



OBSERVATORIO TURÍSTICO DE BAJA CALIFORNIA

BOLETÍN NO. 2

PANORAMA DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN BAJA CALIFORNIA

ENERO-SEPTIEMBRE 2023



**BAJA
CALIFORNIA**
GOBIERNO DEL ESTADO

TURISMO
Secretaría de Turismo

FITURBC
Fideicomiso Público para la Promoción
Turística del Estado de Baja California



CONAHCYT
CONSEJO NACIONAL DE HUMANIDADES
CIENCIAS Y TECNOLOGÍAS



**El Colegio
de la Frontera
Norte**

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	1
INDICADORES DE COYUNTURA	2
Tipo de cambio nacional	
Inflación	
Inversión Extranjera Directa (IED).....	3
Empleo Formal	
VISITANTES INTERNACIONALES FRONTERIZOS VÍA TERRESTRE	4
Visitantes fronterizos vía terrestre	
Turistas y excursionistas fronterizos según medio de transporte.....	5
Principales motivos de viaje de los visitantes fronterizos.....	6
Tipo de alojamiento utilizado por los turistas fronterizos.....	7
Frecuencia de las visitas	
GASTO DE LOS VISITANTES FRONTERIZOS	8
Gasto total por tipo de visitante	
Gasto promedio de los visitantes fronterizos.....	9
Gasto promedio por tipo de visitante	
PLATAFORMAS HOTELERAS EN LÍNEA	11
BOOKING	12
Precio promedio en Booking	
Reseñas realizadas por los huéspedes.....	13
Idioma utilizado por los huéspedes en las reseñas.....	14
Satisfacción general de los huéspedes	
Evaluación de la satisfacción de los huéspedes por diferentes conceptos.....	16
EXPEDIA	18
Precio promedio en Expedia	
Reseñas realizadas en Expedia.....	19
Satisfacción general de los huéspedes.....	20
Evaluación de la satisfacción de los huéspedes por diferentes conceptos.....	21
OFERTA EXTRAHOTELERA (Airbnb)	23
Número de rentas en Airbnb	
Satisfacción general de los huéspedes.....	24
Satisfacción reportada por los huéspedes por destino para diferentes conceptos.....	25
RESUMEN FINAL	27
REFERENCIAS	28

PRESENTACIÓN

Baja California se distingue en el ámbito nacional por la riqueza y variedad de sus recursos y atractivos paisajes, como el mar, las montañas, los valles y el desierto. Estos escenarios han inspirado el surgimiento de una extensa gama de actividades turísticas que se extienden a lo largo de todo su territorio. Aunque su ubicación fronteriza con California, Estados Unidos, ha influenciado notablemente su dinámica turística, los abundantes recursos naturales y culturales, sumados al dinamismo emprendedor local, han sido factores determinantes en su desarrollo económico y social. El turismo ha emergido como un motor clave para el progreso económico, fomentando el desarrollo de comunidades y regiones enteras mediante la integración de una amplia variedad de productos y servicios que interactúan con otros sectores económicos, generando un impacto considerable en la creación de empleo e inversión (Sectur, 2018).

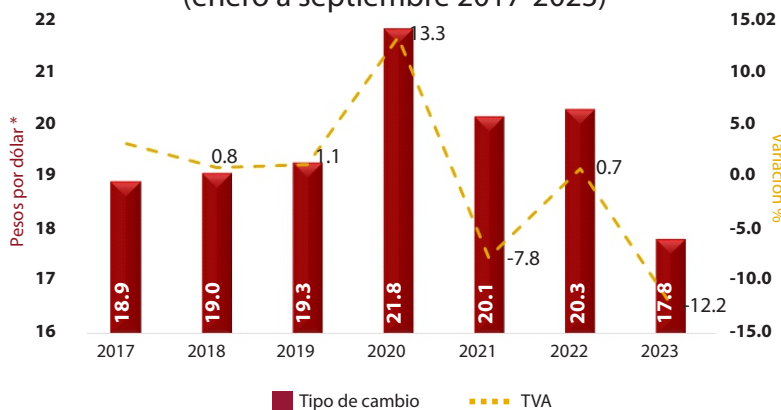
El turismo es un sector particularmente susceptible a circunstancias adversas, como las crisis económicas, ambientales y sanitarias. La pandemia por Covid-19 ha sido un ejemplo claro, pues el turismo fue uno de los sectores más afectados por la propagación de esta enfermedad, impactando en los medios de vida, servicios públicos y oportunidades relacionadas con este a nivel mundial (ONU, 2020). El año previo a la pandemia, la actividad turística representó el 8.9% del Producto Interno Bruto estatal (PIB). A nivel nacional, este porcentaje posicionó a Baja California en el puesto número 14 en términos de participación económica, ocupando además el primer lugar de todos los estados fronterizos del norte de México (SNIET-Datatur, 2020). El hecho de que México no cerró sus fronteras para los visitantes internacionales, durante los meses más críticos de la pandemia, puso a prueba la capacidad de resiliencia del sector, a pesar de la desconfianza para viajar. Como se aprecia al observar la tendencia favorable del incremento de turistas y excursionistas, así como de la derrama económica por ellos generada.

Hacer un acercamiento a la actividad turística del estado resulta fundamental para monitorear su evolución y desarrollo, además de que permite contar con información confiable y necesaria para la toma de decisiones orientada a fortalecer el sector turístico de la región. Teniendo presente lo anterior, este boletín se compone de cuatro secciones clave. En la primera de ellas se presentan los indicadores de coyuntura que ofrecen un marco de referencia sobre la actividad turística de Baja California. En la segunda, se analiza el flujo de turistas y excursionistas por vía terrestre, según medio de transporte utilizado, así como sus motivos de viaje y el tipo de alojamiento elegido durante su estancia. La tercera sección se centra en analizar la satisfacción general percibida por los huéspedes que utilizaron los servicios de alojamiento registrados en Booking y Expedia, por destinos turístico en el estado, entre otros aspectos relevantes. En el último apartado se centra en mostrar la oferta extra-hotelera reservada a través de la plataforma de Airbnb. Los períodos de análisis en estas secciones se establecieron de acuerdo con la disponibilidad de los datos, no obstante, en todos ellos se ha puesto especial énfasis en los movimientos registrados en el tercer trimestre de 2023. Confiamos en que el contenido del Boletín 2 sea de interés para quienes laboran directa o indirectamente en el sector turístico y servicios afines.

INDICADORES DE COYUNTURA

Tipo de cambio nacional

(enero a septiembre 2017-2023)



Nota: * Promedio correspondiente a los primeros nueve meses del tipo de cambio interbancario, usado para solventar obligaciones denominadas en dólares, pagaderas en la república mexicana.

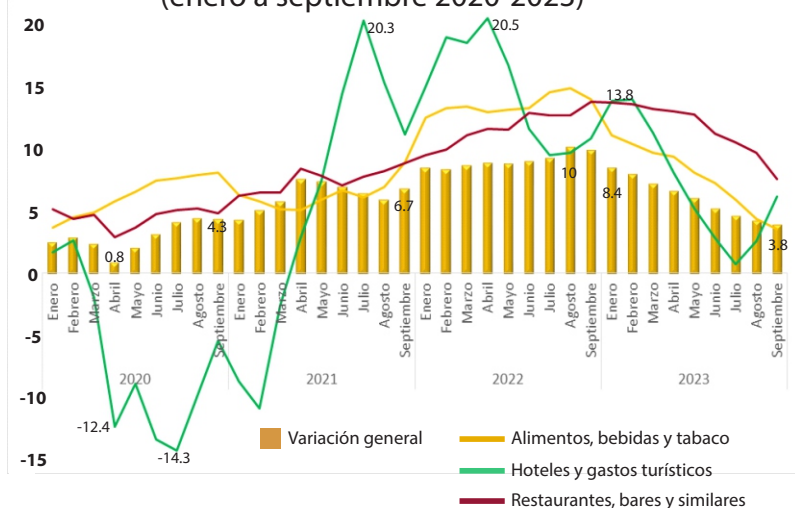
Fuente: Elaborado por el Observatorio Turístico de Baja California con base en información del Banxico (2023).

El valor del dólar frente al peso mexicano mostró un aumento constante de 2017 a 2020, pasando de \$18.9 a \$21.8 dólares, comparando el tercer trimestre de cada año, respectivamente. A partir de 2021 el tipo de cambio fluctuó ligeramente, hasta descender a \$17.8 pesos por dólar al cierre del tercer trimestre de 2023. Este decrecimiento de 12.2% representa el tipo de cambio más bajo del dólar frente al peso mexicano en todos los años analizados. Asimismo, implica que el dólar estadounidense se depreció cuatro pesos mexicanos durante el año de la pandemia.

Existe cautela para determinar los posibles efectos de la apreciación del peso con respecto al dólar en el sector turístico, la actual cotización del peso mexicano podría generar una desaceleración en el consumo y un menor crecimiento en las exportaciones del país y también de los viajes por turismo. Debe tomarse en cuenta que una baja en las divisas que ingresan por el turismo puede estar influenciada no solo por el tipo de cambio, sino también por un conjunto de factores externos, como la percepción de inseguridad, la apertura de nuevos mercados y la recuperación de otros destinos turísticos (González, 2023). Por ello, es importante complementar la competitividad de los destinos con una mejora continua de la infraestructura turística, la profesionalización de los prestadores de servicios, además de la conectividad aérea, marítima y terrestre.

Inflación

(enero a septiembre 2020-2023)



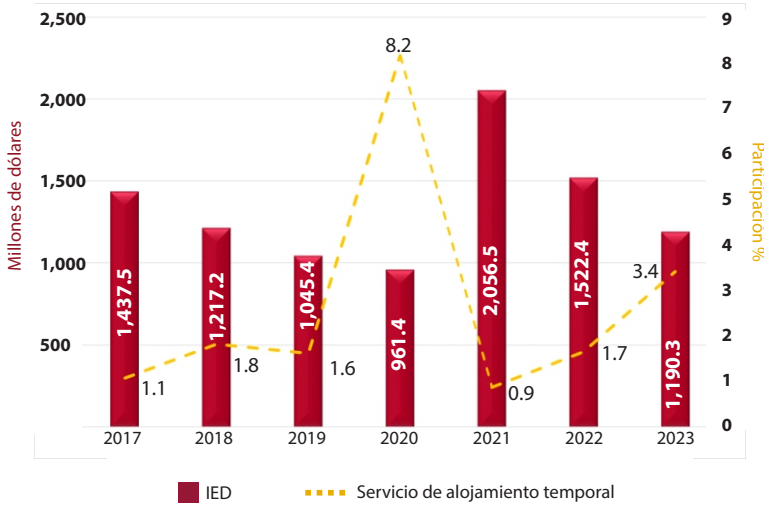
Fuente: Elaborado por el Observatorio Turístico de Baja California con base en información del INEGI (2023a).

Cabe recordar que son muchos los factores que pueden contribuir a la estabilidad de una moneda. Pero la situación puede cambiar rápidamente debido a la volatilidad de los mercados financieros y los cambios en el entorno económico global.

La tasa de inflación general en Baja California experimentó una disminución constante de enero a septiembre de 2023, pasando del 8.4% al 3.8%, esta tendencia impactó positivamente en los precios de los servicios turísticos, los cuales mostraron un descenso constante durante este período, siendo los más notables los alcanzados durante el tercer trimestre del año. Particularmente en la categoría de alimentos, bebidas y tabaco, así como en la de restaurantes, bares y similares, la disminución se mostró lenta pero constante. En lo relacionado al sector de hoteles y gastos turísticos, la inflación experimentó notables descensos durante el segundo y tercer trimestre, alcanzando su punto más bajo en julio con un 0.7%, aunque seguido por un marcado repunte que llegó al 6.1% en septiembre. Cabe destacar que la categoría de restaurantes, bares y similares presenta tasas de inflación significativamente más elevadas en comparación con los otros rubros, pues mantiene porcentajes superiores al 10% de enero a julio, para luego disminuir hasta el 7.5% en septiembre, lo que representa la reducción menos significativa en comparación con las registradas por las otras dos categorías en el mismo mes.

Inversión extranjera directa (IED)

(enero a septiembre 2017-2023)



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

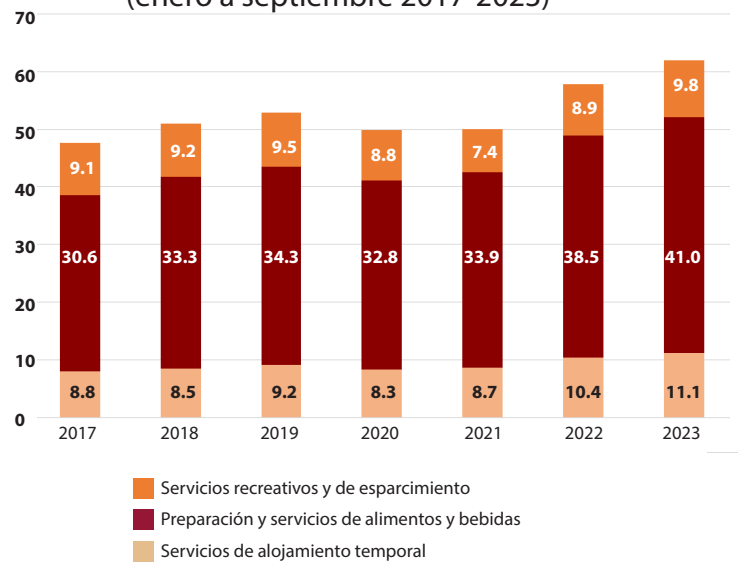
Durante los primeros nueve meses de 2023, la Inversión Extranjera Directa (IED) en Baja California alcanzó un total de \$1 190.3 millones de dólares. Esto indica una disminución del 21.8% en comparación con los \$1 522.4 millones atraídos en el mismo período de 2022. Es importante destacar que la IED alcanzada al cierre del primer semestre de 2023 fue de \$1 350.4 millones de dólares, por lo tanto, durante el tercer trimestre del año la inversión disminuyó \$160.1 millones, lo que equivale al 11.9% en este lapso. Además, esta cifra representa un descenso en la inversión por segundo año consecutivo. A pesar de lo anterior, el estado se colocó en el noveno lugar del top 10 de entidades federativas con la mayor atracción de IED durante el período analizado (Secretaría de Economía, 2023b). Esto quizá se deba al nearshoring, es decir, la relocalización de empresas y la construcción de plantas industriales cerca del lugar de origen para reducir costos de transporte, de producción, evitar interrupciones en las cadenas de suministro, entre otros factores, sobre todo a partir de la guerra comercial entre Estados Unidos y China (Lázaro, 2022).

