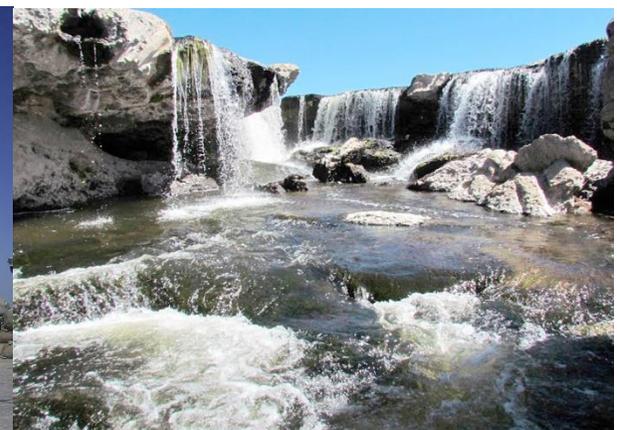


# Nivel de satisfacción del turista nacional y extranjero que visita Tacna, 2020



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 Tacna**.*



## Ficha Técnica



### UNIVERSO

Turistas peruanos y extranjeros de 15 años o más, que permanecieron en la región Tacna 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 **800** encuestas, distribuidas por puntos de muestreo y residencia.

Aeropuerto Tacna	: 222 encuestas
Terminal terrestre	: 200 encuestas
Punto de Frontera	: 350 encuestas
Terminal Ferroviario	: 28 encuestas

Nacionales	: 400 encuestas
Extranjeros	: 400 encuestas



### METODOLOGÍA

Encuestas por interceptación en el aeropuerto de Tacna, Terminal terrestre, Punto de Frontera y Terminal Ferroviario.



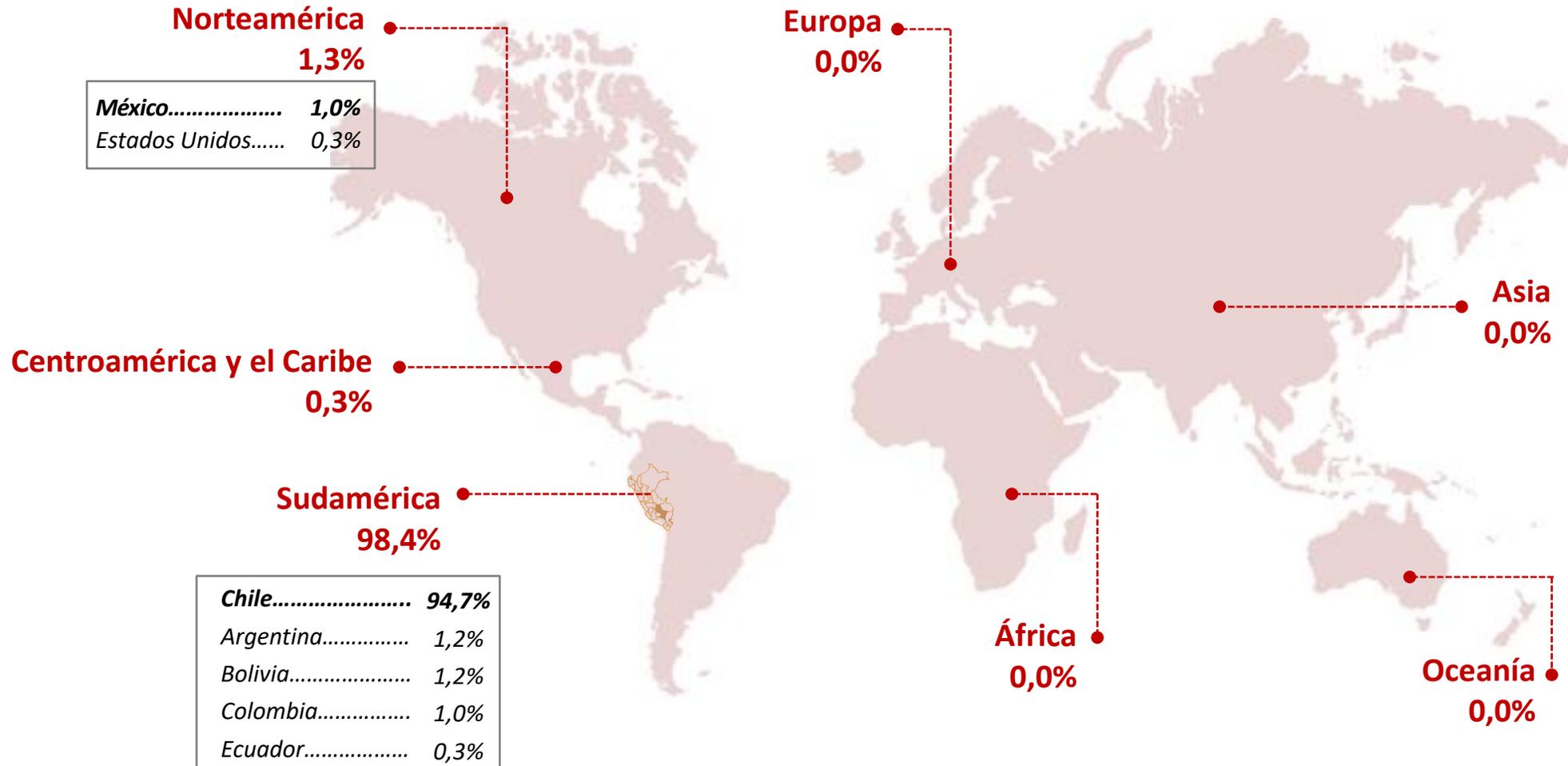
### TRABAJO DE CAMPO

Se llevó a cabo del 12 al 19 de febrero de 2020.

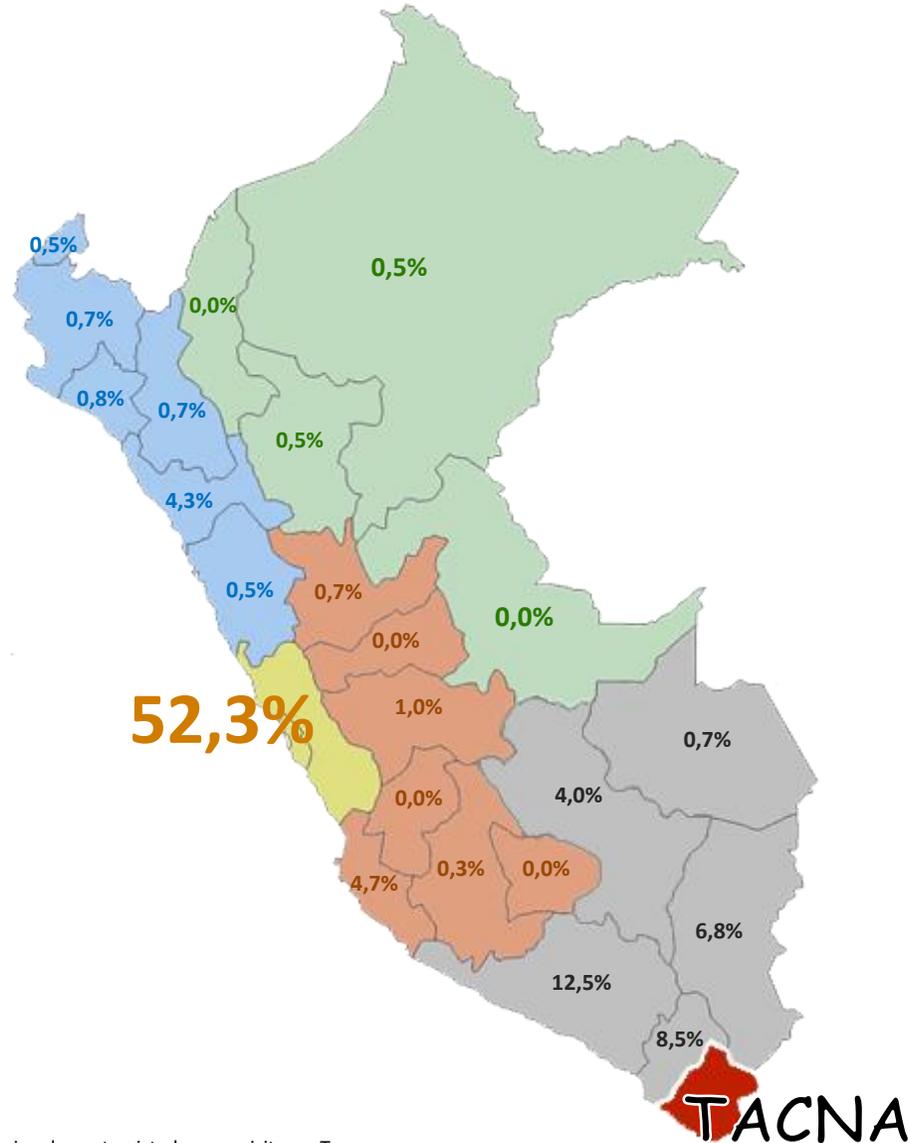
**Perfil del  
Turista  
entrevistado  
en Tacna**



# País de residencia – Turistas extranjeros



## Departamento de residencia – Turistas nacionales



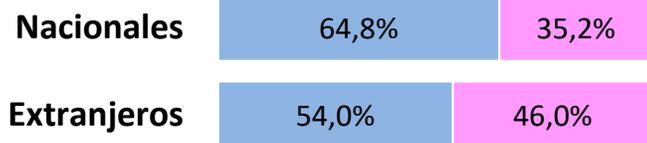
Total 100%  
Base: Turistas nacionales entrevistados que visitaron Tacna

REGIÓN	%
Lima	52,3%
Sur	32,5%
Centro	6,7%
Norte	7,5%
Oriente	1,0%
<b>TOTAL</b>	<b>100,0%</b>

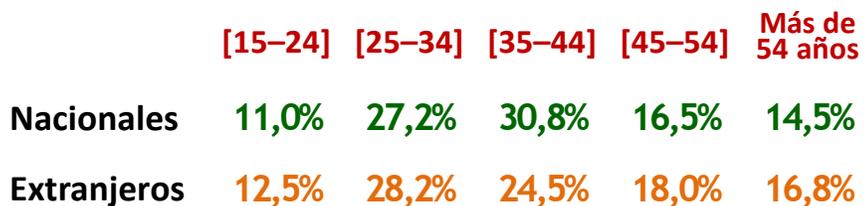
Total 100%  
Base: Turistas nacionales que visitaron Tacna

# Perfil del turista entrevistado

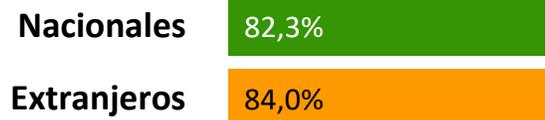
## Género



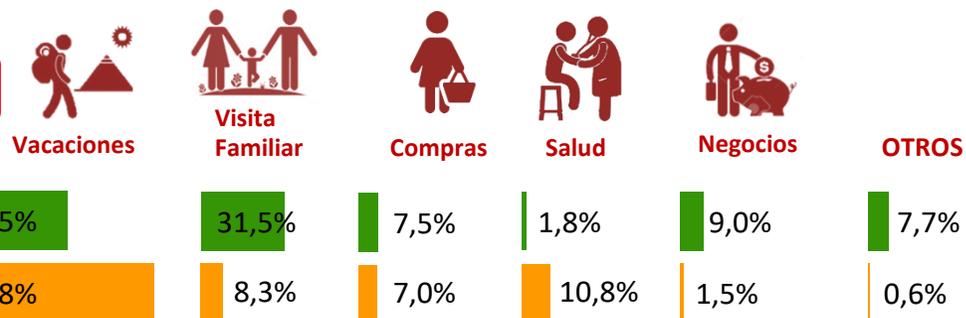
## Edad (Rango de edad)



