



PERÚ

Ministerio
de Comercio Exterior
y Turismo

Viceministerio de
Turismo

Dirección General de
Investigación y Estudios
sobre Turismo y Artesanía

Nivel de satisfacción del turista nacional y extranjero que visita Tacna 2016



Nivel de satisfacción del turista que visita Tacna



**Ficha
Técnica**

Objetivo General

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 ciudad de Tacna.

Metodología

Público Objetivo: Turistas nacionales y extranjeros que visitaron Tacna, con una pernoctación mínima de una noche, con edad no menor de 15 años.

Muestreo: Se realizaron 1 211 encuestas presenciales.

Puntos de muestreo:

- ✓ Aeropuerto Internacional de Tacna.
- ✓ Terminal Terrestre.
- ✓ Puesto de control fronterizo de Santa Rosa.

Fecha del trabajo de campo: Del 06 al 12 de diciembre del 2016.

Indicador de satisfacción



✓ **Menos de 70 ptos.**

✓ **De 70 a 80 ptos.**

✓ **Más de 80 ptos.**



• **Calificación Baja**



• **Calificación Media**



• **Calificación Alta**

Nivel de satisfacción del turista que visita Tacna

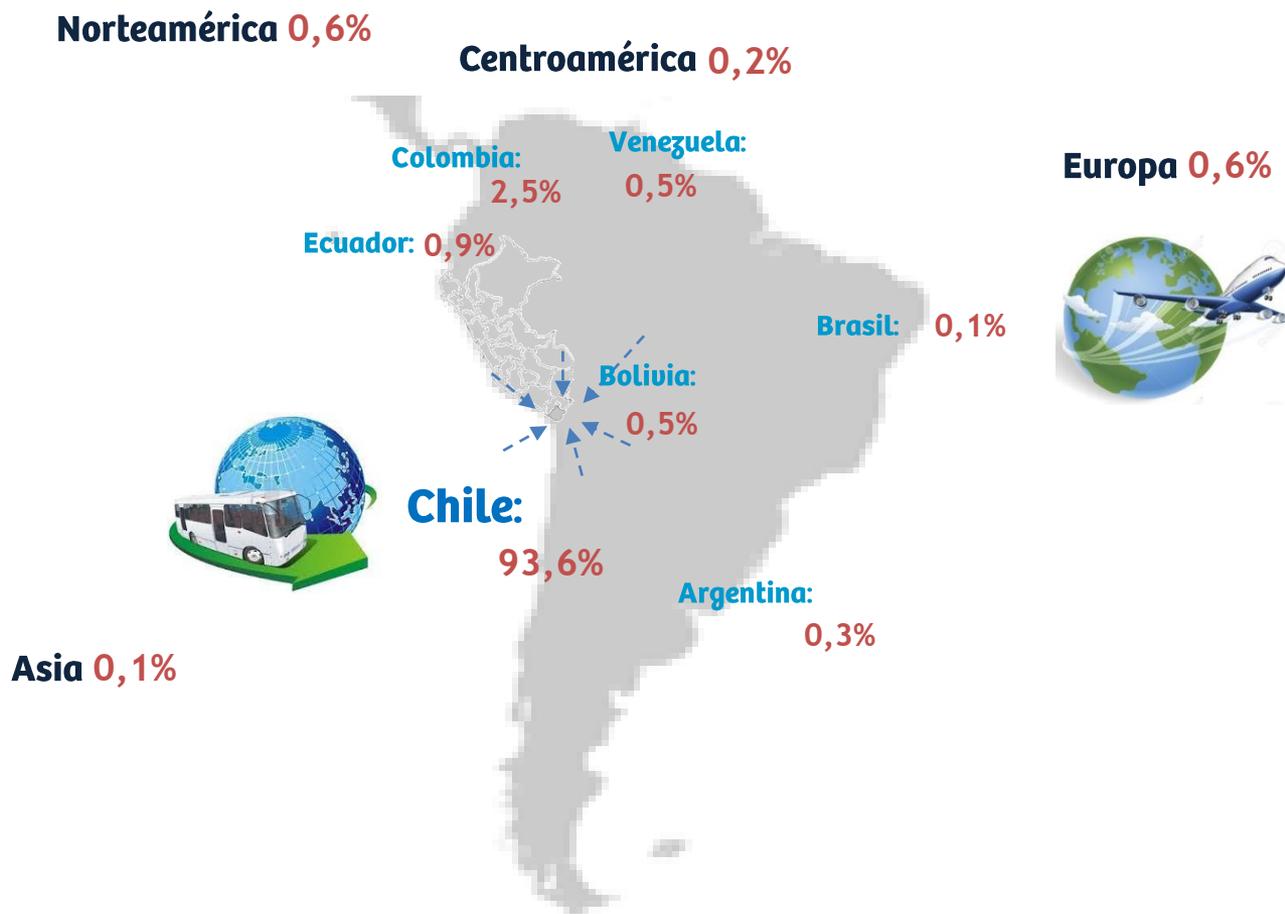
**Perfil del
turista
entrevistado
en Tacna**



