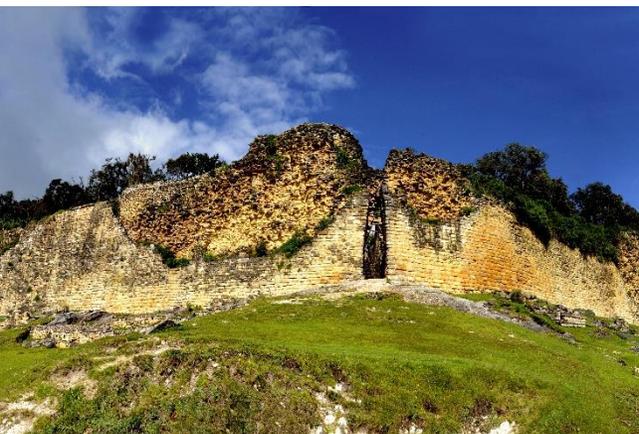


Nivel de satisfacción del turista nacional y extranjero que visita Amazonas, 2019



Dirección General de Investigación y Estudios sobre Turismo
y Artesanía

A landscape photograph of a sunset over a body of water. The sun is low on the horizon, casting a golden glow across the sky and reflecting on the water. The sky is filled with soft, wispy clouds. The water is calm, with gentle ripples. In the background, there is a line of trees, including palm trees. A single bird is flying in the sky. A white circular overlay is positioned in the upper left corner, containing the text 'Ficha Técnica' in a dark blue font.

**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 Amazonas**.*



Ficha Técnica



UNIVERSO

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



MUESTRA

Se realizaron un total de 601 encuestas, distribuidas en puntos de muestreo de la siguiente manera:

Aeropuerto Amazonas	: 149 encuestas
Terminal terrestre	: 340 encuestas
Agencias de transp. terrestre	: 112 encuestas



METODOLOGÍA

Encuestas por interceptación en el aeropuerto de Amazonas, terminal terrestre y agencias de transporte terrestre.



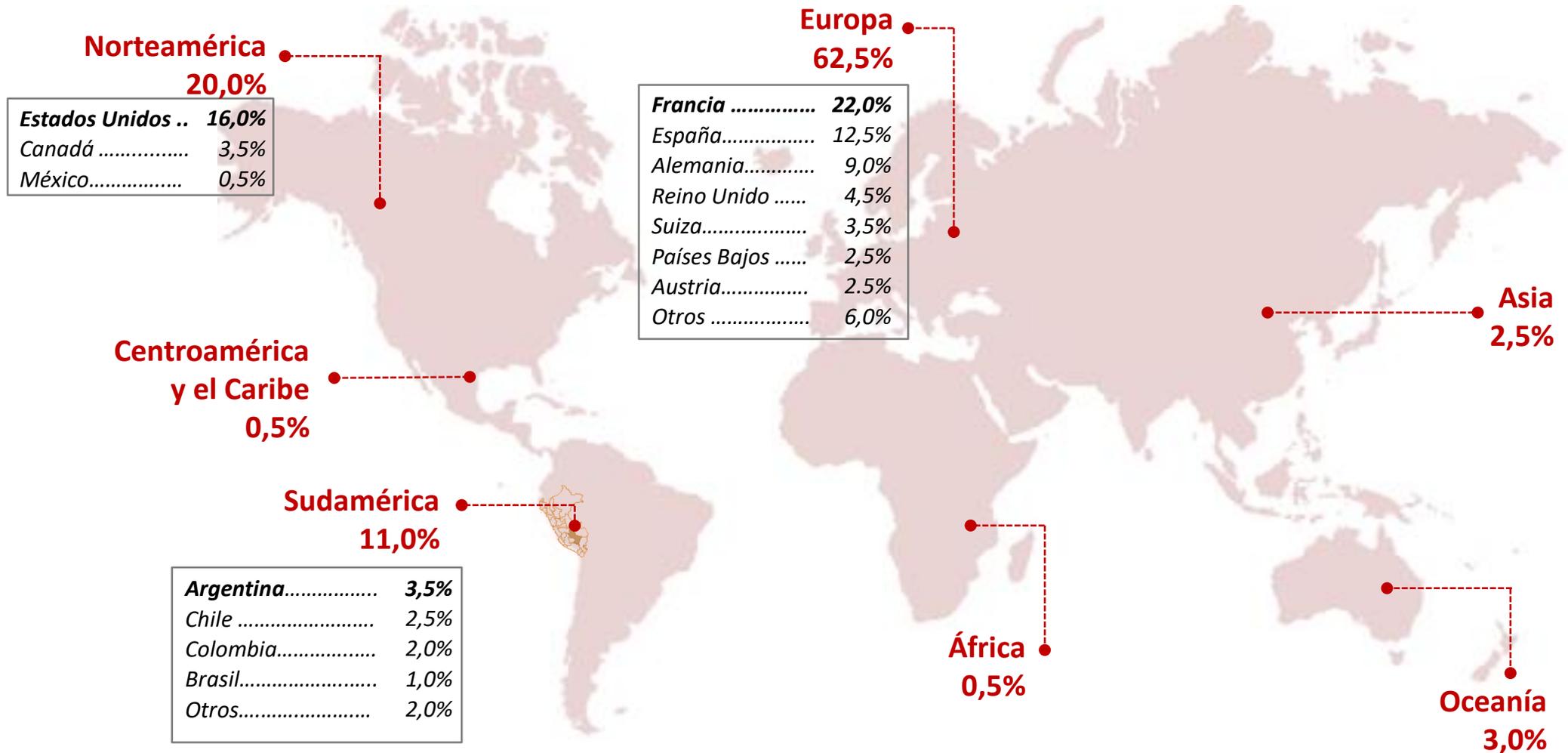
TRABAJO DE CAMPO

Se llevó a cabo del 04 al 15 de julio de 2019



**Perfil del
Turista
entrevistado
en
Amazonas**

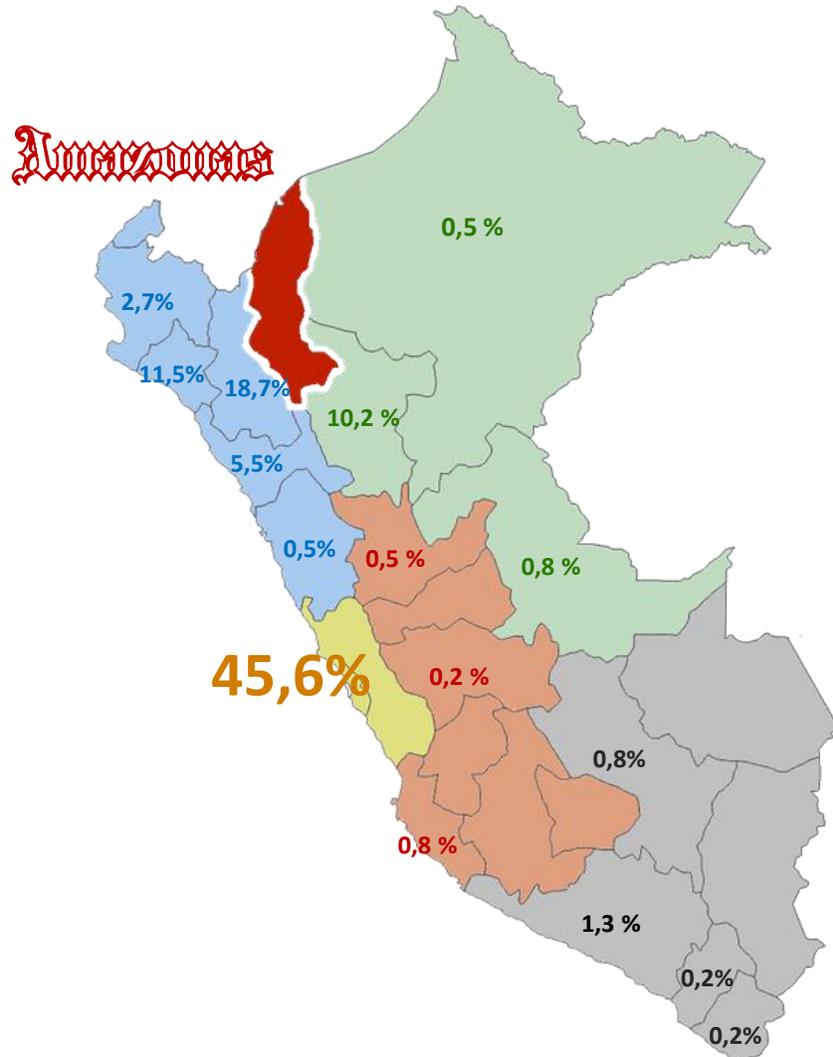
País de residencia – Turistas extranjeros



