



PERÚ

Ministerio
de Comercio Exterior
y Turismo

Viceministerio de
Turismo

Dirección General de
Investigación y Estudios
sobre Turismo y Artesanía

Nivel de satisfacción del turista nacional y extranjero que visita Cusco 2016



Objetivo General

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 ciudad de Cusco.

Nivel de satisfacción del turista que visita Cusco



Metodología

Público Objetivo: Turistas nacionales y extranjeros que visitaron Cusco, con una pernoctación mínima de una noche, con edad no menor de 15 años.

Muestreo: Se realizaron 2 830 encuestas presenciales.

Puntos de muestreo:

- ✓ Aeropuerto Velasco Astete, terminal terrestre de Cusco y agencias de transporte terrestre.
- ✓ Terminal ferroviario de Ollantaytambo.

Fecha del trabajo de campo: Del 24 de noviembre al 02 de diciembre 2016.

Nivel de satisfacción del turista que visita Cusco

Indicador de satisfacción



✓ **Menos de 70 ptos.**

✓ **De 70 a 80 ptos.**

✓ **Más de 80 ptos.**



• Calificación Baja



• Calificación Media



• Calificación Alta

Nivel de satisfacción del turista que visita Cusco

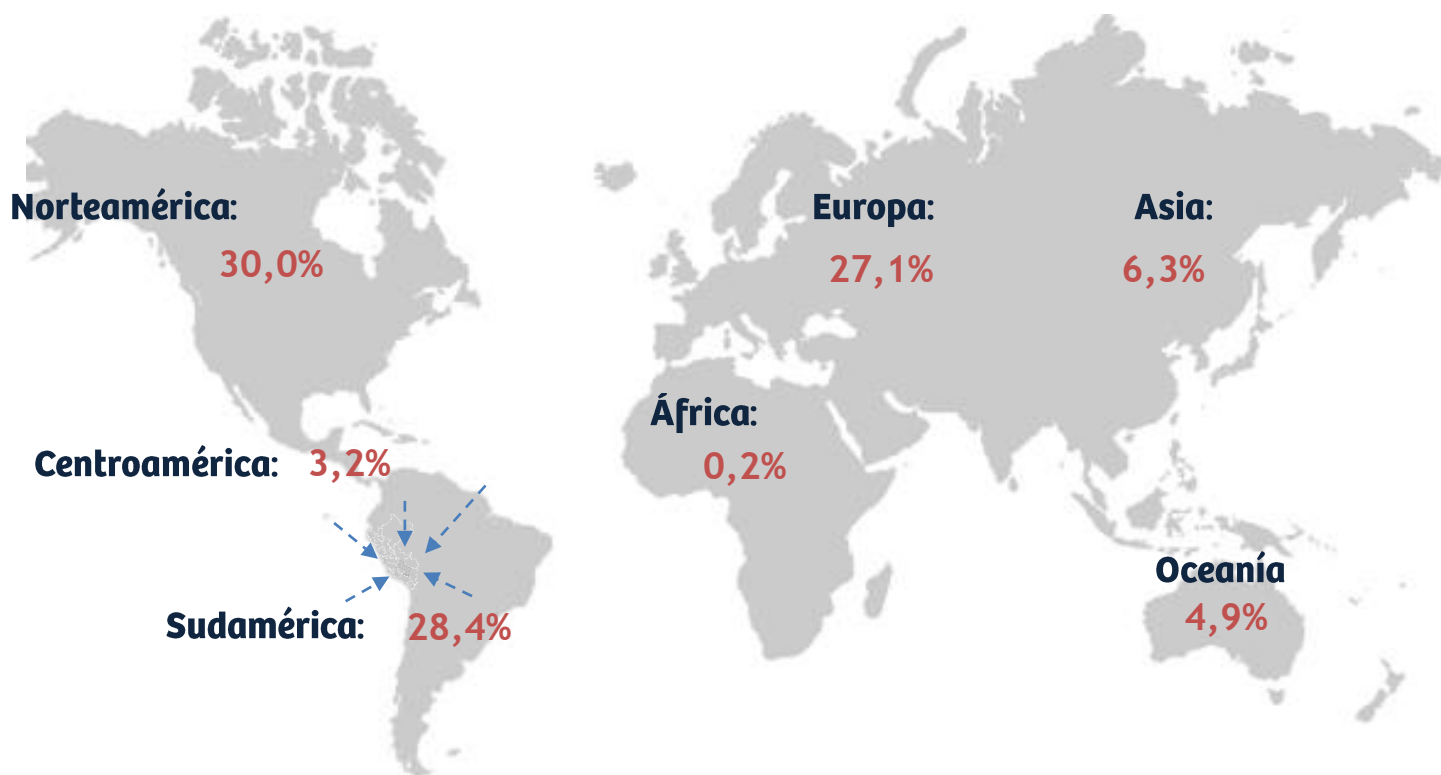
**Perfil del
turista
entrevistado
en Cusco**