Nivel de satisfacción del turista que visita Tacna

Perfil del Turista entrevistado en Tacna

¿De dónde vienen los turistas extranjeros? – Países y/o Regiones



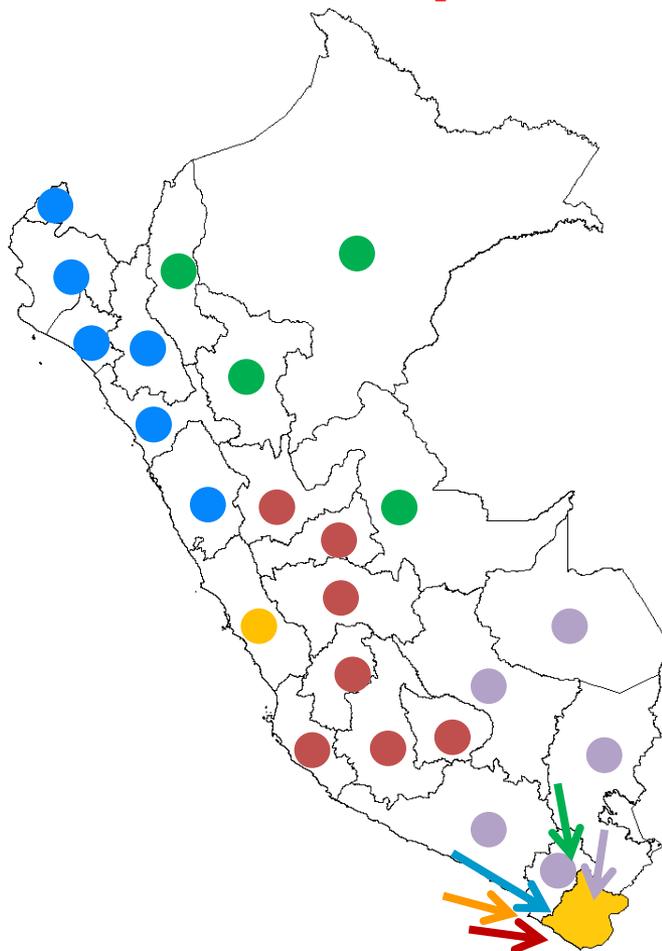
Total 100%

Base: Turistas extranjeros que visitaron Tacna

Nivel de satisfacción del turista que visita Tacna

Perfil del Turista entrevistado en Tacna

¿De dónde vienen los turistas peruanos? – Macro Regiones



REGION	%
Lima	50,8%
Norte	6,7%
Centro	4,2%
Sur	34,8%
Oriente	3,4%
TOTAL	100,0%

Total 100%

Base: Turistas nacionales que visitaron Tacna

Nivel de satisfacción del turista que visita Tacna

Perfil del Turista entrevistado en Tacna

Género

Nacionales	58% Hombres
Extranjeros	54% Mujeres

Motivo del viaje

	Vacaciones	Negocios	Visitar familia /amigos	Compras	Salud	OTROS
Nacionales	41,4%	24,4%	16,7%	7,1%	2,5%	7,9%
Extranjeros	68,1%	1,5%	4,1%	11,2%	12,3%	2,8%



