

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



Ficha Técnica



UNIVERSO

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



MUESTRA

Se realizaron un total de 912 encuestas, distribuidas en puntos de muestreo de la siguiente manera:

Aeropuerto Tacna: 250 encuestas
Terminal terrestre: 243 encuestas
Agencia de transporte terrestre: 03 encuestas
Terminal ferroviario: 14 encuestas
Punto de frontera: 402 encuestas



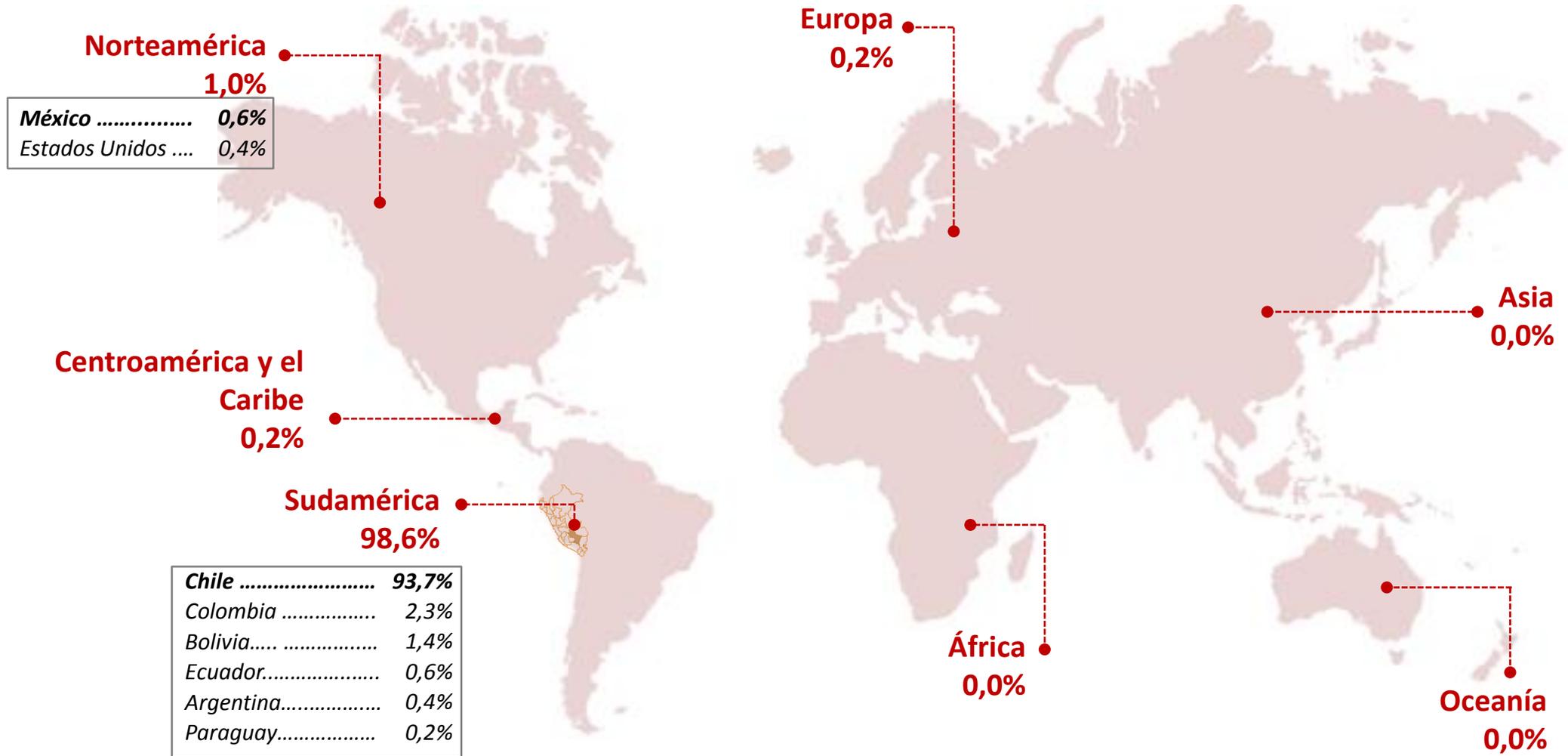
TRABAJO DE CAMPO

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

**Perfil del
Turista
entrevistado
en Tacna**



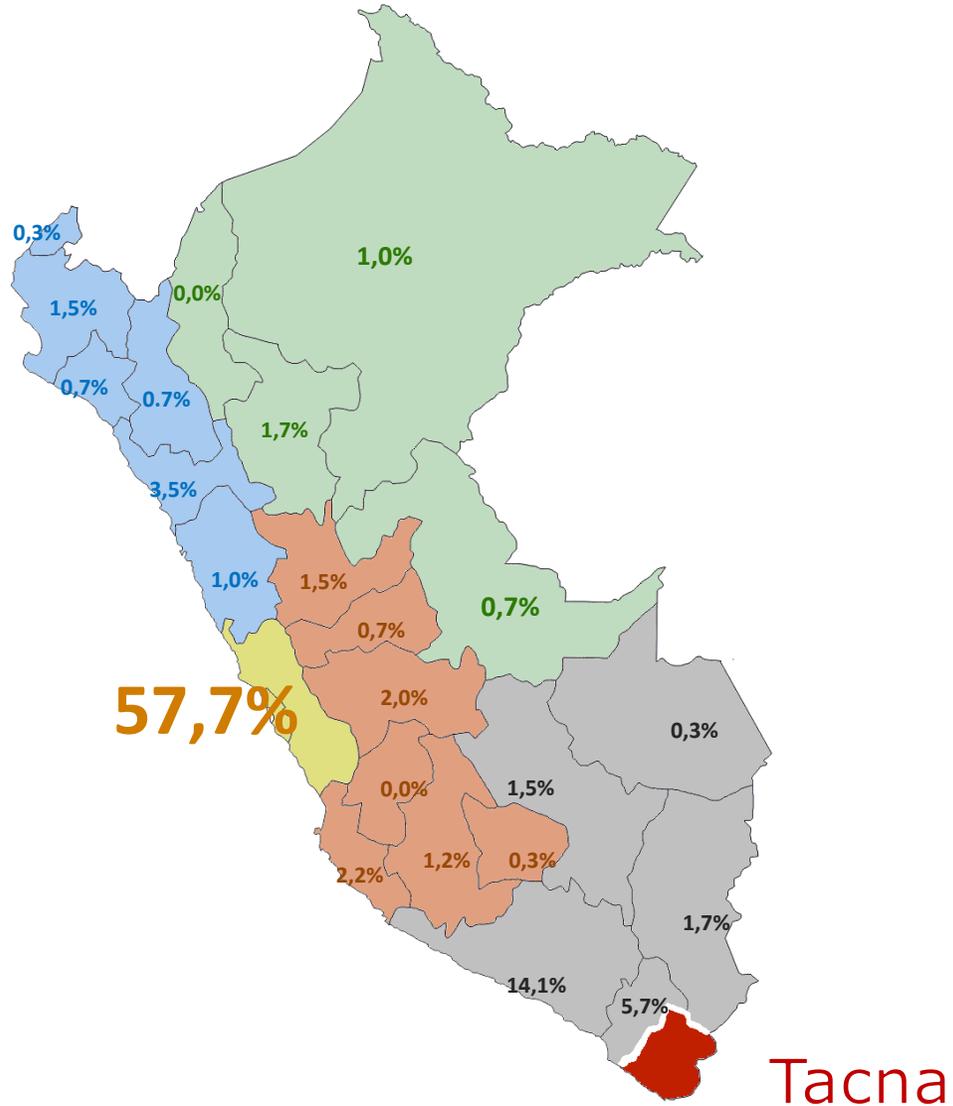
País de residencia – Turistas extranjeros