En cuanto a la IED destinada al sector de alojamiento temporal, esta representó el 3.4% de la inversión total. Con este porcentaje se duplicó el financiamiento destinado al ramo de hospedaje durante el mismo período de 2022, cuando solo alcanzó el 1.7%. Además, se sitúa como la segunda mayor inversión destinada a la industria hotelera en el estado durante los últimos siete años del período analizado.

El alza en la inversión en este ámbito podría sugerir un incremento en la demanda de estos servicios, o una adecuada promoción de la rentabilidad de los servicios hoteleros en la región. No obstante, se debe poner atención a los factores que inhiben la inversión en el estado, pues no solo implican la pérdida de nuevos espacios de trabajo, sino también, pueden revelar un bajo rendimiento del mercado local, o una limitada capacidad para competir por el capital extranjero, pues estos y otros elementos, pueden incidir en la atracción de nuevos servicios turísticos, o en la ampliación de los ya existentes.

Empleo formal

(enero a septiembre 2017-2023)



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

La creación de empleos formales en el sector turístico estatal continuó creciendo durante el tercer trimestre de 2023, manteniendo así una racha positiva que se ha extendido durante los últimos tres años, comparando períodos equivalentes. En conjunto, el número de puestos considerados turísticos ascendió de 59.8 en 2022 a mil a poco más de 61.9 mil afiliados durante el tercer trimestre, lo que representa una variación porcentual de 3.5% y en términos absolutos significa 4 100 nuevos afiliados. Al analizar la evolución por tipo de servicio, el incremento más notable se mantiene en la categoría de preparación de alimentos y bebidas, rubro que supera los 41 mil afiliados durante el tercer trimestre de 2023, esto equivale a 2 508 nuevos empleos con respecto al mismo período del año anterior.

En contraste, en la categoría de alojamiento temporal el incremento de afiliados fue de 751 y en la de servicios recreativos y de esparcimiento, se registraron 841 nuevos puestos de trabajo, durante el mismo lapso, pero comparado con el mismo período del año anterior registró un crecimiento de 9.4%.

La tendencia general de crecimiento en el empleo dedicado al ramo de los servicios turísticos durante los trimestres analizados, proyecta una mayor estabilidad laboral en el turismo en el estado. No obstante, la diferencia significativa en el volumen de afiliados entre las tres categorías sugiere que la oferta gastronómica ha experimentado el mayor fortalecimiento, atrayendo no solo a visitantes internacionales, sino también a excursionistas y consumidores locales.

Por ello, resulta fundamental continuar y/o adoptar estrategias que promuevan el emprendimiento local y la capacitación y formación profesional en las categorías de alojamiento temporal y de servicios recreativos, a fin de fortalecer su papel como fuente de empleo.



VISITANTES INTERNACIONALES FRONTERIZOS VÍA TERRESTRE

Visitantes fronterizos vía terrestre

(enero a septiembre 2018-2023)

Año	Visitantes			Turistas		Excursionistas	
	Miles	Absolutos	(%)	Absolutos	(%)	Absolutos	(%)
2018	18 941	6 234	32.9	12 707	67.1		
2019	16 131	6 779	42.0	9 352	58.0		
2020	6 209	2 703	43.5	3 506	56.5		
2021	10 183	4 746	46.6	5 438	53.4		
2022	9 263	4 585	49.5	4 677	50.5		
2023	11 338	5 673	50.0	5 665	50.0		

Nota: las cifras pueden no coincidir debido al redondeo.

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



La Organización Mundial del Turismo (OMT, 2023) estimó que la llegada de turistas internacionales podría recuperarse entre un 80% y un 95% para alcanzar los niveles que se tenían antes de la pandemia por Covid-19. De enero a septiembre de 2023, el número de visitantes internacionales que ingresaron al estado por vía terrestre fue de poco más de 11.3 millones, mostrando un aumento del 22.4% en comparación con el mismo período de 2022, aunque todavía faltan 4.8 millones de visitantes para alcanzar la cifra registrada durante el año previo a la pandemia por Covid-19.

A pesar de lo anterior, la entrada de visitantes internacionales por vía terrestre durante el tercer trimestre de 2023, registró un incremento del 82.6%, siendo el más notable de los últimos cuatro años, incluyendo la pandemia.

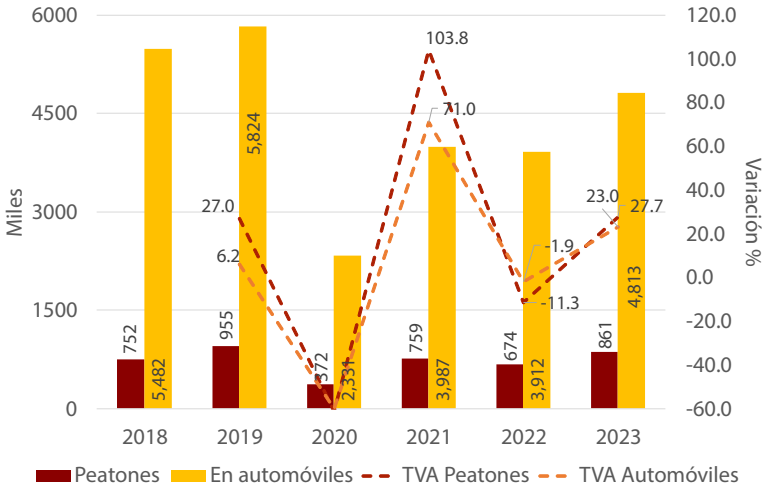
En términos absolutos de 2020 a 2023 el flujo de visitantes internacionales experimentó un aumento de 5.1 millones de personas durante el tercer trimestre del año. De este modo, aunque hay una distancia notable con las predicciones publicadas por la OMT (2022), los datos muestran una recuperación acelerada en el volumen de visitantes internacionales hacia el estado, lo que hace suponer que, al finalizar el año, se puede avanzar hacia un porcentaje mayor de recuperación para alcanzar los niveles previos a la pandemia.

VISITANTES INTERNACIONALES FRONTERIZOS VÍA TERRESTRE

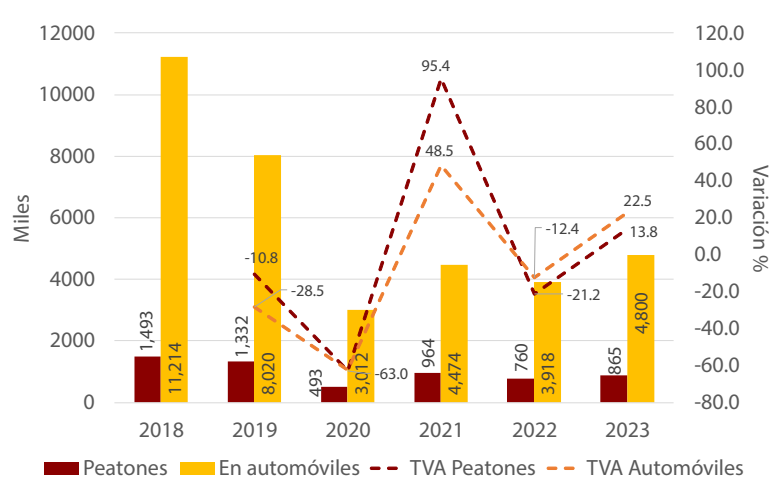
Turistas y excursionistas fronterizos según medio de transporte

(enero a septiembre 2018-2023)

Volumen de turistas fronterizos



Volumen de excursionistas fronterizos



Nota: las cifras pueden no coincidir debido al redondeo.

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

De los 5.7 millones de turistas fronterizos que ingresaron al estado durante los primeros nueve meses de 2023, 861 mil lo hicieron caminando, mientras que 4.8 millones entraron en automóvil, lo que representa el 15.2% y el 84.8% del volumen total, respectivamente. Ambos tipos de traslado muestran un aumento en comparación con el mismo período de 2022, siendo el incremento más notable en el cruce peatonal, con 27.7%. En comparación con el año de la pandemia, ambos tipos de visitantes redujeron su participación en 60% y 61%, respectivamente. Como era de esperarse en 2021, aumento en ambos tipos de turistas, en el caso de quienes ingresaron a pie, el incremento fue del 104% comparado con el mismo trimestre del año anterior (759 mil turistas), mientras que quienes cruzaron en automóvil, el crecimiento fue menor, pero también significativo (71%), lo que

se traduce en aproximadamente 4 millones de turistas. Estos datos muestran que los turistas se encuentran relativamente cerca de alcanzar los niveles previos a la pandemia de Covid-19 en ambos medios de transporte.

A su vez, la evolución de los excursionistas en los últimos cuatro años, muestra todavía una amplia distancia con el volumen alcanzado antes de la pandemia por Covid-19, pues en 2019 ingresaron al estado 5.7 millones de excursionistas, de los cuales 15% cruzaron caminando y el restante 85% lo hizo en automóvil. En el caso de los peatones, la diferencia con referencia al año previo a la pandemia es de 467 mil visitantes del día, mientras que para los automovilistas la diferencia es de 3.2 millones, por lo que, igualar las cifras alcanzadas antes de la pandemia, representa un reto mayor para esta categoría de visitantes.



Tipo de alojamiento utilizado por turistas fronterizos

(enero a septiembre 2018-2023)

Año	Miles	Porcentajes		
		Hotel	Casa	Otros
2018	6,224	9.5	89.5	1.0
2019	6,779	16.0	79.6	4.4
2020	2,700	14.1	82.0	3.9
2021	4,743	17.0	80.0	3.0
2022	4,574	15.6	81.4	2.9
2023	5,663	11.9	84.1	4.0

Nota: las cifras pueden no coincidir debido al redondeo.

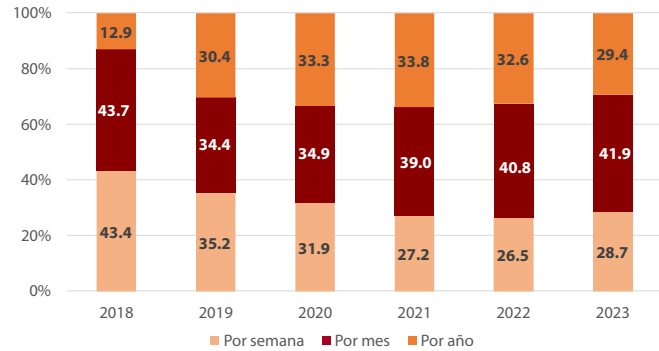
Fuente: Elaborado por el Observatorio Turístico de Baja California con base en información del INEGI (2023b).

Desde 2018, la proporción de turistas fronterizos que optan por alojarse en una casa supera altamente a quienes prefieren utilizar un hotel o eligen otra opción. Siguiendo esta tendencia, de enero a septiembre de 2023, el 84.1% del volumen total de turistas eligió esta alternativa, siendo el segundo año consecutivo que esta categoría registra un incremento en períodos equivalentes. El uso de otras alternativas de alojamiento aumentó en 1.1% de 2022 a 2023, concentrando este último año el 4.0% del total. En consecuencia, el volumen de turistas que se alojan en hoteles ha descendido en los dos últimos años, hasta alcanzar el 11.9% durante el tercer trimestre de 2023.

Los factores que influyen en la preferencia de los turistas fronterizos pueden ser diversos, como el espacio, la privacidad o la búsqueda de una experiencia distinta en el lugar al que arriban. Además, la visita familiar se ha posicionado como el principal motivo de viaje, lo que podría explicar la preferencia por alojarse en casa de familiares y/o amigos durante su estadía, pero también suponemos que este incremento puede deberse a que cada vez es más común la renta de casas habitación en plataformas digitales como Airbnb. En este contexto, la identificación de áreas de oportunidad para el sector hotelero es fundamental para reestructurar y optimizar el equipamiento existente, ofrecer servicios exclusivos, personalizar las habitaciones, introducir tecnología y mejorar los aspectos que se evalúan negativamente en plataformas como Tripadvisor, Expedia o Booking, por ejemplo.

Frecuencia de visitas

(enero a septiembre 2018-2023)



Nota: las cifras pueden no coincidir debido al redondeo.

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

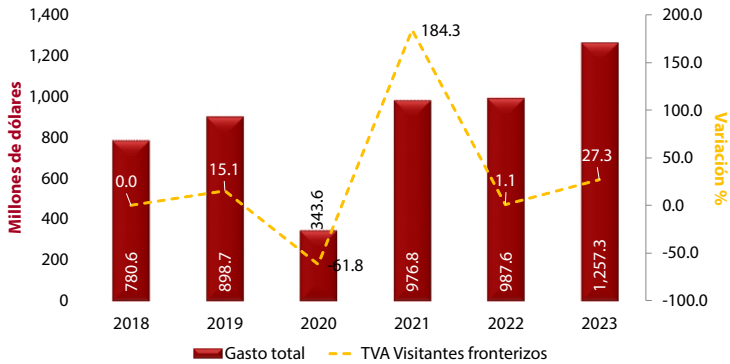
El identificar con qué frecuencia los visitantes regresan a un destino permite a los gestores y planificadores turísticos entender mejor qué atrae a los turistas repetidamente. Esto puede indicar la satisfacción del visitante y la lealtad hacia el destino (Bringas y Toudert, 2016). Durante el 2019, la asiduidad de las visitas mostraba una ligera preponderancia a nivel semana (35.2%), seguida de la visita mensual (34.4%) y anual (33.3%), durante la pandemia disminuyeron levemente las visitas semanales (31.9%), mientras que las mensuales permanecieron prácticamente igual (34.9%) y las anuales se incrementaron en casi un 3% durante el período observado. En términos generales, la frecuencia de la visita que ha ido ganando terreno paulatinamente ha sido la visita mensual, que durante el tercer trimestre de 2023, concentró casi el 42% del total de visitas. Le sigue en importancia las visitas anuales con el 29.4% y finalmente, las visitas semanales han ido disminuyendo su participación hasta alcanzar el 28.7% del total. Cabe destacar que la frecuencia de visitas por semana registró un ligero aumento durante el 2023, con respecto al mismo lapso de 2022. Este incremento porcentual puede ser una señal de recuperación de la confianza por parte de los visitantes más asiduos.