Edad (promedio)

Nacionales	36 años
Extranjeros	41 años

Frecuencia de viaje

Ha visitado	60,8%	<div style="width: 60.8%;"></div>
antes	77,8%	<div style="width: 77.8%;"></div>

Permanencia (promedio)

Nacionales	5 noches
Extranjeros	2 noches

Grado instrucción

SUPERIOR

Nacionales	91,3%	<div style="width: 91.3%;"></div>
Extranjeros	81,7%	<div style="width: 81.7%;"></div>

Grupo de viaje

	OTROS	Family	Group	Partner	Individual
Nacionales	2,0%	8,6%	14,6%	23,6%	51,2%
Extranjeros	0,3%	14,1%	30,2%	35,9%	19,5%



OTROS

Nivel de satisfacción del turista que visita Tacna

Evaluación de la ciudad de Tacna



Nivel de satisfacción del turista que visita Tacna

Evaluación de la visita a Tacna

Nivel de satisfacción (NS)



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

Satisfacción general respecto de la visita a Tacna



Base: Turistas nacionales y extranjeros que visitaron Tacna

Nivel de satisfacción del turista que visita Tacna

Evaluación de la visita a Tacna

Nivel de satisfacción (NS)



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

Satisfacción respecto a la ciudad de Tacna

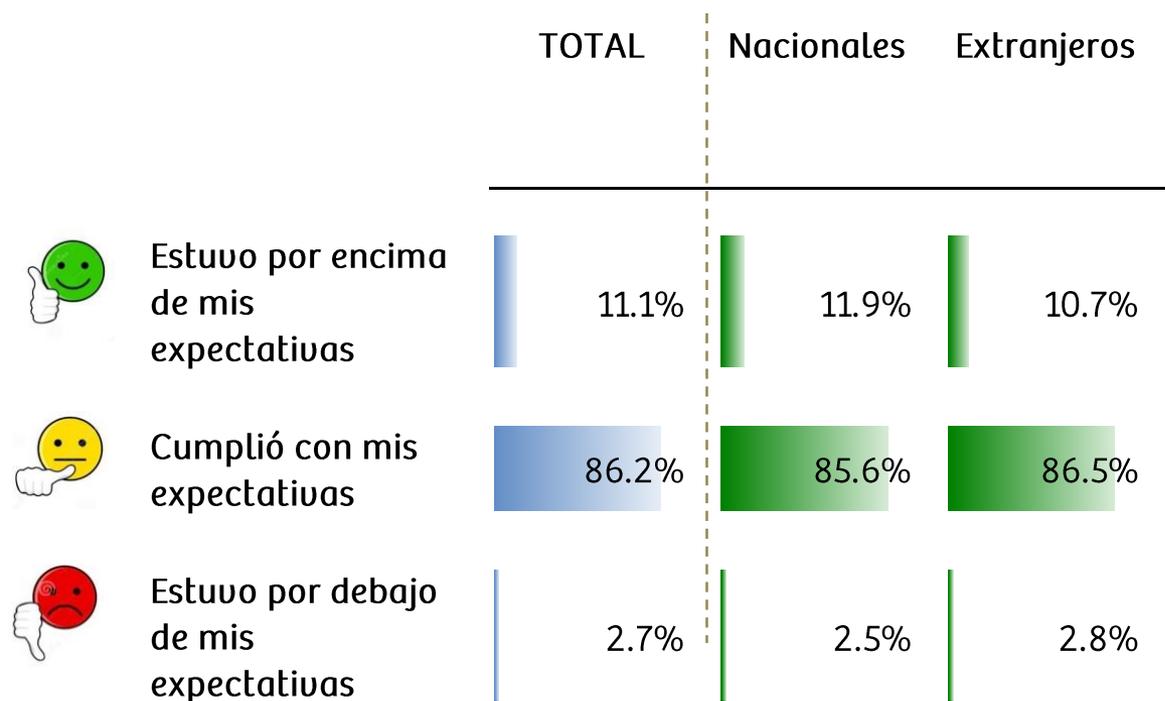
	TOTAL	Nacionales	Extranjeros
Hospitalidad y trato de la gente	84,0	79,6	85,6
Limpieza de la ciudad	77,8	76,4	78,3
Seguridad que ofrece al turista	76,4	75,1	76,9
Servicio de transporte local (taxis, buses)	61,9	68,9	59,3
Tránsito vehicular en la ciudad	47,3	67,8	39,8