Total 100%

Base: Turistas extranjeros entrevistados que visitaron Tacna

Departamento de residencia – Turistas nacionales

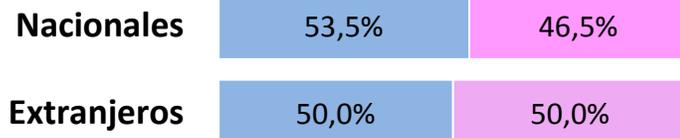


REGIÓN	%
Lima	57,7%
Sur	23,3%
Centro	7,9%
Norte	7,7%
Oriente	3,4%
TOTAL	100,0%

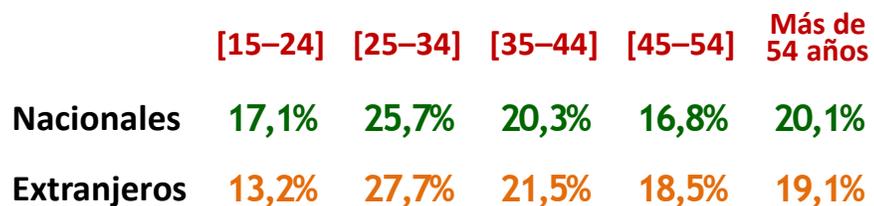
Total 100%
Base: Turistas nacionales que visitaron Tacna

Perfil del turista entrevistado

Género



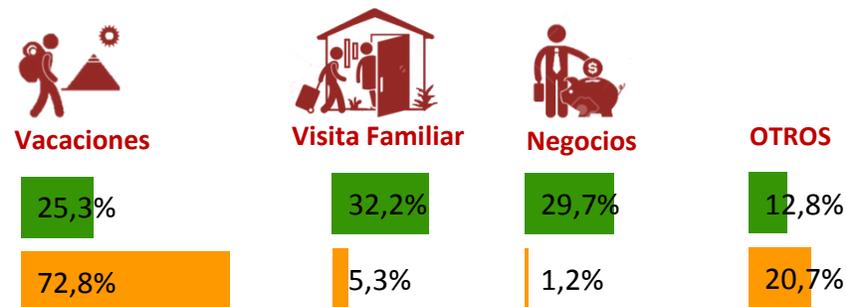
Edad (Rango de edad)



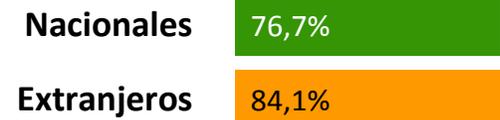
Grado instrucción: SUPERIOR



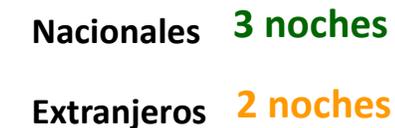
Motivo del viaje



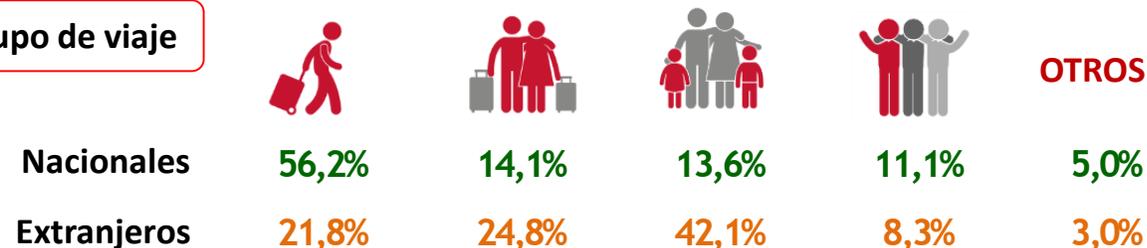
Visitó Tacna antes



Permanencia (promedio)



Grupo de viaje



**Evaluación
General
de la visita a
Tacna**



Indicador de Satisfacción

Calificación:



✓ Menos de 70 ptos.

✓ De 70 a 80 ptos.

✓ Más de 80 ptos.



• Calificación Baja



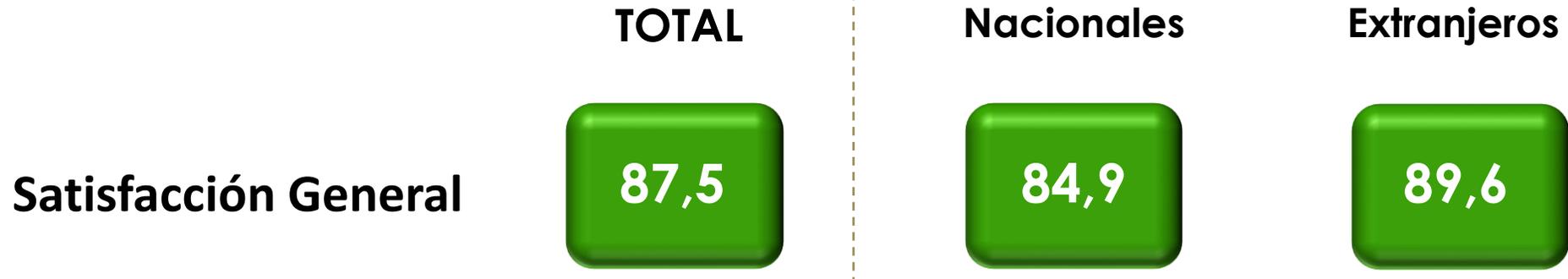
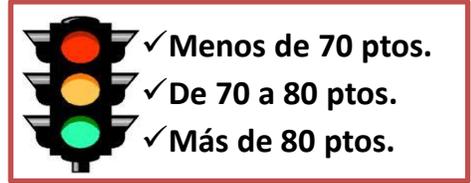
• Calificación Media



