



PERÚ

Ministerio
de Comercio Exterior
y Turismo

Viceministerio de
Turismo

Dirección General de
Investigación y Estudios
sobre Turismo y Artesanía

Estudio del Nivel de Satisfacción del Turista en Tumbes, 2025

Dirección General de Investigación y
Estudios sobre Turismo y Artesanía

Octubre 2025



Ficha Metodológica



OBJETIVO

Medir el nivel de satisfacción de los turistas nacionales y extranjeros en relación con la visita realizada y los servicios turísticos utilizados en el departamento de Tumbes.



POBLACIÓN

Turistas peruanos y extranjeros de 15 años o más, que permanecieron en el departamento Tumbes por lo menos dos noches y cuyo motivo de viaje fue diferente al de residencia o trabajo remunerado.



MUESTRA

Se realizaron 655 encuestas en el aeropuerto y las agencias de transporte en Tumbes.

Turistas Nacionales: 354

Turistas Extranjeros: 301



TIPO DE ESTUDIO

Cuantitativo, a través de encuestas presenciales.



ÁMBITO

A nivel del departamento de Tumbes



TRABAJO DE CAMPO

Se llevó a cabo durante el feriado de Semana Santa, del 19 al 28 de abril de 2025.

CONTENIDO

01. CARACTERÍSTICAS DEL VIAJE

02. EVALUACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS

03. EVALUACIÓN DE ATRACTIVOS TURÍSTICOS

04. EVALUACIÓN GENERAL DE LA VISITA

05. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

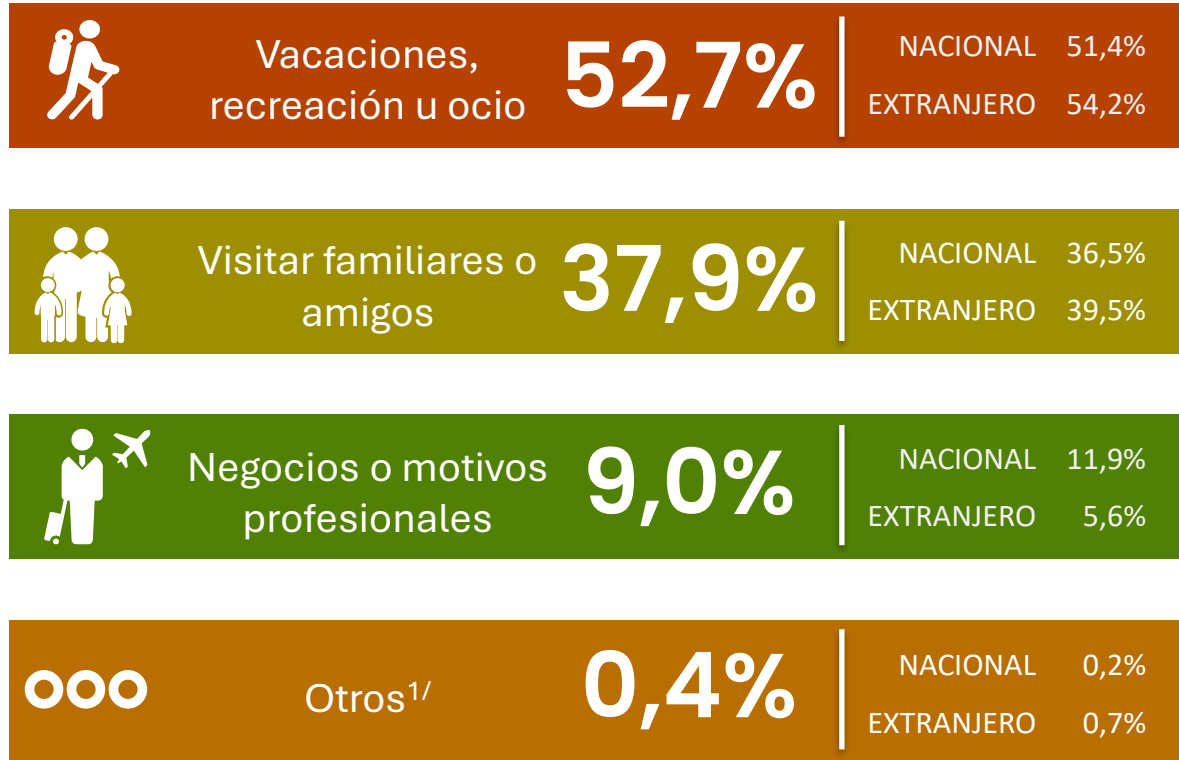
A large, dark silhouette of a tree is filled with numerous small birds perched on its branches. The background is a dramatic sky at sunset or sunrise, with soft orange and pink hues and scattered clouds. Several birds are also shown in flight against the sky.

01

CARACTERÍSTICAS DEL VIAJE

Motivo de viaje

El 52,7% de los turistas tuvo como principal motivo de viaje las vacaciones, recreación u ocio (nacional: 51,4%; extranjeros: 54,2%); mientras que el 37,9% viajó a Tumbes para visitar a sus familiares o amigos.



Total 100%

1/ incluye estudios, religiosos, etc.

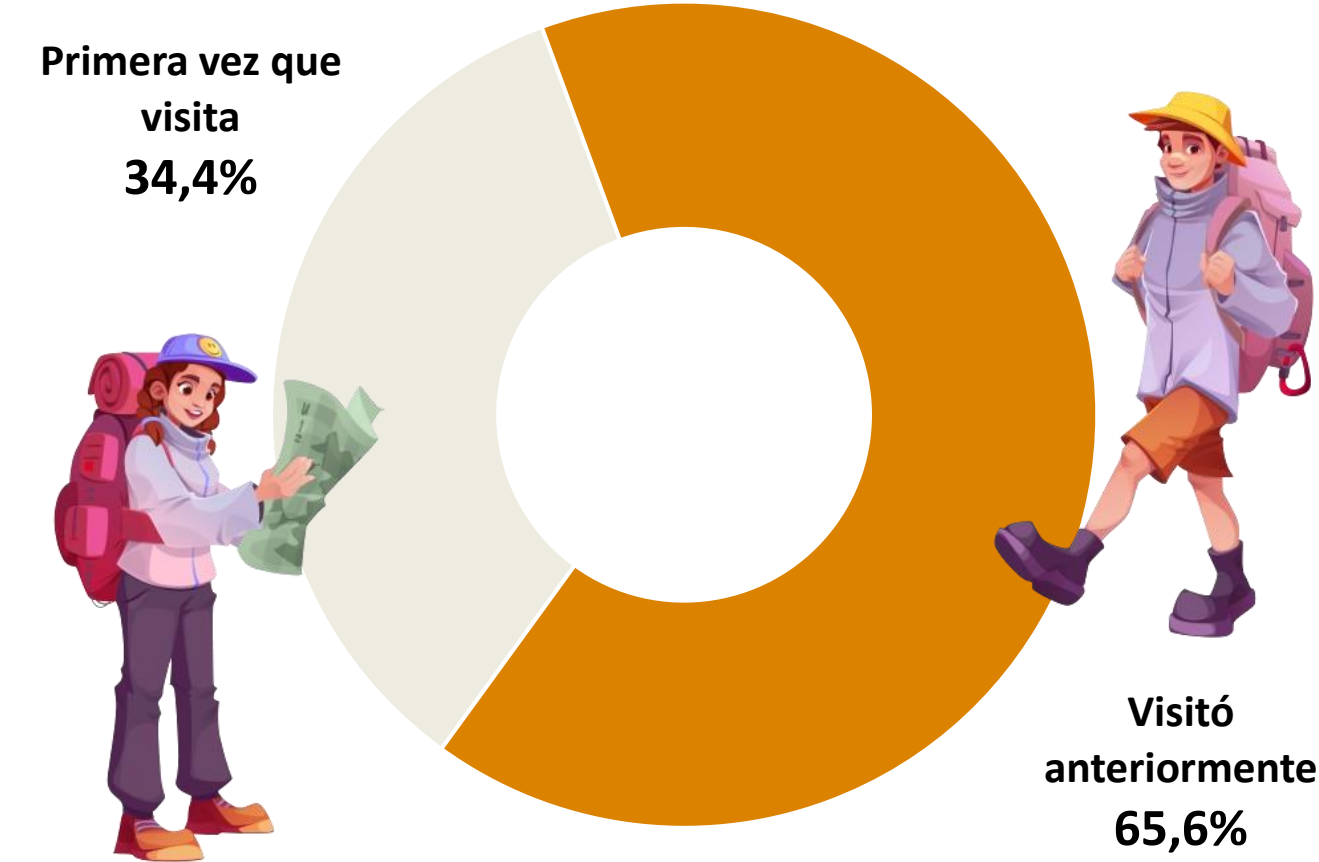
Base: Turistas nacionales y extranjeros que visitaron Tumbes

Fuente: Estudio del Nivel de Satisfacción del Turista en Tumbes, 2025

Elaboración: MINCETUR-VMT-DGIETA-DEPTA

Frecuencia de visita

El 65,6% de los entrevistados ya había visitado anteriormente (nacional: 68,8% y extranjeros: 60,8%), mientras que solo el 34,4% visitaba por primera vez.



Frecuencia de visita por lugar de residencia

	Primera vez	Visitó anteriormente
Nacional	30,2%	68,8%
Extranjero	39,2%	60,8%

Total Horizontal: 100%

Tiempo de planificación

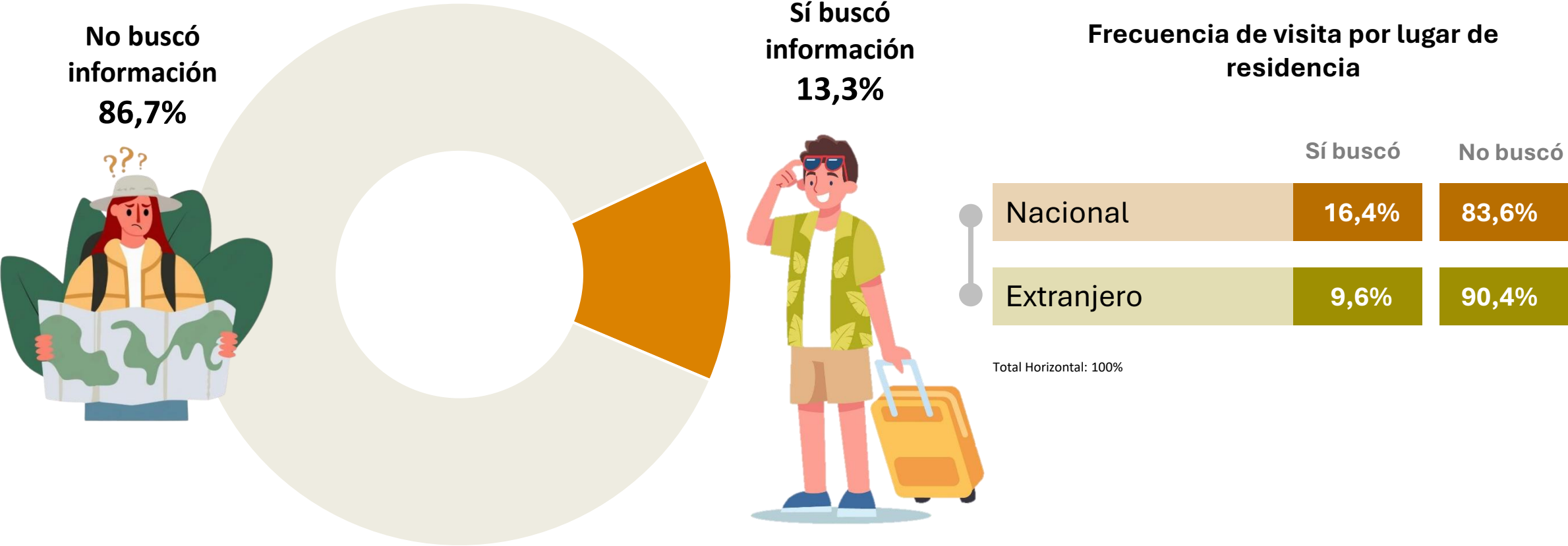
En cuanto al tiempo de planificación, el 47,7% hizo sus planes con un mes a más tiempo de anticipación (nacionales: 46,6% y extranjeros: 49,2%).

