

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



## Ficha Técnica



### UNIVERSO

Turistas peruanos y extranjeros de 15 años o más, que permanecieron en la región Lambayeque 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 Lambayeque y Terminal terrestre.



### MUESTRA

Se realizaron un total de 551 encuestas, distribuidas en puntos de muestreo de la siguiente manera:

Aeropuerto: 225 encuestas

Terminal terrestre: 101 encuestas

Agencia de transporte terrestre: 225 encuestas



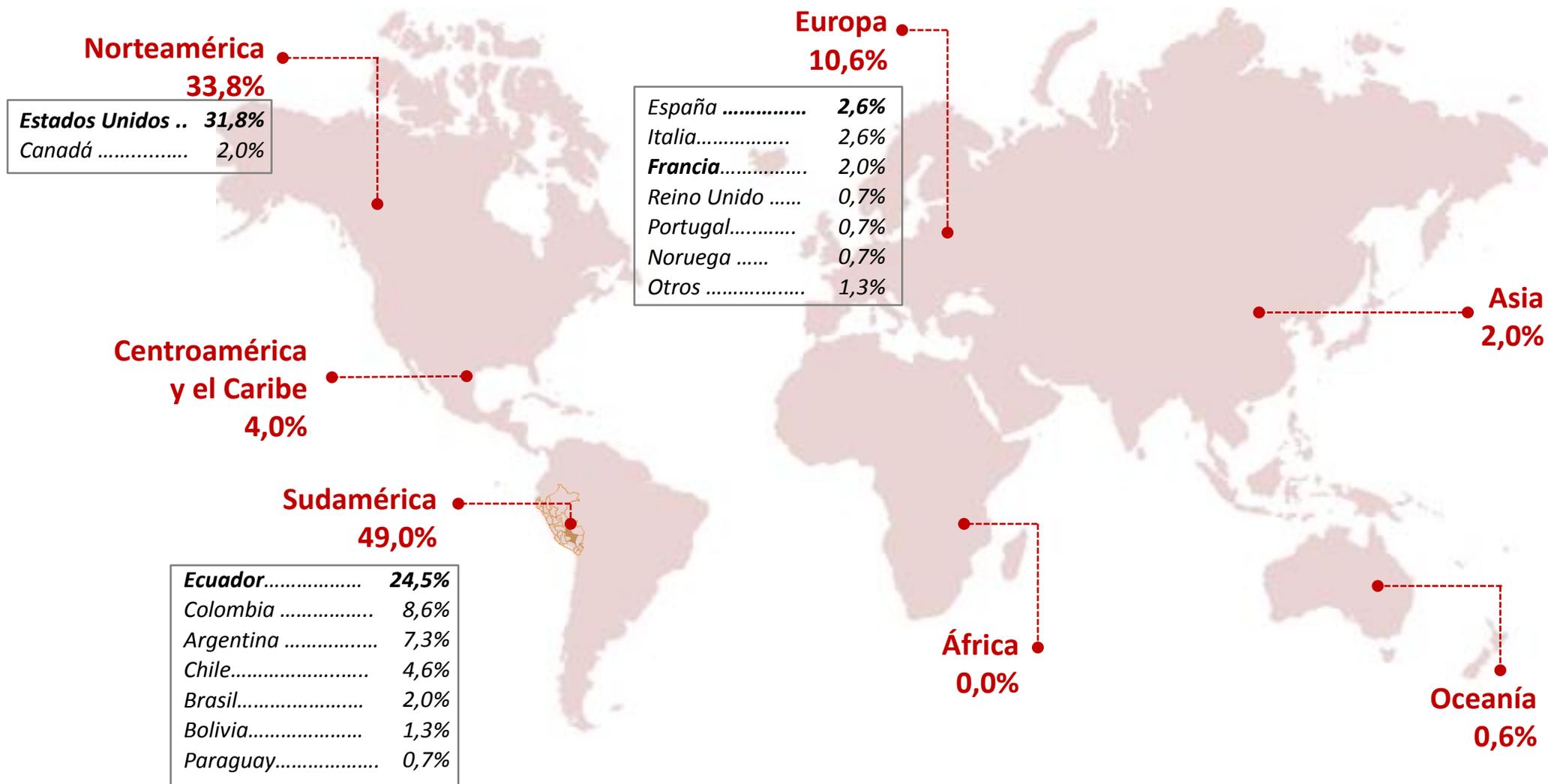
### TRABAJO DE CAMPO

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

**Perfil del  
Turista  
entrevistado  
en  
Lambayeque**



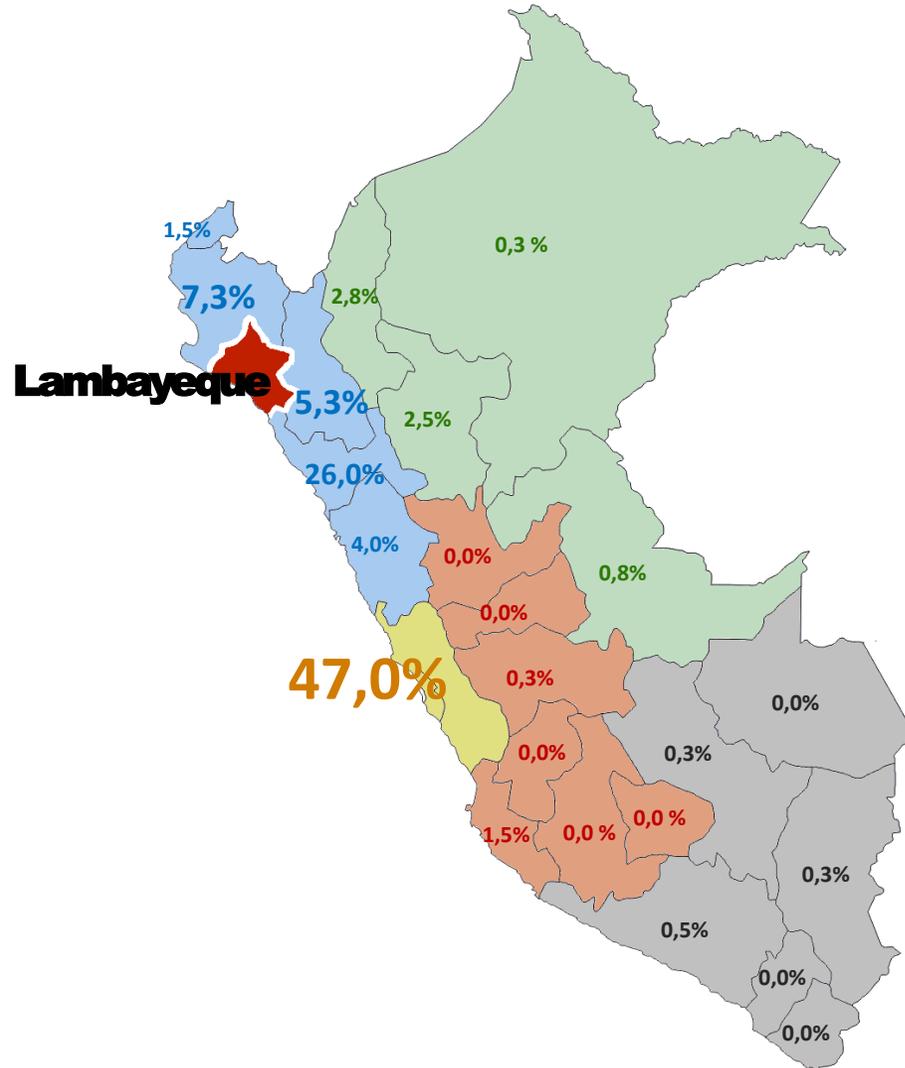
## País de residencia – Turistas extranjeros