Total 100%

Base: Turistas extranjeros entrevistados que visitaron Amazonas

Departamento de residencia – Turistas nacionales

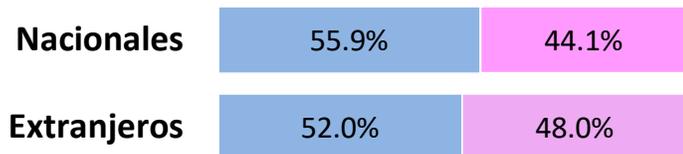


REGIÓN	%
Lima ●	45,6%
Norte ●	38,9%
Oriente ●	11,5%
Sur ●	2,5%
Centro ●	1,5%
TOTAL	100,0%

Total 100%
Base: Turistas nacionales que visitaron Amazonas

Perfil del turista entrevistado

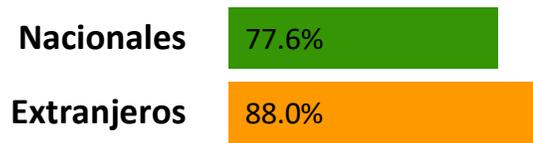
Género



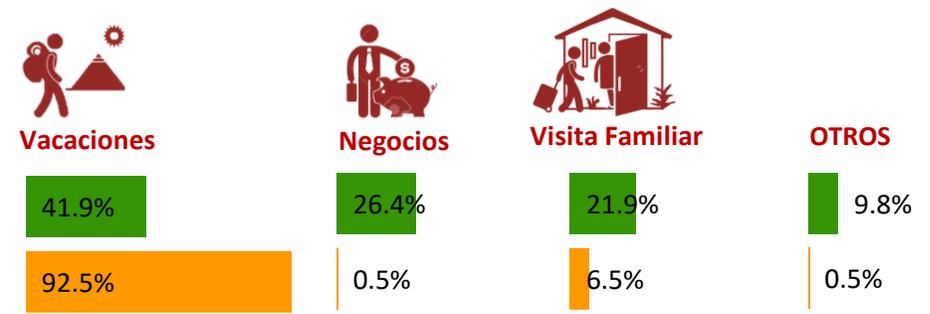
Edad (Rango de edad)



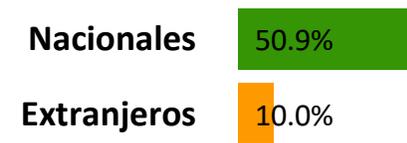
Grado instrucción: SUPERIOR



Motivo del viaje



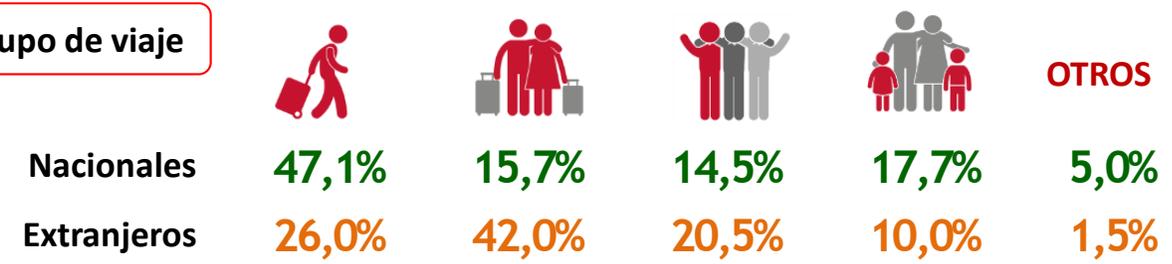
Visitó Amazonas antes



Permanencia (promedio)



Grupo de viaje





**Evaluación
General
de la visita a
Amazonas**

Indicador de Satisfacción

Calificación:



✓ Menos de 70 ptos.

✓ De 70 a 80 ptos.

✓ Más de 80 ptos.



