

Nivel de satisfacción del turista nacional y extranjero que visita Piura, 2020



Dirección General de Investigación y Estudios sobre Turismo
y Artesanía

Ficha Técnica



Objetivo

*Medir el grado de satisfacción de los turistas nacionales y extranjeros en relación a la visita realizada y a los servicios turísticos utilizados en la **región de Piura**.*



Ficha Técnica



UNIVERSO

Turistas peruanos y extranjeros de 15 años o más, que permanecieron en la región Piura por lo menos una noche y cuyo motivo de viaje fue diferente al de residencia o trabajo remunerado en la región.



MUESTRA

Se realizaron un total de **500** encuestas, distribuidas por puntos de muestreo y residencia.

Aeropuerto Piura : 250 encuestas
Agencias de Transporte terrestre : 250 encuestas

Nacionales : 400 encuestas
Extranjeros : 100 encuestas



METODOLOGÍA

Encuestas por interceptación en el aeropuerto de Piura y agencias de transporte terrestre.



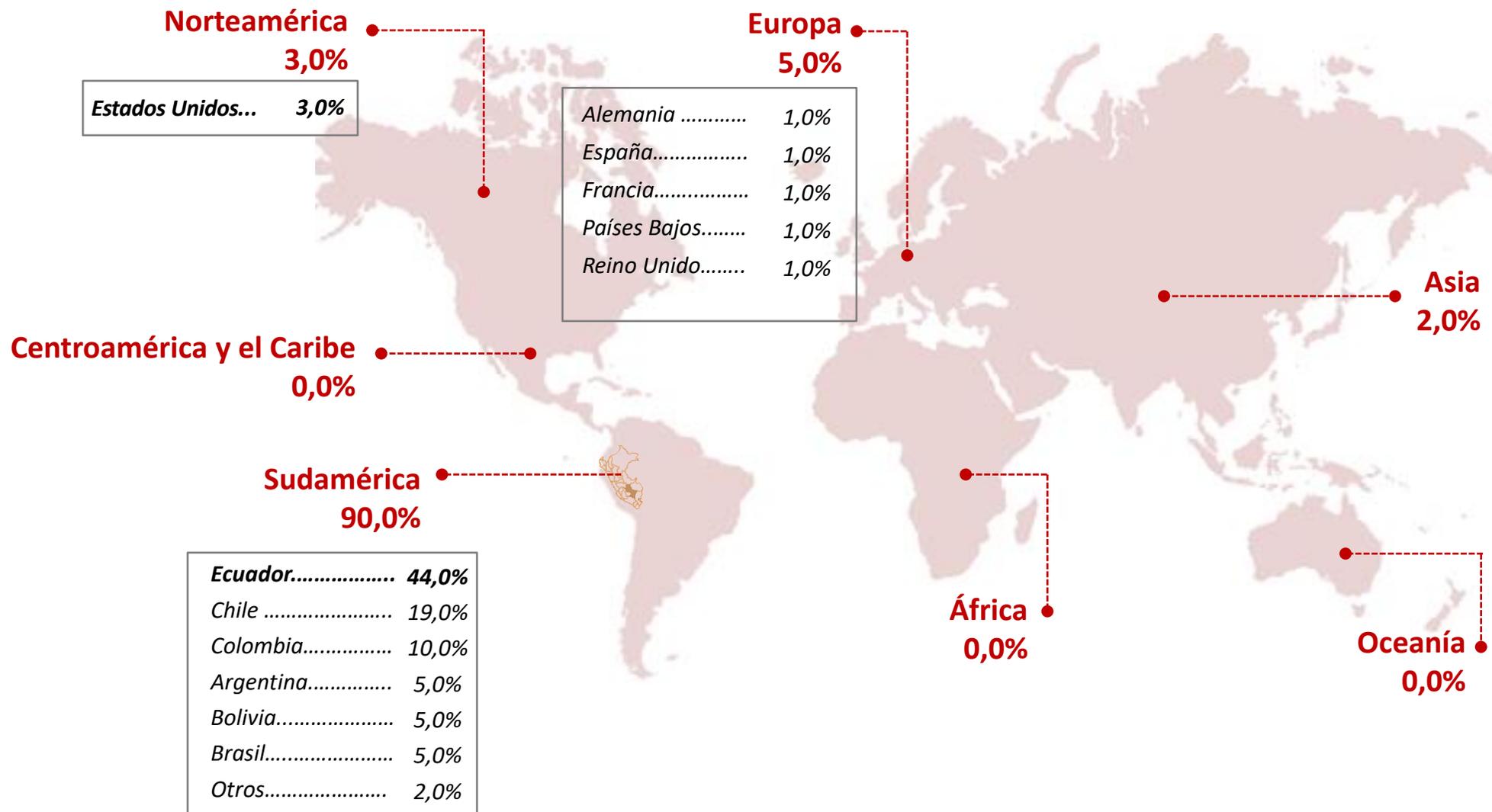
TRABAJO DE CAMPO

Se llevó a cabo del 12 al 18 de febrero de 2020.

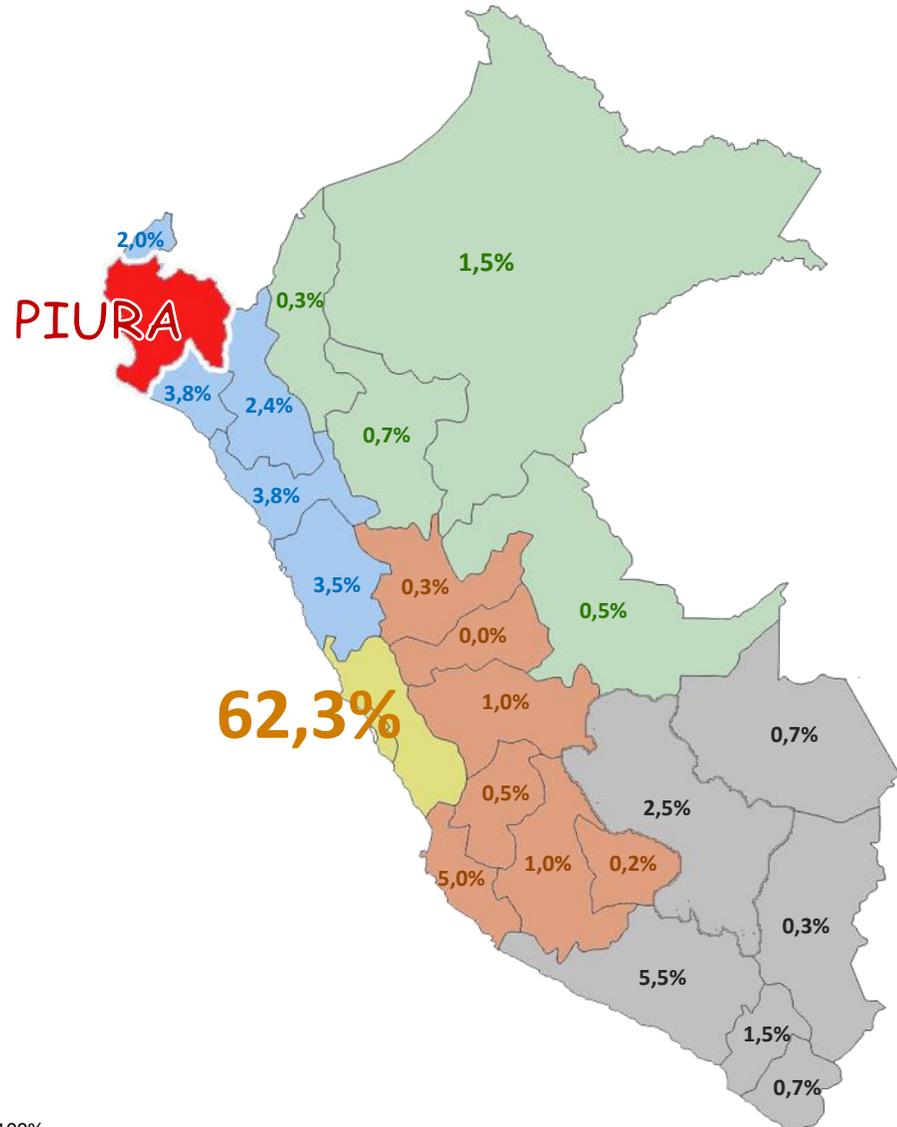
Perfil del Turista entrevistado en Piura



País de residencia – Turistas extranjeros



Departamento de residencia – Turistas nacionales

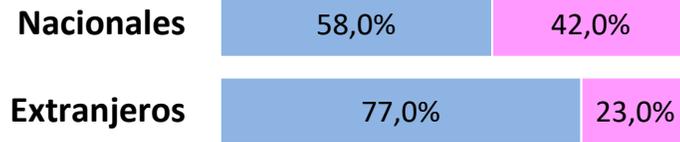


REGIÓN	%
Lima	62,3%
Norte	15,5%
Sur	11,2%
Centro	8,0%
Oriente	3,0%
TOTAL	100,0%

Total 100%
Base: Turistas nacionales entrevistados que visitaron Piura

Perfil del turista entrevistado

Género



Motivo del viaje



Vacaciones



Visita Familiar

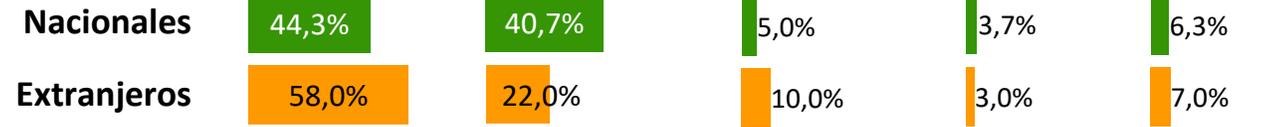


Negocios



Salud

OTROS



Edad (Rango de edad)

[15-24] [25-34] [35-44] [45-54] Más de 54 años



Visitó Piura antes



Permanencia (promedio)



Grado instrucción: SUPERIOR



Grupo de viaje



Solo



Con su pareja



Grupo familiar directo



Con amigos o parientes, sin niños

OTROS

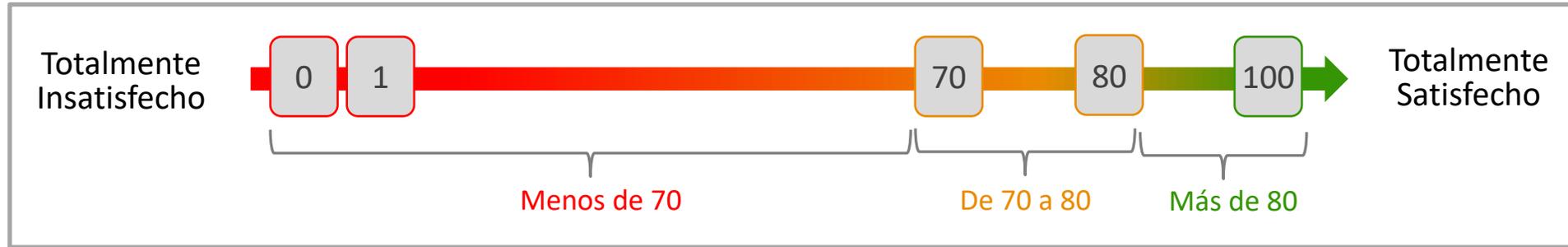




**Evaluación
General
de la visita a
PIURA**

Indicador de Satisfacción

Calificación:



✓ Menos de 70 ptos.

