

# Nivel de satisfacción del turista nacional y extranjero que visita Tumbes, 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 Tumbes.***



## Ficha Técnica



### UNIVERSO

Turistas peruanos y extranjeros de 15 años o más, que permanecieron en la región Tumbes 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 Tumbes	: 200 encuestas
Agencia Transporte terrestre	: 200 encuestas
Punto de frontera	: 400 encuestas

Nacionales	: 400 encuestas
Extranjeros	: 400 encuestas



### METODOLOGÍA

Encuestas por interceptación en el aeropuerto de Tumbes, agencia de transporte terrestre y punto de Frontera.



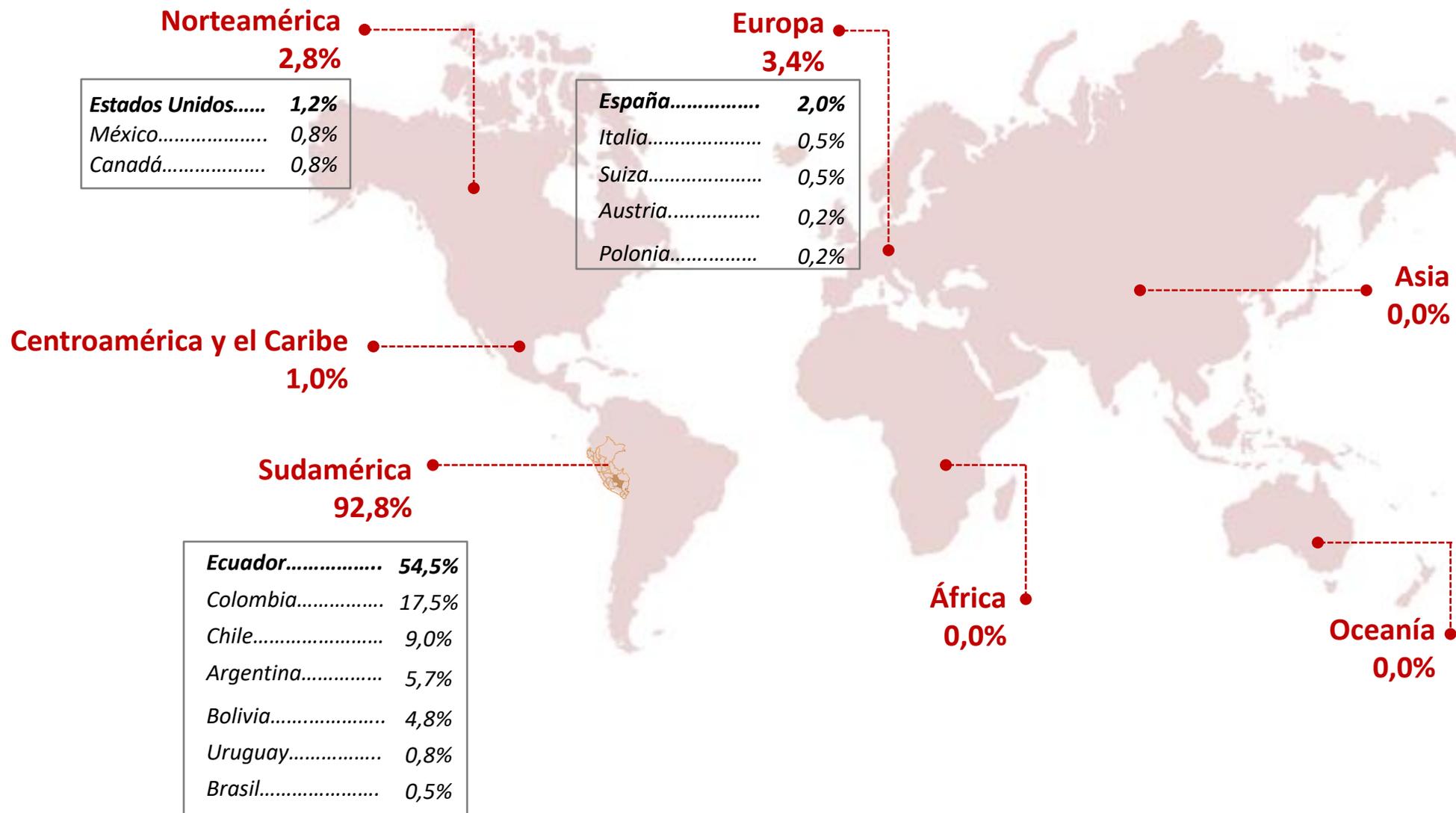
### TRABAJO DE CAMPO

Se llevó a cabo del 12 al 21 de febrero de 2020.

**Perfil del  
Turista  
entrevistado  
en Tumbes**



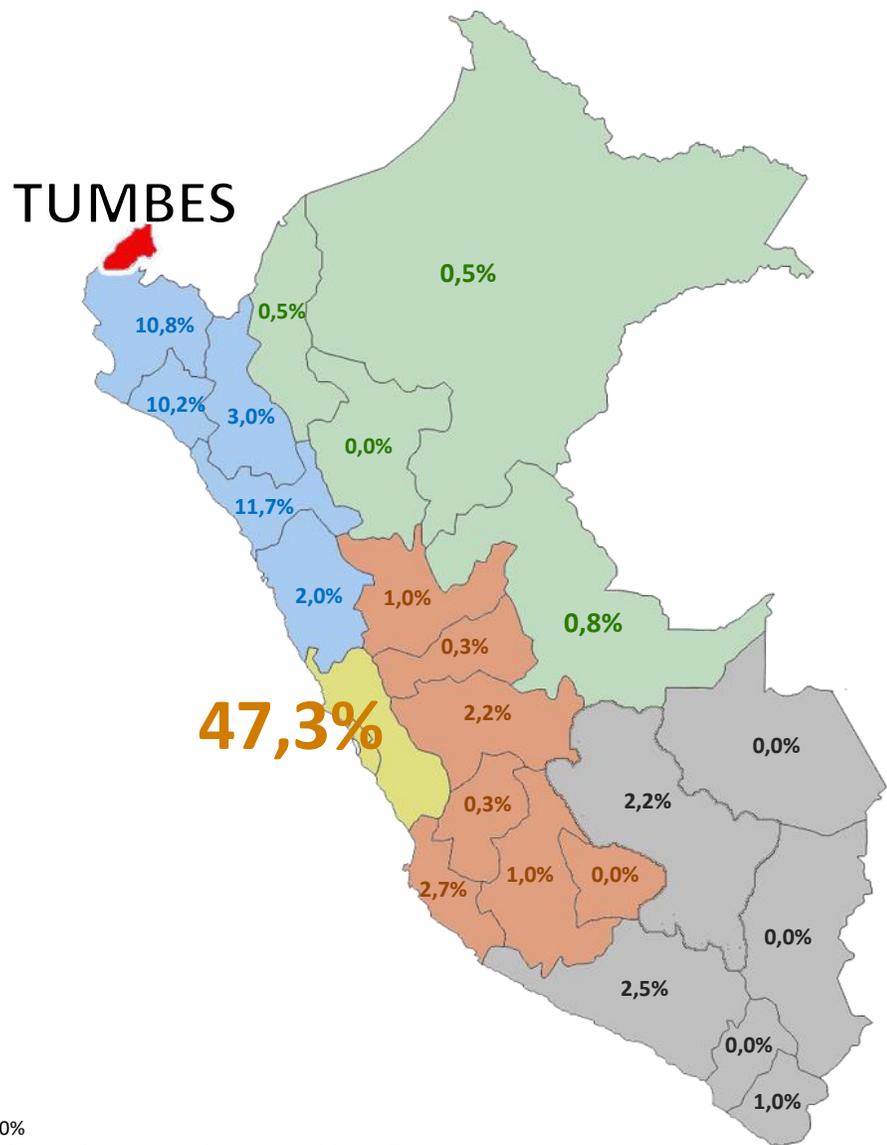
## País de residencia – Turistas extranjeros



Total 100%

Base: Turistas extranjeros entrevistados que visitaron Tumbes

## Departamento de residencia – Turistas nacionales

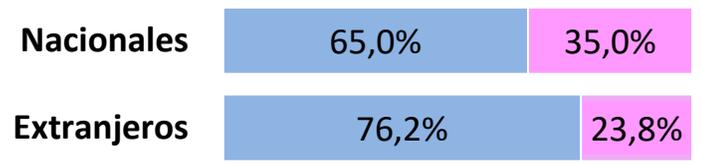


REGIÓN	%
Lima ●	47,3%
Norte ●	37,7%
Centro ●	7,5%
Sur ●	5,7%
Oriente ●	1,8%
<b>TOTAL</b>	<b>100,0%</b>

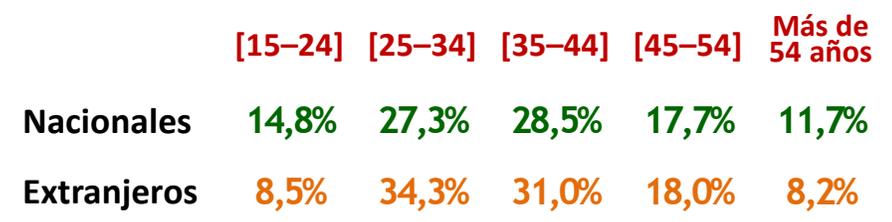
Total 100%  
Base: Turistas nacionales que visitaron Tumbes

# Perfil del turista entrevistado

## Género



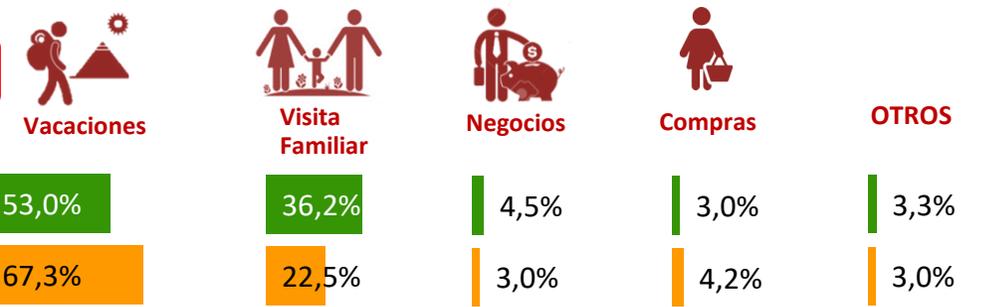
## Edad (Rango de edad)