Nivel de satisfacción del turista que visita Cusco

Perfil del Turista entrevistado en Cusco

¿De dónde vienen los turistas extranjeros? - Regiones



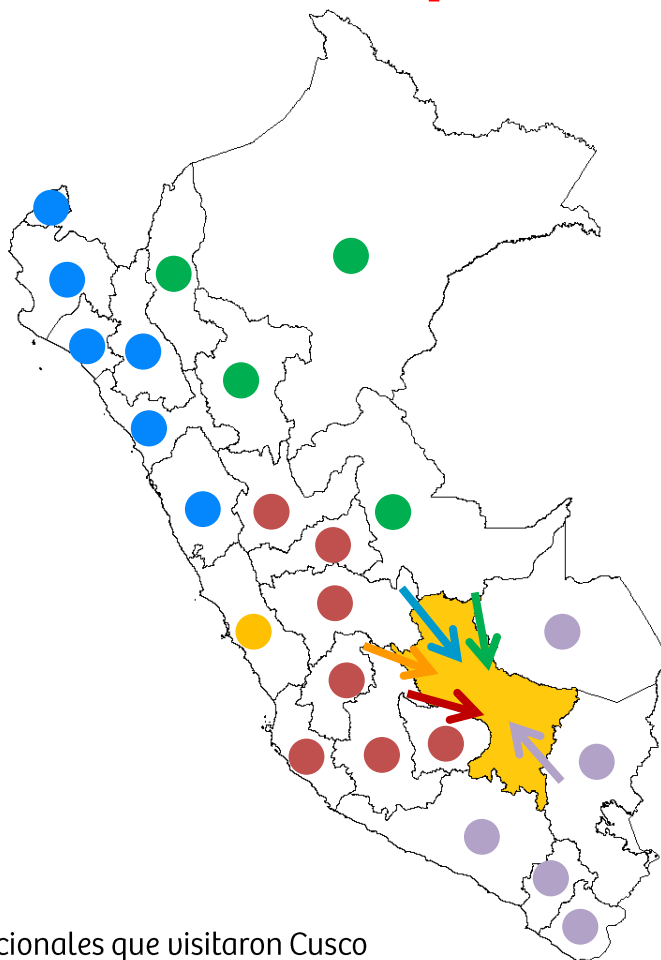
Total 100%

Base: Turistas extranjeros que visitaron Cusco

Nivel de satisfacción del turista que visita Cusco

Perfil del Turista entrevistado en Cusco

¿De dónde vienen los turistas peruanos? – Macro Regiones



Región		%
Lima	●	69.1%
Norte	●	14.3%
Centro	●	3.5%
Sur	●	11.1%
Oriente	●	2.0%
Total		100%

Total 100%

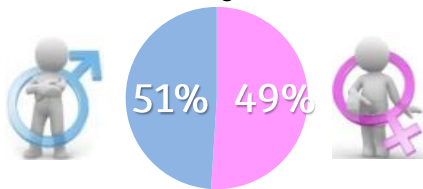
Base: Turistas nacionales que visitaron Cusco

Nivel de satisfacción del turista que visita Cusco

Perfil del Turista entrevistado en Cusco

Género

(Extranjeros y nacionales)



Motivo del viaje

VACACIONES

Nacionales	82,7%	
Extranjeros	95,6%	

Frecuencia de viaje

PRIMERA VEZ

Nacionales	60,9%	
Extranjeros	90,3%	

Edad

(Extranjeros y nacionales)