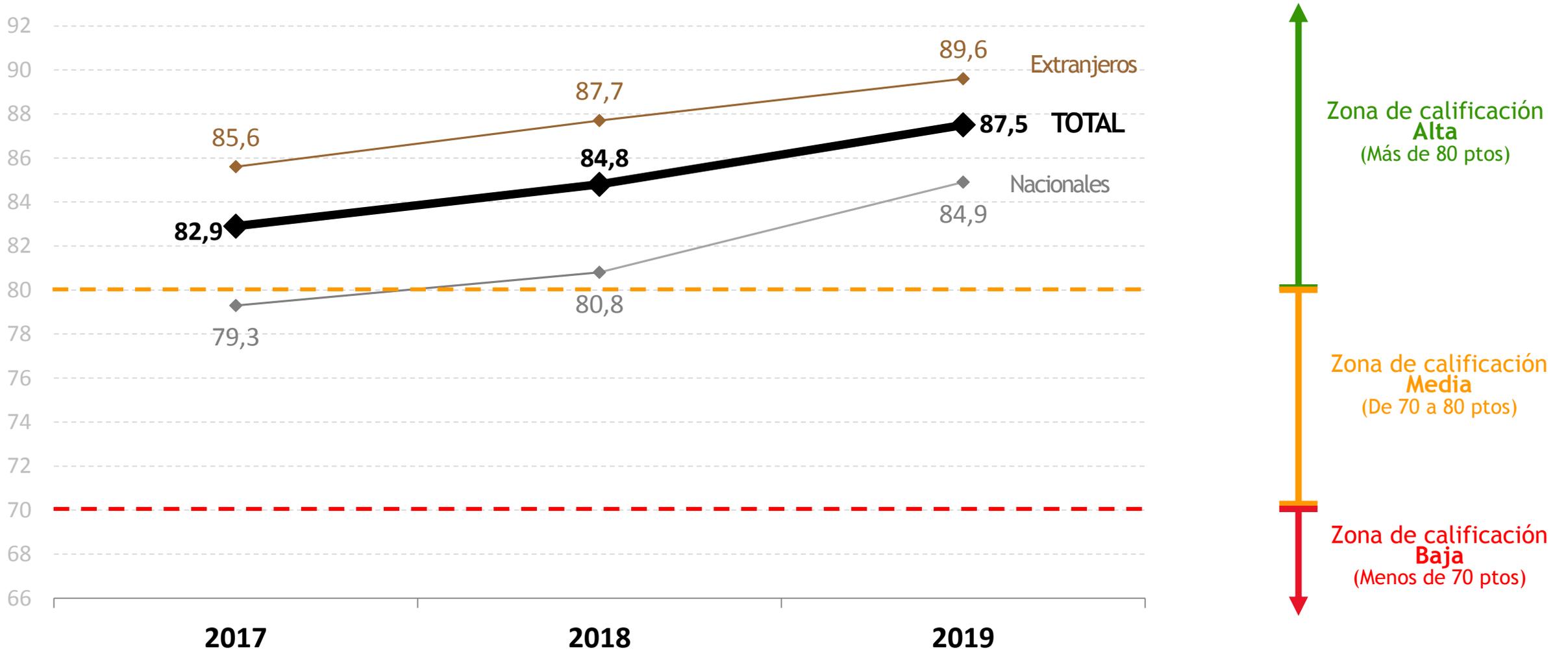
• Calificación Alta

Indicadores de satisfacción

Respecto a la visita a Tacna



Evolución anual de la Satisfacción General



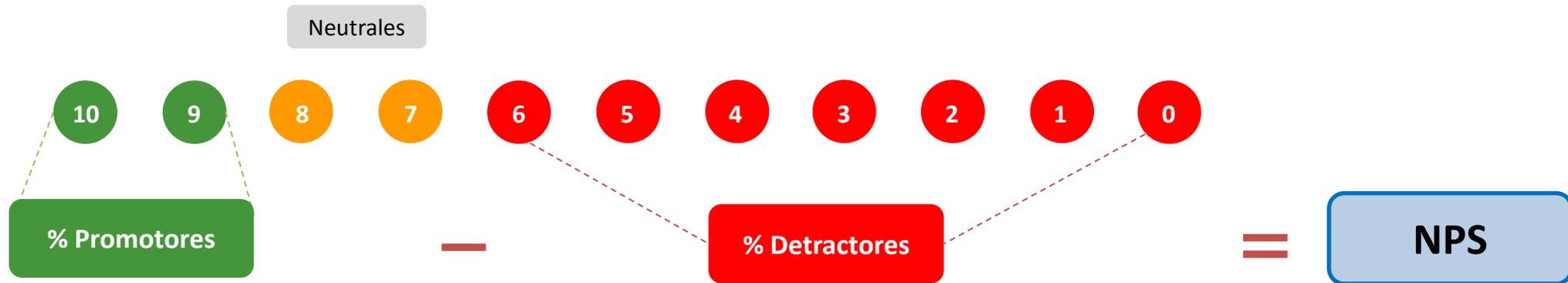
Indicador de Recomendación

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.

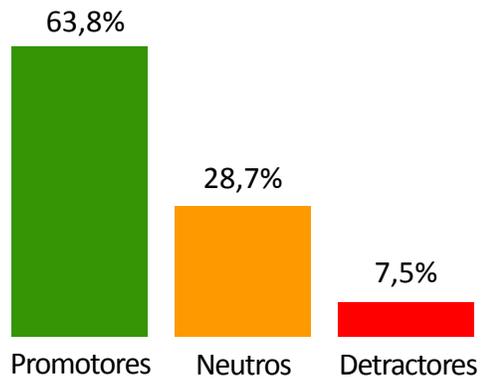
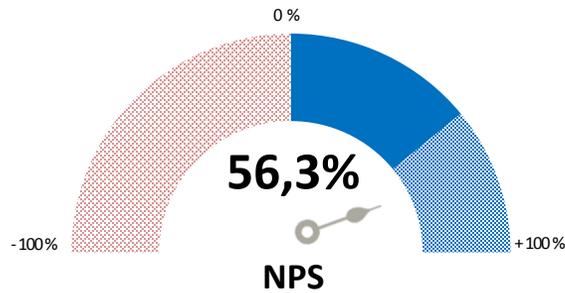
El NPS se calcula a partir del porcentaje de promotores, restándole el porcentaje de detractores.

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.

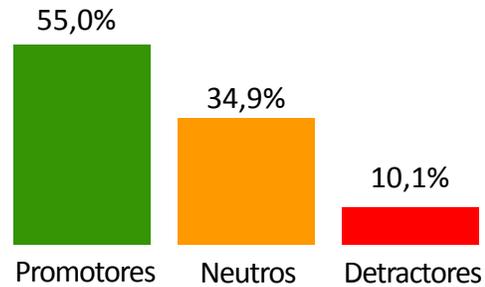
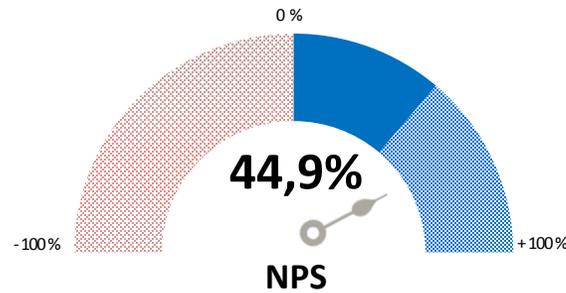


Recomendación General

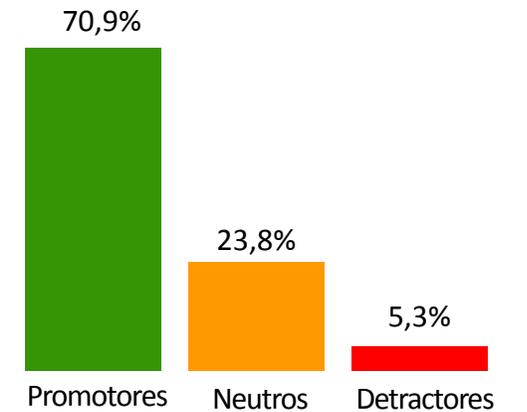
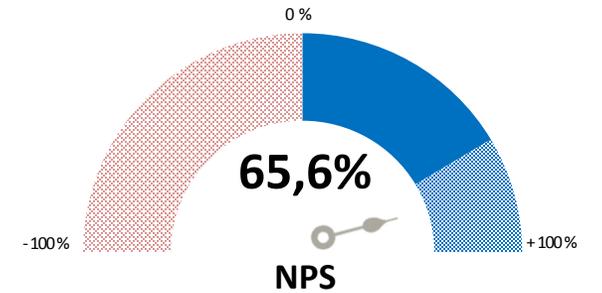
Respecto a la visita a Tacna



