



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 Chiclayo

2016



Nivel de satisfacción del turista que visita Chiclayo



**Ficha
Técnica**

Objetivos

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 Chiclayo.

Metodología

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

Muestreo: Se realizaron 712 encuestas presenciales.

Puntos de muestreo:

- ✓ Aeropuerto Internacional de Chiclayo.
- ✓ Terminal Terrestre.

Fecha del trabajo de campo: Del 10 al 16 de diciembre del 2016.

Nivel de satisfacción del turista que visita Chiclayo

Indicador de satisfacción



✓ **Menos de 70 pts.**

✓ **De 70 a 80 pts.**

✓ **Más de 80 pts.**



• Calificación Baja



• Calificación Media



• Calificación Alta

Nivel de satisfacción del turista que visita Chiclayo

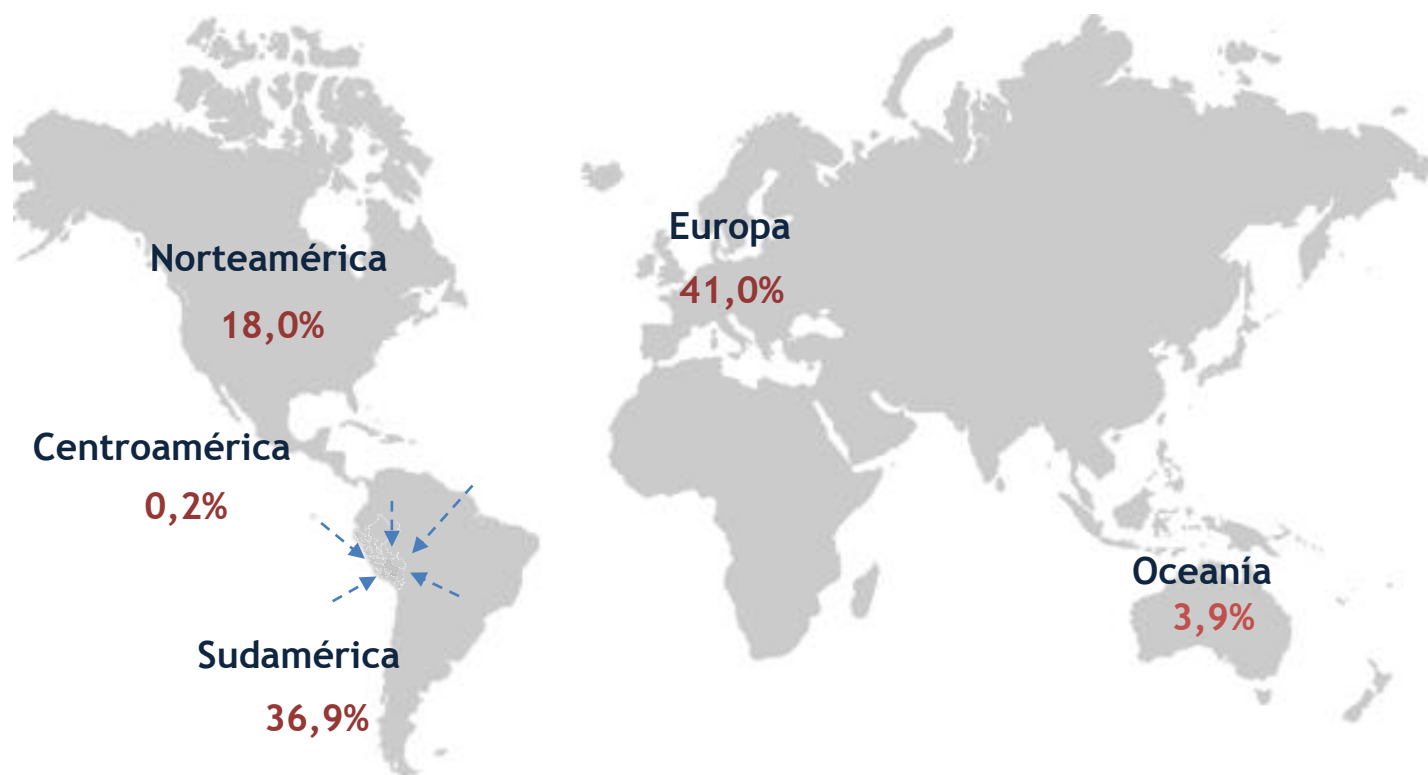
**Perfil del
turista
entrevistado
en Chiclayo**