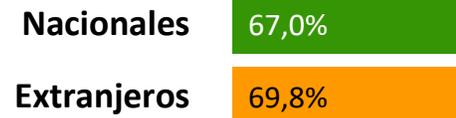
## Grado instrucción: SUPERIOR



## Motivo del viaje



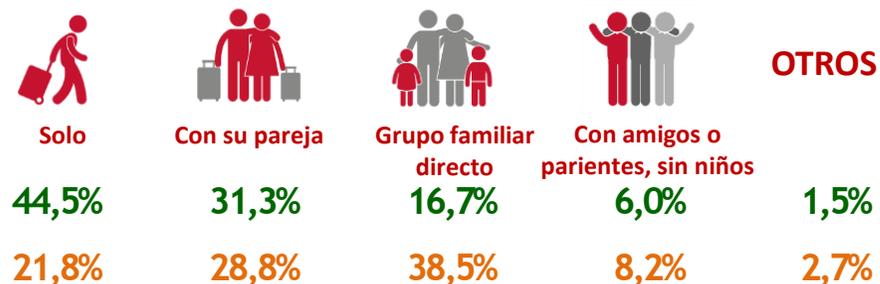
## Visitó Tacna antes



## Permanencia (promedio)



## Grupo de viaje

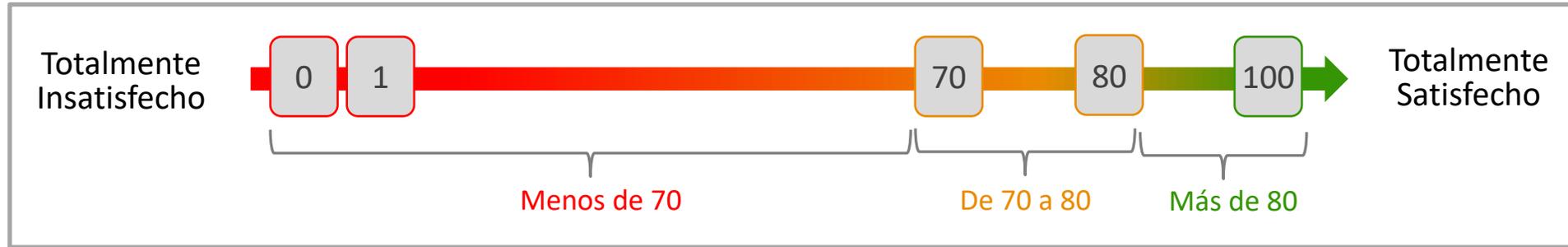


**Evaluación  
General  
de la visita a  
Tacna**



# Indicador de Satisfacción

Calificación:



✓ Menos de 70 ptos,

✓ De 70 a 80 ptos,

✓ Más de 80 ptos,



• Calificación Baja



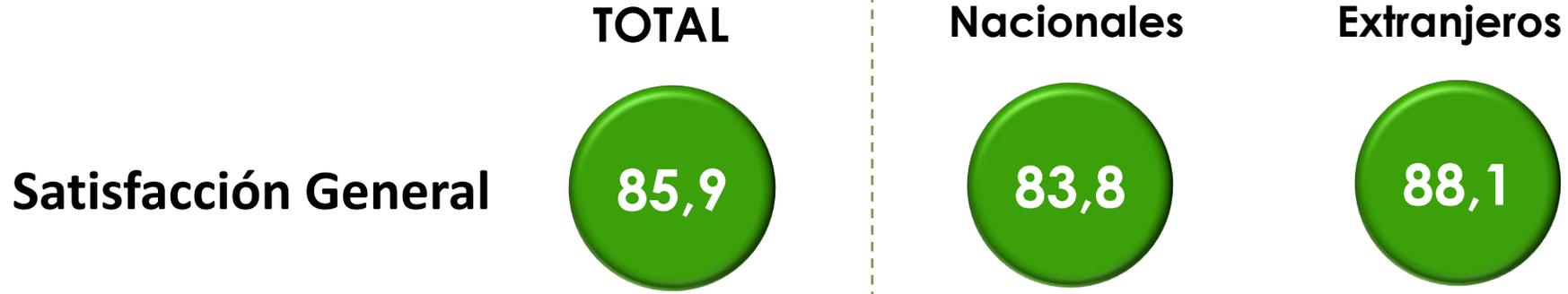
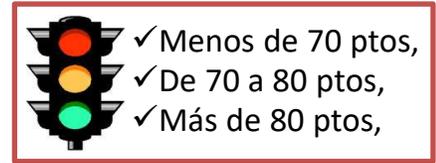
• Calificación Media



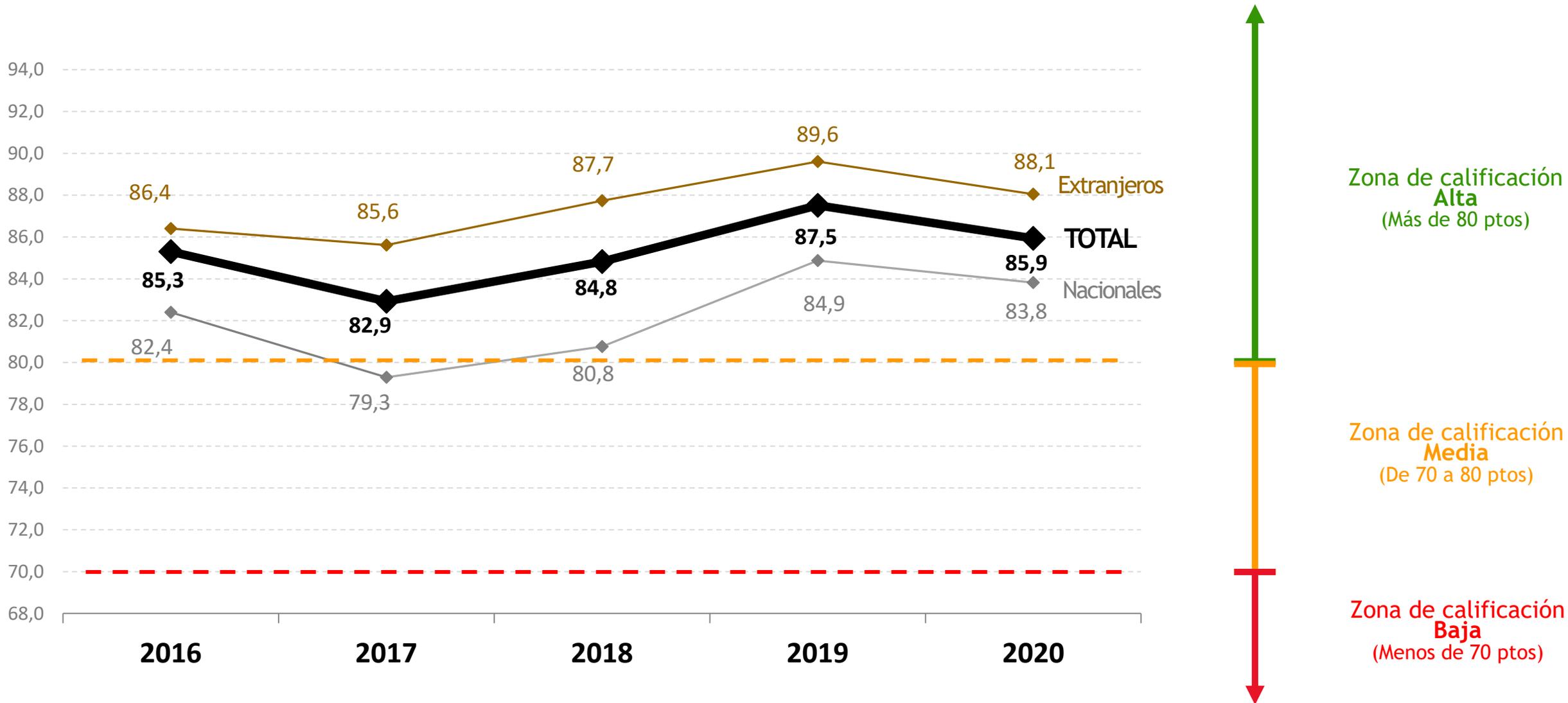
• Calificación Alta

# Indicadores de satisfacción

Respecto a la visita a Tacna



# Evolución anual de la Satisfacción General

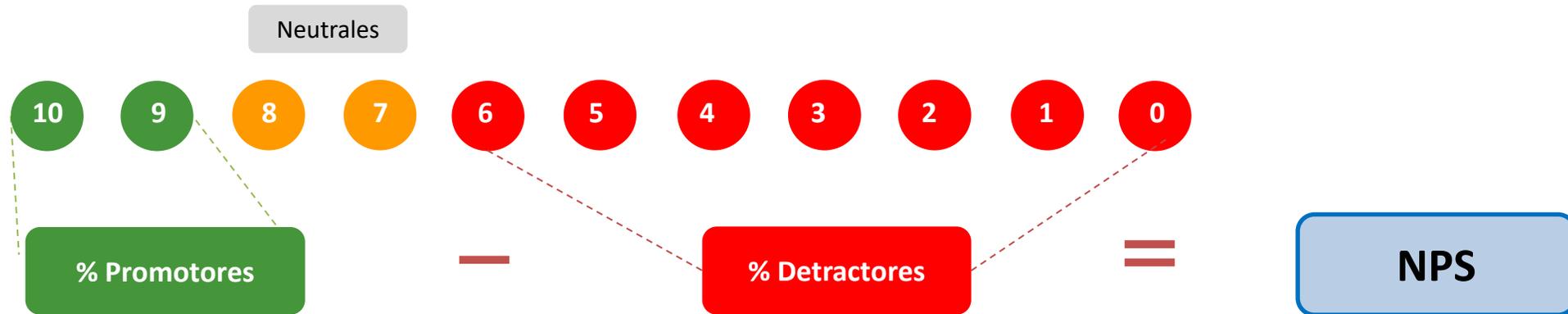


# Indicador de Recomendación

## Net Promoter Score (NPS)

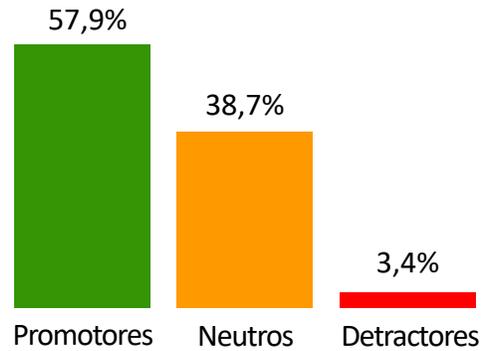
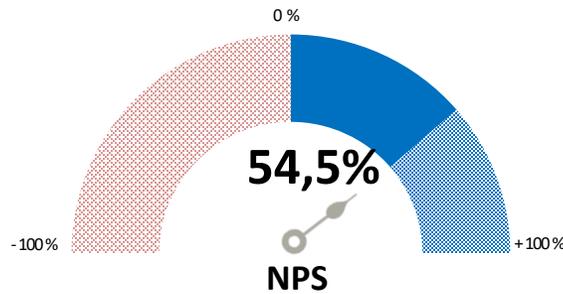
Indicador utilizado para medir el nivel de recomendación que un cliente tiene hacia una marca, producto, o en este caso, un destino en particular,

