PERÚ | Ministerio de Comercio Exterior y Turismo | Viceministerio de Turismo

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

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 La Libertad.

Ficha Técnica

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

METODOLOGÍA
Encuestas por interceptación en el aeropuerto de La Libertad y Terminal terrestre.

MUESTRA
Se realizaron un total de 550 encuestas, distribuidas en puntos de muestreo de la siguiente manera:

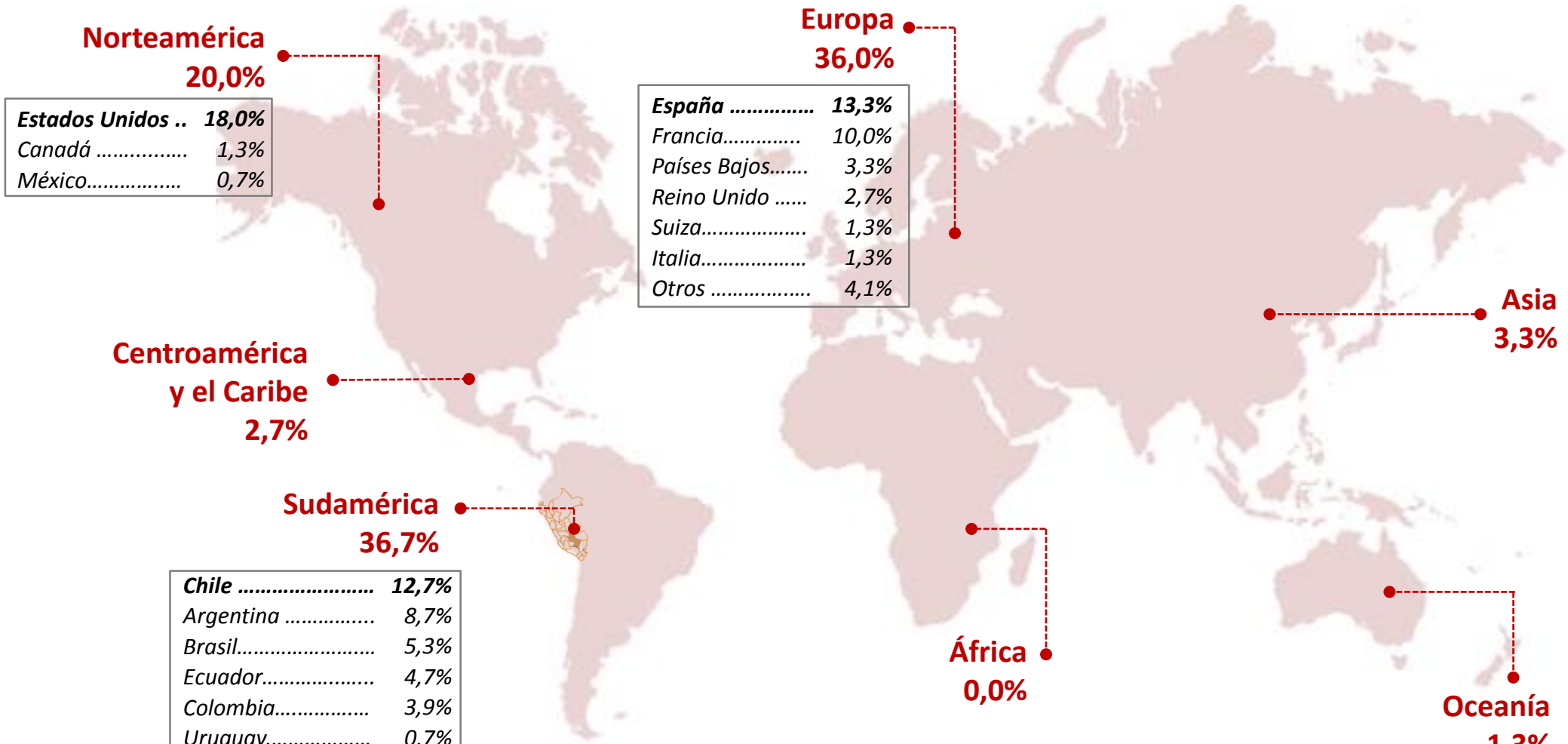
Aeropuerto: 210 encuestas
Terminal terrestre: 140 encuestas
Agencia de transporte terrestre: 200 encuestas

TRABAJO DE CAMPO
Se llevó a cabo del 04 al 15 de julio de 2019

Perfil del Turista

entrevistado en La Libertad

País de residencia – Turistas extranjeros



Norteamérica
20,0%

Estados Unidos ..	***18,0%***
Canadá ……	*1,3%*
México……	*0,7%*

Europa
36,0%

España ……	***13,3%***
Francia……	*10,0%*
Países Bajos……	*3,3%*
Reino Unido ……	*2,7%*
Suiza……	*1,3%*
Italia……	*1,3%*
Otros ……	*4,1%*

Asia
3,3%

Centroamérica y el Caribe
2,7%

Sudamérica
36,7%

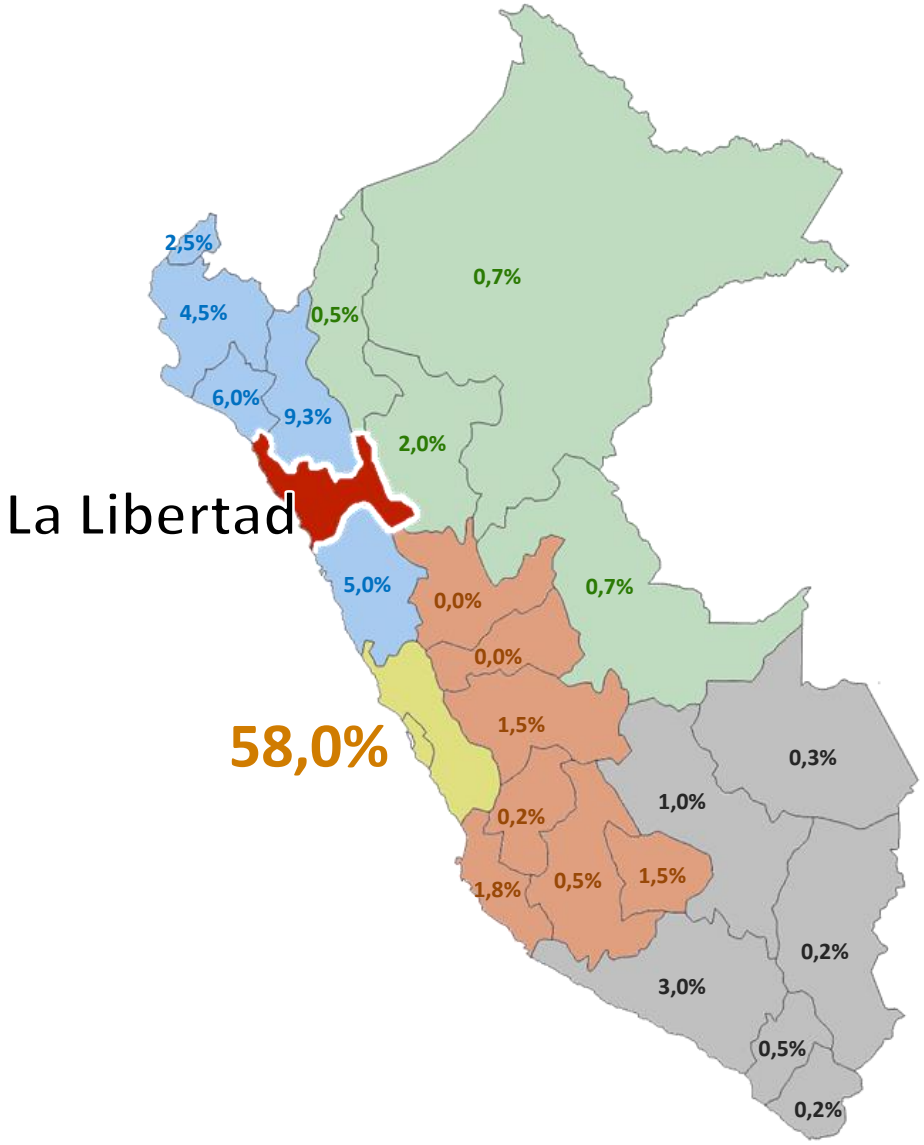
Chile ……	***12,7%***
Argentina ……	*8,7%*
Brasil……	*5,3%*
Ecuador……	*4,7%*
Colombia……	*3,9%*
Uruguay……	*0,7%*
Bolivia……	*0,7%*