60% 25 a 44 años

Permanencia (promedio)

Nacionales	6 noches
Extranjeros	7 noches

Grado instrucción

SUPERIOR

Nacionales	61,0%	
Extranjeros	79,0%	

Grupo de viaje

					OTROS
Nacionales	19,0%	29,8%	29,0%	20,9%	1,3%
Extranjeros	22,9%	33,6%	15,2%	28,0%	0,3%

Nivel de satisfacción del turista que visita Cusco

**Evaluación
de la ciudad
de Cusco**



Nivel de satisfacción del turista que visita Cusco

Evaluación de la visita a Cusco

Nivel de satisfacción (NS)



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

Satisfacción general respecto de la visita a Cusco

TOTAL

87,7

Nacionales

83,8

Extranjeros

88,7

Base: Turistas nacionales y extranjeros que visitaron Cusco

Nivel de satisfacción del turista que visita Cusco

Evaluación de la visita a Cusco

Nivel de satisfacción (NS)



✓ Menos de 70 pts.

✓ De 70 a 80 pts.

✓ Más de 80 pts.

Satisfacción respecto a la ciudad de Cusco

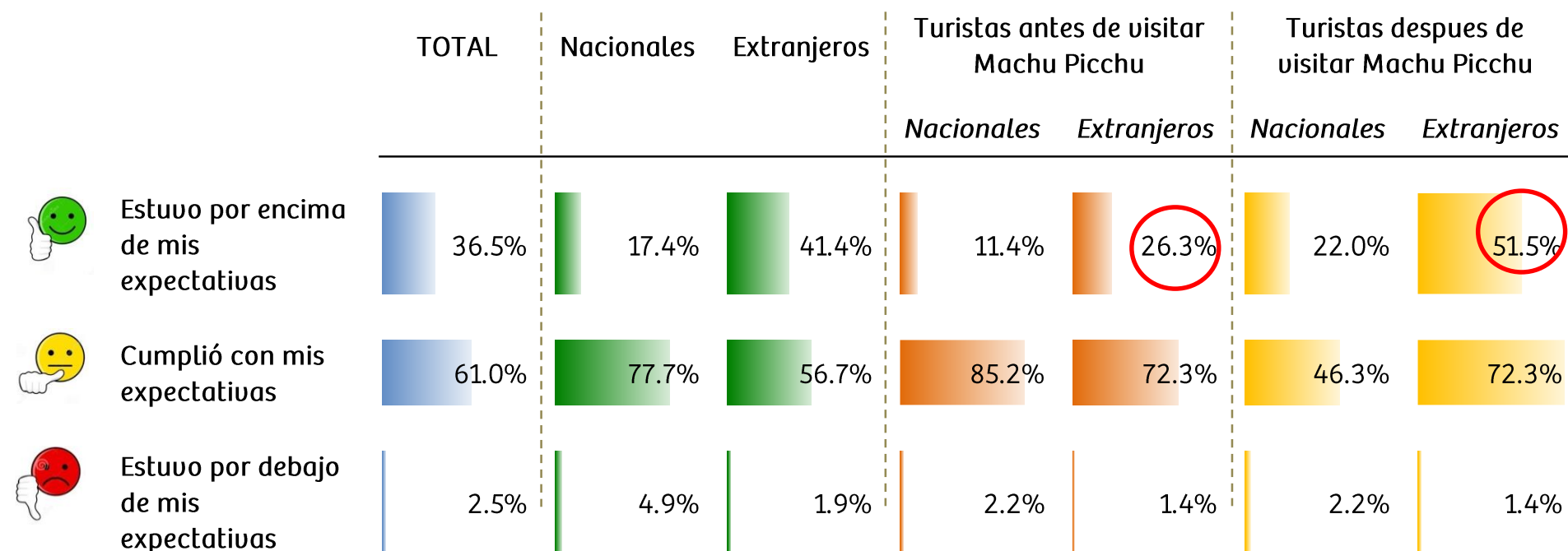
	TOTAL	Nacionales	Extranjeros
Hospitalidad y trato de la gente	87,7	84,1	88,6
Seguridad que ofrece al turista	81,9	78,5	82,6
Limpieza de la ciudad	74,1	72,1	74,6
Servicio de transporte local (taxis, buses)	69,8	67,7	70,4
Tránsito vehicular en la ciudad	58,3	58,9	58,1

Base: Turistas nacionales y extranjeros que visitaron Cusco

Nivel de satisfacción del turista que visita Cusco

Cumplimiento de expectativas con su visita a Cusco

¿Se cumplieron sus expectativas de la visita a Cusco?