GASTO DE LOS VISITANTES FRONTERIZOS

Gasto total por tipo de visitantes

(enero a septiembre 2018-2023)



Nota: las cifras pueden no coincidir debido al redondeo.

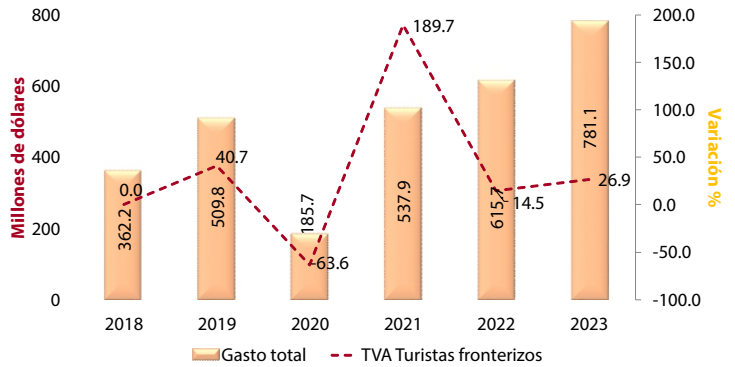
Fuente: Elaborado por el Observatorio Turístico de Baja California con base en información del INEGI (2023b).

De acuerdo con datos de la Secretaría de Turismo de México (2023), de enero a septiembre de 2023, el ingreso de divisas por concepto de visitantes internacionales al país fue de 22 908 millones de dólares, lo que representó un incremento de 11.8% en comparación con el año previo. En Baja California, este aumento también se vio reflejado en el gasto total de los visitantes internacionales que ingresaron por vía terrestre alcanzando los 1 257.3 millones de dólares en dicho período, esto representó un incremento del 27.3% en comparación el mismo lapso del año anterior. En términos absolutos, este es el aumento más notable al cierre del tercer trimestre en los últimos cinco años. Incluso en 2021, el año posterior a la pandemia, el gasto por visitantes internacionales se situó por encima del registrado el año previo a la pandemia, lo que muestra la resiliencia del sector turismo. Desde el 2018, el gasto turístico no había superado el millón de dólares captados.

Después de la caída del 61.8% registrada en el 2020, el gasto total de los visitantes fronterizos ha mostrado un aumento constante al comparar períodos equivalentes.

En lo que respecta al gasto generado por los turistas fronterizos en el tercer trimestre de 2023, este alcanzó los \$781.1 millones de dólares, que significa el 62% del gasto generado por los visitantes internacionales vía terrestre. Además, representa un incremento del 26.9% en comparación con el mismo período del año anterior.

Turistas fronterizos



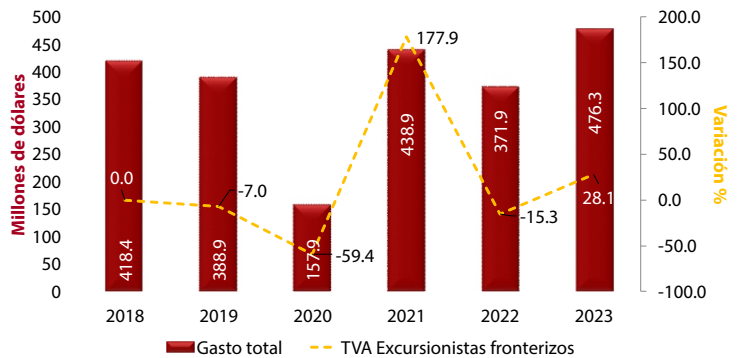
Nota: las cifras pueden no coincidir debido al redondeo.

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

Así también, el gasto generado por los turistas en este lapso, duplica la cifra de \$362.2 millones de dólares en 2018, y cuadruplica la de 2020, de \$185.7 millones de dólares. En términos generales se puede decir que por cada dólar que gastaron los excursionistas, los turistas erogaron 1.6 en el estado.

Asimismo, los excursionistas fronterizos generaron un gasto total de \$476.3 millones de dólares de enero a septiembre de 2023, lo que representa el 38% del gasto total de visitantes internacionales vía terrestre. En contraste, el gasto de los excursionistas ha mostrado fluctuaciones en los últimos tres años.

Excursionistas fronterizos



Nota: las cifras pueden no coincidir debido al redondeo.

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

Además de una caída pronunciada del gasto en 2020 (59.4%), se observa también una disminución en el mismo en 2022. Los \$371.9 millones de dólares captados en 2022, se traducen en un descenso del 15.3% con relación al año 2021. Sin embargo, en 2023, el gasto experimentó un crecimiento del 28.1% comparado con el año previo.

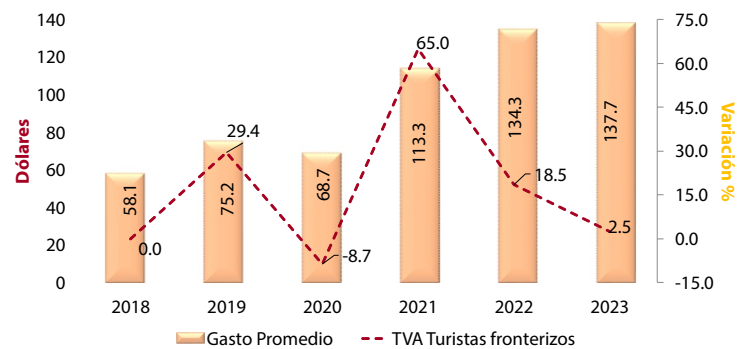
El incremento en el volumen de turistas fronterizos que ingresaron al estado de enero a septiembre de 2023 impactó positivamente en la derrama económica generada en este período. Si bien esto se debe en gran medida a que los turistas pernoctan, en conjunto, ambas categorías generaron un gasto total superior al alcanzado en los últimos seis años. Aunque lo anterior es alentador para el sector turístico estatal, pone de manifiesto la necesidad de promover la oferta hotelera considerando que el tipo de alojamiento preferentemente utilizado por los turistas fronterizos es la casa, por encima del hotel u otros servicios de alojamiento. Esto no solo podría brindar opciones a los visitantes de acuerdo con sus necesidades, sino que también contribuiría a garantizar que el ingreso que dejan durante su estancia continúe aumentando a largo plazo, incluso cuando otros factores intervengan en la toma de decisiones, como los precios de los servicios turísticos o el tipo de cambio.

El gasto promedio de los visitantes fronterizos en Baja California al cierre del tercer trimestre del año fue de \$110.9 dólares. Esto significa que los visitantes gastaron \$4.3 dólares más que en el mismo trimestre de 2022. Este sería el incremento más elevado en comparación con el registrado en los últimos seis años en períodos iguales, duplicando incluso las cifras registradas entre 2018 y 2020, de \$41.2, \$55.7 y \$55.3 dólares, respectivamente. Si el gasto promedio de los visitantes se va incrementando, significa que los visitantes están gastando más durante su estancia y este aumento puede deberse a varios factores entre ellos, mejoras en la oferta de servicios y productos, aumento en los precios locales, o un cambio en el perfil del visitante hacia uno que tiene un mayor poder adquisitivo. Un incremento en el gasto promedio es generalmente una señal positiva para la economía local, ya que sugiere un mayor ingreso para el sector turístico y posiblemente un impacto económico más amplio en la región. Por ello, el incremento constante registrado desde 2021 en el gasto promedio de los visitantes indica una tendencia positiva en la percepción de valor de los servicios turísticos ofrecidos en la región.

Gasto promedio por tipo de visitante

(enero a septiembre 2018-2023)

Turistas fronterizos



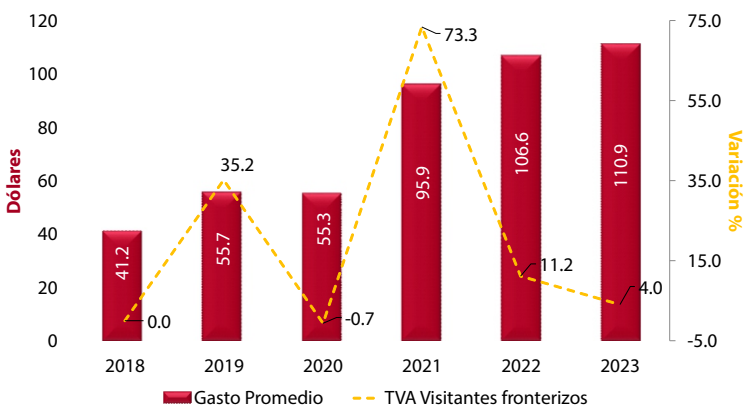
Nota: las cifras pueden no coincidir debido al redondeo.

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

El gasto promedio generado por los turistas fronterizos en el período bajo análisis, muestra un punto de inflexión en 2021. De 2018 a 2020, el gasto promedio se mantuvo por debajo de los \$75 dólares, comparando períodos equivalentes. A partir de 2021 y durante el tercer trimestre, el gasto promedio de los turistas fronterizos se ha mantenido superior a los cien dólares y ha ido en aumento, hasta alcanzar los \$137.7 dólares en 2023.

Gasto promedio de los visitantes fronterizos

(enero a septiembre 2018-2023)



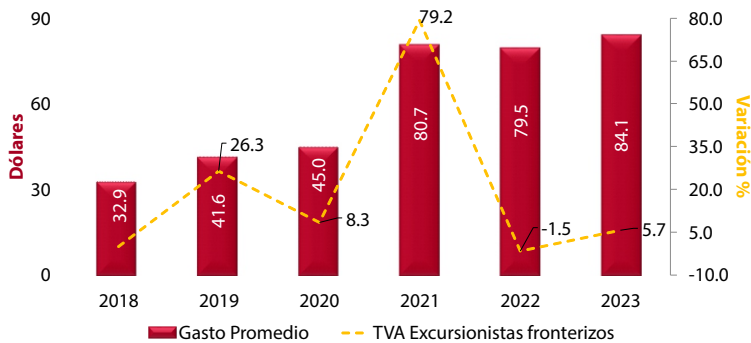
Nota: las cifras pueden no coincidir debido al redondeo.

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

Gasto promedio por tipo de visitante

(enero a septiembre 2018-2023)

Excursionistas fronterizos



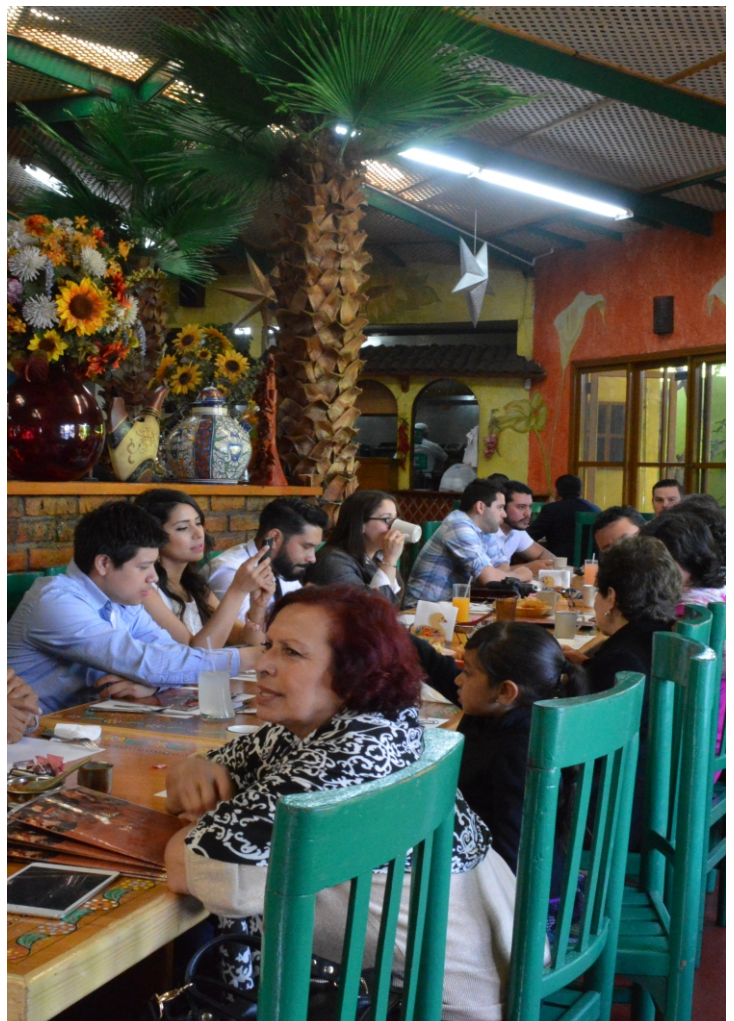
Nota: las cifras pueden no coincidir debido al redondeo.

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

Al comparar esta cifra con los \$134.2 dólares de gasto promedio registrado el año previo, se observa un incremento del 2.5%, lo que se traduce en \$3.4 dólares. Si se compara con el mismo trimestre del año 2021, la variación es de 21.5%, es decir, \$24.3 dólares más.

Los excursionistas fronterizos, generaron un gasto promedio de \$84.1 dólares durante el tercer trimestre de 2023. Esto indica que gastaron \$4.6 dólares más que en 2022, lo que representa un incremento del 5.7% entre un año y otro, en el mismo período. Cabe destacar que, durante el 2021, los excursionistas reportaron un gasto promedio de \$80.7 dólares, lo que significa un crecimiento porcentual del 79.2% en comparación con el año de la pandemia y en términos absolutos, se captaron \$35.6 dólares más, a pesar de que en 2021 todavía continuaba la crisis sanitaria. Es importante destacar que, a razón de la pandemia por Covid-19, el gasto promedio de los turistas fronterizos fue el único que descendió en 2020, pues el gasto promedio de los excursionistas, contrario lo esperado, aumentó en \$4 dólares con relación al año previo a la pandemia, lo que significó un crecimiento del 8.3%, dato que sorprende pues mientras el gasto se incrementó, el número de visitantes disminuyó.

