

OBSERVATORIO TURÍSTICO DE BAJA CALIFORNIA



Experiencia de viaje y nivel de satisfacción de los visitantes nacionales a Baja California (verano 2013)

Dra. Nora L. Bringas Rábago
Coordinadora general
nbringas@colef.mx



Tijuana, B. C., 2013

Introducción



El objetivo de este trabajo es presentar algunos resultados generados por la Encuesta “**Caracterización de los visitantes nacionales en las ciudades fronterizas de Baja California: Mexicali, Tecate y Tijuana (verano 2013)**”, que forma parte del *Observatorio Turístico de Baja California* y que son relevantes para analizar los gustos y preferencias de los visitantes nacionales.

En esta ocasión, se presentan los principales resultados sobre la **experiencia de viaje** y **nivel de satisfacción** de los visitantes nacionales que llegaron al estado durante los meses de **verano de 2013**.

Acotación metodológica

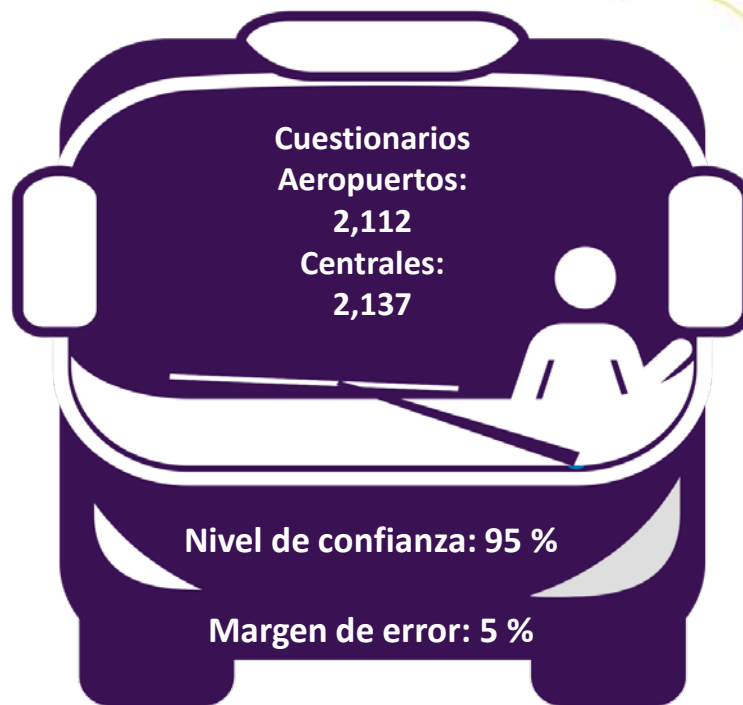


OBJETIVO

Conocer el tamaño y características del mercado real de turistas nacionales que visitan Baja California y que regresan a su lugar de residencia habitual por vía aérea o terrestre, utilizando las terminales de autobuses de Mexicali, Tecate y Tijuana y los aeropuertos de Mexicali y Tijuana.

Muestreo:
Aeropuertos y
Centrales de
autobuses

Conteo de
flujos/cédula filtro y
cuestionario



POBLACIÓN OBJETIVO

- Mayor de 15 años.
- Con residencia habitual en una ciudad de México diferente a la de la aplicación del cuestionario.
- No trabaja o desempeña actividades remuneradas en la ciudad de aplicación.
- Utilice servicios y/o realice actividades consideradas turísticas.

DISEÑO Y MARCO MUESTRAL

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

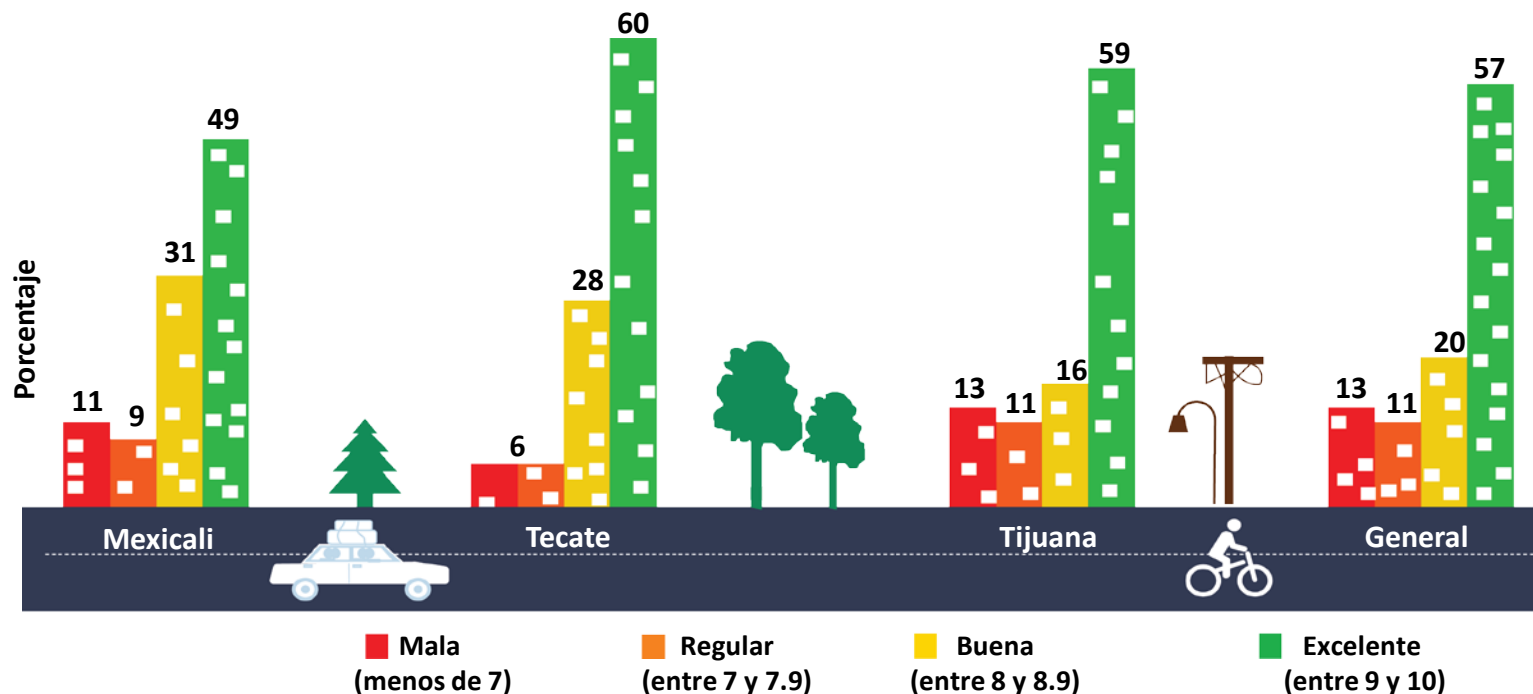
Fechas del levantamiento: del 1º de julio al 30 de septiembre de 2013