## Grado instrucción: SUPERIOR



## Motivo del viaje



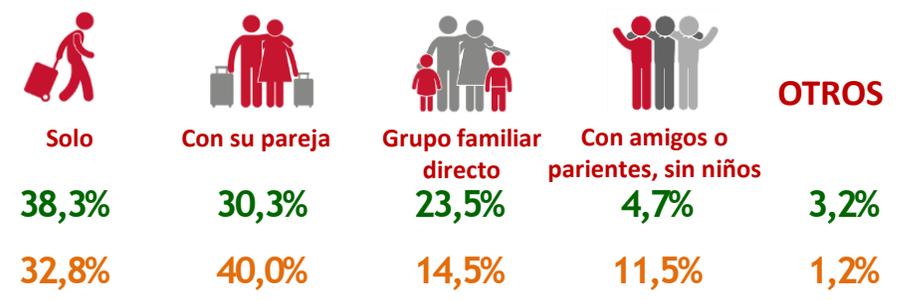
## Visitó Tumbes antes



## Permanencia (promedio)

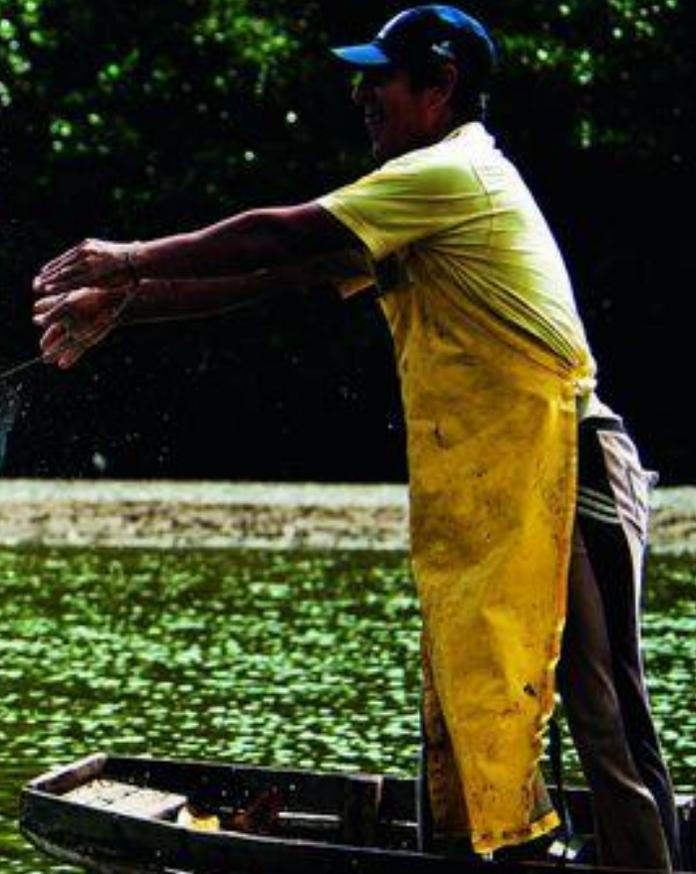


## Grupo de viaje



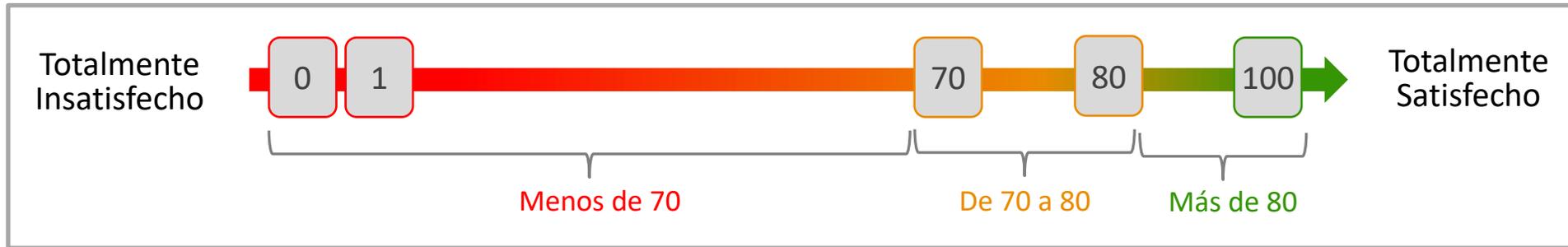
Total 100%  
Base: Turistas nacionales y extranjeros entrevistados que visitaron Tumbes

**Evaluación  
General  
de la visita a  
Tumbes**



# Indicador de Satisfacción

Calificación:



✓ Menos de 70 ptos,

✓ De 70 a 80 ptos,

✓ Más de 80 ptos,



• Calificación Baja



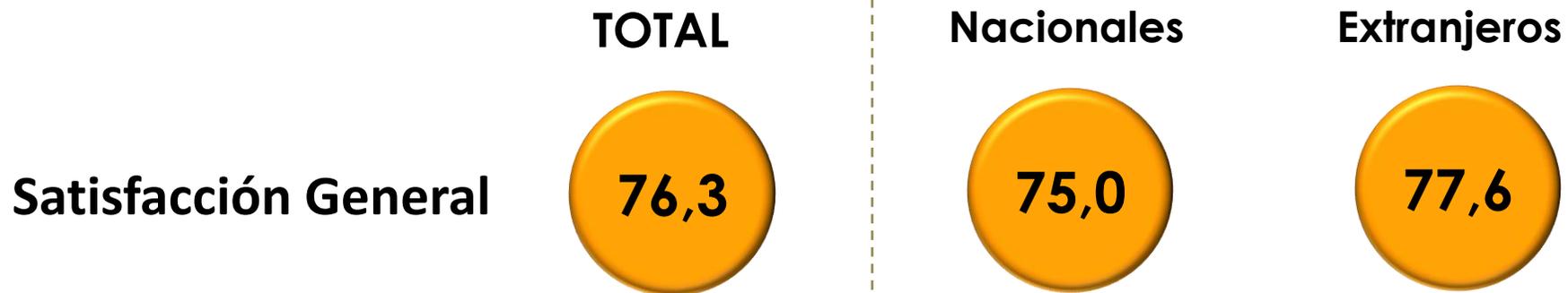
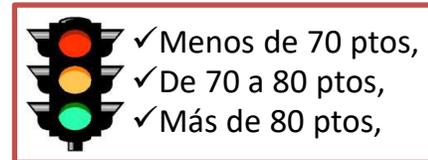
• Calificación Media



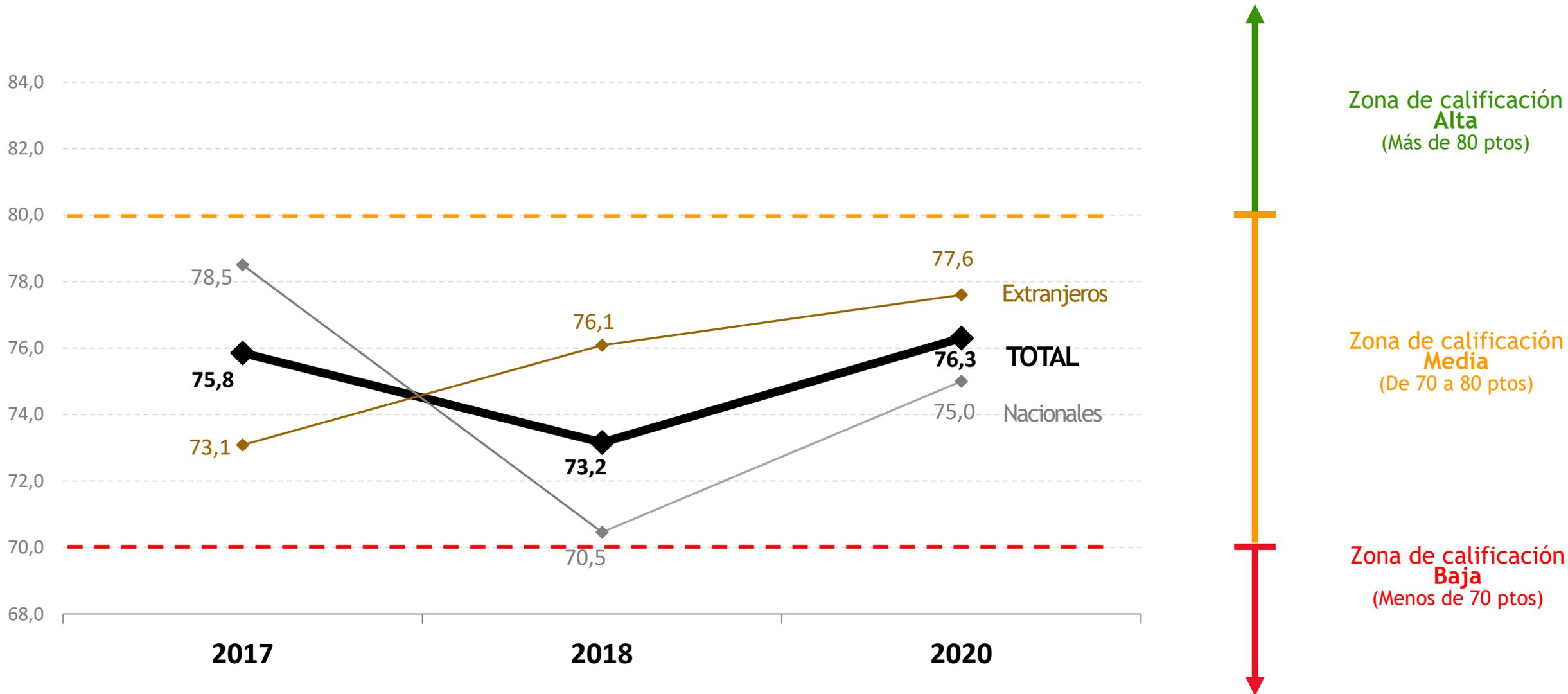
• Calificación Alta

# Indicadores de satisfacción

Respecto a la visita a Tumbes



# Evolución anual de la Satisfacción General

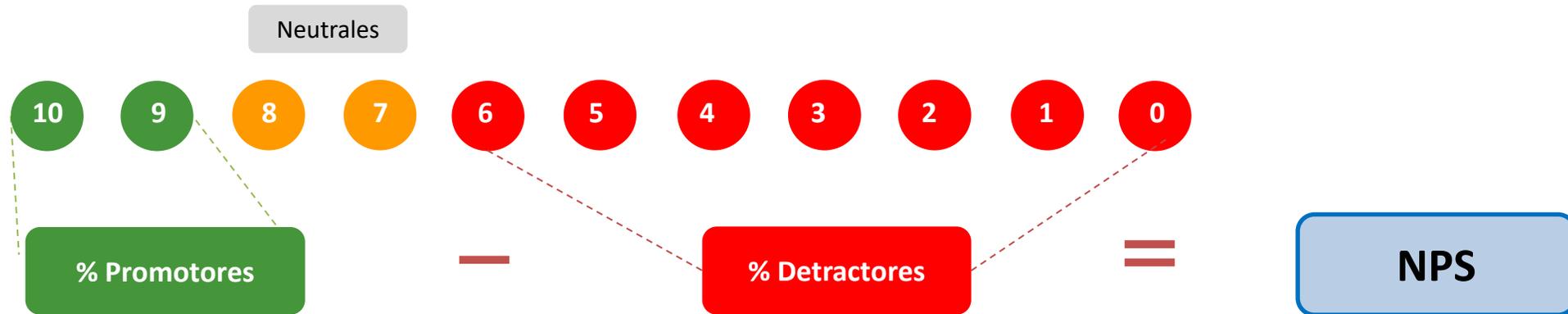


# Indicador de Recomendación

## Net Promoter Score (NPS)

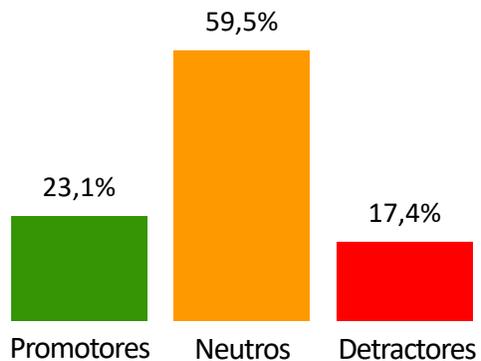
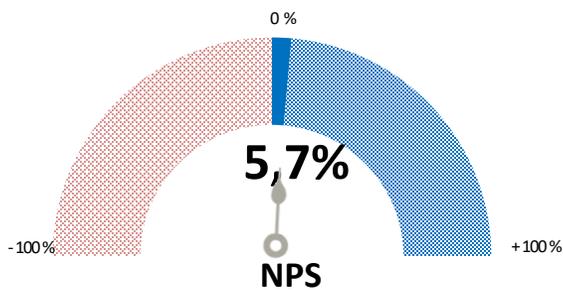
Indicador utilizado para medir el nivel de recomendación que un cliente tiene hacia una marca, producto, o en este caso, un destino en particular,