África
0,0%

Oceanía
1,3%

Total 100%
Base: Turistas extranjeros entrevistados que visitaron La Libertad

Departamento de residencia – Turistas nacionales



REGIÓN	%
Lima	58,0%
Norte	27,3%
Centro	5,5%
Sur	5,2%
Oriente	4,0%
TOTAL	100,0%

Total 100%
Base: Turistas nacionales que visitaron La Libertad

Perfil del turista entrevistado

Género

Nacionales	58,2%	41,8%
Extranjeros	44,0%	56,0%

Motivo del viaje

	Visita Familiar	Negocios	Vacaciones	OTROS
Nacionales	33,5%	39,2%	12,5%	14,8%
Extranjeros	38,7%	8,0%	51,3%	2,0%

Edad (*Rango de edad*)

	[15–24]	[25–34]	[35–44]	[45–54]	Más de 54 años
Nacionales	17,5%	30,0%	23,3%	18,0%	11,2%
Extranjeros	20,7%	32,0%	16,7%	17,3%	13,3%

Visitó La Libertad antes

Nacionales	84,8%
Extranjeros	46,7%

Permanencia (*promedio*)

Nacionales	3 noches
Extranjeros	5 noches

Grado instrucción: SUPERIOR

Nacionales	75,2%
Extranjeros	84,0%

Grupo de viaje

					OTROS
Nacionales	61,0%	9,5%	15,8%	9,2%	4,5%
Extranjeros	36,0%	24,7%	22,0%	15,3%	2,0%

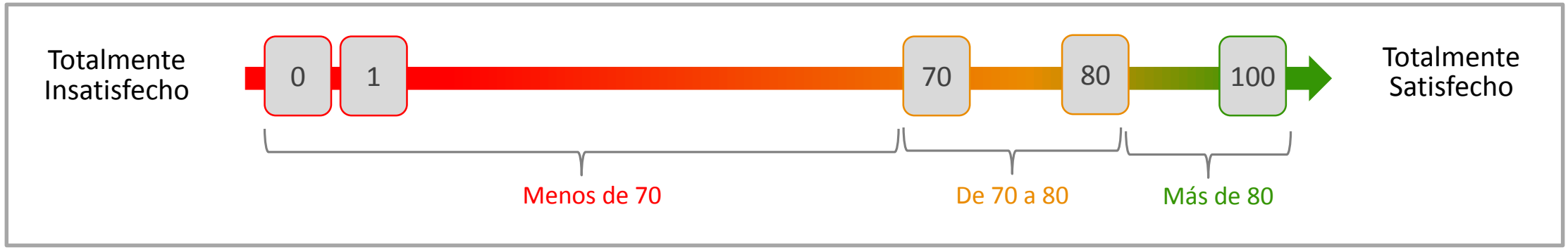
Total 100%
Base: Turistas nacionales y extranjeros entrevistados que visitaron La Libertad

Evaluación General

de la visita a La Libertad

Indicador de Satisfacción

Calificación:



- ✓**Menos de 70 ptos.** → • **Calificación Baja**
- ✓**De 70 a 80 ptos.** → • **Calificación Media**
- ✓**Más de 80 ptos.** → • **Calificación Alta**

