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

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

Ficha Técnica

UNIVERSO

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

MUESTRA

Se realizaron un total de 700 encuestas, distribuidas en puntos de muestreo de la siguiente manera:

Aeropuerto Arequipa : 400 encuestas
Terminal terrestre : 300 encuestas

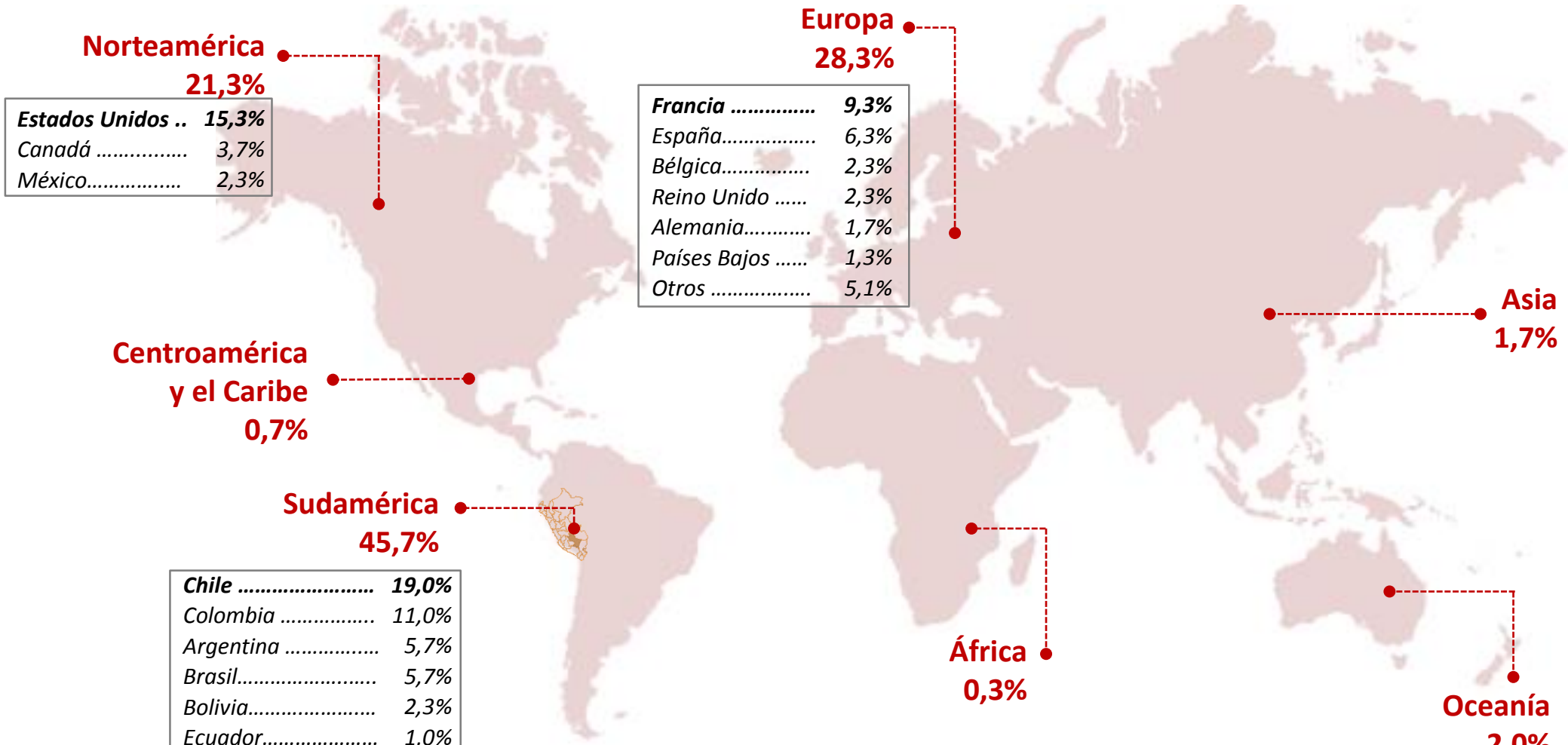
TRABAJO DE CAMPO

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

Perfil del Turista

entrevistado en Arequipa

País de residencia – Turistas extranjeros



Norteamérica
21,3%

Estados Unidos ..	***15,3%***
Canadá ……	*3,7%*
México……	*2,3%*

Europa
28,3%

Francia ……	***9,3%***
España……	*6,3%*
Bélgica……	*2,3%*
Reino Unido ……	*2,3%*
Alemania……	*1,7%*
Países Bajos ……	*1,3%*
Otros ……	*5,1%*