• Calificación Baja



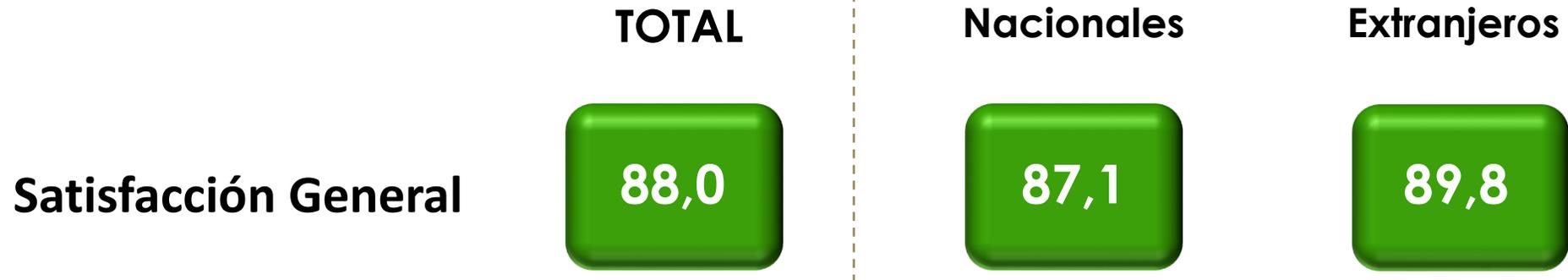
• Calificación Media



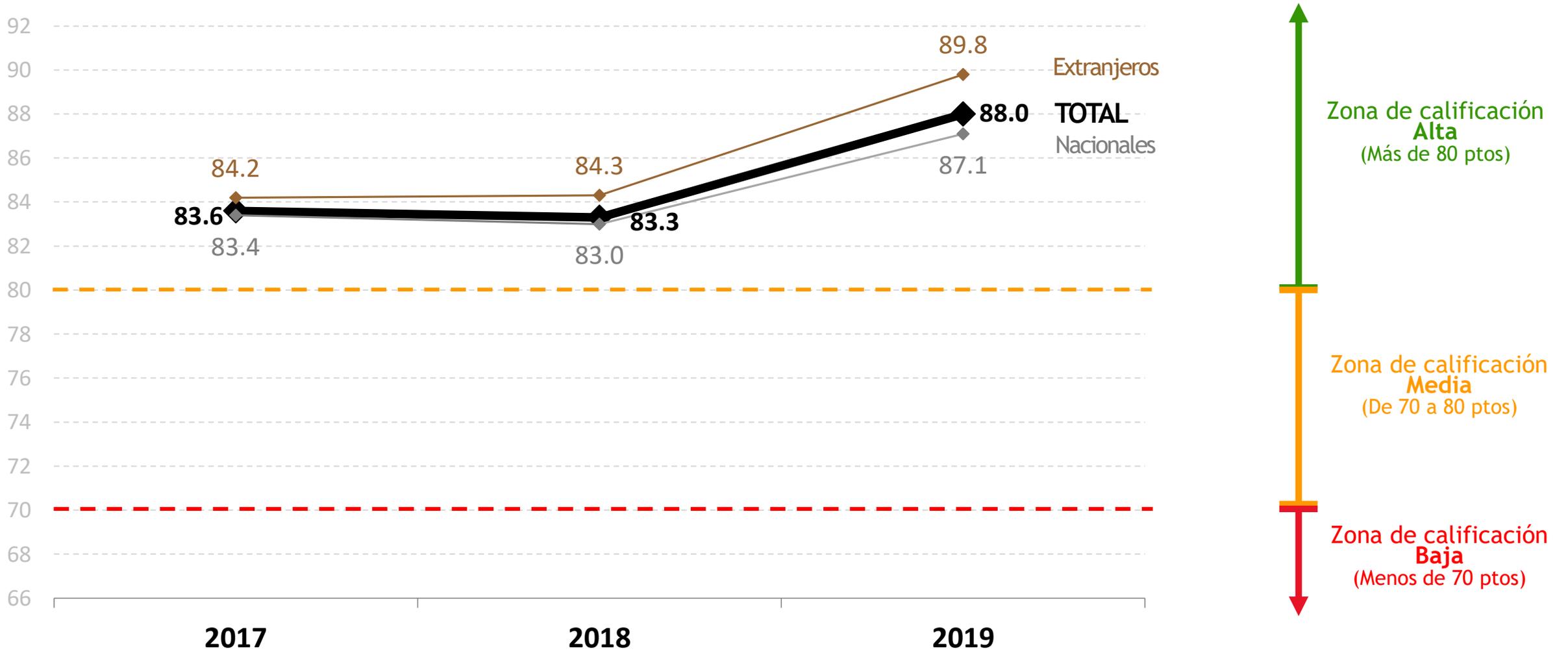
• Calificación Alta

Indicadores de satisfacción

Respecto a la visita a Amazonas



Evolución anual de la Satisfacción General



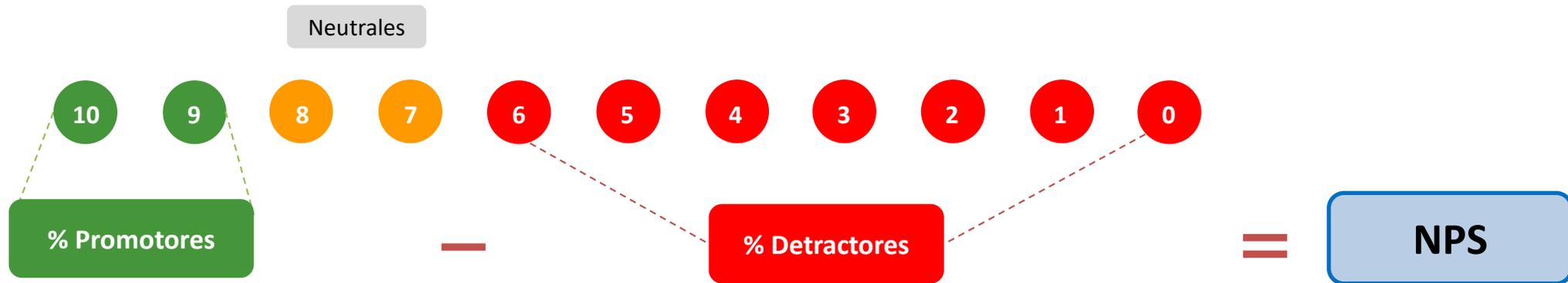
Indicador de Recomendación

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.

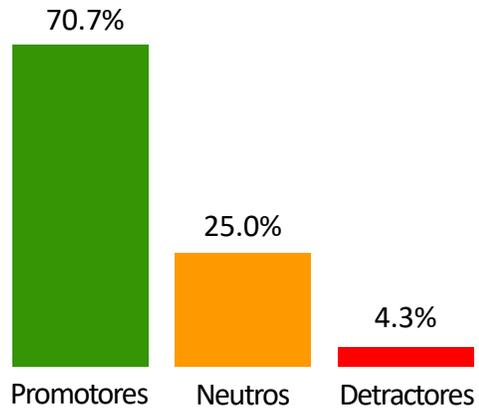
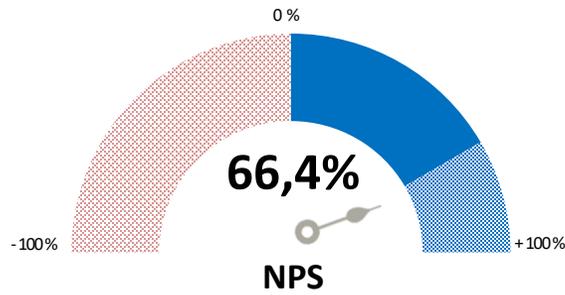
El NPS se calcula a partir del porcentaje de promotores, restándole el porcentaje de detractores.

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.

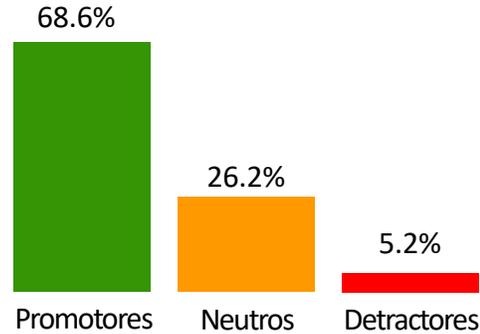
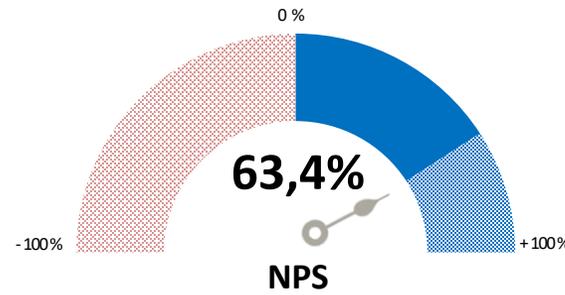


Recomendación General

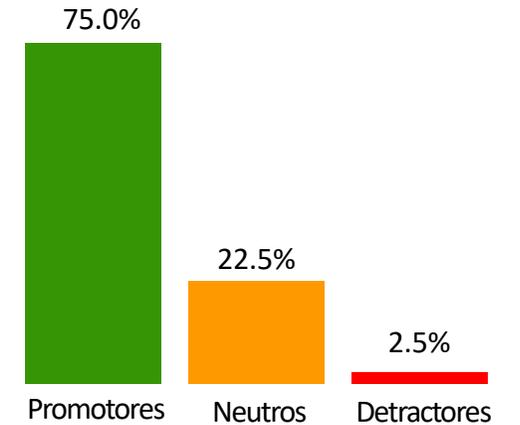
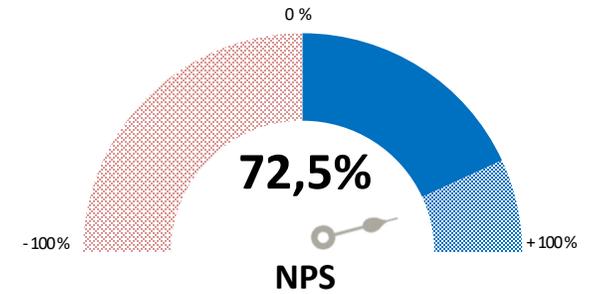
Respecto a la visita a Amazonas