Base: Turistas nacionales y extranjeros que visitaron Tacna

Nivel de satisfacción del turista que visita Tacna

Cumplimiento de expectativas con su visita a Tacna

¿Se cumplieron sus expectativas de la visita a Tacna?



Total: 100%

Base: Turistas nacionales y extranjeros que visitaron Tacna

Nivel de satisfacción del turista que visita Tacna

**Evaluación
de los
servicios
turísticos**



Nivel de satisfacción del turista que visita Tacna

Evaluación de los servicios turísticos

Nivel de satisfacción (NS)



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

Satisfacción general respecto a los servicios turísticos en Tacna



Base: Turistas nacionales y extranjeros que visitaron Tacna

Nivel de satisfacción del turista que visita Tacna

Evaluación de los servicios turísticos

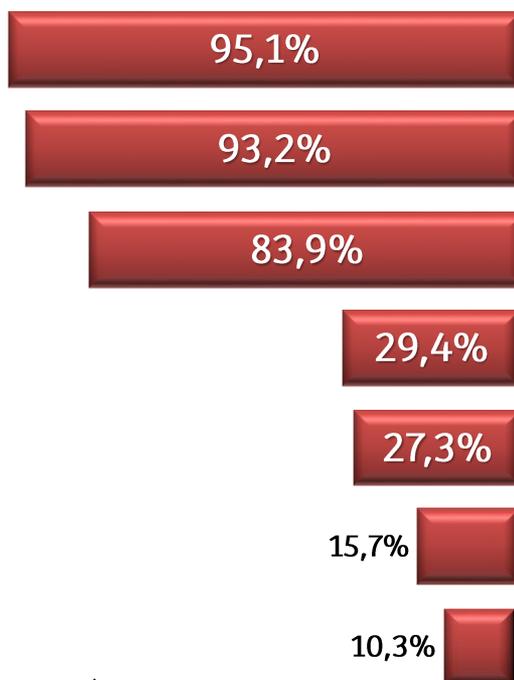
Nivel de satisfacción (NS)



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

Satisfacción respecto a los servicios turísticos en Tacna

Usuarios del servicio



Total múltiple %

	TOTAL	Nacionales	Extranjeros
Restaurantes	84,9	79,4	86,8
Alojamiento pagado	82,6	78,5	84,0
Lugares / tiendas para realizar compras	79,6	76,0	80,9
Línea aérea para viajar a Tacna	81,3	80,6	83,8
Empresa de transporte terrestre interprovincial	78,1	76,3	78,7
Lugares de diversión nocturna	82,2	81,3	82,7
Agencias de viajes y turismo	81,1	77,8	84,3

Base: Turistas nacionales y extranjeros que visitaron Tacna

Nivel de satisfacción del turista que visita Tacna

Alojamientos

Nivel de satisfacción (NS)