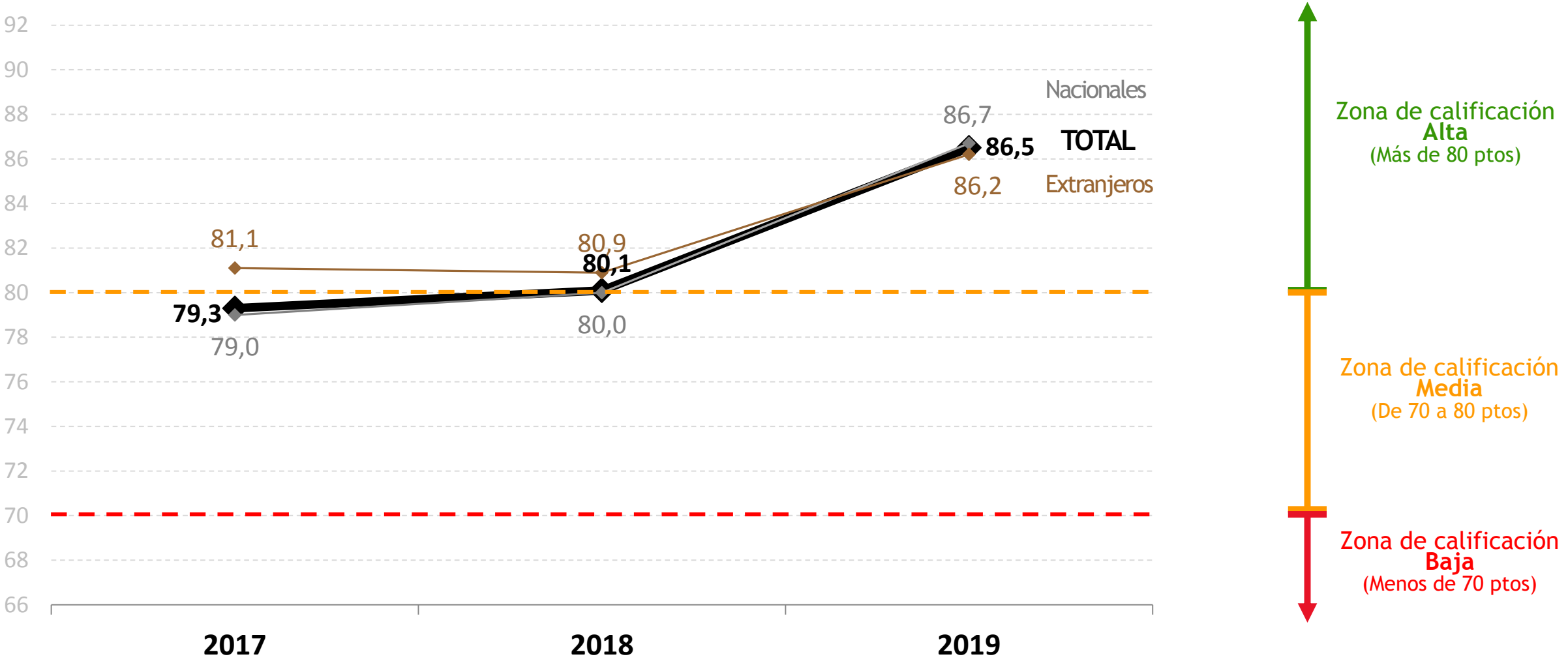
Indicadores de satisfacción

Respecto a la visita a La Libertad

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

	TOTAL	Nacionales	Extranjeros
Satisfacción General	86,5	86,7	86,2

Evolución anual de la Satisfacción General



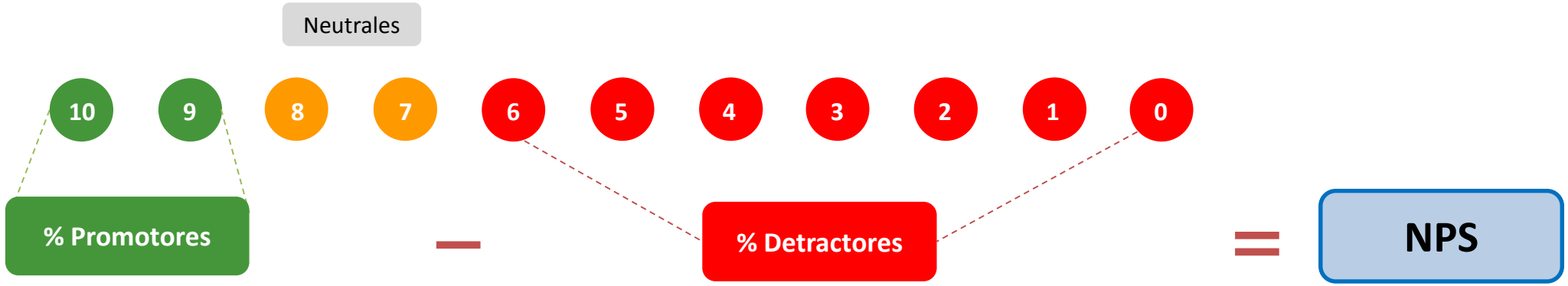
Base: Turistas nacionales y extranjeros que visitaron La Libertad

Indicador de Recomendación

Net Promoter Score (NPS)

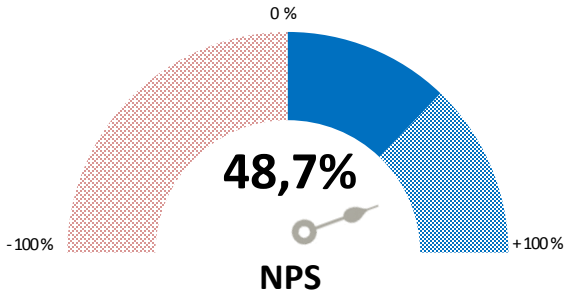
Indicador utilizado para medir el nivel de recomendación que un cliente tiene hacia una marca, producto, o en este caso, un destino en particular.

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.

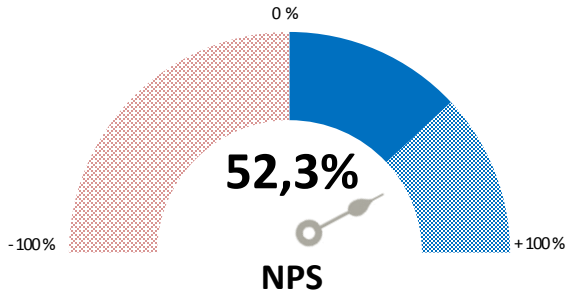


Recomendación General

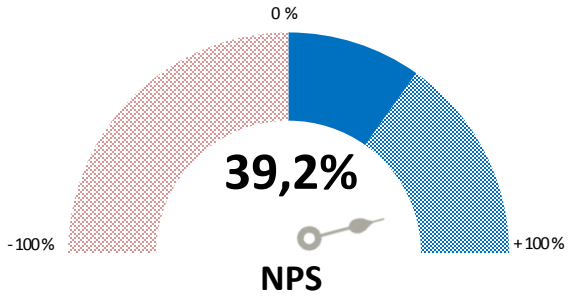
Respecto a la visita a La Libertad



TOTAL



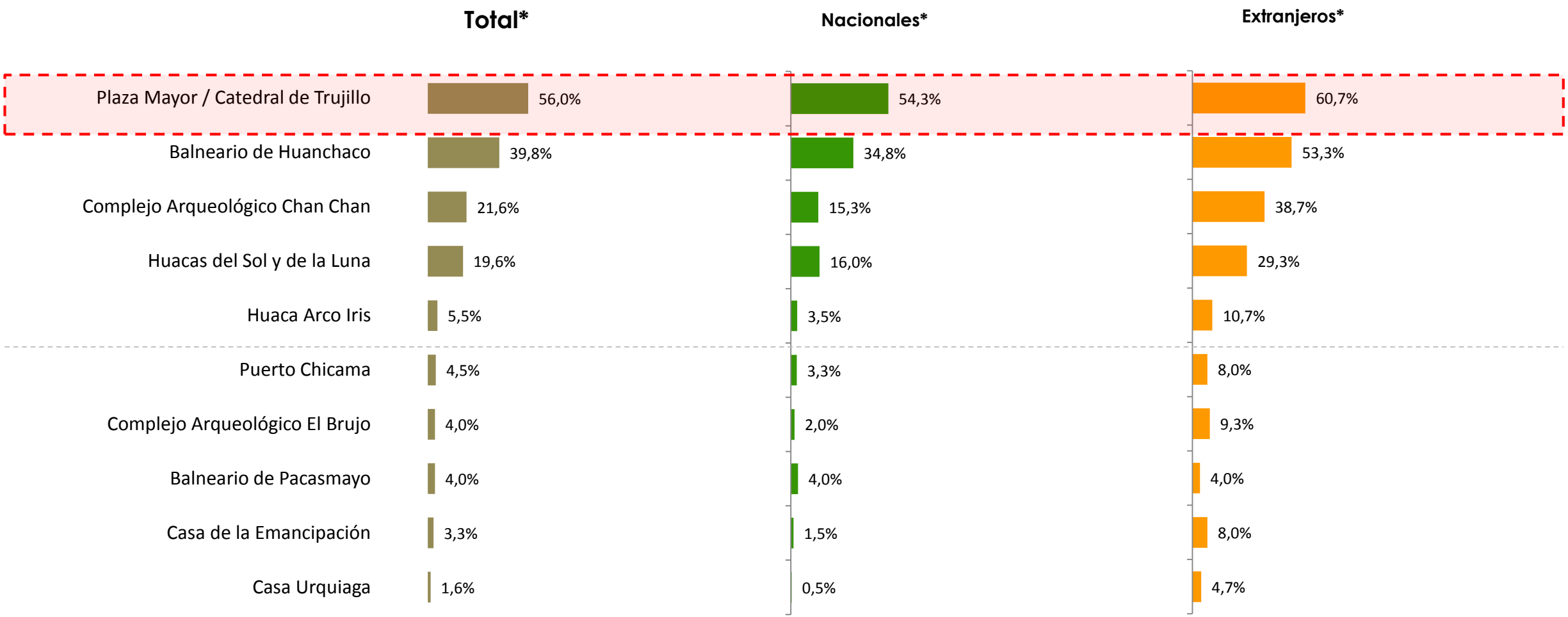
Nacional



Extranjero

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

Visita a los atractivos turísticos de La Libertad



Total: Respuesta múltiple
Base: Turistas nacionales y extranjeros entrevistados que visitaron La Libertad
(*) Principales atractivos