TOTAL

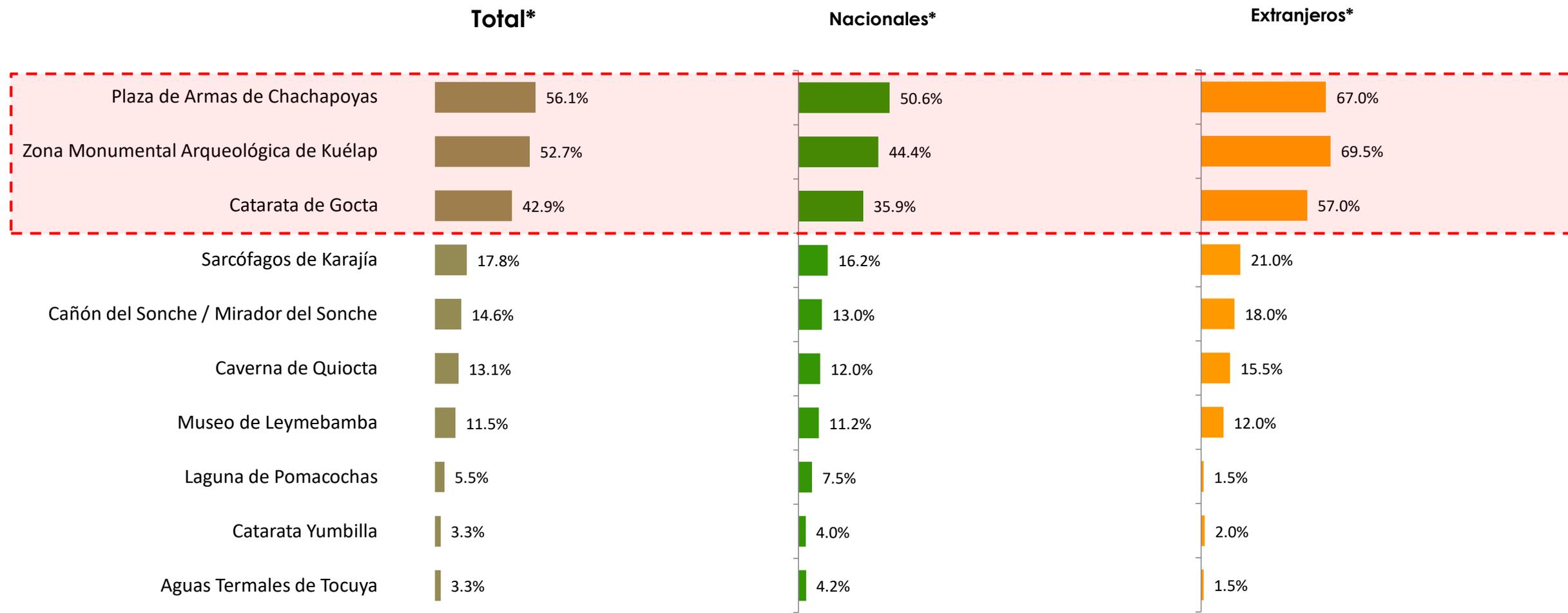


Nacional



Extranjero

Visita a los atractivos turísticos de Amazonas



Total: Respuesta múltiple

Base: Turistas nacionales y extranjeros entrevistados que visitaron Amazonas

(*) Principales atractivos

Atractivos turísticos más recomendados

Cañón del Sonche /
Mirador del Sonche



Visitas: 14,6%

NPS
50,0%

Museo de
Leymebamba



Visitas: 11,5%

NPS
59,4%

Zona Monumental
Arqueológica de Kuélap



Visitas: 52,7%

NPS
66,6%

Catarata de
Gocta



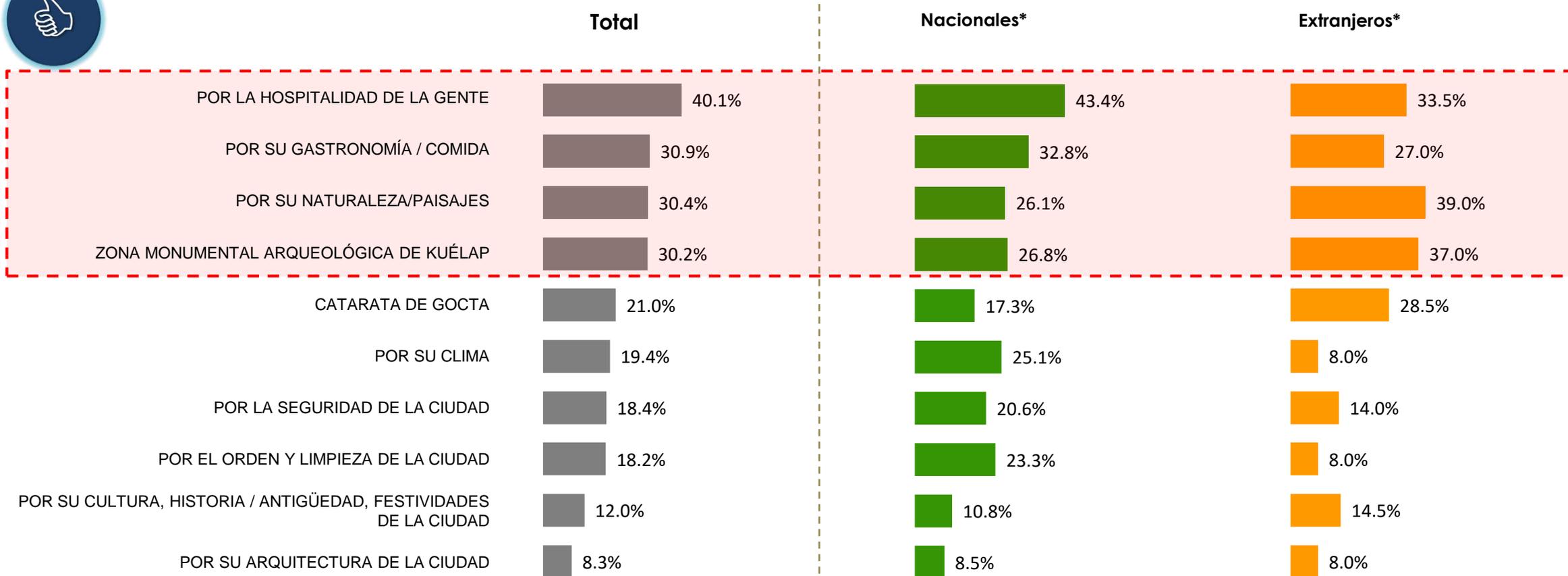
Visitas: 42,9%

NPS
76,7%

Atractivo	NPS	% de Visitas
Caverna de Quiocta	49,4%	13,1%
Sarcófagos de Karajía	31,8%	17,8%
Plaza de Armas de Chachapoyas	6,5%	56,1%