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,

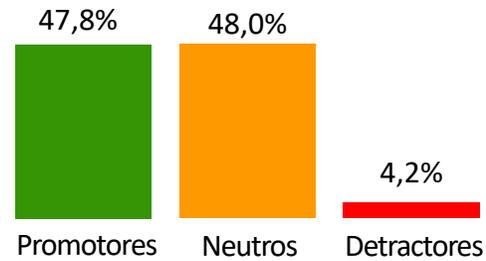
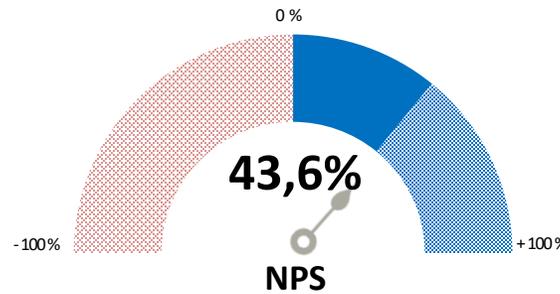


# Recomendación General

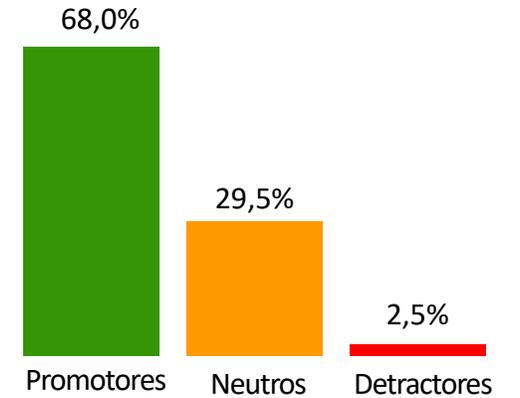
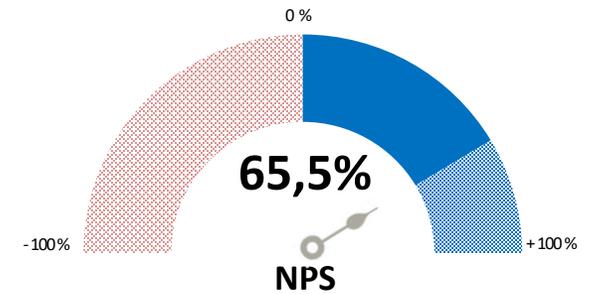
Respecto a la visita a Tacna



**TOTAL**

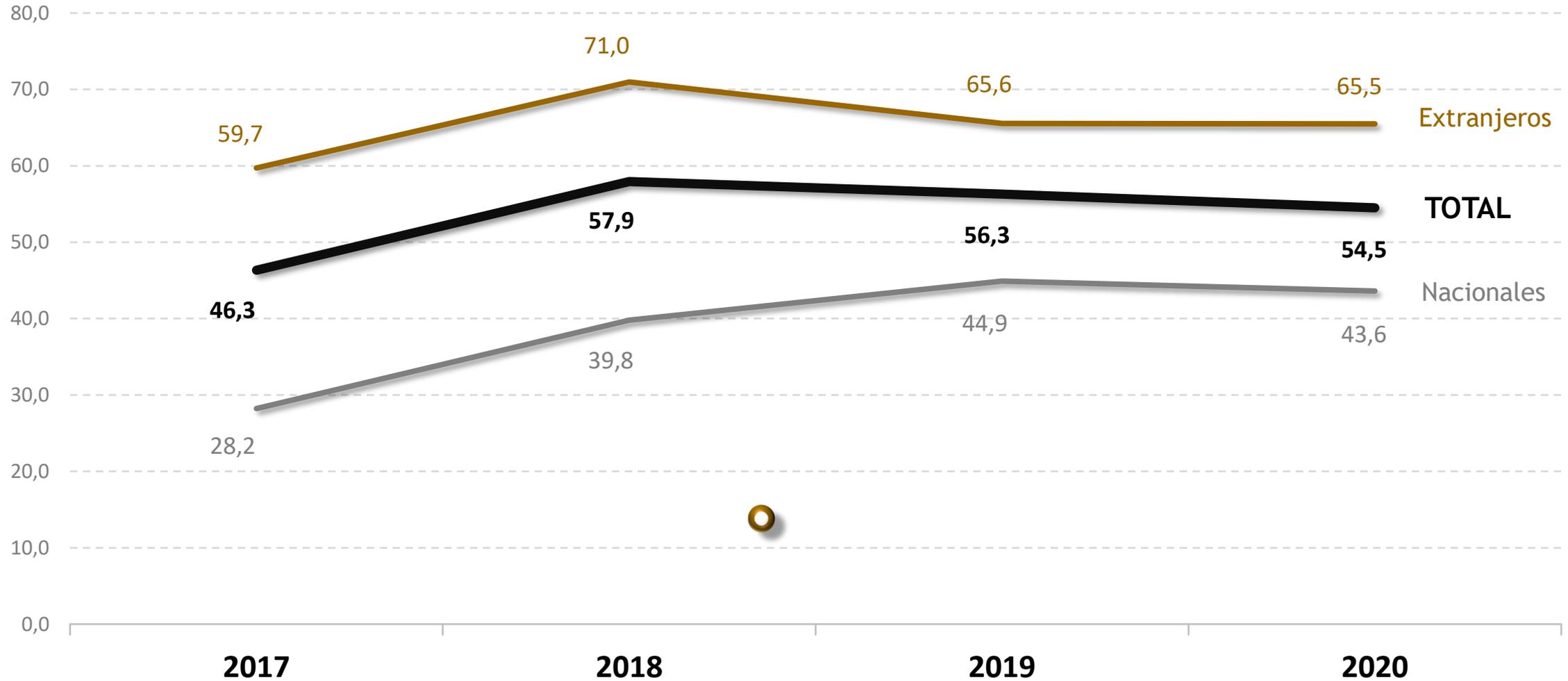


**Nacional**



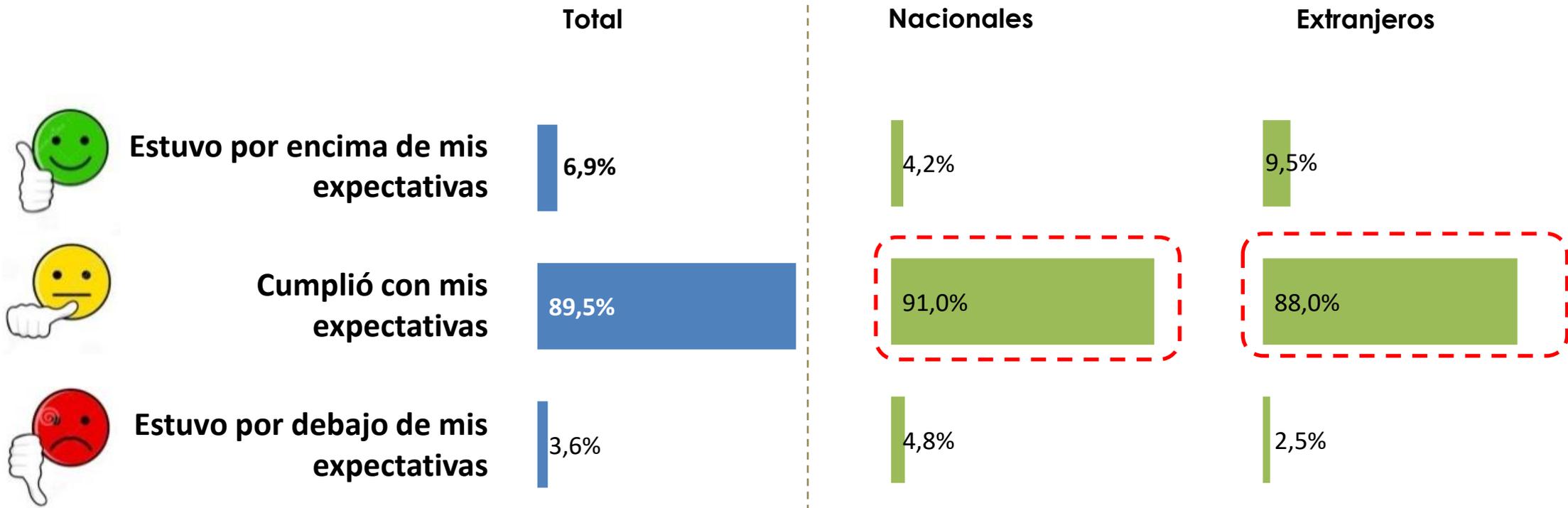
**Extranjero**

## Evolución anual del índice de recomendación (NPS)

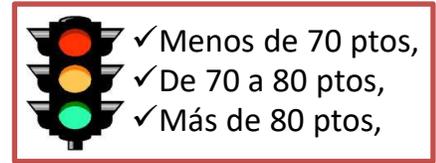


# Expectativas sobre la visita a Tacna

¿Se cumplieron sus expectativas de la visita a Tacna?



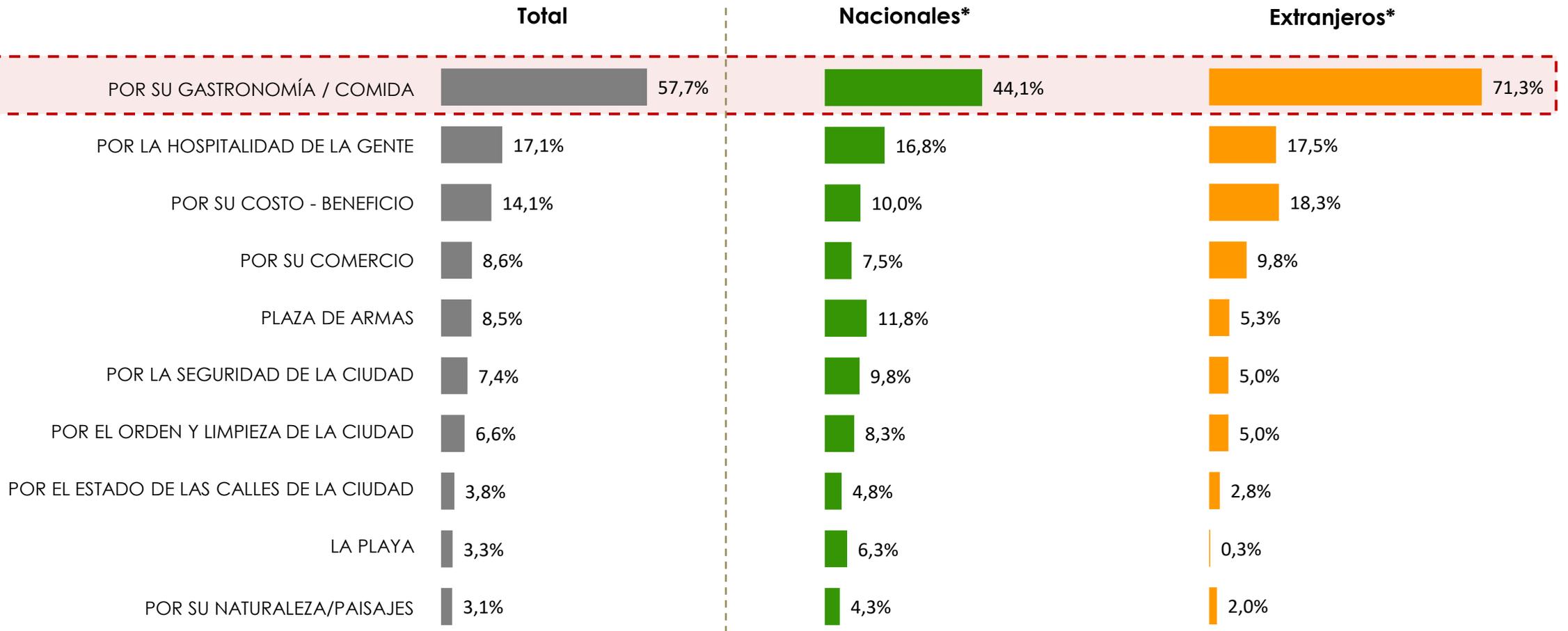
# Satisfacción con respecto a la ciudad de Tacna