Total 100%

Base: Turistas extranjeros entrevistados que visitaron Lambayeque

## Departamento de residencia – Turistas nacionales



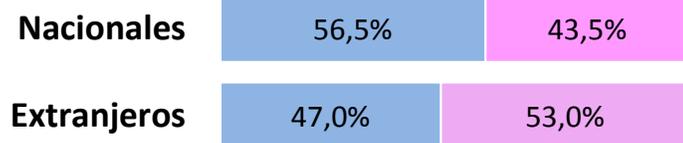
REGIÓN	%
Lima	47,0%
Norte	44,0%
Oriente	6,3%
Centro	1,8%
Sur	1,0%
<b>TOTAL</b>	<b>100,0%</b>

Total 100%

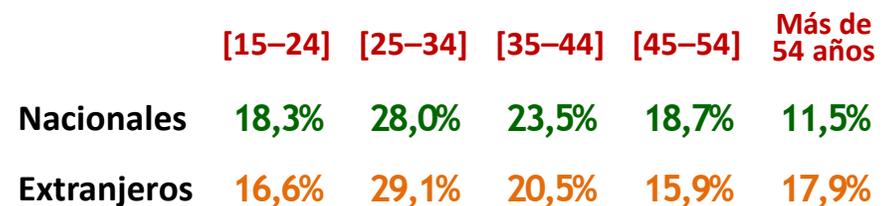
Base: Turistas nacionales que visitaron Lambayeque

## Perfil del turista entrevistado

### Género



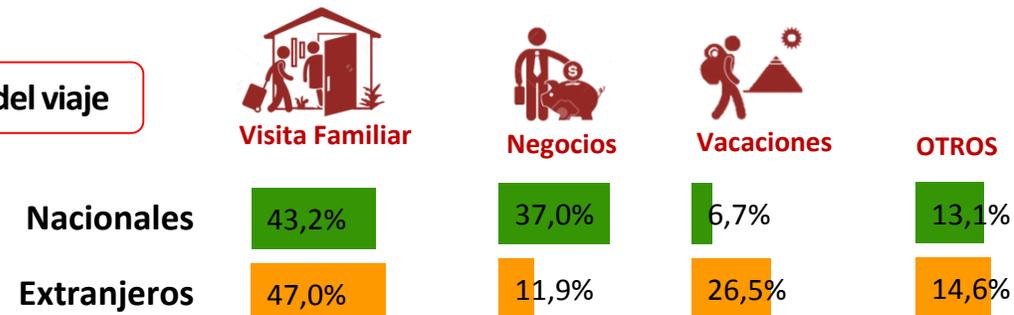
### Edad (Rango de edad)



### Grado instrucción: SUPERIOR



### Motivo del viaje



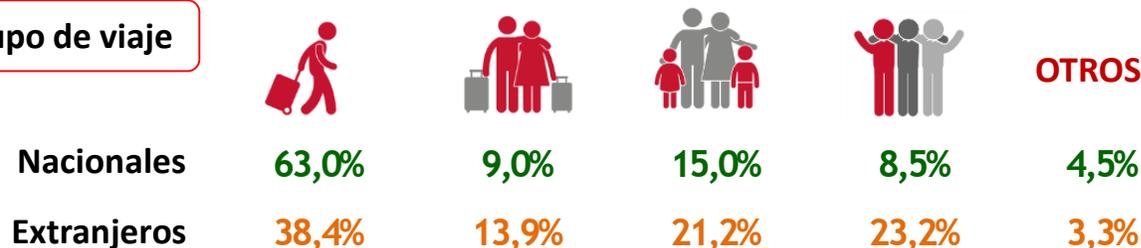
### Visitó Lambayeque antes



### Permanencia (promedio)



### Grupo de viaje

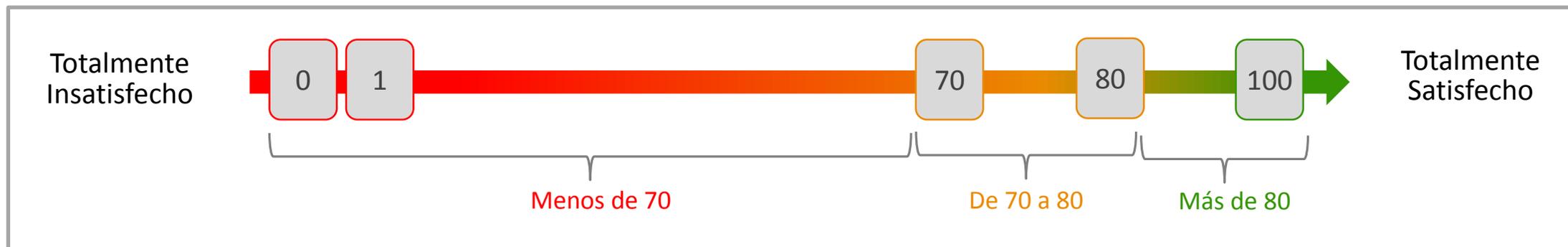


**Evaluación  
General  
de la visita a  
Lambayeque**



## Indicador de Satisfacción

Calificación:



✓ Menos de 70 ptos.

✓ De 70 a 80 ptos.

✓ Más de 80 ptos.