Razones de agrado

Con respecto a la visita a la región de Amazonas

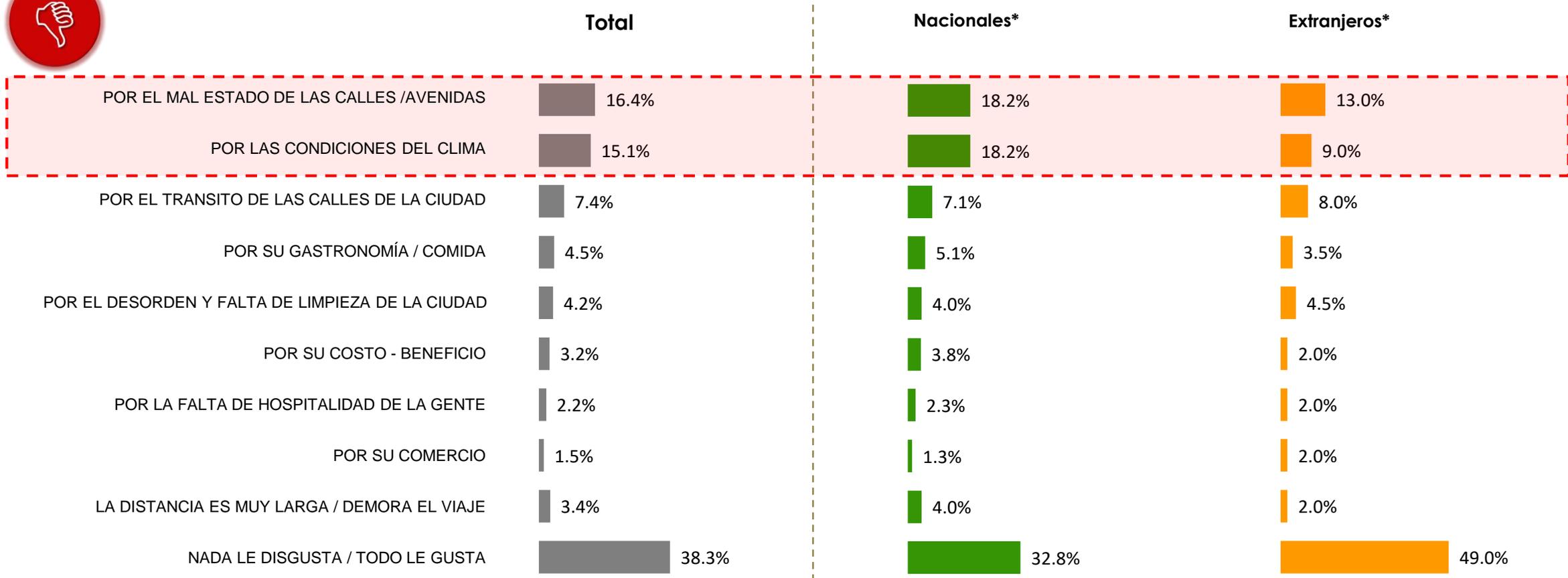


Base: Turistas nacionales y extranjeros entrevistados que visitaron Amazonas

(*) Principales razones

Razones de desagrado

Con respecto a la visita a la región de Amazonas

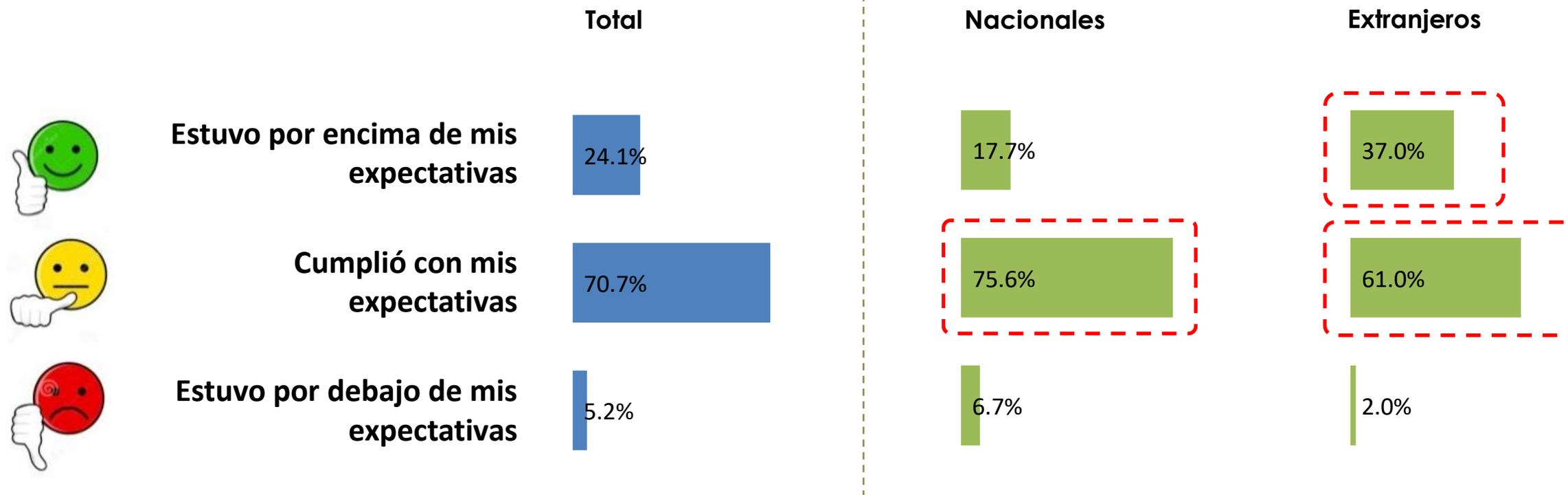


Base: Turistas nacionales y extranjeros entrevistados que visitaron Amazonas

(*) Principales razones

Expectativas sobre la visita a Amazonas

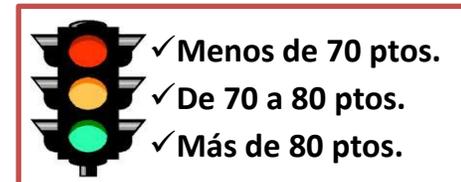
¿Se cumplieron sus expectativas de la visita a Amazonas?



Total: 100%

Base: Turistas nacionales y extranjeros entrevistados que visitaron Amazonas

Satisfacción con respecto a la ciudad de Chachapoyas

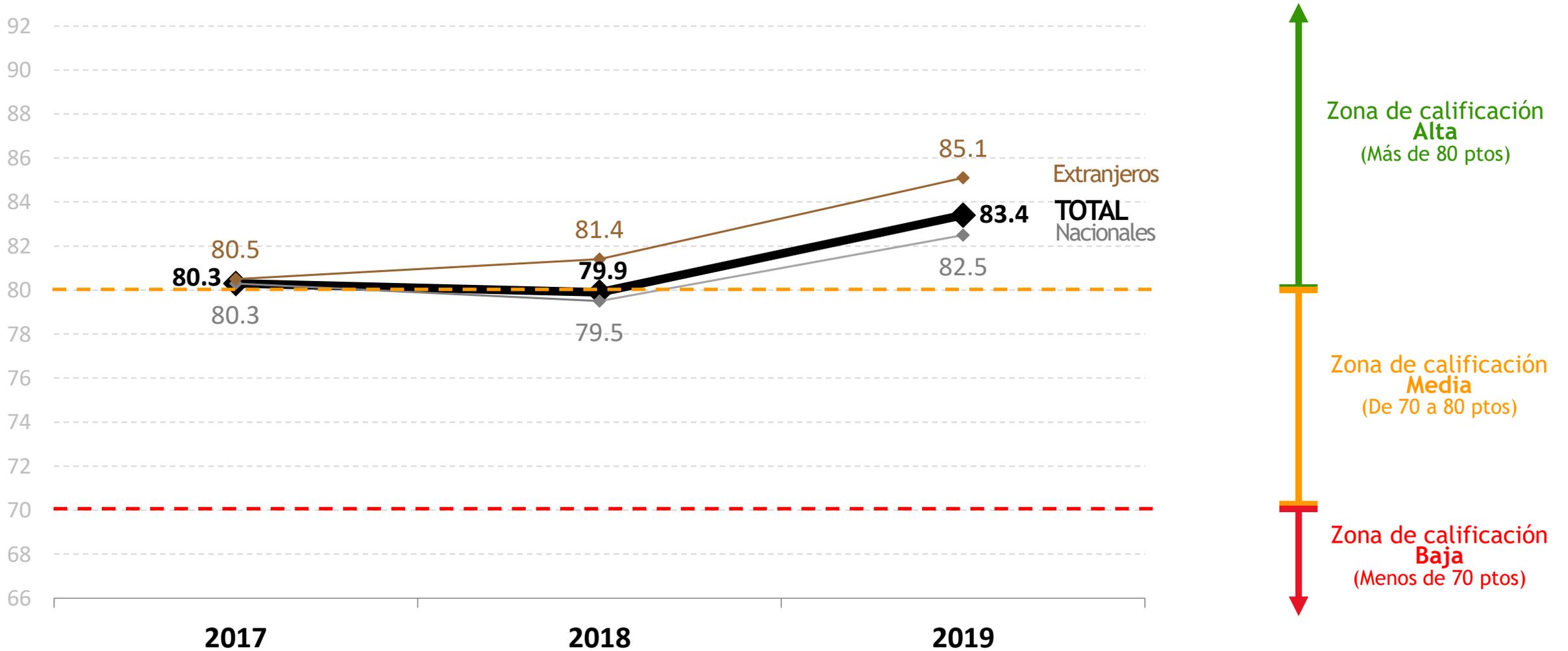


	Total	Nacionales	Extranjeros
Hospitalidad y trato de la gente	88,1	86,5	91,3
Seguridad que le ofrece al turista	87,4	85,3	91,4
Limpieza de la ciudad	82,8	82,0	84,3
Servicio de transporte local (taxi, bus, etc.)	81,6	81,3	82,2
Tránsito vehicular en esta ciudad	77,1	77,2	77,1

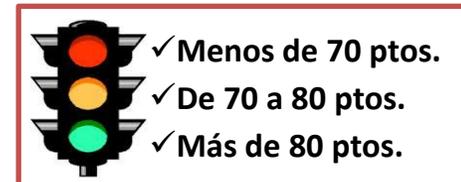
**Evaluación
de los
Servicios
Turísticos**