Total: 100%

Base: Turistas nacionales y extranjeros que visitaron Cusco

Nivel de satisfacción del turista que visita Cusco

**Evaluación
de los
servicios
turísticos**

Nivel de satisfacción del turista que visita Cusco

Evaluación de los servicios turísticos

Nivel de satisfacción (NS)



✓ Menos de 70 pts.

✓ De 70 a 80 pts.

✓ Más de 80 pts.

Satisfacción general respecto a los servicios turísticos en Cusco

TOTAL



Nacionales



Extranjeros



Base: Turistas nacionales y extranjeros que visitaron Cusco

Nivel de satisfacción del turista que visita Cusco

Evaluación de los servicios turísticos

Nivel de satisfacción (NS)



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

Satisfacción respecto a los servicios turísticos en Cusco

Usuarios del servicio		TOTAL	Nacionales	Extranjeros
96,6%	Alojamiento pagado	83,4	77,2	84,7
92,7%	Restaurantes	81,9	76,2	83,4
81,2%	Línea aérea para llegar a Cusco	82,2	80,3	82,7
58%	Agencia de viajes y turismo	84,7	78,8	85,8
55%	Lugares / tiendas para realizar compras	81,2	76,5	82,4
22,9%	Lugares de diversión nocturna	81,7	78,0	82,7
18,8 %	Empresa de transporte terrestre interprovincial	76,8	76,1	76,9
Total múltiple %				

Base: Turistas nacionales y extranjeros que visitaron Cusco

Nivel de satisfacción del turista que visita Cusco

Alojamientos

Nivel de satisfacción (NS)



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

Satisfacción respecto al servicio de alojamiento pagado en Cusco

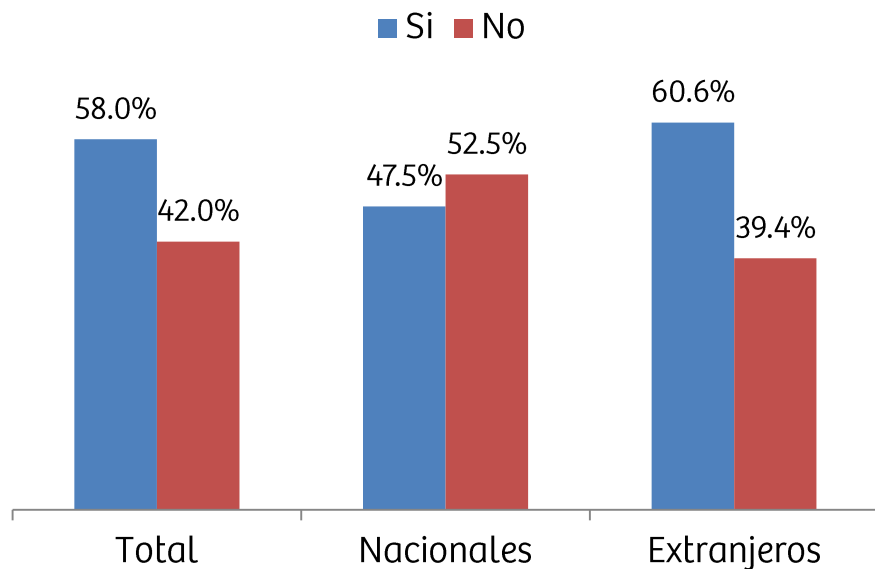
	TOTAL	Nacionales	Extranjeros	Hotel 4-5 estrellas	Hotel 3 estrellas	Hotel 1-2 estrellas	Hostal	Hostel
Seguridad	86,1	80,0	87,5	93,2	86,8	83,6	80,1	83,4
Atención y servicio del personal	85,5	79,4	86,7	91,9	84,9	82,4	77,5	82,5
Restaurante del alojamiento	83,9	80,2	84,8	91,1	80,4	79,0	77,9	82,3
Limpieza e higiene en general	82,5	77,3	84,9	91,7	84,8	80,2	76,5	80,2
Infraestructura	82,3	76,9	84,1	91,1	83,6	78,9	75,6	81,0
Comodidad de la habitación	81,9	77,3	83,8	91,1	83,5	78,9	76,4	79,6
Precio pagado en relación al servicio	81,0	75,6	83,3	88,9	81,9	79,4	75,3	80,2
Servicio de internet / Wi Fi	76,5	72,3	77,2	86,9	74,2	74,2	71,0	69,7