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,

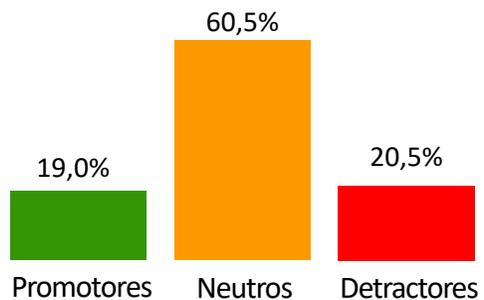
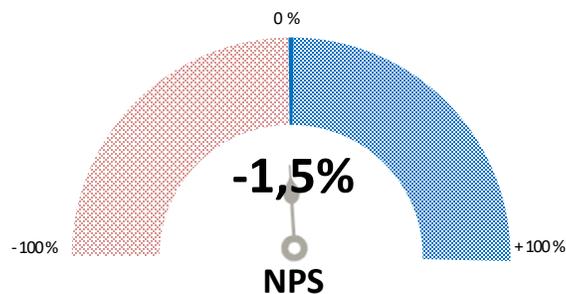


## Recomendación General

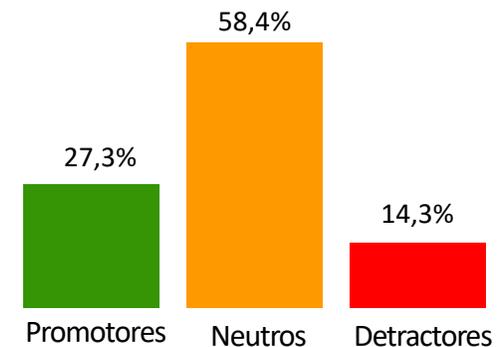
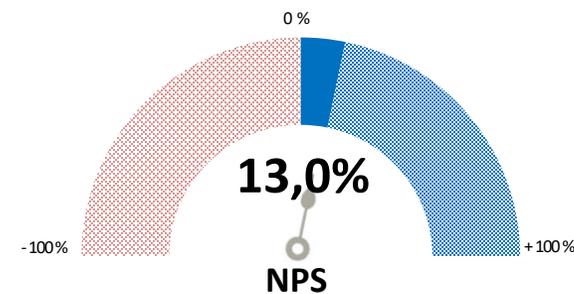
Respecto a la visita a Tumbes



**TOTAL**

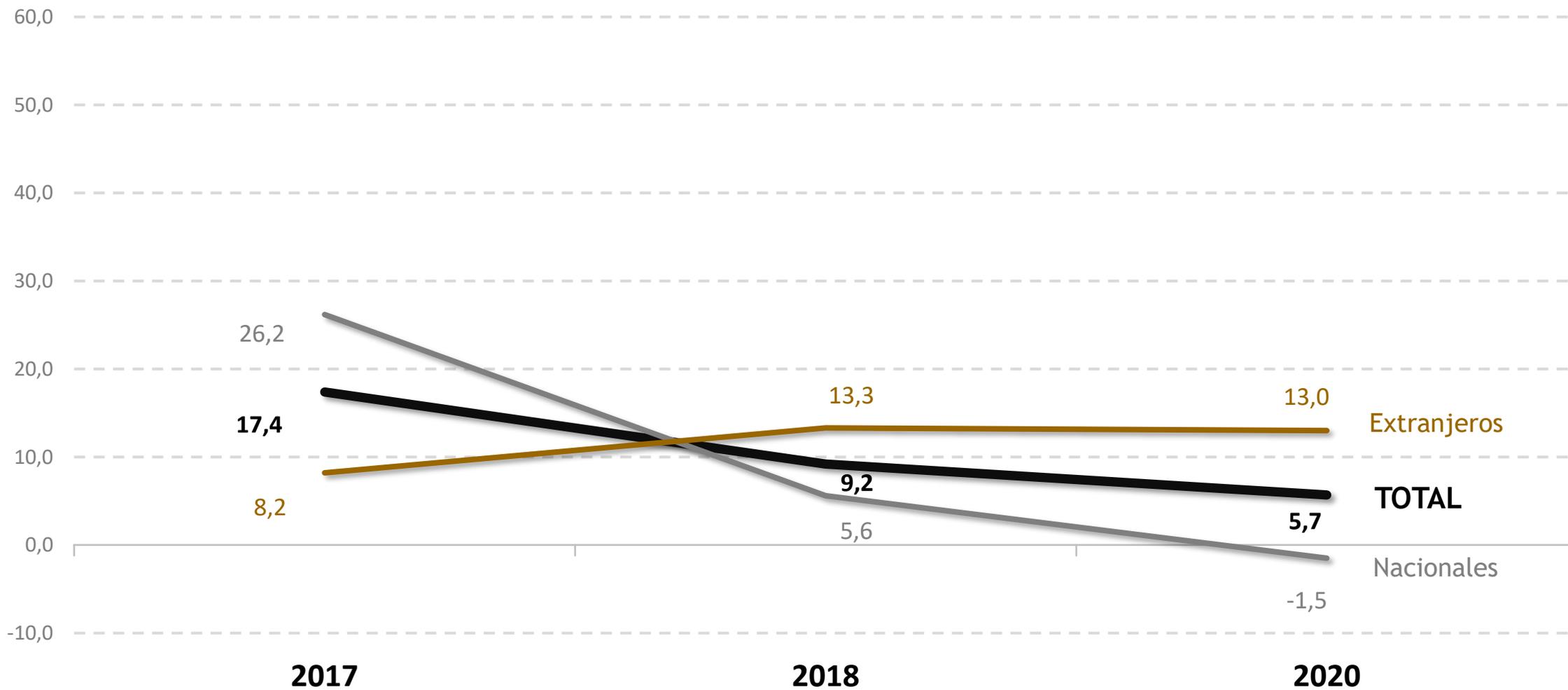


**Nacional**



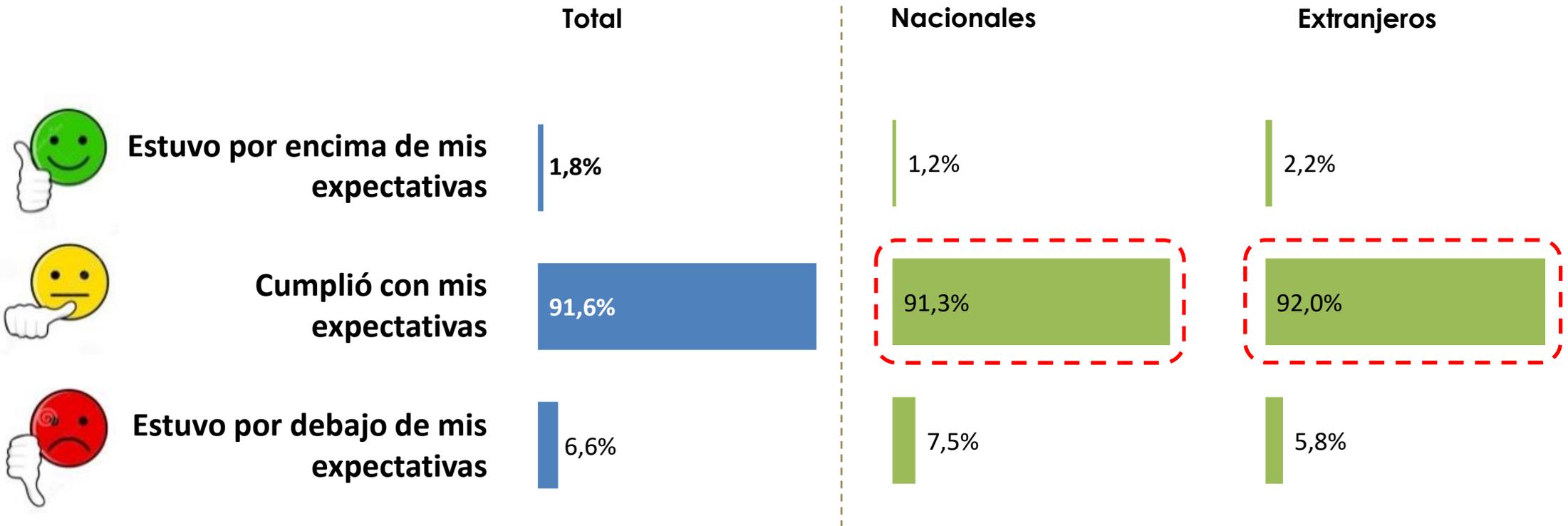
**Extranjero**

## Evolución anual de índice de recomendación (NPS)

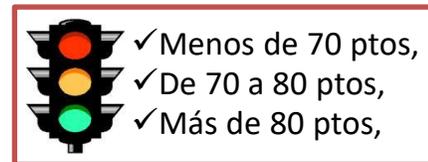


# Expectativas sobre la visita a Tumbes

¿Se cumplieron sus expectativas de la visita a Tumbes?



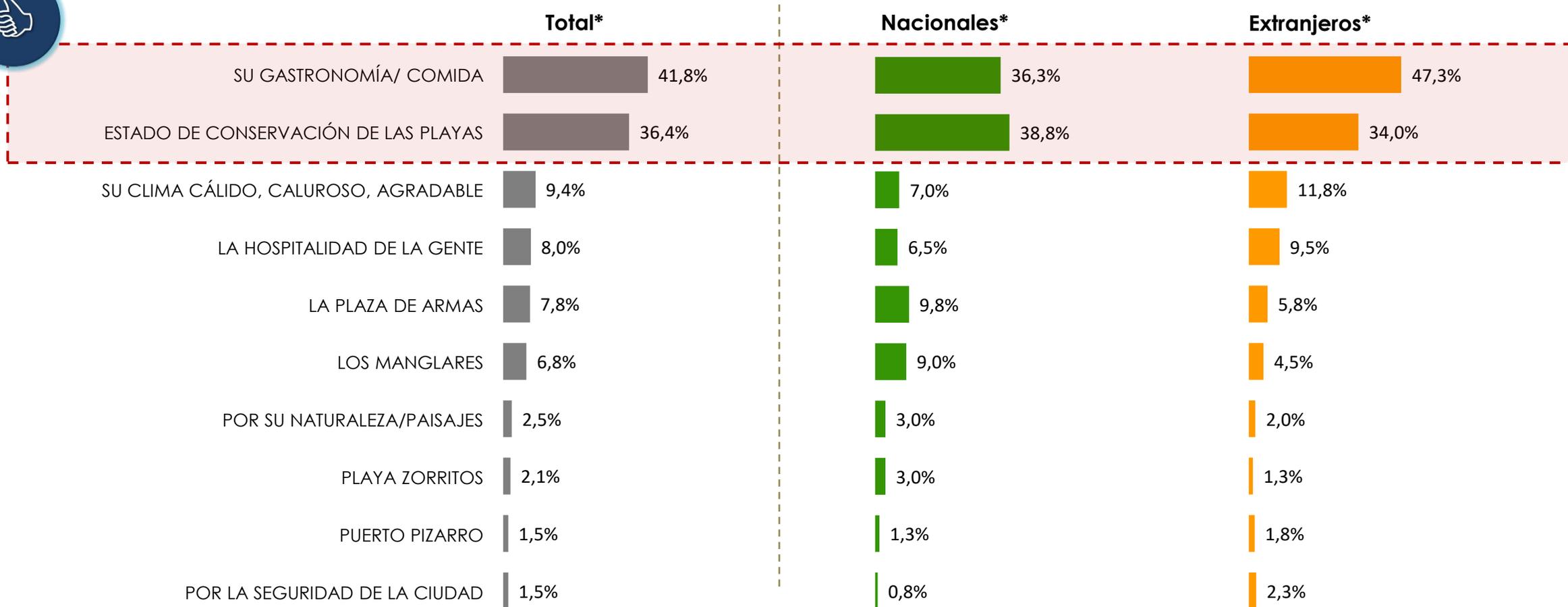
# Satisfacción con respecto a la ciudad de Tumbes