Nivel de satisfacción del turista que visita Chiclayo

Perfil del Turista entrevistado en Chiclayo

¿De dónde vienen los turistas extranjeros? - Regiones

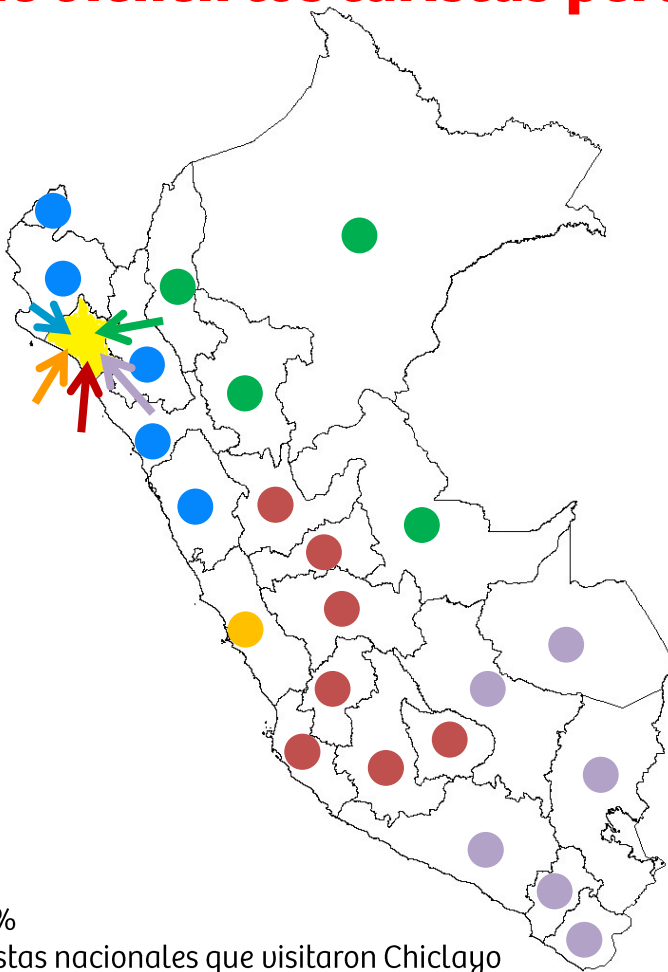


Total 100%

Base: Turistas extranjeros que visitaron Chiclayo

Perfil del Turista entrevistado en Chiclayo

¿De dónde vienen los turistas peruanos? – Macro Regiones



REGION		%
Lima		51,5%
Norte		29,2%
Centro		2,0%
Sur		6,3%
Oriente		11,0%
TOTAL		100,0%

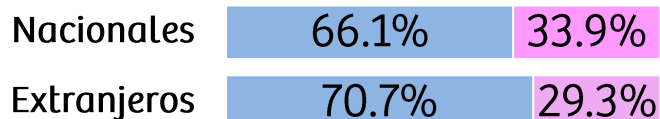
Total 100%

Base: Turistas nacionales que visitaron Chiclayo

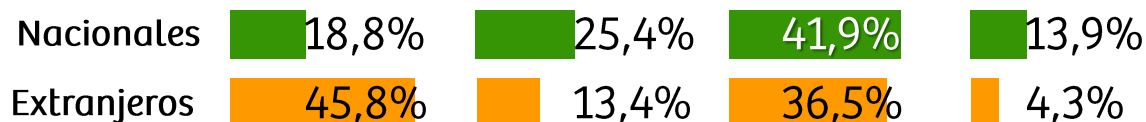
Nivel de satisfacción del turista que visita Chiclayo

Perfil del Turista entrevistado en Chiclayo

Género



Motivo del viaje



Edad

Nacionales **36 años**
Extranjeros **39 años**

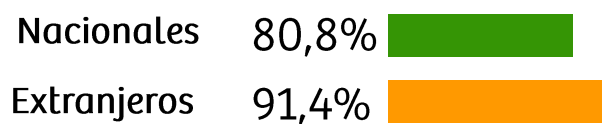
Visitó Chiclayo anteriormente



Permanencia (promedio)