Base: Turistas nacionales y extranjeros que utilizaron alojamiento pagado en su visita a Cusco

Nivel de satisfacción del turista que visita Cusco

Agencias de viajes

¿Contrató los servicios de una agencia de viajes y turismo para su visita a Cusco?



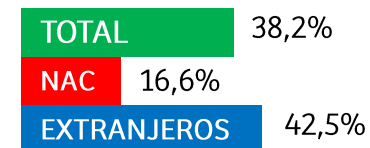
Total: 100%

Base: Turistas nacionales y extranjeros que visitaron Cusco

La agencia entregó
comprobante de
pago



La agencia exigió
presentar un seguro
de viaje



Base: Turistas nacionales y extranjeros que usaron el servicio de agencia de viajes en su visita a Cusco

Nivel de satisfacción del turista que visita Cusco

Agencias de viajes

Nivel de satisfacción (NS)



✓ Menos de 70 pts.

✓ De 70 a 80 pts.

✓ Más de 80 pts.

Satisfacción respecto al servicio de las agencias de viajes en Cusco

	TOTAL	Nacionales	Extranjeros
Atención y servicio del personal	85,9	78,7	87,4
Servicio de los guías	85,7	78,0	87,3
Cumplimiento del contrato	85,3	77,6	86,9
Información proporcionada	84,0	76,8	85,5
Precios pagado en relación al servicio	83,3	75,8	84,8

Base: Turistas nacionales y extranjeros que usaron el servicio de agencia de viajes en su visita a Cusco

Nivel de satisfacción del turista que visita Cusco

Restaurantes

Nivel de satisfacción (NS)



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

Satisfacción respecto al servicio de restaurantes en Cusco

	TOTAL	Nacionales	Extranjeros
Sabor de la comida	83,4	77,0	85,0
Infraestructura	82,7	78,5	83,8
Atención y servicio del personal	81,9	76,6	83,3
Limpieza e higiene en general	81,2	76,4	82,5
Precio pagado en relación al servicio	79,8	73,8	81,3
Rapidez en la atención	78,8	72,6	80,4
Estado de los servicios higiénicos	75,4	71,3	76,5

Base: Turistas nacionales y extranjeros que usaron el servicio de restaurante en su visita a Cusco