✓ De 70 a 80 ptos.

✓ Más de 80 ptos.



• Calificación Baja



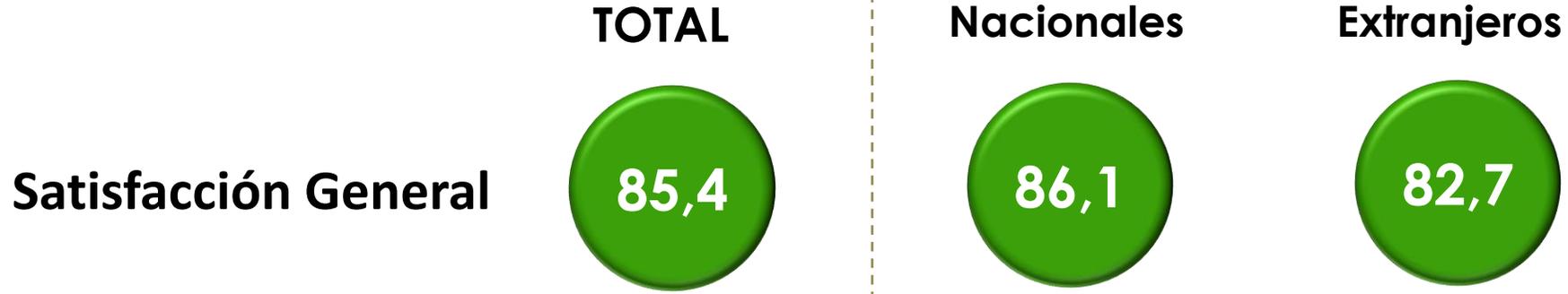
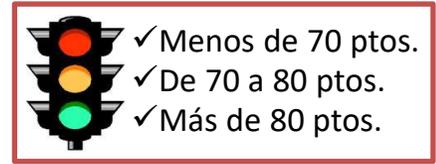
• Calificación Media



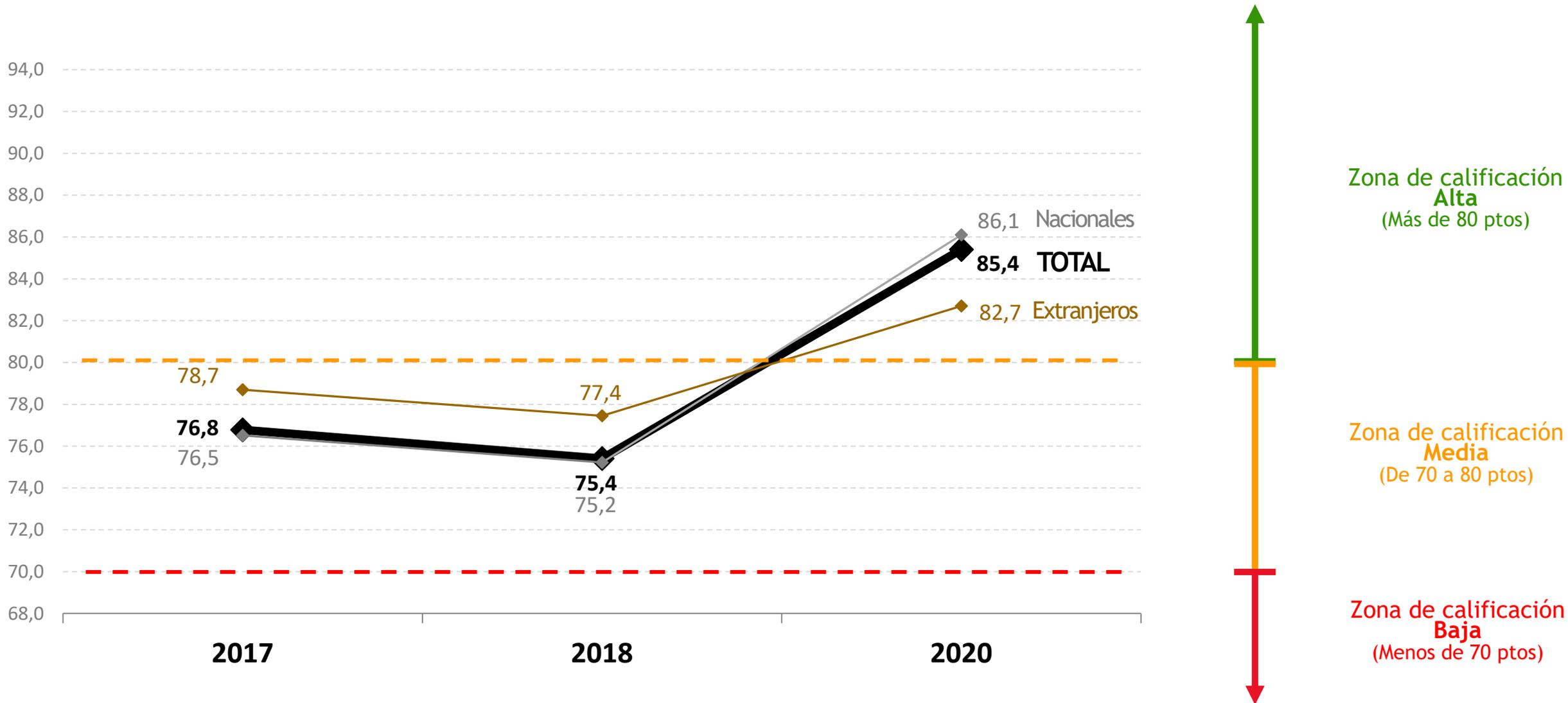
• Calificación Alta

Indicadores de satisfacción

Respecto a la visita a Piura



Evolución anual de la Satisfacción General



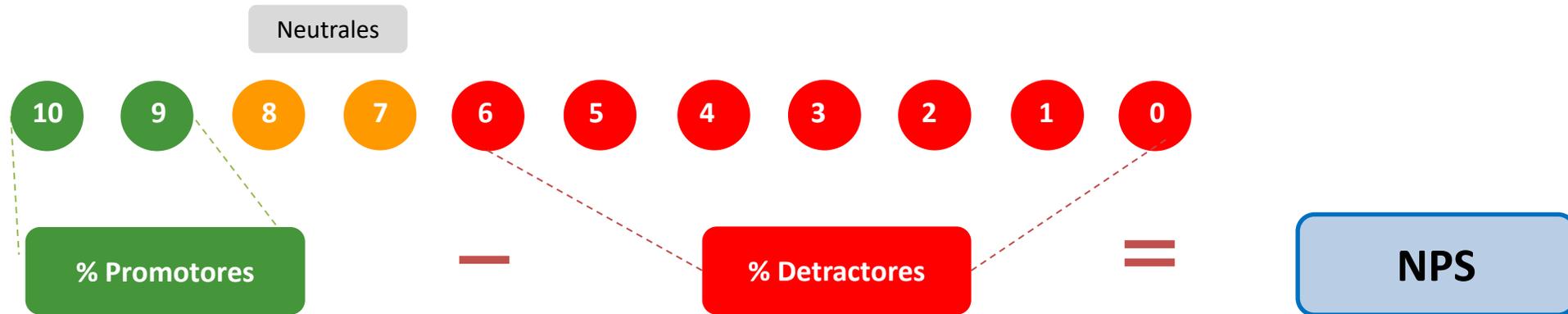
Indicador de Recomendación

Net Promoter Score (NPS)

Indicador utilizado para medir el nivel de recomendación que un cliente tiene hacia una marca, producto, o en este caso, un destino en particular.

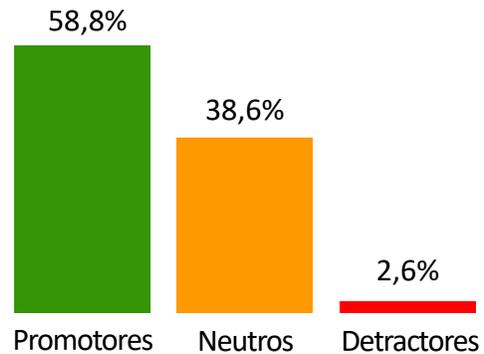
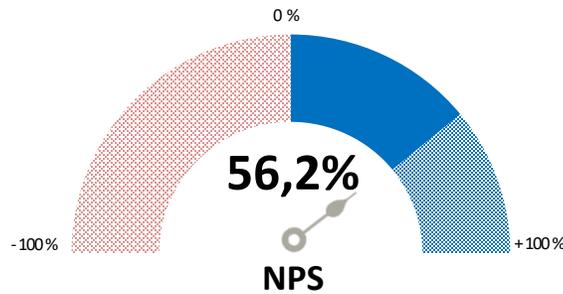
El NPS se calcula a partir del porcentaje de promotores, restándole el porcentaje de detractores.

La puntuación de NPS puede oscilar entre -100% y 100%, dependiendo de si los entrevistados dan una puntuación alta o baja cuando se les pregunta si recomendarían el destino.