Atractivos turísticos más recomendados

Balneario de Huanchaco

NPS 44,3%

Visitas: 39,8%

Plaza Mayor / Catedral de Trujillo

NPS 54,9%

Visitas: 56,0%

Complejo Arqueológico Chan Chan

NPS 61,3%

Visitas: 21,6%

Huacas del Sol y de la Luna

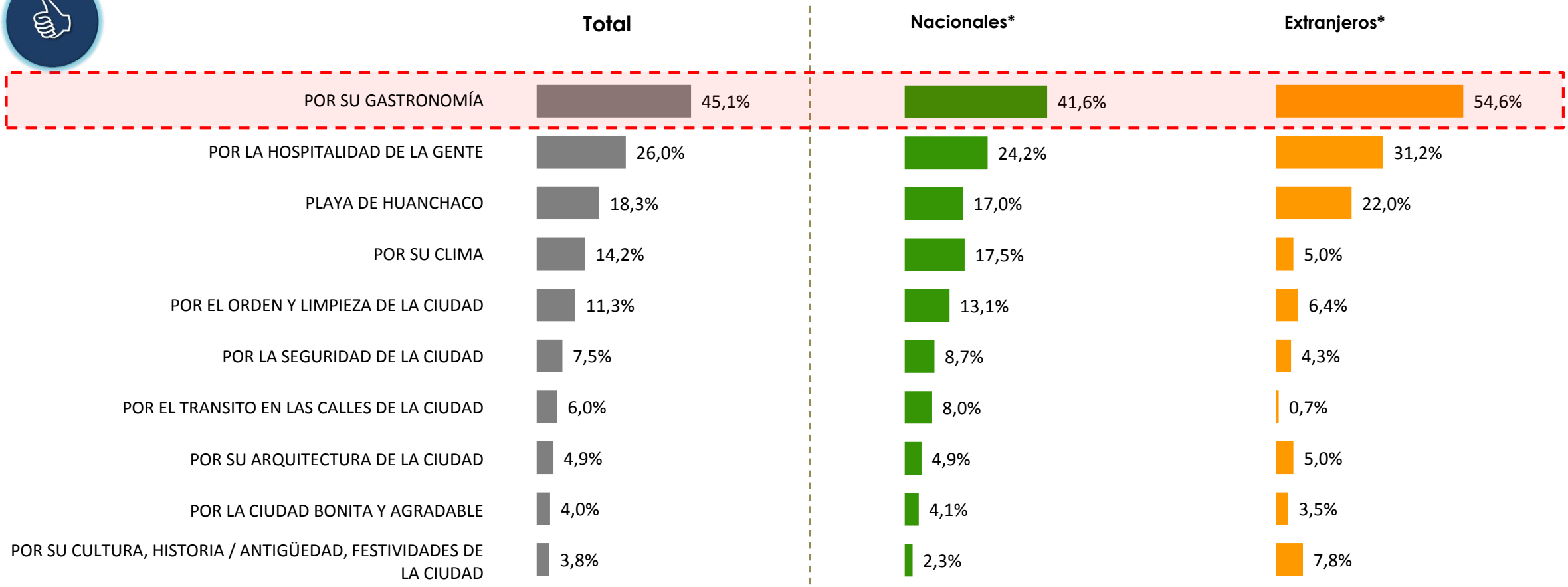
NPS 69,4%

Visitas: 19,6%

Base: Turistas nacionales y extranjeros entrevistados que visitaron La Libertad

Razones de agrado

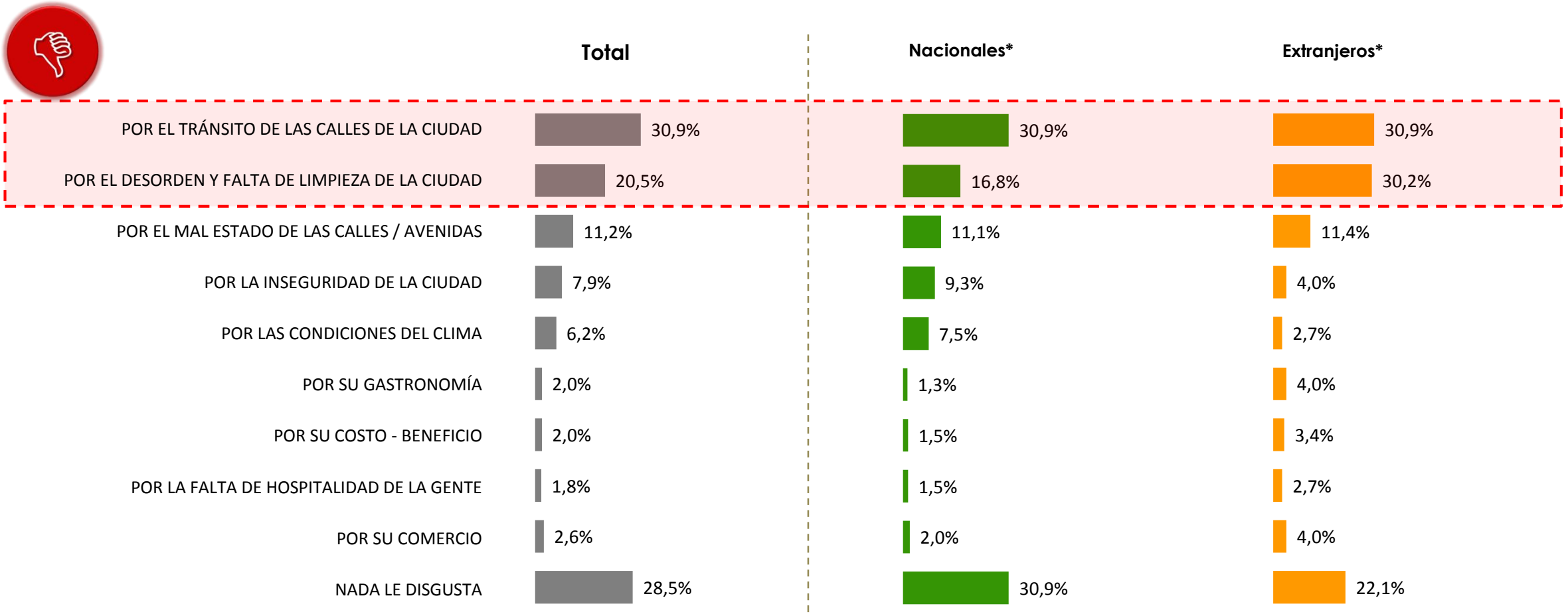
Con respecto a la visita a la región de La Libertad



Total: Respuesta múltiple
Base: Turistas nacionales y extranjeros entrevistados que visitaron La Libertad
(*) Principales razones