• Calificación Baja



• Calificación Media



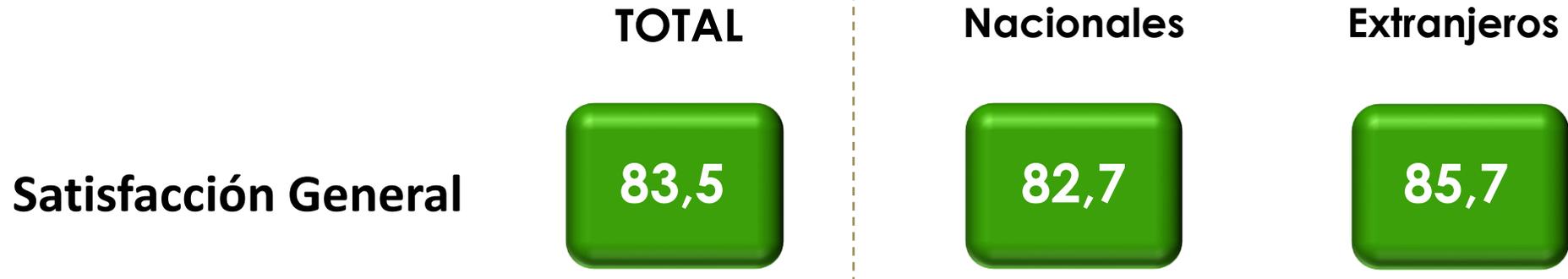
• Calificación Alta

## Indicadores de satisfacción

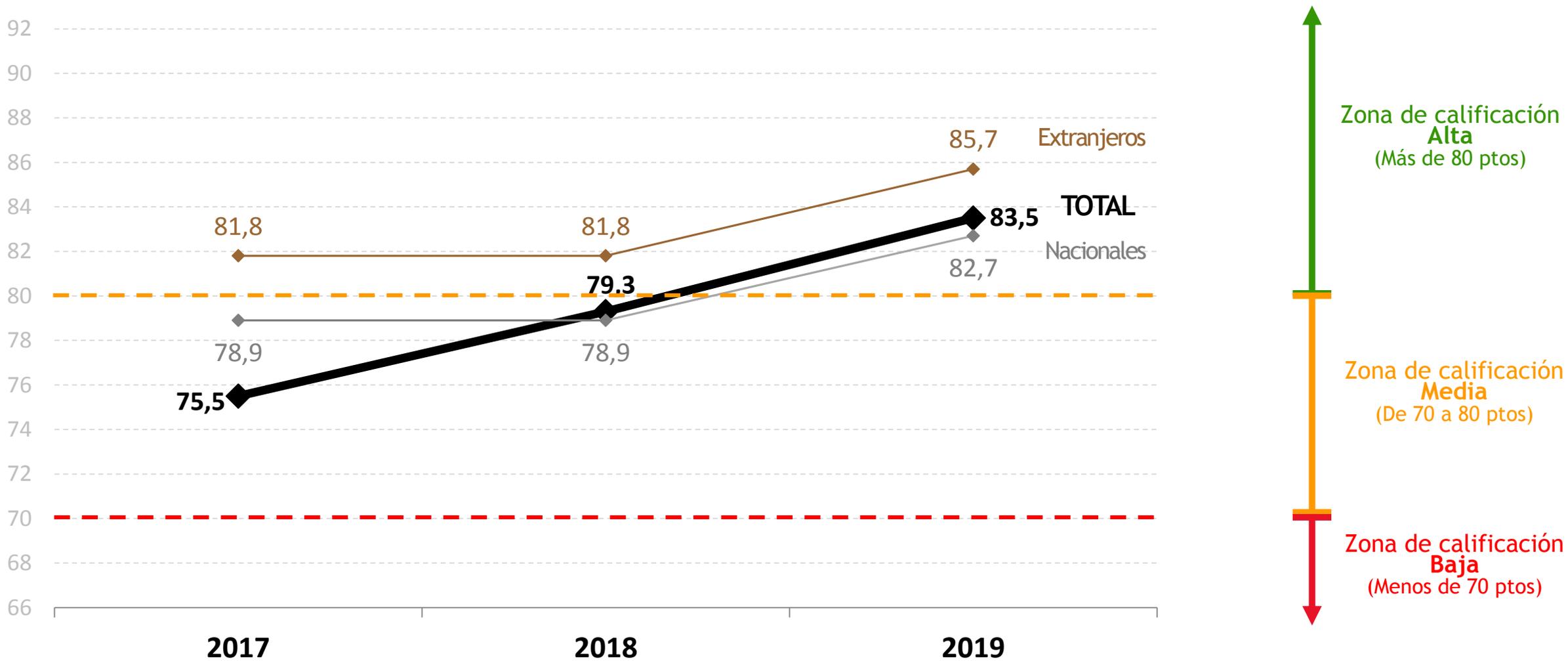
Respecto a la visita a Lambayeque



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



## Evolución anual de la Satisfacción General



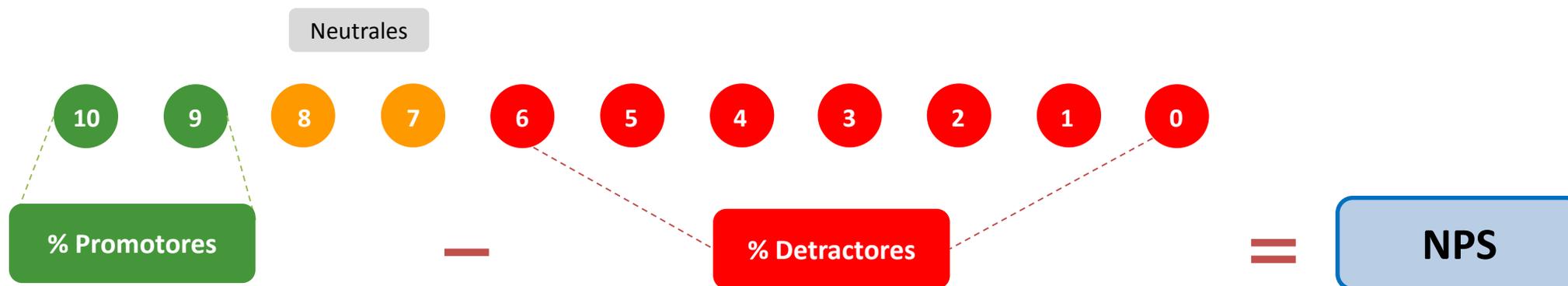
## Indicador de Recomendación

### 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.

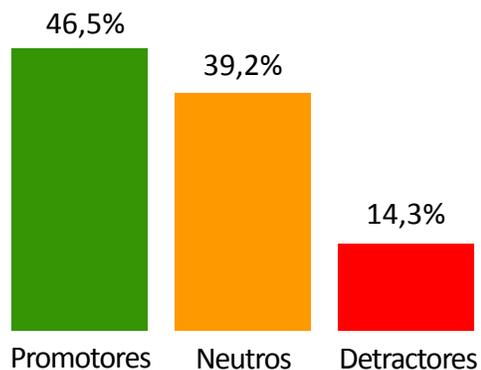
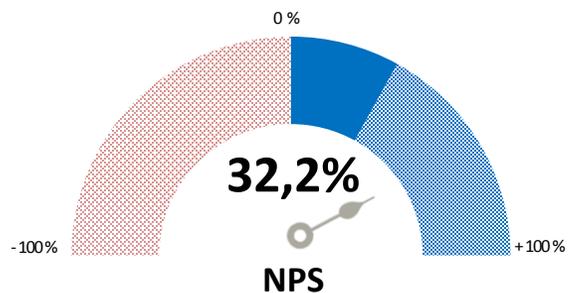
El NPS se calcula a partir del porcentaje de promotores, restándole el porcentaje de detractores.