	Total	Nacionales	Extranjeros
Hospitalidad y trato de la gente	82,7	80,0	85,4
Limpieza	78,6	76,6	80,5
Seguridad que le ofrece al turista	78,2	76,7	79,8
Servicio de transporte local (taxi, bus, etc.)	74,2	74,4	74,0
Tránsito vehicular en esta ciudad	60,2	66,1	54,4

# Razones de agrado

Con respecto a la visita a la región de Tacna



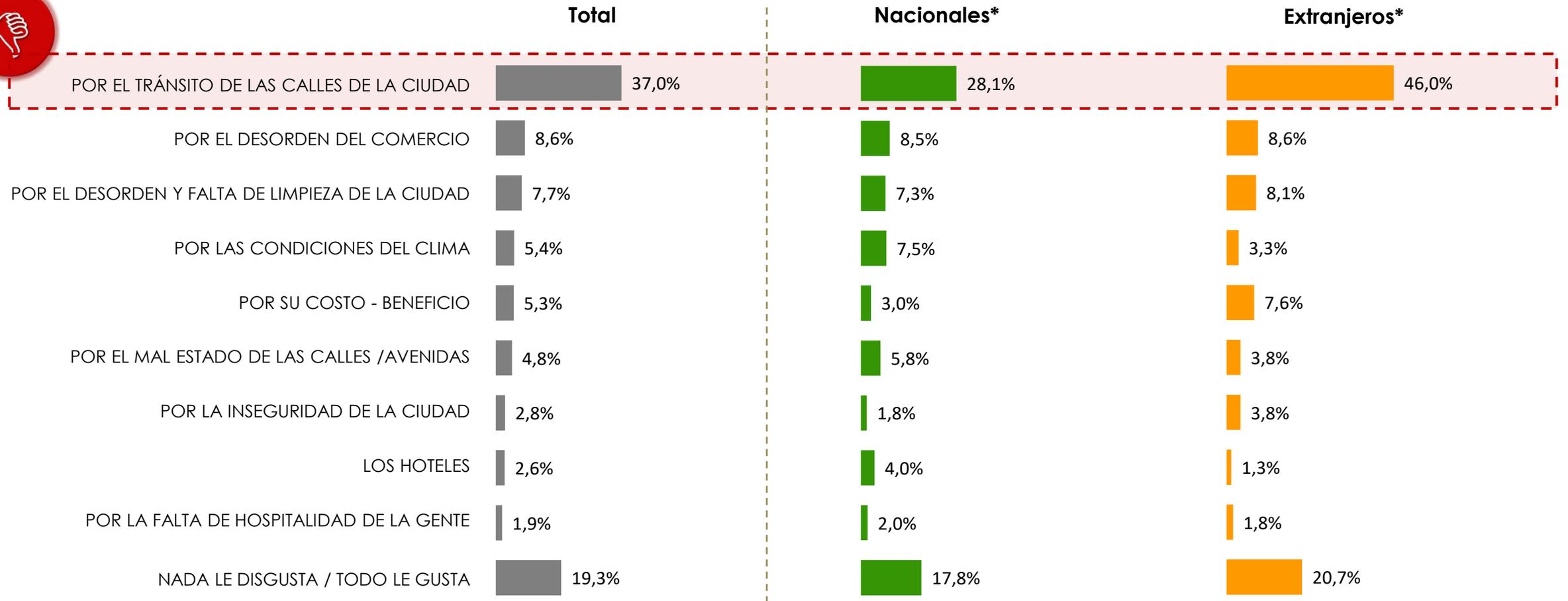
Total: Respuesta múltiple

Base: Turistas nacionales y extranjeros entrevistados que visitaron Tacna

(\*) Principales razones

# Razones de desagrado

Con respecto a la visita a la región de Tacna

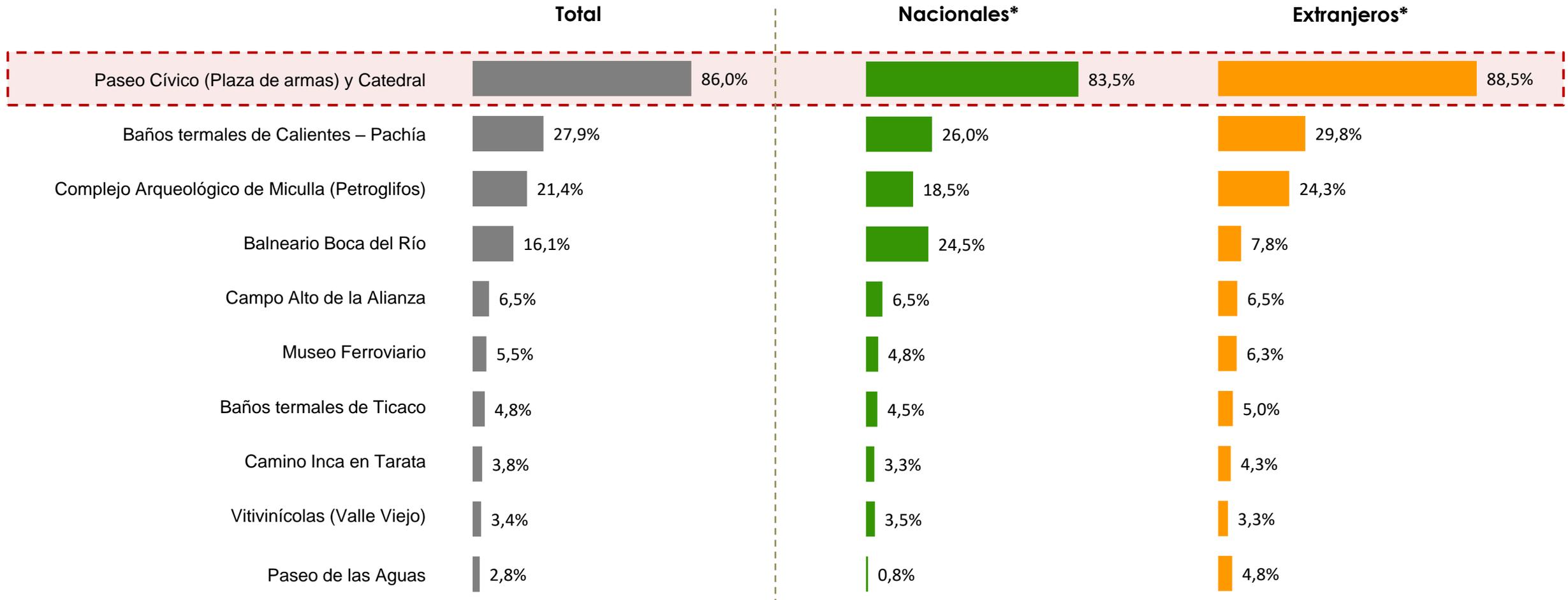


Total: Respuesta múltiple

Base: Turistas nacionales y extranjeros entrevistados que visitaron Tacna

(\*) Principales razones

# Visita a los atractivos turísticos de Tacna



Total: Respuesta múltiple

Base: Turistas nacionales y extranjeros entrevistados que visitaron Tacna

(\*) Principales atractivos

# Atractivos turísticos más recomendados

Complejo Arqueológico de Miculla (Petroglifos)



NPS  
62,6%

Visitas: 21,4%

Paseo Cívico (Plaza de Armas) y Catedral



NPS  
54,2%

Visitas: 86,0%

Campo Alto del Alianza



NPS  
44,2%

Visitas: 6,5%

Balneario Boca del Río



NPS  
34,1%

Visitas: 16,1%

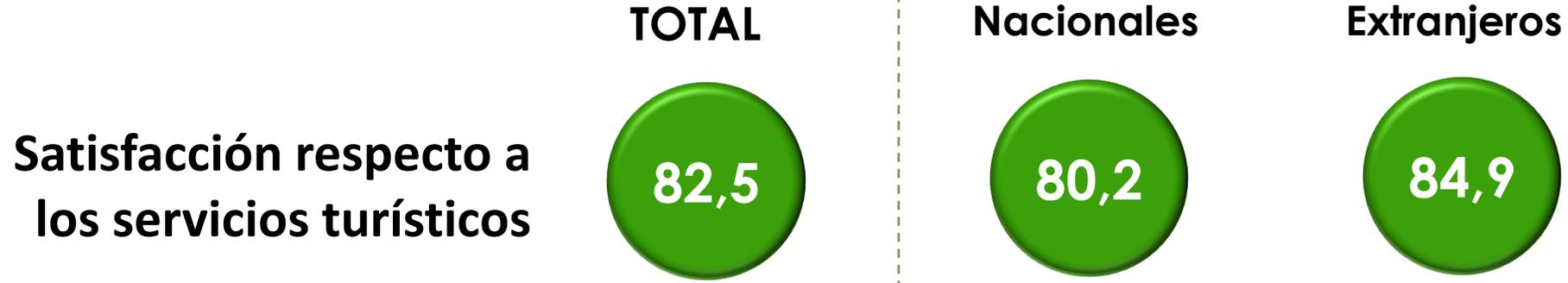
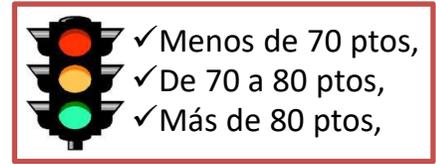
Atractivo	NPS	% de Visitas
Baños termales de Calientes – Pachía	33,2%	27,9%