Nivel de satisfacción del turista que visita Cusco

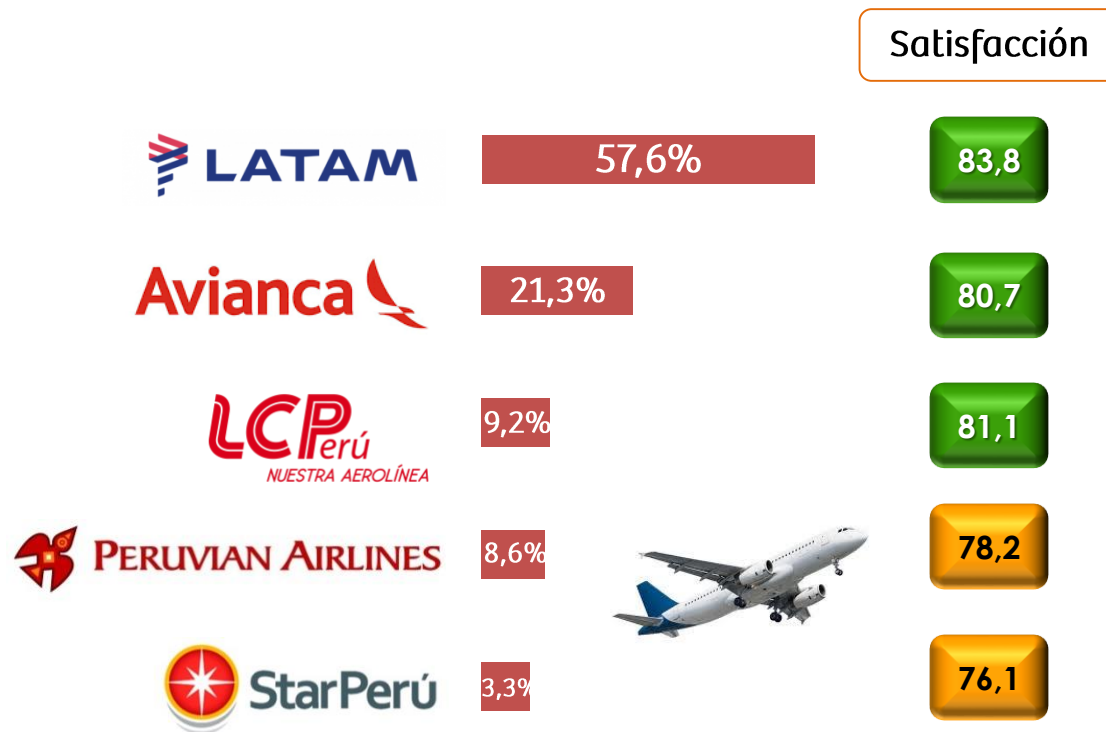
Líneas aéreas

Nivel de satisfacción (NS)



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

¿Qué línea aérea utilizó?



Total: 100%

Base: Turistas nacionales y extranjeros que usaron el servicio de líneas aéreas para arribar a Cusco

Nivel de satisfacción del turista que visita Cusco

Líneas aéreas

Nivel de satisfacción (NS)



✓ Menos de 70 pts.

✓ De 70 a 80 pts.

✓ Más de 80 pts.

Satisfacción respecto al servicio de líneas aéreas para arribar a Cusco

	TOTAL	 LATAM	 Avianca	 LCP Perú NUESTRA AEROLÍNEA	 PERUVIAN	 StarPerú
Limpieza al interior del avión	84,0	85,7	82,5	82,5	79,2	79,8
Atención y servicio del personal	82,7	84,0	81,7	82,3	77,8	80,5
Estado del avión	81,9	83,8	81,0	78,9	75,9	76,8
Precios / tarifas	80,0	81,3	78,2	79,1	78,2	76,2
Puntualidad	79,3	82,7	75,2	77,0	72,0	72,5
Comodidad al interior del avión	78,6	79,6	78,2	78,7	75,2	74,6

Base: Turistas nacionales y extranjeros que usaron el servicio de líneas aéreas para arribar a Cusco

Nivel de satisfacción del turista que visita Cusco

Transporte terrestre interprovincial

Nivel de satisfacción (NS)



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

Satisfacción respecto al servicio de transporte terrestre interprovincial para arribar a Cusco

	TOTAL	Nacionales	Extranjeros
Precio / tarifas	79,7	77,0	80,4
Estado del vehículo	79,3	75,4	80,3
Limpieza al interior del vehículo	78,5	73,4	79,8
Puntualidad	78,5	72,5	80,0
Seguridad durante el viaje	77,8	74,3	78,7
Atención y servicio del personal	76,6	72,9	77,5
Comodidad al interior del vehículo	75,9	73,5	76,4
Forma de manejo del conductor	75,6	72,2	76,4

Base: Turistas nacionales y extranjeros que usaron el servicio de transporte terrestre interprovincial para arribar a Cusco

Nivel de satisfacción del turista que visita Cusco

Evaluación de Machu Picchu



Nivel de satisfacción del turista que visita Cusco

Evaluación de Machu Picchu

Nivel de satisfacción (NS)



✓ Menos de 70 pts.

✓ De 70 a 80 pts.

✓ Más de 80 pts.