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.

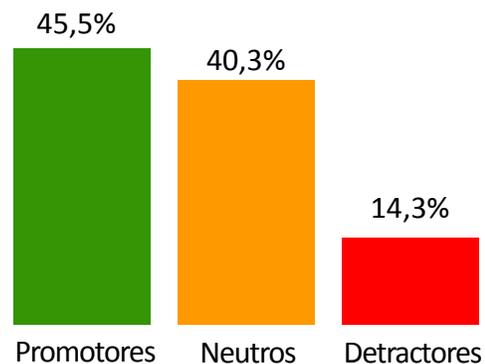
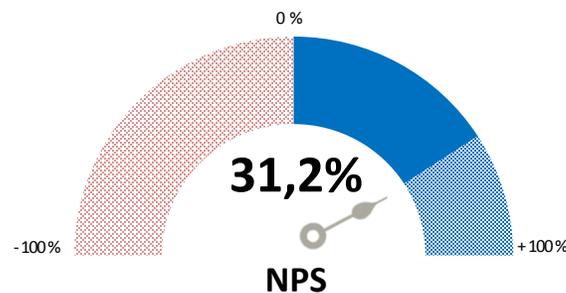


# Recomendación General

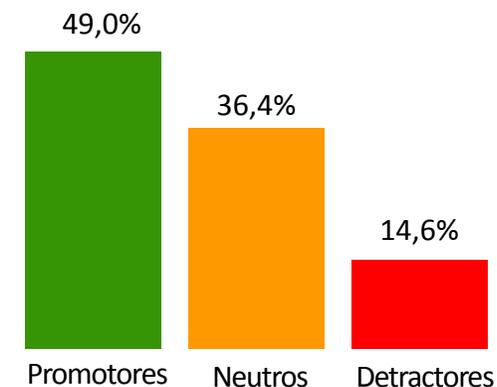
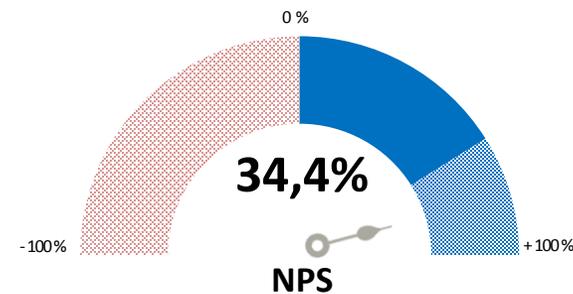
Respecto a la visita a Lambayeque