**Experiencia de viaje y
nivel de satisfacción
de los visitantes
nacionales en
Baja California**

Evaluación del destino

Imagen urbana por municipio*

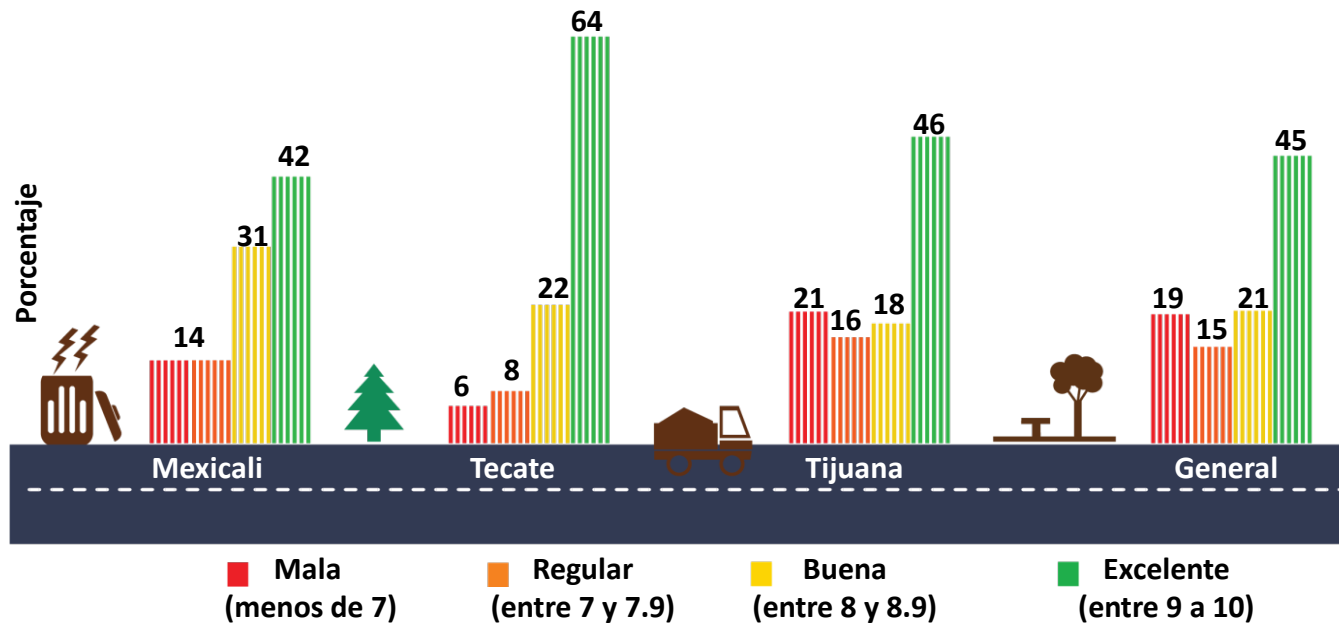


En general, la **imagen urbana** fue evaluada de **excelente** manera, el **57 %** de los visitantes nacionales otorgaron una calificación entre **9 y 10** a este atributo. Las ciudades de **Tecate (60%)** y **Tijuana (59%)** registraron el mayor porcentaje de **valoraciones positivas**, aunque la última ciudad obtuvo también el porcentaje más alto de **evaluaciones negativas (13 %)**.

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

Evaluación del destino

Limpieza de las calles y áreas públicas por municipio

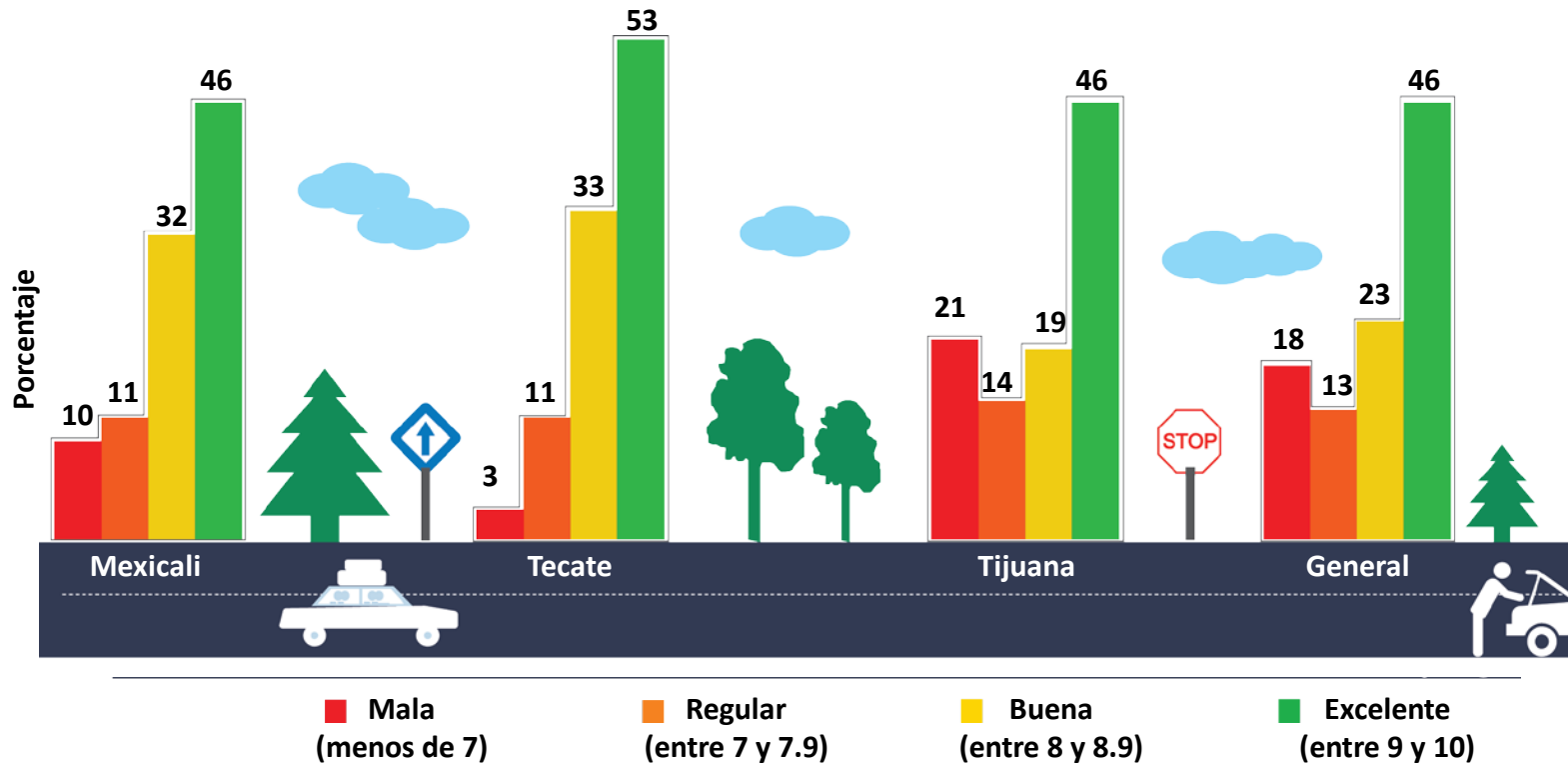


La **limpieza de las calles y áreas públicas** fueron evaluadas de manera **excelente** por la mayor proporción de visitantes nacionales (**45 %**). En el caso de **Tijuana** los visitantes fueron más críticos, ya que el **21 %** de ellos le otorgó una **evaluación reprobatoria** a este aspecto y el **16%** la evaluó como regular.