Evolución anual de la Satisfacción Servicios Turísticos



Satisfacción General con respecto a los servicios turísticos en Amazonas

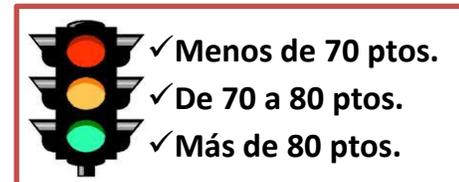


NIVEL DE USO (%)		SERVICIOS TURÍSTICOS EN GENERAL	Total	Nacionales	Extranjeros
	46,6%	Servicio de las telecabina	93,7	93,0	94,7
	31,6%	Agencia de turismo / viajes	85,5	84,7	86,6
	16,0%	Línea aérea para llegar a Amazonas	84,6	84,5	(*)
	80,0%	Alojamiento pagado	84,0	83,0	85,5
	89,4%	Restaurantes	81,5	80,5	83,3
	65,6%	Lugares / tiendas para realizar compras / shopping	80,7	79,7	82,9
	73,7%	Empresa de transporte terrestre interprovincial para llegar a Amazonas	79,3	79,4	79,0
	20,8%	Lugares de diversión nocturna	78,1	78,7	77,0

Total: Múltiple

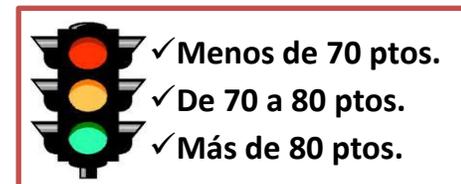
Base: Turistas nacionales y extranjeros entrevistados que visitaron Amazonas

Satisfacción respecto al servicio de Alojamiento pagado



	Total	Nacionales	Extranjeros	Hotel/Hostal 1 o 2 estrellas	Hotel/Hostal 3 estrellas	Casa de hospedaje pagada
ALOJAMIENTO PAGADO	84,0	83,0	85,5	81,8	85,9	80,5
Seguridad	89,0	87,6	91,4	87,8	90,4	87,0
Atención y servicio del personal	87,5	86,2	89,7	85,0	88,6	84,4
Limpieza e higiene en general	85,9	85,1	87,1	84,6	88,0	82,5
Precio pagado en relación al servicio	85,2	83,9	87,4	84,7	85,3	83,5
Restaurante del alojamiento	84,3	83,6	86,0	83,0	85,0	78,1
Comodidad de la habitación	84,2	84,5	83,7	81,7	87,5	80,7
Infraestructura (Presentación del local, instalaciones)	81,6	81,5	81,7	78,9	83,9	80,4
Servicio de internet / wifi	75,3	73,5	77,7	73,4	77,6	72,5

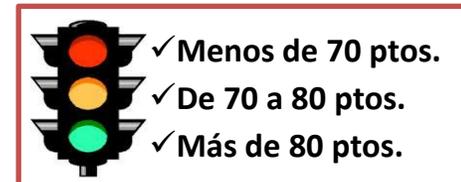
Satisfacción respecto al servicio de Restaurantes



	Total	Nacionales	Extranjeros
RESTAURANTE	81,5	80,5	83,3
Sabor de la comida	84,2	83,0	86,7
Atención y servicio del personal	83,0	82,3	84,3
Precio pagado en relación al servicio	82,8	80,9	86,5
Limpieza e higiene en general	82,1	80,6	84,9
Infraestructura (presentación del local, instalaciones)	79,5	78,2	82,1
Rapidez en la atención	78,0	76,2	81,3
Estado de los servicios higiénicos	77,3	76,6	78,8



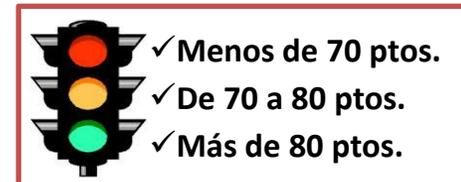
Satisfacción respecto al servicio de Transporte Terrestre para llegar a Amazonas



	Total	Nacionales	Extranjeros
TRANSPORTE TERRESTRE (Llegada)	79,3	79,4	79,0
Precios / tarifas	82,1	82,0	82,5
Atención y servicio del personal	79,0	78,1	80,7
Limpieza al interior del vehículo	79,0	79,0	78,9
Seguridad durante el viaje	78,9	79,4	77,9
Puntualidad (cumplimiento de horarios)	78,4	78,3	78,5
Estado del vehículo	78,3	78,5	78,0
Forma de manejo del conductor	77,3	78,5	75,2
Comodidad al interior del vehículo	74,8	76,5	71,7



Satisfacción respecto al servicio del Terminal Terrestre de Amazonas



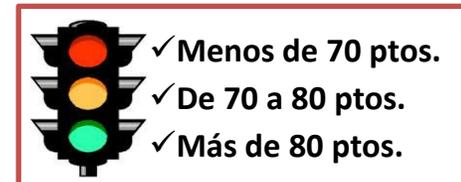
	Total	Nacionales	Extranjeros
TERMINAL TERRESTRE (Salida)	76,4	75,1	79,4
Trato del personal del terminal terrestre / terrapuerto	77,7	75,3	83,0
Seguridad	74,8	71,5	82,2
Comodidad en las instalaciones	73,4	72,7	74,8
Limpieza e higiene	70,2	67,5	76,2
Infraestructura	70,1	68,3	73,9
Servicios higiénicos	68,9	67,3	(*)



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

Base: Turistas nacionales y extranjeros entrevistados que salen de Amazonas haciendo uso del terminal terrestre

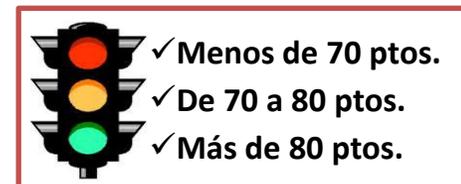
Satisfacción respecto al servicio de Línea Aérea para llegar a Amazonas



	Total	ATSA AIRLINES
LÍNEA AÉREA	84,6	84,2
Limpieza al interior del avión	85,4	83,2
Atención y servicio del personal	84,7	85,5
Estado del avión	83,6	80,6
Comodidad al interior del avión	79,9	77,7
Puntualidad (cumplimiento de horario)	79,4	79,0
Precios / tarifas	79,4	70,6



Satisfacción respecto al servicios del Aeropuerto de Amazonas



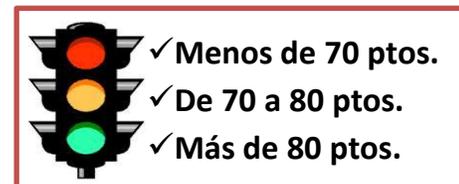
	Total	Nacionales	Extranjeros
AEROPUERTO (Salida)	77,1	76,9	77,9
Trato del personal del aeropuerto	83,2	82,3	86,2
Seguridad	80,5	78,5	87,1
Limpieza e higiene	76,4	75,4	79,7
Infraestructura	73,8	72,2	79,1
Comodidad en las instalaciones	71,5	71,0	72,9
Servicios higiénicos	69,4	68,3	(*)

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

Base: Turistas nacionales y extranjeros entrevistados que salen de Amazonas haciendo uso del terminal terrestre