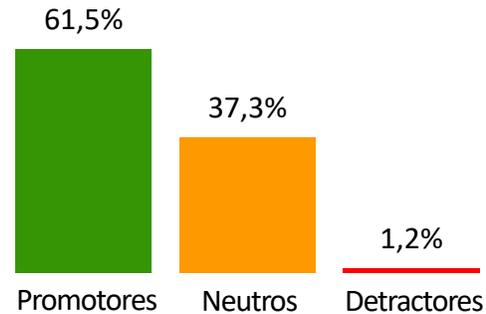
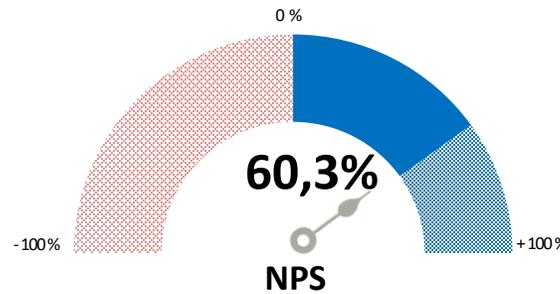


Recomendación General

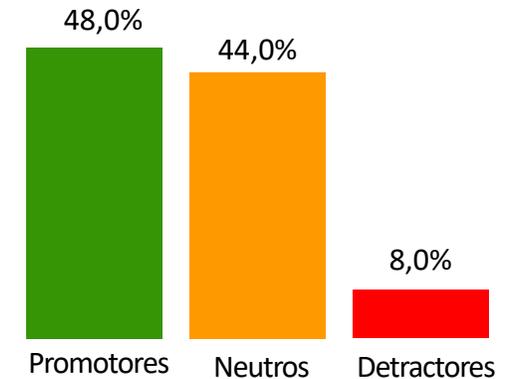
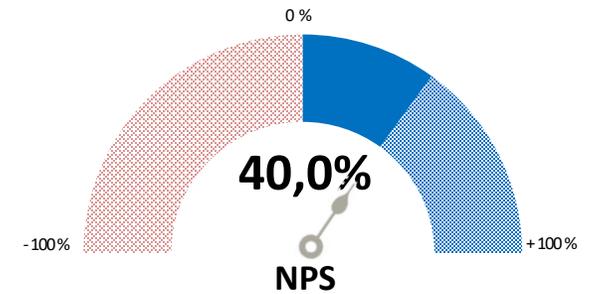
Respecto a la visita a Piura



TOTAL

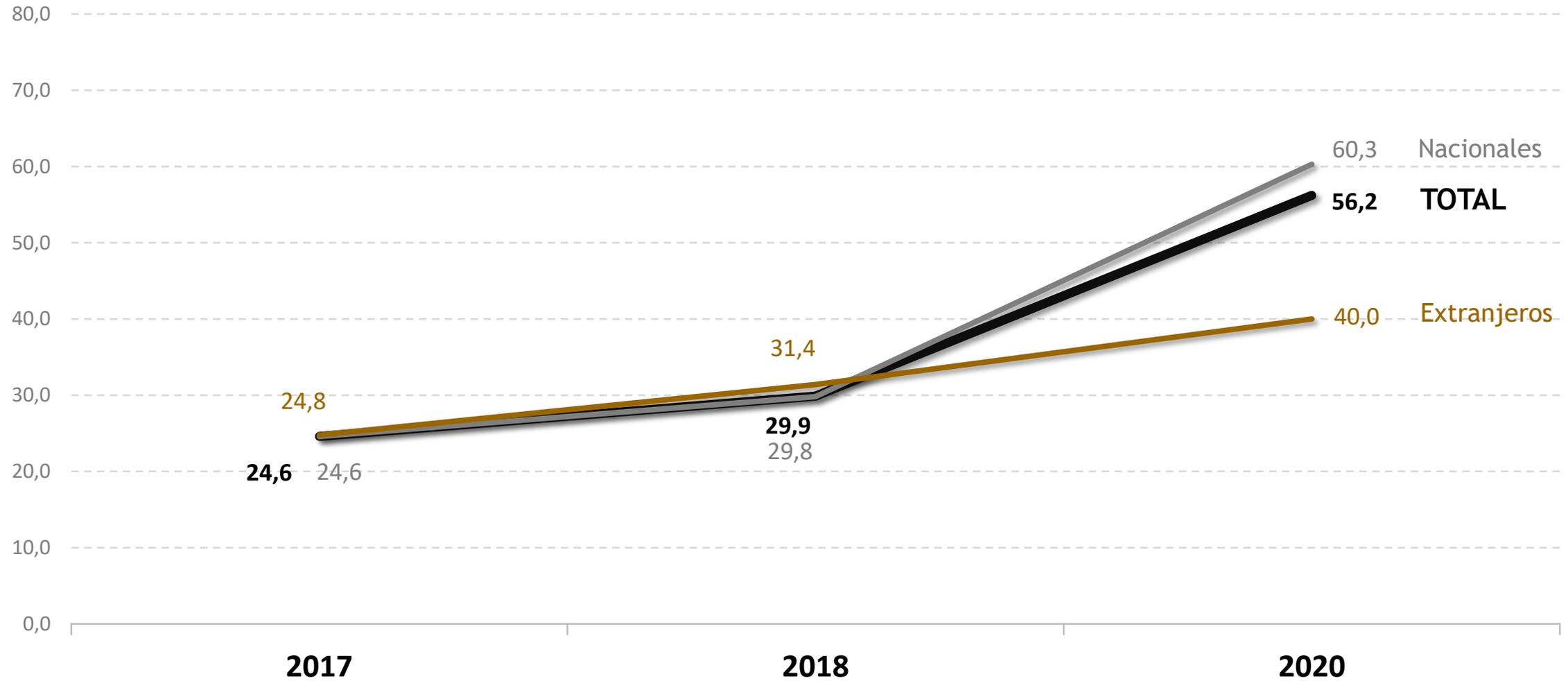


Nacional



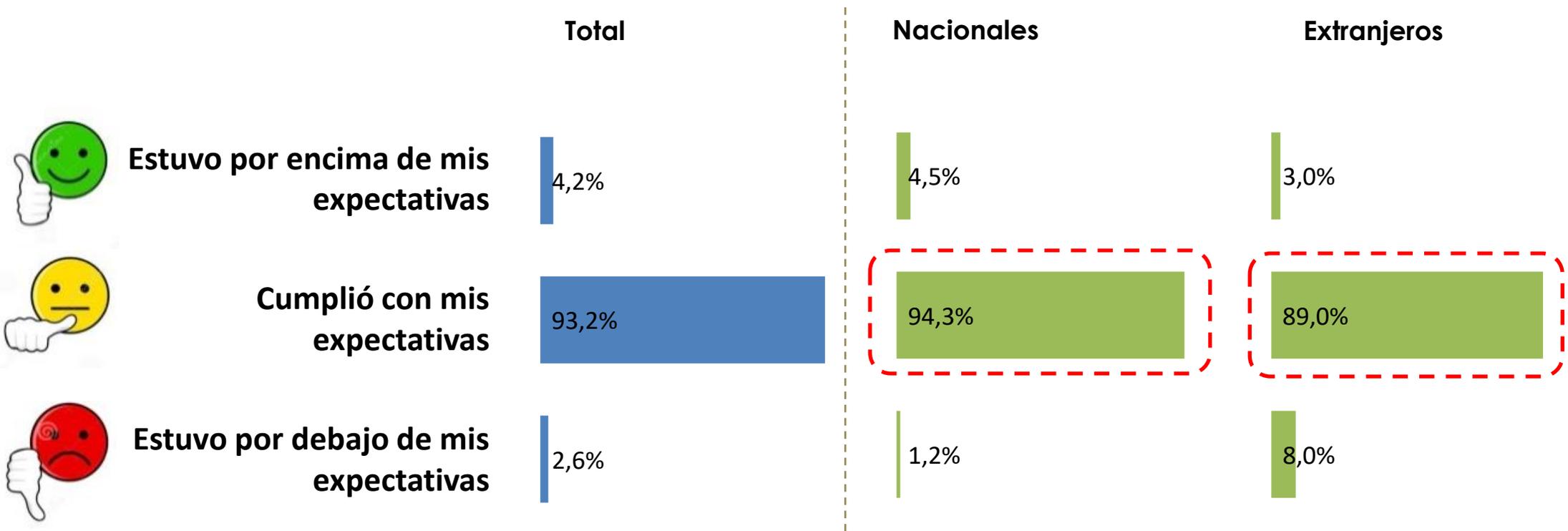
Extranjero

Evolución anual de índice de recomendación (NPS)

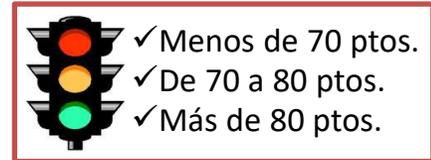


Expectativas sobre la visita a Piura

¿Se cumplieron sus expectativas de la visita a Piura?



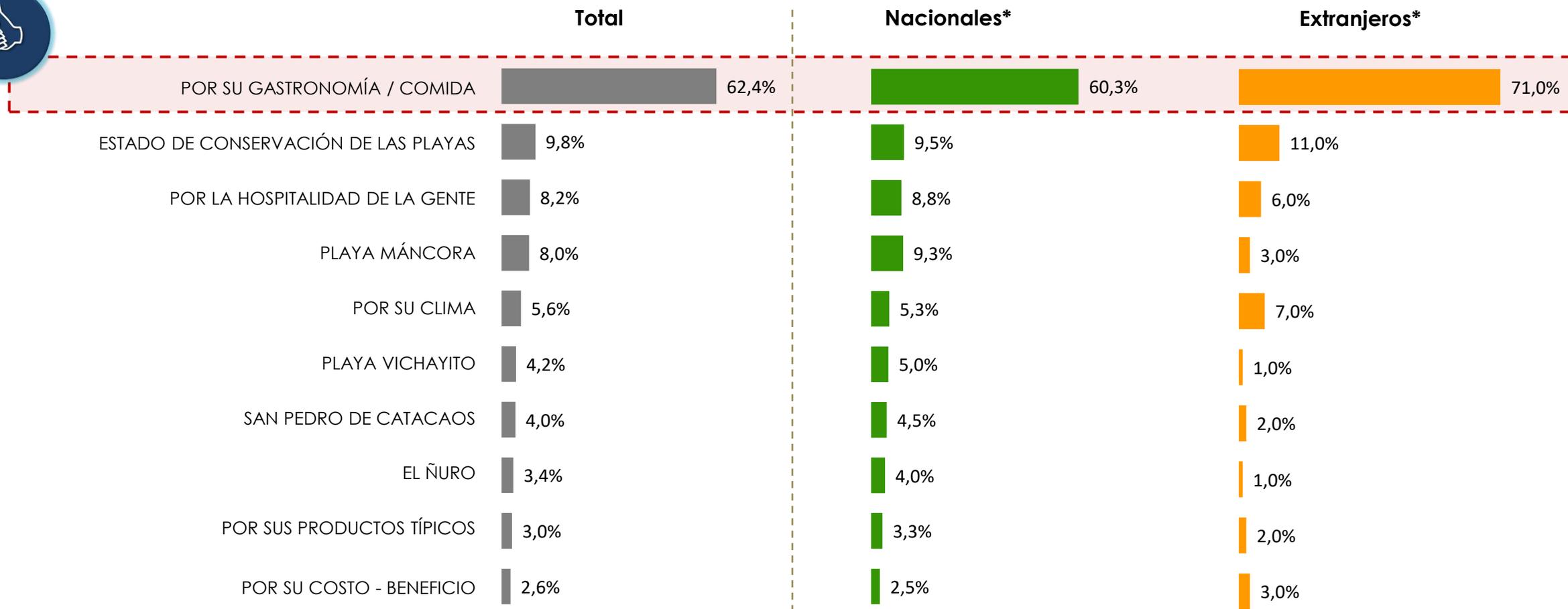
Satisfacción con respecto a la ciudad de Piura



	Total	Nacionales	Extranjeros
La hospitalidad y trato de la gente	82,3	82,0	83,8
La seguridad que le ofrece al turista	73,3	73,1	73,9
El servicio de transporte local (taxi, bus, etc.)	70,9	71,7	67,6
⚠ El tránsito vehicular en esta ciudad	66,3	66,9	63,9
⚠ La limpieza de la ciudad	62,3	63,2	59,0