TOTAL

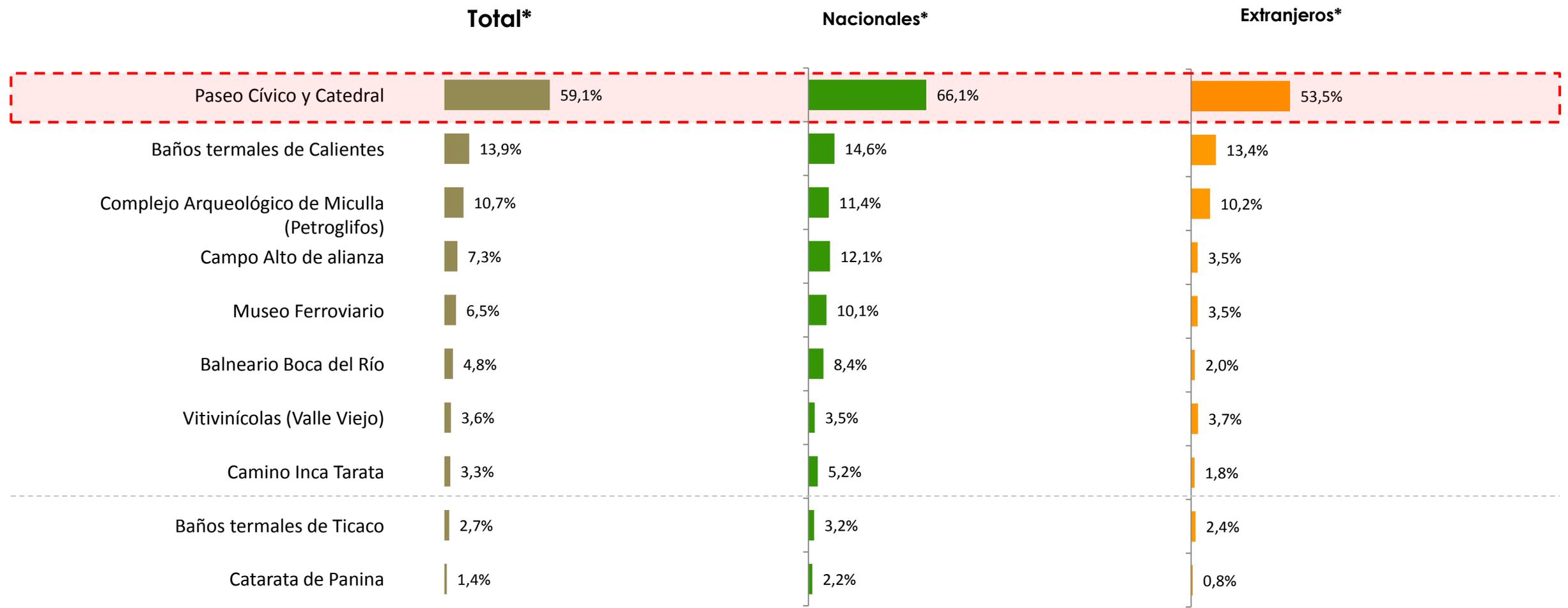


Nacional



Extranjero

Visita a los atractivos turísticos de Tacna



Total: Respuesta múltiple

Base: Turistas nacionales y extranjeros entrevistados que visitaron Tacna

(*) Principales atractivos

Atractivos turísticos más recomendados

Baños termales de Calientes-Pachía



Visitas: 13,9%

NPS
39,4%

Campo Alto de la Alianza



Visitas: 7,3%

NPS
49,3%

Paseo Cívico y Catedral



Visitas: 59,1%

NPS
52,7%

Complejo Arqueológico de Miculla (Petroglifos)