		Total	Nacionales	Extranjeros
	Hospitalidad y trato de la gente	66,9	67,0	66,9
	Servicio de transporte local (taxi,bus,etc.)	62,1	62,3	61,8
	Seguridad que le ofrece al turista	60,9	60,2	61,7
	Tránsito Vehicular en esta ciudad	58,9	59,2	58,6
	Limpieza de la ciudad	56,8	56,2	57,3

# Razones de agrado

Con respecto a la visita a la región de Tumbes



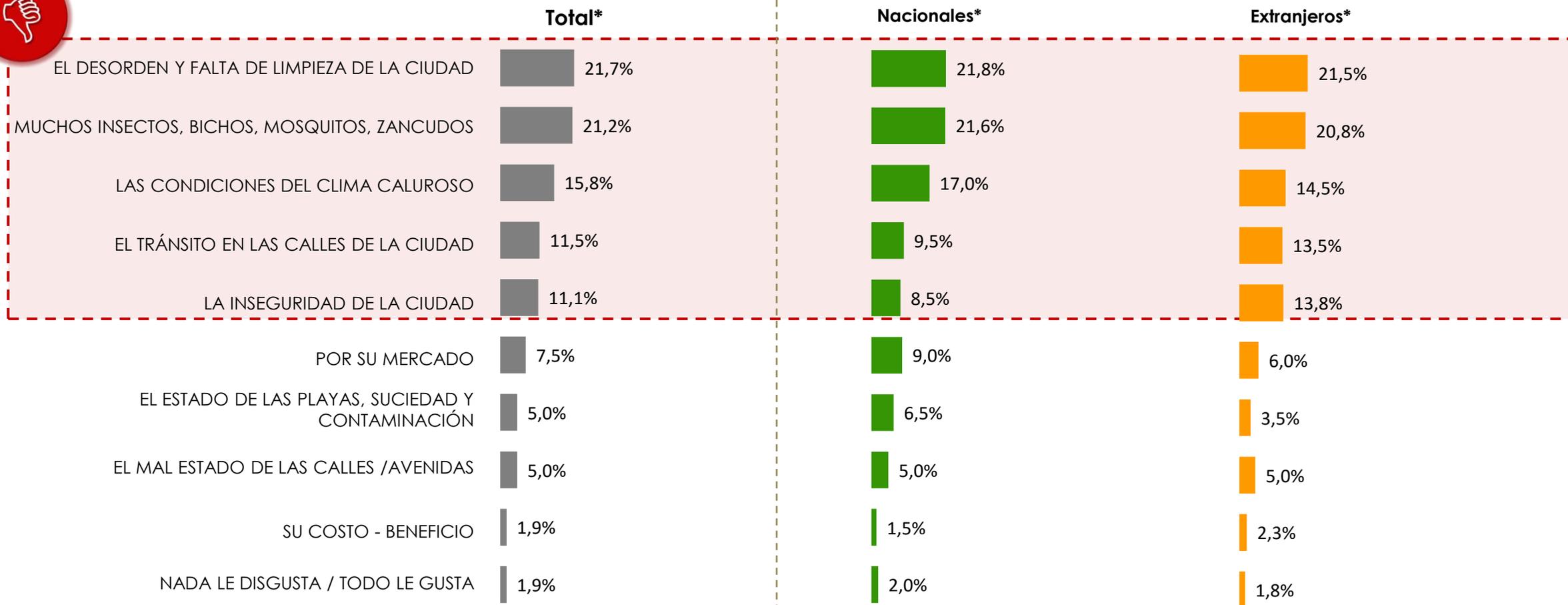
Total: Respuesta múltiple

Base: Turistas nacionales y extranjeros entrevistados que visitaron Tumbes

(\*) Principales razones

# Razones de desagrado

Con respecto a la visita a la región de Tumbes

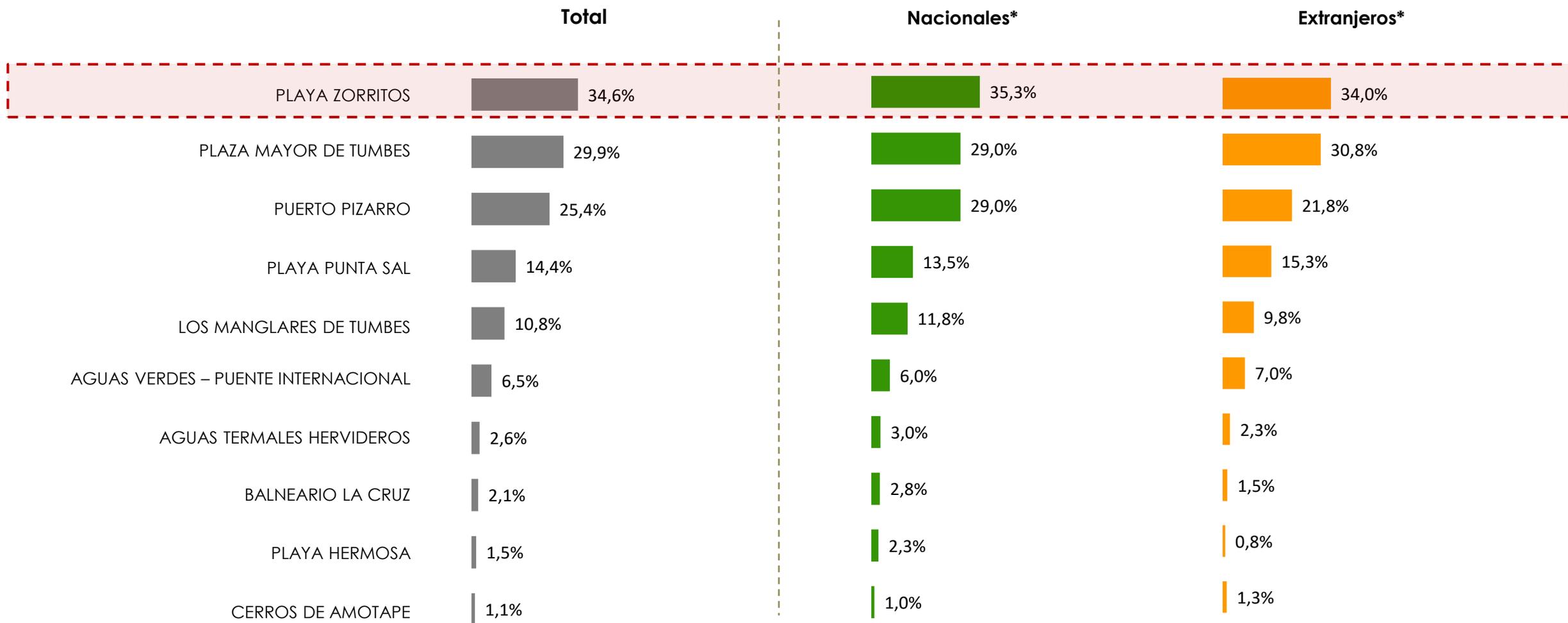


Total: Respuesta múltiple

Base: Turistas nacionales y extranjeros entrevistados que visitaron Tumbes

(\*) Principales razones

# Visita a los atractivos turísticos de Tumbes



Total: Respuesta múltiple

Base: Turistas nacionales y extranjeros entrevistados que visitaron Tumbes

(\*) Principales atractivos

# Atractivos turísticos más recomendados

Playa Zorritos



**NPS**  
29,2

Visitas: 34,6%

Playa Punta Sal



**NPS**  
28,7

Visitas: 14,4%

Plaza Mayor de Tumbes



**NPS**  
23,8

Visitas: 29,9%

Los Manglares de Tumbes



**NPS**  
11,6

Visitas: 10,8%

Atractivo	NPS	% de Visitas
Puerto Pizarro	-1,5	25,4%
Aguas Verdes – Puente Internacional	-11,5	6,5%