Razones de desagrado

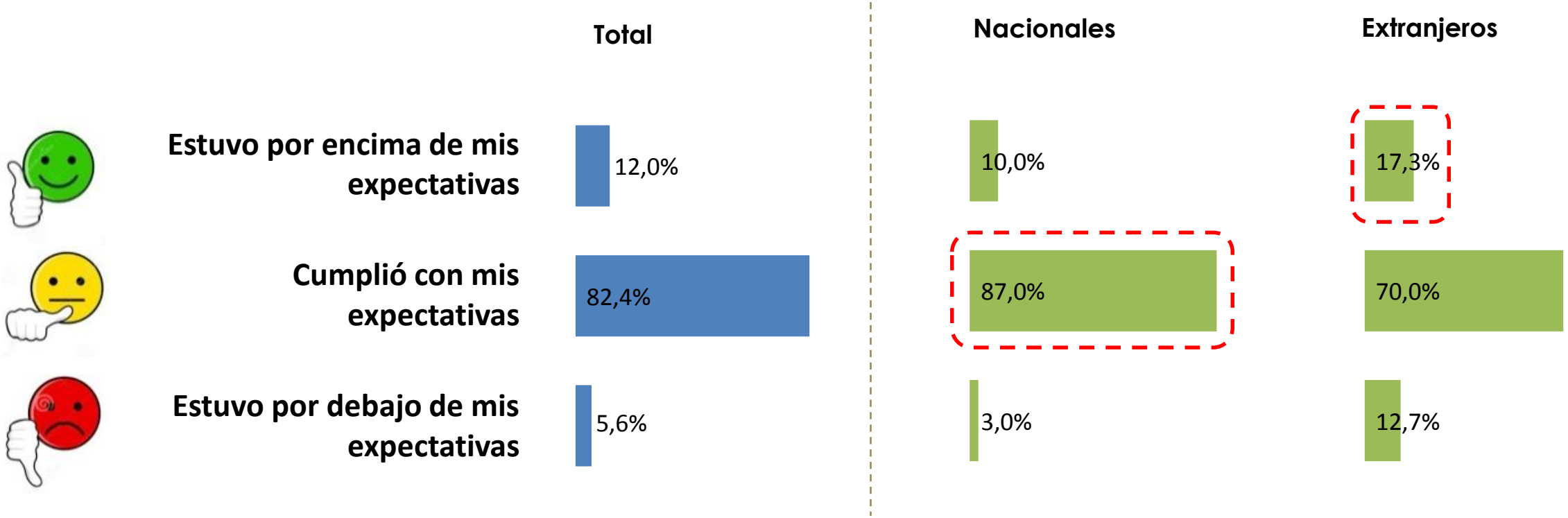
Con respecto a la visita a la región de La Libertad



Total: Respuesta Múltiple
Base: Turistas nacionales y extranjeros entrevistados que visitaron La Libertad
(*) Principales razones

Expectativas sobre la visita a La Libertad

¿Se cumplieron sus expectativas de la visita a La Libertad?



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

Satisfacción con respecto a la ciudad de La Libertad

Nivel de satisfacción (NS)

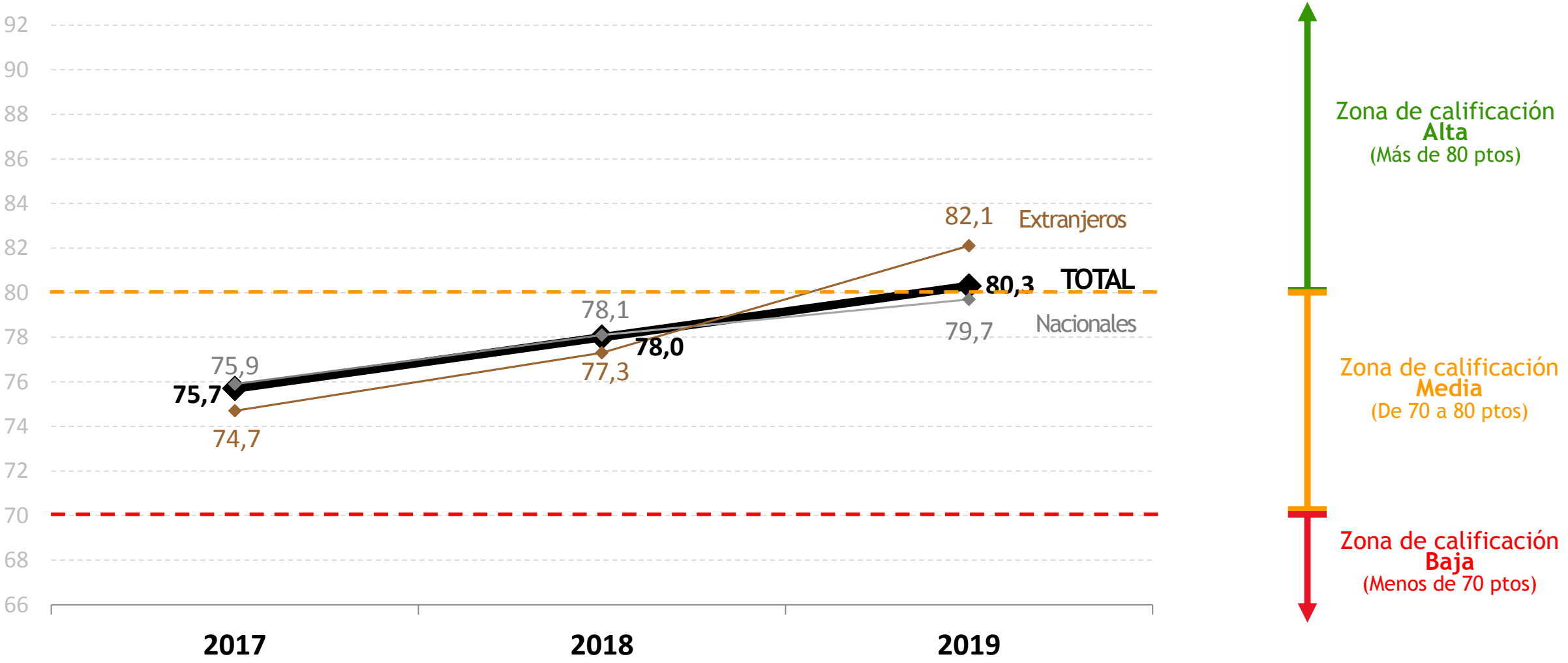
- ✓Menos de 70 ptos.
- ✓De 70 a 80 ptos.
- ✓Más de 80 ptos.

	Total	Nacionales	Extranjeros
Hospitalidad y trato de la gente	81,7	80,6	84,3
Servicio de transporte local (Taxi, bus, etc.)	71,5	71,8	70,9
Seguridad que le ofrece al turista	69,7	68,3	73,2
Limpieza de la ciudad	61,5	64,4	53,8
Tránsito vehicular en esta ciudad	54,9	57,6	47,7

Base: Turistas nacionales y extranjeros entrevistados que visitaron La Libertad

Evaluación de los Servicios Turísticos

Evolución anual de la Satisfacción Servicios Turísticos



Base: Turistas nacionales y extranjeros que visitaron La Libertad

Satisfacción General con respecto a los servicios turísticos en La Libertad

✓Menos de 70 ptos.
✓De 70 a 80 ptos.
✓Más de 80 ptos.