Evaluación del destino



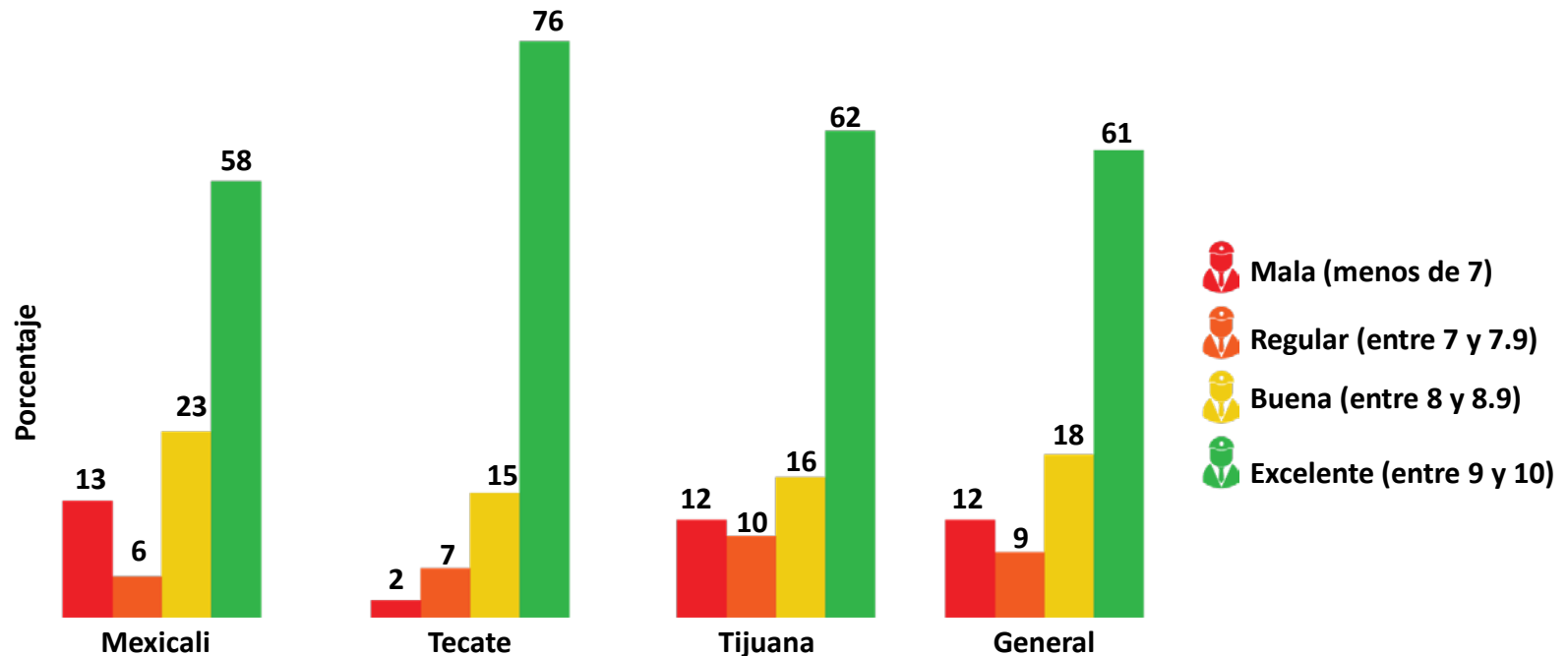
Estado de los caminos y carreteras por municipio



La evaluación de **los caminos y carreteras** indica que éstos **se encuentran en buen estado**, ya que el **46 %** de los **visitantes nacionales** le otorgaron **calificaciones de entre 9 y 10 (excelente)**. Nuevamente en **Tijuana** se encontró la mayor proporción de calificaciones **negativas (21 %)**.

Evaluación del destino

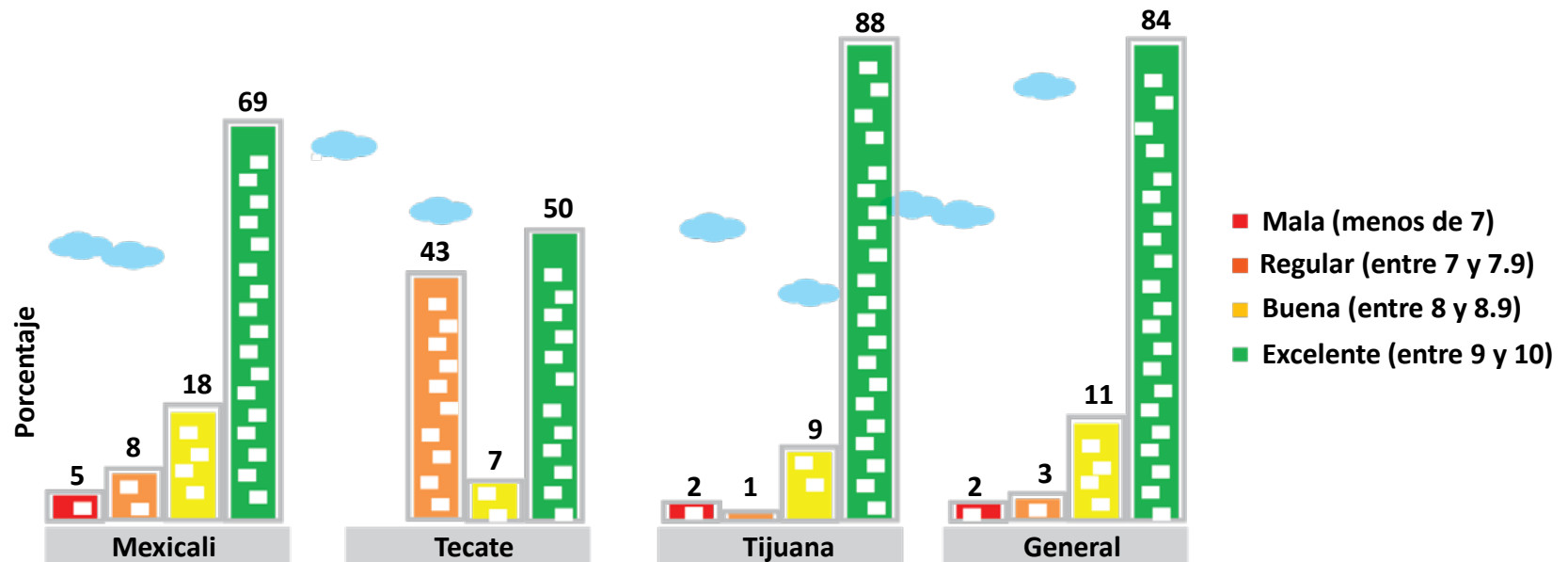
Percepción de la seguridad por municipio



El **61 %** de los visitantes nacionales **percibieron de manera excelente la seguridad en Baja California**. Sin embargo, esta situación fue diferente para el **12 %** de los turistas, quienes percibieron un ambiente de inseguridad, siendo más relevante en los casos de **Mexicali (13 %)** y **Tijuana (12 %)**.