Razones de agrado

Con respecto a la visita a la región de Piura



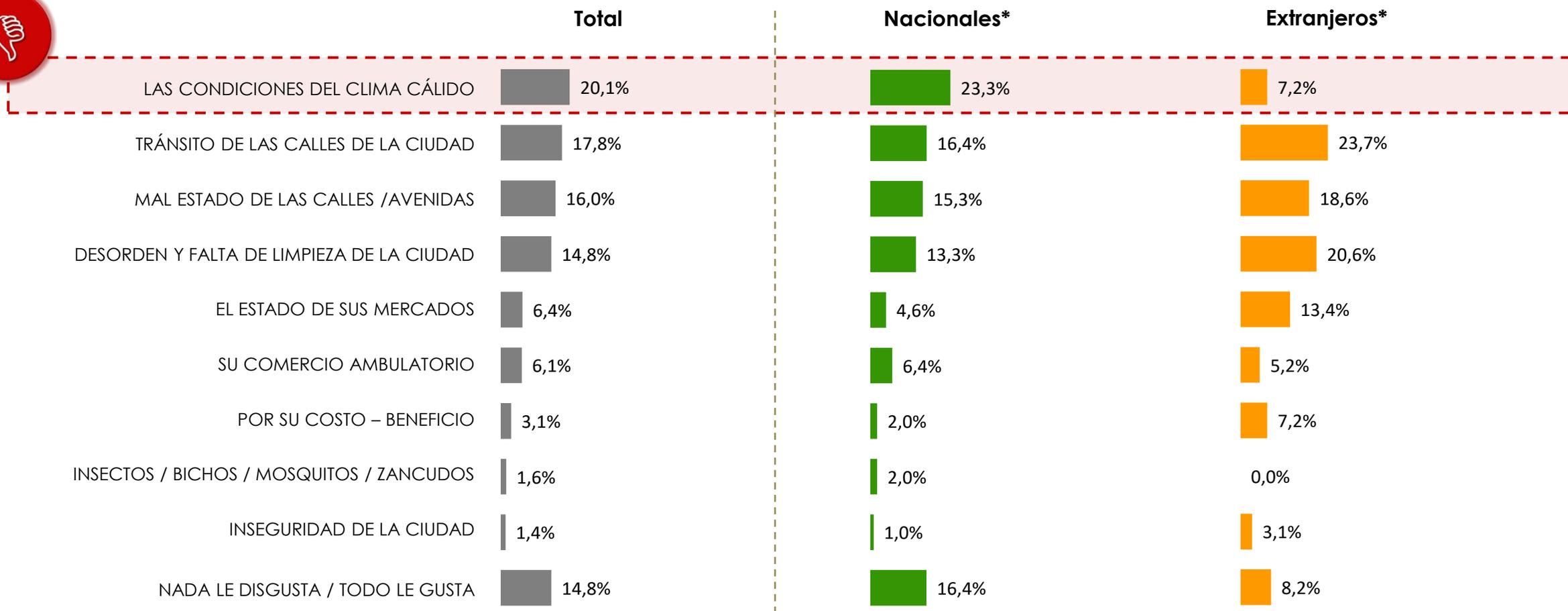
Total: Respuesta múltiple

Base: Turistas nacionales y extranjeros entrevistados que visitaron Piura

(*) Principales razones

Razones de desagrado

Con respecto a la visita a la región de Piura

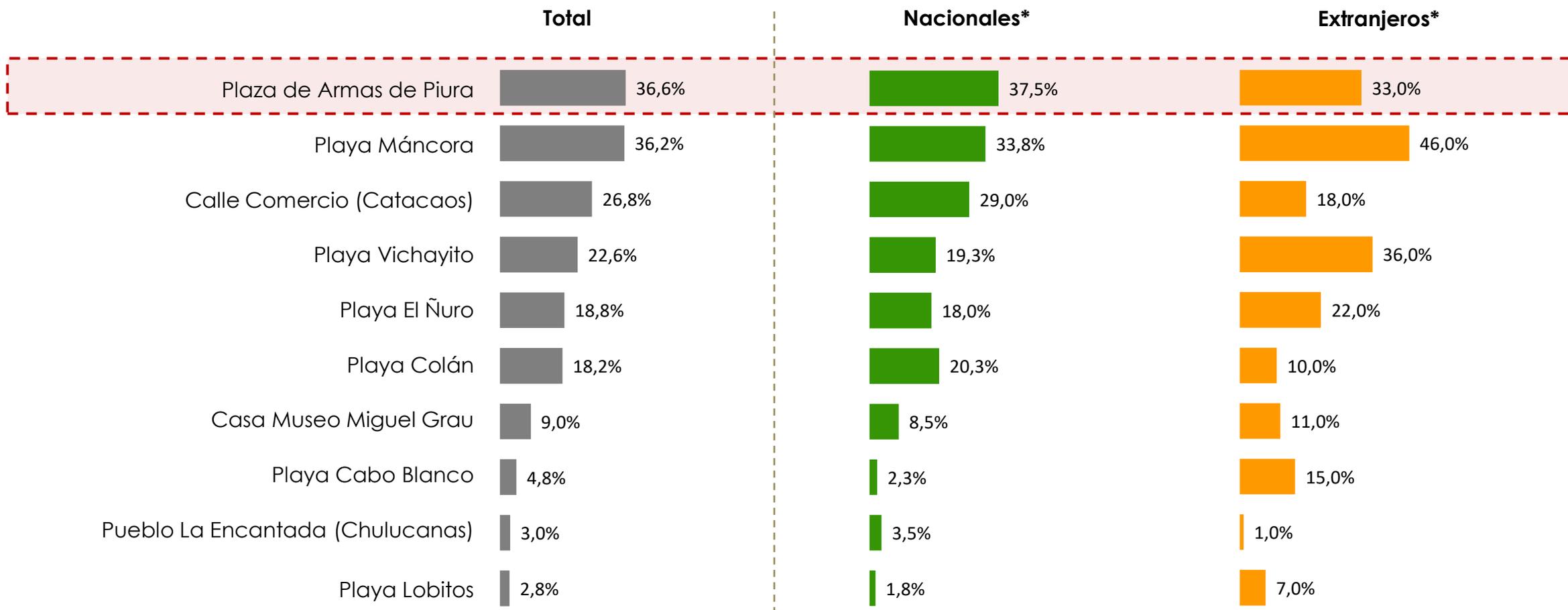


Total: Respuesta múltiple

Base: Turistas nacionales y extranjeros entrevistados que visitaron Piura

(*) Principales razones

Visita a los atractivos turísticos de Piura



Total: Respuesta múltiple (los atractivos turísticos más visitados)
 Base: Turistas nacionales y extranjeros entrevistados que visitaron Piura
 (*) Principales atractivos

Atractivos turísticos más recomendados

Playa El Ñuro



NPS
74,5

Visitas: 18,8%

Playa Colán



NPS
67,0

Visitas: 18,2%

Playa Vichayito



NPS
65,5

Visitas: 22,6%

Calle Comercio (Catacaos)



NPS
57,5

Visitas: 26,8%

Atractivo	NPS	% de Visitas
Playa Máncora	35,9	36,2%
Plaza de Armas de Piura	34,4	36,6%

**Evaluación
de los
Servicios
Turísticos**

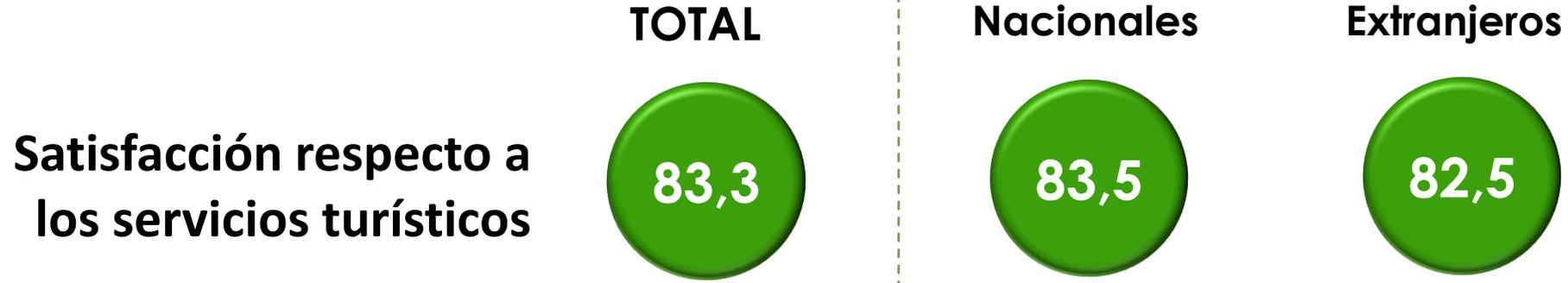


Indicadores de satisfacción

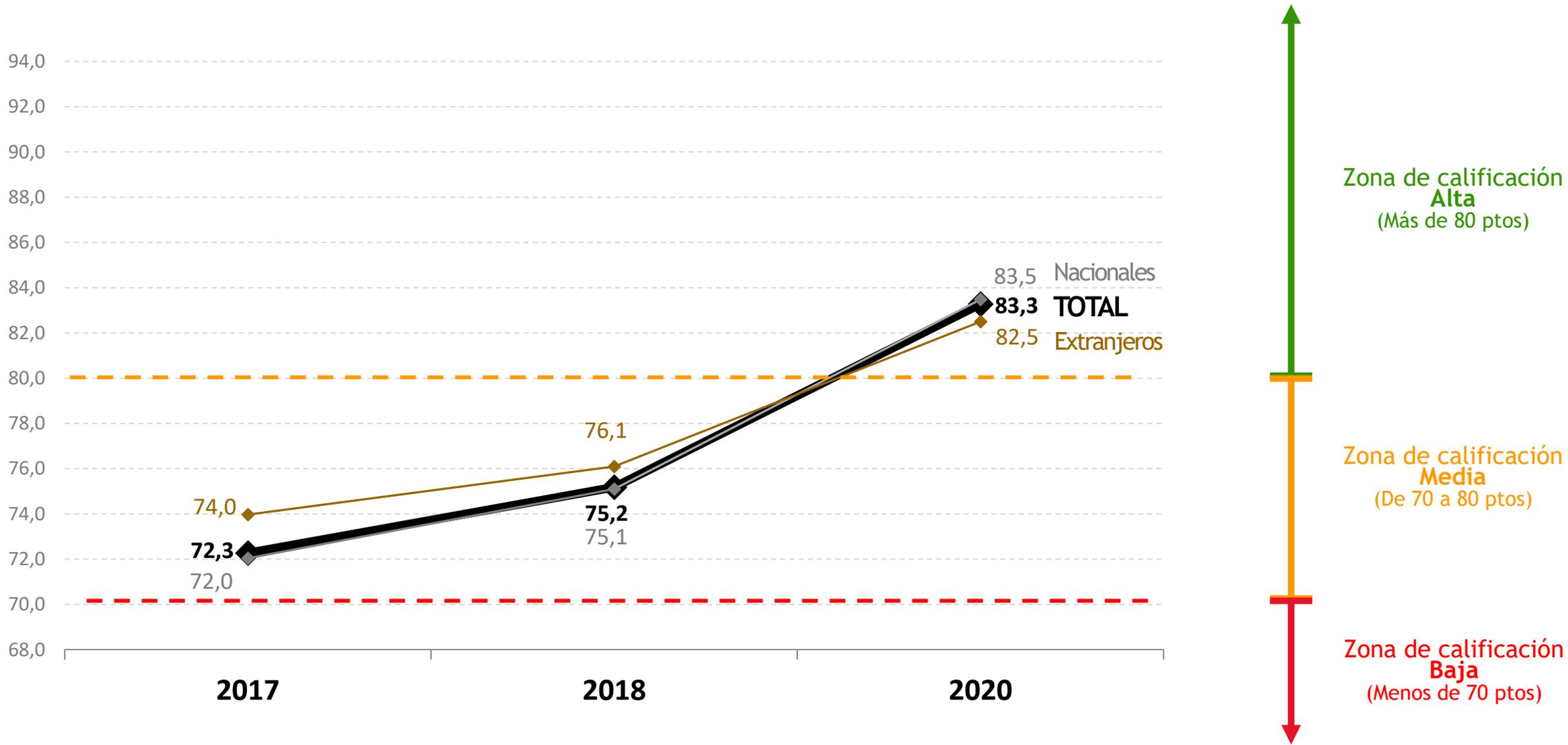
Respecto a los servicios turísticos en Piura



