia un incremento sostenido en el número de reseñas en siete de los ocho destinos turísticos del estado, con excepción de Tijuana, que registró un descenso en las mismas en los meses de noviembre a diciembre. En general, se realizaron 23 948 comentarios en todos los destinos y los meses estudiados. Tan solo en junio, se acumularon 3 093 reseñas, mientras que en diciembre fueron 3 715, mostrando un aumento del 20.1% en este lapso de tiempo (figura 20).

Hotel Boutique Valle de Guadalupe, Ensenada



Durante el período analizado, los destinos con mayor número de reseñas fueron Tijuana y Playas de Rosarito, acumulando un total de 4 990 y 4 739, respectivamente; entre ambos concentraron el 40.6% del total estatal de comentarios. Ensenada y Mexicali también concentraron 3 602 y 3 959 reseñas, respectivamente, mientras que San Felipe (1 656) y el Valle de Guadalupe fueron los que obtuvieron el menor número de comentarios, este último apenas obtuvo 1 063 reseñas en los meses estudiados. Estas posiciones en la escala de destinos con mayor o menor cantidad de reseñas se mantuvieron consistentes durante el período estudiado (figura 20). Sin duda, las reseñas desempeñan un papel crucial en la formación de una percepción positiva o negativa de los destinos turísticos y en su visibilidad. De acuerdo con Mondaca-Marino et al. (2019), la calidad de estas reseñas también puede influir en los precios de las unidades de alojamiento y su competitividad.

**Figura 20. Reseñas de huéspedes por destino (junio a diciembre de 2023)**



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

## Satisfacción general de los huéspedes

En el sistema de evaluación de Expedia (2024c), los usuarios tienen la posibilidad de asignar una puntuación global para evaluar su experiencia en la unidad de alojamiento, utilizando una escala simple que va de 1 a 5 puntos o de 1 a 10 puntos. Posteriormente, la plataforma convierte todas estas puntuaciones a una escala de 1 a 10 y suma todas las opiniones publicadas. Es importante destacar que los criterios de satisfacción para la calificación de los comentarios y la puntuación general difieren según los estándares establecidos por el sitio web. En resumen, la calificación general del alojamiento se calcula al dividir la cantidad total de calificaciones por el número total de puntuaciones recibidas. Esta calificación representa cómo los huéspedes han evaluado su experiencia en el lugar, por lo que refleja la satisfacción general de los usuarios.

De acuerdo con Expedia (2024c), el nivel de satisfacción general se clasifica en cinco categorías, cuyas puntuaciones son proporcionadas por los clientes. Considera los distintos rangos de calificación definidos por la plataforma para los comentarios, junto con sus descripciones, así como los rangos de la puntuación general y su correspondiente nivel de satisfacción. Si bien los usuarios verificados pueden evaluar varios aspectos del servicio recibido, estas evaluaciones son opcionales. La tabla 8 muestra los cinco parámetros establecidos por Expedia para representar el nivel de satisfacción de los huéspedes.

**Tabla 8. Nivel de satisfacción según los parámetros de calificación general en Expedia**

Rango de calificación general (puntos)	Nivel de satisfacción
7-7.9	Bueno
8-8.5	Muy bueno
8.6-8.9	Excelente
9-9.3	Magnífico
9.4-10	Excepcional

Nota: De acuerdo con Expedia (2024c), estas pautas están sujetas a cambios.  
Fuente: Elaborada por el Observatorio Turístico con base en información cotejada en Expedia (2023a).

Utilizando el esquema de puntuación general establecido por Expedia, durante todo el período analizado Tecate fue el destino que obtuvo la calificación promedio más alta en 2023 (9.3), seguido muy de cerca por el Valle de Guadalupe (9.0), ambos lograron un nivel de satisfacción considerado “magnífico” en la plataforma. Llama la atención que San Quintín, a pesar de ser el destino más alejado y con menor oferta hotelera, reciba tantas reseñas y que haya obtenido un puntaje alto (8.7) en esta plataforma, lo que equivale a un nivel de satisfacción “excelente”. Este destino ofrece a sus visitantes la oportunidad de disfrutar de la belleza natural del Pacífico, la pesca deportiva, actividades acuáticas y ecoturísticas, gastronomía local y un ambiente relajado, además de sus contrastantes paisajes de dunas, mar y manglares.

Destinos como Ensenada (8.4), Tijuana (8.0) y San Felipe (8.0), lograron calificaciones que oscilan entre 8.0 y 8.4, lo que los ubica con un nivel de satisfacción considerado como “muy bien”. Situación diferente presentan Mexicali y Playas de Rosarito, que resultaron ser los peor evaluados, pues ambos tuvieron puntuaciones promedio por debajo de ocho, lo que se traduce en un estándar de satisfacción “buena” (figura 21). Es importante recordar que las percepciones de satisfacción pueden variar entre diferentes usuarios y culturas, y una calificación específica puede tener diferentes interpretaciones dependiendo de diversos factores como las expectativas individuales y las circunstancias de la estancia.