Nacionales **4 noches**
Extranjeros **5 noches**

Grado instrucción: SUPERIOR



Grupo de viaje



Nivel de satisfacción del turista que visita Chiclayo

**Evaluación
de la ciudad
de Chiclayo**



Nivel de satisfacción del turista que visita Chiclayo

Evaluación de la visita a Chiclayo

Nivel de satisfacción (NS)



✓ Menos de 70 pts.

✓ De 70 a 80 pts.

✓ Más de 80 pts.

Satisfacción general respecto de la visita a Chiclayo

TOTAL

79,3

Nacionales

79,2

Extranjeros

80,2

Base: Turistas nacionales y extranjeros que visitaron Chiclayo

Nivel de satisfacción del turista que visita Chiclayo

Evaluación de la visita a Chiclayo

Nivel de satisfacción (NS)



✓ Menos de 70 pts.

✓ De 70 a 80 pts.

✓ Más de 80 pts.

Satisfacción respecto a la ciudad de Chiclayo

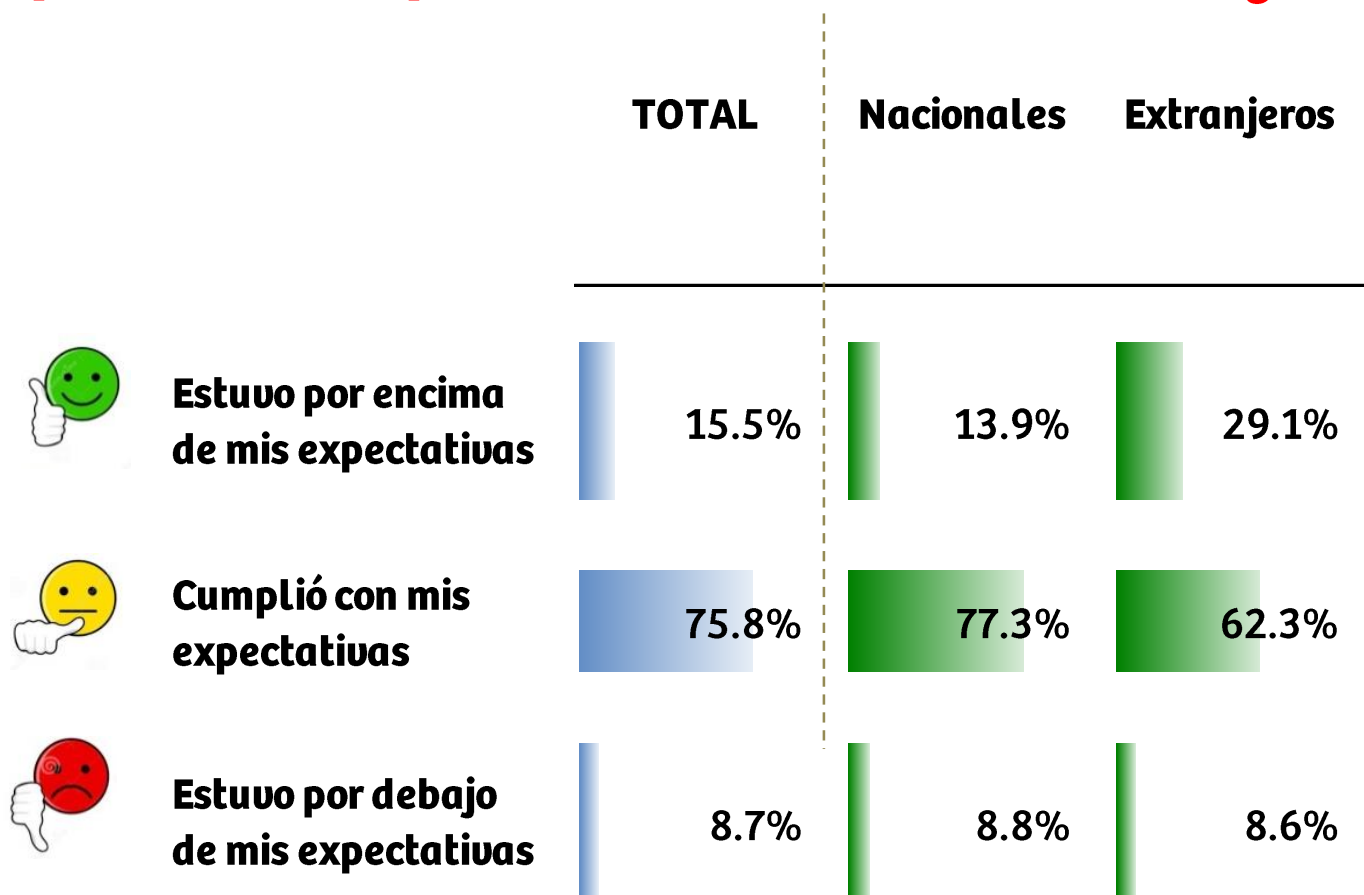
	Total	Nacionales	Extranjeros
Hospitalidad y trato de la gente	85,9	86,2	83,2
Seguridad que ofrece al turista	59,0	59,1	58,4
Servicio de transporte local (taxis, buses)	55,1	55,8	49,9
Limpieza de la ciudad	39,9	40,2	36,4
Tránsito vehicular en la ciudad	41,0	42,2	30,2