La recuperación del flujo de visitantes ha sido la preocupación del sector turístico a nivel mundial después de la pandemia, debido a que la derrama económica por ellos generada, garantiza ingresos para las comunidades y regiones que visitan, además de empleos. Si bien, todavía no se iguala el volumen de visitantes que ingresaban a Baja California antes de la pandemia, el gasto promedio de los visitantes fronterizos durante los primeros nueve meses de 2023 muestra un crecimiento favorable que es casi el doble de lo alcanzado en 2019. El descenso en la inflación de los precios de los servicios turísticos en este mismo lapso pudo intervenir en el aumento de su consumo, sin embargo, las actividades vacacionales podrían ser el factor más influyente debido a que se incrementan en el verano. En este sentido, lo más importante para el sector turismo es mantener la calidad de los servicios ofertados, además de garantizar seguridad a los visitantes. Todo ello de la mano de la creación de productos y experiencias únicas que sean capaces de retener a quienes ya visitan el estado y atraer a quienes aún no lo conocen.



PLATAFORMAS HOTELERAS EN LÍNEA

Los viajeros han transformado la manera en que se busca y planifica un viaje. Las tendencias emergentes en 2023 incluyen, además del autoservicio, la búsqueda de sitios personalizados y de opciones económicas, así como la preferencia por hoteles híbridos y experiencias significativas que superen las comodidades ofrecidas por los viajes convencionales, como son granjas, campamentos o chalets (Huang, 2023). Este panorama sugiere un aumento en las reservas de hospedaje en línea, convirtiendo a Booking y Expedia en una necesidad para proveedores de alojamiento de cualquier tamaño. Ambos son considerados de los sitios web de reserva de hoteles más grandes del planeta, debido a la disponibilidad y la amplitud de sus servicios en países e idiomas alrededor del mundo (Booking, 2024a; Expedia, 2024b).

Los hoteles registrados en estas agencias, obtienen una ventaja competitiva frente a aquellos que no utilizan estos servicios, como la actualización inmediata de la disponibilidad de habitaciones que minimiza los riesgos de sobreventa y las tareas administrativas (Elphick, 2023). Además, los filtros de búsqueda facilitan a los usuarios encontrar alojamiento basados en sus prioridades. El más popular de estos es la categoría de estrellas o del hotel (Booking, 2024b; Expedia, 2024c). Otro de los recursos que ofrecen ambas plataformas es el sistema de evaluación de las unidades de hospedaje que conforman sus catálogos. A través de estos sistemas, los usuarios pueden calificar diversos aspectos del servicio y compartir un comentario sobre su experiencia en el lugar. Aunque cada una sigue distintas pautas y establece niveles de satisfacción de acuerdo con los rangos de calificación específicos, la ponderación de las puntuaciones otorgadas por todos los usuarios constituye una medida del nivel de satisfacción general percibido en ese establecimiento.

En la actualidad, la satisfacción de los clientes se concibe como un indicador fundamental de la forma en que los productos y servicios proporcionados cumplen o superan sus expectativas (Hu, 2022). Por lo tanto, las expectativas de los consumidores son el principal punto para evaluar los servicios de una empresa; así, para brindar un servicio de calidad, por ello deben operar en niveles que los usuarios consideren iguales o superiores a lo esperado (Monfort, et al., 2013). Por ello, la información que los sistemas de evaluación de Booking y Expedia ofrecen es altamente valiosa: los viajeros pueden utilizar estos parámetros para tomar decisiones bien informadas, mientras que los administradores pueden implementar estrategias de mejora tomando en cuenta las opiniones o sugerencias de clientes reales.

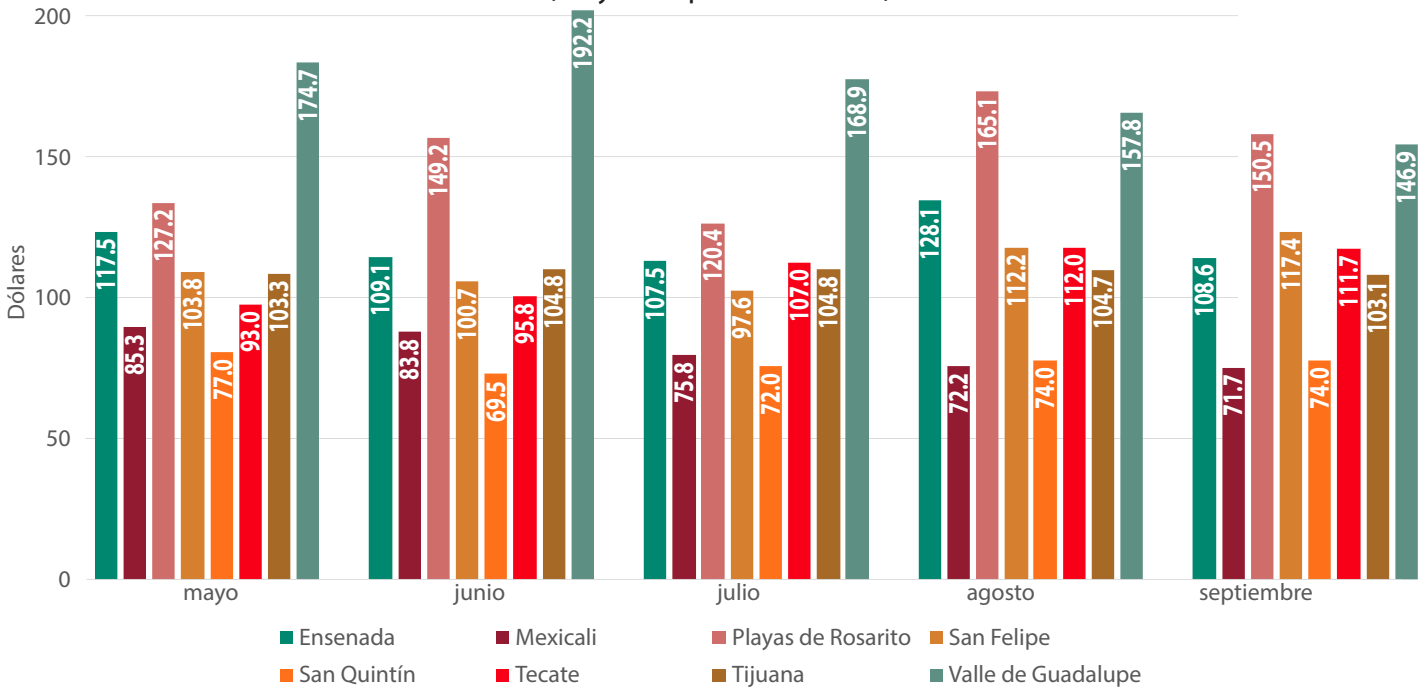
Por todo lo anterior, con base en los datos ofrecidos por Booking y Expedia, se presentan diversos indicadores por destino turístico en Baja California. Primero se analiza el precio promedio de una habitación sencilla; posteriormente, se observa el número de reseñas realizadas por los huéspedes. Enseguida, se reporta la satisfacción general percibida por los mismos para cada uno de estos destinos, así como la satisfacción percibida para diferentes aspectos relacionados con el servicio. Para su análisis, se tomaron en cuenta únicamente los establecimientos que tuvieron diez o más comentarios. Además, el período observado está condicionado por la disponibilidad de los datos en ambas plataformas y el número de reseñas por idioma solo se incluye para Booking debido a que Expedia no ofrece esta información.



BOOKING

Precio promedio de una habitación sencilla

(mayo a septiembre 2023)



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

Según la información proporcionada por Booking, durante el tercer trimestre de 2023, el precio promedio de una habitación sencilla en el estado se incrementó notablemente en el mes de agosto, alcanzando un precio promedio de \$115.8 dólares, contemplando los ocho destinos turísticos del estado. Esto indica un aumento de nueve dólares (8.4%) con respecto al precio de \$106.8 dólares ponderado en julio. No obstante, el precio promedio descendió a \$110.5 dólares en septiembre, marcando una disminución de \$5.3 dólares en dicho mes. En este lapso, el Valle de Guadalupe alcanzó su precio promedio más elevado en julio, de \$168.9 dólares por habitación simple, mientras que Playas de Rosarito registró los incrementos más notables en agosto y septiembre, alcanzando los \$165.1 y los \$150.5 dólares, respectivamente.

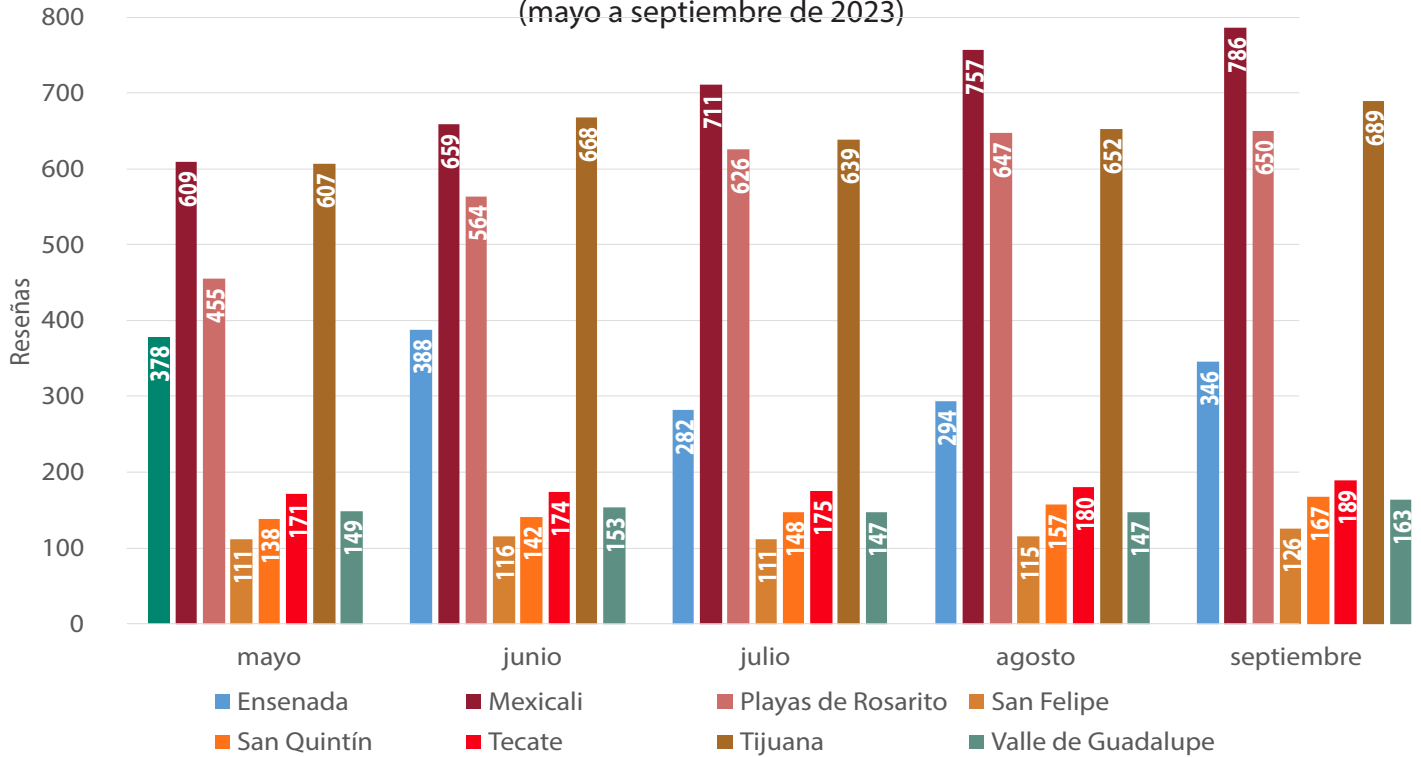
En contraste, Mexicali y San Quintín se posicionan como los destinos con los precios más bajos en la plataforma, manteniéndose por debajo de los \$76 dólares por cuarto individual de julio a septiembre.

Determinar la variación de los precios de los alojamientos a lo largo del tiempo es esencial para poder identificar tendencias en el mercado de hospedaje. Los incrementos de precio registrados en Playas de Rosarito, de \$44.7 dólares de julio a agosto, y de \$20.6 dólares en el mismo lapso para el caso de Ensenada, podrían indicar un aumento en la demanda de hospedaje en estos destinos durante el período vacacional.



Reseñas realizadas por los huéspedes

(mayo a septiembre de 2023)



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

En conjunto, los destinos turísticos del estado experimentaron un leve aumento del 9.8% en el número de reseñas emitidas en la plataforma durante el período analizado. En términos absolutos, el número de comentarios recibidos en la plataforma se incrementó de 2 839 a 3 116 durante los meses de julio y septiembre, respectivamente. La cifra alcanzada este último mes fue la más alta del período, en comparación con el volumen registrado en mayo (2 618) y junio (2 862).

Mexicali fue el destino que recibió la mayor cantidad de reseñas en el período analizado, alcanzando más de setecientas, siendo durante septiembre cuando obtuvo la mayor cantidad de comentarios (786).

Le sigue Tijuana, con un promedio mensual de 660 reseñas. Playas de Rosarito, elevó en 24, el número de observaciones recibidas, pasando de 626 en julio a 650 en septiembre.

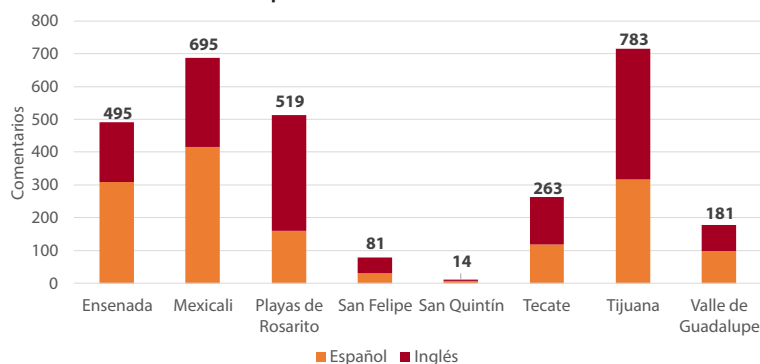
Con excepción de Ensenada, que en promedio recibió 307 reseñas mensuales, los cinco destinos restantes promediaron menos de 200 comentarios mensuales en este mismo lapso. San Felipe sobresale como el destino con la menor cantidad de reseñas, apenas alcanzó 111 en julio, 115 en agosto y 126 en septiembre.