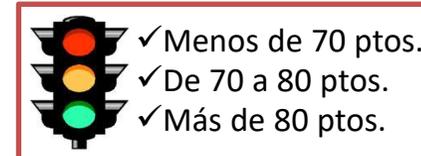
- ✓ Menos de 70 pts.
- ✓ De 70 a 80 pts.
- ✓ Más de 80 pts.



Evolución anual de la Satisfacción Servicios Turísticos



Satisfacción General con respecto a los servicios turísticos en Piura



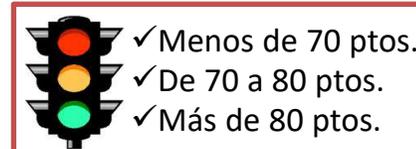
NIVEL DE USO (%)		SERVICIOS TURÍSTICOS EN GENERAL	Total	Nacionales	Extranjeros
		SERVICIOS TURÍSTICOS EN GENERAL	83,3	83,5	82,5
	24,6%	Lugares de diversión nocturna	86,6	86,9	85,9
	87,8%	Restaurantes	82,7	82,5	83,7
	53,4%	Alojamiento pagado	82,4	83,6	79,0
	29,4%	Lugares / tiendas para realizar compras / shopping	80,8	80,2	83,2
	50,0%	Empresa de transporte terrestre interprovincial para llegar a Piura	80,1	81,1	75,1
	50,0%	Línea aérea para llegar a Piura	77,9	77,9	77,7
	2,6%	Agencia de turismo / viajes	(*)	(*)	(*)

Total: Respuesta Múltiple

(*) : No se muestran resultados menores de 30 casos.

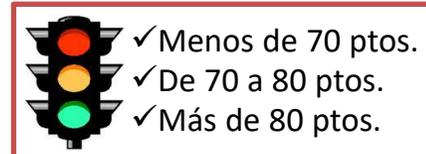
Base: Turistas nacionales y extranjeros entrevistados que visitaron Piura

Satisfacción respecto al servicio de Alojamiento pagado



	Total	Nacionales	Extranjeros	Hotel/Hostal 1 o 2 estrellas	Hotel/Hostal 3 estrellas	Hotel 4 o 5 estrellas
ALOJAMIENTO PAGADO	82,4	83,6	79,0	79,3	83,4	90,0
Restaurante del alojamiento	82,6	82,1	84,4	81,7	81,8	90,0
Comodidad de la habitación	82,1	82,3	81,3	79,2	84,7	90,0
Precio pagado en relación al servicio	81,7	81,7	81,7	80,1	81,3	83,3
Limpieza e higiene en general	81,2	81,0	81,9	79,3	82,4	85,8
Infraestructura (presentación del local, instalaciones)	80,5	80,8	79,9	77,7	82,6	85,0
Atención y servicio del Personal	80,3	80,4	79,9	79,8	80,4	82,5
Seguridad	78,3	78,2	78,4	77,0	78,7	82,5
Servicio de internet / wifi	76,9	78,1	74,4	64,7	81,9	90,0

Satisfacción respecto al servicio de Restaurantes



	Total	Nacionales	Extranjeros
RESTAURANTE	82,7	82,5	83,7
Sabor de la comida	90,2	90,6	88,8
Atención y servicio del personal	81,4	81,3	82,1
Precio pagado en relación al servicio	80,9	81,0	80,7
Infraestructura (presentación del local, instalaciones)	80,0	80,3	78,6
Limpieza e higiene en general	78,8	78,8	78,6
Estado de los servicios higiénicos	76,9	77,0	76,2
Rapidez en la atención	76,1	75,9	76,9



Platos preferidos por los turistas en Piura

Turistas Nacionales

Ceviche de pescado / mixto



Arroz con pato



Seco de chabelo



Turistas Extranjeros

Ceviche de pescado / mixto



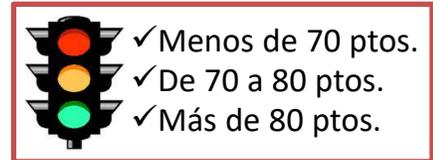
Seco de chabelo



Parihuela



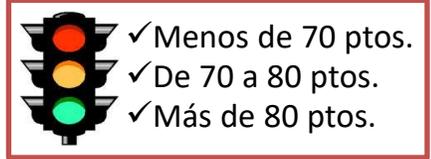
Satisfacción respecto al servicio de Transporte Terrestre para llegar a Piura



	Total	Nacionales	Extranjeros
TRANSPORTE TERRESTRE (Llegada)	80,1	81,1	75,1
Forma de manejo del conductor	82,2	83,1	78,1
Precios / tarifas	82,1	82,7	79,1
Estado del vehículo	81,2	82,5	75,3
Seguridad durante el viaje	80,2	81,3	75,1
Puntualidad (cumplimiento de horarios)	80,0	81,5	73,0
Comodidad al interior del vehículo	79,0	80,0	74,0
Limpieza al interior del vehículo	78,6	79,9	72,6
Atención y servicio del personal	78,0	78,7	74,9



Satisfacción respecto al servicio de la agencia de transporte de Piura

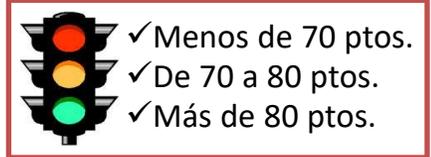


	Total	Nacionales	Extranjeros
AGENCIA DE TRANSPORTE (Salida)	80,1	82,2	69,8
Trato del personal de la agencia de transporte terrestre	78,1	79,5	71,2
Seguridad	75,4	76,7	69,3
Comodidad en las instalaciones	75,0	77,1	64,9
Infraestructura	74,9	77,1	64,4
Limpieza e higiene	73,5	75,3	64,9
Servicios higiénicos	69,7	71,2	62,6



Satisfacción respecto al servicio de Línea Aérea

para llegar a Piura



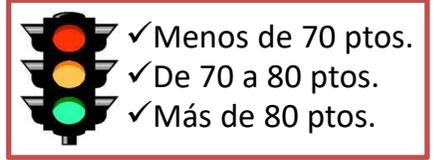
Principales Líneas Aéreas



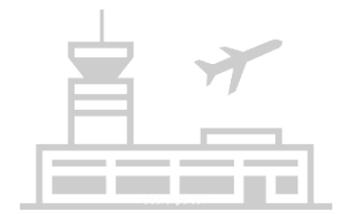
	Total	Nacionales	Extranjeros	LATAM	SXY	VivaAir
LÍNEA AÉREA (Llegada)	77,9	77,9	77,7	81,0	75,7	72,6
Estado del avión	81,0	81,1	80,5	82,3	79,8	79,5
Puntualidad (cumplimiento de horario)	79,8	80,1	78,9	81,2	76,0	82,6
Atención y servicio del personal	79,2	79,1	79,5	82,0	76,5	75,7
Limpieza al interior del avión	77,5	77,4	77,7	79,4	76,4	73,3
Precios / tarifas	76,8	76,7	77,4	78,6	74,7	75,2
Comodidad al interior del avión	75,7	75,6	76,0	77,7	74,0	72,6



Satisfacción respecto al servicio del Aeropuerto de Piura



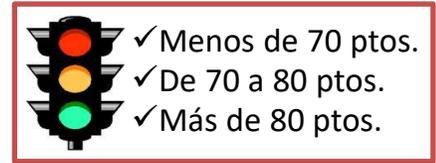
	Total	Nacionales	Extranjeros
AEROPUERTO (Salida)	80,2	80,6	78,9
Trato del personal del aeropuerto	78,9	79,7	76,3
Infraestructura	77,6	78,0	76,3
Seguridad	77,5	77,7	76,8
Comodidad en las instalaciones	76,8	77,4	74,7
Limpieza e higiene	76,3	76,3	76,1
Servicios higiénicos	74,8	74,4	76,0