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

Satisfacción respecto al servicio de alojamiento pagado en Tacna

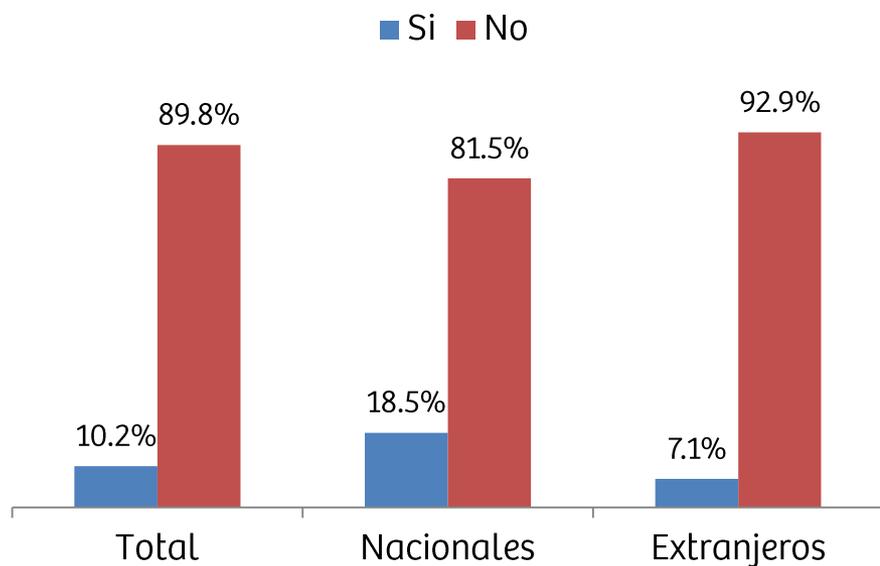
	TOTAL	Nacionales	Extranjeros	Hotel 4 estrellas	Hotel 3 estrellas	Hotel 1-2 estrellas	Hostal
Seguridad	84,5	81,2	85,7	87,0	83,8	84,9	84,4
Atención y servicio del personal	83,9	79,7	85,3	84,6	83,6	83,9	82,5
Restaurante del alojamiento	83,8	79,1	86,3	85,6	81,9	81,7	82,5
Precio pagado en relación al servicio	83,8	78,6	85,7	86,1	81,1	84,0	84,5
Servicio de internet / Wi Fi	82,8	79,4	84,1	86,7	80,5	83,3	81,4
Limpieza e higiene en general	82,6	79,4	83,7	83,3	82,1	83,8	82,6
Comodidad de la habitación	82,5	79,8	83,5	86,4	82,4	83,5	82,5
Infraestructura	82,4	81,4	82,7	85,8	81,4	82,9	82,7

Base: Turistas nacionales y extranjeros que utilizaron alojamiento pagado en su visita a Tacna

Nivel de satisfacción del turista que visita Tacna

Agencias de viajes

¿Contrató los servicios de una agencia de viajes y turismo para su visita a Tacna?



Total: 100%

Base: Turistas nacionales y extranjeros que visitaron Tacna.

La agencia entregó comprobante de pago



Base: Turistas nacionales y extranjeros que usaron el servicio de agencia de viajes en su visita a Tacna.

Nivel de satisfacción del turista que visita Tacna

Agencias de viajes

Nivel de satisfacción (NS)



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

Satisfacción respecto al servicio de las agencias de viajes en Tacna

	TOTAL	Nacionales	Extranjeros
Servicio de los guías	82,2	77,8	87,0
Atención y servicio del personal	81,1	77,8	84,8
Cumplimiento del contrato	81,0	76,9	85,4
Información proporcionada	80,2	76,6	84,1
Precios pagado en relación al servicio	79,6	77,2	82,2

Base: Turistas nacionales y extranjeros que usaron el servicio de agencia de viajes en su visita a Tacna

Nivel de satisfacción del turista que visita Tacna

Restaurantes

Nivel de satisfacción (NS)



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

Satisfacción respecto al servicio de restaurantes en Tacna

	TOTAL	Nacionales	Extranjeros
Sabor de la comida	83,4	77,0	85,0
Infraestructura	82,7	78,5	83,8
Atención y servicio del personal	81,9	76,6	83,3
Limpieza e higiene en general	81,2	76,4	82,5
Precio pagado en relación al servicio	79,8	73,8	81,3
Rapidez en la atención	78,8	72,6	80,4
Estado de los servicios higiénicos	75,4	71,3	76,5