**Evaluación  
de los  
Servicios  
Turísticos**

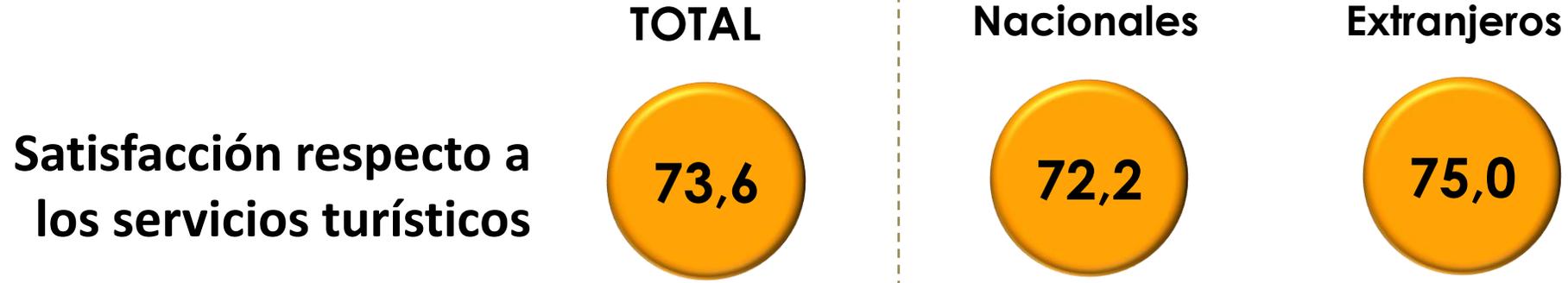


# Indicadores de satisfacción

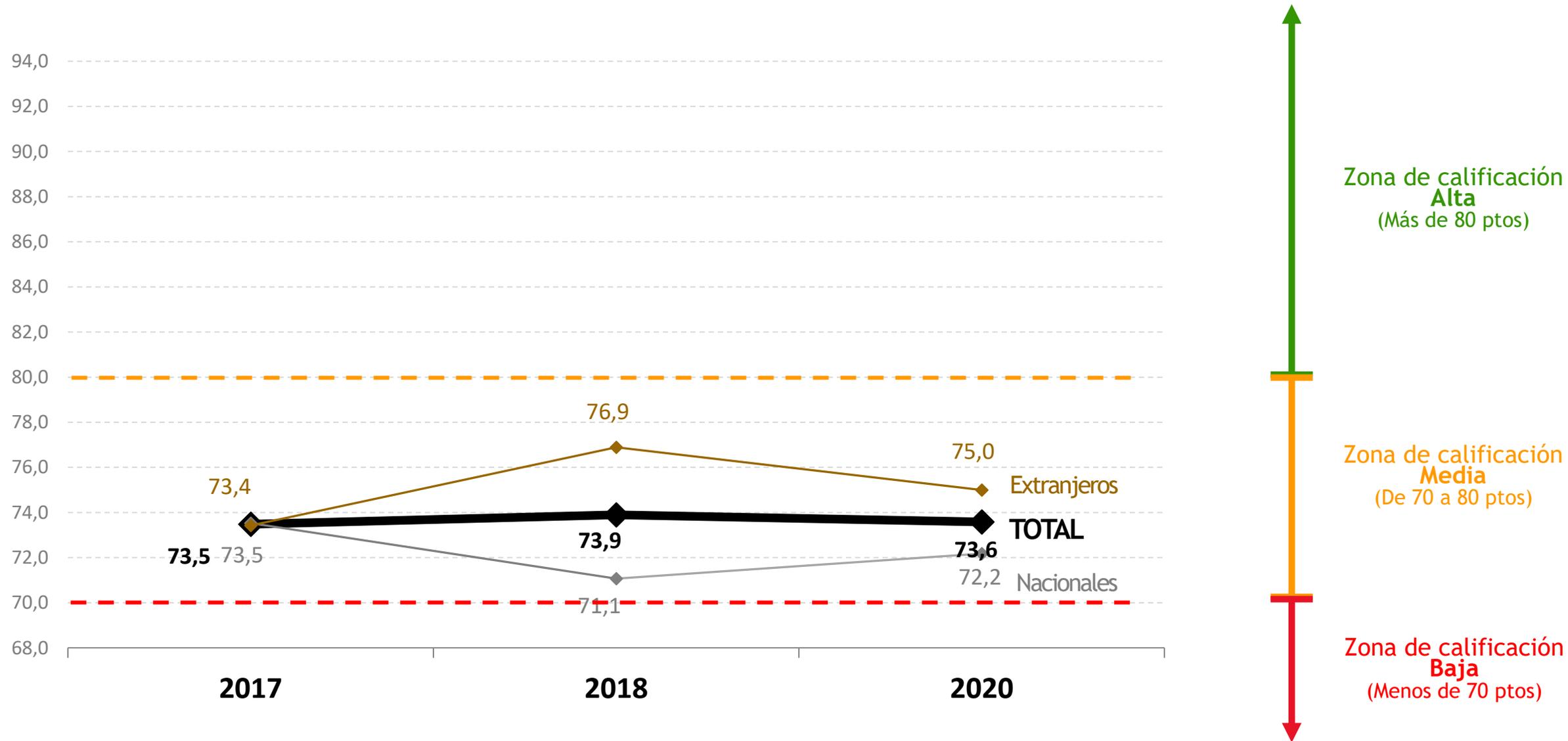
Respecto a los servicios turísticos en Tumbes



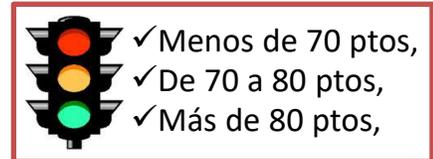
- ✓ Menos de 70 pts,
- ✓ De 70 a 80 pts,
- ✓ Más de 80 pts,



# Evolución anual de la Satisfacción Servicios Turísticos



# Satisfacción General con respecto a los servicios turísticos en Tumbes



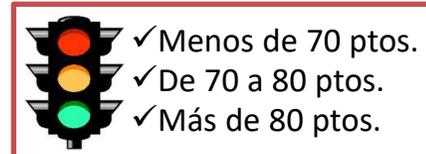
NIVEL DE USO (%)		SERVICIOS TURÍSTICOS EN GENERAL	Total	Nacionales	Extranjeros
	83,4%	Restaurantes	73,6	72,2	75,0
	11,0%	Lugares de diversión nocturna	78,7	78,2	79,2
	49,0%	Empresa de transporte terrestre interprovincial para llegar a Tumbes	75,8	75,4	76,1
	26,9%	Lugares / tiendas para realizar compras / shopping	74,4	72,6	76,8
	65,6%	Alojamiento pagado	74,1	72,2	76,4
	28,0%	Línea aérea para llegar a Tumbes	69,6	70,3	68,9
	1,1%	Agencia de turismo / viajes	(*)	(*)	(*)

Total: Respuesta Múltiple

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

Base: Turistas nacionales y extranjeros entrevistados que visitaron Tumbes

# Satisfacción respecto al servicio de Alojamiento pagado



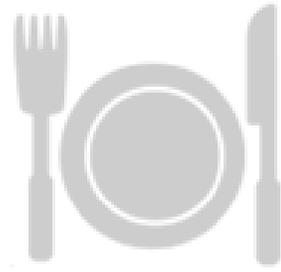
	Total	Nacionales	Extranjeros	Hotel/Hostal 1 o 2 estrellas	Hotel/Hostal 3 estrellas	Hotel 4 o 5 estrellas
<b>ALOJAMIENTO PAGADO</b>	<b>72,2</b>	<b>71,1</b>	<b>73,2</b>	<b>66,0</b>	<b>73,6</b>	<b>80,3</b>
Comodidad de la habitación	71,9	70,7	73,0	65,8	73,3	79,9
Infraestructura (presentación del local, instalaciones)	71,5	69,5	73,1	65,7	72,4	79,6
Servicio de internet / WiFi	70,8	70,2	71,3	66,7	72,3	77,0
Limpieza e higiene en general	70,7	69,3	71,8	65,0	72,3	77,7
Atención y servicio del personal	70,5	69,6	71,2	63,1	73,5	77,8
! Precio pagado en relación al servicio	69,8	69,5	70,0	64,5	70,8	76,5
! Restaurante del alojamiento	69,5	68,2	70,7	63,9	70,9	78,6
! Seguridad	68,8	68,6	69,0	62,6	70,2	76,6

# Satisfacción respecto al servicio de Restaurantes



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

	Total	Nacionales	Extranjeros
<b>RESTAURANTE</b>	<b>78,7</b>	<b>78,2</b>	<b>79,2</b>
El sabor de la comida	<b>83,1</b>	<b>82,5</b>	<b>83,7</b>
La atención y servicio del personal	<b>73,6</b>	<b>72,2</b>	<b>74,8</b>
La infraestructura (presentación del local, instalaciones)	<b>72,3</b>	<b>70,4</b>	<b>74,0</b>
La rapidez en la atención	<b>71,3</b>	<b>69,8</b>	<b>72,6</b>
El precio pagado en relación al servicio	<b>71,1</b>	<b>69,5</b>	<b>72,5</b>
La limpieza e higiene en general	<b>70,9</b>	<b>68,7</b>	<b>72,8</b>
Estado de los servicios higiénicos	<b>69,9</b>	<b>67,6</b>	<b>71,9</b>



# Platos preferidos por los turistas en Tumbes

## Turistas Nacionales

Ceviche de pescado / mixto



Ceviche de mariscos



Arroz con mariscos



Seco a la norteña/Cabrito



## Turistas Extranjeros

Ceviche de pescado / mixto



Ceviche de mariscos



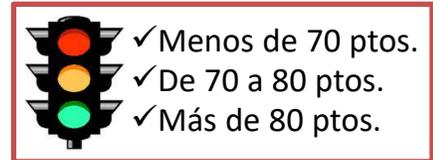
Parihuela



Arroz con mariscos



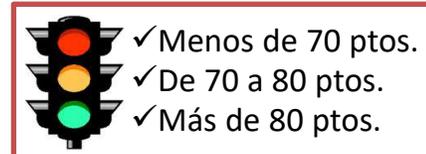
# Satisfacción respecto al servicio de Transporte Terrestre para llegar a Tumbes



	Total	Nacionales	Extranjeros
<b>Empresa de transporte terrestre (Llegada)</b>	<b>74,4</b>	<b>72,6</b>	<b>76,8</b>
La forma de manejo del conductor	75,2	73,8	77,0
La puntualidad (cumplimiento de horarios)	74,2	73,8	74,7
La limpieza al interior del vehículo	74,1	73,2	75,3
La seguridad durante el viaje	74,0	72,9	75,4
La comodidad al interior del vehículo	73,3	71,7	75,2
La atención y servicio del personal	72,7	71,1	74,9
El estado del vehículo	72,6	70,3	75,6
Los precios / tarifas	71,4	68,9	74,5



# Satisfacción respecto al servicio de Agencia de Transporte Terrestre de Tumbes

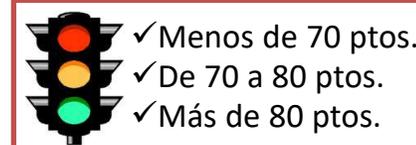


	Total	Nacionales	Extranjeros
<b>AGENCIA DE TRANSPORTE TERRESTRE (Salida)</b>	<b>78,9</b>	<b>76,0</b>	<b>81,9</b>
Infraestructura	72,5	70,3	74,8
Limpieza e higiene	71,0	68,0	74,0
Comodidad en las instalaciones	70,9	68,8	73,1
 Trato del personal de la agencia de transporte terrestre	68,0	66,3	69,7
 Seguridad	67,2	65,1	69,3
 Servicios higiénicos	65,7	66,8	64,7



# Satisfacción respecto al servicio de Línea Aérea

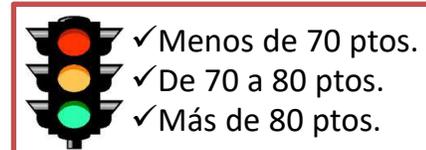
para llegar a Tumbes



	Total	Nacionales	Extranjeros	Principales Líneas Aéreas	
				LATAM	SIY
<b>LÍNEA AÉREA (Llegada)</b>	69,6	70,3	68,9	69,3	69,9
La limpieza al interior del avión	74,7	74,1	75,3	74,1	75,3
La puntualidad (cumplimiento de horarios)	73,4	72,8	74,1	72,8	74,1
La atención y servicio del personal	70,3	71,6	69,0	69,6	71,2
El estado del avión	70,3	69,7	70,8	69,2	71,5
La comodidad al interior del avión	70,1	69,6	70,5	70,1	70,1
 Los precios / tarifas	64,6	64,8	64,3	64,9	64,1



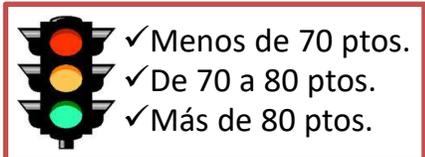
# Satisfacción respecto al servicio del Aeropuerto de Tumbes



	Total	Nacionales	Extranjeros
<b>AEROPUERTO (Salida)</b>	<b>68,0</b>	<b>67,7</b>	<b>68,3</b>
! Infraestructura	67,1	65,6	68,5
! Trato del personal del aeropuerto	67,0	65,9	68,0
! Limpieza e higiene	66,2	64,6	67,7
! Seguridad	65,6	65,5	65,7
! Servicios higiénicos	64,2	62,2	66,1
! Comodidad en las instalaciones	63,9	62,5	65,1



# Satisfacción respecto al servicio del Complejo Fronterizo de Tumbes



	Total	Nacionales	Extranjeros
<b>COMPLEJO FRONTERIZO (Salida)</b>	<b>73,1</b>	<b>72,8</b>	<b>73,3</b>
Trato del personal de migraciones	72,9	71,9	73,9
Seguridad	71,9	71,6	72,3
Infraestructura	71,9	71,0	72,8
Servicios higiénicos	71,6	70,7	72,5
Comodidad en las instalaciones	70,9	69,9	72,0
Limpieza e higiene	70,2	70,5	69,9