Satisfacción respecto al servicio de Agencias de turismo



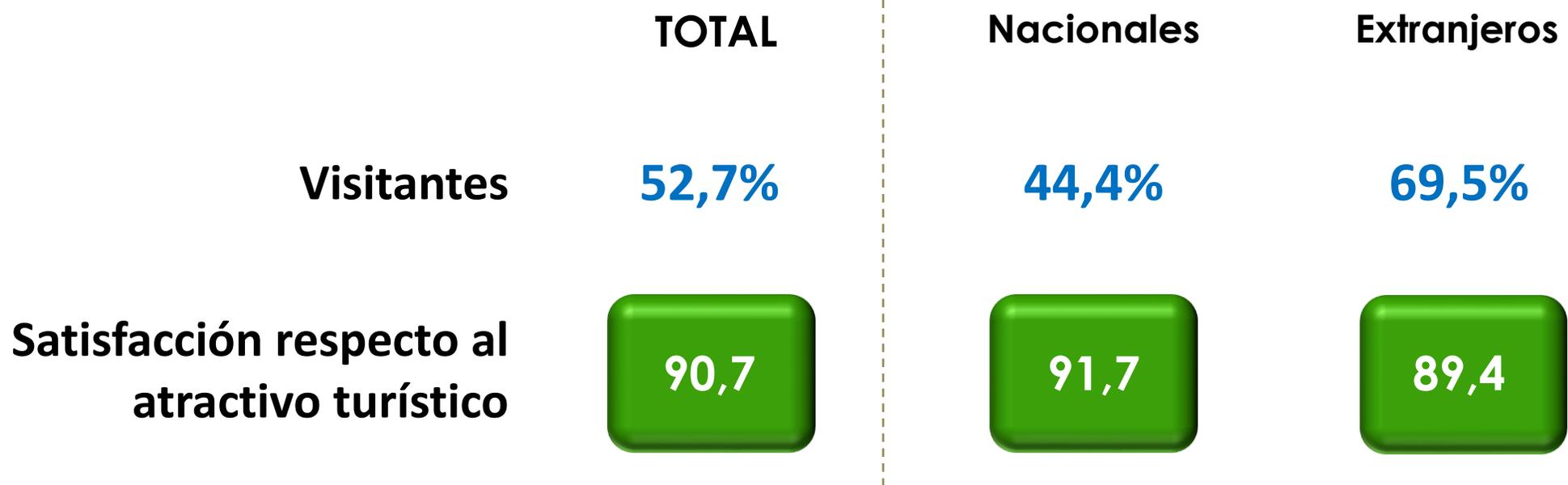
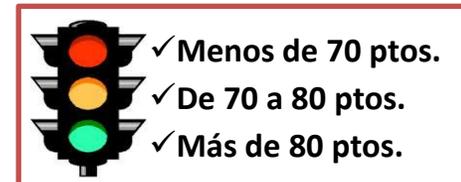
	Total	Nacionales	Extranjeros
AGENCIAS DE TURISMO	85,5	84,7	86,6
Cumplimiento del contrato	88,7	87,6	90,6
Atención y servicio del personal	86,3	85,3	87,9
Guías turísticas	85,0	84,7	85,6
Precio pagado en relación al servicio	84,9	84,1	86,2
Información proporcionada	84,0	83,6	84,5



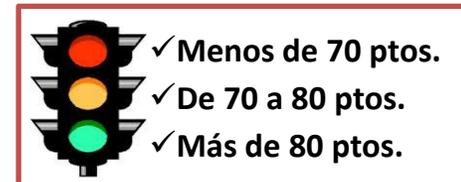


**Evaluación de
la Zona
Monumental
Arqueológica
de Kuélap**

Satisfacción respecto a la visita a la Zona Monumental Arqueológica de Kuélap



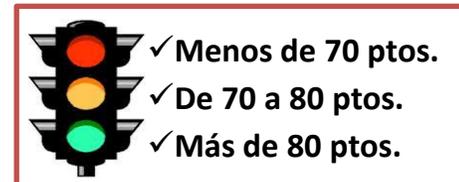
Satisfacción respecto a la visita a la Zona Monumental Arqueológica de Kuélap



	Total	Nacionales	Extranjeros
ZONA MONUMENTAL ARQUEOLÓGICA DE KUÉLAP	90,7	91,7	89,4
Seguridad en el atractivo	90,0	86,5	94,6
Limpieza / higiene del atractivo	90,0	87,4	93,3
Disponibilidad de transporte para llegar al atractivo	88,4	86,6	90,7
Tiempo para llegar al atractivo	87,3	87,2	87,3
Estado de las vías del atractivo	85,1	85,3	84,8
Estado de conservación del atractivo	83,3	80,7	86,7

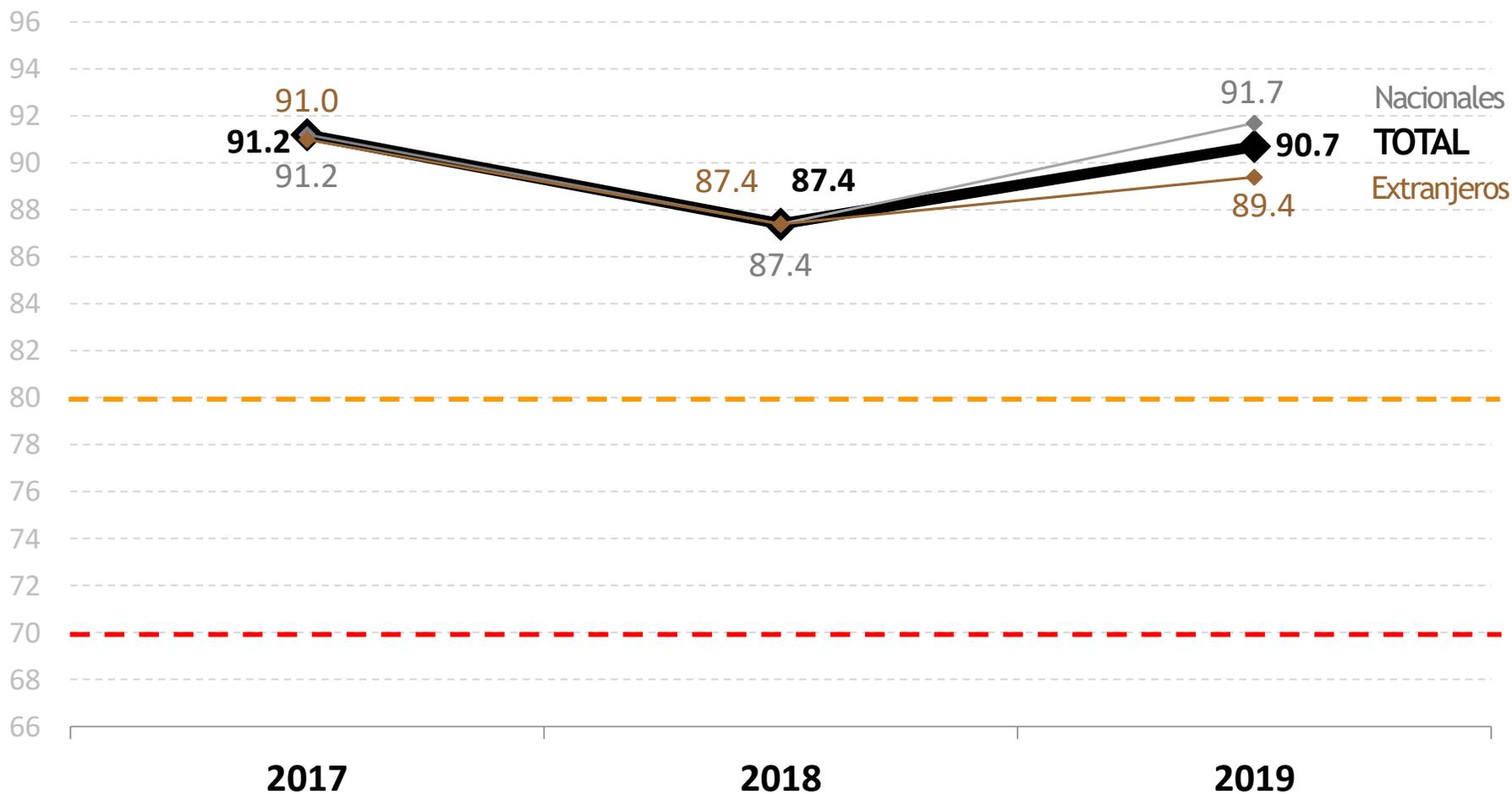
Continúa...