# Evaluación de los Servicios Turísticos

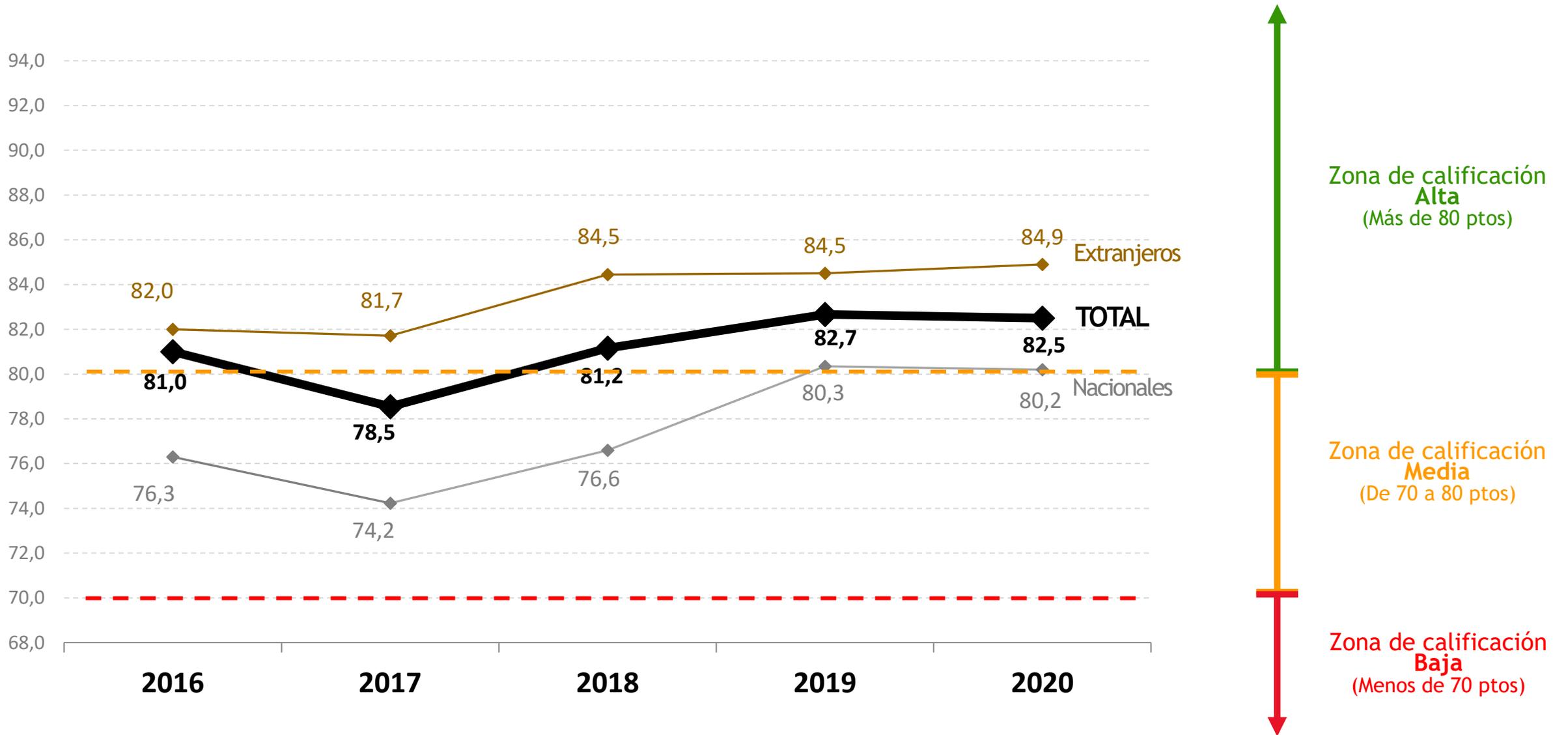


# Indicadores de satisfacción

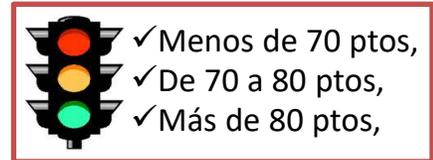
Respecto a los servicios turísticos en Tacna



# Evolución anual de la Satisfacción Servicios Turísticos



# Satisfacción General con respecto a los servicios turísticos en Tacna



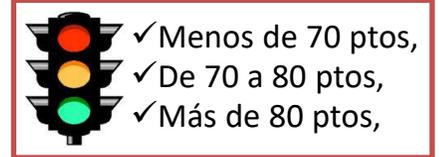
NIVEL DE USO (%)		SERVICIOS TURÍSTICOS EN GENERAL	Total	Nacionales	Extranjeros
	3,9%	Agencia de turismo / viajes	86,5	(*)	(*)
	93,3%	Restaurantes	85,1	82,1	88,0
	79,3%	Alojamiento pagado	84,4	81,6	86,7
	21,4%	Lugares de diversión nocturna	82,9	80,8	84,6
	28,1%	Línea aérea para llegar a Tacna	82,4	82,0	84,0
	66,4%	Lugares / tiendas para realizar compras / shopping	82,2	80,9	83,4
	46,6%	Empresa de transporte terrestre interprovincial para llegar a Tacna	80,2	79,6	81,0

Total: Respuesta Múltiple

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

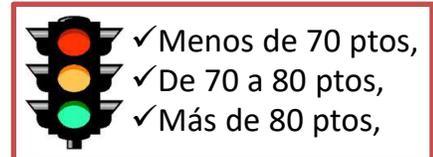
Base: Turistas nacionales y extranjeros entrevistados que visitaron Tacna

# 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
<b>ALOJAMIENTO PAGADO</b>	<b>84,4</b>	<b>81,6</b>	<b>86,7</b>	<b>82,9</b>	<b>85,7</b>	<b>89,4</b>
Restaurante del alojamiento	87,1	83,4	90,0	85,3	88,0	92,9
Seguridad	85,7	82,2	88,5	84,1	88,2	92,3
Comodidad de la habitación	85,0	81,3	87,9	83,4	86,6	91,7
Atención y servicio del personal	84,9	81,4	87,6	83,6	86,6	92,2
Precio pagado en relación al servicio	84,6	80,8	87,6	83,3	86,2	89,2
Limpieza e higiene en general	84,6	81,0	87,3	82,6	86,9	90,5
Servicio de internet / WiFi	83,2	79,7	85,2	83,3	84,3	93,1
Infraestructura (presentación del local, instalaciones)	83,1	80,0	85,6	82,0	83,8	89,7

# Satisfacción respecto al servicio de Restaurantes



	Total	Nacionales	Extranjeros
<b>RESTAURANTE</b>	<b>85,1</b>	<b>82,1</b>	<b>88,0</b>
Sabor de la comida	88,3	84,5	91,9
Atención y servicio del personal	85,2	82,1	88,0
Precio pagado en relación al servicio	83,6	80,2	86,8
Infraestructura (presentación del local, instalaciones)	82,3	79,5	85,1
Limpieza e higiene en general	82,1	79,2	84,9
Rapidez en la atención	80,0	76,7	83,2
Estado de los servicios higiénicos	77,7	75,9	79,3



# Platos preferidos por los turistas en Tacna

## Turistas Nacionales

Picante a la tacneña



Ceviche de pescado



Chicharrón de chancho / cerdo



Parrillada



## Turistas Extranjeros

Ceviche de pescado



Lomo saltado



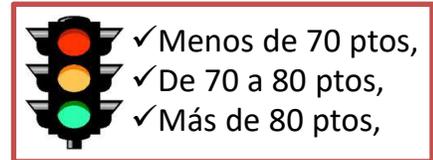
Picante a la tacneña



Pollo a la brasa



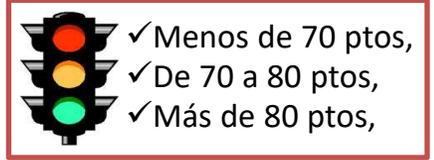
# Satisfacción respecto al servicio de Transporte Terrestre para llegar a Tacna



	Total	Nacionales	Extranjeros
<b>TRANSPORTE TERRESTRE (Llegada)</b>	<b>80,2</b>	<b>79,6</b>	<b>81,0</b>
Precios / tarifas	80,7	79,1	82,5
Puntualidad (cumplimiento de horarios)	79,6	77,4	82,1
Forma de manejo del conductor	79,5	79,4	79,6
Comodidad al interior del vehículo	79,2	77,9	80,7
Atención y servicio del personal	79,1	77,0	81,6
Seguridad durante el viaje	78,7	76,8	80,8
Estado del vehículo	78,4	77,5	79,4
Limpieza al interior del vehículo	78,2	76,9	79,6



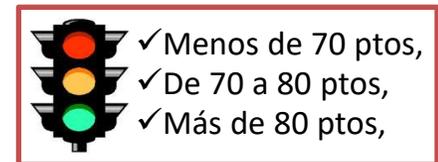
# Satisfacción respecto al servicio de Terminal Terrestre de Tacna



	Total	Nacionales	Extranjeros
<b>TERMINAL TERRESTRE (Salida)</b>	<b>80,1</b>	<b>79,4</b>	<b>80,7</b>
Seguridad	80,6	79,3	81,8
Trato del personal del terminal terrestre / terrapuerto	80,5	79,3	81,6
Comodidad en las instalaciones	77,1	76,4	77,7
Limpieza e higiene	76,9	77,5	76,3
Infraestructura	74,1	72,0	76,0
Servicios higiénicos	71,3	70,9	71,6



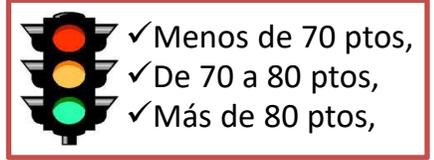
# Satisfacción respecto al servicio de Línea Aérea para llegar a Tacna



	Total	Nacionales	Extranjeros
<b>LÍNEA AÉREA (Llegada)</b>	<b>82,4</b>	<b>82,0</b>	<b>84,0</b>
Limpeza al interior del avión	84,5	83,9	87,2
Atención y servicio del personal	82,7	81,9	86,0
Puntualidad (cumplimiento de horario)	81,8	81,8	82,1
Estado del avión	80,9	80,6	82,1
Comodidad al interior del avión	79,1	79,5	77,4
Precios / tarifas	74,6	74,3	76,0



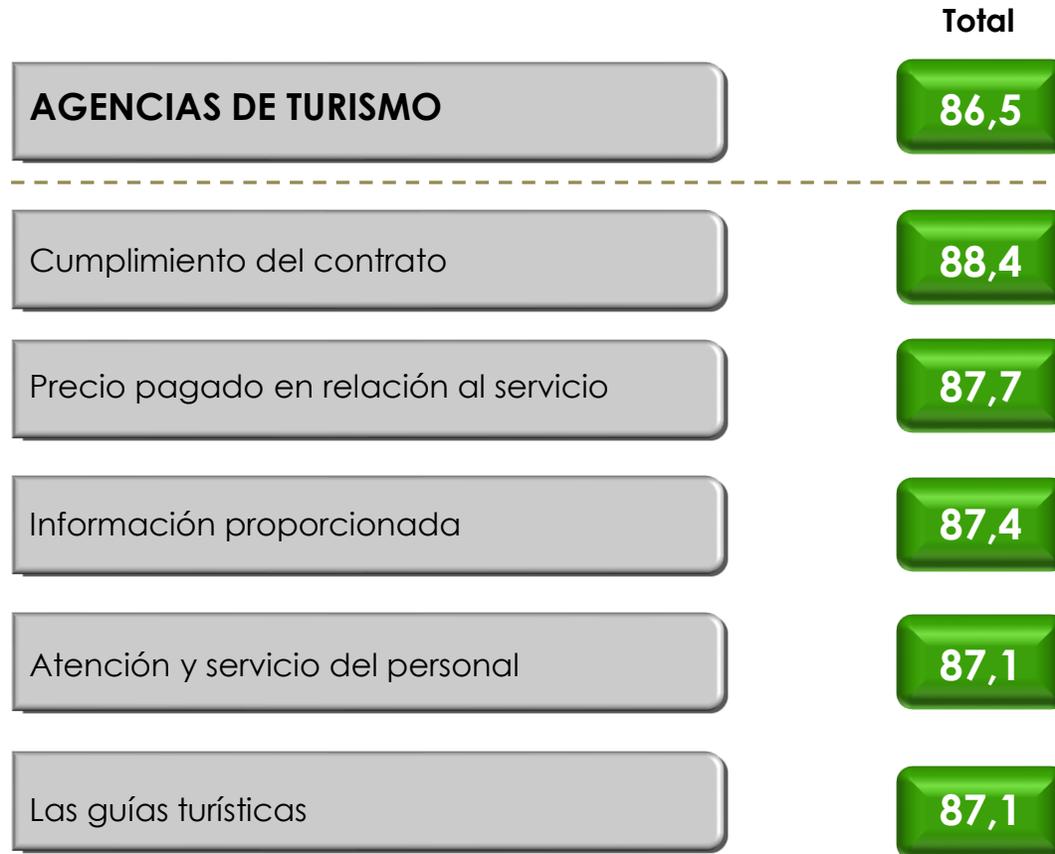
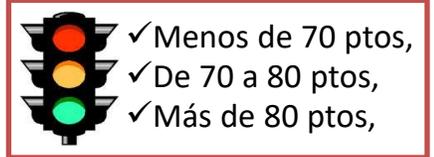
# Satisfacción respecto al servicio del Aeropuerto de Tacna