# Evaluación de Puerto Pizarro



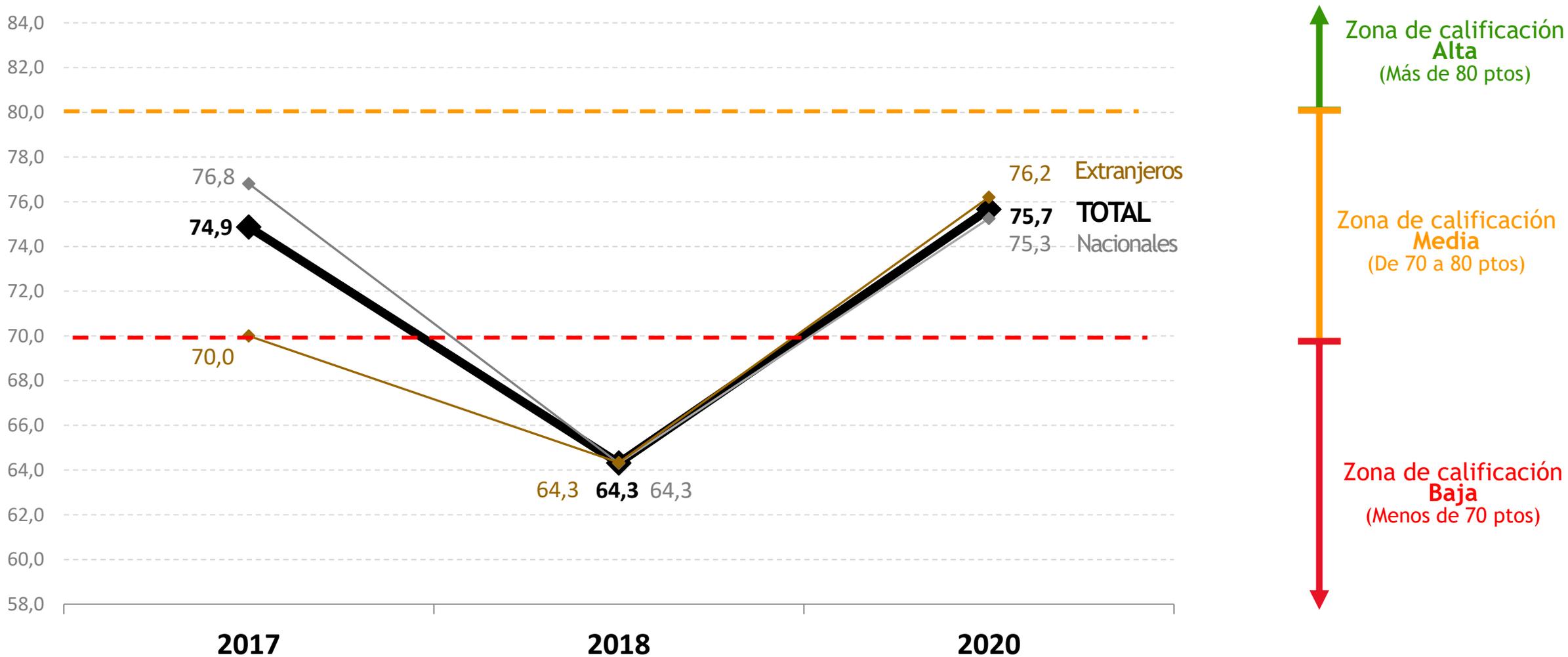
# Satisfacción respecto a la visita a Puerto Pizarro



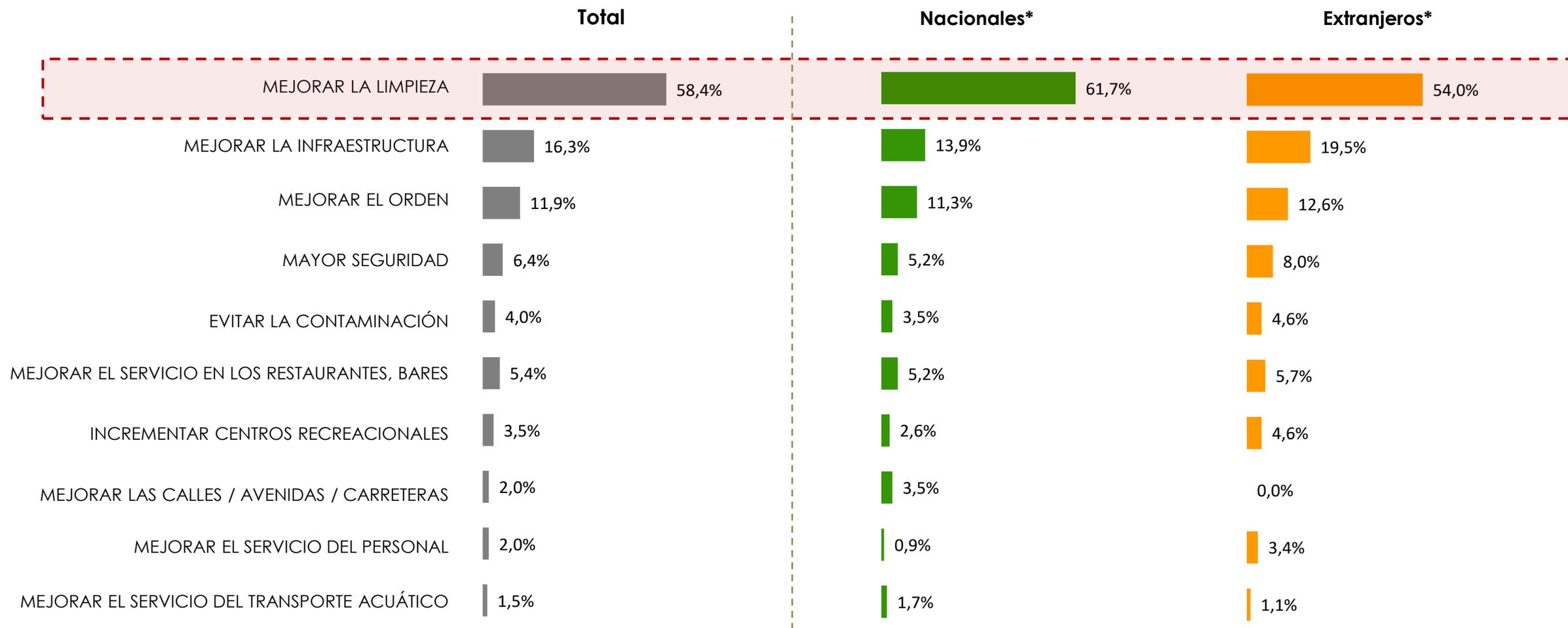
- ✓ Menos de 70 pts.
- ✓ De 70 a 80 pts.
- ✓ Más de 80 pts.



# Evolución anual de la Satisfacción respecto a la visita a Puerto Pizarro



# ¿Qué debería mejorar Puerto Pizarro?

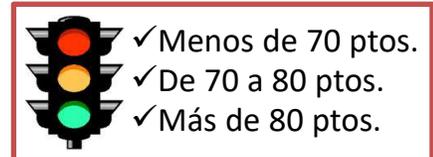


Total: Respuesta múltiple

Base: Turistas nacionales y extranjeros entrevistados que visitaron Tumbes y Puerto Pizarro

(\*) Principales mejoras

# Satisfacción respecto a los servicios brindados en Puerto Pizarro



	Total	Nacionales	Extranjeros
<b>Satisfacción de Puerto Pizarro</b>	<b>75,7</b>	<b>75,3</b>	<b>76,2</b>
! Disponibilidad de transporte para llegar al atractivo	64,2	64,6	63,8
! Estado de las vías de acceso	62,9	63,2	62,5
! Tarifa de ingreso	60,1	59,4	61,0
! Servicios higiénicos	60,0	57,3	63,3
! Limpieza de la playa y su entorno	54,9	54,8	55,1
! Estado de conservación y cuidado del Puerto	54,8	55,5	53,9
! Actividades recreativas	51,0	53,3	48,0