**Figura 21. Nivel de satisfacción general de los huéspedes de Expedia por destinos turístico (2023)**



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

En este período, la calificación promedio de los ocho destinos turísticos del estado pasó de 8.3 en junio a 8.5 en diciembre, la nota más baja se obtuvo en el mes de en septiembre (8.2), aunque estas puntuaciones se encuentran dentro del rango considerado "muy bueno", apenas superan el nivel "bueno" de satisfacción, que es el último considerado aceptable en el sitio web.

Por un lado, Tecate sobresale de los demás destinos, al lograr el puntaje más alto de todos, logrando un 9.5 de junio a septiembre, lo que equivale al nivel de satisfacción más alto considerado como "excepcional" para después ir descendiendo a "excelente" (8.9) en diciembre. El Valle de Guadalupe, empezó con un puntaje de 8.9 en junio y julio, considerado "excelente", pero a partir de agosto y hasta diciembre logró una calificación de 9.0, que se traduce en un nivel de satisfacción calificado como "magnífico" (ver tabla 9).

Por otro lado, Playas de Rosarito y Mexicali obtuvieron las puntuaciones más bajas en el mismo período, 7.4 y 7.8, respectivamente, lo que indica una satisfacción "buena", no obstante, durante el mes de septiembre, el primer destino obtuvo la única nota reprobatoria (6.9), lo que según la plataforma significa que puede haber problemas que afectan negativamente la satisfacción de los huéspedes. Asimismo, Tijuana y San Felipe registraron cada uno, evaluaciones de 8.0, posicionándose como destinos con un estándar de satisfacción considerado "muy bueno". Finalmente, Ensenada, obtuvo un 8.3 de calificación, lo que corresponde con el mismo nivel de satisfacción que los dos destinos previamente señalados (tabla 9).

**Tabla 9. Nivel de satisfacción general de los huéspedes por destino (junio a diciembre de 2023)**

Destino/meses	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre
Ensenada	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Excelente	Excelente
Mexicali	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno
Playas de Rosarito	Bueno	Bueno	Bueno	Malo	Bueno	Bueno	Muy bueno
San Felipe	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno
San Quintín	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente
Tecate	Excepcional	Excepcional	Excepcional	Excepcional	Magnífico	Excelente	Excelente
Tijuana	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno
Valle de Guadalupe	Excelente	Excelente	Magnífico	Magnífico	Magnífico	Magnífico	Magnífico



Fuente: Seguimiento WEB mensual a datos de la plataforma Expedia (2023a).

En este orden de ideas, Playas de Rosarito y Mexicali se encuentran entre los destinos que recibieron una gran cantidad de reseñas y coincidentemente, ambos presentan las evaluaciones más bajas en la plataforma de Expedia, mientras que el Valle de Guadalupe y Tecate tienen la menor cantidad de comentarios y muestran las evaluaciones más altas en el mismo período. Esto contribuye a identificar la relación estrecha que existe entre el número de reseñas obtenidas y el grado de satisfacción obtenido por el servicio recibido.

Es importante destacar que las valoraciones de los usuarios han nivelado las oportunidades para las unidades de hospedaje de categorías inferiores o independientes en las plataformas hoteleras en línea. Estas unidades pueden competir con hoteles de categoría superior enfocándose en la calidad de la experiencia turística en lugar de su infraestructura (Mondaca-Marino et al., 2019; Smart Travel News, 2019).

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

En Expedia los usuarios tienen la posibilidad de evaluar diferentes aspectos y características específicas de las unidades de hospedaje económica propiedad o la estancia, como la limpieza o la ubicación, otorgando calificaciones parciales. Las calificaciones se otorgan en una escala del uno al diez, donde uno representa la calificación más baja y diez la más alta. Estas evaluaciones proporcionan información detallada sobre los puntos fuertes y débiles del sector de alojamientos en un destino turístico. En la Tabla 10 se presentan las cinco categorías más importantes evaluadas en la plataforma, mientras que los niveles de satisfacción se basan en la Tabla 8, supra.

De acuerdo con las evaluaciones recopiladas por Expedia en 2023, los destinos turísticos del estado obtuvieron en promedio calificaciones superiores a ocho en todas las categorías valoradas en la plataforma. Los resultados muestran que el Valle de Guadalupe y Ensenada obtuvieron los puntajes más altos de todos (9.0, respectivamente), lo que es equiparable con un estándar de satisfacción considerado "magnífico". San Quintín también obtuvo una calificación alta por parte de los usuarios (8.9), lo que se traduce en una satisfacción calificada como "excelente". Tecate (8.4), Tijuana (8.2), Playas de Rosarito y San Felipe obtuvieron (8.1, respectivamente), alcanzando un nivel de satisfacción catalogado como "muy bien", siendo Mexicali el que obtuvo el puntaje promedio más bajo (8.0) que corresponde a la misma categoría (tabla 11).

**Tabla 6. Servicios y detalles del alojamiento que pueden valorarse en Booking**

<b>Limpieza</b>	Evalúa la limpieza e higiene de las habitaciones y las áreas comunes de la unidad de alojamiento.
<b>Personal</b>	Mide la interacción y el desempeño del personal.
<b>Servicios</b>	Evalúa la calidad del servicio al cliente y las comodidades proporcionadas por el alojamiento.
<b>Condiciones de la propiedad</b>	Mide las condiciones del equipamiento y las instalaciones.
<b>Cuidado del medio ambiente</b>	Evalúa las medidas de cuidado al medio ambiente.