	Total	Nacional	Extranjero
Viajé sin planificar	17,3%	20,3%	13,6%
Hasta una semana de anticipación	21,2%	22,6%	19,6%
Hasta 15 días de anticipación	13,8%	10,5%	17,6%
Hasta 1 mes de anticipación	27,9%	29,1%	26,6%
De 1 a 3 meses de anticipación	13,7%	11,9%	16,0%
Más de 3 meses de anticipación	6,1%	5,6%	6,6%



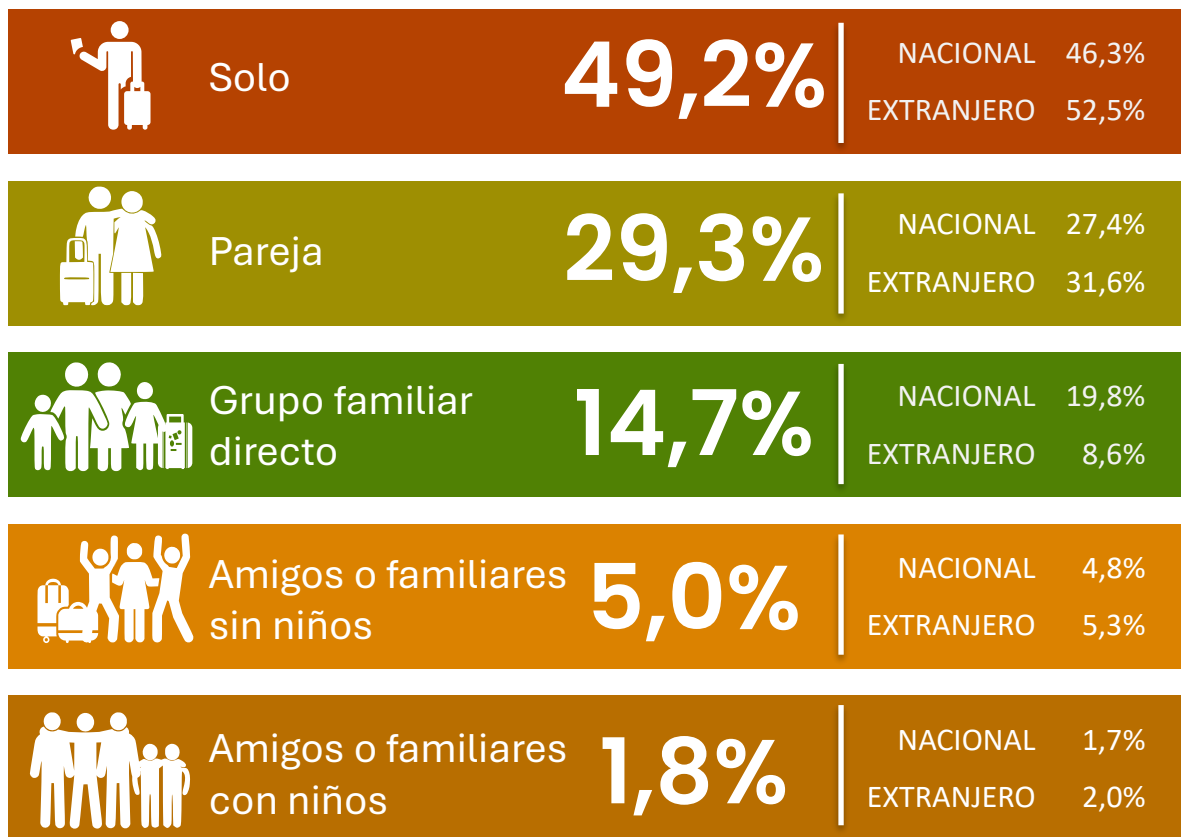
Búsqueda de información turística

El 86,7% de los turistas entrevistados no buscó información del destino (nacionales: 83,6% y extranjeros: 90,4%); mientras que el 13,3% sí buscó información del departamento de Tumbes antes de visitarlo.



Grupo de viaje

El 49,2% de los turistas viajó solo, seguido del 29,3% que lo hizo en compañía de su pareja. Según residencia, se observa que el 52,5% de los turistas extranjeros viajó solo a Tumbes, mientras que el 27,4% de los turistas nacionales prefirieron hacerlo en pareja.



Total 100%

Base: Turistas nacionales y extranjeros que visitaron Tumbes

Fuente: Estudio del Nivel de Satisfacción del Turista en Tumbes, 2025

Elaboración: MINCETUR-VMT-DGIETA-DEPTA

Grupo de viaje

Según motivo de viaje

El 34,8% de los vacacionistas visitó Tumbes solo; mientras que el 38,6% lo hizo en compañía de su pareja. Por otro lado, el 59,7% del los que viajaron para visitar a sus familiares o amigos fueron solos.

	Total	 Vacaciones o recreación	 Visita a familiares / amigos	 Negocios o motivos profesionales
 Solo	49,2%	34,8%	59,7%	86,4%
 Pareja	29,3%	38,6%	22,2%	6,8%
 Grupo familiar directo	14,7%	19,7%	10,5%	3,4%
 Amigos o familiares sin niños	5,0%	5,5%	4,8%	3,4%
 Amigos o familiares con niños	1,8%	1,4%	2,8%	–

Principales razones para visitar Tumbes

Los turistas que visitaron Tumbes señalaron que eligieron este destino principalmente por sus playas (65,6%), seguidas de su buen clima (28,3%) y su reconocida gastronomía (15,5%).



NACIONAL 78,6% EXTRANJERO 50,9%



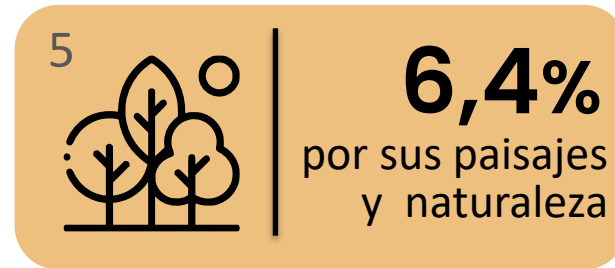
NACIONAL 31,9% EXTRANJERO 24,2%



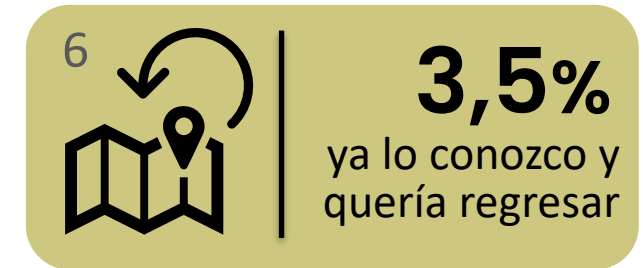
NACIONAL 13,7% EXTRANJERO 17,4%



NACIONAL 7,1% EXTRANJERO 16,8%



NACIONAL 6,0% EXTRANJERO 6,8%



NACIONAL 2,2% EXTRANJERO 5,0%



NACIONAL 1,6% EXTRANJERO 5,6%



NACIONAL 0,5% EXTRANJERO 4,3%



NACIONAL 2,2% EXTRANJERO 1,9%

Total Múltiple

Base: Turistas nacionales y extranjeros que visitaron Tumbes por motivo de vacaciones, recreación u ocio

Fuente: Estudio del Nivel de Satisfacción del Turista en Tumbes, 2025

Elaboración: MINCETUR-VMT-DGIETA-DEPTA

Principales razones de agrado

El 71,1% de los turistas entrevistados manifestó que lo que más le agradó de Tumbes fueron sus playas (nacional: 73,4%; extranjeros: 68,4%), seguido de su gastronomía (68,7%) y su clima (19,8%).



NACIONAL 73,4% EXTRANJERO 68,4%



NACIONAL 68,9% EXTRANJERO 68,4%



NACIONAL 20,3% EXTRANJERO 19,3%



NACIONAL 13,0% EXTRANJERO 10,0%



NACIONAL 9,3% EXTRANJERO 9,6%



NACIONAL 8,2% EXTRANJERO 8,3%



NACIONAL 7,1% EXTRANJERO 7,6%



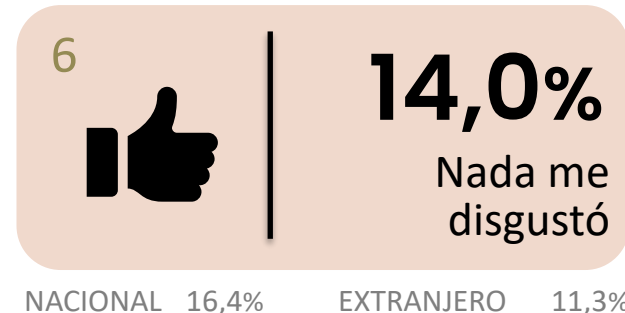
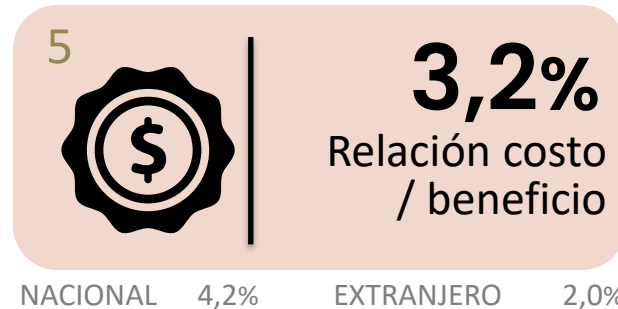
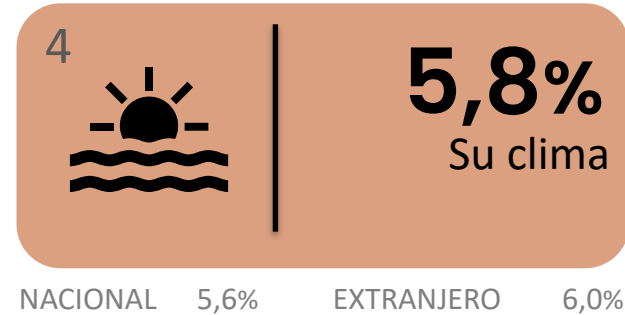
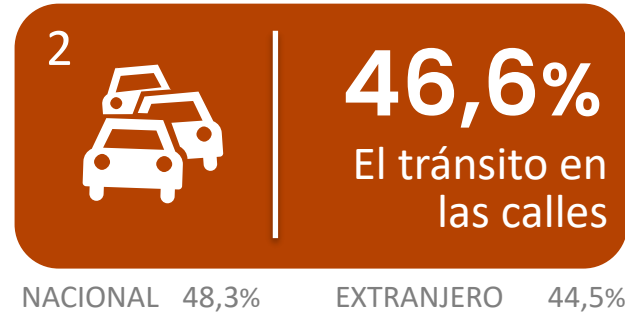
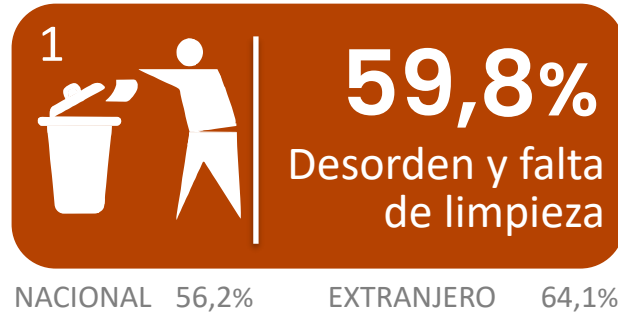
NACIONAL 1,1% EXTRANJERO 5,3%