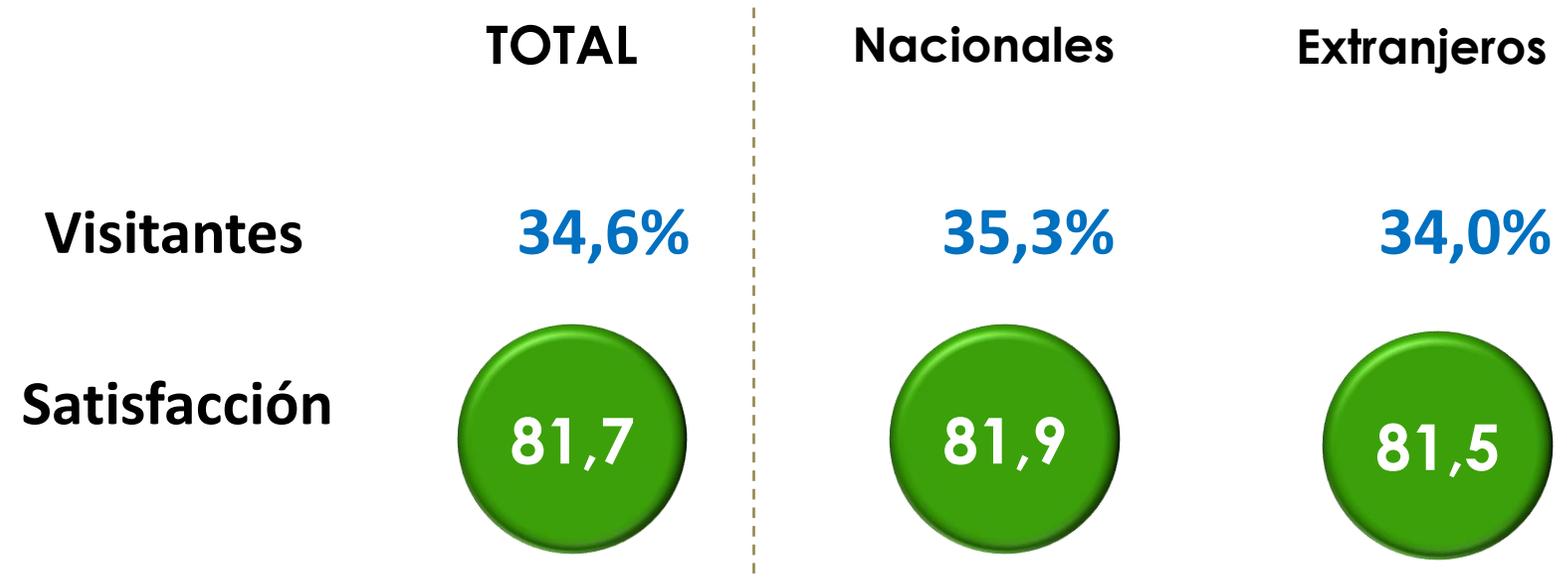
**Evaluación de  
la Playa  
Zorritos**



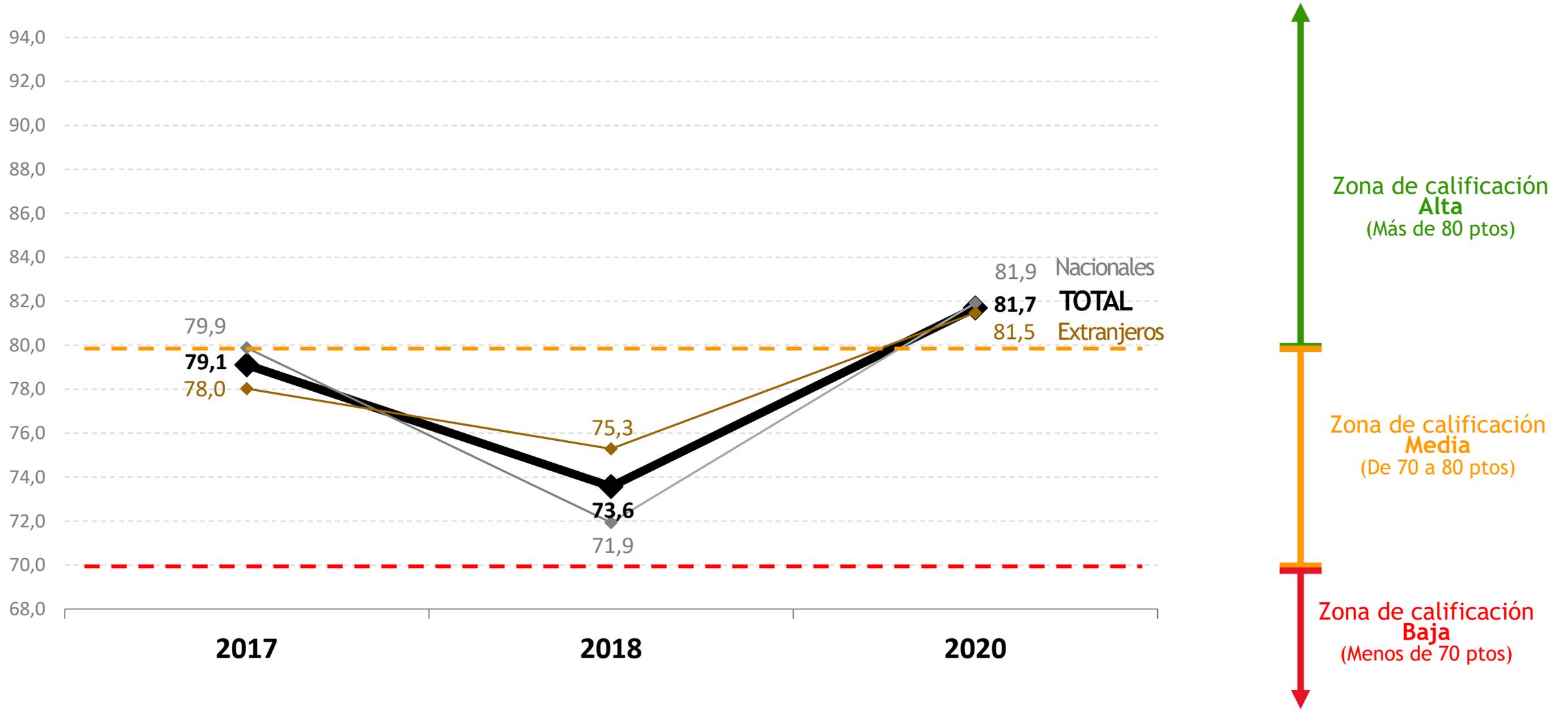
# Satisfacción respecto a la visita a la Playa Zorritos



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

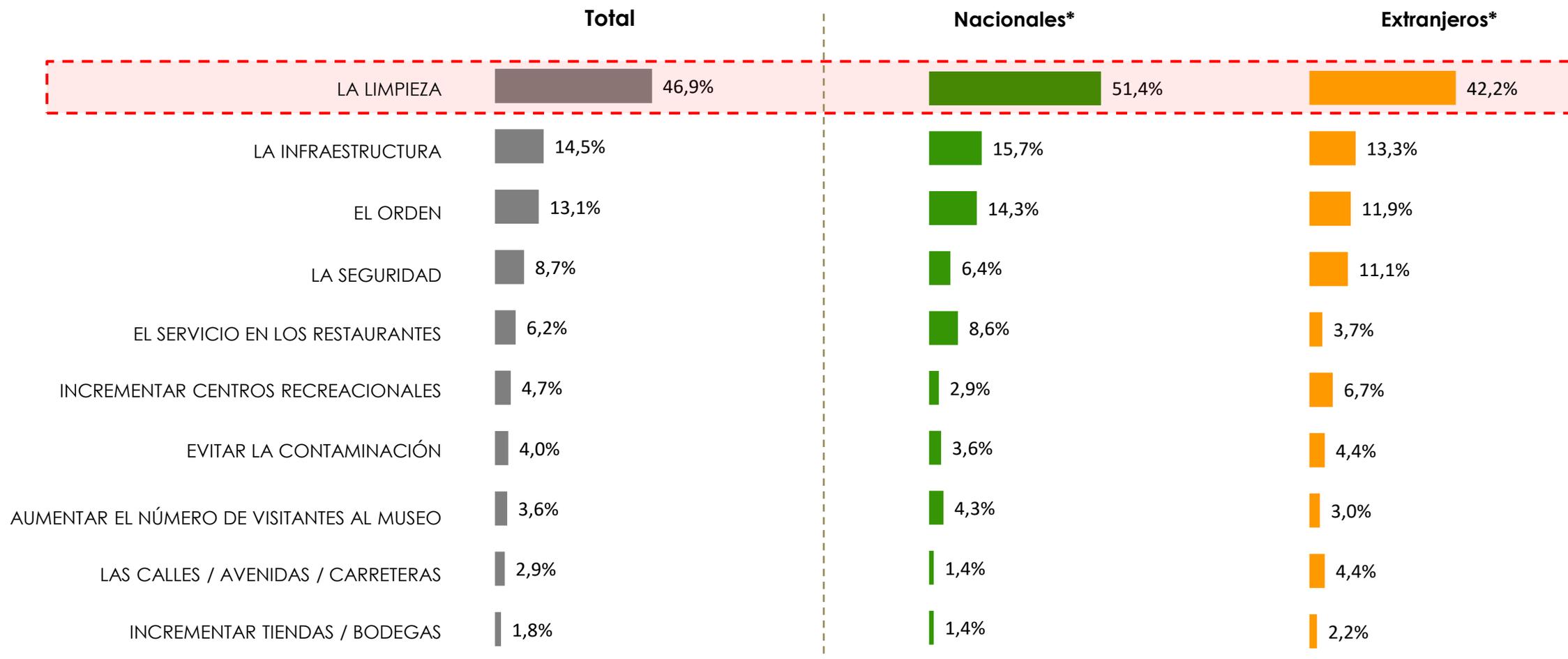


# Evolución anual de la Satisfacción respecto a la visita a la Playa Zorritos



Base: Turistas nacionales y extranjeros entrevistados que visitaron Tumbes y la Playa Zorritos

# ¿Qué debería mejorar la Playa Zorritos?

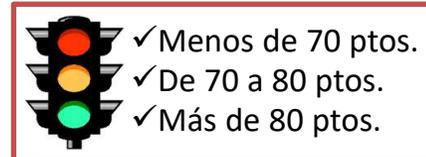


Total: Respuesta múltiple

Base: Turistas nacionales y extranjeros entrevistados que visitaron Tumbes y la Playa Zorritos

(\*) Principales mejoras

# Satisfacción respecto a los servicios brindados en la Playa Zorritos

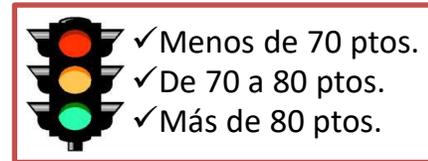


	Total	Nacionales	Extranjeros
<b>Satisfacción de la Playa Zorritos</b>	<b>81,7</b>	<b>81,9</b>	<b>81,5</b>
! Limpieza de las aguas del mar	64,2	62,8	65,7
! Estado de las vías a la playa	63,6	62,0	65,3
! Servicios higiénicos	62,7	60,8	64,7
! Limpieza de la arena (zona seca)	60,7	58,9	62,6
! Seguridad brindada por salvavidas	56,5	54,6	58,5
! Actividades recreativas	56,1	53,4	58,9
! Vigilancia policial	52,2	46,8	57,9

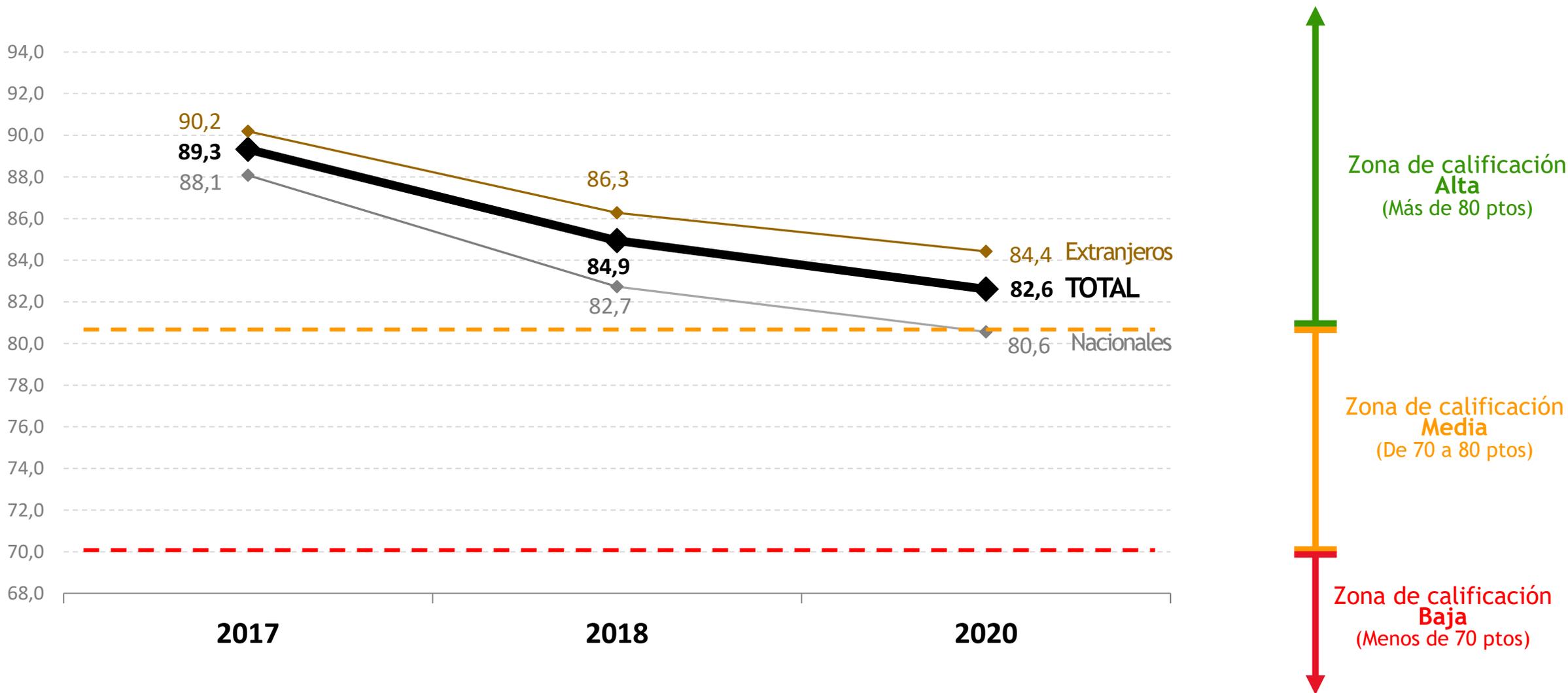
A tropical beach scene with lounge chairs and thatched umbrellas. The foreground shows several white plastic lounge chairs and a thatched umbrella on a sandy beach. The ocean is a vibrant blue with white waves breaking on the shore. The sky is clear and blue. The text 'Evaluación de la Playa Punta Sal' is overlaid on a white circular background in the upper left corner.