Satisfacción respecto a la visita a Machu Picchu

		TOTAL	Nacionales	Extranjeros
No utilizó	Nivel de Satisfacción de Machu Picchu	91,6	89,0	92,3
7,4%	Tren a Machu Picchu	79,1	59,1	84,3
11,5%	Bus a la ciudadela	80,2	79,2	80,4
	Ingreso a Machu Picchu	86,7	84,0	87,4
	Servicios al interior de Machu Picchu	87,4	83,9	88,2

Base: Turistas nacionales y extranjeros que visitaron Machu Picchu

Nivel de satisfacción del turista que visita Cusco

Evaluación de Machu Picchu

Nivel de satisfacción (NS)



✓ Menos de 70 pts.

✓ De 70 a 80 pts.

✓ Más de 80 pts.

Satisfacción respecto al servicio de tren a Machu Picchu

	TOTAL	Nacionales	Extranjeros
Tiempo para llegar al destino	79,5	68,7	82,3
Comodidad al interior del tren	79,1	53,8	85,7
Disponibilidad de transporte ferroviario	77,5	57,1	84,3
Infraestructura y comodidad del terminal	75,8	59,1	80,2
Disponibilidad de horarios de salida	75,6	56,5	81,8
Facilidad de obtener los pasajes	75,0	53,2	82,4
Tarifa del ticket	64,5	64,1	64,7

Base: Turistas nacionales y extranjeros que visitaron Machu Picchu

Nivel de satisfacción del turista que visita Cusco

Evaluación de Machu Picchu

Nivel de satisfacción (NS)



✓ Menos de 70 pts.

✓ De 70 a 80 pts.

✓ Más de 80 pts.

Satisfacción respecto al servicio de bus a Machu Picchu

	TOTAL	Nacionales	Extranjeros
Tiempo de espera para tomar el bus	79,7	76,9	80,5
Comodidad al interior del vehículo	79,0	78,2	79,1
Orden y comodidad para esperar el bus	75,5	73,4	76,0
Estado del camino a Machu Picchu	75,0	74,4	75,2
Precio pagado en relación al servicio	66,1	62,7	67,1

Base: Turistas nacionales y extranjeros que visitaron Machu Picchu

Nivel de satisfacción del turista que visita Cusco

Evaluación de Machu Picchu

Nivel de satisfacción (NS)



✓ Menos de 70 pts.

✓ De 70 a 80 pts.

✓ Más de 80 pts.

Satisfacción respecto al ingreso a Machu Picchu

	TOTAL	Nacionales	Extranjeros
Tiempo de espera para ingresar a la ciudadela	85,5	82,4	86,3
Facilidad de obtener el boleto de ingreso	83,8	81,7	84,4
Tarifa de ingreso a Machu Picchu	80,0	77,0	80,9

Base: Turistas nacionales y extranjeros que visitaron Machu Picchu

Nivel de satisfacción del turista que visita Cusco

Evaluación de Machu Picchu

Satisfacción respecto a los servicios que brinda Machu Picchu

Nivel de satisfacción (NS)



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

	TOTAL	Nacionales	Extranjeros
Estado de conservación del atractivo	92,3	88,7	93,2
Limpieza / higiene en el atractivo	91,4	88,6	92,1
Seguridad	90,5	87,6	91,2
Señalización	84,3	83,9	84,4
Servicio de guardarropa	82,9	78,0	84,1
Información al turista	81,7	78,1	82,6
Servicio de restaurante / cafetería	78,6	74,2	79,5
Venta de souvenirs / artesanías / recuerdos	78,0	74,8	78,8
Servicios higiénicos	56,5	54,7	56,9

Base: Turistas nacionales y extranjeros que visitaron Machu Picchu



PERÚ

Ministerio
de Comercio Exterior
y Turismo

Viceministerio de
Turismo

Dirección General de
Investigación y Estudios
sobre Turismo y Artesanía

Este estudio fue realizado por el Viceministerio de Turismo del Mincetur, a través de la Dirección General de Investigación y Estudios sobre Turismo y Artesanía – DGIETA.

Visite nuestra página Web para acceder a otras investigaciones y estudios de la DGIETA: www.mincetur.gob.pe/turismo/publicaciones/

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