NACIONAL 2,8% EXTRANJERO 2,7%

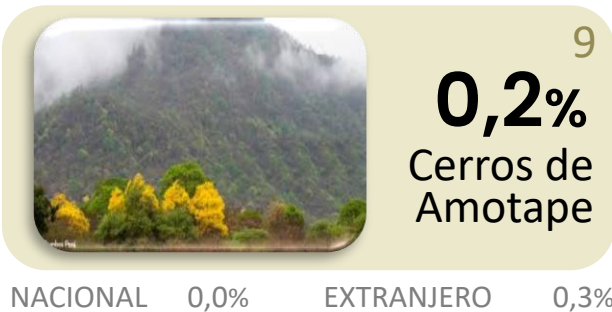
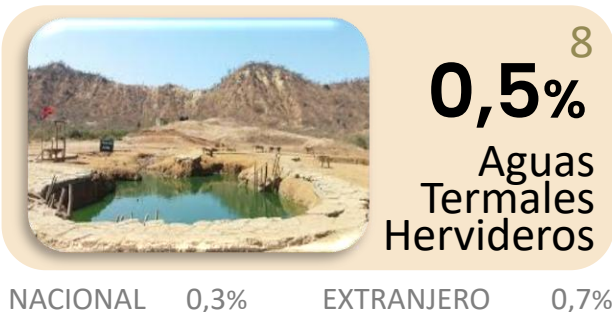
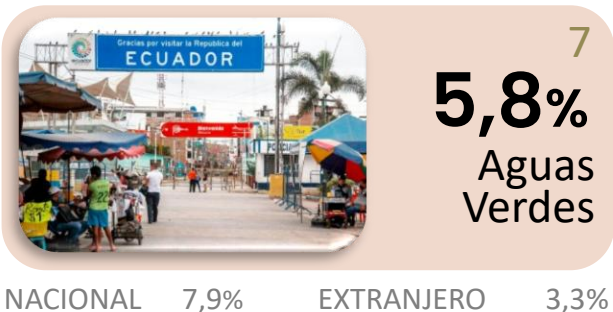
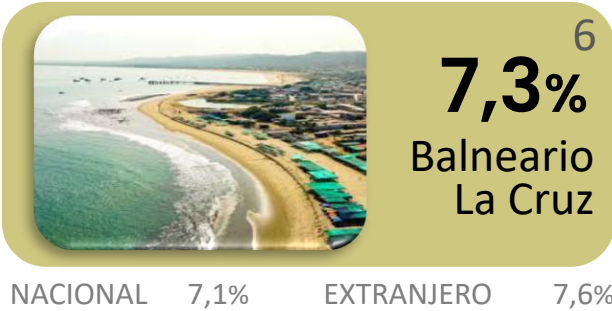
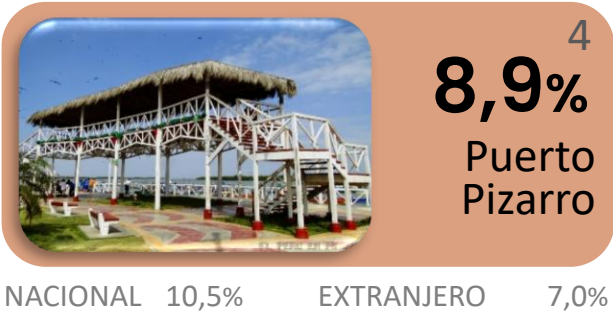
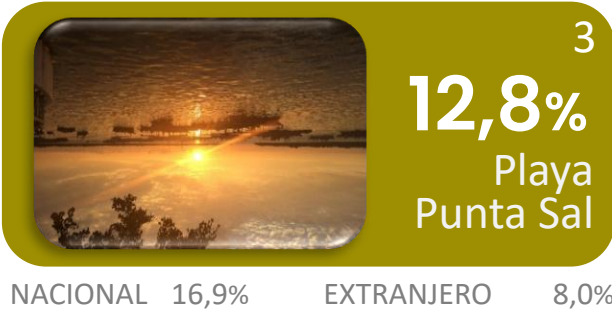
Principales razones de desagrado

Entre los aspectos que generaron mayor desagrado durante la visita a Tumbes destacan el desorden y falta de limpieza de la ciudad (59,8%), seguido por el tránsito en las calles de la ciudad (46,6%).



Principales lugares visitados

Los principales lugares turísticos visitados en Tumbes fueron la Playa Zorritos (58,8%) y la Plaza Mayor (49,0%), seguido de la Playa Punta sal (12,8%) y Puerto Pizarro (8,9%).



Medio de transporte utilizado

El 71,7% de los entrevistados llegaron a Tumbes en bus (nacionales: 54,5% y extranjeros: 92,0%); en tanto que, el 25,8% usó el avión como medio de transporte.



	Bus	71,7%	NACIONAL 54,5%	EXTRANJERO 92,0%
	Avión	25,8%	NACIONAL 43,8%	EXTRANJERO 4,7%
	Vehículo propio o particular	1,1%	NACIONAL 1,1%	EXTRANJERO 1,0%
	Otros ^{1/}	1,4%	NACIONAL 0,6%	EXTRANJERO 2,3%

Total 100%
^{1/} incluye taxi, colectivo, entre otros
Nota: bus incluye rutas interprovinciales e internacionales
Base: Turistas nacionales y extranjeros que visitaron Tumbes
Fuente: Estudio del Nivel de Satisfacción del Turista en Tumbes, 2025
Elaboración: MINCETUR-VMT-DGIETA-DEPTA

Modalidad de viaje

El 92,2% de los turistas decidieron viajar por cuenta propia; y el 5,8% compró un tour a una agencia de viaje en el lugar visitado. El 2,0% de turistas adquirió un paquete turístico para visitar el departamento.



Por cuenta propia
(sin paquete o tour)

92,2%

NACIONAL	89,3%
EXTRANJERO	95,7%



Por cuenta propia +
tour de agencia

5,8%

NACIONAL	7,3%
EXTRANJERO	4,0%



Con paquetes
turísticos

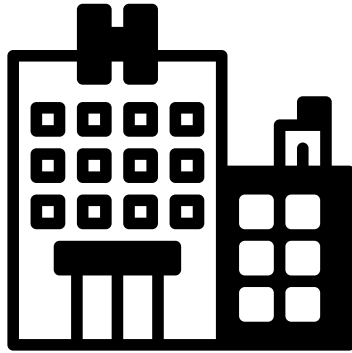
2,0%

NACIONAL	3,4%
EXTRANJERO	0,3%

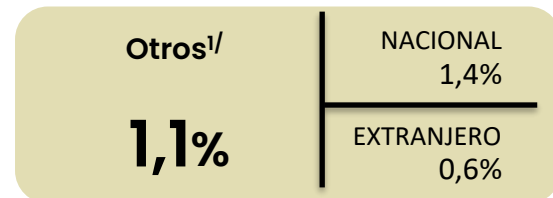
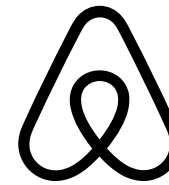
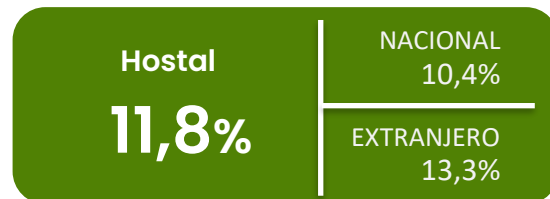


Alojamiento utilizado

El 57,6% de los turistas se hospedaron en alojamientos clasificados siendo los hoteles de 1 y 2 estrellas los más solicitados (27,0%). Por otro lado, el 36,3% eligió quedarse en la vivienda de familiares o amigos y el 3,5% en una casa o departamento alquilado.



**Alojamientos
clasificados**
57,6%



Permanencia

El 74,6% de los turistas nacionales permaneció en Tumbes entre 2 y 3 noches, registrando una estadía promedio de 3 noches considerando todos los motivos de viaje.

3 noches

Turista Nacional



2 a 3 noches
Corta duración

74,6%



4 a 7 noches
Mediana duración

23,7%



8 a más noches
Larga duración

1,7%

Total: 100%

Permanencia

El 85,0% de los turistas extranjeros se quedaron en el departamento de 2 a 3 noches y la permanencia promedio de estos por todos los motivos fue de 3 noches.

3 noches

Turista Extranjero



2 a 3 noches
Corta duración

85,0%



4 a 7 noches
Mediana duración

14,0%



8 a más noches
Larga duración

1,0%

Total: 100%

Actividades realizadas

Las actividades de sol y playa (24,0%), actividades urbanas (23,1%) y de aventura (15,9%), fueron las actividades preferidas por turistas. En menor proporción fueron las actividades de naturaleza (5,5%) y de diversión y entretenimiento (3,5%).



24,0%
Actividades
de Sol y playa

NACIONAL 22,0% EXTRANJERO 26,2%



23,1%
Actividades
urbanas

NACIONAL 19,5% EXTRANJERO 27,2%



15,9%
Actividades de
aventura

NACIONAL 20,9% EXTRANJERO 10,0%



5,5%
Actividades
de naturaleza

NACIONAL 7,3% EXTRANJERO 3,3%



3,5%
Diversión y
entretenimiento

NACIONAL 3,1% EXTRANJERO 4,0%



2,6%
Compras de
uso personal

NACIONAL 2,3% EXTRANJERO 3,0%

Actividades realizadas

Ir a la playa de día (22,0%), pasear por parques y plazas (17,1%), paseo en botes / lanchas (6,6%) y paseo en motos acuáticas / bananos (6,3%) fueron las actividades más comunes entre los turistas que visitaron Tumbes.

Actividades de Sol y playa



Ir a la playa a pasar el día	22,0%
Ir a acampar a la playa	6,0%

Actividades urbanas



Pasear por parques y plazas	17,1%
Ir a centros comerciales	6,1%
Visitar mercados locales	5,0%

Actividades de aventura



Paseo en botes / lanchas	6,6%
Paseo en motos acuáticas / bananos	6,3%
Paseos en cuatrimotos	4,7%
Parapente y ala delta	0,3%

Actividades de naturaleza



Pasear por el campo / por zonas de naturaleza	2,3%
Observación de aves	1,4%
Observación de flora en su ambiente natural	0,9%

Diversión y entretenimiento



Ir a discotecas / pubs	2,3%
Ir a cines y teatros	0,5%
Ir a casinos / bingos / tragamonedas	0,3%

Compras de uso personal



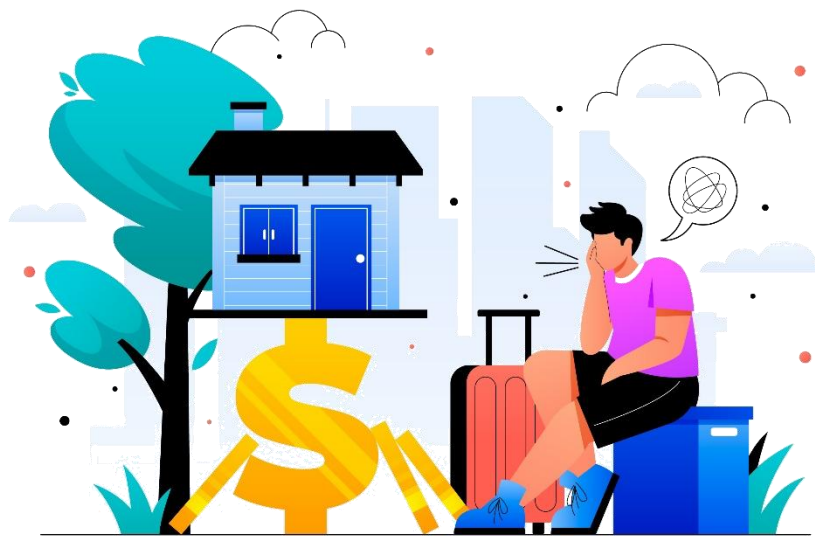
Compra de artesanías	1,1%
Compra de dulces típicos	0,9%
Compra de medicinas	0,5%

Gasto realizado

El 35,4% de los turistas nacionales manifestó haber realizado un gasto superior a S/ 500 y menor a S/ 1 000, registrando un gasto promedio de S/ 910 durante su visita.