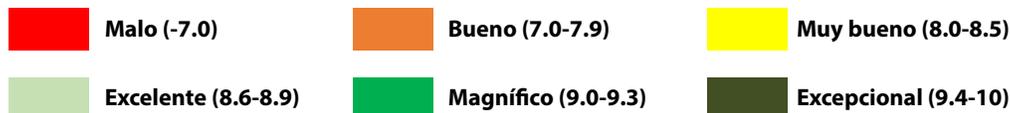
Fuente: Elaborada por el Observatorio Turístico de Baja California con base en información de Expedia (2023a;2024c).

Durante el 2023, las categorías mejor evaluadas fueron la limpieza y la atención del personal, con promedios de calificación de 8.8 y 8.7, respectivamente, para los ocho destinos vacacionales. Ambas categorías corresponden a un nivel de satisfacción considerado "excelente". El cuidado del medio ambiente obtuvo una nota promedio de 8.4, pero en dos de los destinos tuvo notas consideradas "magníficas". La condición de la propiedad obtuvo una calificación de 8.2, pero en dos de los ocho destinos tuvo notas consideradas apenas buenas. Cabe resaltar que, el puntaje otorgado a los servicios fue la categoría peor calificada, en la mitad de los destinos registró calificaciones menores a ocho. Aunque al igual que las categorías previamente mencionadas, también esta alcanzó un promedio de satisfacción identificada como "muy buena" (tabla 11).

La categoría mejor evaluada fue limpieza (8.8), seguida por personal (8.6), obteniendo las notas más altas en el Valle de Guadalupe (9.3), Ensenada (9.1) y en San Felipe y San Quintín, con 9.0 cada uno, equiparable con nivel de satisfacción "magnífico". La calificación más baja de esta categoría la registró Mexicali (8.2), lo que representa una satisfacción considerada "muy buena". Actualmente, el cuidado del medio ambiente es un aspecto importante a considerar y esta categoría registró una nota promedio de 8.4, que se traduce como un nivel de satisfacción "muy bueno", solo Ensenada y el Valle de Guadalupe obtuvieron un puntaje de 9.0, considerado como "magnífico" y San Quintín tuvo una nota de 8.8, equiparable con una satisfacción de excelente (figura 22).

**Tabla 11. Nivel de satisfacción promedio de los huéspedes por diferentes categorías (2023)**

Destino/meses	Limpieza	Personal	Servicios	Condiciones de la propiedad	Cuidado del medio ambiente	Promedio
Ensenada	9.8	8.7	8.2	8.2	8.4	8.8
Mexicali	8.0	7.6	7.6	7.8	8.0	7.8
Playas de Rosarito	8.1	7.7	7.8	7.8	8.1	7.9
San Felipe	8.1	7.7	7.7	7.1	8.1	7.7
San Quintín	8.9	8.7	8.2	8.2	8.4	8.7
Tecate	8.4	8.7	8.2	8.2	8.4	8.5
Tijuana	8.2	8.7	7.9	8.2	8.4	8.3
Valle de Guadalupe	9.0	8.7	8.2	9.0	8.4	8.9
<b>Promedio</b>	<b>8.8</b>	<b>8.7</b>	<b>8.2</b>	<b>8.2</b>	<b>8.4</b>	<b>8.5</b>

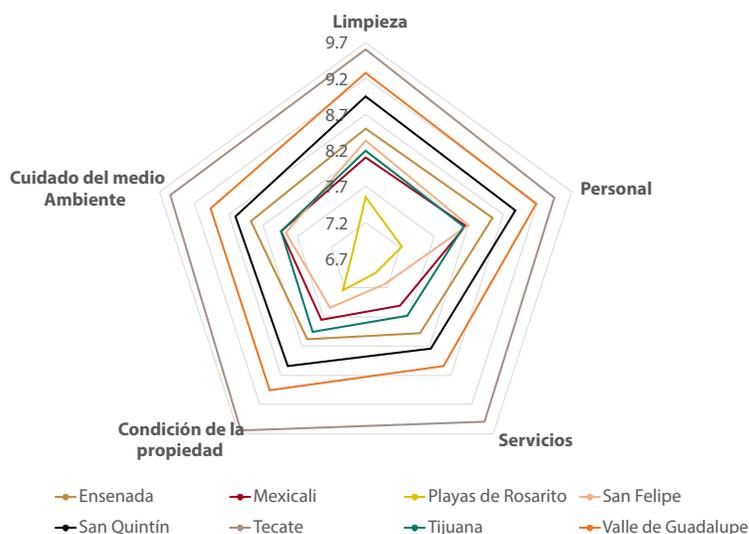


Fuente: Elaborada por el Observatorio Turístico con base en información de la plataforma Expedia (2023a).