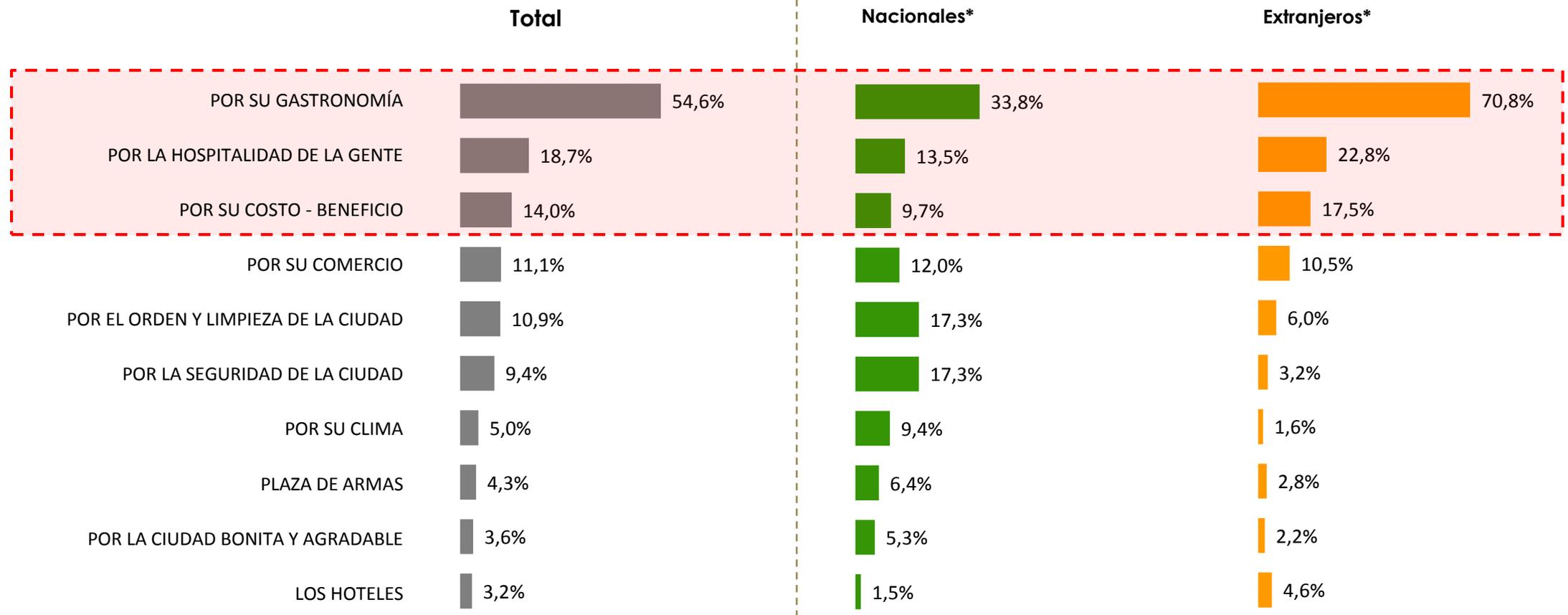
Visitas: 10,7%

NPS
58,2%

Atractivo	NPS	% de Visitas
Museo Ferroviario	32,2%	6,5%

Razones de agrado

Con respecto a la visita a la región de Tacna



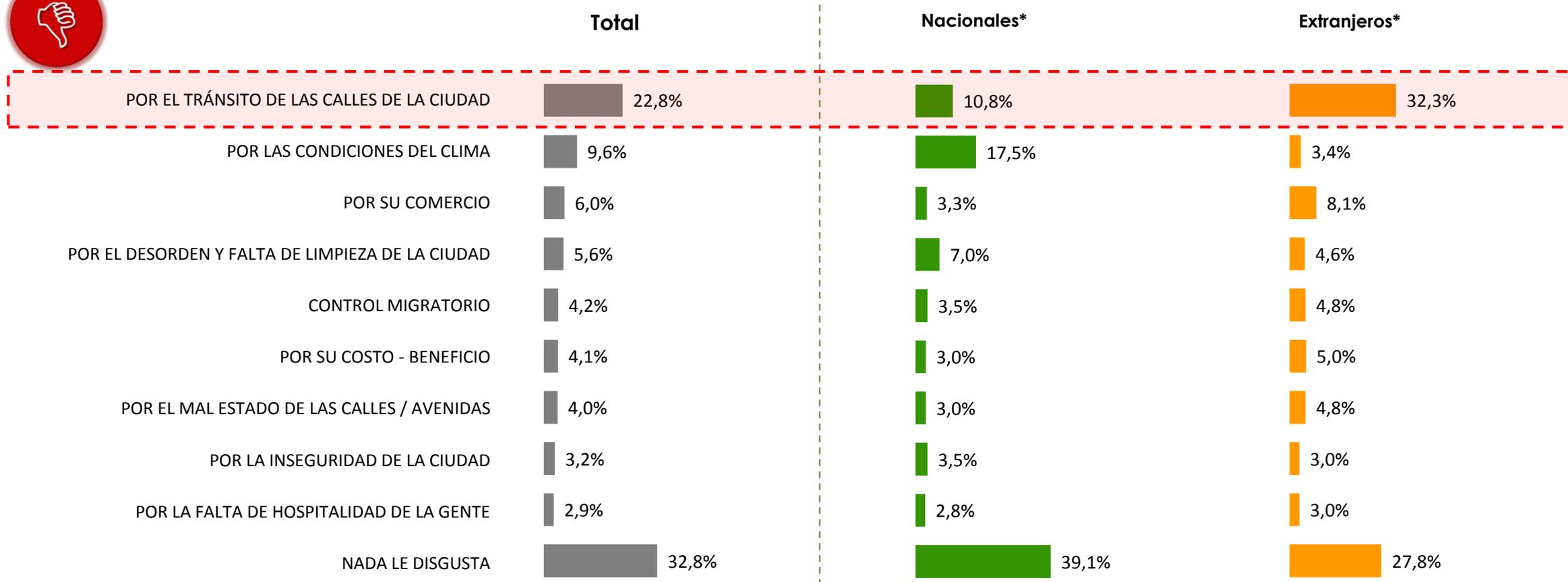
Total: Respuesta Múltiple

Base: Turistas nacionales y extranjeros entrevistados que visitaron Tacna

(*) Principales razones

Razones de desagrado

Con respecto a la visita a la región de Tacna



Total: Respuesta Múltiple

Base: Turistas nacionales y extranjeros entrevistados que visitaron Tacna

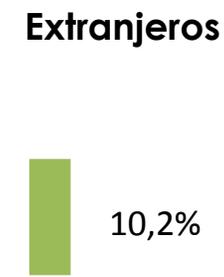
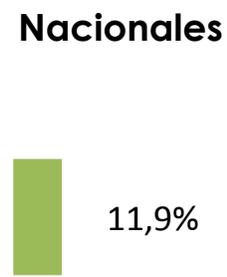
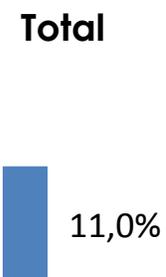
(*) Principales razones

Expectativas sobre la visita a Tacna

¿Se cumplieron sus expectativas de la visita a Tacna?



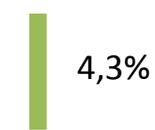
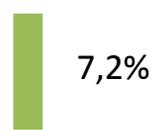
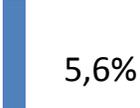
Estuvo por encima de mis expectativas



Cumplió con mis expectativas



Estuvo por debajo de mis expectativas



Satisfacción con respecto a la ciudad de Tacna



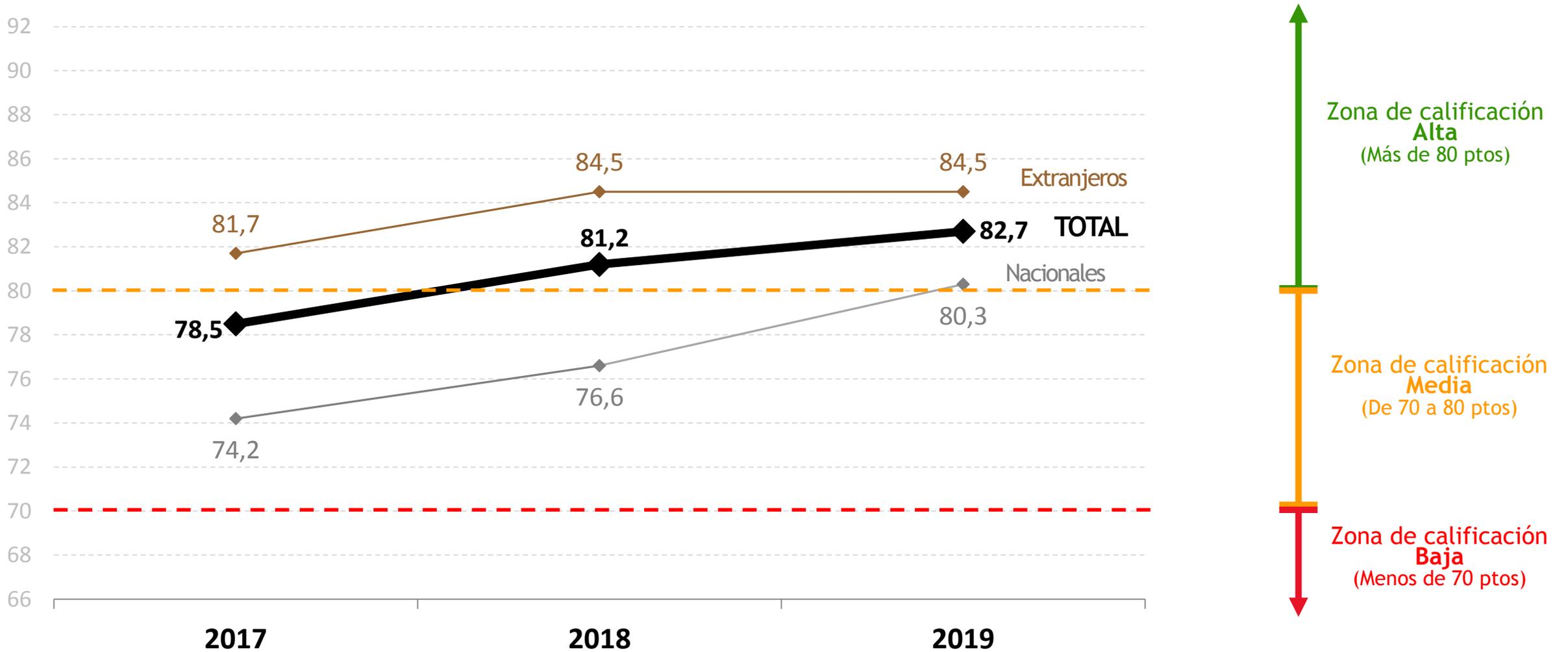
- ✓ Menos de 70 pts.
- ✓ De 70 a 80 pts.
- ✓ Más de 80 pts.