S/ 910

Turista Nacional



Hasta S/ 500

33,4%



De S/ 500 hasta S/ 1 000

35,4%



De S/ 1 000 hasta S/ 1 500

16,1%



De S/ 1 500 hasta S/ 2 000

6,7%



De S/ 2 000 a más

8,4%

Total: 100%

Nota: El gasto es referencial y corresponde a un momento puntual, no representa el promedio anual del departamento

Base: Turistas nacionales que visitaron Tumbes

Fuente: Estudio del Nivel de Satisfacción del Turista en Tumbes, 2025

Elaboración: MINCETUR-VMT-DGIETA-DEPTA

Gasto realizado

El 81,1% de los turistas extranjeros tuvo un gasto menor a S/ 1 000 registrando un promedio de S/ 732 durante su visita a Tumbes.

S/ 732

Turista Extranjero



Hasta S/ 1 000

81,1%



De S/ 1 000 hasta S/ 1 500

13,0%



De S/ 1 500 hasta S/ 2 000

2,9%



De S/ 2 000 hasta S/ 2 500

1,7%



De S/ 2 500 a más

1,3%

Total: 100%

Nota: El gasto es referencial y corresponde a un momento puntual, no representa el promedio anual del departamento

Base: Turistas extranjeros que visitaron Tumbes

Fuente: Estudio del Nivel de Satisfacción del Turista en Tumbes, 2025

Elaboración: MINCETUR-VMT-DGIETA-DEPTA

CONTENIDO

01. CARACTERÍSTICAS DEL VIAJE

02. EVALUACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS

03. EVALUACIÓN DE ATRACTIVOS TURÍSTICOS

04. EVALUACIÓN GENERAL DE LA VISITA

05. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

02

EVALUACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS



Satisfacción de los servicios turísticos

Los servicios turísticos más utilizados en Tumbes fueron los restaurantes (93,0%) seguido por el alojamiento pagado (63,4%) y guías de turismo (56,1%). Por otro lado, los servicios que alcanzaron la mayor satisfacción fueron las líneas aéreas (88,4 puntos), restaurantes (84,6 puntos) y el alojamiento pagado (82,9 puntos).

Satisfacción general de los servicios turísticos



Satisfacción respecto a los servicios turísticos

		Nivel de Uso (%)		Total	Nacional	Extranjero
	Línea aérea	26,1%		88,4	88,1	(*)
	Restaurantes	93,0%	>	84,6	85,9	83,0
	Alojamiento pagado	63,4%	>	82,9	84,8	80,5
	Agencia de viaje y turismo	7,8%	>	82,4	82,6	(*)
	Lugares de compra de artesanía	27,4%	>	81,1	84,2	77,8
	Guía de turismo	7,1%	>	79,8	81,2	(*)
	Empresa de transporte interprovincial	56,1%	>	79,6	79,1	80,1
	Lugares de diversión nocturna	26,6%	>	78,0	81,0	75,8

(*) Base no significativa para generar indicadores
Base: Turistas nacionales y extranjeros que visitaron Tumbes
Fuente: Estudio del Nivel de Satisfacción del Turista en Tumbes, 2025
Elaboración: MINCETUR-VMT-DGIETA-DEPTA

Satisfacción del servicio de alojamiento

En general, los atributos evaluados del servicio de alojamiento alcanzaron un nivel de satisfacción alto destacando la comodidad de la habitación (81,8 puntos), la limpieza e higiene en general y el precio pagado con relación al servicio (81,4 puntos cada uno).

Satisfacción del servicio de alojamiento



Satisfacción respecto al servicio de alojamiento, según atributo

		Total	Nacional	Extranjero
	Comodidad de la habitación	81,8	83,2	80,0
	Limpieza e higiene en general	81,4	83,0	79,5
	Precio pagado con relación al servicio	81,4	82,6	79,8
	Infraestructura (presentación del local, instalaciones)	81,1	82,9	78,9
	Seguridad	80,7	82,4	78,6
	Atención y servicio del personal	80,4	81,8	78,6
	Servicio de internet / Wifi	76,8	78,6	74,3

Satisfacción del servicio de restaurantes

Los restaurantes recibieron una calificación alta (84,6 puntos), siendo los turistas nacionales quienes manifestaron una mayor satisfacción (85,9 puntos) en comparación a los turistas extranjeros. Según atributo, el sabor de la comida (88,7 puntos) y el precio pagado en relación al servicio (83,1 puntos) fueron los aspectos que generaron los mayores niveles de satisfacción.

Satisfacción del servicio de restaurante



Satisfacción respecto al servicio de restaurante, según atributo

		Total	Nacional	Extranjero
	Sabor de la comida	88,7	88,4	89,1
	Precio pagado en relación al servicio	83,1	84,5	81,5
	Atención y servicio del personal	83,0	84,4	81,3
	Infraestructura (presentación del local, instalaciones)	82,4	83,8	80,8
	Limpieza e higiene en general	82,2	83,6	80,6
	Estado de los servicios higiénicos	80,3	81,8	78,4
	Rapidez en la atención	78,9	81,0	76,6

Platos preferidos

Los turistas nacionales indicaron que su plato preferido durante la visita a Tumbes fue el ceviche de conchas negras (26,7%), ceviche de pescado o mixto (24,5%) y el arroz con mariscos (13,7%); mientras que, entre los turistas extranjeros destaca el ceviche de pescado (15,0%), arroz con mariscos (14,3%) y ceviche de conchas negras (13,9%).

Turista Nacional



Ceviche de
conchas
negras
26,7%



Cebiche de
pescado /
mixto
24,5%



Arroz con
mariscos
13,7%



Ceviche de
mariscos
12,7%



Cabrito /
seco a la
norteña
5,3%



Arroz con
pato
3,1%

Turista Extranjero



Ceviche de
pescado /
mixto
15,0%



Arroz con
mariscos
14,3%



Ceviche de
conchas
negras
13,9%



Ceviche de
mariscos
12,1%



Causa
rellena
7,1%



Pollo a la
brasa
6,8%

Satisfacción del servicio de transporte terrestre

El servicio de transporte terrestre interprovincial alcanzó niveles medios de satisfacción, siendo mejor calificados la forma de manejar del conductor (82,4 puntos) y seguridad durante el viaje (80,1 puntos); sin embargo, la limpieza en el vehículo, la atención del personal y la comodidad del vehículo obtuvo 78,0 puntos cada uno.

Satisfacción del servicio de transporte terrestre



Satisfacción respecto al servicio de transporte terrestre, según atributo

		Total	Nacional	Extranjero
	Forma de manejo del conductor	82,4	82,2	82,6
	Seguridad durante el viaje	80,1	79,2	81,2
	Precios / tarifas	79,9	79,7	80,1
	Estado del vehículo	78,9	77,6	80,4
	Puntualidad (cumplimiento de horarios)	78,3	78,2	78,4
	Limpieza al interior del vehículo	78,0	77,1	79,1
	Atención y servicio del personal	78,0	76,7	79,5
	Comodidad al interior del vehículo	78,0	77,0	79,1

Satisfacción del servicio de transporte aéreo

El servicio de las líneas aéreas alcanzó un nivel alto con 88,4 puntos destacando el estado del avión (89,6 puntos), la atención y servicio del personal (89,3 puntos) y la limpieza al interior del avión (89,3 puntos). Por otro lado, los precios fue el atributo con menor satisfacción alcanzando 83,6 puntos.

Satisfacción del servicio de transporte aéreo



- ✓ Calificación alta: más de 80 puntos.
- ✓ Calificación media: de 70 a 80 puntos.
- ✓ Calificación baja: menos de 70 puntos.

Satisfacción respecto al servicio de transporte aéreo, según atributo

	Total
 Estado de avión	89,6
 Atención y servicio del personal	89,3
 Limpieza al interior del avión	89,3
 Comodidad al interior del avión	89,1
 Puntualidad (cumplimiento de horarios)	87,2
 Precios / tarifas	83,6

Satisfacción del servicio de agencias de viaje

Las agencias de viaje que prestaron sus servicios en Tumbes alcanzaron niveles altos de satisfacción siendo la atención y servicio del personal e información proporcionada los atributos mejor evaluados con 84,3 y 81,6 puntos, respectivamente.

Satisfacción del servicio de las agencias de viaje



- ✓ Calificación alta: más de 80 puntos.
- ✓ Calificación media: de 70 a 80 puntos.
- ✓ Calificación baja: menos de 70 puntos.

Satisfacción respecto al servicio de las agencias de viaje, según atributo

	Total
 Atención y servicio del personal	84,3
 Información proporcionada	81,6
 Cumplimiento del contrato	81,6
 Precio pagado en relación al servicio	79,6

Satisfacción del servicio de los guías turísticos

El servicio de los guías de turismo en promedio alcanza una calificación de 79,8 puntos siendo la buena explicación y la atención y trato profesional los atributos más valorados con 80,7 y 80,4 puntos respectivamente; mientras que el buen dominio del idioma extranjero obtuvo una calificación media de 72,6 puntos.

Satisfacción del servicio de los guías turísticos



- ✓ Calificación alta: más de 80 puntos.
- ✓ Calificación media: de 70 a 80 puntos.
- ✓ Calificación baja: menos de 70 puntos.

Satisfacción respecto al servicio de los guías turísticos, según atributo

	Total
 Buena comunicación y explicación	80,7
 Atención y trato profesional	80,4
 Puntual y buen manejo de los tiempos	78,3
 Dominio y conocimiento del tema	78,0
 Precio pagado en relación con el servicio	77,6
 Buen dominio del idioma extranjero	72,6

Satisfacción del servicio del aeropuerto

El aeropuerto de Tumbes obtuvo una calificación de 90,6 puntos siendo la seguridad en el aeropuerto (91,8 puntos) y el trato del personal del aeropuerto (91,5 puntos) los aspectos más valorados. Por otro lado, el servicio de Wifi fue el de menor puntaje alcanzando solo 75,1 puntos.

Satisfacción del servicio del aeropuerto



- ✓ Calificación alta: más de 80 puntos.
- ✓ Calificación media: de 70 a 80 puntos.
- ✓ Calificación baja: menos de 70 puntos.

Satisfacción respecto al servicio del aeropuerto, según atributo

	Total
 Seguridad en el aeropuerto	91,8
 Trato del personal del aeropuerto	91,5
 Limpieza e higiene del aeropuerto	91,2
 Comodidad en las instalaciones	90,8
 Servicios higiénicos	90,7
 Infraestructura del aeropuerto	89,5
 Servicio de WiFi	75,1

CONTENIDO

01. CARACTERÍSTICAS DEL VIAJE

02. EVALUACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS

03. EVALUACIÓN DE ATRACTIVOS TURÍSTICOS

04. EVALUACIÓN GENERAL DE LA VISITA

05. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

A silhouette of a person riding a horse on a beach at sunset. The sun is low on the horizon, creating a bright orange glow that reflects on the wet sand. The horse and rider are in the foreground, moving towards the left. The background shows the ocean waves and a clear sky.