Es importante destacar que Mexicali, Playas de Rosarito, San Quintín y Tecate mostraron un crecimiento gradual, en cambio en el número de reseñas de mayo a septiembre, mientras que el resto de los destinos experimentaron fluctuaciones, las cuales fueron ligeras para San Felipe y Tijuana.



Idioma utilizado por los huéspedes en las reseñas

(septiembre de 2023)



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

En cuando al idioma de las reseñas emitidas en Booking, los datos arrojados por la plataforma indican que en el mes de septiembre de 2023 se registraron un total de 1 458 reseñas en español y 1 480 en inglés. En proporción, estas cifras representan el 48.1% y el 48.8%, respectivamente, del volumen total de 3 031 reseñas emitidas por los huéspedes este mes. El 3.1% restante corresponde a otros idiomas no considerados en este indicador. Los destinos turísticos donde el idioma inglés predominó en los comentarios fueron Playas de Rosarito, Tijuana, Tecate y San Felipe. Sobresale Tijuana con 398 comentarios registrados en este idioma, siendo el destino con la mayor cantidad.

Aunque la proporción de reseñas en otros idiomas, particularmente en inglés para el caso de Baja California, contribuye a dimensionar el flujo de visitantes internacionales que pernoctan en un destino turístico, es importante analizar los datos con reserva debido a que los usuarios pueden dejar sus comentarios y puntuaciones hasta 90 días después de haberse hospedado en un hotel, por lo cual, las reseñas por idioma no necesariamente reflejan la proporción de turistas internacionales en un período determinado. En este sentido, los datos indican que en Booking, el volumen de comentarios en inglés, durante el mes de septiembre, estuvo cerca de igualarse con la cantidad de comentarios emitidos en español.

En general, la información brinda un panorama más amplio de la competitividad de los destinos vacacionales en el estado y de las expectativas de los visitantes fronterizos con respecto al mercado hotelero local. Por ejemplo, en el mes de septiembre, Tecate y San Felipe fueron de los destinos que recibieron la menor cantidad de reseñas del total estatal, a pesar de contar con más comentarios en inglés que otros destinos, muestran un bajo pe l competitivo.

Satisfacción general de los huéspedes

En el sistema de evaluación de Booking, los usuarios seleccionan una puntuación global en una escala del uno al diez para valorar su experiencia en el alojamiento. La media de todas las puntuaciones globales que han ido dejando los clientes durante los últimos tres años, es la puntuación de los comentarios que aparece en el perfil de la unidad de hospedaje, por lo cual representa la experiencia del usuario en conjunto (Booking, 2024d). De este modo, el sitio web determina rangos de puntuación global para establecer el nivel de satisfacción general de los clientes con respecto a un hotel. Aunque los usuarios pueden evaluar diversos aspectos del servicio recibido, según la misma plataforma, estas valoraciones son opcionales y no se tienen en cuenta para calcular la puntuación global.

Como se observa en la Tabla 1, los parámetros para describir el nivel de satisfacción son cinco. En términos generales, las puntuaciones inferiores a siete se consideran dentro de un nivel de satisfacción poco aceptable, mientras que, entre 8.6 y 10 de calificación, el nivel de satisfacción oscila entre “fabuloso” y “excepcional”.

Tabla 1. Nivel de satisfacción de acuerdo con las calificaciones otorgadas en Booking

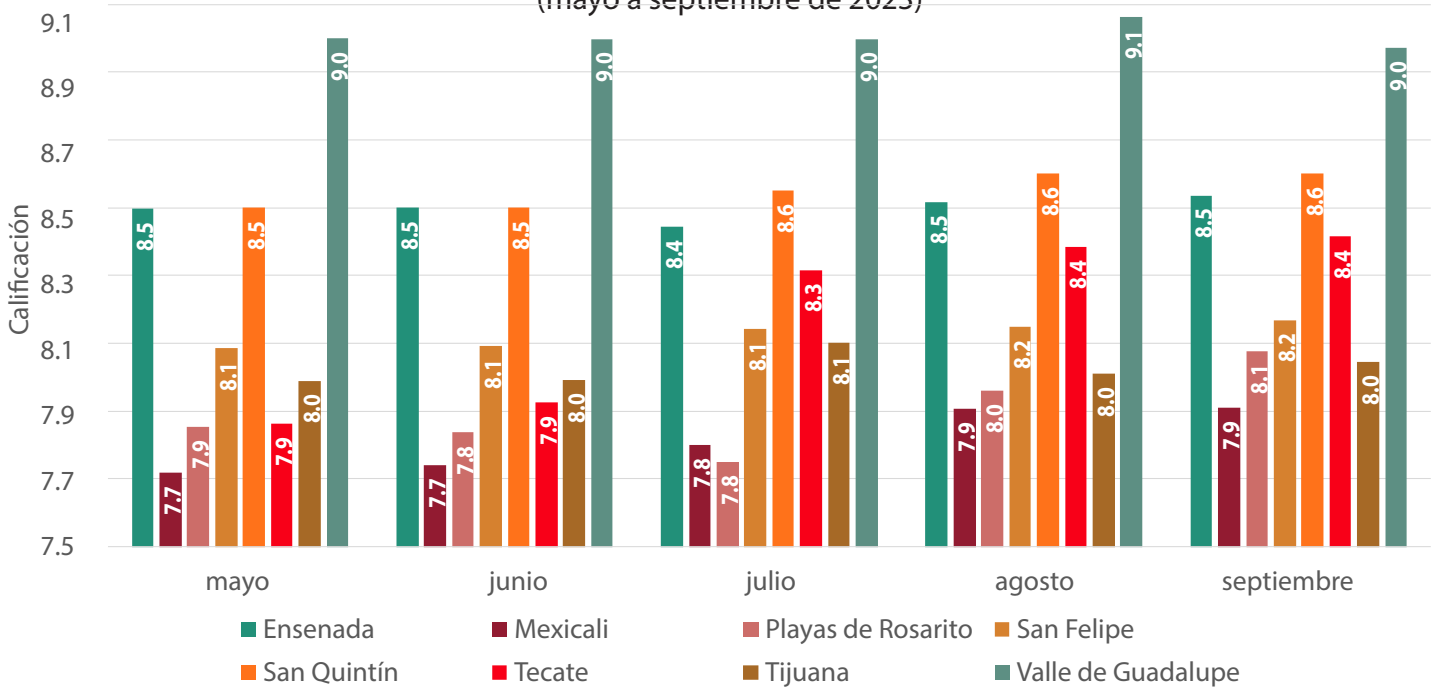
Rango de calificación global (puntos)	Nivel de satisfacción
7-7.9	Bien
8-8.5	Muy bien
8.6-8.9	Fabuloso
9-9.4	Fantástico
9.5-10	Excepcional

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: Elaborado por el Observatorio Turístico con base en información cotejada en Booking (2024d).

Satisfacción general de los huéspedes

(mayo a septiembre de 2023)



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

De acuerdo con los parámetros establecidos por Booking, la satisfacción general de los huéspedes durante el tercer trimestre de 2023 se mantuvo estable en los ocho destinos turísticos de Baja California, aunque con ligeras variaciones en tres de ellos. Particularmente, en Playas de Rosarito las puntuaciones aumentaron de manera constante, pasando de una calificación de 7.8 en julio a 8.1 en septiembre. En cambio, Tijuana pasó de 8.1 puntos en julio a 8.0 en septiembre, mientras que en el Valle de Guadalupe se pasó de una calificación de 9.0 a 9.1, en el mismo lapso.

Al ponderar la calificación trimestral, sobresale el Valle de Guadalupe con nueve de calificación promedio, manteniéndose en un rango de satisfacción considerado "fantástico" por la plataforma. Le sigue San Quintín que promedia una calificación de 8.6, lo que lo sitúa en un rango de satisfacción "fabuloso".

En contraste, Mexicali y Playas de Rosarito registraron las puntuaciones más bajas en los tres meses, promediando una calificación de 7.9 en este lapso, lo que los posiciona en un rango "bien" de satisfacción, considerado apenas un nivel arriba de puntuaciones poco aceptables en este sitio web. El resto de los destinos se ubican en un margen de satisfacción considerado "muy bien".

Es importante destacar la relación que existe entre el número de reseñas obtenidas y su promedio de calificación durante el período bajo análisis. Playas de Rosarito, Mexicali y Tijuana registraron la mayor cantidad de reseñas y son los tres destinos con las evaluaciones más bajas en la plataforma, mientras que San Quintín y el Valle de Guadalupe son el segundo y tercer destino con la menor cantidad de comentarios y registran las dos evaluaciones más altas en dicho período. Esto se debe a que las unidades de hospedaje que tienen más comentarios tienen mayores posibilidades de presentar evaluaciones desfavorables. En general, estos datos revelan que ninguno de los destinos turísticos del estado promedió calificaciones superiores a 9.5, por lo cual, debe prestarse atención a la promoción de los destinos, como opciones seguras para vacacionar y promover la calidad de la oferta turística que tienen para alcanzar el nivel "excepcional" de satisfacción en el sector hotelero.

Evaluación de la satisfacción de los huéspedes por diferentes conceptos

Además de las puntuaciones globales, los clientes también pueden evaluar en Booking diversos aspectos del servicio recibido. La puntuación global basada en los comentarios difiere de las puntuaciones otorgadas a las diversas categorías porque se recopilan por separado. De acuerdo con la misma plataforma, esto se debe a que las categorías no siempre abarcan todo lo que un cliente puede considerar a la hora de valorar la estancia (Booking, 2024d). La importancia de evaluar diferentes categorías radica en que los usuarios pueden considerar estos aspectos para tomar decisiones más apegadas a sus expectativas, mientras que los administradores pueden conocer que áreas del servicio que brindan requieren mejorarse en el corto plazo.

A razón de lo anterior, se observaron las calificaciones registradas por destino turístico de Baja California durante los primeros nueve meses de 2023. Al igual que la puntuación global, las categorías se califican de uno a diez, siendo uno la calificación más baja y diez la más alta. Las categorías valoradas para medir la satisfacción del cliente se muestran en la Tabla 2, mientras que los niveles de satisfacción se fundamentan en la Tabla 1.

Tabla 2. Servicios y detalles del alojamiento que pueden valorarse en Booking.

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

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

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

Instalaciones y servicios: mide la satisfacción del huésped en lo relacionado con las instalaciones y la calidad del servicio proporcionado. Es decir, las comodidades y servicios disponibles en el alojamiento, tales como la piscina, el gimnasio, el estacionamiento, entre otros.

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

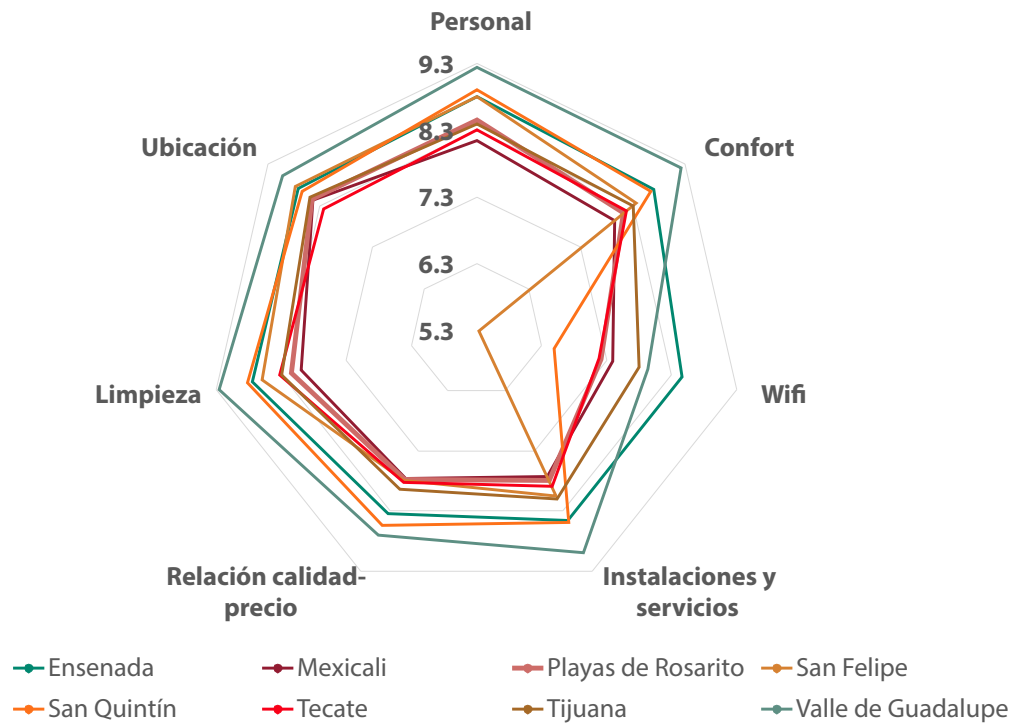
Limpieza: mide la satisfacción del huésped en lo relacionado con la limpieza de la unidad rentada, incluyendo las áreas comunes y sanitarios.

Ubicación: evalúa la ubicación del alojamiento en función de su accesibilidad y proximidad a atracciones, transporte público y otros lugares de interés.

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

Evaluación de la satisfacción de los huéspedes por diferentes conceptos

(enero a septiembre de 2023)



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

De enero a septiembre de 2023, todos los destinos turísticos de Baja California registraron las evaluaciones más favorables en las categorías de **personal** y **ubicación**, donde obtuvieron cada uno 8.6 de calificación promedio, situándose en un nivel de satisfacción “fabuloso” de acuerdo con Booking. La categoría con evaluaciones menos favorables en los ocho destinos fue el servicio de **wifi**, con 7.2 de calificación promedio, alcanzado apenas un nivel de satisfacción “bien”. Las cinco categorías restantes se posicionan en un rango de satisfacción considerado “muy bien” por la plataforma, con evaluaciones de entre 8.1 y 8.5 puntos.