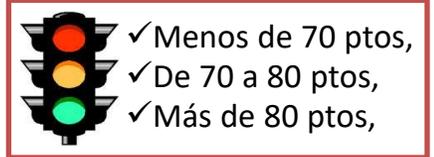
	Total	Nacionales	Extranjeros
<b>AEROPUERTO (Salida)</b>	<b>80,5</b>	<b>81,1</b>	<b>78,3</b>
-----			
Limpieza e higiene	83,2	82,7	85,2
Trato del personal del aeropuerto	81,8	81,7	82,4
Seguridad	81,8	81,8	81,9
Comodidad en las instalaciones	80,4	80,5	79,8
Servicios higiénicos	80,3	79,8	82,1
Infraestructura	79,2	78,9	80,7



# Satisfacción respecto al servicio de Agencias de viajes / turismo



# Satisfacción respecto al servicio del Complejo Fronterizo Chacalluta



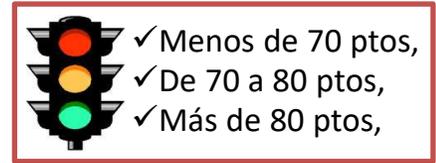
	Total	Nacionales	Extranjeros
<b>COMPLEJO FRONTERIZO (Salida)</b>	<b>83,4</b>	<b>81,3</b>	<b>84,5</b>
Seguridad	86,1	82,9	87,7
Infraestructura	84,8	82,5	86,0
Limpieza e higiene	84,7	82,0	86,1
Trato del personal de migraciones	84,4	80,3	86,5
Comodidad en las instalaciones	83,9	82,0	84,9
Servicios higiénicos	83,7	81,8	84,7



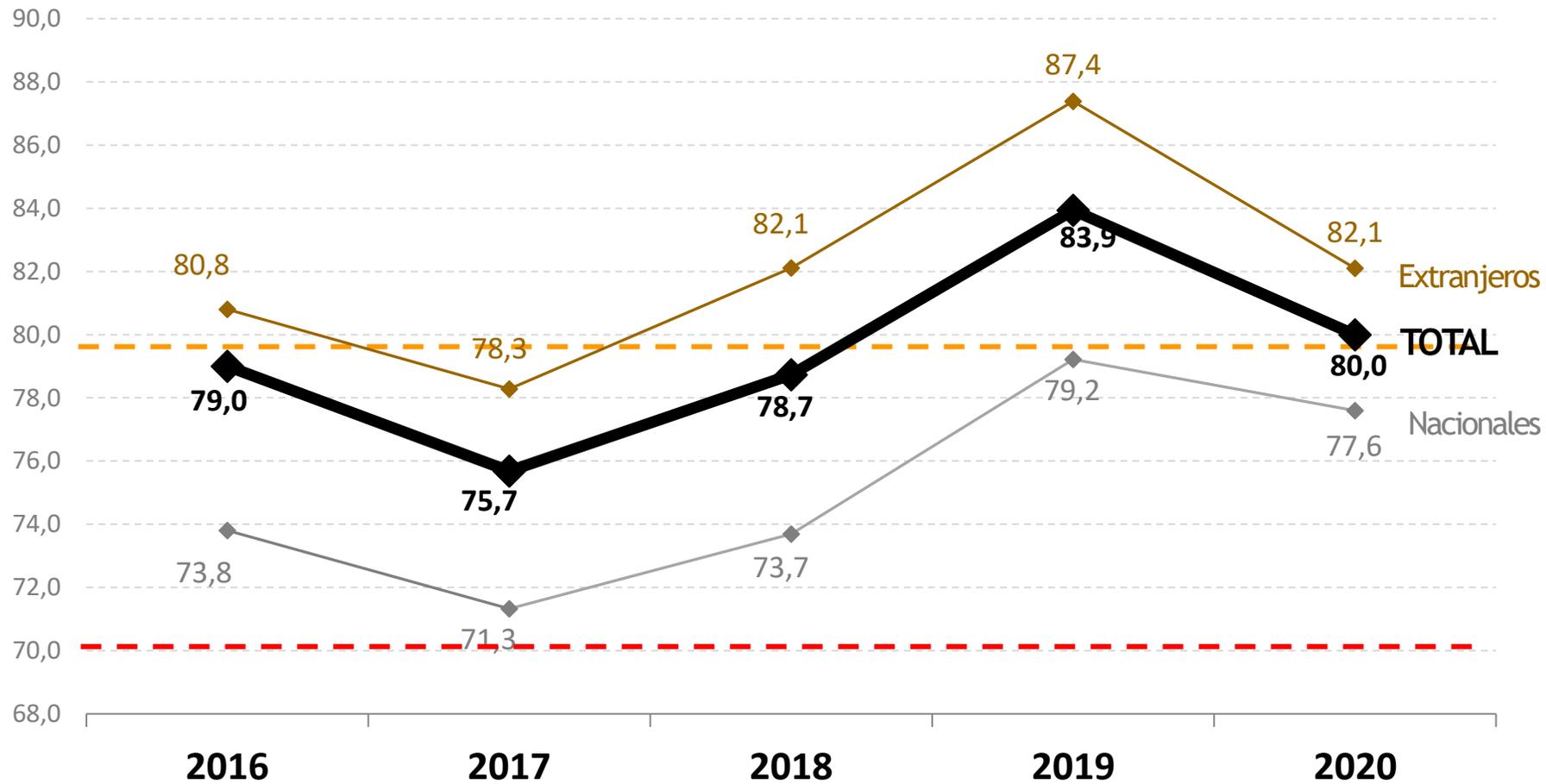
Evaluación  
de los  
**Mercadillos /  
Centros  
Comerciales**



# Satisfacción respecto a la visita a los Mercadillos / Centros comerciales



# Evolución anual de la Satisfacción respecto a la visita a los Mercadillos/ Centros Comerciales

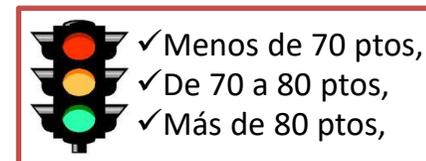


Zona de calificación **Alta**  
(Más de 80 pts)

Zona de calificación **Media**  
(De 70 a 80 pts)

Zona de calificación **Baja**  
(Menos de 70 pts)

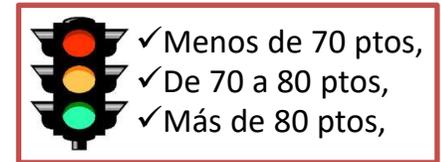
# Satisfacción respecto a los servicios brindados en los Mercadillos / Centros comerciales



	Total	Nacionales	Extranjeros
<b>LOS MERCADILLOS / CENTROS COMERCIALES</b>	<b>80,0</b>	<b>77,6</b>	<b>82,1</b>
Variedad de los productos ofrecidos	83,4	81,3	85,4
Calidad de los productos ofrecidos	82,4	80,1	84,5
Los atención de los vendedores	81,4	78,8	83,8
Los horarios de atención	81,2	78,5	83,7
Los precios	81,1	79,1	82,9
La infraestructura de los mercadillos / centros comerciales	77,6	75,5	79,5



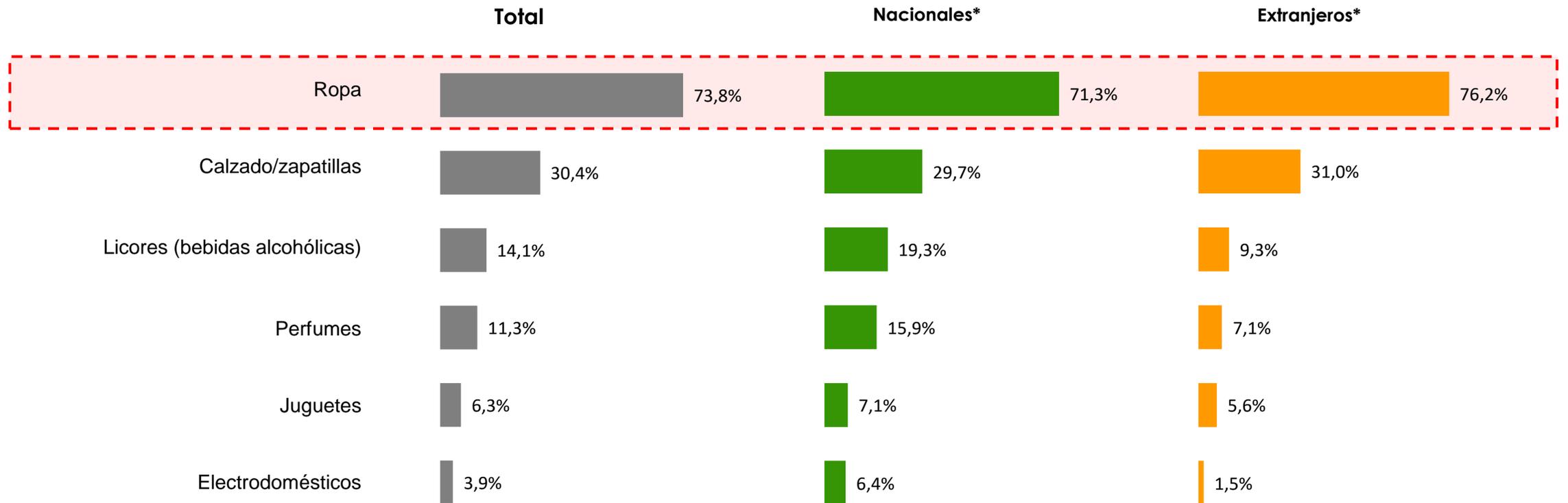
# Satisfacción respecto a los servicios brindados en los Mercadillos / Centros comerciales



	Total	Nacionales	Extranjeros
<b>LOS MERCADILLOS / CENTROS COMERCIALES</b>	<b>80,0</b>	<b>77,6</b>	<b>82,1</b>
La seguridad al interior de los mercadillos / centros comerciales	77,5	75,4	79,4
La limpieza de los mercadillos / centros comerciales	77,4	75,7	79,0
La comodidad para comprar al interior de los mercadillos / centros comerciales	77,0	75,4	78,6
La seguridad al exterior de los mercadillos / centros comerciales	75,3	73,0	77,4
Los servicios higiénicos	70,8	71,1	70,5