03

EVALUACIÓN DE ATRACTIVOS TURÍSTICOS

EVALUACIÓN DE LA PLAYA ZORRITOS



Satisfacción de la visita a playa Zorritos

El indicador de satisfacción promedio de la visita a la playa Zorritos alcanzó una calificación de 86,3 puntos. No obstante, los atributos específicos presentaron calificaciones medias a bajas, destacando la limpieza de las aguas del mar (77,5 puntos) y la limpieza de la arena (76,7 puntos) como los aspectos mejor valorados por los turistas.

Satisfacción de la visita a la playa Zorritos



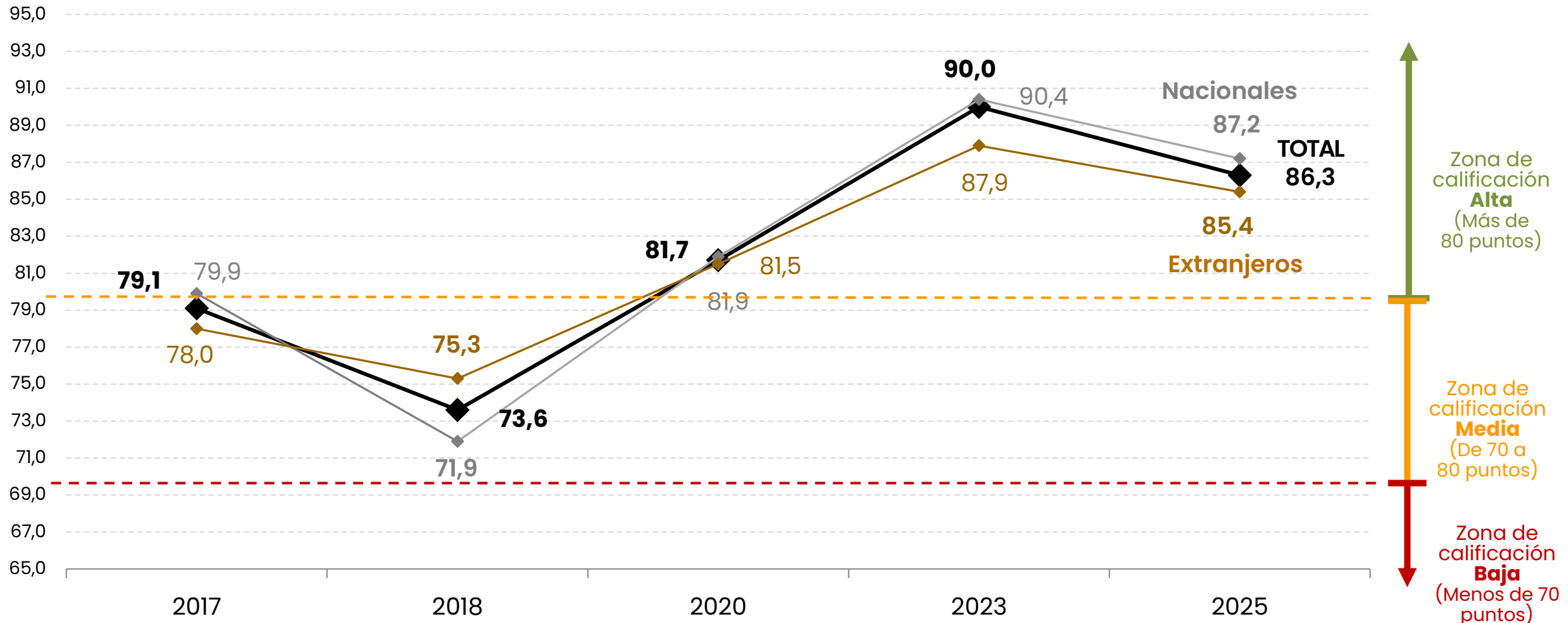
Satisfacción respecto al servicio brindado en la playa Zorritos, según atributos

		Total	Nacional	Extranjero
	Limpieza de las aguas del mar	77,5	79,7	75,4
	Limpieza de la arena (zona seca)	76,7	79,3	74,1
	Actividades recreativas	73,9	77,0	70,7
	Seguridad brindada por salvavidas	72,1	74,6	69,5
	Servicios higiénicos	71,5	73,0	69,8
	Estado de las vías a la playa	70,4	73,5	67,4
	Vigilancia policial	68,2	70,8	65,6

Satisfacción de la visita a la playa Zorritos

El indicador de satisfacción promedio de la visita a la playa Zorritos alcanzó una calificación de 86,3 puntos. La satisfacción de dicha visita es mayor en el caso de los turistas nacionales (87,2 puntos).

Evolución anual de la satisfacción general



EVALUACIÓN DE LA PLAYA PUNTA SAL



Satisfacción de la visita a la playa Punta Sal

El indicador de satisfacción promedio de la visita a la playa Punta Sal de Tumbes alcanzó una calificación de 91,8 puntos. Además, destaca la Limpieza de las aguas del mar con 88,6 puntos y la Limpieza de la arena con 86,5 puntos. Por otro lado, la vigilancia policial obtuvo la menor calificación con 79,5 puntos.

Satisfacción de la visita a la playa
Punta Sal



- ✓ Calificación alta: más de 80 puntos.
- ✓ Calificación media: de 70 a 80 puntos.
- ✓ Calificación baja: menos de 70 puntos.

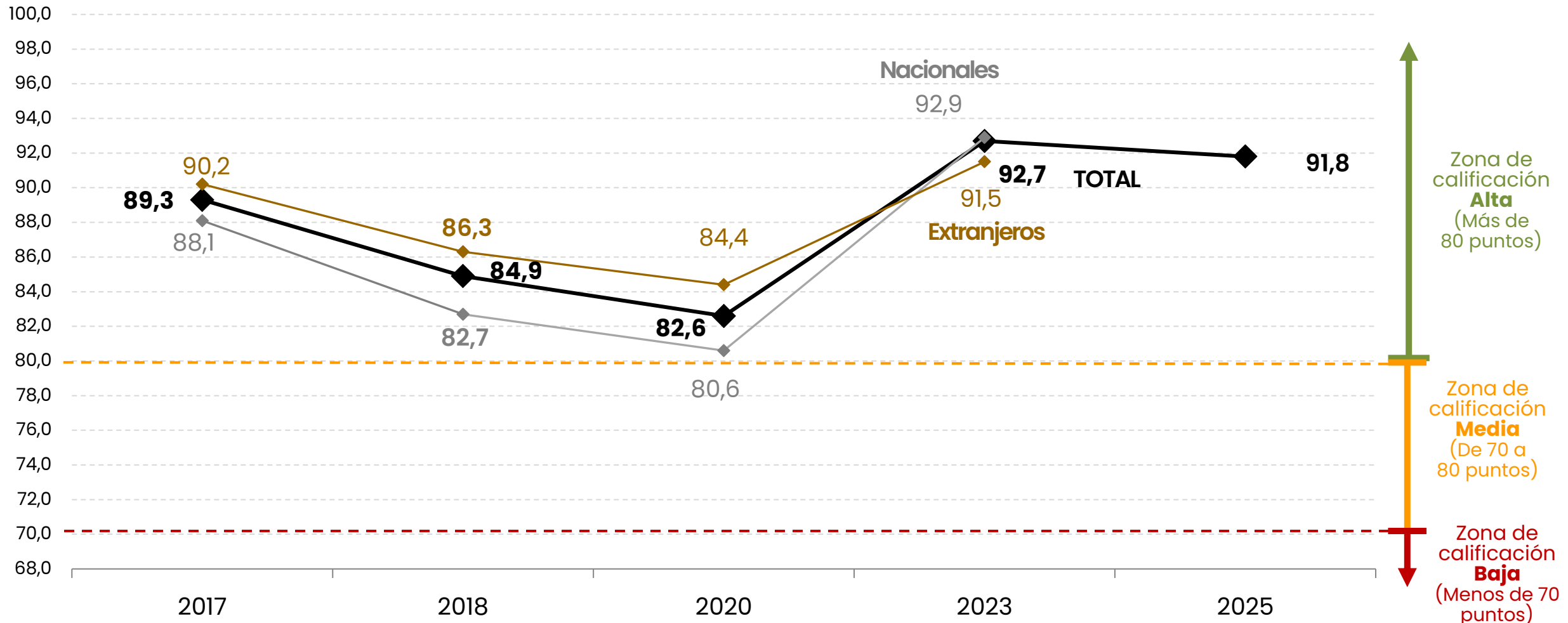
Satisfacción respecto al servicio brindado en la playa Punta Sal,
según atributo

	Total
 Limpieza de las aguas del mar	88,6
 Limpieza de la arena (zona seca)	86,5
 Actividades recreativas	84,6
 Estado de las vías a la playa	82,1
 Seguridad brindada por salvavidas	82,0
 Servicios higiénicos	81,4
 Vigilancia policial	79,5

Satisfacción de la visita a la playa Punta Sal

El indicador de satisfacción promedio de la visita a la playa Punta Sal alcanzó una calificación de 91,8 puntos. La satisfacción de dicha visita es mayor en el caso de los turistas nacionales (87,2 puntos).

Evolución anual de la satisfacción general





EVALUACIÓN DE PUERTO PIZARRO

Satisfacción de la visita a Puerto Pizarro

La visita a Puerto Pizarro alcanzó una calificación de 82,1 puntos. Además, destaca la limpieza de las aguas y limpieza de la arena con 72,5 y 70,2 puntos, respectivamente. Sin embargo, los servicios higiénicos y el estado de las vías del atractivo obtuvieron la peor calificación.

Satisfacción de la visita a Puerto Pizarro



- ✓ Calificación alta: más de 80 puntos.
- ✓ Calificación media: de 70 a 80 puntos.
- ✓ Calificación baja: menos de 70 puntos.

Satisfacción respecto al servicio brindado en Puerto Pizarro, según atributos

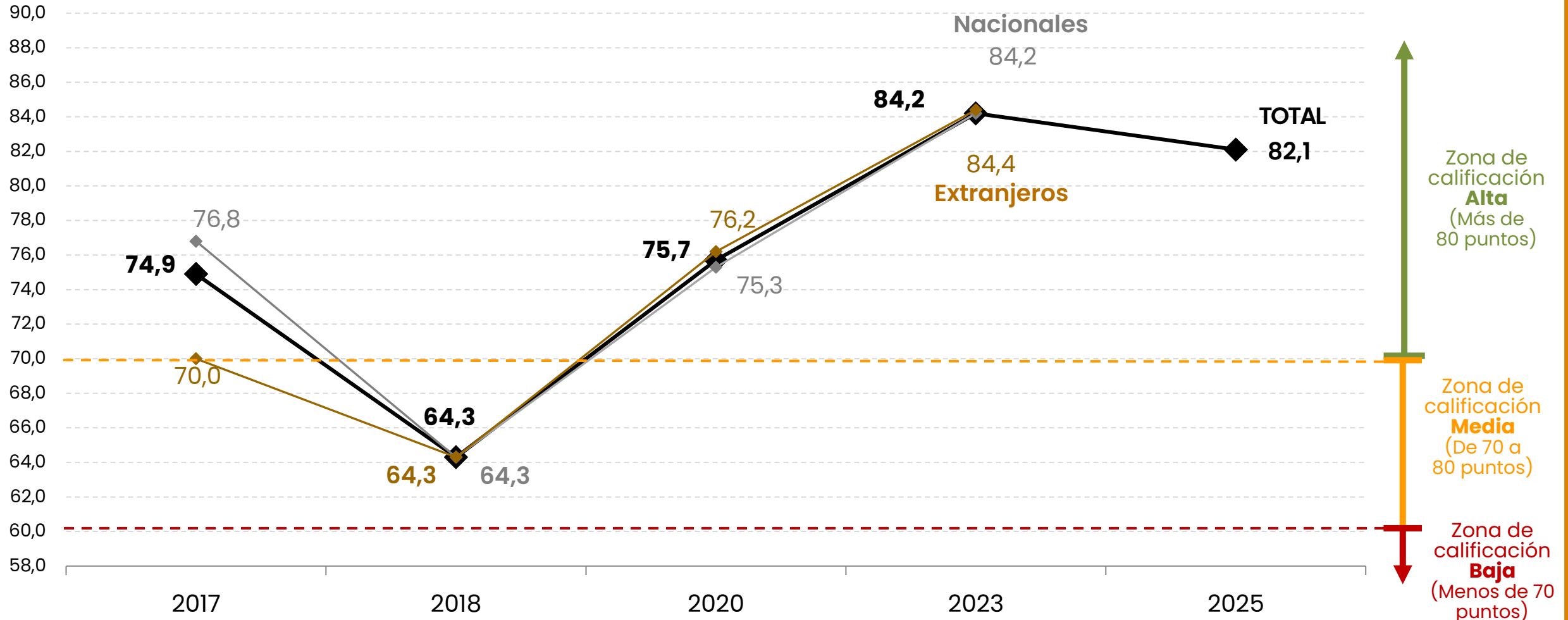
	Total
 Limpieza de las aguas del mar	72,5
 Limpieza de la arena (zona seca)	70,2
 Actividades recreativas	67,4
 Estado de las vías a la playa	65,2
 Seguridad brindada por salvavidas	65,1
 Vigilancia policial	62,5
 Servicios higiénicos	62,0