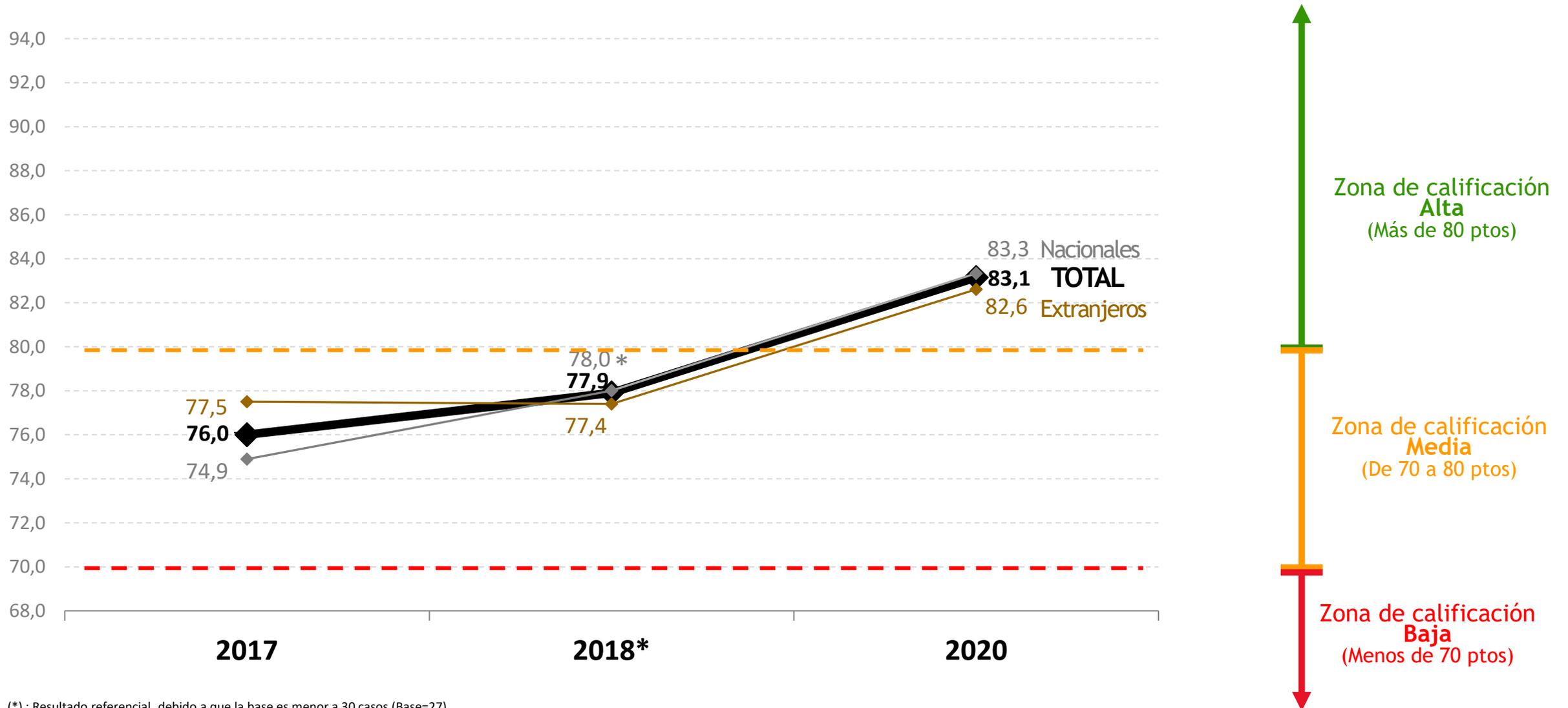
Evaluación de la Playa Máncora



Satisfacción respecto a la visita a la Playa Máncora

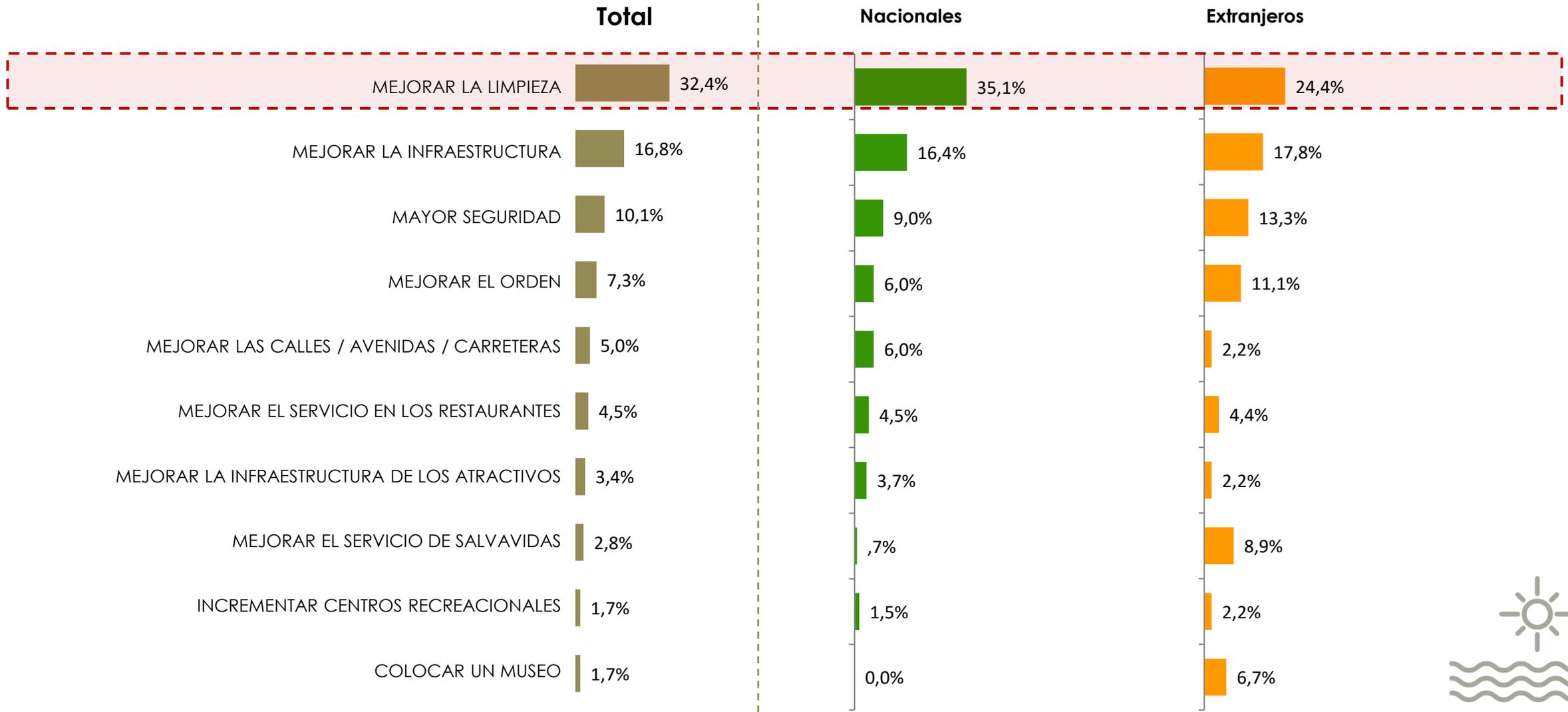


Evolución anual de la Satisfacción respecto a la visita a la Playa Máncora



(*) : Resultado referencial, debido a que la base es menor a 30 casos (Base=27)
Base: Turistas nacionales y extranjeros entrevistados que visitaron Piura y la Playa Máncora

¿Qué debería mejorar la Playa Máncora?

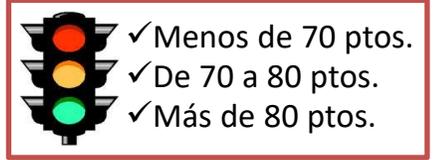


Total: Respuesta múltiple

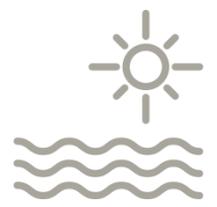
Base: Turistas nacionales y extranjeros entrevistados que visitaron Piura y la Playa Máncora

(*) Principales mejoras

Satisfacción respecto a los servicios brindados en la Playa Máncora



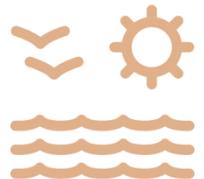
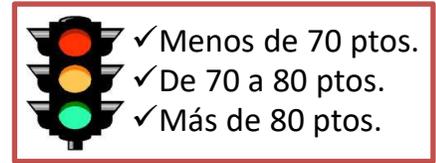
	Total	Nacionales	Extranjeros
Satisfacción de la Playa Máncora	83,1	83,3	82,6
-----	-----	-----	-----
Limpieza de las aguas del mar	80,0	80,3	79,1
Limpieza de la arena (zona seca)	75,4	75,5	75,2
Actividades recreativas	73,4	73,7	72,6
Estado de las vías a la playa	73,3	74,1	70,7
Servicios higiénicos	70,3	71,9	65,9
! Seguridad brindada por salvavidas	69,2	69,6	68,0
! Vigilancia policial	66,4	67,3	63,9