Base: Turistas nacionales y extranjeros que visitaron Chiclayo

Nivel de satisfacción del turista que visita Chiclayo

Cumplimiento de expectativas con su visita a Chiclayo

¿Se cumplieron sus expectativas de la visita a Chiclayo?



Total: 100%

Base: Turistas nacionales y extranjeros que visitaron Chiclayo

Nivel de satisfacción del turista que visita Chiclayo

**Evaluación
de los
servicios
turísticos**



Nivel de satisfacción del turista que visita Chiclayo

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 Chiclayo

TOTAL

74,2

Nacionales

74,4

Extranjeros

72,9

Base: Turistas nacionales y extranjeros que visitaron Chiclayo

Nivel de satisfacción del turista que visita Chiclayo

Utilización de 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 Chiclayo

Usuarios del servicio		Total	Nacionales	Extranjeros
89,1%	Restaurantes	82,0	82,3	79,6
58,4%	Empresa de transporte terrestre interprovincial	79,6	79,7	79,7
54,5%	Alojamiento pagado	80,7	80,2	84,3
51,0%	Lugares / tiendas para realizar compras	79,2	79,7	(*)
41,6%	Línea aérea para viajar a Chiclayo	77,5	78,2	74,9
13,5%	Lugares de diversión nocturna	75,6	77,0	(*)
1%	Agencias de viajes y turismo	(*)	(*)	(*)

Total: Múltiple

Base: Turistas nacionales y extranjeros que visitaron Chiclayo

(*) base no significativa para estimar indicadores

Nivel de satisfacción del turista que visita Chiclayo

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 Chiclayo

	Total	Nacionales	Extranjeros
Sabor de la comida	88,1	88,0	88,9
Precio pagado en relación al servicio	80,5	80,3	81,6
Atención y servicio del personal	80,1	80,5	75,8
Limpieza e higiene en general	79,1	79,4	75,5
Infraestructura	78,4	79,0	73,6
Rapidez en la atención	76,2	76,0	78,0
Estado de los servicios higiénicos	76,0	76,5	71,6

Base: Turistas nacionales y extranjeros que usaron el servicio de restaurante en Chiclayo

Nivel de satisfacción del turista que visita Chiclayo

Alojamiento

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 Chiclayo

	Total	Nacionales	Extranjeros	Hotel 4-5 estrellas	Hotel 3 estrellas	Otros
Atención y servicio del personal	82,5	82,3	83,8	95,4	83,8	78,2
Seguridad	81,9	81,4	84,7	93,5	81,2	79,3
Precio pagado en relación al servicio	81,9	81,4	85,7	87,3	80,6	82,6
Comodidad de la habitación	80,8	80,7	80,4	89,1	80,6	79,6
Limpieza e higiene en general	79,9	79,8	80,5	91,6	79,0	78,8
Servicio de internet / Wi Fi	77,5	78,4	72,2	80,1	79,7	74,5
Restaurante del alojamiento	76,6	76,4	78,0	86,9	74,6	73,5
Infraestructura	76,0	76,4	(*)	88,4	74,9	75,2

Base: Turistas nacionales y extranjeros que usaron alojamiento pagado en Chiclayo

(*) base no significativa para estimar indicadores

Nivel de satisfacción del turista que visita Chiclayo

Línea aérea

Nivel de satisfacción (NS)



✓ Menos de 70 pts.