Base: Turistas nacionales y extranjeros que usaron el servicio de restaurante en su visita a Tacna

Nivel de satisfacción del turista que visita Tacna

Líneas aéreas

Nivel de satisfacción (NS)



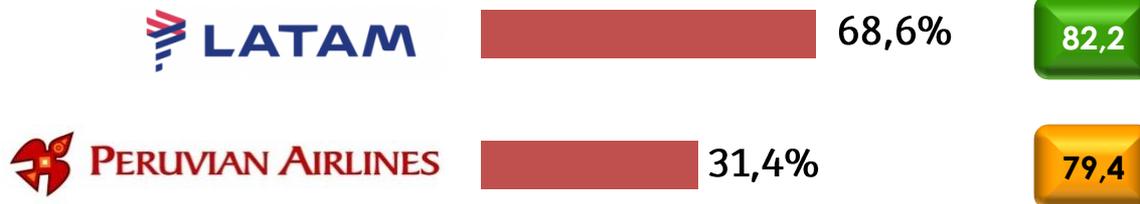
✓ Menos de 70 pts.

✓ De 70 a 80 pts.

✓ Más de 80 pts.

¿Qué línea aérea utilizó?

Satisfacción



Total: 100%

Base: Turistas nacionales y extranjeros que usaron el servicio de líneas aéreas para arribar a Tacna

Nivel de satisfacción del turista que visita Tacna

Líneas aéreas

Nivel de satisfacción (NS)



✓ Menos de 70 pts.

✓ De 70 a 80 pts.

✓ Más de 80 pts.

Satisfacción respecto al servicio de líneas aéreas para arribar a Tacna

	TOTAL	LATAM	PERUVIAN
Estado del avión	84,3	84,4	84,2
Limpieza al interior del avión	83,0	82,7	83,5
Atención y servicio del personal	82,8	83,3	81,8
Comodidad al interior del avión	82,0	82,1	81,7
Puntualidad	78,0	78,2	77,6
Precios / tarifas	74,7	74,7	74,7

Base: Turistas nacionales y extranjeros que usaron el servicio de líneas aéreas para arribar a Tacna

Nivel de satisfacción del turista que visita Tacna

Transporte terrestre interprovincial

Nivel de satisfacción (NS)



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

Satisfacción respecto al servicio de transporte terrestre interprovincial para arribar a Tacna

	TOTAL	Nacionales	Extranjeros
Precio / tarifas	84,2	78,9	85,8
Atención y servicio del personal	79,8	88,4	77,2
Estado del vehículo	78,3	76,9	78,7
Seguridad durante el viaje	78,2	73,5	79,6
Forma de manejo del conductor	77,6	76,1	78,0
Puntualidad	76,4	74,3	77,0
Limpieza al interior del vehículo	75,0	74,0	75,4
Comodidad al interior del vehículo	74,9	73,0	75,4

Base: Turistas nacionales y extranjeros que usaron el servicio de transporte terrestre interprovincial para arribar a Tacna

Nivel de satisfacción del turista que visita Tacna

Casinos y tragamonedas

Nivel de satisfacción (NS)



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

Satisfacción respecto a los casinos y tragamonedas en la ciudad de Tacna

	TOTAL	Nacionales	Extranjeros
Asistieron a casinos y tragamonedas	14,6%	10,3%	16,2%
Satisfacción	89,7	84,8	90,9

Base: Turistas nacionales y extranjeros que asistieron a casinos y tragamonedas en Tacna