	Total	Nacionales	Extranjeros
Hospitalidad y trato de la gente	85,1	81,1	88,3
Limpieza de la ciudad	78,8	76,6	80,6
Seguridad que le ofrece al turista	78,3	76,3	79,9
Servicio de transporte local (taxi, bus, etc.)	77,3	77,5	77,1
Tránsito vehicular en esta ciudad	58,1	71,7	47,3

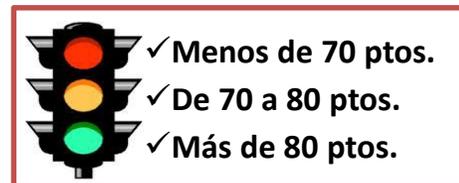
**Evaluación
de los
Servicios
Turísticos**



Evolución anual de la Satisfacción Servicios Turísticos



Satisfacción General con respecto a los servicios turísticos en Tacna



NIVEL DE USO (%)		SERVICIOS TURÍSTICOS EN GENERAL	Total	Nacionales	Extranjeros
	22,0%	Lugares de diversión nocturna	87,7	84,5	89,3
	89,7%	Restaurantes	86,6	81,5	90,3
	77,6%	Alojamiento pagado	85,5	81,3	88,2
	83,6%	Lugares / tiendas para realizar compras / shopping	85,1	82,8	86,8
	11,7%	Agencia de turismo / viajes	83,3	79,8	85,7
	47,7%	Empresa de transporte terrestre interprovincial para llegar a TACNA	79,2	76,7	81,3
	20,8%	Línea aérea para llegar a TACNA	77,9	77,5	(*)

Total: Múltiple

Base: Turistas nacionales y extranjeros entrevistados que visitaron Tacna

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

Satisfacción respecto al servicio de Alojamiento pagado

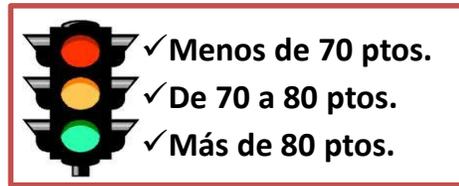


- ✓ Menos de 70 pts.
- ✓ De 70 a 80 pts.
- ✓ Más de 80 pts.



	Total	Nacionales	Extranjeros	Hotel/Hostal 1 o 2 estrellas	Hotel/Hostal 3 estrellas	Hotel 4 o 5 estrellas
ALOJAMIENTO PAGADO	85,5	81,3	88,2	81,1	86,4	89,7
Seguridad	88,9	84,7	91,7	85,5	90,2	92,1
Atención y servicio del personal	88,5	84,4	91,1	84,6	89,6	92,2
Comodidad de la habitación	86,9	83,6	89,0	82,5	88,9	91,8
Restaurante del alojamiento	86,8	82,8	89,7	84,1	87,2	89,5
Precio pagado en relación al servicio	86,8	82,5	89,7	83,6	87,4	89,1
Limpieza e higiene en general	86,8	83,1	89,2	83,1	88,4	92,8
Infraestructura (Presentación de local, instalaciones)	84,8	81,5	87,0	80,2	86,4	91,3
Servicio de internet / wifi	83,1	81,7	83,8	79,0	84,5	88,3

Satisfacción respecto al servicio de Restaurantes



	Total	Nacionales	Extranjeros
RESTAURANTE	86,6	81,5	90,3
Sabor de la comida	89,5	84,9	92,8
Atención y servicio del personal	88,1	83,5	91,4
Precio pagado en relación al servicio	85,9	81,0	89,4
Limpieza e higiene en general	84,0	80,3	86,7
Infraestructura (Presentación del local, instalaciones)	82,5	78,4	85,5
Rapidez en la atención	81,7	77,3	84,9
Estado de los servicios higiénicos	78,4	76,2	79,9



Satisfacción respecto al servicio de Transporte Terrestre

para llegar a Tacna



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

	Total	Nacionales	Extranjeros
TRANSPORTE TERRESTRE (Llegada)	79,2	76,7	81,3
Precios / tarifas	85,1	80,5	89,0
Forma de manejo del conductor	80,2	79,9	80,5
Seguridad durante el viaje	79,8	79,0	80,4
Puntualidad (Cumplimiento de horarios)	78,4	74,6	81,7
Atención y servicio del personal	77,1	75,5	78,6
Limpieza al interior del vehículo	77,0	75,9	78,0
Comodidad al interior del vehículo	76,8	76,3	77,2
Estado del vehículo	76,7	76,5	76,9



Satisfacción respecto al servicio del Terminal Terrestre de Tacna

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

	Total	Nacionales	Extranjeros
TERMINAL TERRESTRE (Salida)	77,1	76,6	78,8
Limpeza e higiene	77,0	76,7	78,3
Trato del personal del terminal terrestre / terrapuerto	75,7	74,6	79,6
Seguridad	72,7	72,0	75,4
Infraestructura	71,6	71,4	72,3
Comodidad en las instalaciones	71,2	71,7	69,4
Servicios higiénicos	70,1	70,8	67,4



Satisfacción respecto al servicio de Línea Aérea para llegar a Tacna

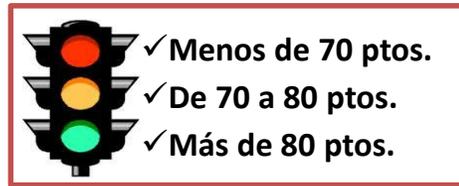


- ✓ Menos de 70 pts.
- ✓ De 70 a 80 pts.
- ✓ Más de 80 pts.

	Total	LATAM	Viva AIR <small>¡Realizamos millones de sueños!</small>
LÍNEA AÉREA	77,9	78,4	74,3
Limpieza al interior del avión	83,0	84,2	81,8
Atención y servicio del personal	81,6	81,0	82,3
Estado del avión	81,6	81,3	82,5
Comodidad al interior del avión	76,8	75,9	77,3
Puntualidad (Cumplimiento de horarios)	76,0	79,3	68,2
Precios / tarifas	75,0	70,3	81,3



Satisfacción respecto al servicios del Aeropuerto de Tacna



	Total	Nacionales	Extranjeros
AEROPUERTO (Salida)	83,4	83,5	83,2
Limpeza e higiene	88,3	87,1	93,2
Seguridad	88,2	87,7	90,6
Trato del personal del aeropuerto	88,2	87,9	89,4
Servicios higiénicos	83,8	82,4	89,4
Infraestructura	82,8	82,2	85,2
Comodidad en las instalaciones	82,2	81,6	84,4