# Compras realizadas en los Mercadillos / Centros comerciales



Total: Respuesta múltiple

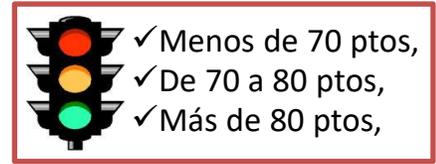
Base: Turistas nacionales y extranjeros entrevistados que visitaron los Mercadillos / Centros Comerciales

(\*) Principales respuestas

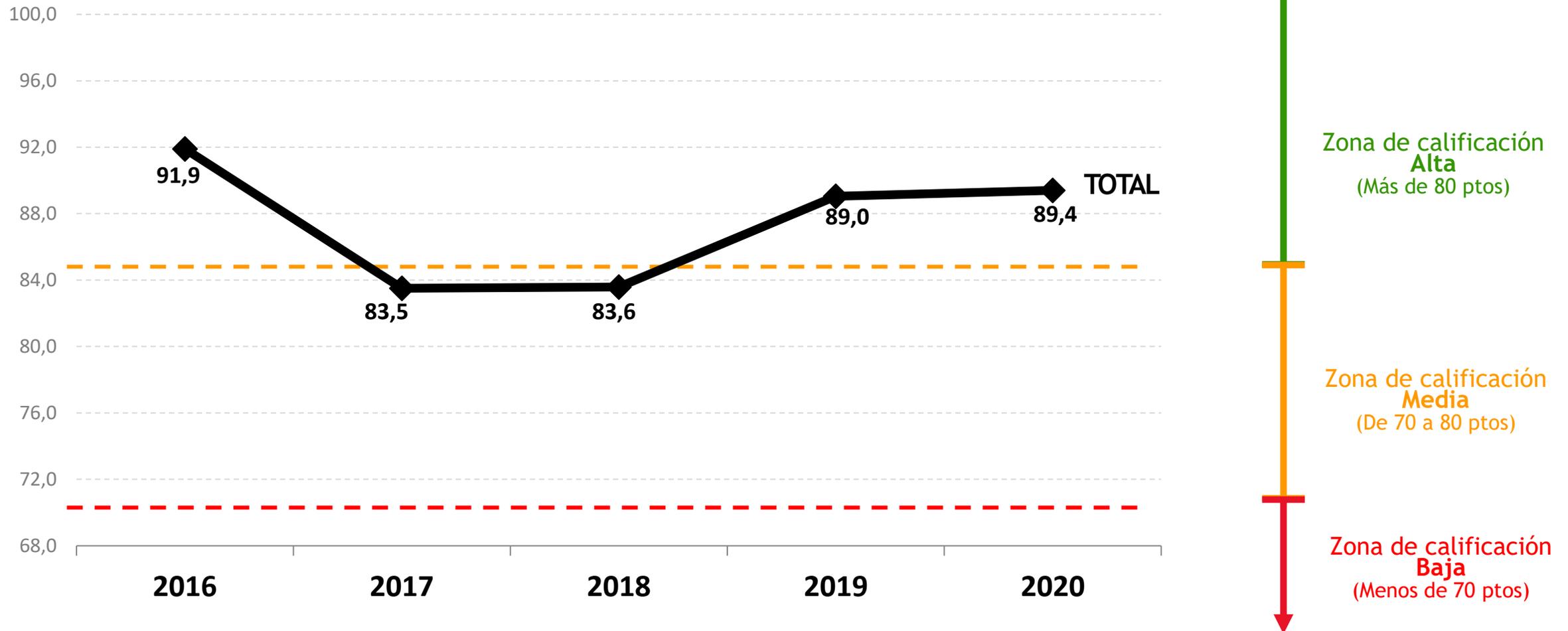
Evaluación  
de los **Lugares  
de Atención  
Médica**



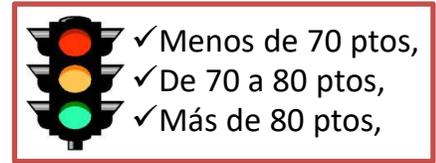
# Satisfacción respecto a la visita a los Lugares de Atención Médica



# Evolución anual de la Satisfacción respecto a los lugares de atención médica



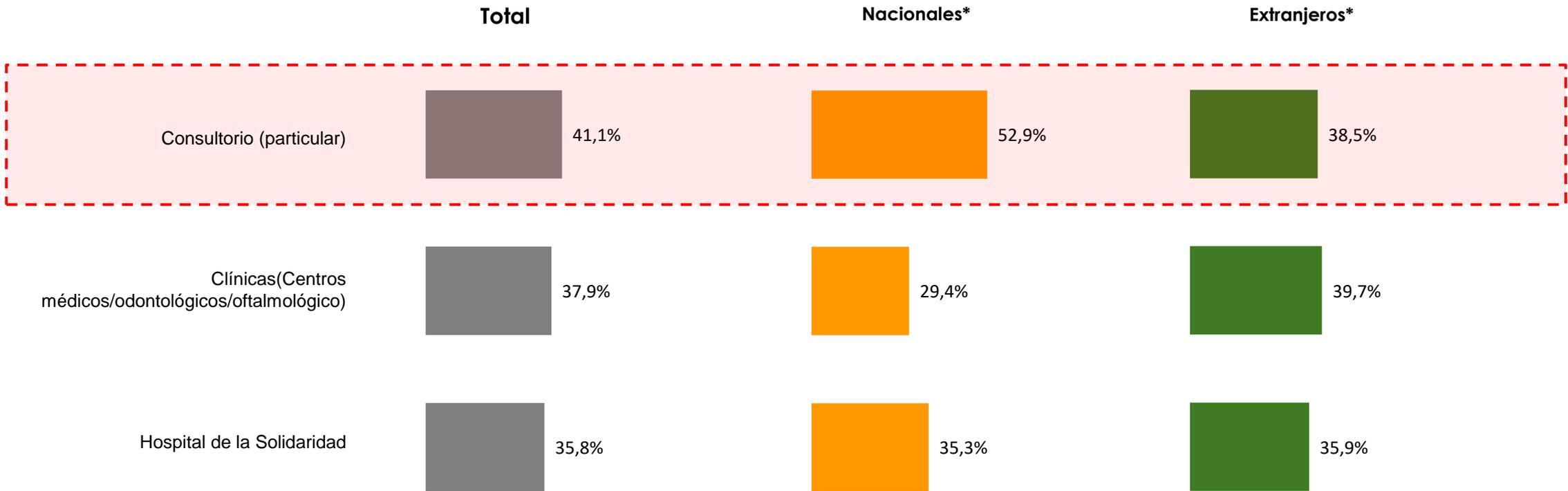
# Satisfacción respecto a los servicios brindados en los lugares de atención médica



Total



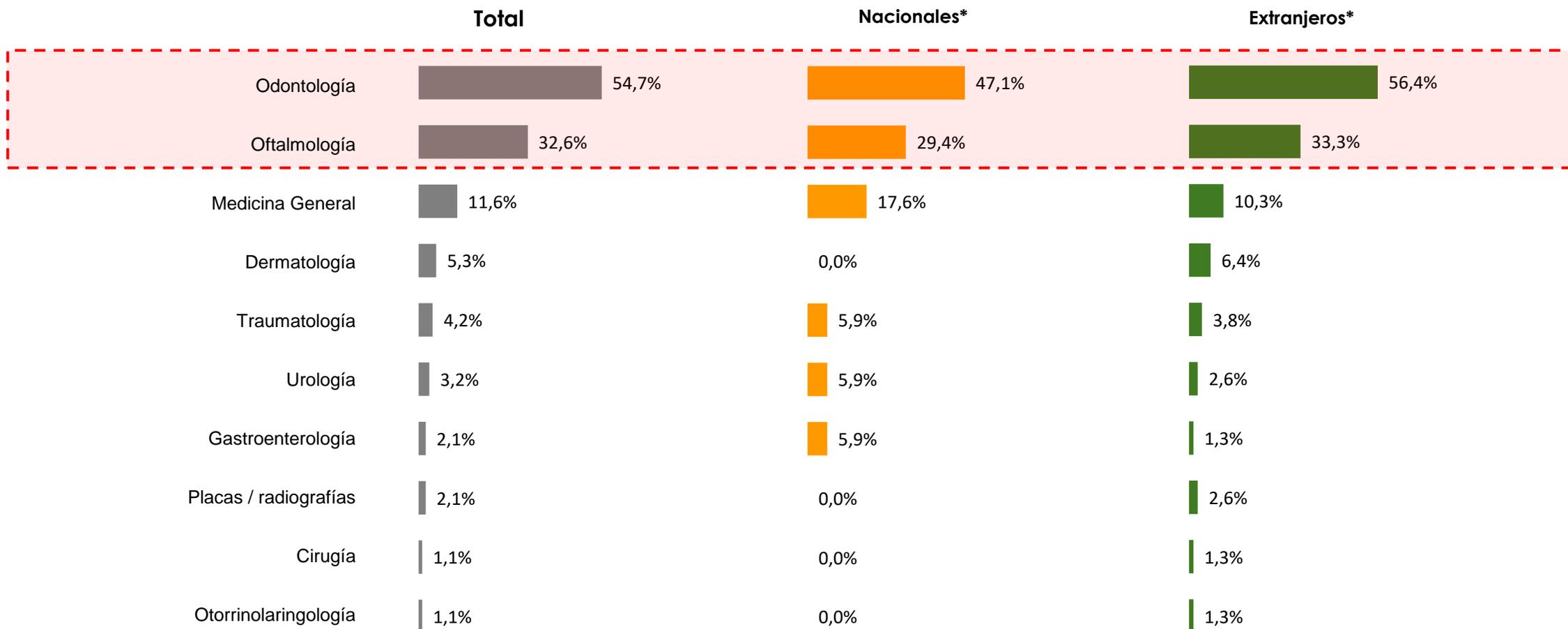
# Lugares de atención médica visitados



Total: Respuesta múltiple

Base: Turistas nacionales y extranjeros entrevistados que visitaron los lugares de atención médica

# Especialidades médicas utilizadas



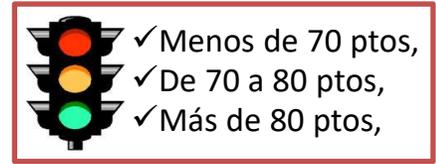
Total: Respuesta múltiple

Base: Turistas nacionales y extranjeros entrevistados que visitaron los lugares de atención médica