Nivel de satisfacción del turista que visita Tacna

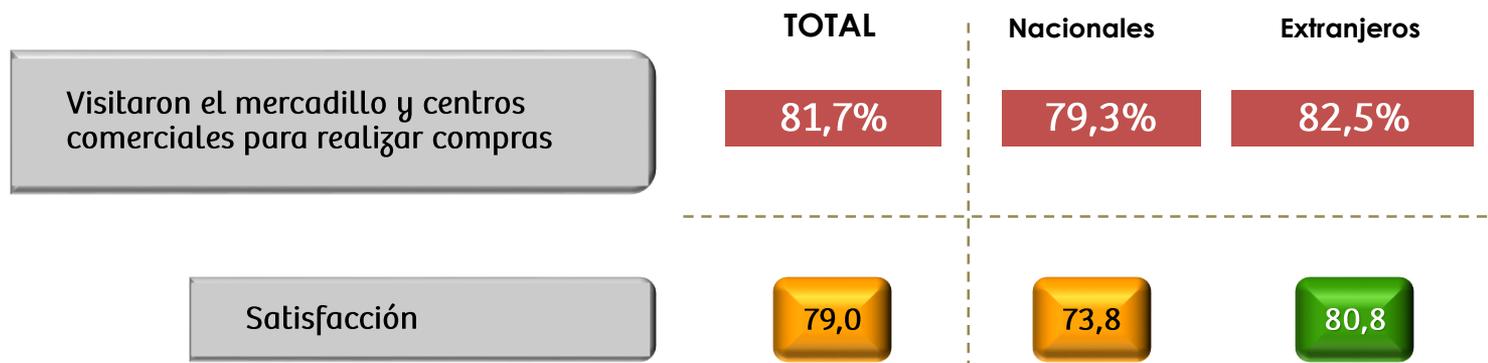
Mercadillos y centros comerciales

Nivel de satisfacción (NS)



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

Satisfacción respecto a los mercadillos y centros comerciales para realizar compras en la ciudad de Tacna



¿Qué compras realizó en los centros comerciales / mercadillos? - Principales

Nacionales:

- 60,1% Ropa / confecciones
- 28,8% Calzado / zapatillas
- 14,8% Licores
- 9,9% Perfumes
- 9,5% Juguetes
- 6,6% Souvenirs / recuerdos / regalos

Extranjeros:

- 71,9% Ropa / confecciones
- 10,7% Decoración para ocasiones
- 8,6% Calzado / zapatillas
- 8,1% Souvenirs / recuerdos / regalos
- 7,9% Productos comestibles
- 7,8% Licores

Nivel de satisfacción del turista que visita Tacna

Mercadillos y centros comerciales

Nivel de satisfacción (NS)



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

Satisfacción respecto a los mercadillos y centros comerciales de la ciudad de Tacna

	TOTAL	Nacionales	Extranjeros
Variedad de los productos ofrecidos	84,0	78,9	85,8
Precios	83,3	77,2	85,6
Calidad de los productos ofrecidos	83,0	78,6	84,6
Atención de los vendedores	79,2	73,3	81,4
Infraestructura de los centros comerciales / mercadillos	77,2	74,8	78,0
Horarios de atención	76,9	76,9	76,8
Seguridad al interior de los centros comerciales	75,7	72,9	76,8
Limpieza de los centros comerciales / mercadillos	73,8	72,4	74,3
Comodidad para comprar al interior del centro comercial	73,7	70,2	74,9
Seguridad al exterior de los centros comerciales	73,1	74,0	72,8
Servicios higiénicos	67,7	68,7	67,4

Base: Turistas nacionales y extranjeros que realizaron compras en los mercadillos y centros comerciales de Tacna

Nivel de satisfacción del turista que visita Tacna

Servicio de atención médica

Nivel de satisfacción (NS)