NIVEL DE USO (%)		Total	Nacionales	Extranjeros
	SERVICIOS TURÍSTICOS EN GENERAL	80,3	79,7	82,1
12,9%	Agencia de turismo / viajes	84,9	80,5	90,0
64,4%	Empresa de transporte terrestre interprovincial para llegar a La Libertad	83,6	83,4	84,4
59,5%	Alojamiento pagado	83,1	82,0	85,8
70,5%	Lugares / tiendas para realizar compras / shopping	82,4	83,0	81,0
88,0%	Restaurantes	81,9	81,8	82,1
17,3%	Lugares de diversión nocturna	81,1	80,5	82,3
34,2%	Línea aérea para llegar a La Libertad	80,1	79,3	81,3

Total: Múltiple
Base: Turistas nacionales y extranjeros entrevistados que visitaron La Libertad

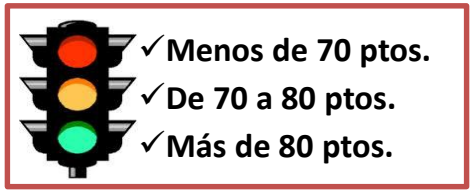
Satisfacción respecto al servicio de Alojamiento pagado

✓Menos de 70 ptos.
✓De 70 a 80 ptos.
✓Más de 80 ptos.

	Total	Nacionales	Extranjeros	Hotel/Hostal 1 o 2 estrellas	Hotel/Hostal 3 estrellas	Hotel 4 o 5 estrellas
ALOJAMIENTO PAGADO	83,1	82,0	85,8	72,4	83,7	90,6
Seguridad	86,9	84,7	92,4	80,1	86,8	93,3
Atención y servicio del personal	85,6	83,8	90,2	76,7	86,6	91,9
Comodidad de la habitación	84,6	84,4	85,3	75,4	85,4	92,2
Limpieza e higiene en general	84,4	84,1	85,3	75,4	85,2	91,9
Precio pagado en relación al servicio	82,8	81,3	86,5	73,4	83,8	88,2
Infraestructura (Presentación del local, instalaciones)	82,7	82,5	83,2	72,6	83,6	89,8
Restaurante del alojamiento	81,5	80,7	83,6	69,7	83,0	85,0
Servicio de internet / wifi	77,9	76,7	80,7	67,7	77,9	86,0

Base: Turistas nacionales y extranjeros entrevistados que usaron el servicio de alojamiento pagado en La Libertad

Satisfacción respecto al servicio de Restaurantes



	Total	Nacionales	Extranjeros
RESTAURANTE	81,9	81,8	82,1
Sabor de la comida	87,4	87,4	87,5
Atención y servicio del personal	83,5	84,1	82,2
Precio pagado en relación al servicio	81,9	81,6	82,6
Infraestructura (presentación del local, instalaciones)	80,5	80,9	79,5
Limpieza e higiene en general	80,1	81,1	77,8
Rapidez en la atención	77,9	78,0	77,6
Estado de los servicios higiénicos	76,0	77,7	72,0

Base: Turistas nacionales y extranjeros entrevistados que usaron el servicio de restaurantes en La Libertad

Satisfacción respecto al servicio de Transporte Terrestre

para llegar a La Libertad

✓Menos de 70 ptos.
✓De 70 a 80 ptos.
✓Más de 80 ptos.

	Total	Nacionales	Extranjeros
TRANSPORTE TERRESTRE (Llegada)	83,6	83,4	84,4
Seguridad durante el viaje	85,3	85,2	85,9
Forma de manejo del conductor	84,9	85,8	81,8
Precios / tarifas	83,2	83,9	81,0
Estado del vehículo	83,1	82,7	84,2
Limpieza al interior del vehículo	82,7	82,5	83,3
Atención y servicio del personal	82,6	82,7	82,3
Comodidad al interior del vehículo	81,9	81,6	82,9
Puntualidad (Cumplimiento de horarios)	81,8	81,8	81,7

Base: Turistas nacionales y extranjeros entrevistados que usaron el servicio de transporte terrestre para llegar a La Libertad

Satisfacción respecto al servicio del Terminal Terrestre de La Libertad

✓Menos de 70 ptos.
✓De 70 a 80 ptos.
✓Más de 80 ptos.

	Total
TERMINAL TERRESTRE (Salida)	83,5
Infraestructura	88,3
Seguridad	85,1
Trato del personal del terminal terrestre / terrapuerto	85,0
Comodidad en las instalaciones	83,3
Limpieza e higiene	83,6
Servicios higiénicos	80,8

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

Satisfacción respecto al servicio de Línea Aérea para llegar a La Libertad

✓Menos de 70 ptos.
✓De 70 a 80 ptos.
✓Más de 80 ptos.

	Total	Nacionales	Extranjeros	LATAM
LÍNEA AÉREA	80,1	79,3	81,3	80,0
Limpieza al interior del avión	84,9	85,2	84,3	84,8
Atención y servicio del personal	82,5	81,8	83,8	82,4
Estado del avión	81,6	82,1	80,9	81,8
Puntualidad (cumplimiento de horario)	78,4	77,6	79,7	78,8
Comodidad al interior del avión	75,3	74,7	76,2	75,5
Precios / tarifas	73,2	73,1	73,5	73,1

Base: Turistas nacionales y extranjeros entrevistados que usaron el servicio de línea aérea para llegar a La Libertad

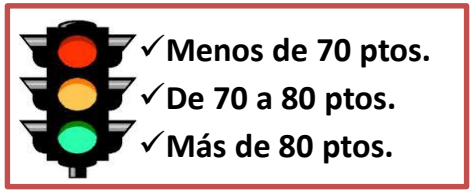
Satisfacción respecto al servicios del Aeropuerto de La Libertad

✓Menos de 70 ptos.
✓De 70 a 80 ptos.
✓Más de 80 ptos.

	Total	Nacionales	Extranjeros
AEROPUERTO (Salida)	82,9	82,0	84,4
Limpieza e higiene	85,9	85,2	87,1
Trato del personal del aeropuerto	85,1	83,9	87,2
Seguridad	84,2	82,9	86,4
Servicios higiénicos	82,3	82,0	82,9
Comodidad en las instalaciones	81,9	80,8	83,6
Infraestructura	78,6	77,8	80,0

Base: Turistas nacionales y extranjeros entrevistados que salen de La Libertad haciendo uso del aeropuerto

Satisfacción respecto al servicio de Agencias de turismo

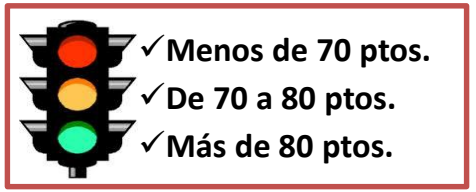


	Total
AGENCIAS DE TURISMO	84,9
Atención y servicio del personal	87,9
Guías turísticas	87,4
Cumplimiento del contrato	86,6
Información proporcionada	85,9
Precio pagado en relación al servicio	83,5

Base: Turistas nacionales y extranjeros entrevistados que usaron el servicio de agencia de turismo en La Libertad

Evaluación de la Ciudadela de Chan Chan

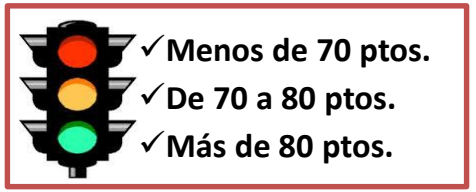
Satisfacción respecto a la visita a la Ciudadela de Chan Chan



	TOTAL	Nacionales	Extranjeros
Visitantes	21,6%	15,3%	38,7%
Satisfacción respecto al atractivo turístico	89,6	89,7	89,5