Asia
1,7%

Centroamérica y el Caribe
0,7%

Sudamérica
45,7%

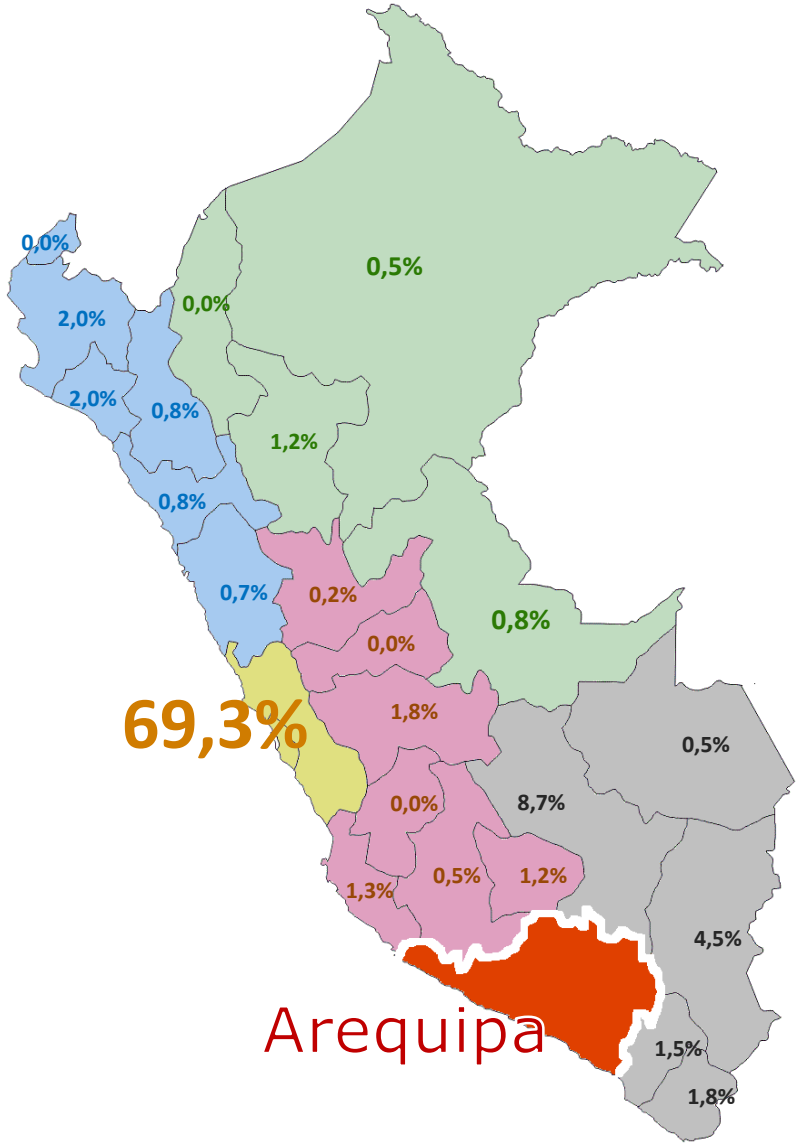
Chile ……	***19,0%***
Colombia ……	*11,0%*
Argentina ……	*5,7%*
Brasil……	*5,7%*
Bolivia……	*2,3%*
Ecuador……	*1,0%*
Uruguay……	*1,0%*

África
0,3%

Oceanía
2,0%

Total 100%
Base: Turistas extranjeros entrevistados que visitaron Arequipa

Departamento de residencia – Turistas nacionales



REGIÓN	%
Lima	69.3%
Sur	17.0%
Centro	5.0%
Norte	6.3%
Oriente	2.5%
TOTAL	100.0%

Total 100%
Base: Turistas nacionales que visitaron Arequipa

Perfil del turista entrevistado

Género

Nacionales	53,5%	46,5%
Extranjeros	50,0%	50,0%

Motivo del viaje

	Vacaciones	Visita Familiar	Negocios	OTROS
Nacionales	27,3%	25,5%	37,8%	9,4%
Extranjeros	80,3%	8,7%	7,7%	3,3%