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

Satisfacción respecto al servicio de atención médica en la ciudad de Tacna

Extranjeros

Visitaron los servicios de atención médica

21,0%

Satisfacción

91,9



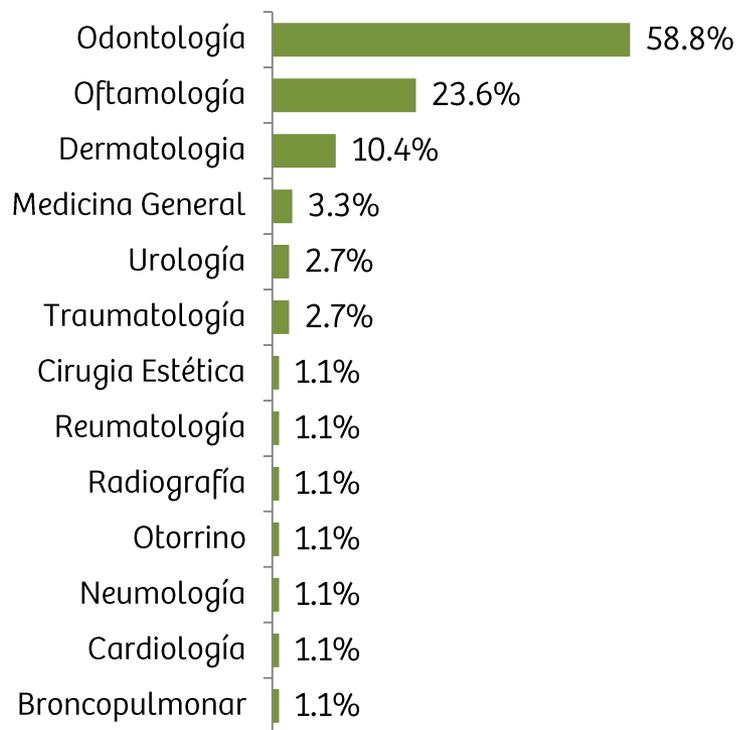
Extranjeros

Competencia / Profesionalismo	93,4
Limpieza e higiene	92,7
Precios	92,7
Seguridad y confianza brindada	92,2
Instalaciones, equipos e instrumental moderno	92,0
Información proporcionada	91,7
Eficacia en la atención	91,4
Rapidez en la atención	87,7
Horarios de atención	87,0

Nivel de satisfacción del turista que visita Tacna

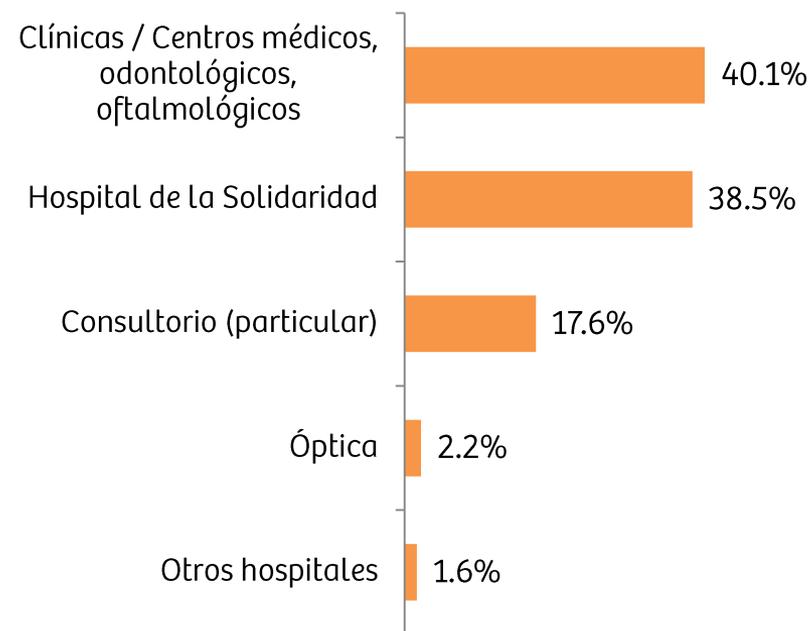
Servicio de atención médica

¿En qué especialidad médica se atendió? - Principales



Total Múltiple
Base: Total turistas extranjeros

¿Qué lugares de atención médica visitó?



Total 100%
Base: Total turistas extranjeros



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, a través de la Dirección General de Investigación y Estudios sobre Turismo y Artesanía – DGIETA.

Visite nuestra página Web para acceder a otras investigaciones y estudios de la DGIETA: www.mincetur.gob.pe/turismo/publicaciones/

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