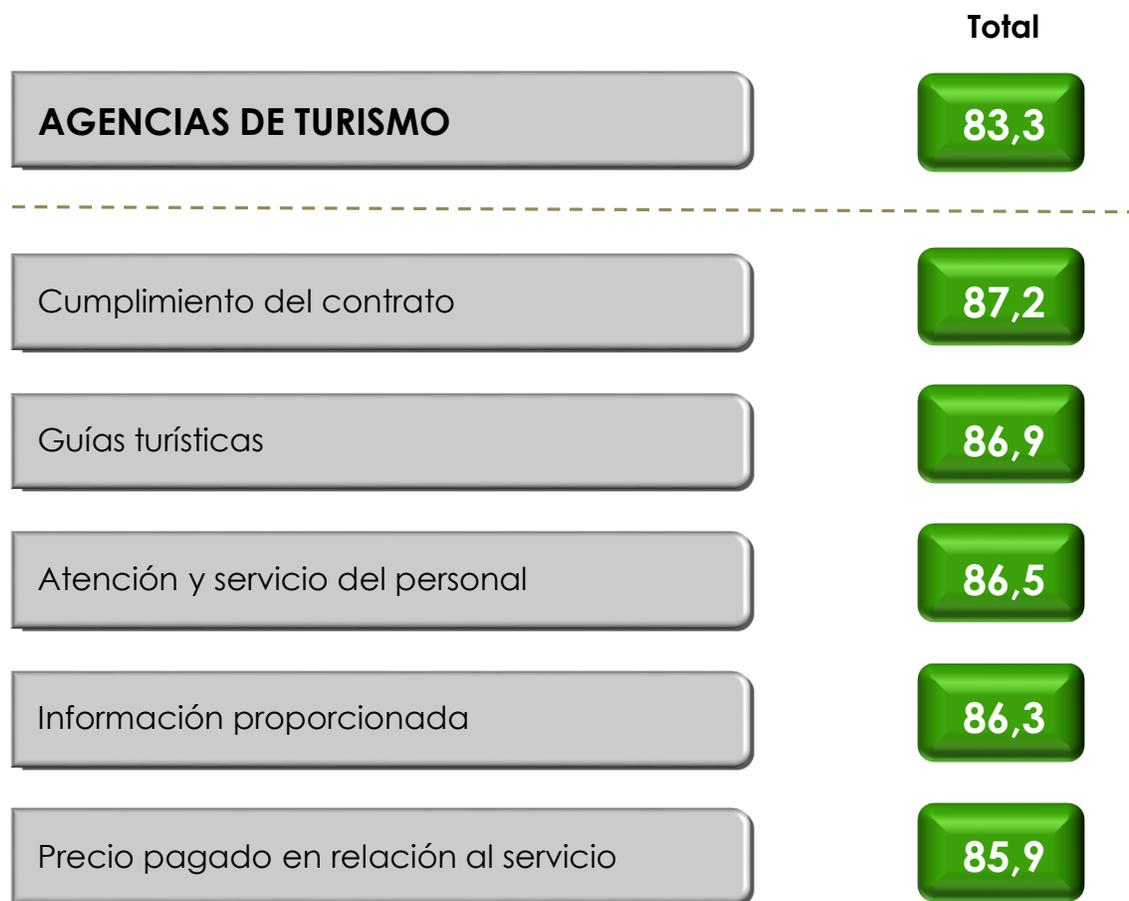
Base: Turistas nacionales y extranjeros entrevistados que salen de Tacna haciendo uso del aeropuerto



Satisfacción respecto al servicio de Agencias de turismo



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



**Evaluación
de los
Mercadillos/
Centros
Comerciales**



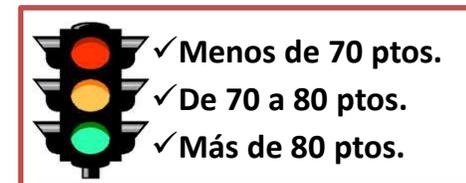
Satisfacción respecto a la visita a los Mercadillos / Centros comerciales



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

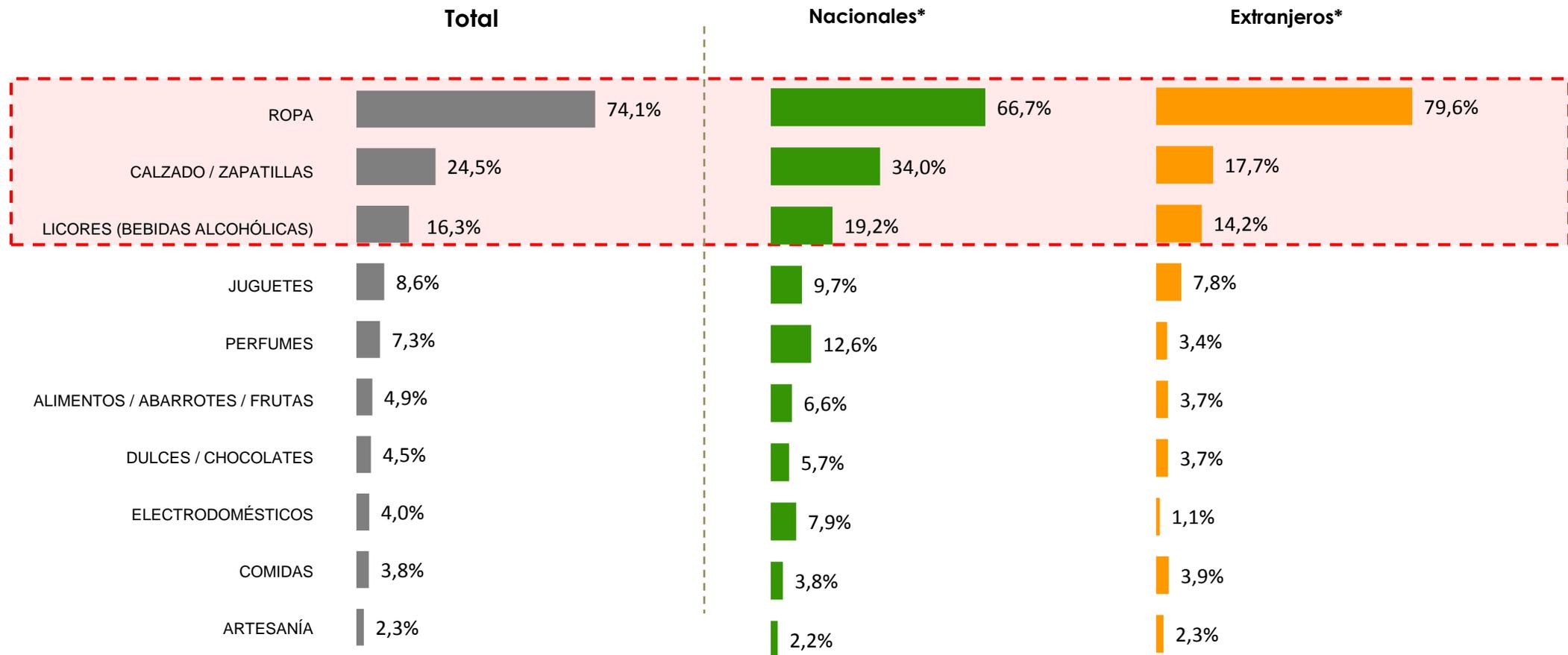
	Total	Nacionales	Extranjeros
LOS MERCADILLOS / CENTROS COMERCIALES	83,9	79,2	87,4
Variedad de los productos ofrecidos	86,1	83,1	88,4
Calidad de los productos ofrecidos	84,0	80,4	86,6
Horarios de atención	83,8	77,6	88,3
Precios	82,8	79,0	85,5
Atención de los vendedores	82,1	77,5	85,6

Satisfacción respecto a la visita a los Mercadillos / Centros comerciales



	Total	Nacionales	Extranjeros
MERCADILLOS / CENTROS COMERCIALES	83,9	79,2	87,4
Seguridad al interior de los mercadillos / centros comerciales	77,8	74,2	80,5
Infraestructura de los mercadillos / centros comerciales	77,4	73,3	80,5
Limpieza de los mercadillos / centros comerciales	76,1	72,2	79,0
Comodidad para comprar al interior de los mercadillos / centros comerciales	75,4	72,9	77,3
Seguridad al exterior de los mercadillos / centros comerciales	72,2	68,2	75,2
 Servicios higiénicos	68,1	67,0	68,7