Edad (*Rango de edad*)

	[15–24]	[25–34]	[35–44]	[45–54]	Más de 54 años
Nacionales	23,2%	30,2%	21,5%	15,3%	9,8%
Extranjeros	33,7%	34,3%	12,7%	11,0%	8,3%

Visitó Arequipa antes

Nacionales	75,5%
Extranjeros	25,3%

Permanencia (*promedio*)

Nacionales	3 noches
Extranjeros	3 noches

Grado instrucción: SUPERIOR

Nacionales	81,5%
Extranjeros	85,0%

Grupo de viaje

					OTROS
Nacionales	50,3%	9,8%	13,8%	16,8%	9,3%
Extranjeros	25,0%	25,7%	13,3%	32,3%	3,7%

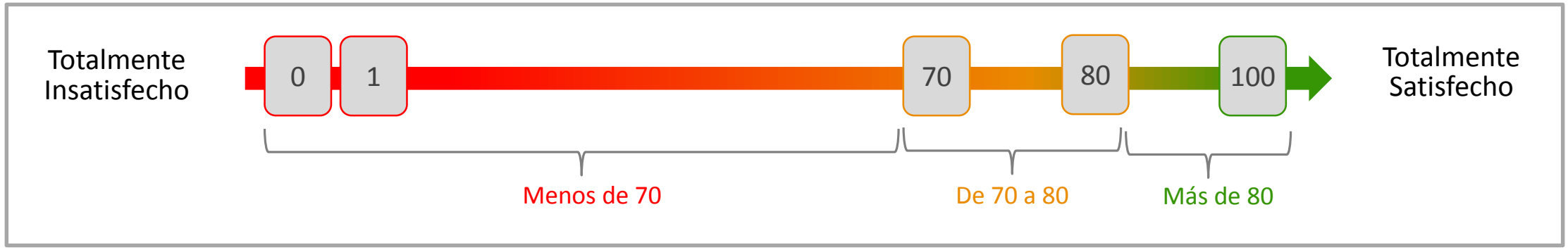
Total 100%
Base: Turistas nacionales y extranjeros entrevistados que visitaron Arequipa

Evaluación General

de la visita a Arequipa

Indicador de Satisfacción

Calificación:



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

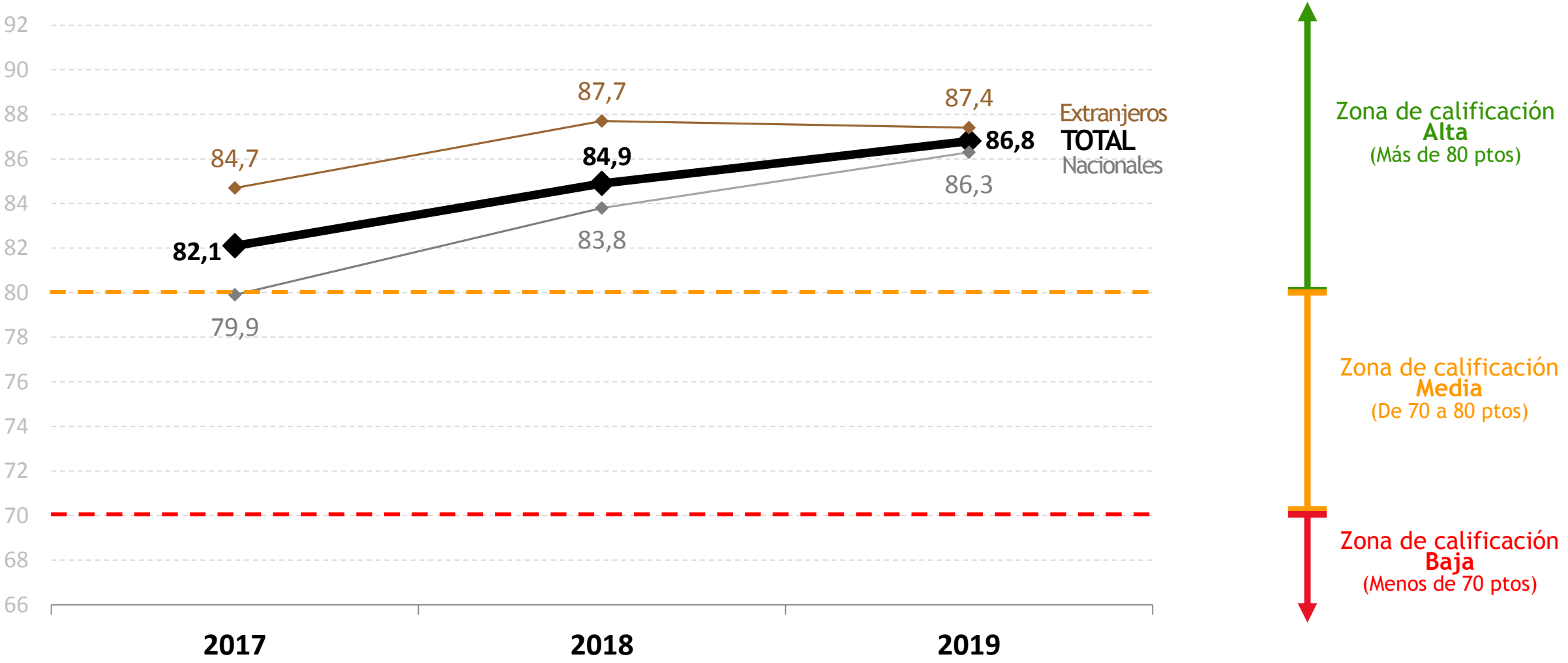
Indicadores de satisfacción

Respecto a la visita a Arequipa

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

	TOTAL	Nacionales	Extranjeros
Satisfacción General	86,8	86,3	87,4

Evolución anual de la Satisfacción General



Base: Turistas nacionales y extranjeros que visitaron Arequipa

Indicador de Recomendación

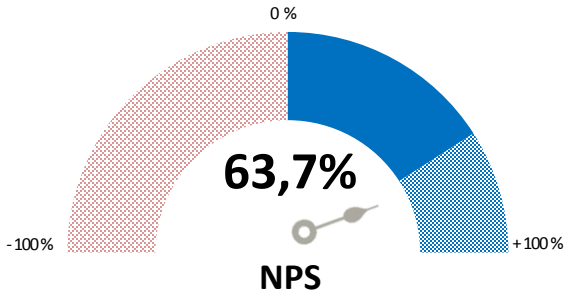
Net Promoter Score (NPS)

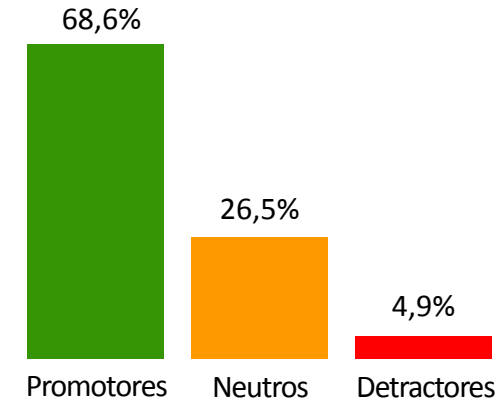
Indicador utilizado para medir el nivel de recomendación que un cliente tiene hacia una marca, producto, o en este caso, un destino en particular.

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.