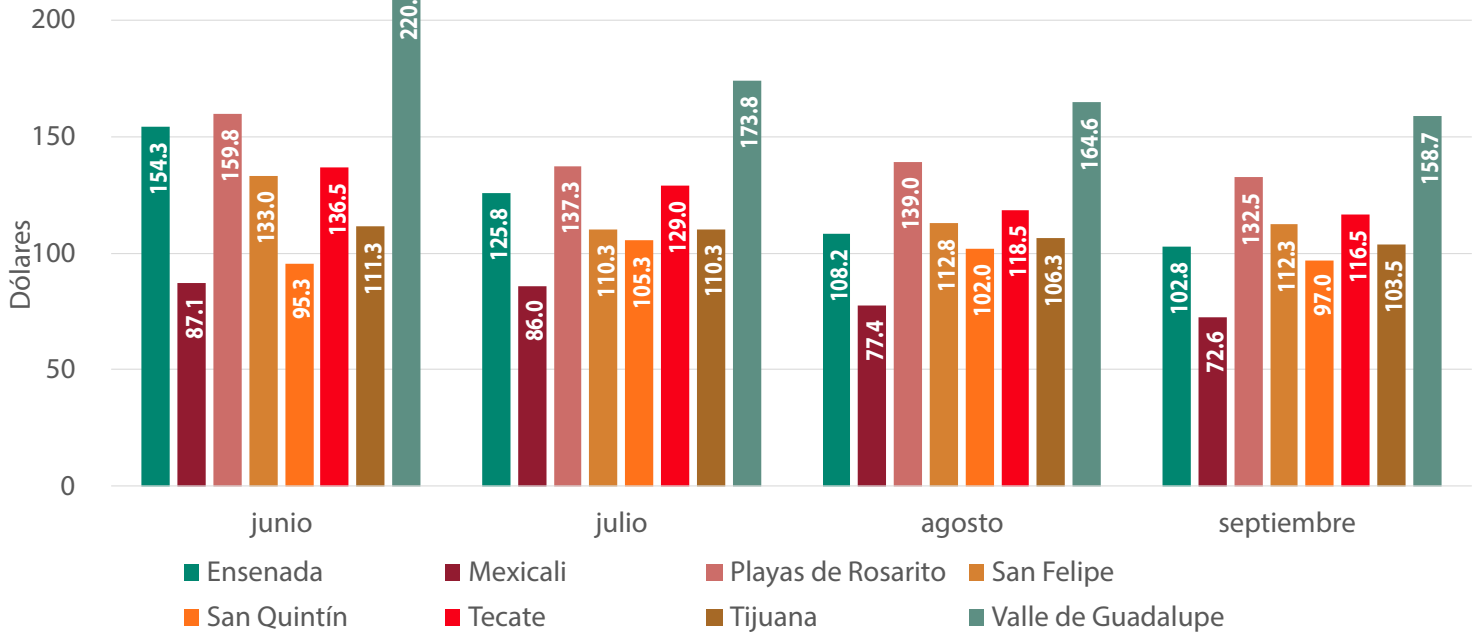
Por destino turístico, las valoraciones por categoría ofrecen un panorama general de sus fortalezas y debilidades en el sector de alojamientos, lo que puede reflejar cuáles son sus áreas de mayor y menor competitividad en un período determinado. Al respecto, el Valle de Guadalupe mantiene los estándares de satisfacción más altos, al registrar puntuaciones superiores a nueve, en cinco de las siete categorías. Incluso, sus calificaciones más bajas en **wifi** (7.2) y en la relación **calidad-precio** (8.7), son las más altas otorgadas a estos rubros en comparación a las registradas en el resto de los destinos turísticos.

En contraste, Mexicali presenta las puntuaciones más bajas, indicando niveles de satisfacción apenas aceptables en cuatro de las siete categorías. Sobresale como la más baja en todo el período la calificación promedio de 5.3 registrada en San Felipe para la categoría de **wifi**.

Es importante destacar que, a nivel estatal, los rangos de satisfacción alcanzados en los diversos aspectos del servicio de hospedaje son aceptables, pero con una distancia de tres y nueve puntos para alcanzar los rangos “fantástico” y “excepcional”, respectivamente, siendo este último el más alto establecido en el sitio web. En este sentido, es crucial que las unidades de hospedaje en la plataforma retroalimenten las evaluaciones que dejan los usuarios por categoría para establecer estrategias de mejora en el servicio que ofrecen de manera oportuna.

Precio promedio de una habitación sencilla

(junio a septiembre 2023)



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

El precio promedio de una habitación individual en la plataforma de Expedia registró un descenso de julio a septiembre de 2023. Contemplando los ocho destinos turísticos del estado, el precio promedio alcanzado en julio fue de \$122.2 dólares por un cuarto sencillo. Este precio pasó de \$116.1 dólares en agosto a \$112.0 en septiembre, lo que indica una reducción de \$10.2 dólares de julio a septiembre. Cabe mencionar que la baja registrada durante el tercer trimestre del año, representa una reducción de \$25.3 dólares en comparación con el precio alcanzado en junio, que fue de \$137.2 dólares por cuarto individual.

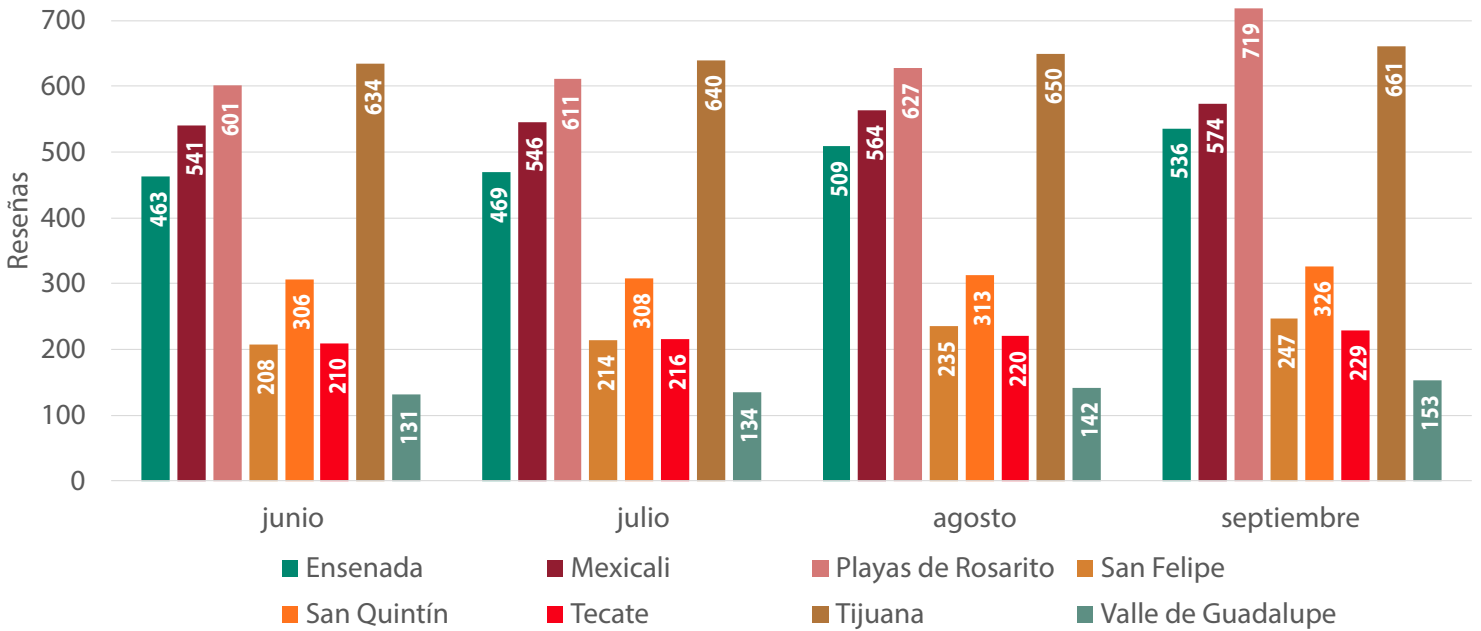
En general, los registros en la plataforma indican un descenso constante en los precios registrados en seis de los ocho destinos turísticos del estado durante el tercer trimestre del año, siendo San Felipe y Playas de Rosarito los únicos que experimentaron ligeros aumentos de julio a agosto, de \$2.5 y \$1.7 dólares, respectivamente.

Los descensos más pronunciados se observaron en Ensenada, donde el precio promedio por habitación sencilla disminuyó \$17.6 dólares, y en Tecate, donde se redujo en \$10.5 dólares de julio a agosto. Destacan el Valle de Guadalupe y Playas de Rosarito como los destinos con los precios más elevados por habitación sencilla de julio a septiembre del mismo año. El primero registró su precio más alto en julio, de \$173.8 dólares, mientras que el segundo alcanzó su precio más elevado en agosto, de \$139 dólares. En contraste, Mexicali registró el precio promedio más bajo en septiembre, con \$72.6 dólares por un cuarto individual, siendo el único destino en registrar precios por debajo de los 90 dólares en el período analizado.

Es importante señalar que, si bien se registró una disminución de \$9.2 dólares en el precio del Valle de Guadalupe entre un mes y otro, este destino mantiene los precios más altos en los meses analizados, duplicando el costo registrado en Mexicali en el mismo período.

Reseñas realizadas por los huéspedes

(junio a septiembre de 2023)



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

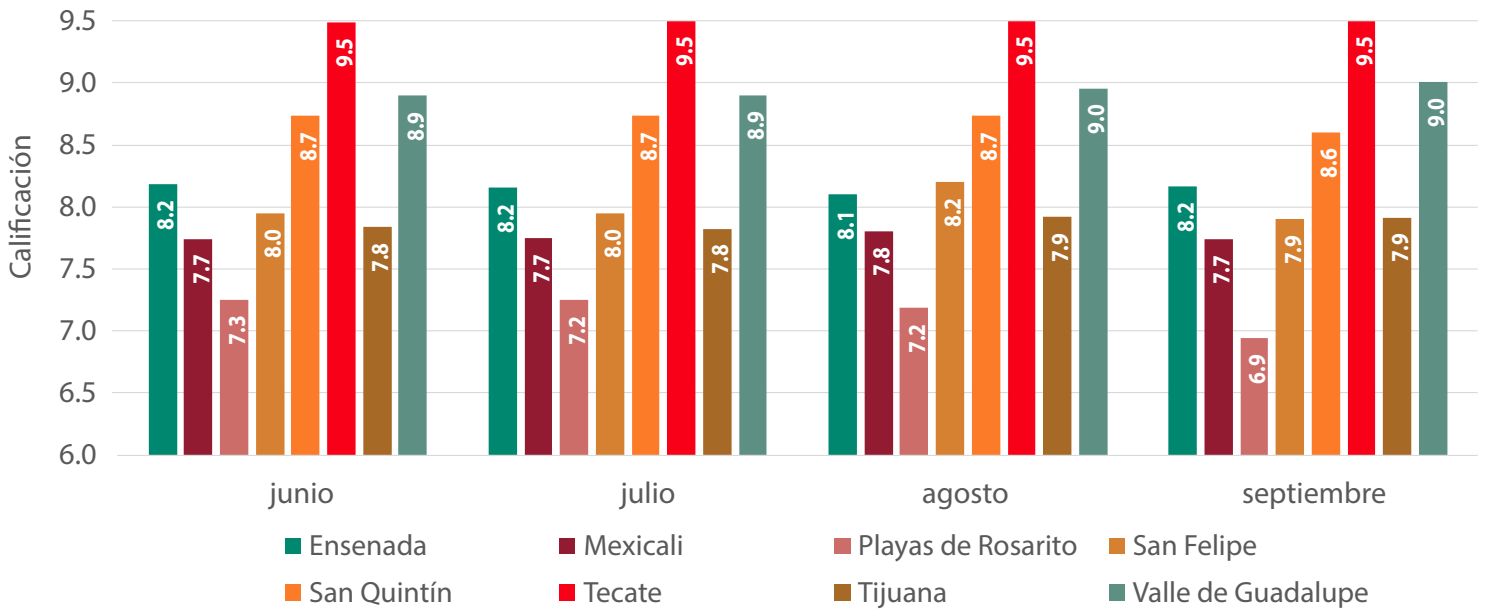
En la plataforma de Expedia, todos los destinos turísticos en el estado registraron un aumento constante en el número de durante el tercer trimestre de 2023. En suma, recibieron 3 137 reseñas en julio, y 3 444 en septiembre, lo que representa un incremento del 9.8% en dicho período. Además, estas cifras superan la cantidad de 3 093 observaciones emitidas en junio. El destino con la mayor cantidad de reseñas recibidas durante este lapso fue Playas de Rosarito, registrando 719 comentarios en septiembre, siendo la mayor cantidad recibida en todos los destinos del estado. Tijuana se sitúa en la segunda posición al recibir en promedio 650 reseñas mensuales en la plataforma. En contraste, sobresale el Valle de Guadalupe con el menor número de comentarios obtenidos de julio a septiembre, recibiendo en promedio 143 comentarios por mes en el período bajo análisis.

Es importante mencionar que Mexicali se mantuvo en un rango superior a las quinientas reseñas mensuales durante el mismo período, mientras que Ensenada alcanzó este nivel de agosto a septiembre. El resto de los destinos se mantuvieron en promedio entre 200 a 300 reseñas mensuales. En cuanto a la evolución en el número de comentarios, Playas de Rosarito ostenta el incremento más notable de agosto a septiembre, con 92 reseñas. Por el contrario, Tecate registró ligeras variaciones durante el trimestre, aumentando apenas cinco reseñas de julio a agosto, y nueve de agosto a septiembre.



Satisfacción general de los huéspedes

(junio a septiembre de 2023)



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

En el sistema de evaluación de Expedia, los viajeros pueden otorgar una puntuación general de la propiedad en una escala sencilla de 1 a 5 puntos o de 1 a 10 puntos. La plataforma convierte todas las puntuaciones recibidas a una escala de 10 y suma todas las opiniones publicadas. Los parámetros de satisfacción de los comentarios y de la puntuación general son diferentes de acuerdo con los criterios del sitio web. En resumen, la cantidad total de calificaciones se divide por el total de puntuaciones recibidas y el resultado es la evaluación general del alojamiento (Expedia, 2024d). Esta calificación refleja cómo los huéspedes han valorado su estancia en el lugar, es decir, representa la satisfacción general de los usuarios.

El nivel de satisfacción general se cataloga en cinco rangos de acuerdo con las puntuaciones otorgadas por los clientes. La Tabla 3 muestra los rangos de calificaciones establecidos en la plataforma para los comentarios y su descripción, así como los rangos de puntuación general y el estatus de satisfacción que significan. Con base en el esquema de puntuación general se analizaron los promedios de calificación alcanzados por los destinos turísticos de Baja California durante el tercer trimestre de 2023.