Evaluación del destino

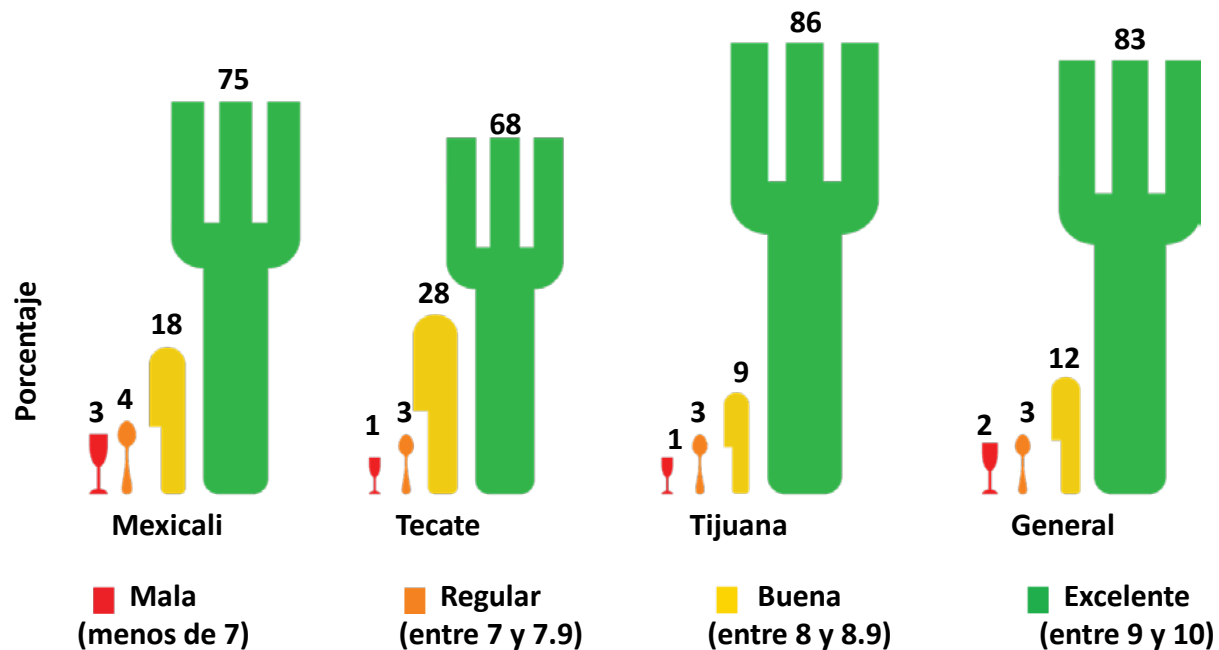
Calidad de los servicios de alojamiento por municipio



La mayoría de los **visitantes nacionales** que utilizaron **hotel o motel** evaluaron la calidad de este servicio como **excelente (84 %)**, mientras que para el **11 %** fue **bueno**, de lo que se desprende que una **gran proporción de visitantes** se fueron **satisfechos** con el servicio recibido. En **Tecate** se registró un porcentaje significativo de visitantes que consideraron haber recibido una **calidad regular** en el servicio de alojamiento utilizado (**43 %**).

Evaluación del destino

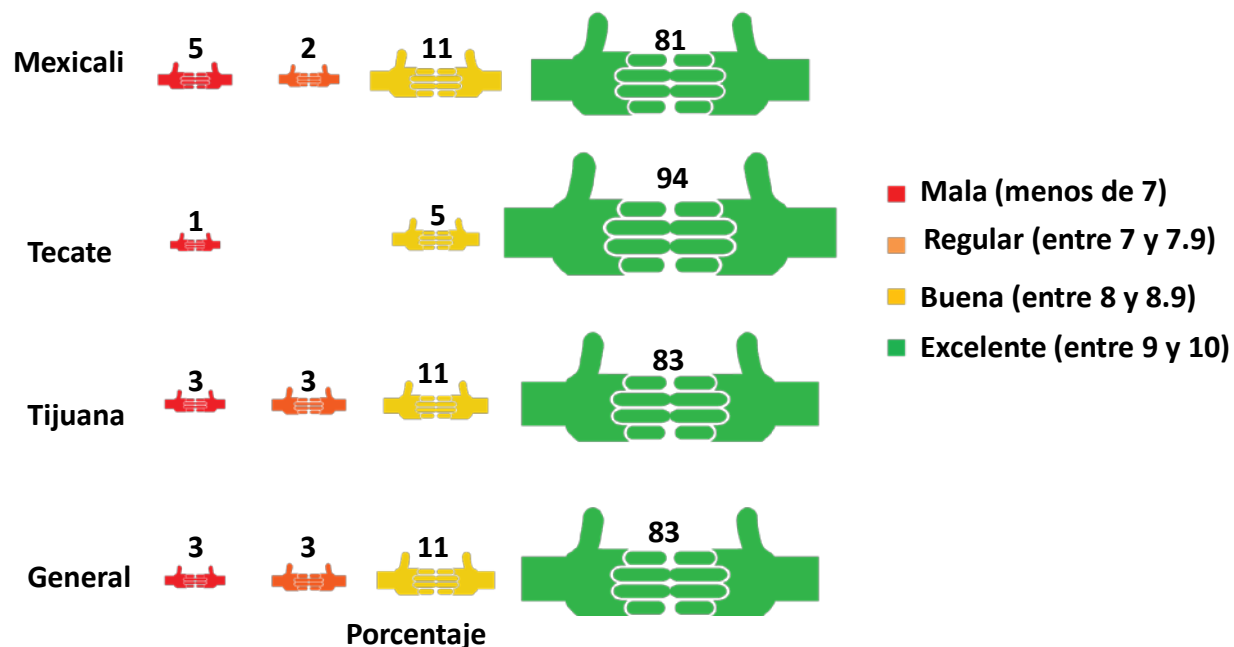
Calidad de los restaurantes por municipio



En general, los **servicios de restauración** fueron evaluados de manera **muy positiva**. La **gran mayoría (83 %)** de los **visitantes nacionales** consideró **los restaurantes visitados de excelente calidad**, sobre todo en **Tijuana (86%)**.