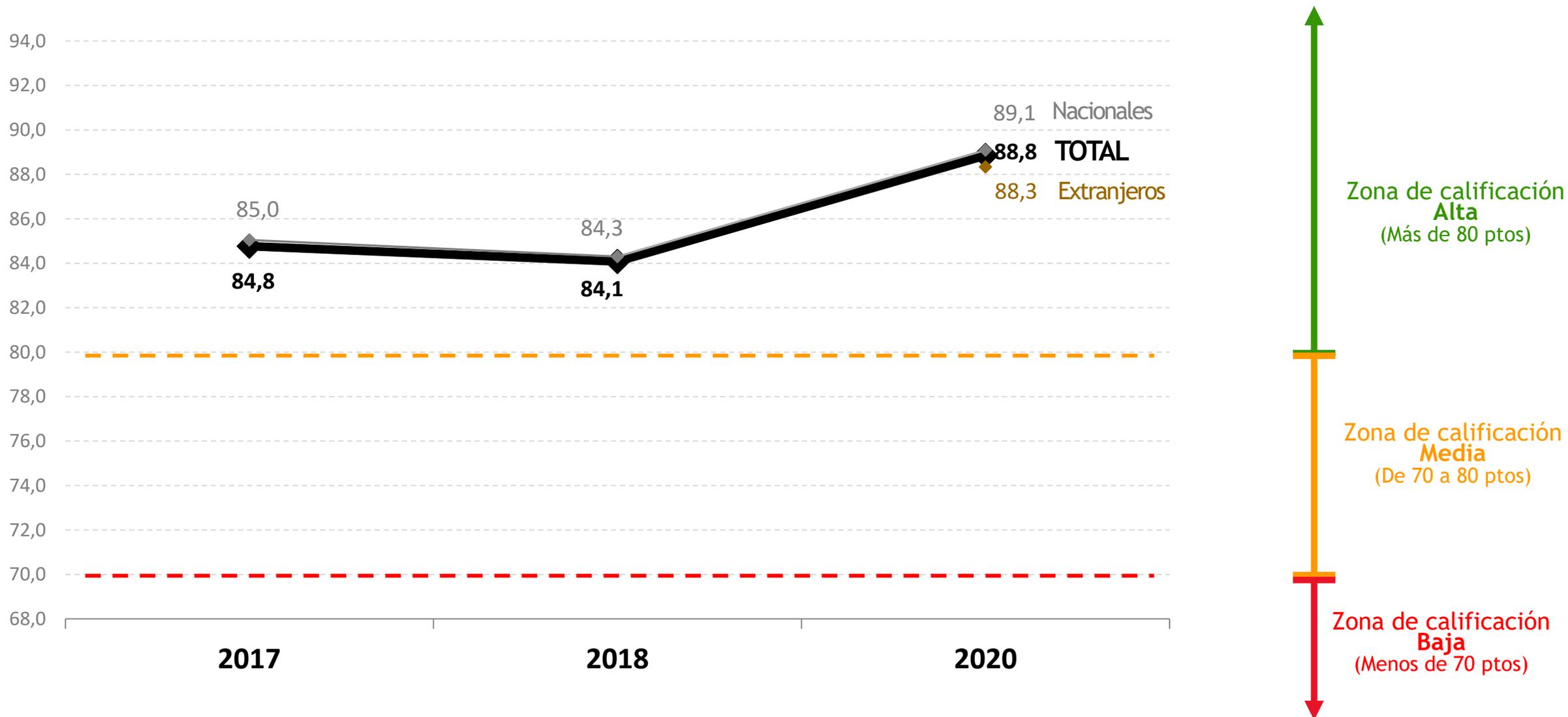
**Evaluación de
la Playa
Vichayito**



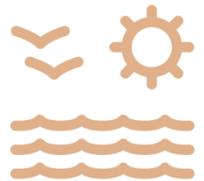
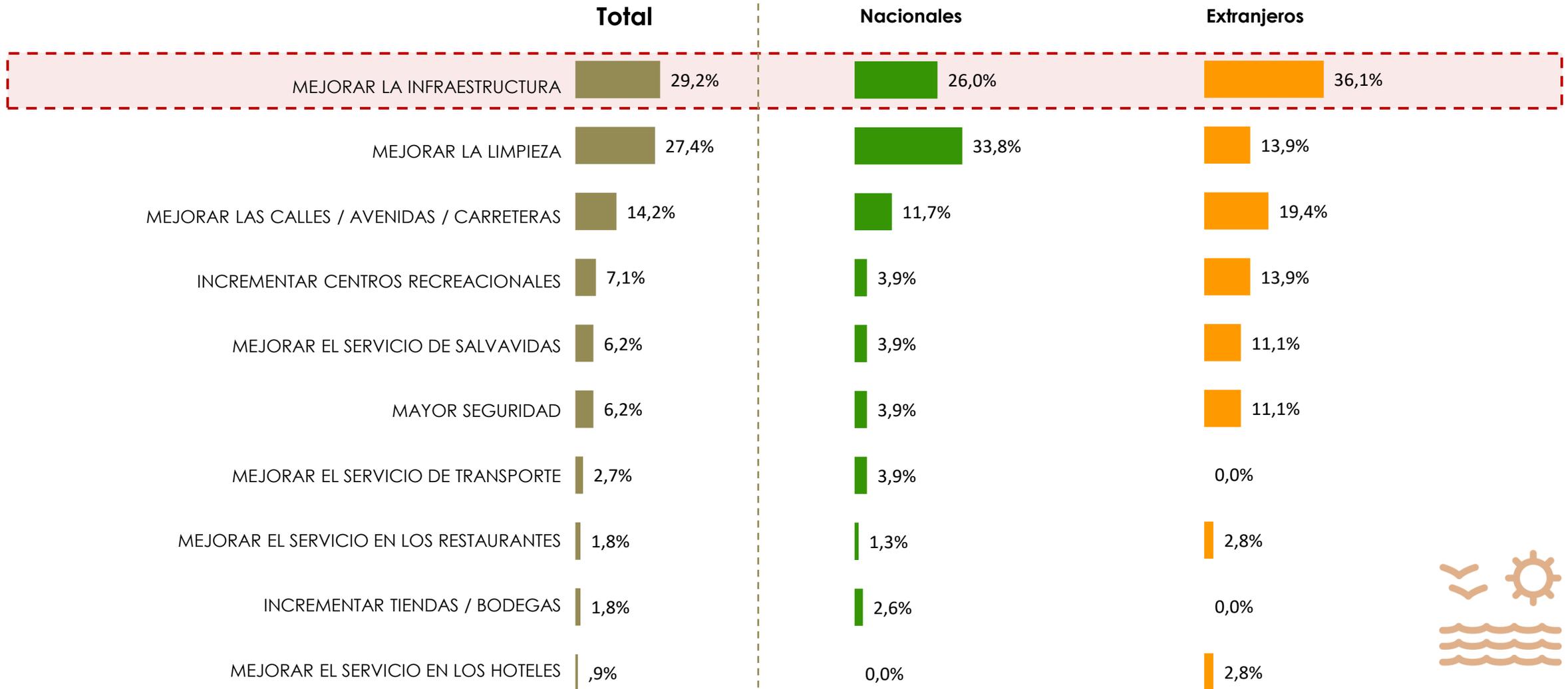
Satisfacción respecto a la visita a la Playa Vichayito



Evolución anual de la Satisfacción respecto a la visita a la Playa Vichayito



¿Qué debería mejorar la Playa Vichayito?

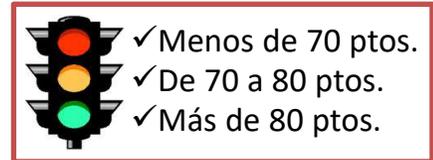


Total: Respuesta múltiple

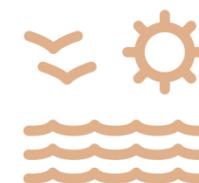
Base: Turistas nacionales y extranjeros entrevistados que visitaron Piura y la Playa Vichayito

(*) Principales mejoras

Satisfacción respecto a los servicios brindados en la Playa Vichayito



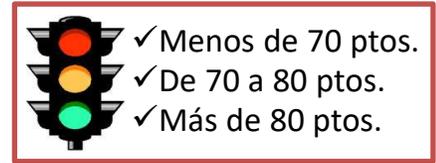
	Total	Nacionales	Extranjeros
Satisfacción de la Playa Vichayito	88,8	89,1	88,3
Limpieza de las aguas del mar	82,4	81,9	83,3
Limpieza de la arena (zona seca)	78,5	78,2	79,2
Actividades recreativas	74,6	73,6	76,7
Servicios higiénicos	74,3	73,8	75,5
Estado de las vías a la playa	70,7	72,2	67,5
⚠ Seguridad brindada por salvavidas	66,5	65,5	68,9
⚠ Vigilancia policial	64,2	63,8	65,0