Tabla 3. Nivel de satisfacción de acuerdo con las calificaciones otorgadas en Expedia

Puntuaciones en las reseñas		Puntuación general (ponderada)	
Rango de calificación (puntos)	Descripción	Rango de calificación (puntos)	Nivel de satisfacción
1 a 2	Terrible	7.0 - 7.9	Buena
2.1 - 4	Malo	8.0 - 8.5	Muy buena
4.1 - 6	Aceptable	8.6 - 8.9	Excelente
6.1 - 8	Buena	9.0 - 9.3	Magnífico
8.1 - 10	Excelente	9.4 - 10	Excepcional

Nota: De acuerdo con Expedia, estas pautas están sujetas a cambios.

Fuente: Elaborado por el Observatorio Turístico con base en información cotejada en Expedia (2024d)



Durante el período analizado, los destinos turísticos en el estado obtuvieron, en promedio, calificaciones distintas. A detalle, Tecate obtuvo 9.5 de calificación promedio en cada uno de los meses, siendo las puntuaciones más altas en este lapso, por lo que se posiciona como el único destino clasificado en un rango de satisfacción “excepcional” según la plataforma. Le sigue el Valle de Guadalupe, destino que promedió 8.9 en julio y nueve en agosto y septiembre, posicionándose en un nivel de satisfacción “excelente” de acuerdo con el promedio trimestral. También fue el único destino que registró un aumento, aunque muy ligero en este período. En contraste, Playas de Rosarito, Mexicali y Tijuana alcanzaron apenas el nivel “bueno” de satisfacción general, aunque sobresale Playas de Rosarito con las puntuaciones más bajas, destacando la calificación de 6.9 obtenida en septiembre.

Al igual que en Booking, destaca la relación que existe entre el número de reseñas obtenidas por los destinos turísticos y su promedio de calificación, lo que reitera que las unidades

de hospedaje con más volumen de comentarios, tienen también evaluaciones menos favorables. En síntesis, Playas de Rosarito, Mexicali y Tijuana obtuvieron la mayor cantidad de reseñas y son los tres destinos con las evaluaciones más bajas en la plataforma, mientras que el Valle de Guadalupe y Tecate obtuvieron la menor cantidad de comentarios y registran las evaluaciones más altas en dicho período. Aunque esto pone de manifiesto que la calidad de las reseñas obtenidas para cada uno de los destinos turísticos se mantuvo en el lapso analizado, también indica que es fundamental que mejoren sus calificaciones. Al promediar los puntos obtenidos por los ocho destinos turísticos, estos registran una calificación de 8.3 de julio a agosto, con un ligero descenso a 8.2 en septiembre. Estas puntuaciones posicionan al estado en un nivel de satisfacción general considerado “Muy bueno”, apenas un nivel arriba del rango más bajo, aunque aceptable, de satisfacción general del huésped.

Evaluación de la satisfacción de los huéspedes por diferentes conceptos

En Expedia, los viajeros también pueden enviar puntuaciones parciales de aspectos y características específicos de una propiedad o estancia, como la limpieza o la ubicación (Expedia, 2024d). Las categorías se califican de uno a diez, siendo uno la calificación más baja y diez la más alta. A nivel de destino turístico, estas evaluaciones pueden brindar información más detallada sobre los aspectos positivos o negativos del sector de alojamientos.

Por ello, con base en los datos registrados en Expedia se observaron las calificaciones registradas por destino turístico de Baja California durante los primeros nueve meses de 2023. Estos cinco aspectos se muestran en la Tabla 4, mientras que los niveles de satisfacción se fundamentan en la Tabla 3.

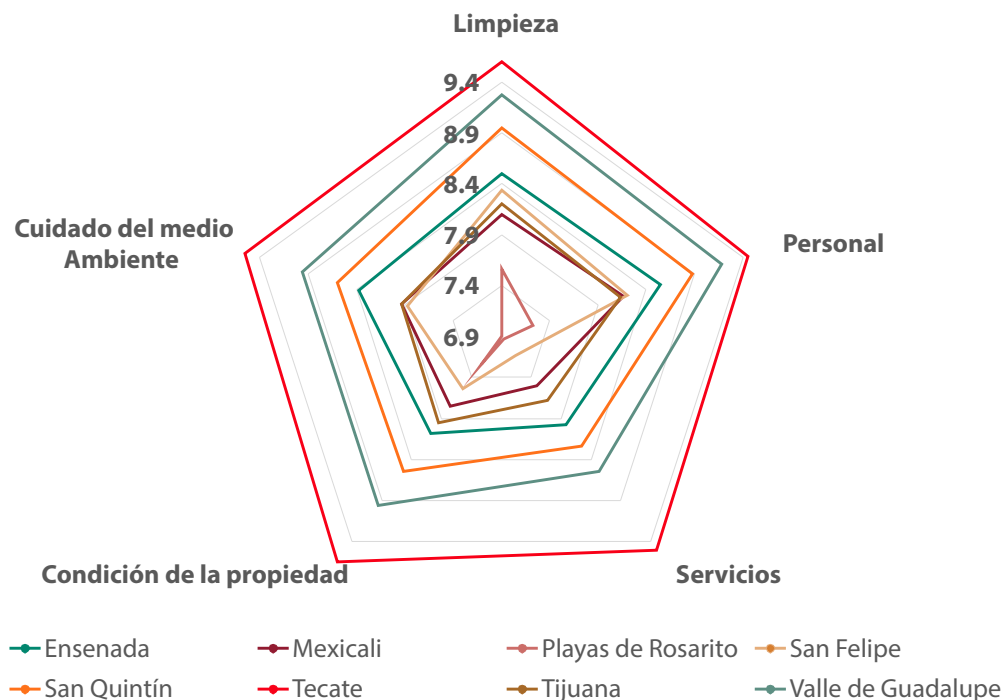
Tabla 4. Servicios y detalles del alojamiento evaluados en Expedia.

- Limpieza:** evalúa la limpieza e higiene de las habitaciones y las áreas comunes de la unidad de alojamiento.
- Personal:** mide la interacción y el desempeño del personal.
- Servicios:** evalúa la calidad del servicio al cliente y las comodidades proporcionadas por el alojamiento.
- Condición de la propiedad:** mide las condiciones del equipamiento y las instalaciones.
- Cuidado del medio ambiente:** evalúa las medidas en el cuidado al medio ambiente.

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

Evaluación de la satisfacción de los huéspedes por diferentes conceptos

(enero a septiembre de 2023)



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

Según los datos proporcionados por Expedia, durante los primeros nueve meses de 2023, los destinos turísticos en Baja California obtuvieron en conjunto las puntuaciones más altas en la categoría de limpieza, en la que alcanzaron 8.6 de calificación promedio, ubicándose en el rango “excelente” de satisfacción. Por el contrario, el rubro de servicios obtuvo las puntuaciones menos favorables en los ocho destinos, con 7.9 de calificación en este lapso, por lo que alcanza un nivel “bueno” de satisfacción en la plataforma.

Al desagregar las valoraciones por destino turístico, Tecate obtuvo puntuaciones superiores a nueve en las cinco categorías, destacando en la de propiedad con 9.7 de calificación promedio. Le sigue el Valle de Guadalupe, destino que solo promedió una calificación inferior a nueve en la categoría de servicios.

Por su parte, Playas de Rosarito registró las evaluaciones menos favorables en las cinco categorías, entre las cuales sobresalen las puntuaciones de 6.9 obtenidas en servicios y cuidado del medio ambiente.

En general, las calificaciones ponderadas muestran que, en el estado, las unidades de hospedaje se mantienen limpias en niveles superiores a otros aspectos importantes como la condición de la propiedad, el personal o el cuidado del medio ambiente, categorías que promediaron calificaciones entre 8.2 y 8.5, ubicándose en un nivel de satisfacción considerado “muy bueno”. No obstante, las evaluaciones ponderadas en todas las categorías no alcanzan los niveles más altos de satisfacción establecidos por la plataforma, lo que indica que el sector presenta un amplio margen de mejora, de acuerdo con la percepción de los usuarios.

OFERTA EXTRAHOTELERA (AIRBNB)

A la par de otras iniciativas de hospedaje en el sector turístico, Airbnb se ha convertido en una plataforma que ha revolucionado la industria de alojamientos bajo un modelo de economía colaborativa. Según Redondas (2020), la economía colaborativa permite a la población compartir fácilmente los productos y servicios inactivos, que no están usando ni consumiendo, mediante los intercambios entre iguales (*peer to peer*). Piedras (2021) explica que este modelo es parte del mercado de Estancias de Corto Plazo (ECP), una alternativa responsiva ante la creciente preferencia de los viajeros por ofertas de alojamiento que se ajusten a su disponibilidad de recursos, necesidades y perfiles. De acuerdo con el mismo autor, la fortaleza de las ECP es ser justamente una oferta diferenciada que compite frente a las alternativas tradicionales, beneficiando con ello el turismo doméstico en pequeñas localidades y ciudades, así como en destinos menos concurridos y de naturaleza.

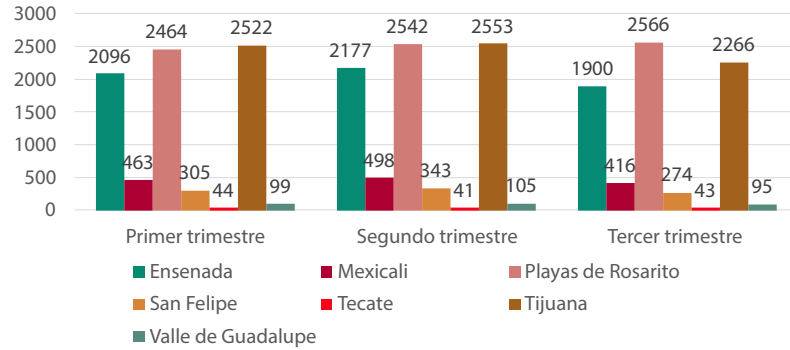
Debido a lo anterior, Airbnb ha experimentado un crecimiento rápido y constante desde 2007. Por un lado, el perfil de los huéspedes que reservan en esta plataforma es diferente a los de Booking o Expedia. Estos usuarios están más interesados en experiencias auténticas entre amigos, por lo cual buscan alquileres únicos (García, 2023). Por otro lado, la era del internet le ha permitido ampliar sus mercados a una escala global en forma de e-commerce o mercados virtuales (Redondas, 2020). En la actualidad, Airbnb cuenta con más de 5 millones de anfitriones en 220 países, gracias a lo cual ha recibido a más de 1.5 billones de huéspedes en todo el mundo (Airbnb, 2023a).

Tomando en cuenta lo expuesto hasta aquí, se analizaron datos y tendencias de Airbnb en el sector de alojamientos en Baja California. Los meses y/o períodos contemplados en los indicadores estuvieron condicionados por la disponibilidad de los datos. Por esta misma razón, no se incluye a San Quintín entre los destinos vacacionales de Baja California que fueron analizados, por los pocos registros que contaba.

Durante el tercer trimestre de 2023, la demanda de hospedaje a través de la plataforma de Airbnb en los diferentes destinos turísticos del estado sumaron en conjunto un total de 7,560 reservaciones, cifra que descendió 8.5% con respecto al volumen alcanzado en el

Número de rentas en Airbnb

(enero a septiembre 2023)



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

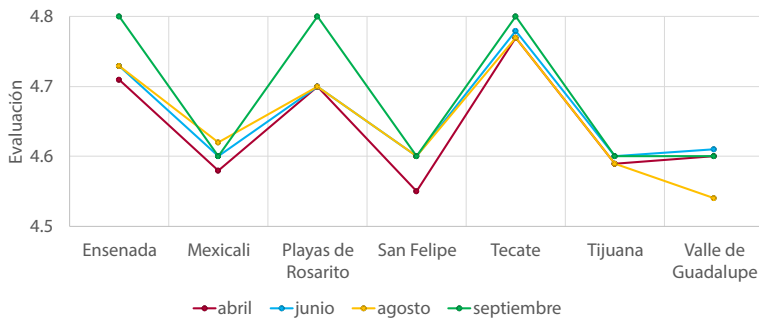
trimestre anterior (8,259), lo anterior se traduce en una disminución de 699 casos con respecto a la cifra alcanzada durante el trimestre anterior y 433 registros menos en comparación con el primer trimestre del año.

Al comparar el volumen de rentas registrado por destino turístico, Playas de Rosarito registra la mayor cantidad durante el tercer trimestre, incluso, es el único destino que mantiene un aumento lento pero constante entre los trimestres comparados. Por el contrario, la menor cantidad de transacciones de alquiler en la plataforma se realizaron en Tecate y el Valle de Guadalupe. El primero se mantuvo por debajo de las 50 reservas durante el periodo analizado, mientras que el segundo apenas superó las 100 transacciones en el segundo trimestre de 2023.

La constante y notable disparidad en el volumen de establecimientos en renta en los diferentes destinos del estado, puede deberse a diversos factores. Es posible que el perfil del usuario de Airbnb no encuentre opciones diferenciadas en los destinos que registran pocas reservas, o bien, la oferta y demanda de hospedaje en el sitio web se conforma en su mayoría de opciones de alojamiento tradicionales. Esto sugiere que la competitividad de los destinos turísticos en el estado se compromete cuando la cantidad de opciones disponibles es limitada, y no es necesariamente por la diferenciación de opciones. No obstante, un destino con pocas reservas tiene menor visibilidad en la plataforma.

Satisfacción general de los huéspedes

(enero a septiembre 2023)



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

En el sistema de evaluación de Airbnb, los usuarios pueden valorar de una a cinco estrellas su experiencia general durante su estadía, así como diversos aspectos relacionados con la calidad del servicio recibido en el lugar donde se alojaron. De acuerdo con el sitio oficial de Airbnb (2023b), la experiencia general es una categoría específica en la que los participantes agregan una calificación, no un promedio de las otras categorías. Para calcular la calidad del servicio de hospedaje, se suman el total de valoraciones de cinco estrellas que otorgan los huéspedes a cada atributo (Airbnb, 2023c). La puntuación promedio de todas las evaluaciones de los clientes constituye la calificación general del establecimiento de hospedaje utilizado. Esta calificación representa la media de la satisfacción general percibida en la unidad de alojamiento y se muestra en los resultados de búsqueda. Por ello, las calificaciones con estrellas son una manera rápida de conocer la opinión de los clientes que realmente usaron el servicio.