Evaluación del destino

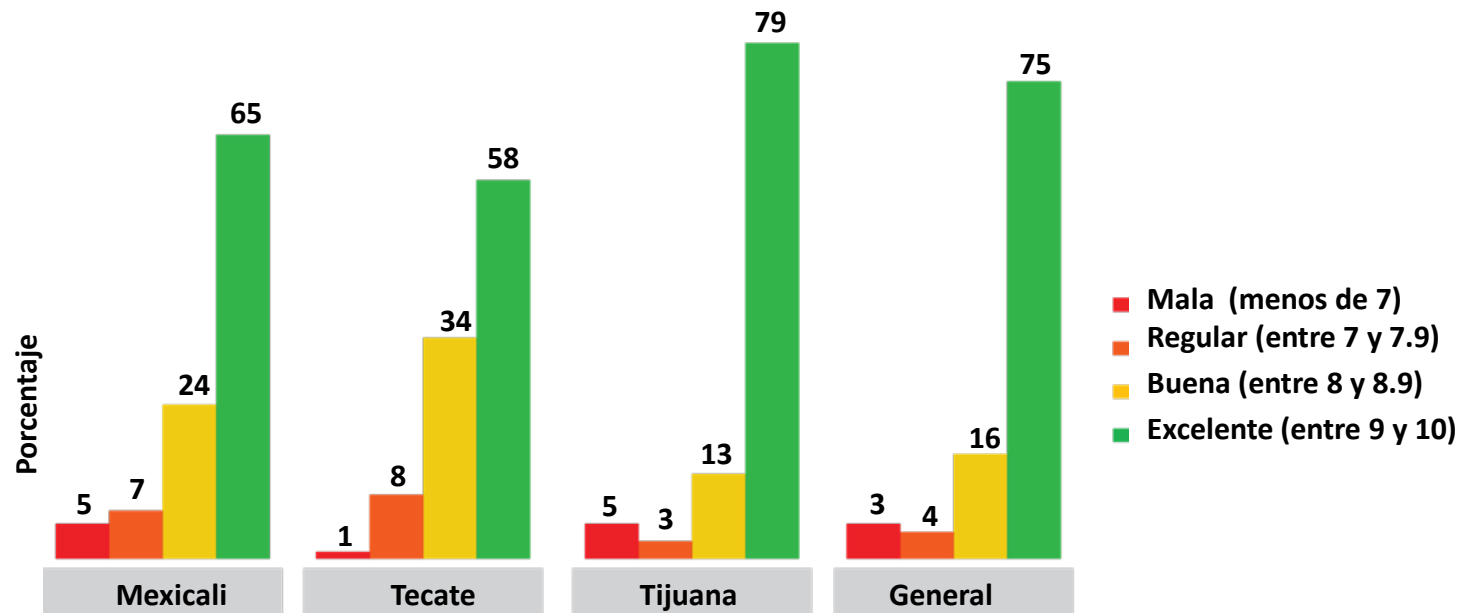
Hospitalidad por municipio



La **hospitalidad** de la población local fue **evaluada con excelencia** por el **83 %** de los visitantes nacionales. **Tecate** fue un claro ejemplo de esto, ya que fue la **mejor evaluada** de las diferentes ciudades estudiadas (**94 %**). **Mexicali** tuvo la mayor proporción de **evaluaciones negativas** (**5 %**), y en **Tijuana** se vio reflejada la misma tendencia que a nivel general (**83 %** de **calificaciones excelentes**).

Experiencia de viaje

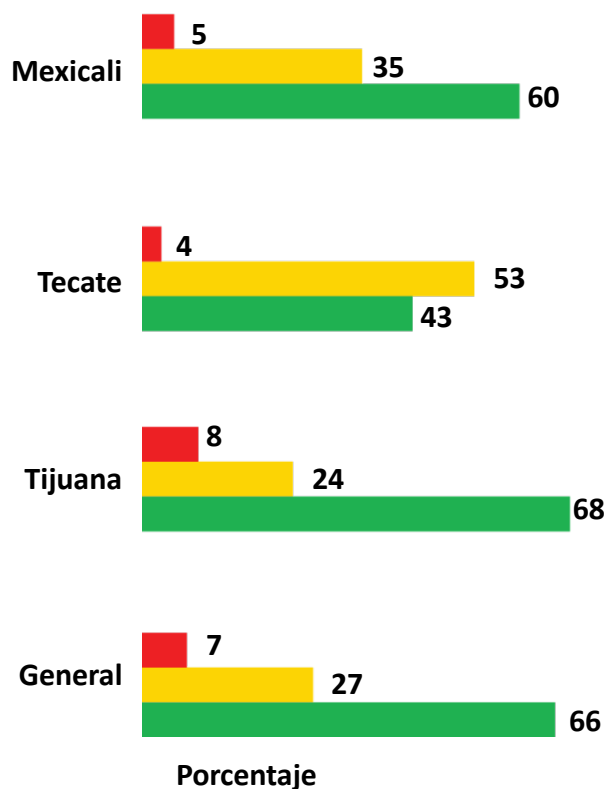
Experiencia de viaje por municipio



El **75 %** de los visitantes consideró haber tenido una **experiencia de viaje excelente** y el **16 %** la catalogó como buena. Las **valoraciones malas** y **regulares** alcanzaron apenas el **7 %** entre los visitantes nacionales. Siendo la ciudad de **Tijuana** la que registró la mejor evaluación (**79 %**).

Experiencia de viaje

Relación calidad-precio por municipio



El **66 %** de los **visitantes nacionales** mencionaron que su **experiencia de viaje en términos** de la relación **calidad-precio vale más de lo que se gastó**, de lo que se infiere que la mayoría estuvo muy contenta con su viaje a Baja California.

En **Tijuana** se registró al mayor número de visitantes que consideraron haber tenido una **experiencia que está por encima de lo que se gastó (68 %)**.

- Vale menos de lo que gastó
- Vale lo que gastó
- Vale más de lo que gastó

Nivel de satisfacción



El **índice de satisfacción global** ofrece una aproximación general de la apreciación que los visitantes se llevan sobre algunos bienes y servicios recibidos en el destino .

En cuanto a los **visitantes nacionales** que viajaron al estado durante el **verano de 2013**, estos identificaron nueve atributos del destino que los dejaron **totalmente satisfechos**, entre las que se encuentran la hospitalidad de la población local, el estado y la calidad de las instalaciones de los aeropuertos y centrales de autobuses, el trato de su personal y el estado y calidad de los atractivos turísticos, entre otros.

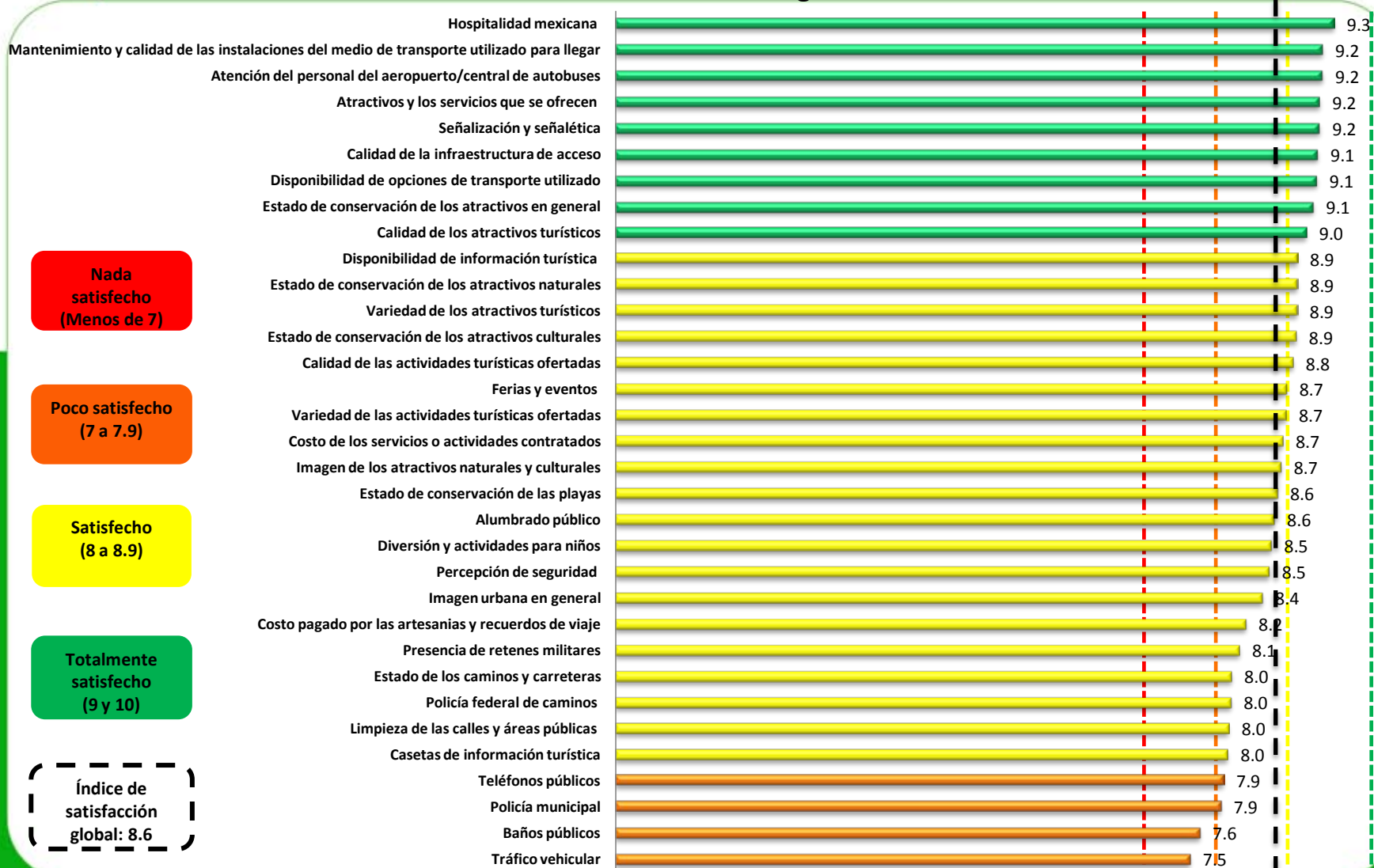
Además, **20 variables** fueron evaluadas también de **manera positiva**, pues se ubicaron en la escala de **satisfechos**, y solo **cuatro** en **poco satisfecho**. Destaca que ninguna se encontró en el rango de nada satisfecho.