Las categorías condición de la propiedad y servicios ofrecidos, fueron las peor evaluadas en todos los destinos del estado, alcanzando ambas un promedio de 8.2, equivalente a una satisfacción “muy buena”. Sin embargo, la condición de la propiedad obtuvo notas no tan buenas en Mexicali (7.8) y San Felipe (7.1) considerado un estándar de satisfacción “bueno”, solo en el Valle de Guadalupe, esta categoría obtuvo 9.0, que corresponde a una satisfacción “magnífica”. Finalmente, la categoría servicios, fue la que registró las calificaciones más bajas en Mexicali (7.6), San Felipe (7.7), Playas de Rosarito (7.8) y Tijuana (7.9), equiparable con un nivel de satisfacción “bueno”, que es el mínimo aceptable en la plataforma.

En general, las calificaciones muestran que el sector de alojamiento en el estado requiere implementar estrategias de mejora. Aunque el desempeño del personal en las unidades de hospedaje es “excelente”, al igual que la limpieza de las instalaciones, la calidad del servicio al cliente y las condiciones de la propiedad o las comodidades proporcionadas en los alojamientos no son tan bien valoradas por los huéspedes. Además, las medidas de cuidado del medio ambiente establecidas por el sector deben ser replanteadas o consideradas como un aspecto que requiere especial atención, teniendo en cuenta que el alojamiento sostenible es una tendencia emergente a nivel mundial.

**Figura 22. Evaluación de la satisfacción de los huéspedes de Expedia por diferentes conceptos (2023)**



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

## OFERTA EXTRAHOTELERA (AIRBNB)

Desde su fundación en 2008, Airbnb ha transformado el mercado tradicional de hospedaje en el mundo, al permitir que la población local comparta sus viviendas con los visitantes, ofreciendo como propuesta de valor el intercambio de experiencias y la oportunidad de alojarse en lugares no cubiertos por el sector hotelero (López y Ramírez-Álvarez, 2021). Por ello, Airbnb se destaca como la principal plataforma digital de alojamiento entre particulares (peer-to-peer), un modelo de economía colaborativa que beneficia notablemente al turismo doméstico en pequeñas localidades, ciudades menos visitadas y destinos naturales (Piedras, 2021).

La cartera de clientes de esta plataforma concentra más de 5 millones de propietarios en 220 países, gracias a lo cual ha recibido a más de 1.5 billones de huéspedes en todo el mundo, demostrando un crecimiento sostenido desde su establecimiento (Airbnb, 2023a). Tan solo en 2023, esta plataforma de alojamientos de corta estancia, aumentó sus ganancias en 152% con respecto a 2022, siendo el último trimestre su período más rentable con un beneficio ajustado de 489 millones de dólares (Forbes, 2024).

Gran parte del éxito de Airbnb se debe a que su oferta se ajusta a las tendencias actuales en el mercado de alojamientos, las cuales se han reforzado después de la emergencia sanitaria, destacando entre ellas, la búsqueda de experiencias auténticas, representativas de la cultura de la región donde se ubican las unidades de hospedaje y que ofrezcan atracciones saludables para el bienestar personal (El Economista, 2023).

Tomando en cuenta lo antes expuesto, enseguida se analizarán los datos y tendencias de Airbnb en el sector de alojamientos en Baja California durante el 2023. Los períodos contemplados en los indicadores presentados se establecieron con base en la disponibilidad de los datos y los números de casos registrados; dada la baja cobertura de datos existentes, no se incluye a San Quintín entre los destinos vacacionales del estado que fueron analizados.

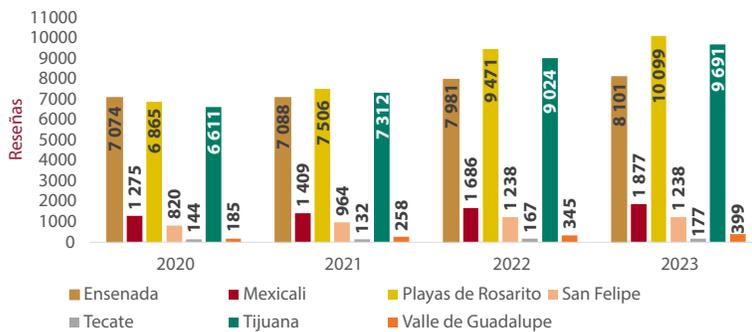
### Número de rentas en Airbnb

Durante el año 2023, el número de alquileres en la plataforma de Airbnb en Baja California experimentó un aumento notable, llegando a un total de 31 581 rentas en los siete destinos turísticos del estado. Esto representó un incremento del 5.6% con respecto al año anterior, superando con 1 669 reservas las reportadas en 2022, que fue de 29 912. En el último trimestre del año se registraron 7 769 reservaciones, lo que marca un aumento del 2.8% con respecto al trimestre anterior. Con un total de 10 099 rentas, Playas de Rosarito se erige como el destino con el mayor número de transacciones de alquiler durante 2023, concentrando el 32.0% del total estatal. Le sigue en importancia Tijuana, con 9 691 reservas (30.7%) y Ensenada con 8 101 (25.7%). El 11.7% restante corresponde a Mexicali, San Felipe, el Valle de Guadalupe y Tecate, siendo este último el que obtuvo la menor cantidad de alquileres en este período, con 177 reservas, lo que significó menos del uno por ciento estatal.