**TOTAL**

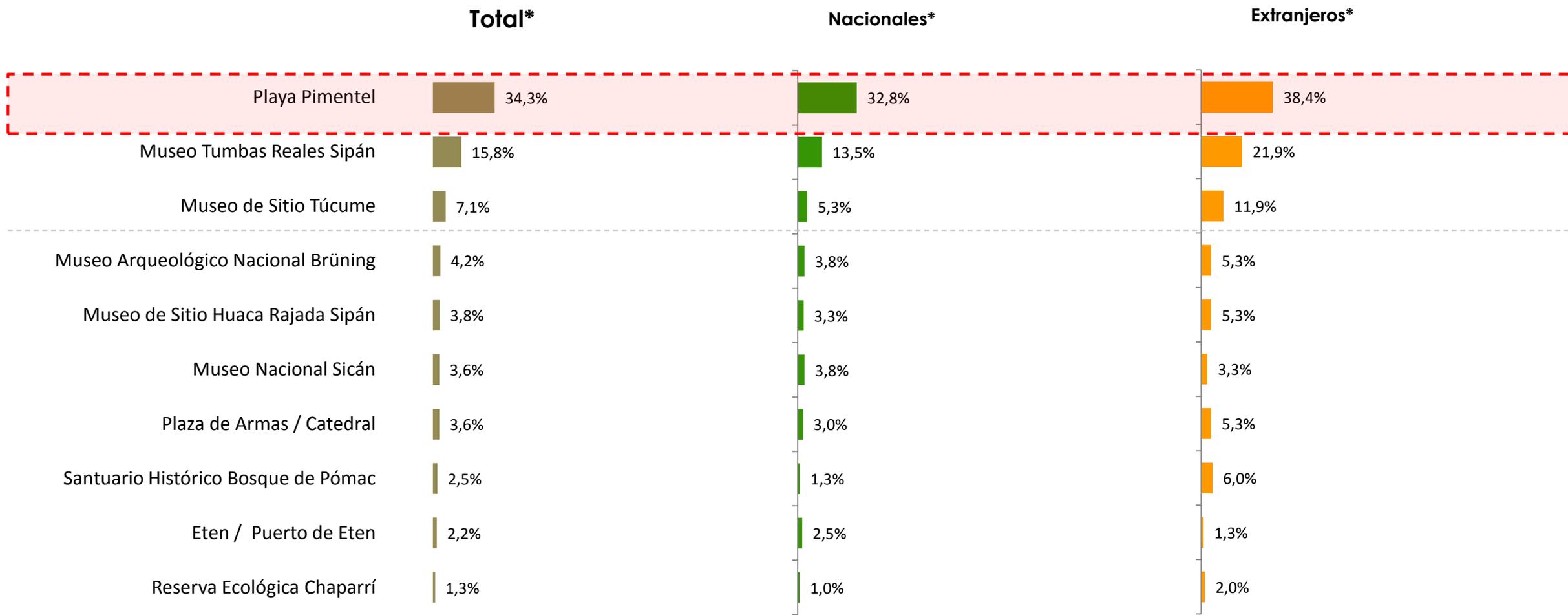


**Nacional**



**Extranjero**

# Visita a los atractivos turísticos de Lambayeque



Total: Respuesta múltiple

Base: Turistas nacionales y extranjeros entrevistados que visitaron Lambayeque

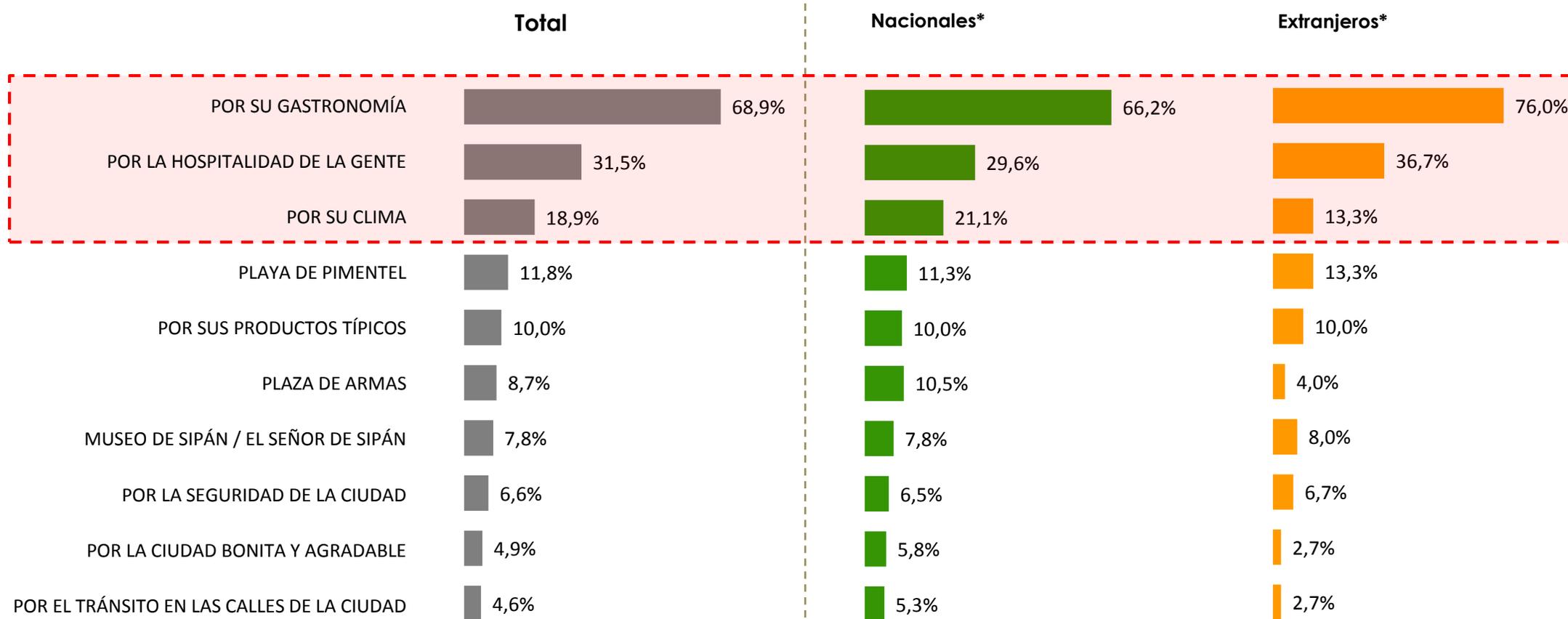
(\*) Principales atractivos

## Atractivos turísticos más recomendados



## Razones de agrado

Con respecto a la visita a la región de Lambayeque



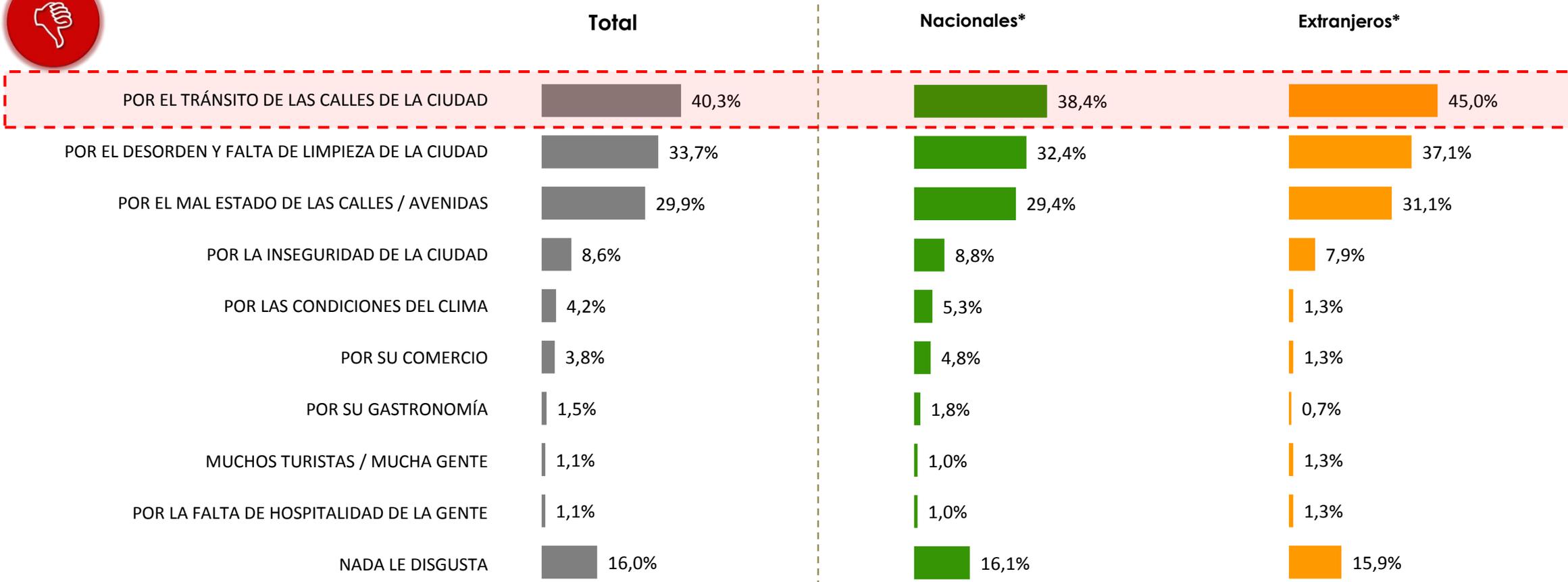
Total: Respuesta múltiple

Base: Turistas nacionales y extranjeros entrevistados que visitaron Lambayeque

(\*) Principales razones

## Razones de desagrado

Con respecto a la visita a la región de Lambayeque



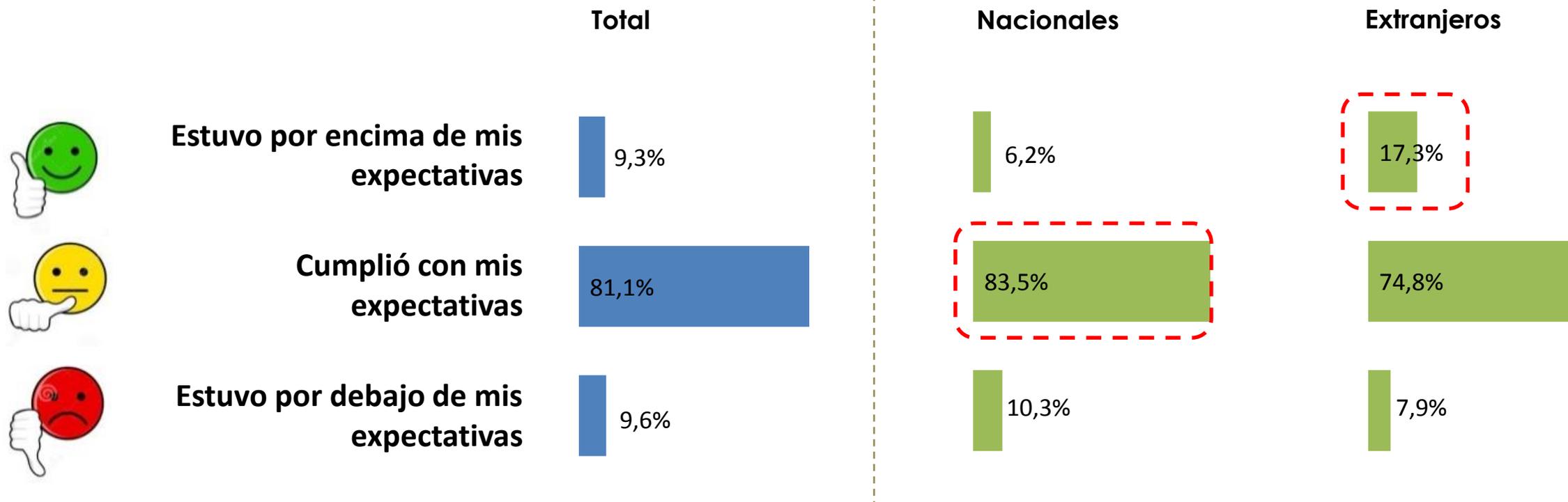
Total: Respuesta múltiple

Base: Turistas nacionales y extranjeros entrevistados que visitaron Lambayeque

(\*) Principales razones

## Expectativas sobre la visita a Lambayeque

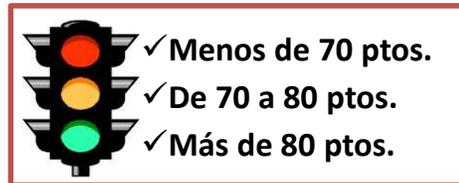
¿Se cumplieron sus expectativas de la visita a Lambayeque?



Total: 100%

Base: Turistas nacionales y extranjeros entrevistados que visitaron Lambayeque

# Satisfacción con respecto a la ciudad de Lambayeque

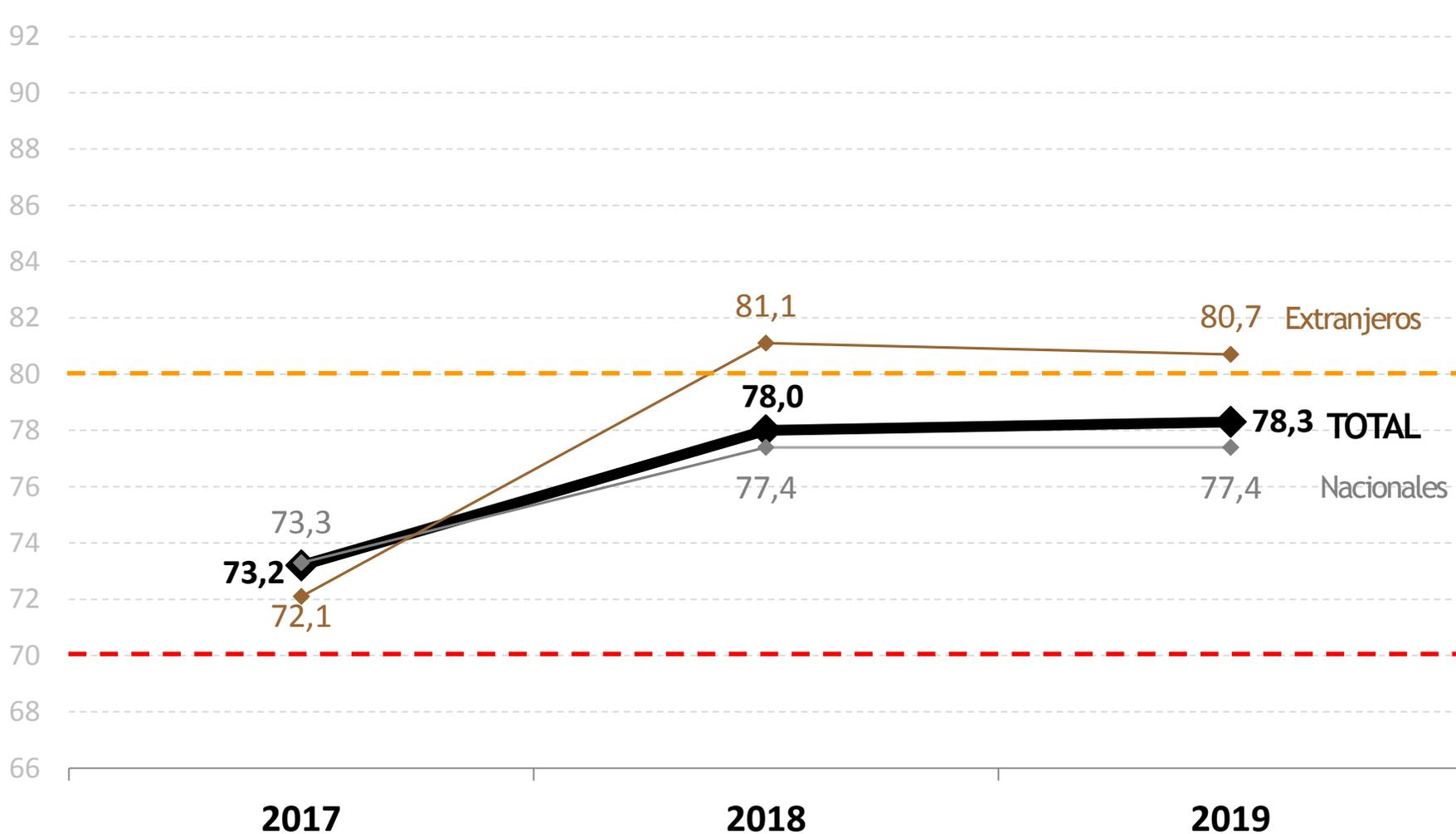


	Total	Nacionales	Extranjeros
Hospitalidad y trato de la gente	80,9	79,6	84,5