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

Nivel de satisfacción



Índice de satisfacción global



Nada satisfecho
(Menos de 7)

Poco satisfecho
(7 a 7.9)

Satisfecho
(8 a 8.9)

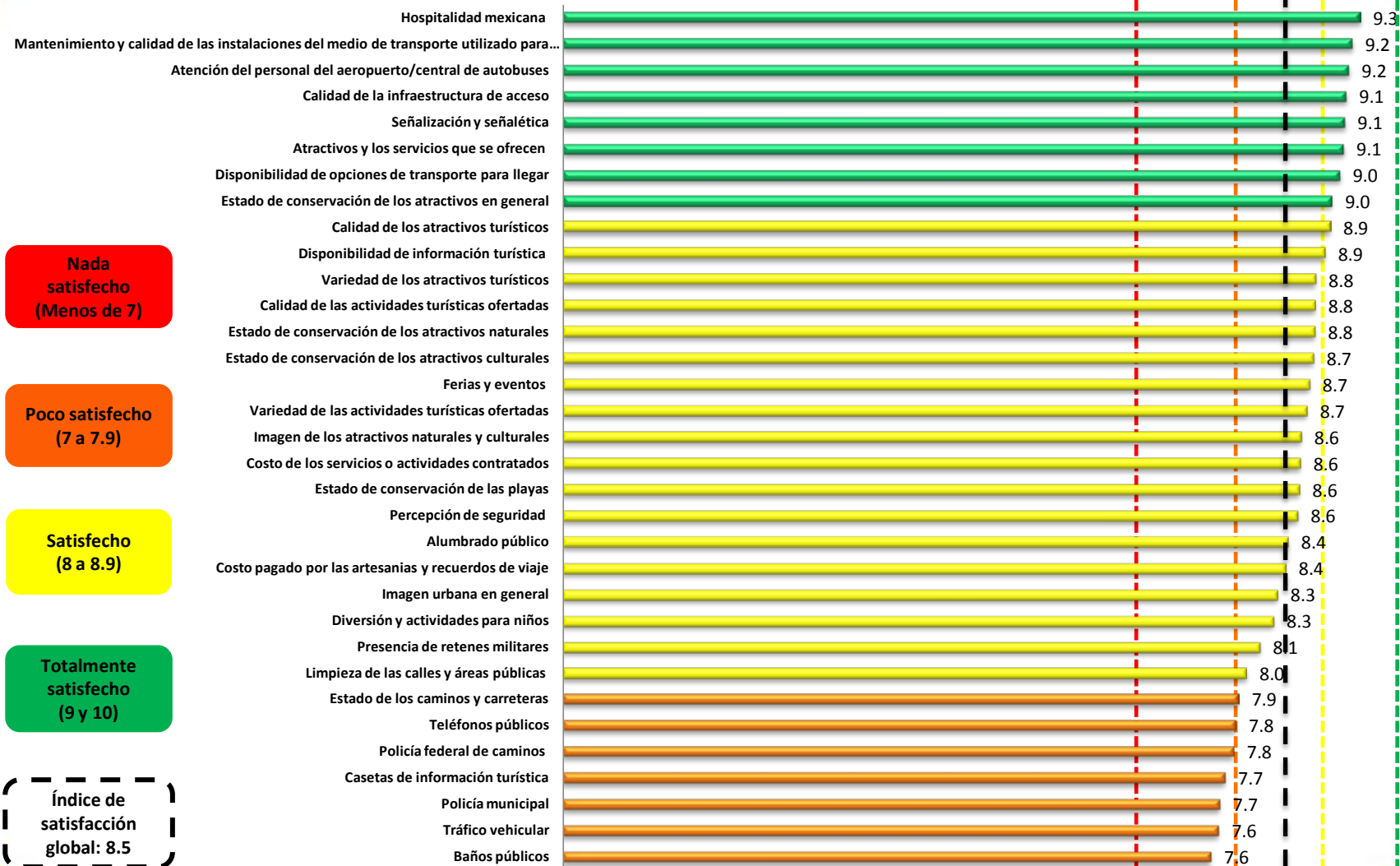
Totalmente satisfecho
(9 y 10)