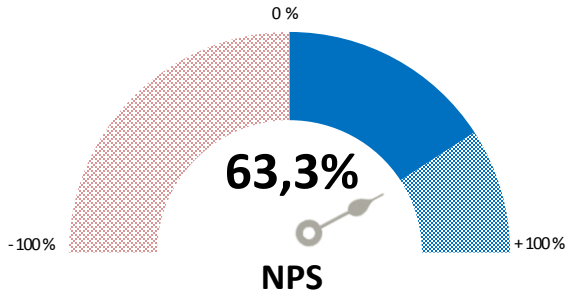
Recomendación General

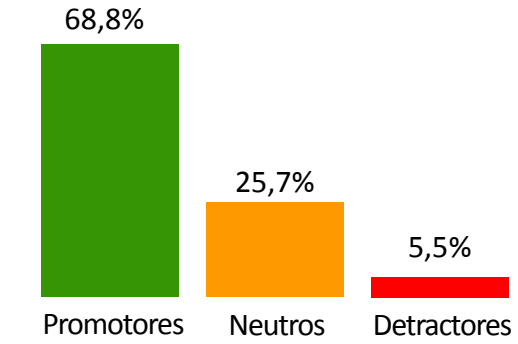
Respecto a la visita a Arequipa



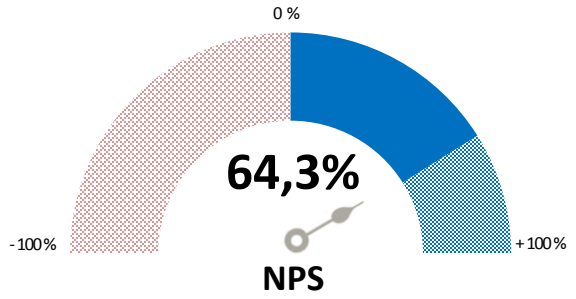


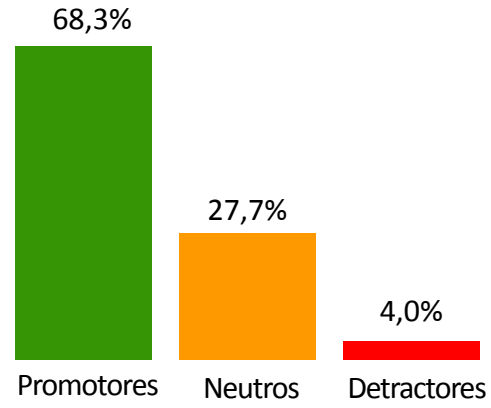
TOTAL





Nacional

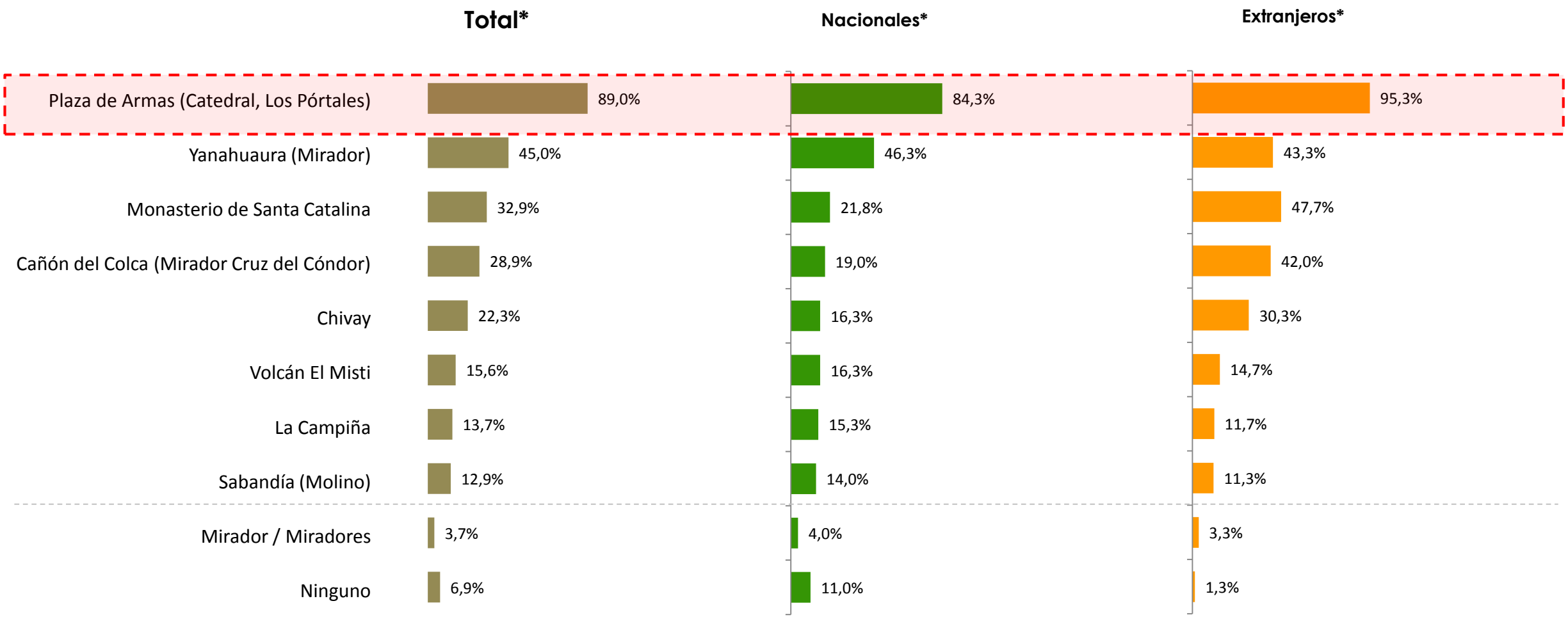




Extranjero

Base: Turistas nacionales y extranjeros entrevistados que visitaron Arequipa

Visita a los atractivos turísticos de Arequipa



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