✓ De 70 a 80 pts.

✓ Más de 80 pts.

¿Qué línea aérea utilizó?

Satisfacción

 **LATAM**

 70,8%

79,1


NUESTRA AEROLÍNEA

 28,9%

73,5

Total: 100%

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

Nivel de satisfacción del turista que visita Chiclayo

Línea aérea

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 Chiclayo

	Total	 LATAM	 LCP Perú ¡NUESTRA AEROLÍNEA!
Limpieza al interior del avión	84,1	85,4	81,2
Atención y servicio del personal	82,9	84,8	78,3
Estado del avión	81,8	82,9	81,2
Comodidad al interior del avión	78,6	78,2	79,0
Precios / tarifas	75,8	75,3	76,3
Puntualidad	74,3	78,8	63,1

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

Nivel de satisfacción del turista que visita Chiclayo

Evaluación del transporte terrestre

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 Chiclayo

	Total	Nacionales	Extranjeros (*)
Forma de manejo del conductor	82,7	82,7	88,6
Precio / tarifas	82,6	82,6	86,8
Seguridad durante el viaje	81,9	81,9	84,2
Atención y servicio del personal	79,6	79,5	82,1
Limpieza al interior del vehículo	79,3	79,4	80,0
Comodidad al interior del vehículo	79,2	79,2	82,0
Puntualidad	78,8	78,8	84,2
Estado del vehículo	78,4	78,4	82,1

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

(*) Base estadística no significativa, datos referenciales.

Nivel de satisfacción del turista que visita Chiclayo

Evaluación del Museo Tumbas Reales



Nivel de satisfacción del turista que visita Chiclayo

Museos Tumbas Reales del Señor de Sipán

Nivel de satisfacción (NS)



✓ Menos de 70 pts.

✓ De 70 a 80 pts.

✓ Más de 80 pts.

Satisfacción respecto a la visita al Museo Tumbas Reales

	TOTAL	Nacionales	Extranjeros
Visitaron el Museo	21,9%	17,3%	61,1%
Satisfacción	90,4	90,4	90,4

Base: Turistas nacionales y extranjeros que visitaron Chiclayo

Nivel de satisfacción del turista que visita Chiclayo

Museos Tumbas Reales del Señor de Sipán

Nivel de satisfacción (NS)



✓ Menos de 70 pts.

✓ De 70 a 80 pts.

✓ Más de 80 pts.

Satisfacción respecto a la visita al Museo Tumbas Reales

	Total	Nacionales	Extranjeros
Estado de conservación del museo	93,9	93,3	95,4
Limpieza e higiene dentro del museo	92,6	91,3	95,4
Tarifa de ingreso	88,6	85,5	95,3
Servicio de información al interior del museo	87,6	91,7	78,9
Servicios higiénicos	86,9	88,2	84,1
Servicio de guiado	85,9	84,8	88,7

Continúa...

Nivel de satisfacción del turista que visita Chiclayo

Museos Tumbas Reales del Señor de Sipán

...Continuación

Nivel de satisfacción (NS)



✓ Menos de 70 pts.

✓ De 70 a 80 pts.

✓ Más de 80 pts.

Satisfacción respecto a la visita al Museo Tumbas Reales

	Total	Nacionales	Extranjeros
Señalización	85,2	85,0	85,6
Tiempo de espera para ingresar al museo	85,1	81,5	93,0
Venta de souvenir	83,0	83,4	82,4
Tiempo para llegar al museo	81,0	80,5	82,3
Disponibilidad de transporte para llegar al Museo	76,7	76,1	78,0
Estado de las vías al Museo	73,2	74,0	71,3



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