⚠ Servicio de transporte local (Taxi, bus, etc.)	67,2	67,1	67,6
⚠ Seguridad que le ofrece al turista	66,6	65,9	68,5
⚠ Limpieza de la ciudad	48,9	50,1	45,7
⚠ Tránsito vehicular en esta ciudad	48,5	50,8	42,6

**Evaluación  
de los  
Servicios  
Turísticos**



# Evolución anual de la Satisfacción Servicios Turísticos



# Satisfacción General con respecto a los servicios turísticos en Lambayeque



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

NIVEL DE USO (%)		SERVICIOS TURÍSTICOS EN GENERAL	Total	Nacionales	Extranjeros
	8,2%	Agencia de turismo / viajes	78,3	77,4	80,7
	47,5%	Alojamiento pagado	83,1	84,1	81,7
	63,0%	Empresa de transporte terrestre interprovincial para llegar a Lambayeque	81,5	81,4	81,6
	63,0%	Restaurantes	81,2	80,2	84,4
	85,1%	Línea aérea para llegar a Lambayeque	80,6	79,3	84,0
	33,9%	Lugares / tiendas para realizar compras / shopping	80,5	78,8	83,4
	63,3%	Lugares de diversión nocturna	79,7	79,3	80,5
	12,0%	Lugares de diversión nocturna	77,7	78,8	75,8

Total: Múltiple

Base: Turistas nacionales y extranjeros entrevistados que visitaron Lambayeque

# Satisfacción respecto al servicio de Alojamiento pagado

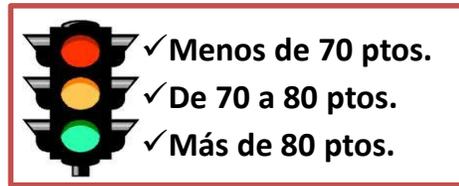


- ✓ Menos de 70 pts.
- ✓ De 70 a 80 pts.
- ✓ Más de 80 pts.