Índice de satisfacción global: 8.6

Nivel de satisfacción



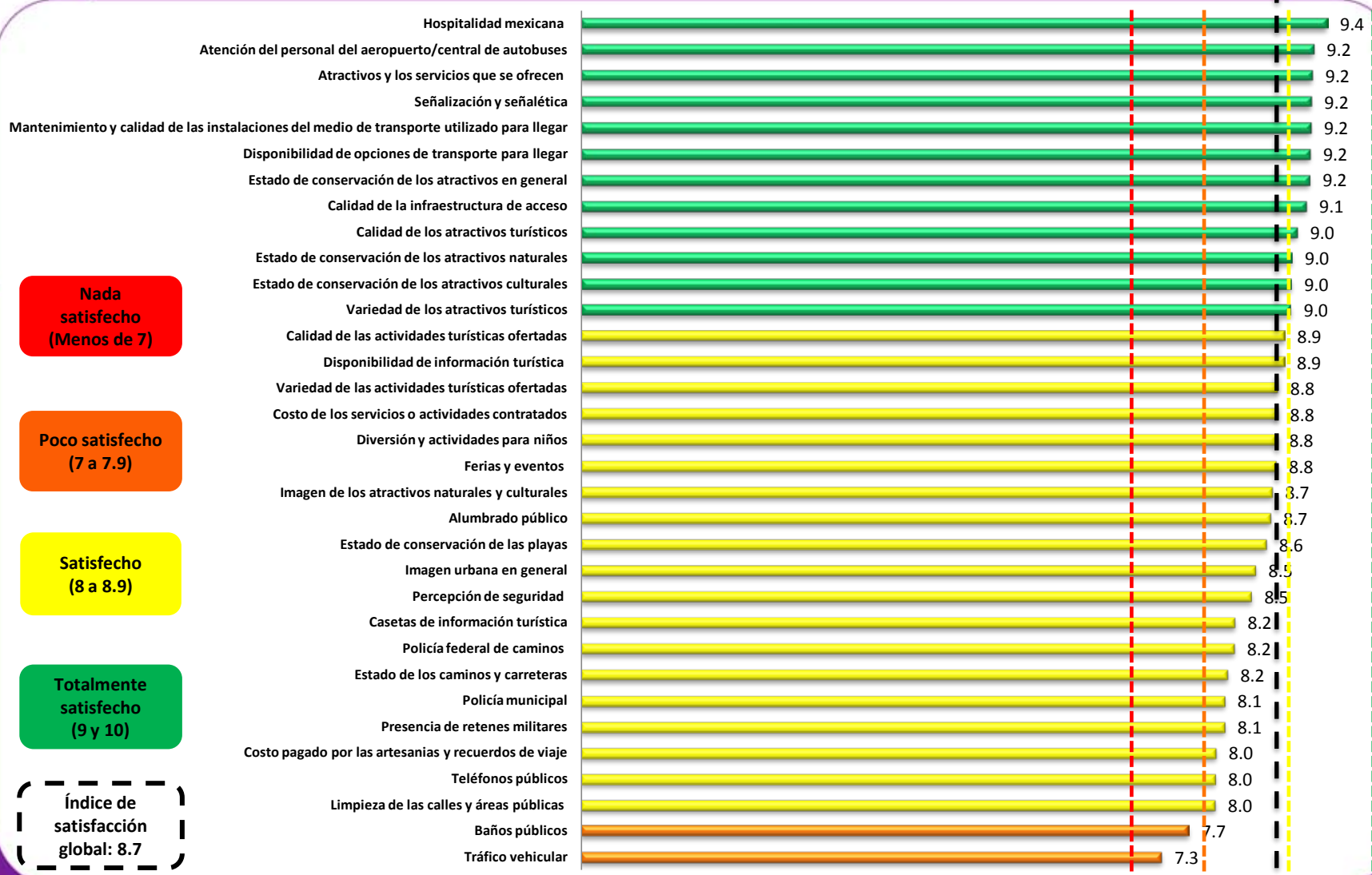
Índice de satisfacción global según género: hombres



Nivel de satisfacción



Índice de satisfacción global según género: mujeres



Nada satisfecho
(Menos de 7)

Poco satisfecho
(7 a 7.9)

Satisfecho
(8 a 8.9)

Totalmente satisfecho
(9 y 10)