Es importante resaltar que el número de alquileres en la plataforma de Airbnb ha experimentado un crecimiento constante en los últimos tres años. El volumen total de rentas en 2023 representó un crecimiento del 37.5% con relación a 2020, que fue de 22 974, año marcado por el mayor impacto de la pandemia por COVID-19. En ese contexto, cabe destacar que Ensenada fue el destino que más demanda tuvo durante el año de la pandemia (7 074), seguida de Playas de Rosarito (6 865) y Tijuana (6 611). A partir de 2021 y hasta el 2023, Playas de Rosarito se ha colocado como el destino con más popularidad en la plataforma, seguido de Tijuana, desplazando a Ensenada hasta el tercer lugar. Durante el período de 2021 a 2022, los destinos que registraron mayor crecimiento fueron el Valle de Guadalupe (33.72%), seguido de San Felipe (28.42%) y Tecate (26.52%) (figura 23).

Considerando que Airbnb es una de las plataformas preferidas por los viajeros que buscan experiencias culturales, sostenibles y de bienestar personal, los datos sugieren que destinos como Playas de Rosarito y Ensenada son populares entre este perfil de viajeros, al concentrar una gran cantidad de reservaciones en 2023. El alto número de alquileres en Tijuana muestra que la demanda que se hace en la plataforma también beneficia al turismo urbano, entre ellos al turismo de salud y de negocios. Destinos con poca demanda requieren de una mayor promoción de sus atractivos en el mercado de alojamientos o bien, utilizan otro tipo de hospedaje, como son las casas de familiares y amigos o los hoteles.

**Figura 23. Número de rentas en Airbnb (2020-2023)**



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

Airbnb permite a los usuarios calificar su experiencia general durante su estancia utilizando un rango de una a cinco estrellas, además de evaluar diversos aspectos relacionados con la calidad del servicio recibido en el sitio de hospedaje. La experiencia general es una categoría específica en la que los usuarios otorgan una calificación independiente, no un promedio de otras categorías (Airbnb, 2023b). En el sistema de evaluación de la plataforma, la puntuación promedio de todas las evaluaciones de los clientes constituye la calificación global del lugar, reflejando la satisfacción general percibida en la unidad de alojamiento (Airbnb, 2023c). Por consiguiente, las calificaciones por estrellas ofrecen una manera rápida de acceder a la opinión de clientes reales. Sin embargo, es importante tener en cuenta que la interpretación de los rangos de calificaciones de una a cinco estrellas puede variar, según las expectativas individuales de los huéspedes.

En general, hasta dos estrellas reflejan una experiencia "insatisfactoria"; tres estrellas sugieren una experiencia "promedio"; cuatro estrellas indican una experiencia "muy buena"; mientras que cinco estrellas representan una experiencia "excepcional".

Basándonos en dichos parámetros, los usuarios de Airbnb reportaron un nivel de satisfacción considerado "muy bueno" en la plataforma, durante el cuarto trimestre de 2023. En el período de abril a septiembre, el conjunto de los destinos turísticos en Baja California obtuvo en promedio una calificación de 4.7, mientras que al cierre de diciembre se logró un 4.8, lo que indica que el nivel de satisfacción general en el sector de alojamientos en el estado se mantuvo estable gran parte del año en este sitio web. Mexicali, San Felipe, Tecate y el Valle de Guadalupe son los destinos que experimentaron un leve incremento en su puntuación por estrellas en el último trimestre, mientras que el resto mantuvo el mismo promedio de calificaciones ponderadas en los dos meses previos (figura 24).

De acuerdo con datos de Airbnb, en general, los usuarios tienen una percepción positiva sobre la calidad de los servicios de hospedaje en el estado. De la misma manera, un estudio realizado por López y Ramírez-Álvarez (2021) revela que varios aspectos influyen en la decisión de los viajeros que utilizan esta plataforma, como permitir un mayor número de huéspedes, ofrecer más comodidades, flexibilidad en las reservas, garantizar la privacidad, estar ubicados cerca de puntos de interés en la ciudad, asegurar la seguridad en la zona, y tener acceso a rutas de transporte público. Estos factores podrían tomarse en cuenta por los destinos turísticos que desean competir por alcanzar un nivel excepcional de satisfacción en el hospedaje.



Santuario Diegueño, Tecate

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

Los usuarios de Airbnb tienen la opción de valorar seis categorías principales del servicio de alojamiento, utilizando el mismo sistema de evaluación empleado para valorar su experiencia general. Esto significa que la calificación de estos atributos se realiza asignando de una a cinco estrellas, mientras que los criterios de satisfacción que se utilizan para evaluar estas categorías son los mismos que los establecidos para la experiencia general. Siguiendo estos criterios, se analizaron las evaluaciones de cada una de estas categorías por destino turístico en Baja California, así como su evolución durante el último trimestre de 2023. Los diferentes aspectos se describen en la tabla 12.

Durante 2023, las evaluaciones de los usuarios en Airbnb revelaron que, en promedio, las categorías en los siete destinos turísticos de Baja California recibieron una calificación de entre 4.7 y 4.8 estrellas, destacando un nivel de satisfacción general considerado "muy bueno" dentro de la plataforma. Este análisis evidenció que cuatro de las seis categorías evaluadas obtuvieron una puntuación de 4.8 estrellas, mientras que limpieza y relación calidad-precio se situaron en 4.7 estrellas, siendo estas últimas las menos favorecidas.