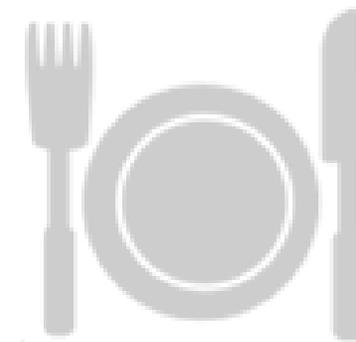


	Total	Nacionales	Extranjeros	Hotel/Hostal 1 o 2 estrellas	Hotel/Hostal 3 estrellas	Hotel 4 o 5 estrellas
<b>ALOJAMIENTO PAGADO</b>	<b>81,5</b>	<b>81,4</b>	<b>81,6</b>	<b>79,3</b>	<b>79,6</b>	<b>88,6</b>
Atención y servicio del Personal	84,7	84,4	85,8	83,9	82,9	90,5
Limpieza e higiene en general	83,4	83,5	83,1	83,5	81,5	90,0
Seguridad	83,1	82,7	84,4	82,1	81,5	90,2
Comodidad de la habitación	82,5	82,6	82,4	80,7	80,7	88,8
Precio pagado en relación al servicio	81,8	81,1	84,2	81,2	80,6	84,6
Infraestructura (Presentación del local, instalaciones)	80,9	81,1	80,5	78,2	79,6	87,7
Servicio de internet / wifi	79,1	79,6	77,5	79,2	78,2	82,4
Restaurante del alojamiento	77,3	77,3	77,4	80,0	71,3	84,3

## Satisfacción respecto al servicio de Restaurantes



	Total	Nacionales	Extranjeros
<b>RESTAURANTE</b>	<b>80,6</b>	<b>79,3</b>	<b>84,0</b>
Sabor de la comida	85,5	83,8	89,7
Atención y servicio del personal	82,6	81,0	86,5
Precio pagado en relación al servicio	80,6	78,5	85,7
Infraestructura (presentación del local, instalaciones)	78,8	77,5	82,0
Rapidez en la atención	77,7	75,9	81,9
Limpieza e higiene en general	77,6	77,7	77,2
Estado de los servicios higiénicos	75,3	75,7	74,4



# Satisfacción respecto al servicio de Transporte Terrestre

para llegar a Lambayeque

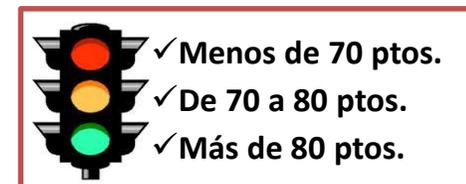


- ✓ Menos de 70 pts.
- ✓ De 70 a 80 pts.
- ✓ Más de 80 pts.

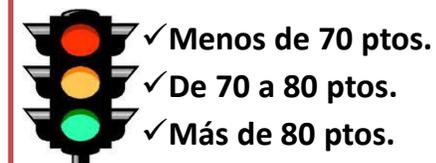
	Total	Nacionales	Extranjeros
<b>TRANSPORTE TERRESTRE (Llegada)</b>	<b>81,2</b>	<b>80,2</b>	<b>84,4</b>
Forma de manejo del conductor	83,7	83,4	84,7
Seguridad durante el viaje	83,7	83,5	84,6
Precios / tarifas	82,9	81,9	86,2
Atención y servicio del personal	81,5	81,4	81,9
Puntualidad (cumplimiento de horarios)	81,0	80,0	84,3
Comodidad al interior del vehículo	80,8	81,0	80,1
Estado del vehículo	80,8	80,3	82,4
Limpieza al interior del vehículo	80,7	80,2	82,5



# Satisfacción respecto al servicio del Terminal Terrestre de Lambayeque



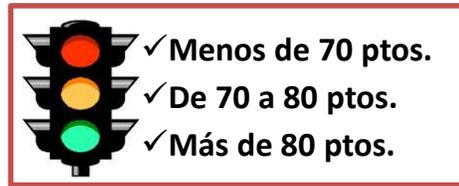
# Satisfacción respecto al servicio de Línea Aérea para llegar a Lambayeque



	Total	Nacionales	Extranjeros	LATAM
<b>LÍNEA AÉREA</b>	80,5	78,8	83,4	81,4
Limpeza al interior del avión	84,0	83,1	85,7	83,4
Atención y servicio del personal	82,2	80,1	86,1	81,3
Estado del avión	81,4	81,0	82,2	81,7
Puntualidad (cumplimiento de horario)	79,9	76,8	85,7	80,2
Comodidad al interior del avión	77,3	75,5	80,4	77,0
Precios / tarifas	75,2	74,2	77,2	73,7



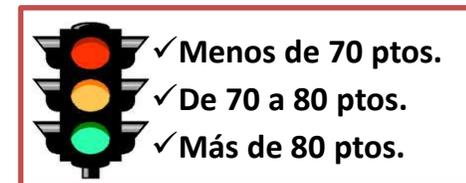
# Satisfacción respecto al servicios del Aeropuerto de Lambayeque



	Total	Nacionales	Extranjeros
<b>AEROPUERTO (Salida)</b>	<b>80,0</b>	<b>78,9</b>	<b>81,6</b>
Trato del personal del aeropuerto	82,9	81,9	84,7
Seguridad	81,9	80,4	84,2
Limpieza e higiene	81,6	81,9	81,3
Comodidad en las instalaciones	78,1	77,6	79,1
Servicios higiénicos	77,6	77,8	77,4
Infraestructura	75,4	75,4	75,4