(*) Base insuficiente para generar indicadores
Base: Turistas nacionales y extranjeros que visitaron Puerto Pizarro
Fuente: Estudio del Nivel de Satisfacción del Turista en Tumbes, 2025
Elaboración: MINCETUR-VMT-DGIETA-DEPTA

Satisfacción de la visita a Puerto Pizarro

El indicador de satisfacción promedio de la visita a Puerto Pizarro alcanzó una calificación de 82,1 puntos.

Evolución anual de la satisfacción general



EVALUACIÓN DE LOS MANGLARES DE TUMBES



Satisfacción de la visita a los Manglares de Tumbes

La visita a los Manglares de Tumbes alcanzó una calificación de 84,0 puntos. Además, destacó la seguridad del atractivo y la relación precio - calidad con la visita al atractivo con 78,1 y 75,8 puntos, respectivamente. Sin embargo, el estado de las vías del atractivo y los servicios higiénicos obtuvieron las calificaciones más bajas.

Satisfacción de la visita a los Manglares de Tumbes



- ✓ Calificación alta: más de 80 puntos.
- ✓ Calificación media: de 70 a 80 puntos.
- ✓ Calificación baja: menos de 70 puntos.

Satisfacción respecto al servicio brindado en los Manglares de Tumbes, según atributos

	Total
 Seguridad en el atractivo	78,1
 Relación precio / calidad con la visita al atractivo	75,8
 Disponibilidad de transporte para llegar al atractivo	74,2
 Estado de conservación del atractivo	73,1
 Limpieza / higiene del atractivo	71,0
 Información y señalización	70,4
 Estado de las vías al atractivo	65,4
 Servicios higiénicos	63,9

CONTENIDO

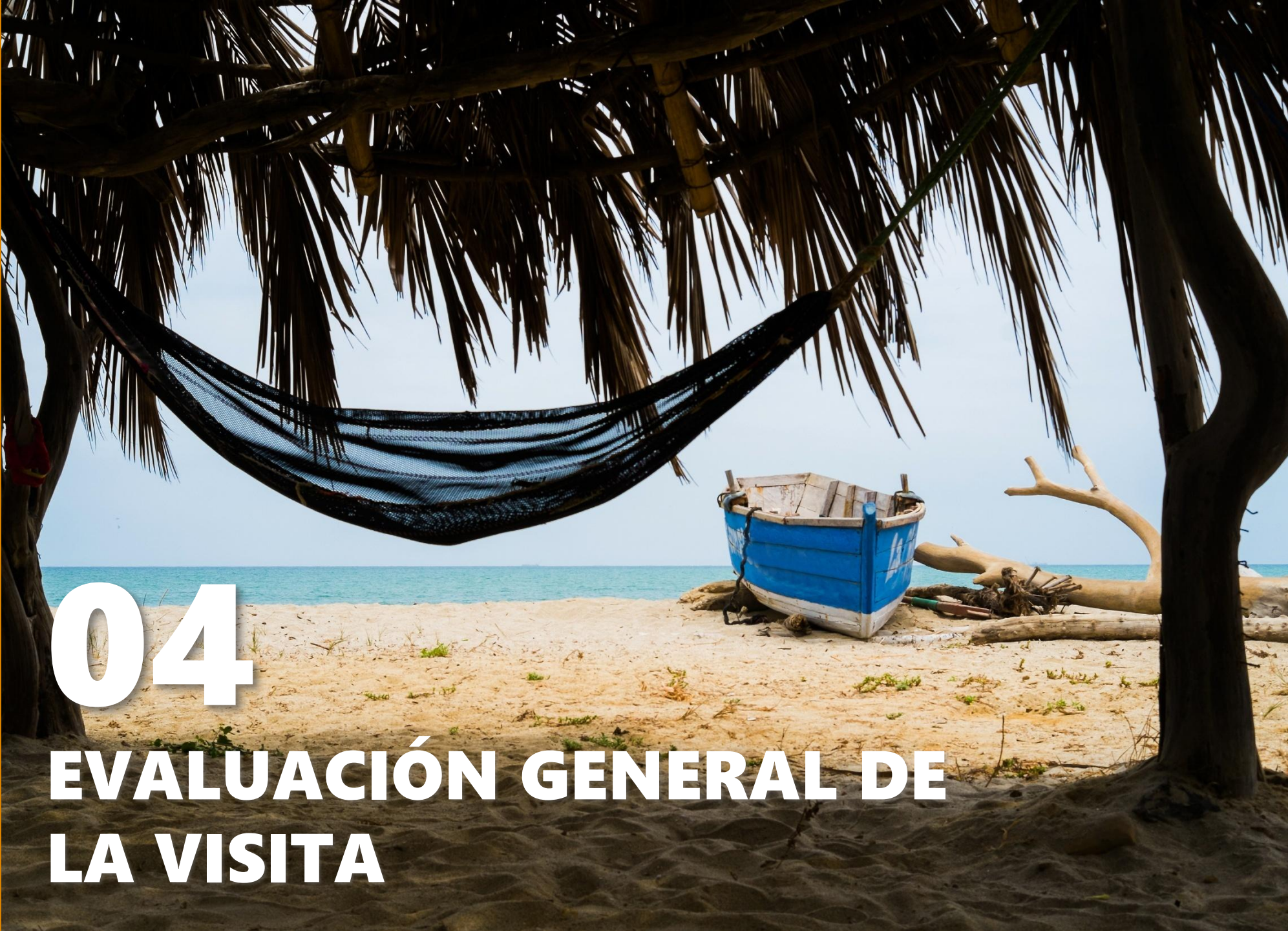
01. CARACTERÍSTICAS DEL VIAJE

02. EVALUACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS

03. EVALUACIÓN DE ATRACTIVOS TURÍSTICOS

04. EVALUACIÓN GENERAL DE LA VISITA

05. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

A tropical beach scene with a hammock, a blue boat, and palm trees. The hammock is strung between two palm trees, and the blue boat is on the sand. The ocean is visible in the background.

04

EVALUACIÓN GENERAL DE LA VISITA

Indicador de satisfacción

En general, la visita a Tumbes obtuvo una calificación media de 79,9 puntos. Según los atributos, la hospitalidad y la honestidad de la gente obtuvieron las mejores calificaciones con 78,5 y 78,0 puntos, respectivamente. Además, la seguridad que ofrece al turista y la limpieza de la ciudad obtuvieron las calificaciones más bajas con 69,6 y 63,3 puntos, respectivamente.

Satisfacción general de la visita a Tumbes



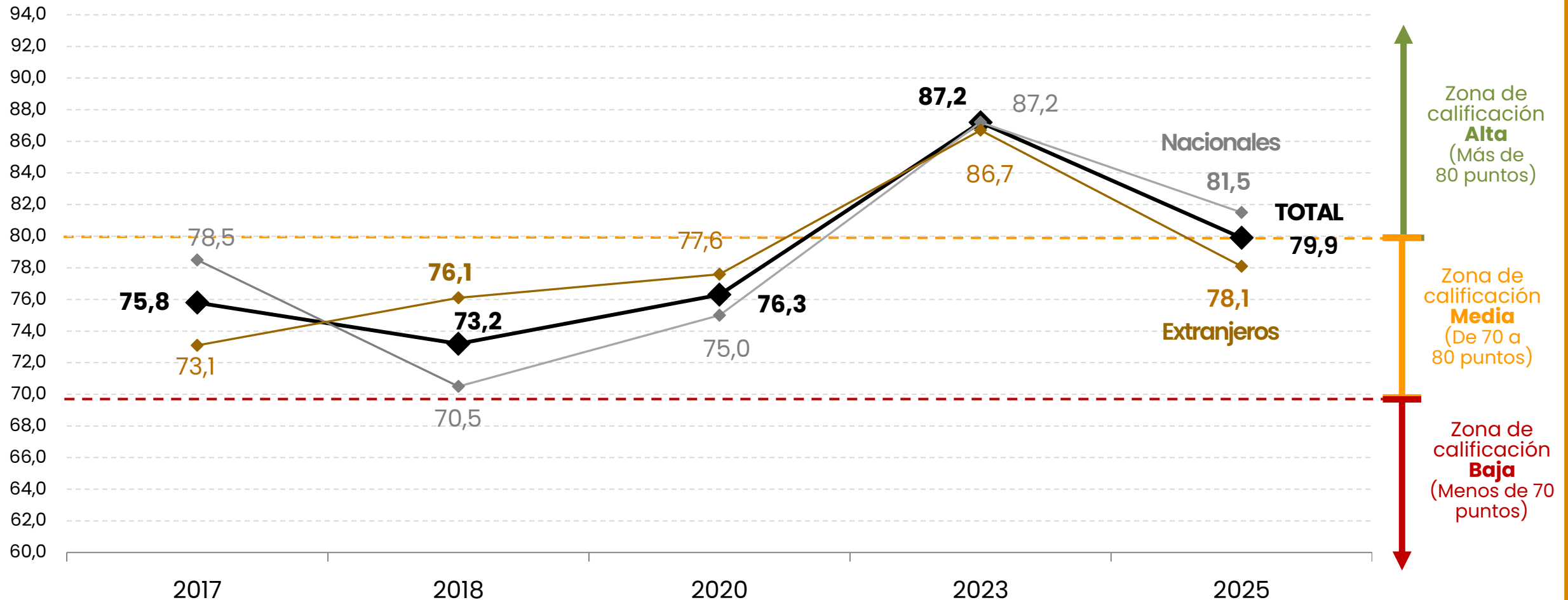
Satisfacción según atributos generales de la ciudad

		Total	Nacional	Extranjero
	La hospitalidad de la gente	78,5	81,2	75,4
	La honestidad de la gente	78,0	80,4	75,0
	La disposición de la gente para brindar información	77,9	80,6	74,7
	La identidad de la gente con las costumbres e historias de su región	76,7	79,5	73,3
	El estado de conservación de sus atractivos turísticos	73,8	75,9	71,3
	La limpieza de sus atractivos turísticos	73,0	75,2	70,4
	La seguridad que ofrece al turista	69,6	72,2	66,5
	La limpieza de la ciudad	63,3	68,1	57,5