Satisfacción respecto a la visita a la Zona Monumental Arqueológica de Kuélap



	Total	Nacionales	Extranjeros
ZONA MONUMENTAL ARQUEOLÓGICA DE KUÉLAP	90,7	91,7	89,4
Servicios higiénicos	83,1	82,3	84,2
Tarifa de ingreso	83,1	83,0	83,2
Venta de souvenirs / recuerdos	82,4	81,0	85,3
Señalización	82,1	80,8	83,7
Servicio de información al interior	79,6	79,6	79,5

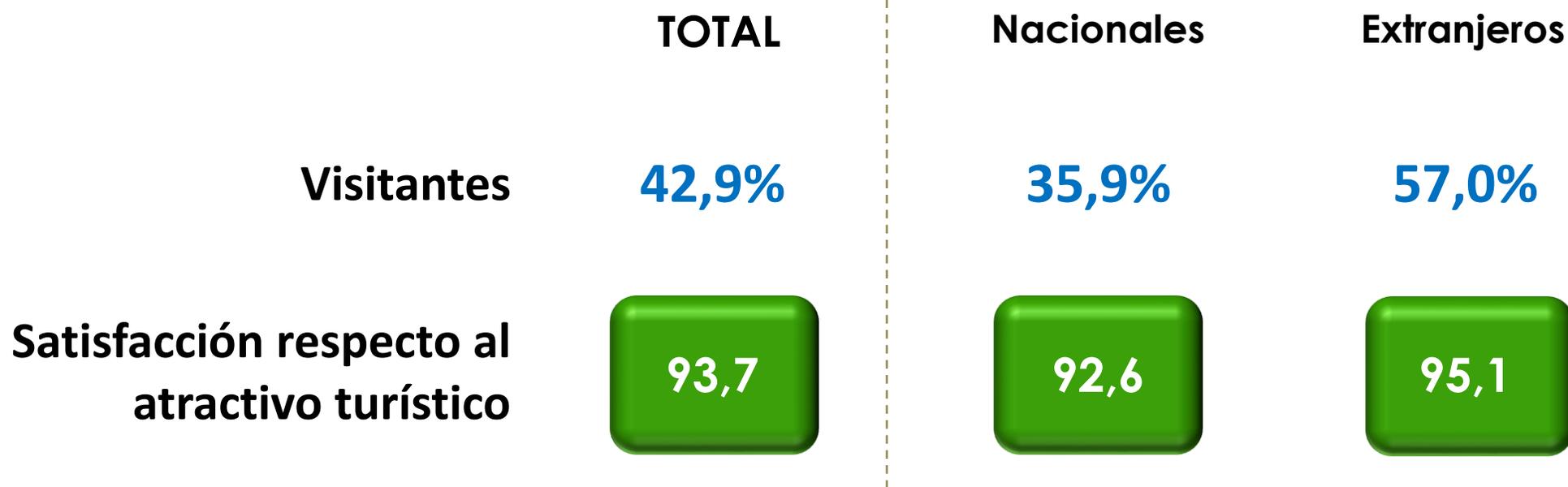
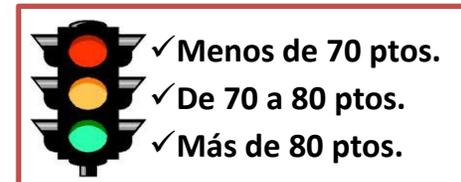
Evolución anual de la Satisfacción respecto a la visita a la Zona Monumental Arqueológica de Kuélap



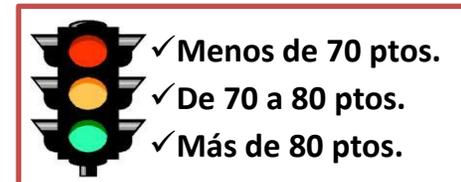


**Evaluación
de
Catarata
de Gocta**

Satisfacción respecto a la visita a la Catarata de Gocta



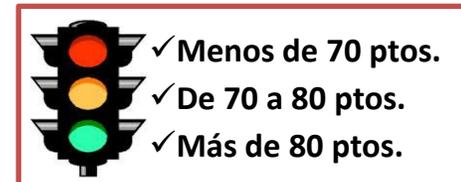
Satisfacción respecto a la visita a la Catarata de Gocta



	Total	Nacionales	Extranjeros
CATARATA DE GOCTA	93,7	92,6	95,1
Estado de conservación del atractivo	86,9	84,0	90,4
Relación precio / calidad con la visita al atractivo	85,5	84,4	86,8
Limpieza / higiene del atractivo	85,3	82,4	89,1
Tiempo para llegar al atractivo	81,6	77,6	86,6
Disponibilidad de transporte para llegar al atractivo	81,1	78,1	84,9

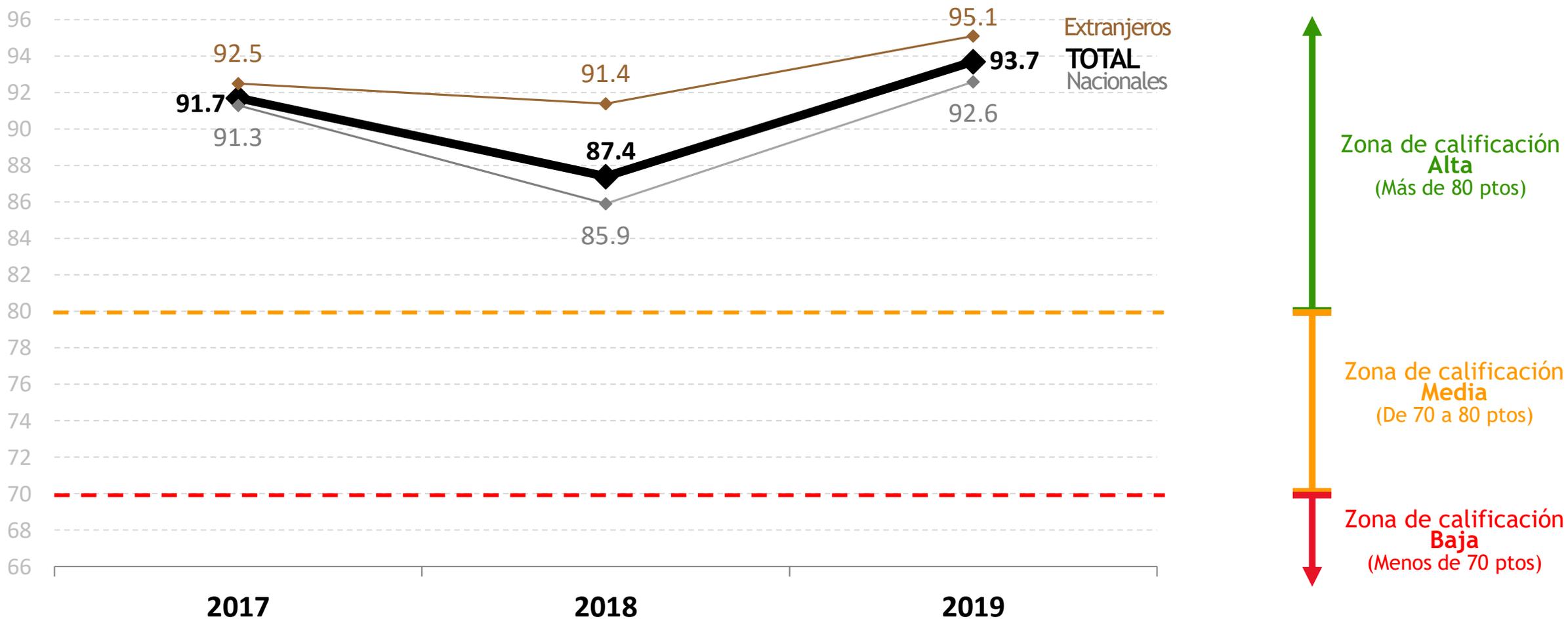
Continúa...

Satisfacción respecto a la visita a la Catarata de Gocta



	Total	Nacionales	Extranjeros
CATARATA DE GOCTA	93,7	92,6	95,1
Señalización	79,1	75,5	83,6
Estado de las vías al atractivo	77,2	75,8	78,9
Información brindada al turista	76,6	76,9	76,1
Servicios higiénicos	76,3	73,9	80,0

Evolución anual de la Satisfacción respecto a la visita a la Catarata de Gocta





PERÚ

Ministerio
de Comercio Exterior
y Turismo

Viceministerio de
Turismo

**Visite nuestra página Web para acceder a otras investigaciones y estudios de
la DGIETA:**

[www.mincetur.gob.pe/Datos Turismo/Investigaciones y Estudios de Turismo](http://www.mincetur.gob.pe/Datos_Turismo/Investigaciones_y_Estudios_de_Turismo)

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