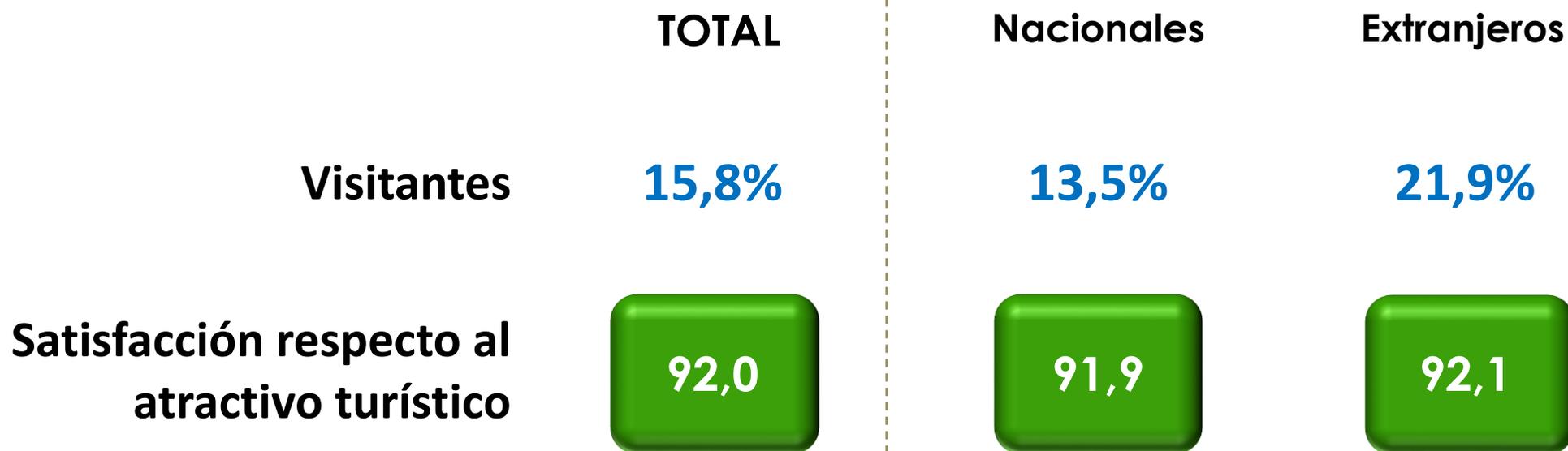
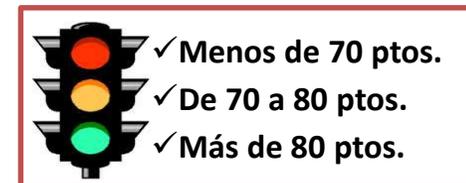
## Satisfacción respecto al servicio de Agencias de turismo



**Evaluación del  
Museo  
Tumbas Reales  
de Sipán**



## Satisfacción respecto a la visita al Museo Tumbas Reales de Sipán



# Satisfacción respecto a la visita al Museo Tumbas Reales de Sipán



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

	Total	Nacionales	Extranjeros
<b>MUSEO TUMBAS REALES DE SIPÁN</b>	<b>92,0</b>	<b>91,9</b>	<b>92,1</b>
Estado de conservación del atractivo	89,5	88,5	91,2
La limpieza / higiene del atractivo	89,2	89,1	89,4
Tiempo de espera para ingresar al atractivo	85,3	84,1	87,3
Señalización	85,3	83,0	89,1
Servicio de información al interior	84,8	82,2	89,1
Tarifa de ingreso	84,1	83,0	86,1
Estado de las vías al atractivo	84,1	83,7	84,8
Servicio de guiado	84,1	81,3	88,8

Continúa...

## Satisfacción respecto a la visita al Museo Tumbas Reales de Sipán



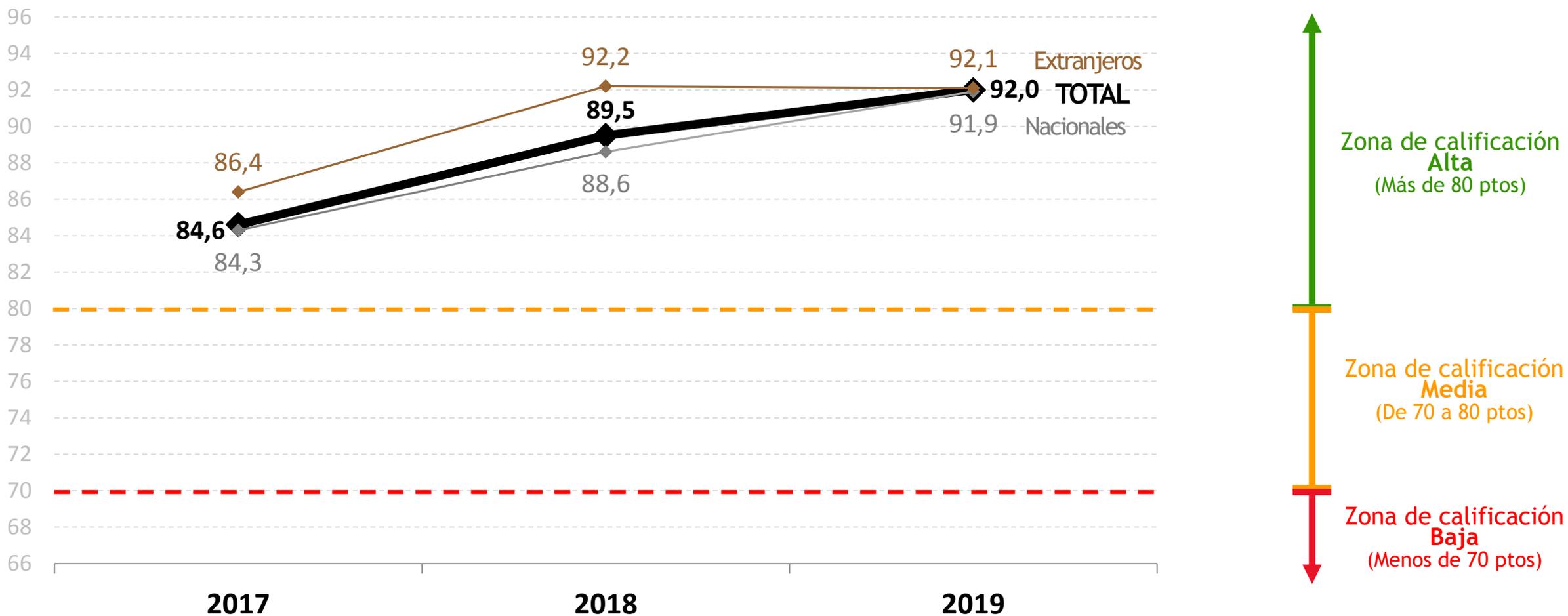
- ✓ Menos de 70 pts.
- ✓ De 70 a 80 pts.
- ✓ Más de 80 pts.

	Total	Nacionales	Extranjeros
<b>MUSEO TUMBAS REALES DE SIPÁN</b>	<b>92,0</b>	<b>91,9</b>	<b>92,1</b>
Servicios higiénicos	84,0	84,7	(*)
Disponibilidad de transporte para llegar al atractivo	83,1	83,3	82,7
Tiempo para llegar al atractivo	82,2	83,3	80,3
Venta de souvenirs / recuerdos	81,6	81,3	(*)

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

Base: Turistas nacionales y extranjeros entrevistados que visitaron el Museo Tumbas Reales de Sipán

# Evolución anual de la Satisfacción respecto al Museo Tumbas Reales de Sipán





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](http://www.mincetur.gob.pe)