Indicador de satisfacción

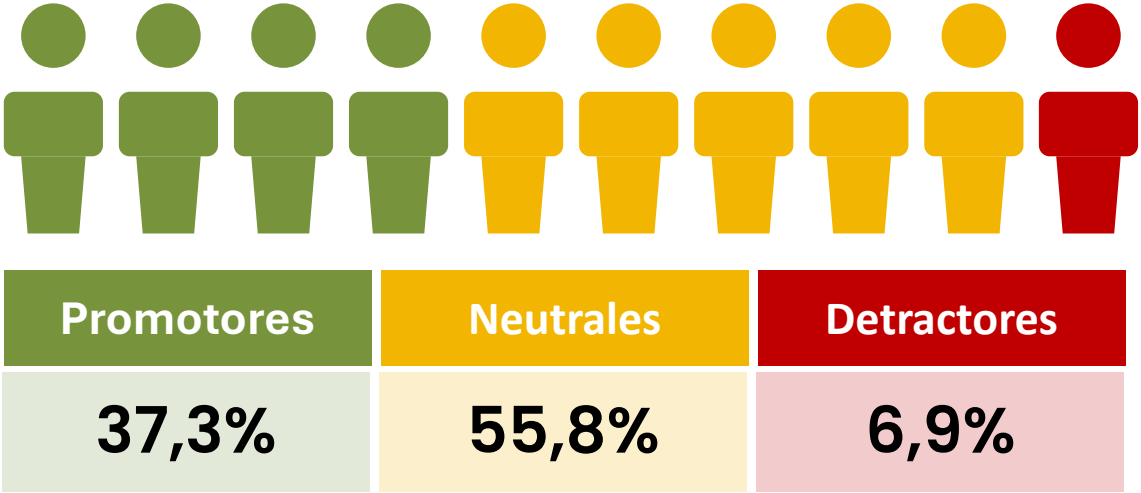
El indicador de satisfacción promedio de la visita a Tumbes alcanzó una calificación de 79,9 puntos. La satisfacción de dicha visita es mayor en el caso de los turistas nacionales (81,5 puntos) frente a los extranjeros (78,1 puntos). Además, muestra un crecimiento respecto al año previo en el que se obtuvo 87,2 puntos.

Evolución anual de la satisfacción general

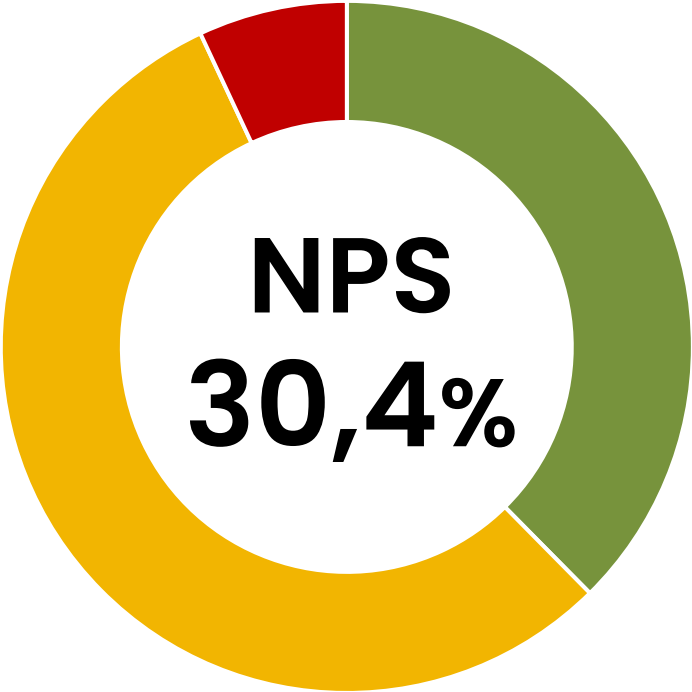


Indicador de recomendación

El 37,3% de los turistas entrevistados recomendó mucho la visita a Tumbes; mientras que solo el 6,9% no lo recomendaría alcanzando así un indicador NPS de 30,4%.



Nota:
El NPS (Net Promoter Score) es un indicador utilizado para medir la lealtad y el nivel de recomendación. Se pide a los encuestados que evalúen su nivel de recomendación del lugar visitado en una escala del 0 al 10, donde 10 es el mejor puntaje. Aquellos que puntúan del 0 al 6 se consideran "detractores", del 7 al 8 "neutrales", y del 9 al 10 "promotores". El NPS se calcula restando el porcentaje de detractores del porcentaje de promotores.

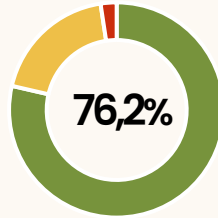


Indicador de recomendación

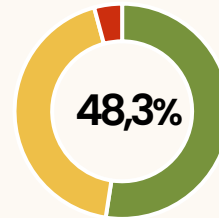
Según atractivos turísticos

Analizando el indicador NPS por atractivo visitado, observamos que la Playa Los Órganos (81,1%) y la Playa Vichayito (76,5%) destacan con un nivel de recomendación más alto que el promedio.

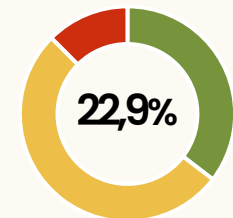
Playa Punta Sal



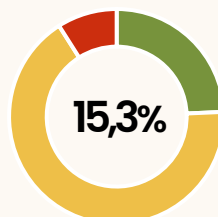
Playa Zorritos



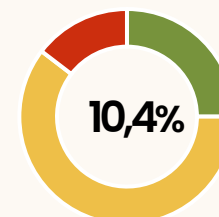
Manglares de Tumbes



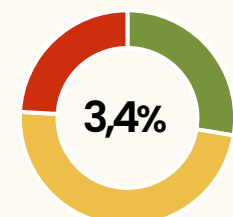
Plaza Mayor



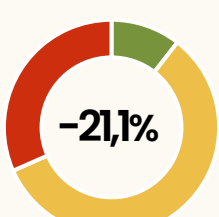
Balneario La Cruz



Puerto Pizarro

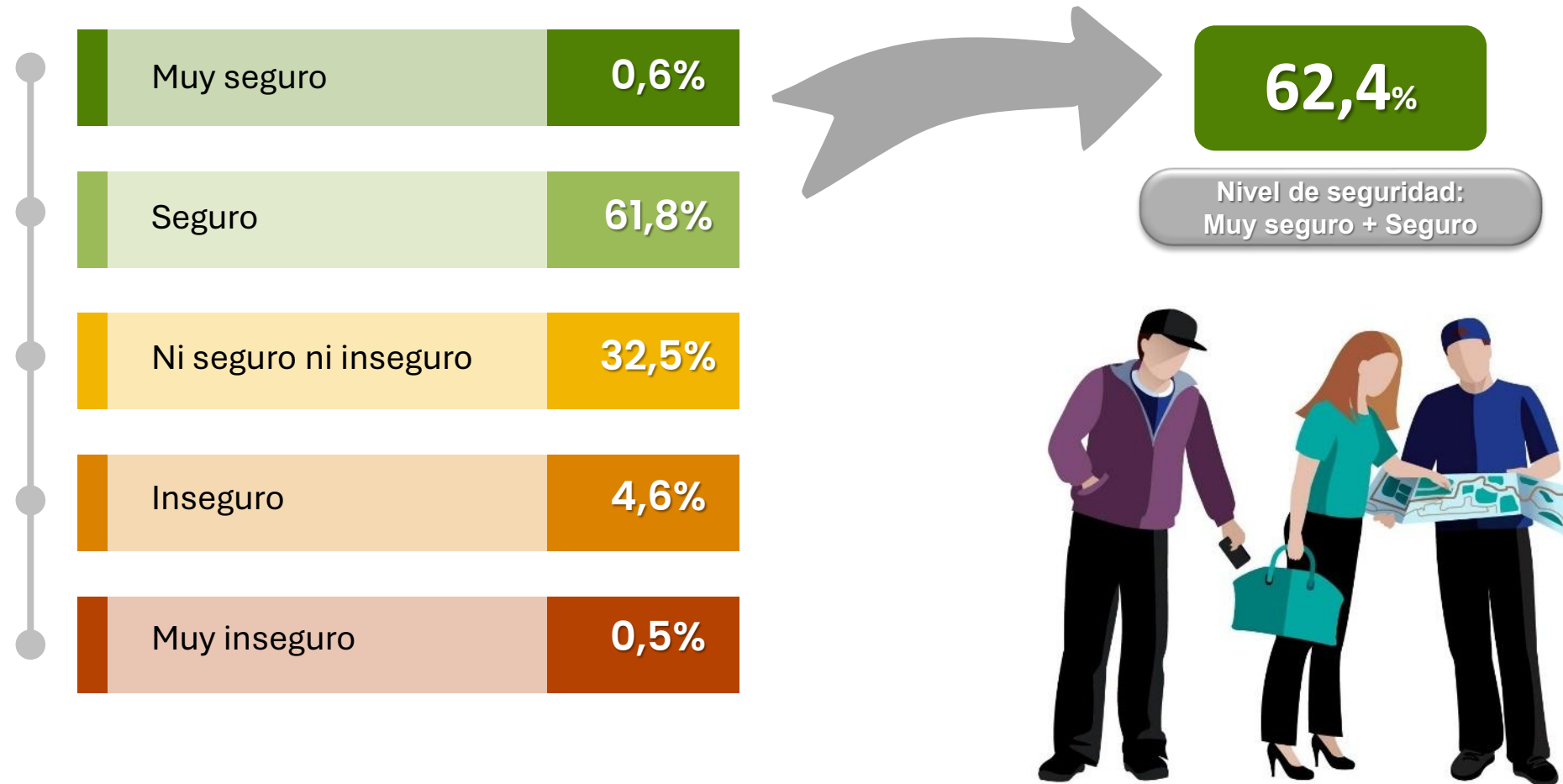


Aguas Verdes



Indicador de seguridad

El 62,4% de los turistas sintió un nivel de seguridad moderado a alto durante su visita a Tumbes, mientras que el 4,6% experimentó sensación de inseguridad y un 0,5% indicó haber percibido un nivel elevado de inseguridad.



Cumplimiento de expectativas

El 88,7% de turistas que visitaron el departamento de Tumbes manifestó que su visita cumplió con sus expectativas; mientras el 10,2% considera que estuvo por debajo de sus expectativas.