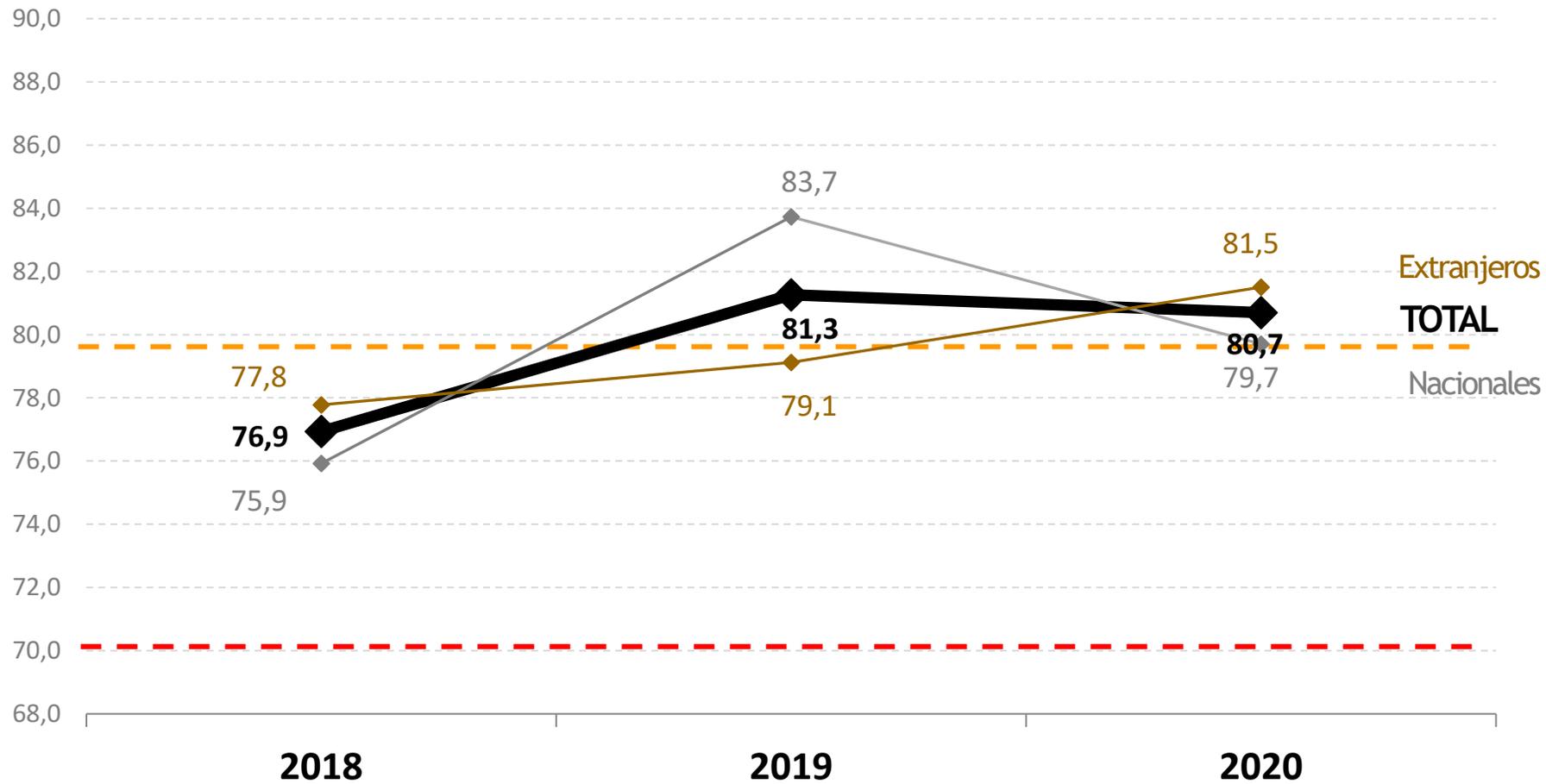
**Evaluación  
de los Baños  
Termales de  
Calientes -  
Pachía**



# Satisfacción respecto a la visita a los Baños Termales de Calientes - Pachía



# Evolución anual de la Satisfacción respecto a la visita a Baños Termales de Calientes - Pachía

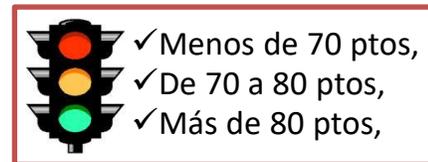


Zona de calificación **Alta**  
(Más de 80 pts)

Zona de calificación **Media**  
(De 70 a 80 pts)

Zona de calificación **Baja**  
(Menos de 70 pts)

# Satisfacción respecto a los servicios brindados en los Baños Termales de Calientes - Pachía



	Total	Nacionales	Extranjeros
<b>BAÑOS TERMALES DE CALIENTES</b>	<b>80,7</b>	<b>79,7</b>	<b>81,5</b>
El tiempo para llegar al atractivo	79,4	76,6	81,8
La disponibilidad de transporte para llegar al atractivo	79,0	76,6	81,0
El estado de conservación del atractivo	78,6	78,0	79,2
La relación precio/calidad con la visita al atractivo	76,5	74,7	78,1
El estado de las vías al atractivo	76,2	73,9	78,2
El servicio de información al interior	75,2	73,3	76,9
La seguridad al interior	74,4	72,8	75,8
La limpieza / higiene del atractivo	73,9	73,5	74,4
Los servicios higiénicos	72,6	72,0	73,1



Gastos  
durante la  
visita



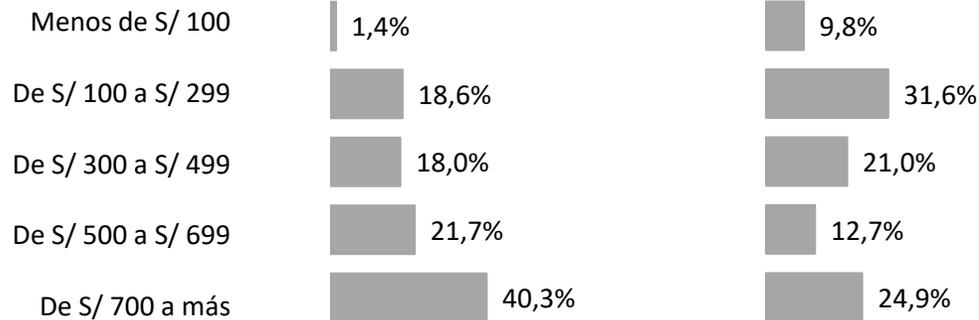
# Gastos realizados durante la visita a la región de Tacna

## Gasto promedio por turista

Nacional



Extranjero

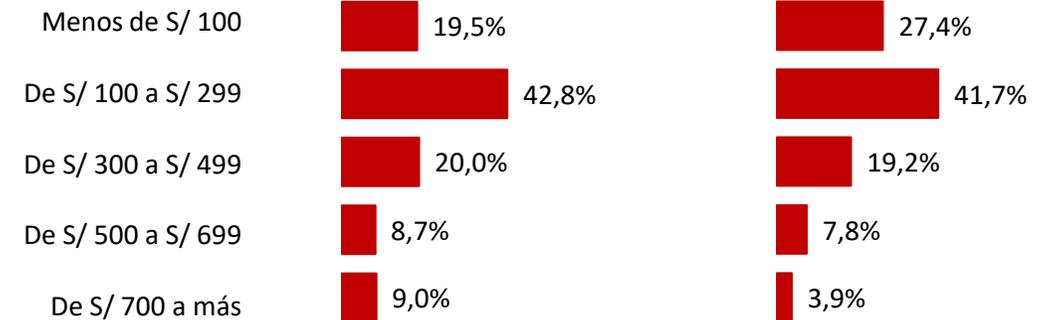


## Gasto promedio diario por turista

Nacional



Extranjero



# Gastos realizados durante la visita a la región de Tacna

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



## Características del Paquete turístico

### Cobertura

Solo esta región	90,3%
Esta región y otras regiones del Perú	6,5%
Esta región, otras regiones del Perú y otros países	3,2%

Total: 100%

### Servicios incluidos

Ingreso a los atractivos turísticos	71,0%
Traslados internos en el destino	67,7%
Alimentación	61,3%
Transporte terrestre para llegar a esta región	58,1%
Alojamiento	58,1%
Transporte aéreo para llegar a esta región	9,7%

Total: Respuesta múltiple

# Visita a otros lugares del Perú



Solo estoy visitando esta región

He visitado o visitaré otros lugares del Perú

## Total

86,6%

13,4%

## Nacional

88,5%

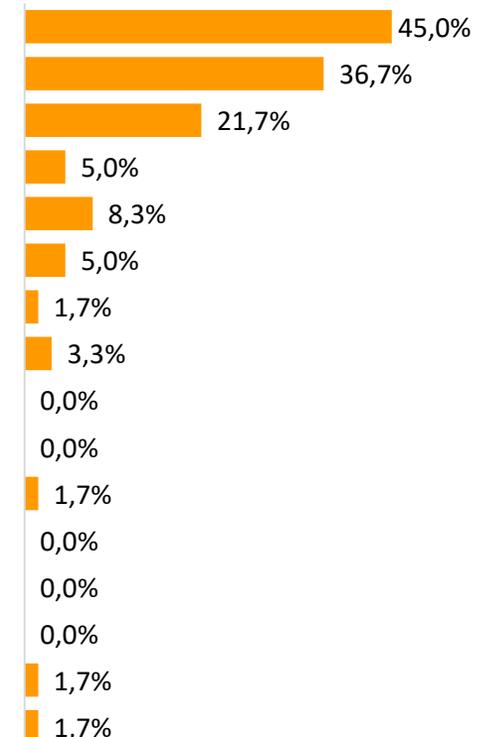
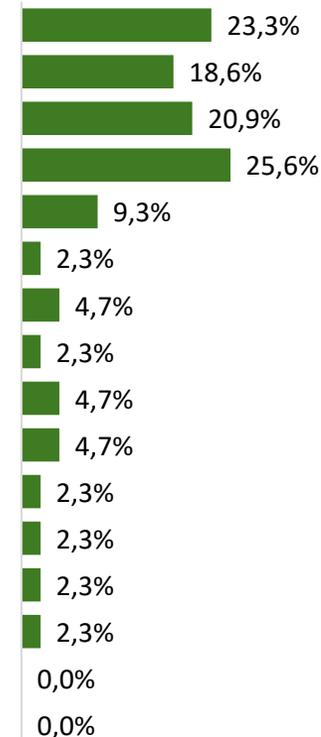
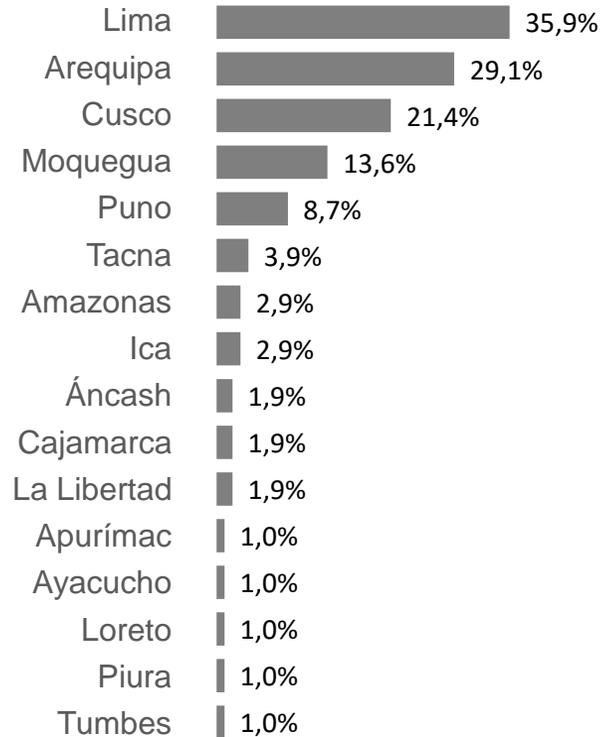
11,5%

## Extranjero

84,8%

15,2%

¿Qué otros lugares del Perú ha visitado o visitará durante este viaje?



Total: Respuesta múltiple

Base: Turistas nacionales y extranjeros entrevistados que visitaron Tacna



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](http://www.mincetur.gob.pe)