# Evaluación de la Playa Punta Sal

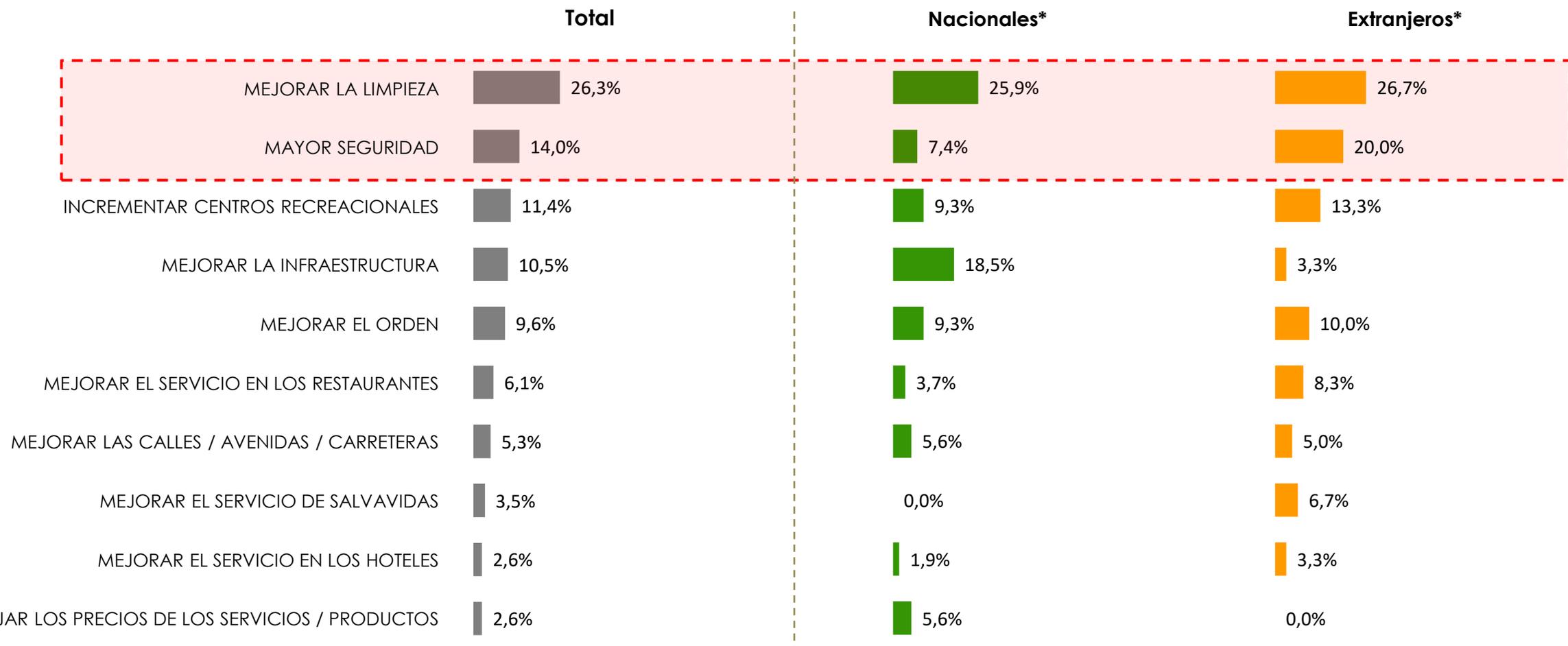
# Satisfacción respecto a la visita a la Playa Punta Sal



# Evolución anual de la Satisfacción respecto a la visita a la Playa Punta Sal



# ¿Qué debería mejorar la Playa Punta Sal?

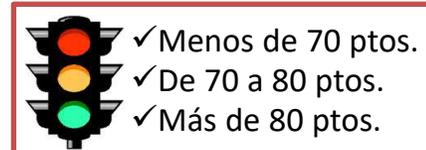


Total: Respuesta múltiple

Base: Turistas nacionales y extranjeros entrevistados que visitaron Tumbes y la Playa Punta Sal

(\*) Principales mejoras

# Satisfacción respecto a los servicios brindados en la Playa Punta Sal



	Total	Nacionales	Extranjeros
<b>Satisfacción de la Playa Punta Sal</b>	<b>82,6</b>	<b>80,6</b>	<b>84,4</b>
! Limpieza de las aguas del mar	<b>70,9</b>	<b>66,1</b>	<b>75,1</b>
! Limpieza de la arena (zona seca)	<b>68,2</b>	<b>66,1</b>	<b>70,0</b>
! Estado de las vías a la playa	<b>66,8</b>	<b>61,9</b>	<b>71,1</b>
! Servicios higiénicos	<b>65,5</b>	<b>60,0</b>	<b>70,4</b>
! Seguridad brindada por salvavidas	<b>60,8</b>	<b>57,6</b>	<b>63,6</b>
! Actividades recreativas	<b>57,5</b>	<b>55,2</b>	<b>59,5</b>
! Vigilancia policial	<b>56,3</b>	<b>52,8</b>	<b>59,5</b>

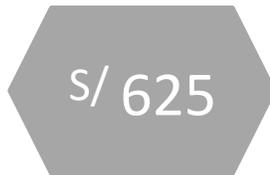
Gastos  
durante la  
visita



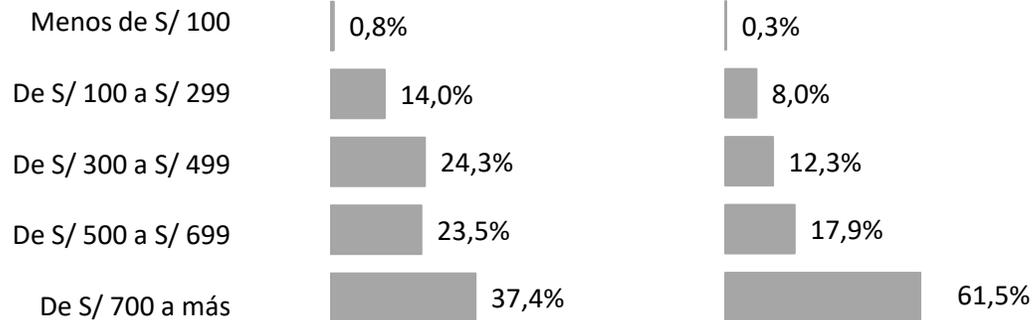
# Gastos realizados durante la visita a la región de Tumbes

## Gasto promedio por turista

Nacional



Extranjero

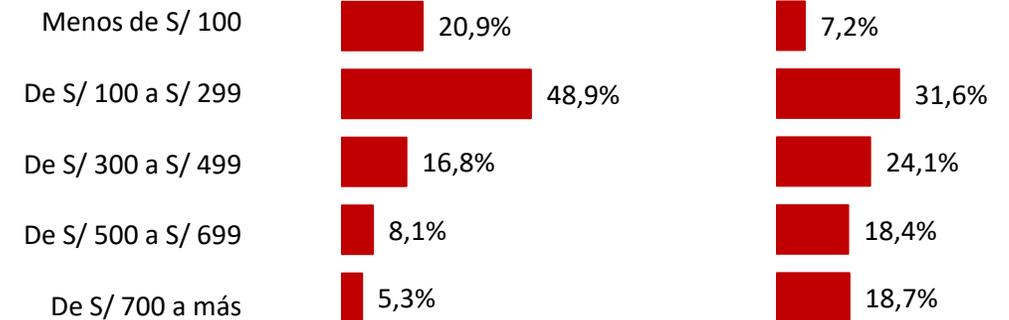


## Gasto promedio diario por turista

Nacional



Extranjero



# Gastos realizados durante la visita a la región de Tumbes

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



# Visita a otros lugares del Perú



Solo estoy visitando esta región

He visitado o visitaré otros lugares del Perú

## Total

80,5%

19,5%

## Nacional

90,5%

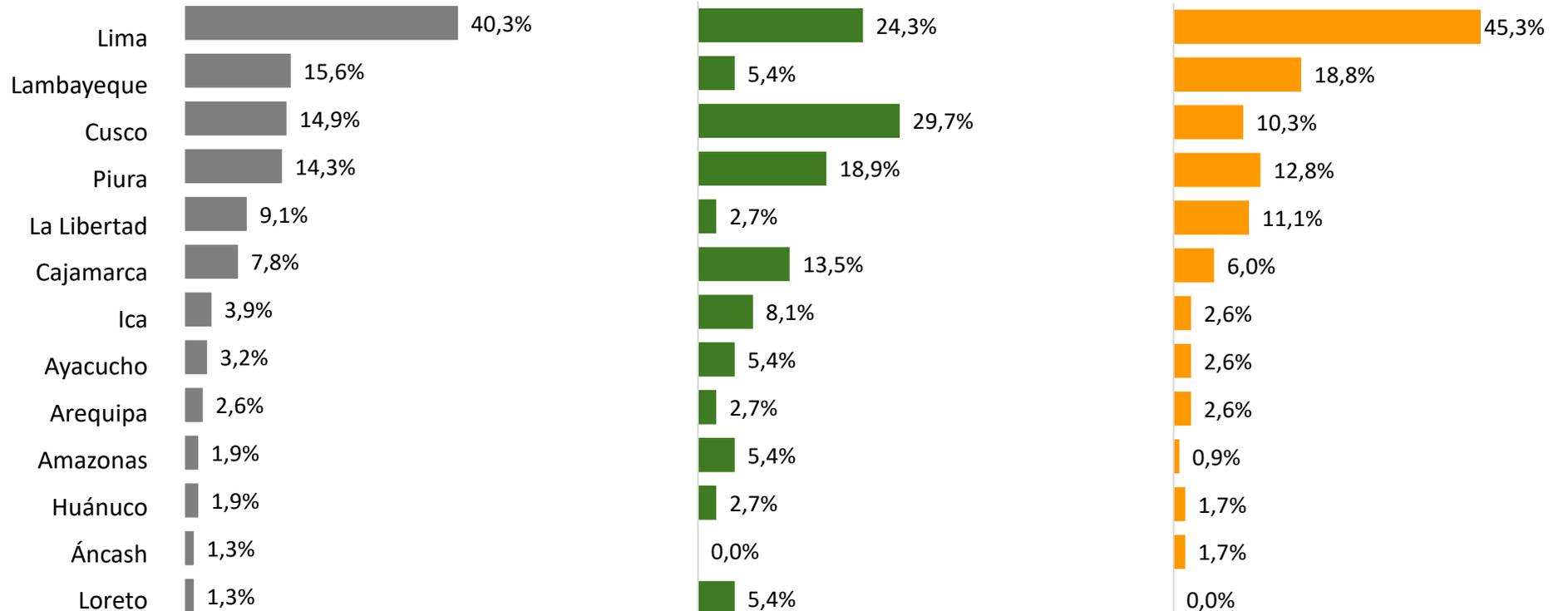
9,5%

## Extranjero

70,5%

29,5%

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



Total: Respuestas múltiple

Base: Turistas nacionales y extranjeros entrevistados que visitaron Tumbes



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)