1,1%

Estuvo por encima de mis expectativas

88,7%

Cumplió con mis expectativas

10,2%

Estuvo por debajo de mis expectativas

Nacional

1,4%

88,7%

9,9%

Extranjero

0,7%

88,7%

10,6%

CONTENIDO

01. CARACTERÍSTICAS DEL VIAJE

02. EVALUACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS

03. EVALUACIÓN DE ATRACTIVOS TURÍSTICOS

04. EVALUACIÓN GENERAL DE LA VISITA

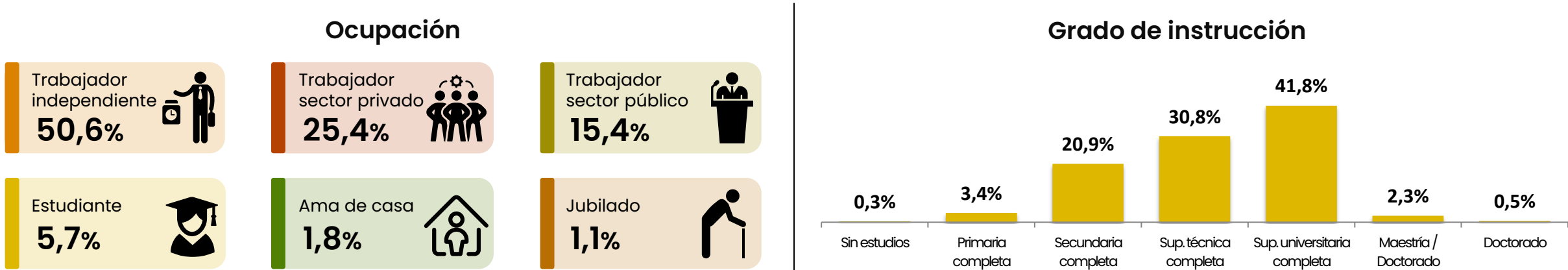
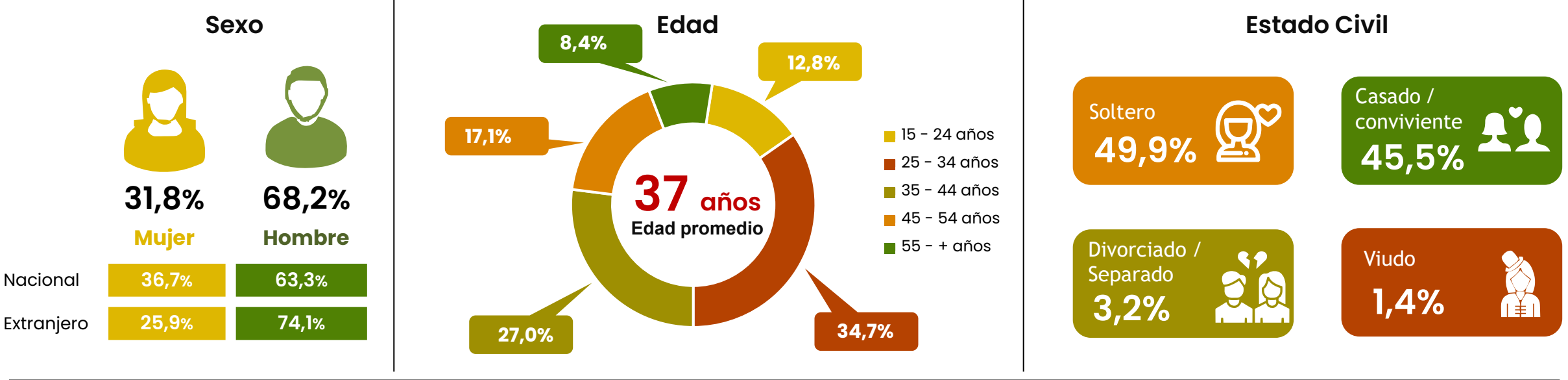
05. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

05 CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

An aerial photograph of a tropical beach resort. The scene features a wide, sandy beach with gentle waves lapping at the shore. Several thatched-roof huts are scattered across the beach, some with lounge chairs and umbrellas nearby. Tall palm trees are prominent, and a wooden walkway leads through the sand. The overall atmosphere is serene and idyllic.

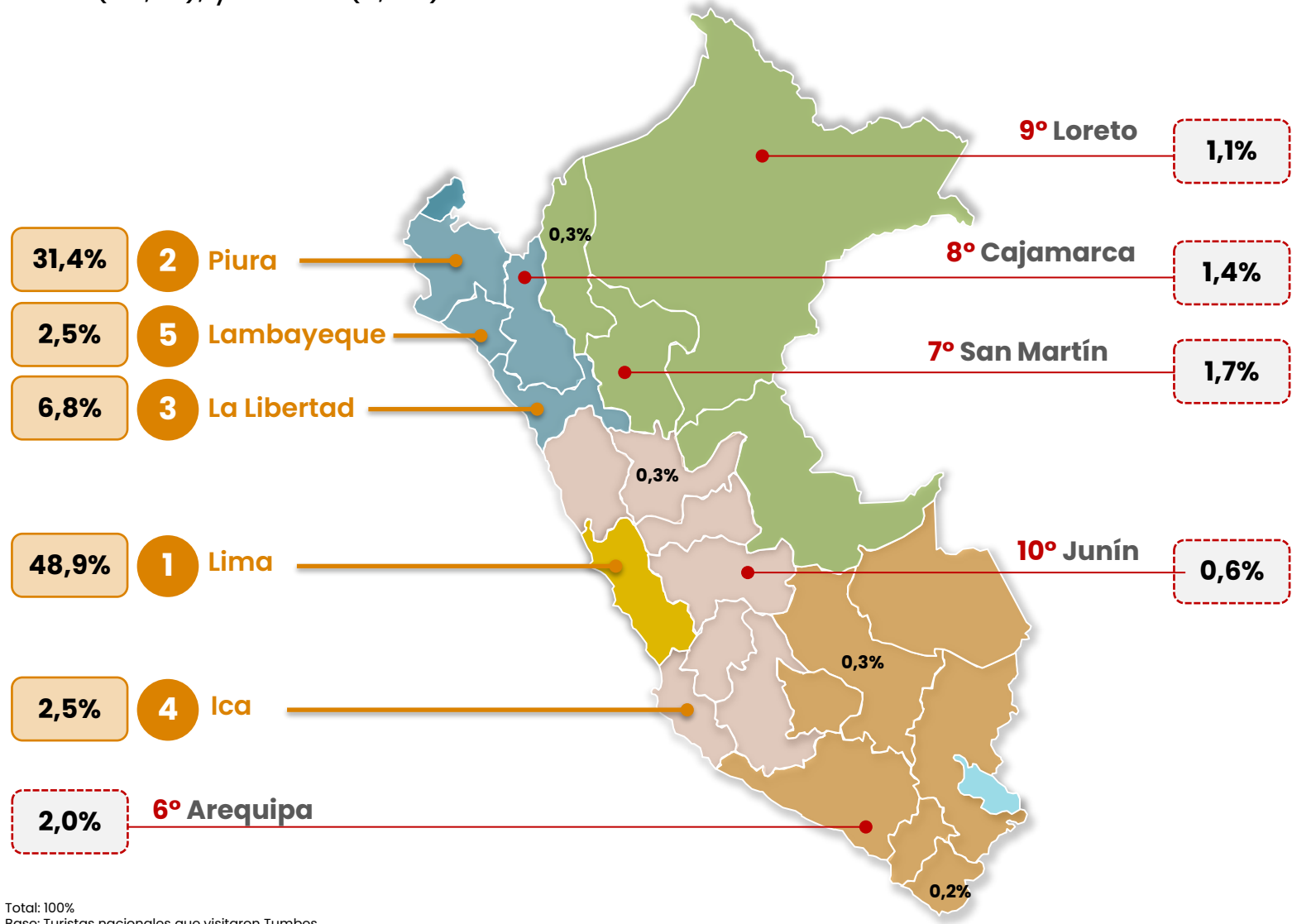
Características sociodemográficas

El 68,2% de los turistas fueron hombres y el 31,8% fueron mujeres. Asimismo, la edad promedio del visitante fue 37 años. Por otro lado, el 49,9% son solteros, 41,8% cuenta con educación superior universitaria completa y el 50,5% trabaja de manera independiente.



Departamento de residencia – Turista nacional

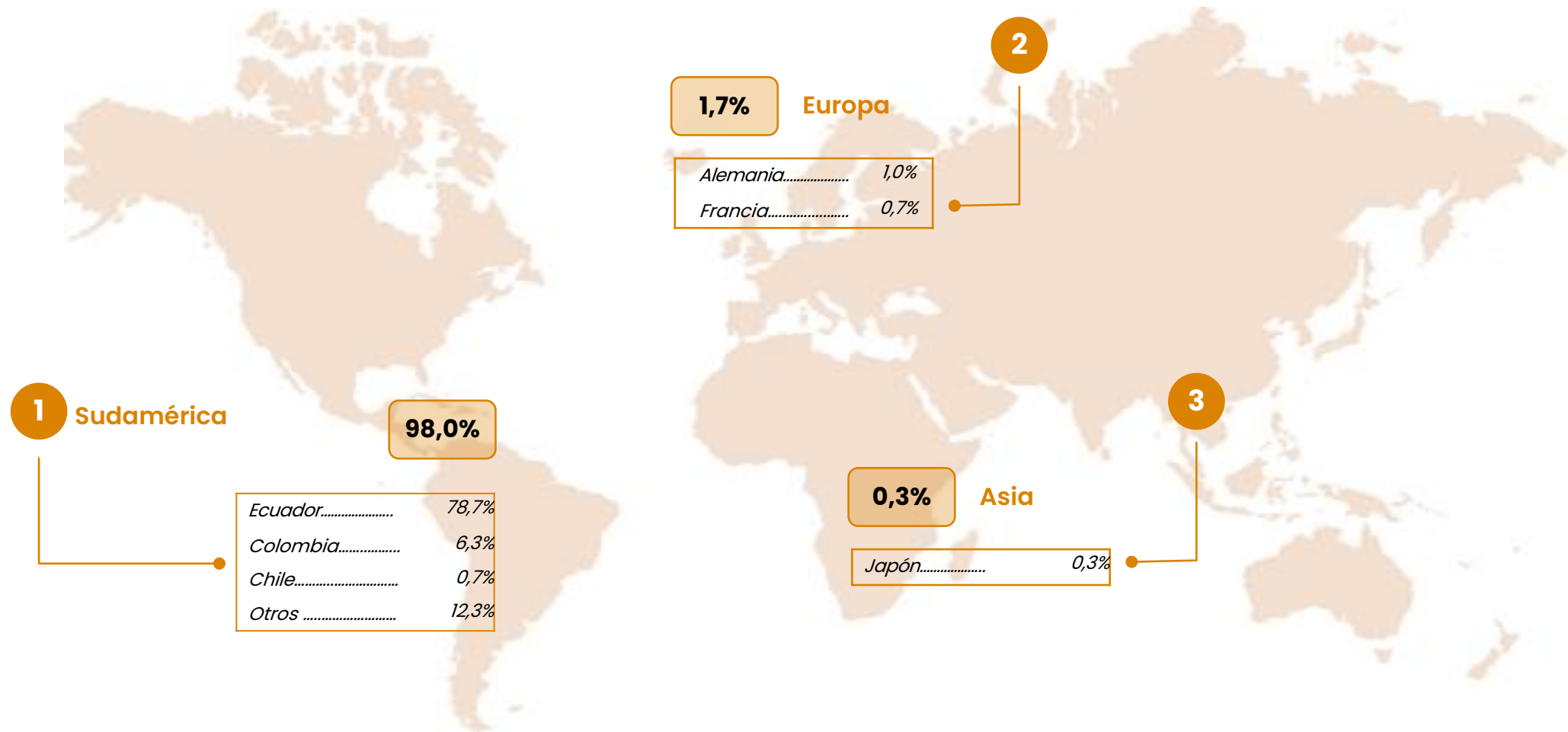
Los turistas nacionales que visitaron Tumbes residen principalmente en Lima y Callao (48,9%), seguido de la macrorregión Norte (42,1%), y centro (3,4%)



Macrorregión	
Lima	48,9%
Norte	42,1%
Centro	3,4%
Oriente	3,1%
Sur	2,5%

País de residencia – Turista extranjero

Los entrevistados manifestaron ser principalmente de Sudamérica (98,0%), Europa (1,7%) y Asia (0,3%) resaltando Ecuador con 78,7% y Colombia con 6,3%.





PERÚ

Ministerio
de Comercio Exterior
y Turismo

Viceministerio de
Turismo

Dirección General de
Investigación y Estudios
sobre Turismo y Artesanía

Dirección General de Investigación y Estudios sobre Turismo y Artesanía

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

https://www.mincetur.gob.pe/centro_de_informacion/datos_turismo.htm

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