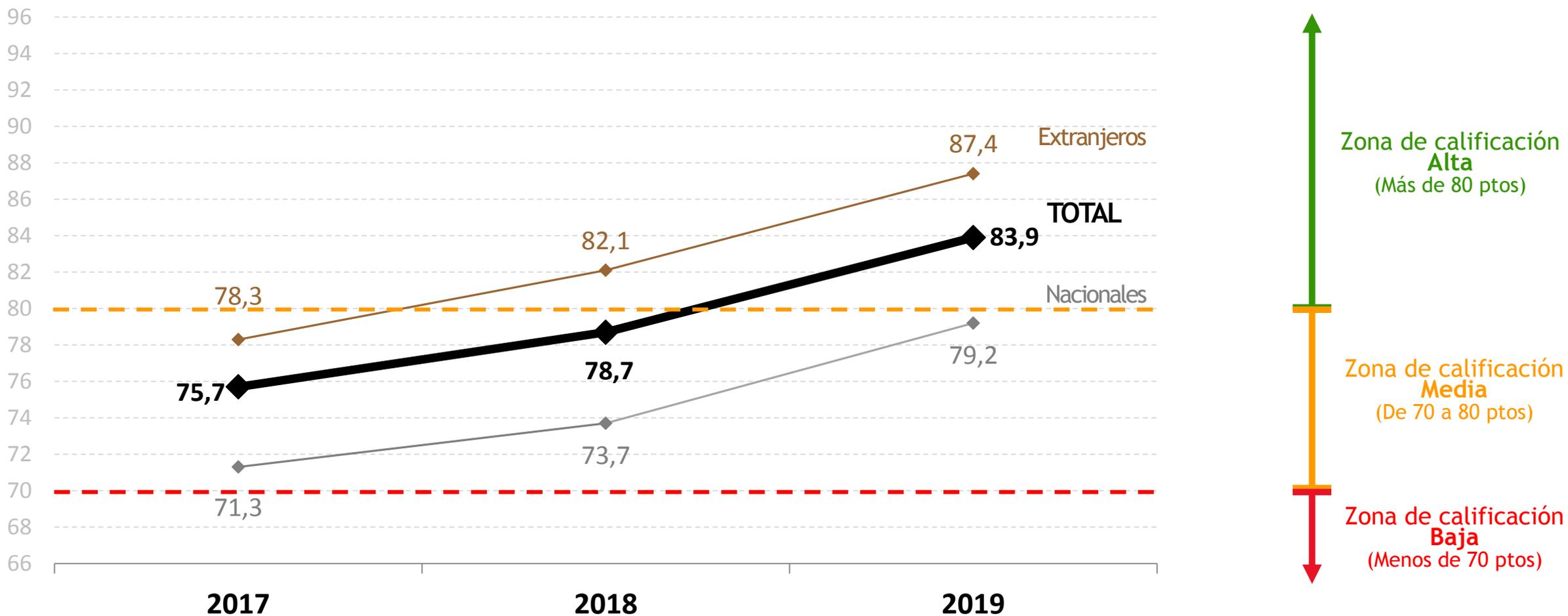
Compras realizadas en los Mercadillos / Centros comerciales



Total: Múltiple

Base: Turistas nacionales y extranjeros entrevistados que visitaron los Mercadillos o Centros Comerciales

Evolución anual de la Satisfacción respecto a la visita a los Mercadillos/ Centros Comerciales



**Evaluación de
los
Lugares de
Atención
Médica**



Satisfacción respecto a la visita a los lugares de Atención Médica



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

	Total	Nacionales	Extranjeros
LUGARES DE ATENCIÓN MÉDICA	89,0	75,1	92,9
Precios	88,0	74,6	91,8
Seguridad y confianza brindada	88,0	77,1	91,0
Competencia / profesionalismo	87,7	76,6	90,8
Información proporcionada	87,6	79,0	90,0
Eficacia en la atención	87,6	77,6	90,3

Satisfacción respecto a la visita a los lugares de Atención Médica



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

	Total	Nacionales	Extranjeros
LUGARES DE ATENCIÓN MÉDICA	89,0	75,1	92,9
Eficacia en la atención	87,6	77,6	90,3
Horarios de atención	87,1	71,5	91,4
Rapidez en la atención	86,7	72,9	90,5
Instalaciones, equipos e instrumental modernos	86,1	76,3	88,9

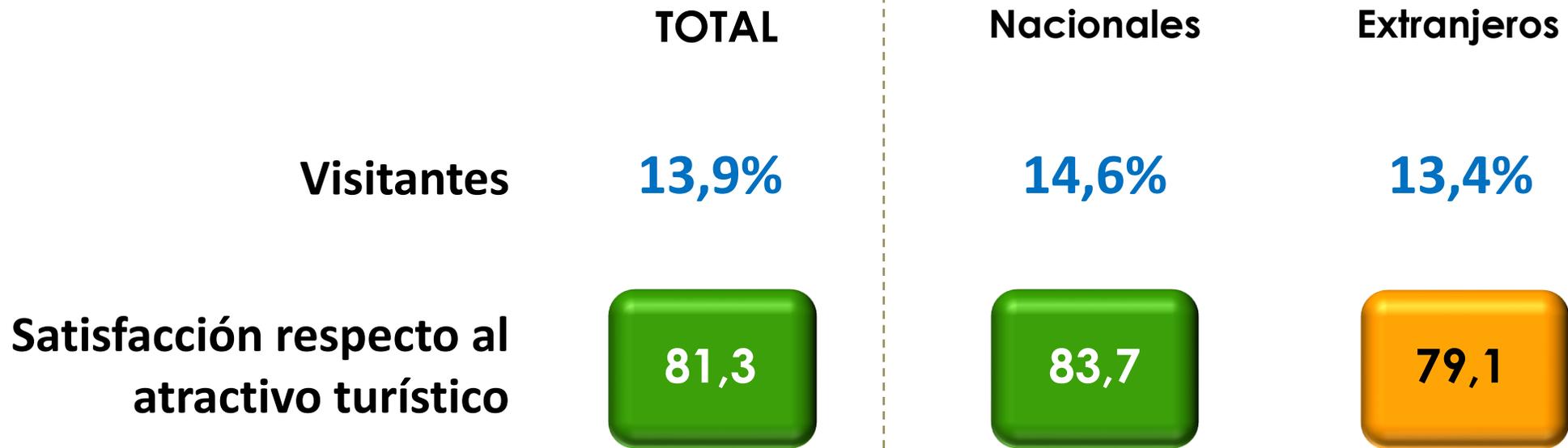


**Evaluación
de los
Baños
Termales de
Calientes**

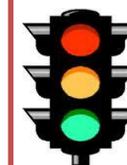
Satisfacción respecto a la visita a los Baños Termales de Calientes



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



Satisfacción respecto a la visita a los Baños Termales de Calientes



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

	Total	Nacionales	Extranjeros
BAÑOS TERMALES DE CALIENTES	81,3	83,7	79,1
Relación precio / calidad con la visita al atractivo	81,8	80,5	82,9
Tiempo para llegar al atractivo	80,5	78,8	81,9
Limpieza / higiene del atractivo	80,2	80,8	79,7
Estado de conservación del atractivo	79,6	78,6	80,4
Disponibilidad de transporte para llegar al atractivo	78,1	75,8	80,1

Satisfacción respecto a la visita a los Baños Termales de Calientes



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

	Total	Nacionales	Extranjeros
BAÑOS TERMALES DE CALIENTES	81,3	83,7	79,1
Servicio de información al interior	77,8	78,6	77,0
Estado de las vías al atractivo	77,7	77,8	77,6
Seguridad al interior	75,6	72,0	78,7
Servicios higiénicos	73,8	76,5	71,4



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