Comparando con meses anteriores, se observó una estabilidad en las calificaciones mensuales entre abril y diciembre en categorías como Llegada, limpieza, comunicación y ubicación. Esta última, mostró una disminución en agosto y septiembre, aunque se recuperó hacia finales de año equiparándose al promedio obtenido entre abril y junio.

En contraste, la precisión y la relación calidad-precio mejoraron sus calificaciones promedio de octubre a diciembre. La primera pasó de 4.7 estrellas a 4.8, y la segunda de 4.6 estrellas a 4.7 en el último trimestre de 2023. A pesar de esta mejoría, es relevante destacar que la categoría de calidad-precio registró los puntajes más bajos, alcanzando un promedio de 4.4 estrellas en Playas de Rosarito y 4.5 en San Felipe y el Valle de Guadalupe durante los meses de abril a septiembre (figura 25).

En cuanto a los destinos, Tecate se distinguió por mantener el mayor promedio de estrellas, con 4.9 en Llegada y comunicación de abril a diciembre. En contraparte, Tijuana y el Valle de Guadalupe fueron los destinos con menor puntuación, obteniendo un promedio de 4.7 en cinco de las seis categorías y 4.6 en calidad-precio. Aunque se reconoce la habilidad del personal para comunicarse y atender las necesidades de los huéspedes en Airbnb, la satisfacción reportada en calidad-precio fue la más baja, al igual que en Booking. Esto resalta la importancia de equilibrar adecuadamente estos aspectos en el sector. El modelo de fijación de precios en la plataforma se basa en algoritmos como referencia, dejando la decisión final en manos de los proveedores. Por lo tanto, es crucial que los anfitriones busquen mantener un equilibrio entre el costo y el valor ofrecido por sus alojamientos para mantenerse competitivos en el mercado (figura 25).

**Tabla 12. Categorías evaluadas por Airbnb**

<b>Limpieza</b>	Mide la satisfacción en lo referente a la limpieza e higiene de la propiedad; habitaciones, sanitarios, áreas comunes, entre otros.
<b>Llegada</b>	Mide la satisfacción relacionada con la experiencia de arribo a la propiedad, que incluye la facilidad de registro y la disponibilidad de información detallada sobre cómo acceder al lugar.
<b>Comunicación</b>	Mide la satisfacción con relación a la comunicación establecida con el propietario. Considera la capacidad de este último para responder preguntas, proporcionar información útil y disponibilidad para resolver cualquier necesidad o inquietud del huésped.
<b>Ubicación</b>	Mide la satisfacción con relación a la conveniencia de la ubicación en términos de accesibilidad a atractivos locales, transporte público y otros servicios.
<b>Precisión (exactitud)</b>	Mide la satisfacción relacionada con el cumplimiento de expectativas basadas en la información proporcionada por el propietario.
<b>Relación calidad-precio</b>	Mide la satisfacción en lo referente al precio desembolsado vis a vis del servicio recibido. Esto refleja si los usuarios consideran que obtuvieron un buena relación calidad-precio.

Fuente: Elaborado por el Observatorio Turístico con base en información de Airbnb (2024c).

**Figura 25. Satisfacción reportada por los huéspedes para diferentes conceptos (abril a junio, agosto a septiembre, octubre a diciembre de 2023)**