Base: Turistas nacionales y extranjeros entrevistados que visitaron la Ciudadela de Chan Chan

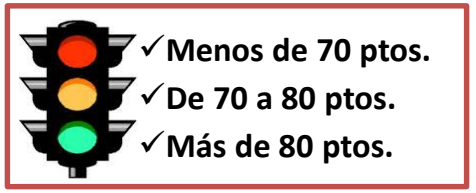
Satisfacción respecto a la visita a la Ciudadela de Chan Chan



	Total	Nacionales	Extranjeros
CIUDADELA DE CHAN CHAN	89,6	89,7	89,5
Limpieza / higiene del atractivo	87,3	83,6	91,2
Tiempo de espera para ingresar al atractivo	86,7	82,0	91,7
Museo de Sitio de Chan Chan	85,1	86,6	83,0
Estado de conservación del atractivo	84,7	83,1	86,4
Tarifa de ingreso	83,9	80,2	87,8
Estado de las vías al atractivo	80,0	78,9	81,2
Servicios higiénicos	79,8	80,2	79,2
Servicio de información al interior	78,7	81,6	75,5

Base: Turistas nacionales y extranjeros entrevistados que visitaron la Ciudadela de Chan Chan

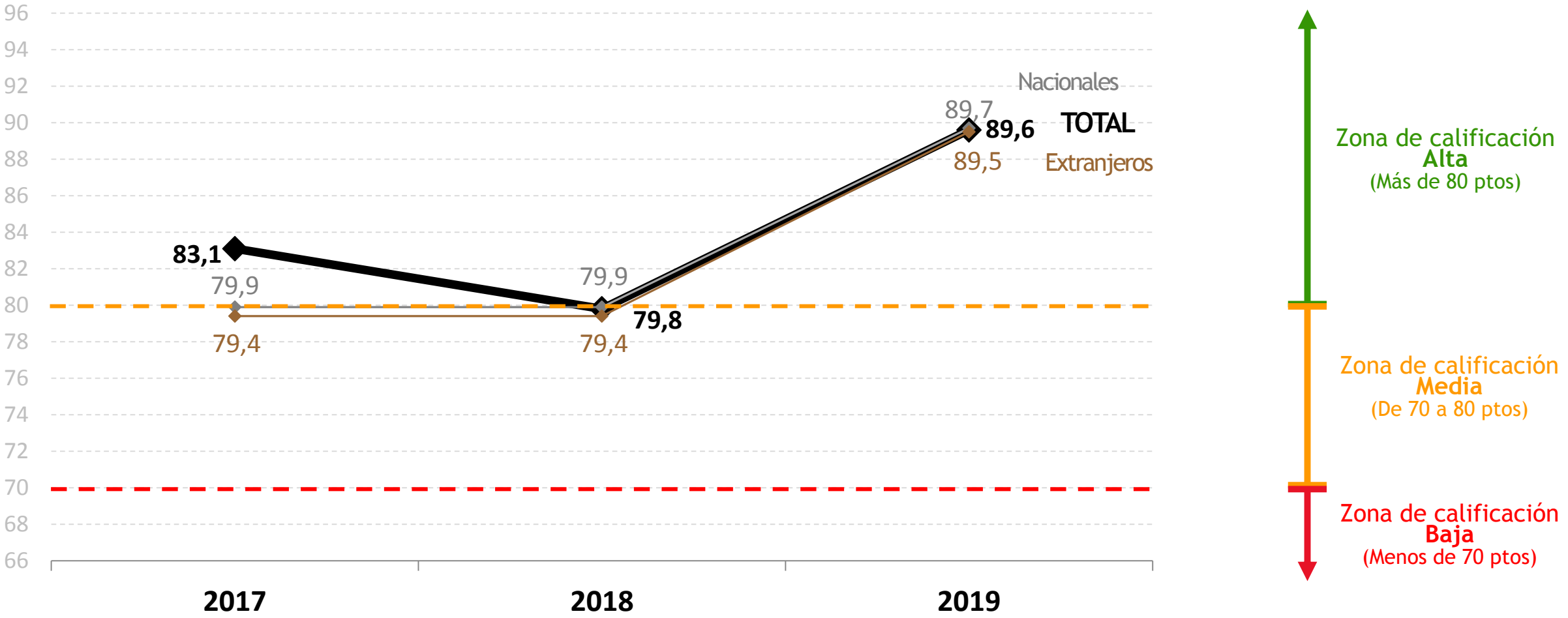
Satisfacción respecto a la visita a la Ciudadela de Chan Chan



	Total	Nacionales	Extranjeros
CIUDADELA DE CHAN CHAN	89,6	89,7	89,5
Venta de souvenirs / recuerdos	78,6	81,1	74,7
Señalización	75,5	78,0	72,8

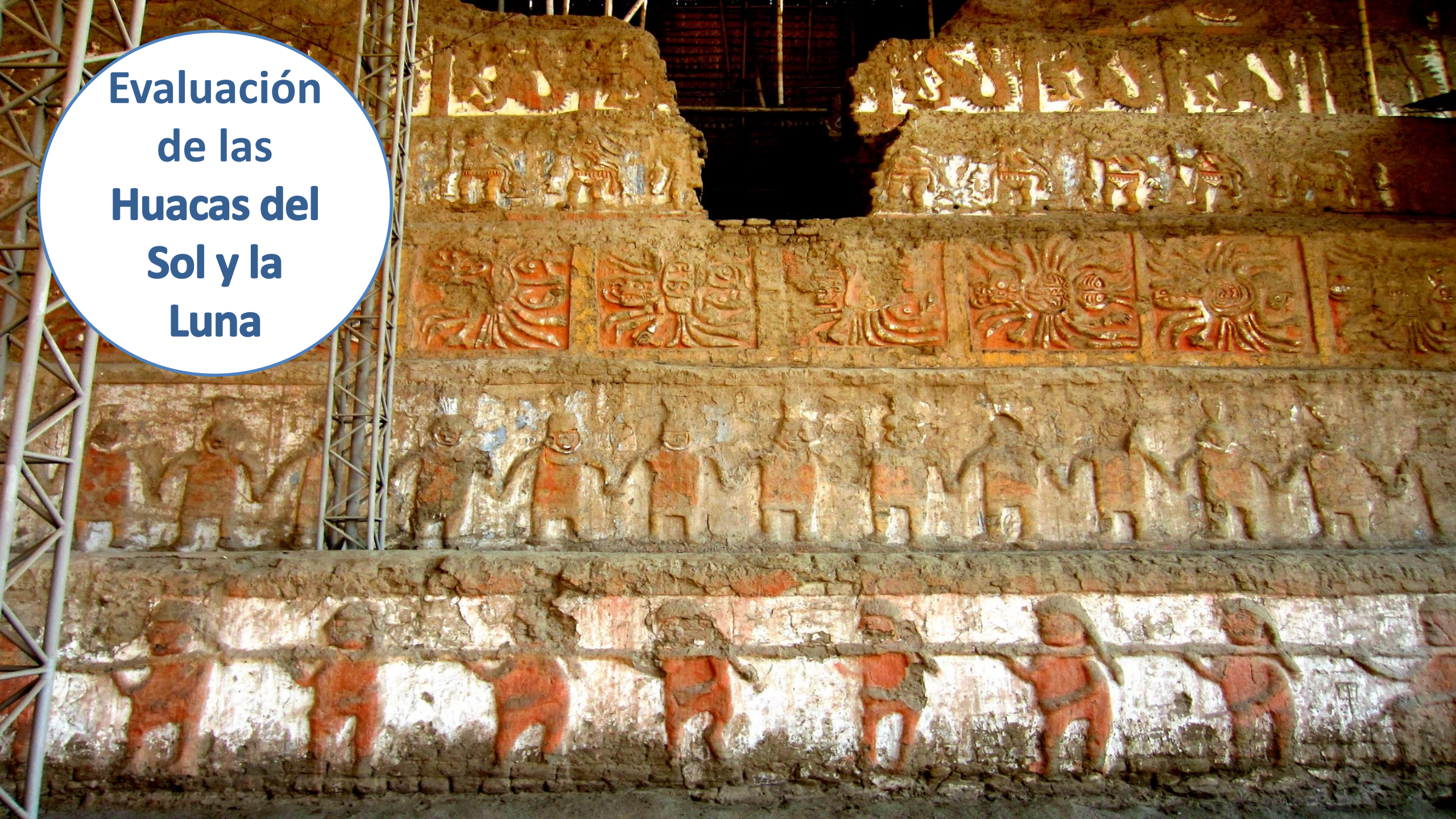
Base: Turistas nacionales y extranjeros entrevistados que visitaron la Ciudadela de Chan Chan