La interpretación de los rangos de calificaciones, que oscilan entre una y cinco estrellas, puede variar según las expectativas de los huéspedes. En términos generales, 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". Basándose en dichos parámetros, se analizó la satisfacción general de los huéspedes por destino turístico.

Entre agosto y septiembre de 2023, la satisfacción alcanzada en los destinos turísticos en el estado se consideró como "muy buena" de acuerdo con los estándares de Airbnb. Esto significa que los destinos se mantuvieron con evaluaciones superiores a las 4.5 estrellas en este período. En comparación con las evaluaciones registradas en los meses de abril y junio de 2023, Ensenada, Playas de Rosarito y el Valle de Guadalupe fueron los destinos que incrementaron ligeramente su puntuación por estrellas, en el mes de septiembre, mientras que el resto de ellos obtuvo las mismas calificaciones en los cuatro meses. Solo el Valle de Guadalupe registró un ligero descenso de junio a agosto, pasando de 4.6 a 4.5 estrellas.

A pesar de la diferencia en el número de rentas en Airbnb por destino turístico, la uniformidad en las evaluaciones de las unidades de alojamiento sugiere que la percepción general de los usuarios sobre la calidad de los servicios de hospedaje en el estado es positiva. Asimismo, indica que los destinos turísticos todavía pueden competir por alcanzar un nivel excepcional de satisfacción general, adaptando su oferta a las tendencias del mercado.



Satisfacción reportada por los huéspedes por destino para diferentes conceptos

De acuerdo con Airbnb (2023b; 2023c), la asignación de una a cinco estrellas y los parámetros de satisfacción son los mismos que se establecen para evaluar las categorías relacionadas a la calidad del servicio de hospedaje.

Siguiendo estos parámetros, se analizaron las evaluaciones de cada una de estas categorías por destino turístico en Baja California, así como su evolución en agosto y septiembre de 2023. Las descripciones de los diferentes aspectos se detallan en la Tabla 5.

Tabla 5. Categorías de evaluación de Airbnb

Limpieza: mide la satisfacción con la limpieza e higiene de la propiedad; habitaciones, sanitarios, áreas comunes, entre otros.
Llegada: mide la satisfacción 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.
Comunicación: mide la satisfacción con relación a la comunicación establecida con el anfitrión. Esto incluye la capacidad del propietario para responder preguntas, proporcionar información útil y disponibilidad para resolver cualquier necesidad o inquietud del huésped.
Ubicación: mide la satisfacción con la conveniencia de la ubicación en términos de accesibilidad a atractivos locales, transporte público y otros servicios.
Precisión (exactitud): mide la satisfacción del usuario en lo relacionado con a si la propiedad cumple con las expectativas basadas en la información proporcionada por el anfitrión.
Relación calidad-precio: mide la satisfacción del huésped con el precio desembolsado vis a vis del servicio recibido. Esto refleja su consideración que obtuvieron un buen valor por su dinero.

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

A nivel estatal, el análisis revela que las categorías de **comunicación y llegada** son las mejor evaluadas en todos los destinos, alcanzado un promedio 4.9 estrellas en Tecate y Ensenada, destacando la importancia de una comunicación efectiva con los anfitriones y una experiencia de llegada satisfactoria para los huéspedes. Además, las categorías de **ubicación y limpieza** también registran niveles significativos de satisfacción entre los usuarios, manteniendo sus promedios de calificación en todos los destinos turísticos durante los meses observados. Por el contrario, la categoría de **calidad-precio**, obtuvo la calificación más baja en todos los destinos vacacionales, alcanzando un promedio de 4.6 estrellas. En el caso de Playas de Rosarito, registró un descenso notable, registrando apenas 4.1 estrellas en el mes de septiembre.

En general, los siete destinos turísticos en Baja California mantuvieron sus puntuaciones en las diversas categorías de agosto a septiembre de 2023.

Sobresale Tecate como el único destino que registró 4.9 de calificación promedio en tres de seis categorías durante los meses observados. En contraste, San Felipe destaca como el destino que mantuvo 4.5 de calificación promedio en la categoría de **calidad-precio** a lo largo de los meses analizados. Mientras que el Valle de Guadalupe promedió 4.6 en este mismo lapso en la categoría de **precisión**, lo que indica que ambos mantuvieron su calificación en estas áreas. La tendencia general revela que las calificaciones en todas las categorías y en todos los destinos se sitúan consistentemente por encima del 4.5, indicando un nivel de satisfacción “muy bueno” por parte de los usuarios, de acuerdo con los parámetros establecidos por la plataforma. Sin embargo, ninguno de los destinos promedió cinco estrellas en ninguna de las categorías, lo que indica un espacio de oportunidad para la implementación de estrategias de mejora, sobretodo en la categoría de calidad-precio, la cual es fundamental para incrementar la percepción general de los usuarios sobre el servicio de hospedaje.

Satisfacción reportada por los huéspedes por destino para diferentes conceptos

(abril, junio, agosto y septiembre 2023)



RESUMEN FINAL

- La desaceleración en la tendencia inflacionaria de los servicios turísticos durante los primeros tres trimestres de 2023, impactó de manera notable en la hotelería y el gasto turístico en general, alcanzando su punto más bajo en julio con un 0.7%.
- La inversión extranjera directa (IED) en Baja California descendió durante el tercer trimestre de 2023 por segundo año consecutivo comparando períodos iguales, registrando una caída equivalente al 11.9%. En contraste, la IED destinada al sector de alojamiento temporal se duplicó en este mismo lapso en comparación al 2022.
- El empleo formal en el sector turístico estatal aumentó 7.1% durante los primeros nueve meses de 2023, en comparación al mismo período de 2022. Con ello, se mantiene una racha positiva que se ha extendido durante los últimos tres años comparando períodos iguales.
- De enero a septiembre de 2023, a través de los diferentes puertos de entrada terrestres de la frontera norte, ingresaron al estado poco más de 11.3 millones de visitantes internacionales, siendo la recuperación más destacada en los últimos cuatro años comparando períodos equivalentes. Destaca el equilibrio al 50% en la proporción de turistas y excursionistas en este período, aspecto que parece clave en la recuperación de este indicador.
- Al cierre del tercer trimestre de 2023, el principal motivo del viaje de los turistas internacionales que ingresaron por vía terrestre al estado, fue para visitar a familiares (56.4%), seguido por quienes acudieron a atención médica (22.1%), y las visitas por placer, ocuparon el tercer motivo del desplazamiento (13.8%).
- En el periodo estudiado, el volumen de turistas internacionales que ingresaron al estado por vía terrestre, se hospedaron principalmente en casas, incrementando su participación en lo cual no es de sorprender dado el principal motivo de la visita eligieron la en hospedarse en un hotel descendió por segundo año consecutivo, hasta llegar al 11.9%. Por el contrario, la proporción de turistas fronterizos que prefieren alojarse en una casa se incrementó al 84.1%, manteniendo la primera posición desde el 2018 durante períodos equivalentes.
- Los turistas proporcionaron el 62.1% del gasto total generado por los visitantes internacionales fronterizos que ingresaron por vía terrestre de enero a septiembre de 2023, mientras que los excursionistas brindaron el 37.9% restante. Si bien esto se debe en gran medida a que los turistas pernoctan, en conjunto, ambas categorías generaron un gasto total superior al alcanzado en los últimos seis años.
- El gasto promedio de los visitantes fronterizos durante los primeros nueve meses de 2023 muestra una tendencia favorable, al incrementarse 4.0% en comparación al gasto promedio del año previo.
- En las plataformas de Booking y Expedia, el Valle de Guadalupe y Playas de Rosarito continúan registrando los precios más elevados. En contraste, Mexicali ostenta el precio más bajo en ambas plataformas, por debajo de los 100 dólares en los meses comparados.
- De acuerdo con los parámetros establecidos por las referidas plataformas, la satisfacción general de los huéspedes durante el tercer trimestre de 2023 se mantuvo estable en los ocho destinos turísticos de Baja California, aunque lejos del nivel "excepcional" de satisfacción que ambos sitios web manejan.
- La satisfacción reportada por los visitantes en los diferentes destinos turísticos del estado y que utilizaron la plataforma de Airbnb para reservar su hospedaje, entre agosto y septiembre de 2023, fue considerada como "muy buena", esto significa que tuvieron evaluaciones superiores a las 4.5 estrellas, lo que se traduce en una alta evaluación según los parámetros de Airbnb.

REFERENCIAS

- AirDNA (2023). Datos provenientes del sitio AirDNA consultado en octubre de 2023. AirDNA.
- Airbnb (2023a, 10 de diciembre). About us. *Airbnb*. Disponible [aquí](#)
- Airbnb (2023b, 10 de diciembre). Calificaciones con estrellas. *Airbnb*. Disponible [aquí](#)
- Airbnb (2023c, 10 de diciembre). Interpretar los datos de rendimiento relativos a la calidad. *Airbnb*. Disponible [aquí](#)
- Banco de México (Banxico). (2023). Tipos de cambio y resultados históricos de las subastas. Sistema de información económica. Disponible [aquí](#)
- Booking (2023a, 05 de diciembre). Sobre Booking.com. *Booking*. Disponible [aquí](#)
- Booking (2023b, 05 de diciembre). 1J. Calificaciones por estrellas, calificación de comentarios y calificación de calidad. *Booking*. Disponible [aquí](#)
- Booking (2023c). Datos provenientes del sitio Booking consultado en octubre de 2023. *Booking*.
- Booking (2023d, 05 de diciembre). Todo lo que necesitas saber sobre las puntuaciones de los comentarios. *Booking*. Disponible [aquí](#)
- Bringas Rábago, Nora L. (Coord.) (2013). Caracterización de los visitantes internacionales en las ciudades fronterizas de Baja California: Mexicali y Tijuana (invierno 2012-2013), Tijuana, Reporte de investigación, El Colegio de la Frontera Norte (Colef)-Secretaría de Turismo del Estado de Baja California (Secture).
- Bringas Rábago, N. L. y Toudert, D. (2016). Satisfacción turística del visitante fronterizo en Baja California, México. *Región y sociedad*, 28(65), 109-147. Disponible [aquí](#).
- Elphick, D. (2023, 23 de noviembre). Cómo funcionan los sistemas de reserva hoteleras. *Little Hotelier*. Disponible [aquí](#)
- Expedia. (2023a). Datos provenientes del sitio Expedia consultado en octubre de 2023. *Expedia*.
- Expedia (2023b, 05 de diciembre). Quiénes somos. *Expedia*. Disponible [aquí](#)
- Expedia (2023c, 05 de diciembre). Categoría de estrellas (categoría del hotel). *Expedia*. Disponible [aquí](#)
- Expedia (2023d, 05 de diciembre). Pautas de contenido. *Expedia*. Disponible [aquí](#)
- García, B. B. (2023, septiembre 27). Airbnb vs Booking ¿Cuál es lo adecuado para usted? *Ecommerce News*. Disponible [aquí](#)
- González, I. E. (2023, diciembre). ¿Afecta ya el "súper peso" a exportaciones, remesas o turismo? *Axis negocios*. Disponible [aquí](#)
- 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 [aquí](#)
- Huang, N. (2023). 5 tendencias del sector hotelero para 2023 y como prepararse. *CloudBeds*. Disponible [aquí](#)
- Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS). (2023). Empleados asegurados por sector. IMSS. Disponible [aquí](#)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). (2023a). Índice de precios al consumidor de Baja California.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). (2023b). Encuestas de viajeros internacionales.
- Lázaro, E. (8 de noviembre, 2022). ¿Qué es el nearshoring?. *El economista*. Disponible [aquí](#).
- Monfort, B. M., et al. (2013). Satisfacción del consumidor de servicios hoteleros. Implicaciones estratégicas. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 2 (21), pp. 276-293. Disponible [aquí](#)
- Organización de las Naciones Unidas (ONU). (2020, agosto). *Policy Brief: COVID-19 and Transforming Tourism*. Disponible [aquí](#)
- Organización Mundial del Turismo (OMT). (2022). Evaluación del impacto de la Covid-19 en el turismo internacional. Disponible [aquí](#)
- Organización Mundial del Turismo (OMT). (2023, enero). World Tourism Barometer and Statistical Annex, January 2023. *OMT*. 1(21). Disponible [aquí](#)
- Piedras, E. (2021, agosto 31). Alojamiento en plataformas digitales: un análisis de su contribución económica. *Forbes*. Disponible [aquí](#)
- Redondas P. E. (2020). Identificación y evaluación de los determinantes de satisfacción del cliente en alojamientos peer to peer. *Tesis de maestría*. Universidad de Sevilla. Disponible [aquí](#)
- Secretaría de Economía (SE). (2023a). Comisión nacional de inversiones extranjeras. Tercer trimestre de 2023. *Secretaría de Economía*. Disponible [aquí](#)
- Secretaría de Economía (SE). (2023b). Inversión extranjera directa. Disponible en: [aquí](#)
- Secretaría de Turismo (Sectur). (2018). Nuestro turismo, el gran motor de la economía nacional. *Secretaría de Turismo*. Disponible [aquí](#)
- Secretaría de Turismo (Sectur). (2023, 13 de noviembre). *Ingresan a México 22 mil 908 millones de dólares por visitantes internacionales de enero a septiembre de 2023* [Comunicado de prensa]. Disponible [aquí](#)
- Sistema Nacional de la Información Estadística del Sector Turismo de México (SNIET-Datur). (2020). El PIB turístico estatal y municipal 2018-2019 en México. Una aproximación inicial. *Datur*. Disponible [aquí](#)

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. César Andrés Trujillo Garay

Ing. Ángel Gabriel González Gijón

Diseño Gráfico

Lic. Manuel Arnulfo León Castillo

Secretaría de Turismo del Estado de Baja California

Mtro. Miguel Aguiñiga Rodríguez

Secretario de Turismo

Mtro. José de Jesús Quiñónez Ramírez

Subsecretario de Turismo

Lic. Kathy Portillo Peralta

Coordinación de Estadística



ESCRÍBENOS

 observatur.bajacalifornia@gmail.com

VISÍTANOS



observaturbc.com



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