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

## RESUMEN FINAL

- Durante el 2023, Baja California captó \$1 473 millones de dólares en Inversión Extranjera Directa (IED). Sin embargo, esta cifra representó una disminución del 21.4% en comparación con los \$1 874 millones de dólares alcanzados en 2022, marcando el segundo año consecutivo de decrecimiento. A pesar de esto, los servicios de alojamiento temporal atrajeron el 3.1% de la inversión total, siendo la segunda cifra más alta en este sector, desde 2017.
- El empleo formal en el sector turístico estatal alcanzó un total de 62.2 mil afiliados en 2023, marcando como segundo año consecutivo la recuperación más significativa desde la pandemia por COVID-19, y el nivel de contratación más alto en los últimos siete años.
- En 2023, el estado recibió 15.3 millones de visitantes internacionales por vía terrestre, lo que representó un incremento del 19.5% con respecto a 2022 y una recuperación del 70.3% con relación a 2019, año previo a la pandemia.
- Los principales motivos de viaje de los visitantes internacionales al estado fueron en primer lugar, las visitas familiares (56.1%), continuando una tendencia que supera el 50% anual, por segundo año consecutivo. Las visitas por atención médica y por placer, representaron el 22.0% y el 14.2%, respectivamente.
- Coincidiendo con la principal razón del viaje, el tipo de alojamiento más utilizado por los turistas, fue el hospedaje en una casa (83.9%), mientras que el 12.3% prefirió utilizar un hotel, y el restante 3.8%, eligió otras opciones para pernoctar.
- La asiduidad de las visitas hacia Baja California en 2023, tuvieron una mayor frecuencia a nivel mensual (42.5%), anual (29.4%) y semanal (28.0%). Desde la pandemia, la periodicidad de las visitas semanales fue perdiendo interés, para ganar importancia las visitas mensuales.
- Durante el año analizado, los visitantes internacionales por vía terrestre, generaron una derrama económica en el estado que alcanzó los \$1 710.5 millones de dólares, lo que significó un incremento del 22.1% con respecto al año previo. Los turistas aportaron el 61.7% del gasto total, mientras que los excursionistas contribuyeron con el 38.3% restante.
- El gasto promedio de los visitantes fronterizos fue de \$111.4 dólares en 2023, registrándose un aumento del 2.2% con relación al año previo, cuando llegó a los \$109.1 dólares. Destaca el gasto promedio de los turistas, que fue de \$139.7 dólares, mientras que el de los excursionistas fue de \$84 dólares, lo que significa que por cada dólar que gastaron estos últimos, los primeros desembolsaron \$1.66.
- Durante el último trimestre de 2023, el precio de alquiler por habitación individual en el estado aumentó de manera notable. En Booking, el precio de un cuarto sencillo pasó de \$115.3 dólares en octubre, a \$135.3 dólares en diciembre, lo que representa un incremento del 17.3%. En Expedia, el precio subió de \$113.2 dólares en octubre a \$131.3 dólares en diciembre, indicando un aumento del 16.0%.
- El Valle de Guadalupe recibió las mejores evaluaciones tanto en Booking como en Expedia, mientras que Mexicali obtuvo las calificaciones más bajas en ambas plataformas.
- Se reconoce el buen desempeño del personal y la limpieza en las unidades de hospedaje en el estado, es importante encontrar un equilibrio entre calidad y precio, ya que la satisfacción reportada en esta área fue la más baja tanto en Booking como en Airbnb.

## REFERENCIAS

- AirDNA (2023). *Sitio web AirDNA*. Disponible <https://bit.ly/4ctpZZw>
- Airbnb (2023a). *About us*. Disponible <https://bit.ly/4csLYPY>
- Airbnb (2023b). *Calificaciones con estrellas*. Disponible <https://bit.ly/3xnDavY>
- Airbnb (2023c). *Interpretar los datos de rendimiento relativos a la calidad*. Disponible <https://bit.ly/3La2xox>
- Airbnb. (2022). *Impacto económico de Airbnb en México*. Disponible <https://bit.ly/3XtROfZ>
- Banco de México (Banxico). (2023). *Tipos de cambio y resultados históricos de las subastas. Sistema de información económica*. Disponible <https://bit.ly/4b9wKyt>
- Barría, C. (2021, 4 de febrero). La caída del dólar recién está comenzando: el impacto de la pandemia en la moneda más fuerte del mundo (y cómo afecta a América Latina). *BBC News Mundo*. Disponible <https://bbc.in/4bhla3m>
- Booking (2023a). *Sitio web Booking*. Disponible <https://bit.ly/4eqFYt1>
- Booking (2023b). *Todo lo que necesitas saber sobre las puntuaciones de los comentarios*. Disponible <https://bit.ly/45wXkAn>
- Booking (2024a). *Sobre Booking.com*. Disponible <https://bit.ly/3VxojqM>
- Booking (2024b). *Nuestros sistemas de recomendación*. Disponible <https://bit.ly/3RxLHDu>
- Booking (2020, 20 de enero). *Booking.com presenta el primer sistema de valoración de calidad para apartamentos, casas y villas*. Disponible <https://bit.ly/3KLLKLYq>
- De Lima, C. L. y De Oliveira, M. A. D. (2019). Las evaluaciones online en la decisión de compra de servicios hoteleros. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 28(4), 942-961. Disponible <https://bitly.cx/QY8>
- Clavellina M. J.L. y Badillo, J. L. A. (2023, 8 de agosto). Apreciación cambiaria y finanzas públicas: ¿Peso fuerte o debilidad del dólar? *Centro de Investigación Económica y Presupuestaria (CIEP)*. Disponible <https://bitly.cx/cDgMN>
- Centro de Estudios de las Finanzas Públicas (CEFP). (2023, 31 de marzo). Fortaleza del tipo de cambio frente al contexto financiero internacional. *Cámara de Diputados de la LXV Legislatura*. Disponible <https://bitly.cx/IRRJ>
- Curry, D. (2024a, 28 de marzo). Booking revenue and usage statistics (2024). *Bussines of Apps*. Disponible <https://bitly.cx/ci4>
- Curry, D. (2024b, 01 de marzo). Expedia revenue and usage statistics (2024). *Bussines of Apps*. Disponible <https://bitly.cx/8MCSW>
- El Economista. (2023, 01 de febrero). Las 5 tendencias del sector inmobiliario hotelero para este 2023. *El Economista*. Disponible <https://bitly.cx/xRiB>
- Expedia. (2023a). *Sitio web Expedia*. Disponible <https://bitly.cx/i8ix>
- Expedia (2024a). *Quiénes somos*. Disponible <https://bitly.cx/kbFG8>
- Expedia (2024b). *Cómo funciona nuestro orden de posicionamiento*. Disponible <https://bitly.cx/3F6>
- Expedia (2024c, 13 de febrero). *Pautas de contenido*. Disponible <https://bitly.cx/BvWmb>
- Forbes México (2024, 13 de febrero). Ganancias de Airbnb crecen 152% en 2023; destaca crecimiento en Latinoamérica. Disponible <https://bitly.cx/BCF4>
- Ferreira, A. V. (2022, junio). México y el turismo sustentable: retos en un entorno global. *Sustentur*. Disponible <https://bitly.cx/SmMZj>
- Gómez, A. G. (2022, 9 de febrero). ¿Cuál es el idioma más demandado por el sector turístico y hotelero? *Tecno Hotel*. Disponible <https://bitly.cx/58Ko>
- Hu, T. (2022). *Un estudio de la satisfacción de los clientes en hoteles de lujo de Sevilla a partir de las reseñas de Tripadvisor* [Tesis de Grado en Turismo, Universidad de Sevilla]. Depósito de Investigación Universidad de Sevilla. Disponible <https://bitly.cx/vllsV>
- Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS). (2023). *Empleados asegurados por sector*. Disponible <https://bitly.cx/M9YB3>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). (2023a). Índice de precios al consumidor de Baja California. Disponible <https://bitly.cx/NKByj>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). (2023b). Encuestas de viajeros internacionales. Disponible <https://bitly.cx/Tpdgw>