Evolución anual de la Satisfacción respecto a la visita a la Ciudadela de Chan Chan



Base: Turistas nacionales y extranjeros entrevistados que visitaron la Ciudadela de Chan Chan

Evaluación de las Huacas del Sol y la Luna



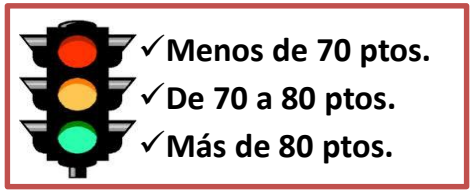
Satisfacción respecto a la visita a las Huacas del Sol y la Luna

✓Menos de 70 ptos.
✓De 70 a 80 ptos.
✓Más de 80 ptos.

	TOTAL	Nacionales	Extranjeros
Visitantes	19,6%	16,0%	29,3%
Satisfacción respecto al atractivo turístico	91,7	92,7	90,2

Base: Turistas nacionales y extranjeros entrevistados que visitaron las Huacas del Sol y la Luna

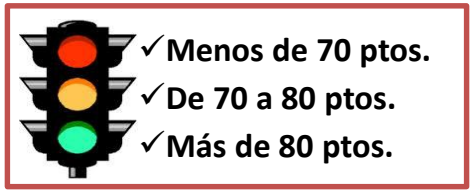
Satisfacción respecto a la visita a las Huacas del Sol y la Luna



	Total	Nacionales	Extranjeros
HUACAS DEL SOL Y LA LUNA	91,7	92,7	90,2
Museo Huacas de Moche	88,0	88,5	87,3
Servicio de información al interior	86,0	87,5	83,9
Tarifa de ingreso	85,6	83,8	88,4
Tiempo de espera para ingresar al atractivo	85,3	81,9	90,2
Limpieza / higiene del atractivo	85,2	84,5	86,1
Estado de conservación del atractivo	84,7	83,4	86,6
Señalización	81,4	82,5	79,8
Estado de las vías al atractivo	81,2	81,9	80,2

Base: Turistas nacionales y extranjeros entrevistados que visitaron las Huacas del Sol y la Luna

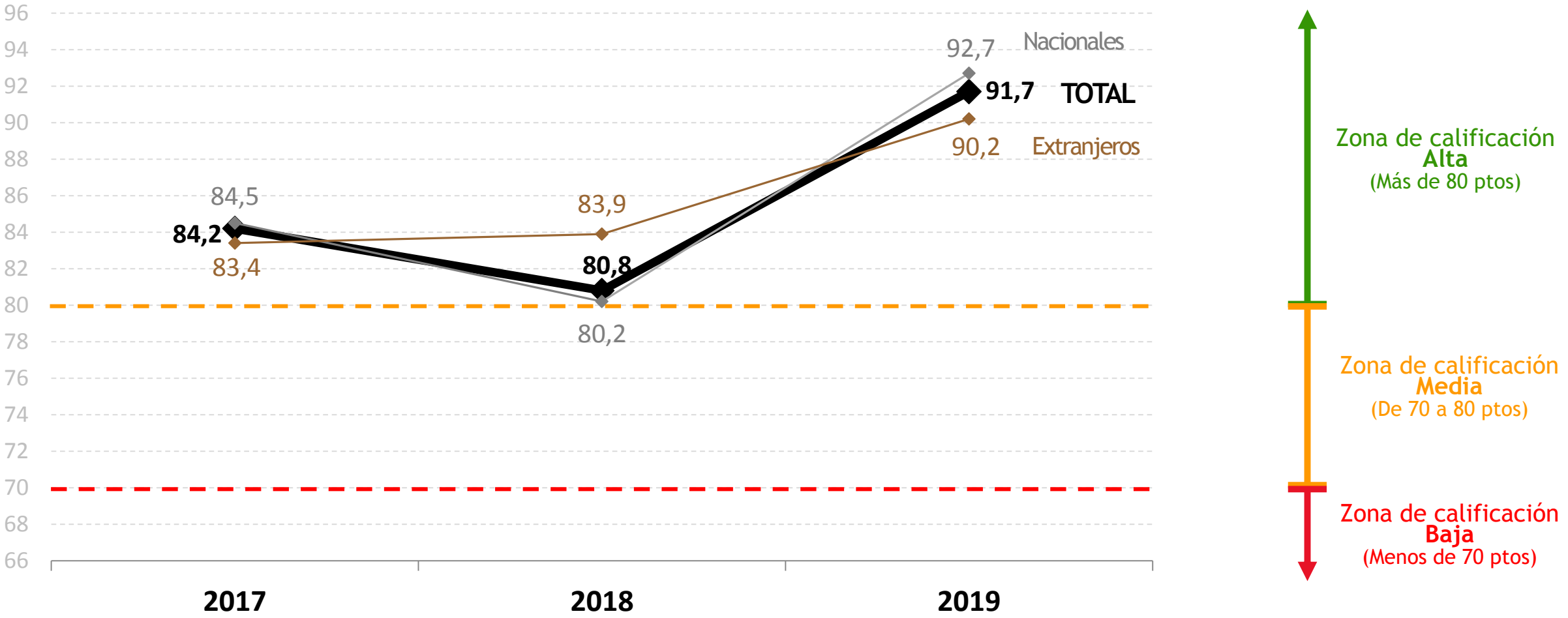
Satisfacción respecto a la visita a las Huacas del Sol y la Luna



	Total	Nacionales	Extranjeros
HUACAS DEL SOL Y LA LUNA	91,7	92,7	90,2
Servicios higiénicos	81,1	82,7	78,4
Venta de souvenirs / recuerdos	79,3	81,6	74,6

Base: Turistas nacionales y extranjeros entrevistados que visitaron las Huacas del Sol y la Luna

Evolución anual de la Satisfacción respecto a la visita a las Huacas del Sol y la Luna



Base: Turistas nacionales y extranjeros entrevistados que visitaron las Huacas del Sol y la Luna

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

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