Evaluación de Catacaos

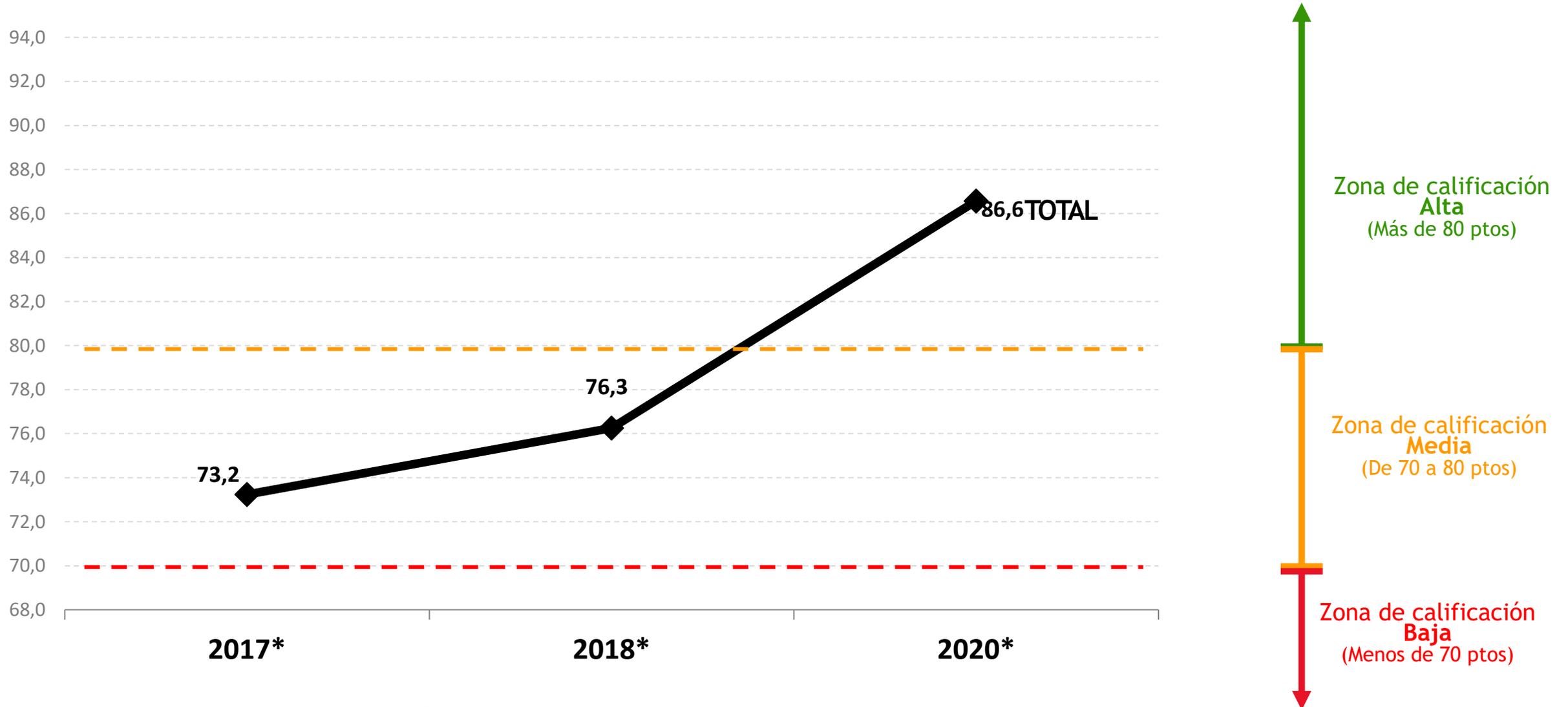


Satisfacción respecto a la visita a Catacaos



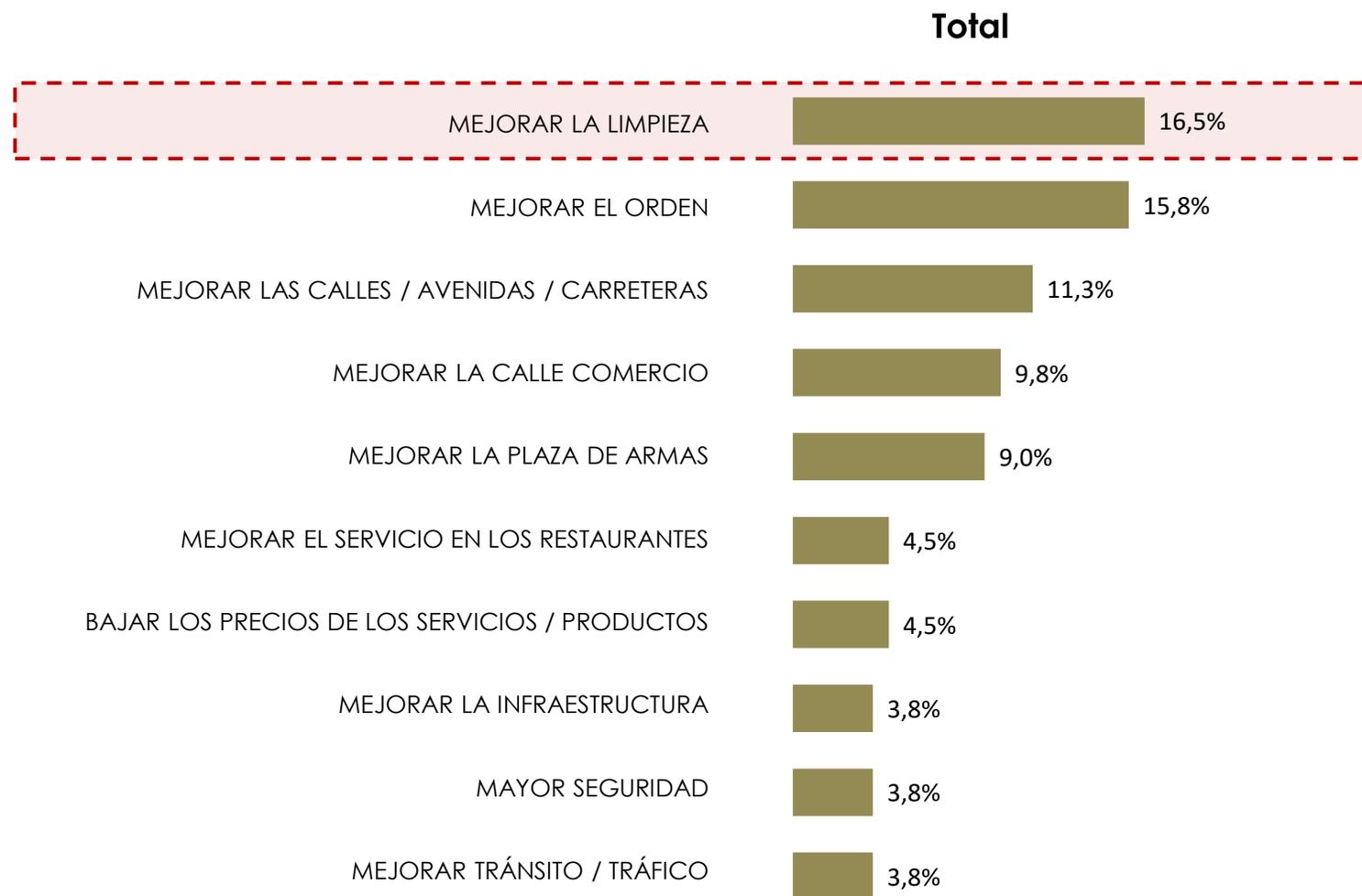
(*) : No se muestran resultados de extranjeros porque son menores a 30 casos.
Base: Turistas nacionales y extranjeros entrevistados que visitaron Piura y Catacaos

Evolución anual de la Satisfacción respecto a la visita a Catacaos



Base: Turistas nacionales y extranjeros entrevistados que visitaron Piura y Catacaos

¿Qué debería mejorar Catacaos?



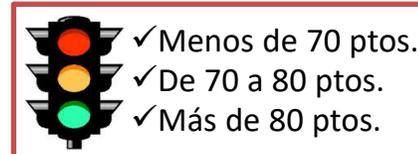
Total: Respuesta múltiple

Base: Turistas nacionales y extranjeros entrevistados que visitaron Piura y Catacaos

(*) Principales mejoras

Satisfacción respecto a los servicios brindados en Catacaos

	Total
SERVICIOS TURÍSTICOS EN CATACAOS	86,6
Venta de souvenirs / artesanías / recuerdos	88,4
Servicio del restaurante / cafetería	84,5
Servicio de información al interior	80,1
Estado de conservación del atractivo	78,4
Estado de las vías al atractivo	77,2
Seguridad	73,9
Servicios higiénicos	72,9
Señalización	70,5
Limpieza / higiene del atractivo	69,8



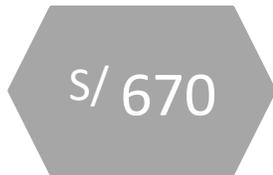
Gastos
durante la
visita



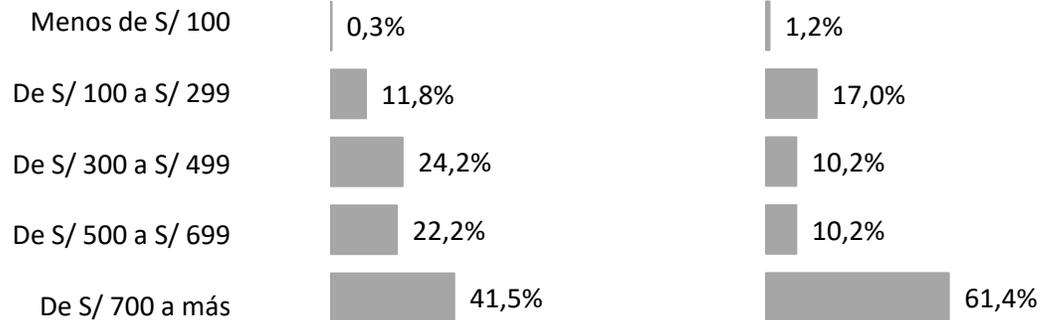
Gastos realizados durante la visita a la región de Piura

Gasto promedio por turista

Nacional



Extranjero

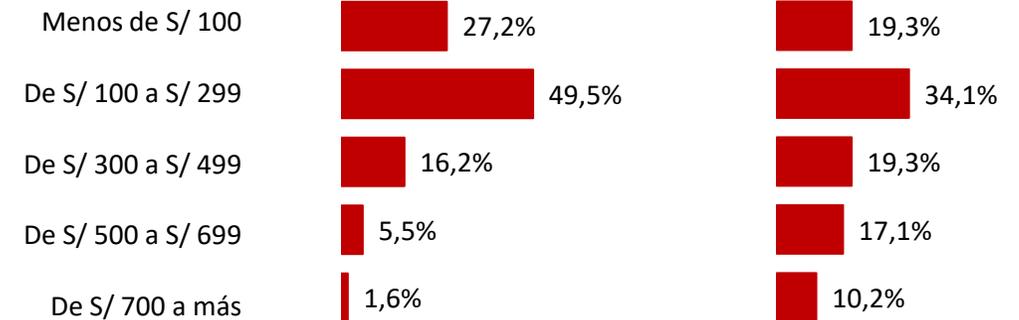


Gasto promedio diario por turista

Nacional



Extranjero

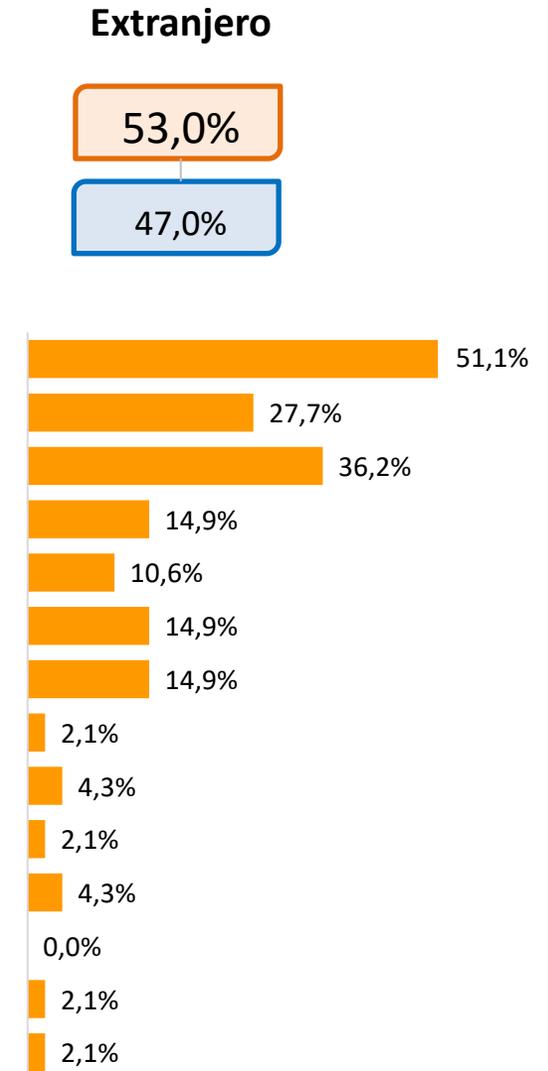
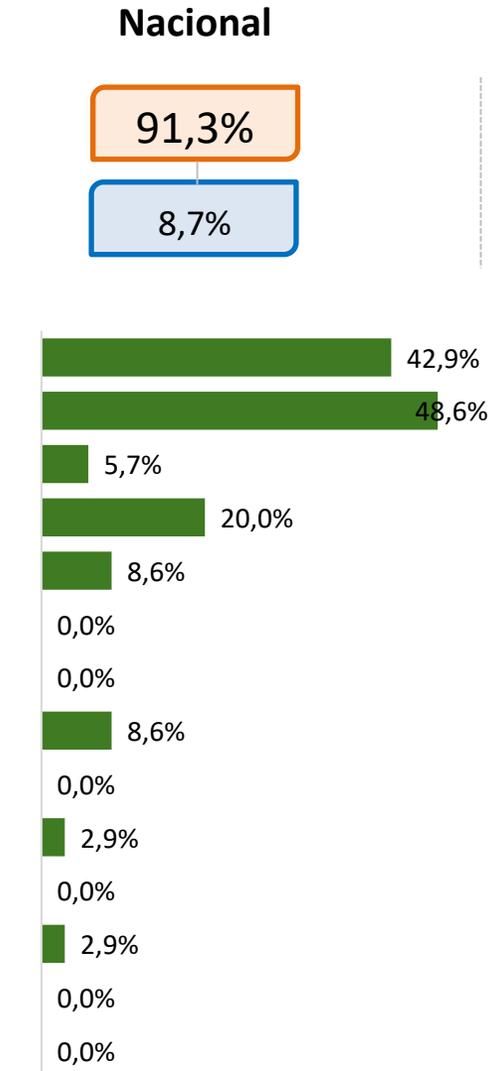


Gastos realizados durante la visita a la región de Piura

¿La visita a esta región la realizó contratando un paquete turístico o por cuenta propia?



Visita a otros lugares del Perú



Total: Respuesta múltiple
 Base: Turistas nacionales y extranjeros entrevistados que visitaron Piura



PERÚ

Ministerio
de Comercio Exterior
y Turismo

Viceministerio de
Turismo

Dirección General de
Investigación y Estudios
sobre Turismo y Artesanía

**Este estudio fue realizado por el Viceministerio de Turismo del MINCETUR
Dirección General de Investigación y Estudios sobre Turismo y Artesanía - DGIETA
Dirección de Estudios de Prospectiva del Turismo y Artesanía - DEPTA**

Visite nuestra página Web para acceder a otros estudios e investigaciones de turismo:

[https://www.gob.pe/busquedas?categoria\[\]=13-migracion-turismo-y-viajes&contenido\[\]=publicaciones&institucion\[\]=mincetur&reason=sheet&sheet=1](https://www.gob.pe/busquedas?categoria[]=13-migracion-turismo-y-viajes&contenido[]=publicaciones&institucion[]=mincetur&reason=sheet&sheet=1)

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – Mincetur

Calle Uno Oeste N° 050. Urb. Córpac, San Isidro

Lima – Perú

Teléfono: (51-1) 513-6100

www.mincetur.gob.pe