## REFERENCIAS

- Internet Society. (2023, 4 de septiembre) *¿Cuáles son los idiomas más utilizados en Internet?* Disponible <https://bitly.cx/zoV5>
- López Tamayo, D. A. y Ramírez-Álvarez, A. A. (2021). Análisis de precios hedónicos para Airbnb en la CDMX. *Documentos de Trabajo del Centro de Estudios Económicos*, (VII). Disponible <https://bitly.cx/692>
- Miguelés, R. (2024, 13 de febrero). En 2023, récord de ingresos por turismo internacional. *El Universal*. Disponible <https://bitly.cx/p9DMx>
- Moncada-Marino C., Guala, C., Montecinos-Astorga, A. y Salazar, C. (2019). Factores que influyen en el precio de hoteles en Booking.com. El caso de Santiago de Chile. *Información Tecnológica*, 30(1). Disponible <https://bitly.cx/D2bQ>
- Observatorio Turístico de Baja California (OTBC). (2023). *Panorama de la actividad turística en Baja California. Boletín 1*, OTBC. Disponible <https://bitly.cx/9qOq>
- Observatorio Turístico de Baja California (OTBC). (2014). *El desarrollo del ecoturismo en las áreas naturales protegidas de Baja California: Bahía de Los Ángeles, un oasis en el desierto*. Disponible <https://bitly.cx/IIVxl>
- Organización Mundial del Turismo (OMT). (2024, 1 de enero). International tourism to reach pre-pandemic levels in 2024. *World Tourism Barometer 1*(22). Disponible <https://bitly.cx/wbbE>
- Organización Mundial del Turismo (OMT). (2020). Understanding domestic tourism and seizing its opportunities. *UNWTO briefing note – tourism and COVID-19*, 22(1). Disponible <https://bitly.cx/sV9fb>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OECD). (2024, febrero). Fortalecer las bases para el crecimiento. *Perspectivas económicas de la OCDE*. Disponible <https://bitly.cx/freuG>
- Piedras, E. (2021, 31 de agosto). Alojamiento en plataformas digitales: un análisis de su contribución económica. *Forbes*. Disponible <https://bitly.cx/QCjop>
- Secretaría de Economía (SE). (2023a). *Inversión extranjera directa. Cierre de 2023*. Disponible <https://bitly.cx/PgzEI>
- Secretaría de Economía (SE). (2023b). *Inversión extranjera directa*. Disponible <https://bit.ly/3VLnyvJ>
- Secretaría de Turismo (Sectur). (2024). *Resultados de la Actividad Turística. Diciembre 2023*. Disponible <https://bit.ly/45MAYLv>
- Smart Travel News. (2019, 10 de abril). Expedia: los viajeros eligen hotel por los comentarios antes que por las marcas. *Smart Travel News*. Disponible <https://bit.ly/3xntZM5>
- World Economic Forum (WEF). (2022). *Travel & Tourism Development Index 2021. Rebuilding for a Sustainable and Resilient Future*. Disponible <https://bit.ly/4b8KyZR>
- Ye, Q., Law, R., Gu, B. y Chen, W. (2011). The influence of user-generated content on traveler behavior: An empirical investigation on the effects of e- word-of-mouth to hotel online Bookings. *Computers in Human Behavior*, 27(2), 634- 639. Disponible <https://bit.ly/4b9yyYh>

**Dra. Nora L. Bringas Rábago**

Coordinadora General

**Dr. Djamel Toudert**

Coordinador Adjunto

Participantes

**Dr. Basilio Verduzco Chávez**

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

**Lic. Daniel Durán Macías**

Apoyo Técnico Especializado

**Lic. Carlos Vladimir Ruelas González**

**Ing. Ángel Gabriel González Gijón**

**Mtro. Brandon Oscar Velázquez Ríos**

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)