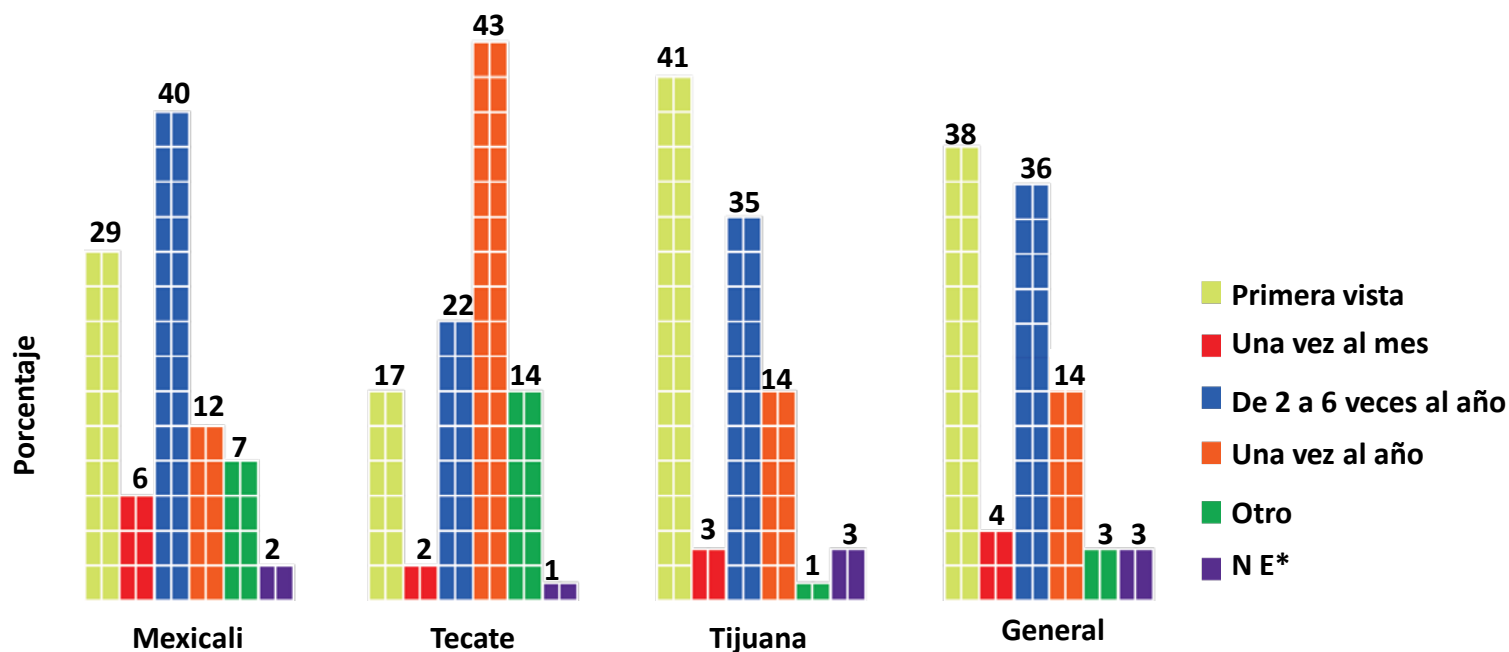
Índice de satisfacción global: 8.7



**Lealtad o fidelidad de
los visitantes
nacionales a Baja
California**

Lealtad o fidelidad

Frecuencia de las visitas por municipio



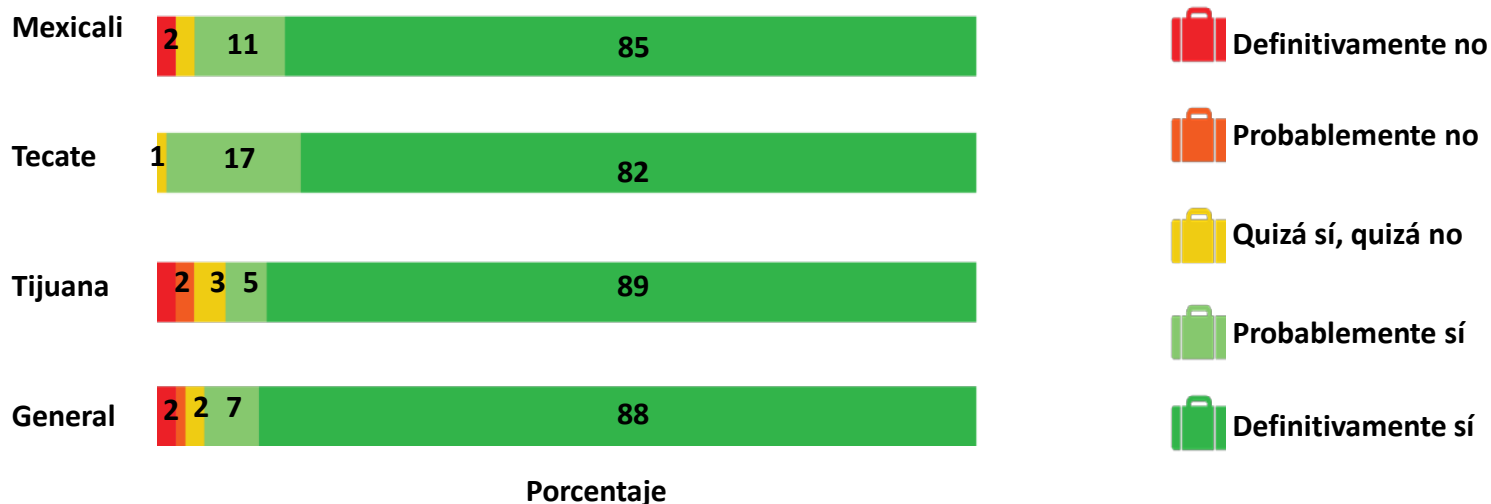
La **fidelidad** de los **visitantes nacionales** hacia Baja California se refleja en la **frecuencia de los viajes** al destino. En **Mexicali** se encontró al mayor número de visitante repetitivos, ya que el **40%** de los encuestados visitan la ciudad de **2 a 6 veces al año**, mientras que en **Tecate** el **43 %** viaja al **destino una vez al año** y en **Tijuana**, el **41 %** se encontraba visitando la ciudad por **primera vez**.

*La leyenda NE corresponde a las respuestas “no sabe/no contestó” o “no especificado”

Lealtad o fidelidad



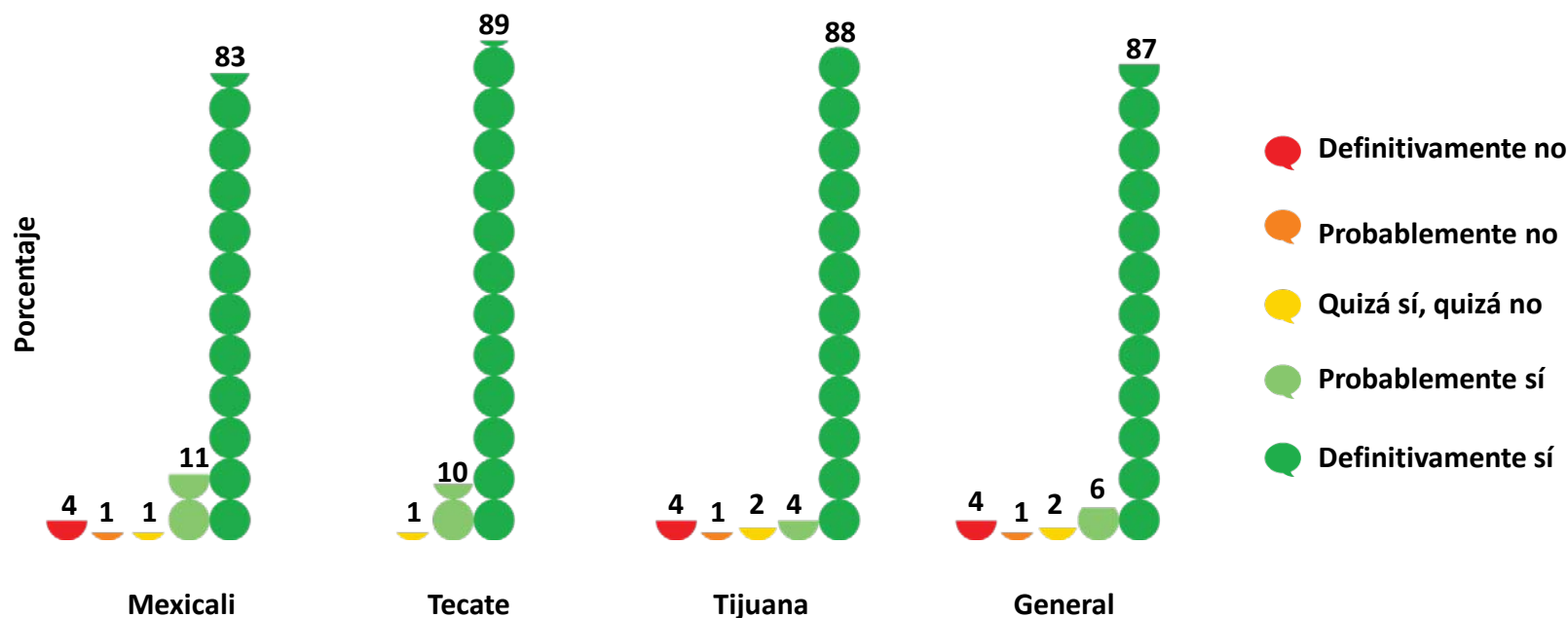
Intención de regresar al destino por municipio



En todo el estado, la **intención de regresar al destino** por parte de los visitantes nacionales es **muy alta**. Casi **nueve de cada diez** visitantes están **totalmente convencidos** de que **regresarán** a Baja California en un futuro, proporción que se mantiene en todas las ciudades.

Lealtad o fidelidad

Intención de recomendar el destino por municipio



De la misma manera, **los visitantes nacionales** mencionaron tener gran disposición para **recomendar el destino** a sus conocidos (**87 %**).



Fortalezas y debilidades del destino

Principales fortalezas



FORTALEZAS



En general, los visitantes nacionales que viajaron al estado en verano, el **clima** fue el **principal factor positivo** mencionado, seguido por la **hospitalidad** de su gente, las **playas** y la **gastronomía** local.

Principales debilidades



Clima



Tráfico vehicular

DEBILIDADES



Basura en las calles



Inseguridad

Los visitantes nacionales identificaron como las **principales debilidades** de Baja California al **clima**, así como al **tráfico vehicular**, la **basura en las calles** y la **inseguridad**.

Cabe destacar que el **clima** fue considerado tanto un factor positivo como negativo, lo que se relaciona con la diversidad que existe en las condiciones meteorológicas de las ciudades Baja Californianas, como el clima cálido de Tijuana y el calor extremo en Mexicali.



<http://www.observaturbc.org>



Coordinadora general:
Dra. Nora L. Bringas Rábago

Coordinador adjunto:
Dr. Djamel Toudert

Participantes:
Dr. Basilio Verduzco Chávez
Mtra. Yessica Vicencio Murillo
Mtra. María Teresa López Avedoy
Mtra. Mariana Trejo Sánchez
Mtro. Christian Angeles Salinas
Lic. Mariana Argüello Escobedo
Lic. Alan Ingram Campillo

Apoyo técnico especializado:
Lic. Carlos Vladimir Ruelas González
Lic. Alberto Joaquín Acosta Rosales

Coordinación de revisión y captura:
Lic. Luis Francisco Lares Serrano

Marco muestral:
Mtro. Gilberto Hernández Olvera

Coordinación de trabajo de campo:
Mtra. Aurora Guadalupe Villa Aparicio
Mtro. Heber Huizar Contreras

Diseño gráfico:
Lic. Claudia Ramos Castillo

Proyecto financiado por la Secretaría de Turismo del Estado de Baja California
Secretario de Turismo:
C.P. Oscar Escobedo Carignan

Subsecretario de Turismo:
Lic. Ives Lelevier Ramos