Atractivos turísticos más recomendados

Cañón del Colca

NPS 75,7%

Visitas: 28,9%

Monasterio de Santa Catalina

NPS 73,5%

Visitas: 32,9%

Volcán El Misti

NPS 70,6%

Visitas: 15,6%

Plaza de Armas

NPS 63,2%

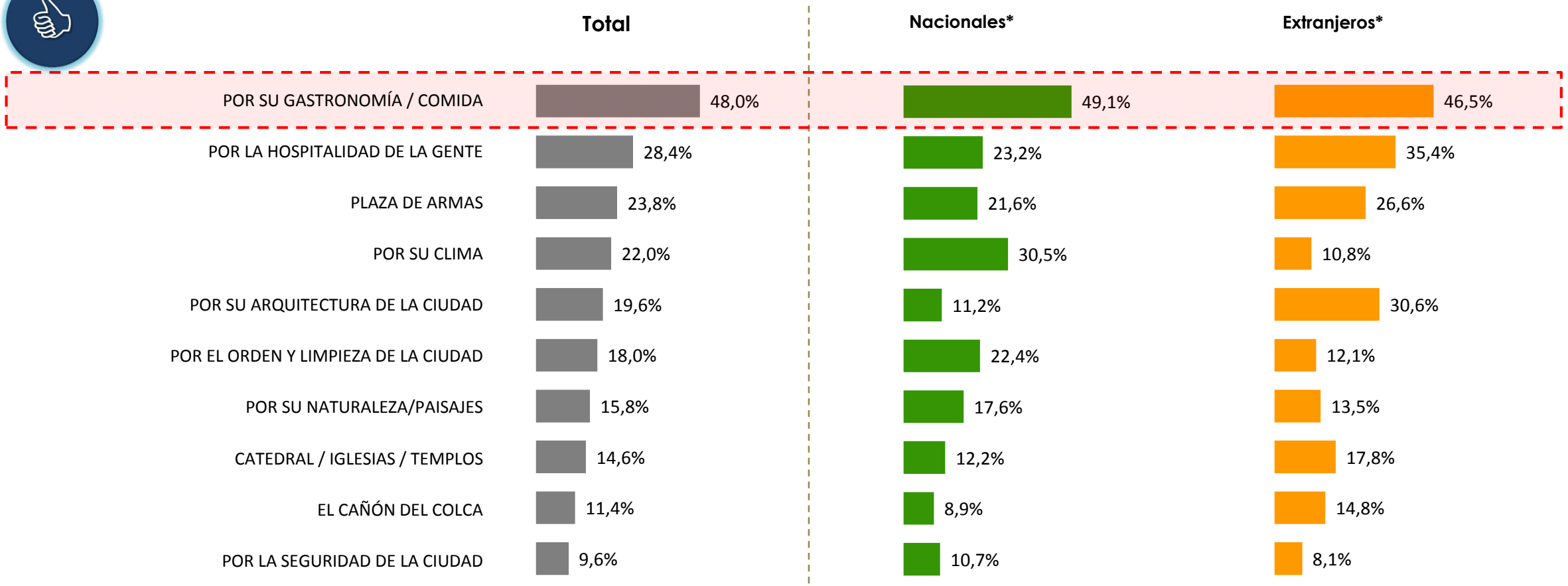
Visitas: 89,0%

Atractivo	NPS	% de Visitas
Yanahuaura (Mirador)	50,8%	45,0%
La Campiña	50,0%	13,7%
Sabandía (Molino)	45,6%	12,9%
Chivay	41,0%	22,3%

Base: Turistas nacionales y extranjeros entrevistados que visitaron Arequipa

Razones de agrado

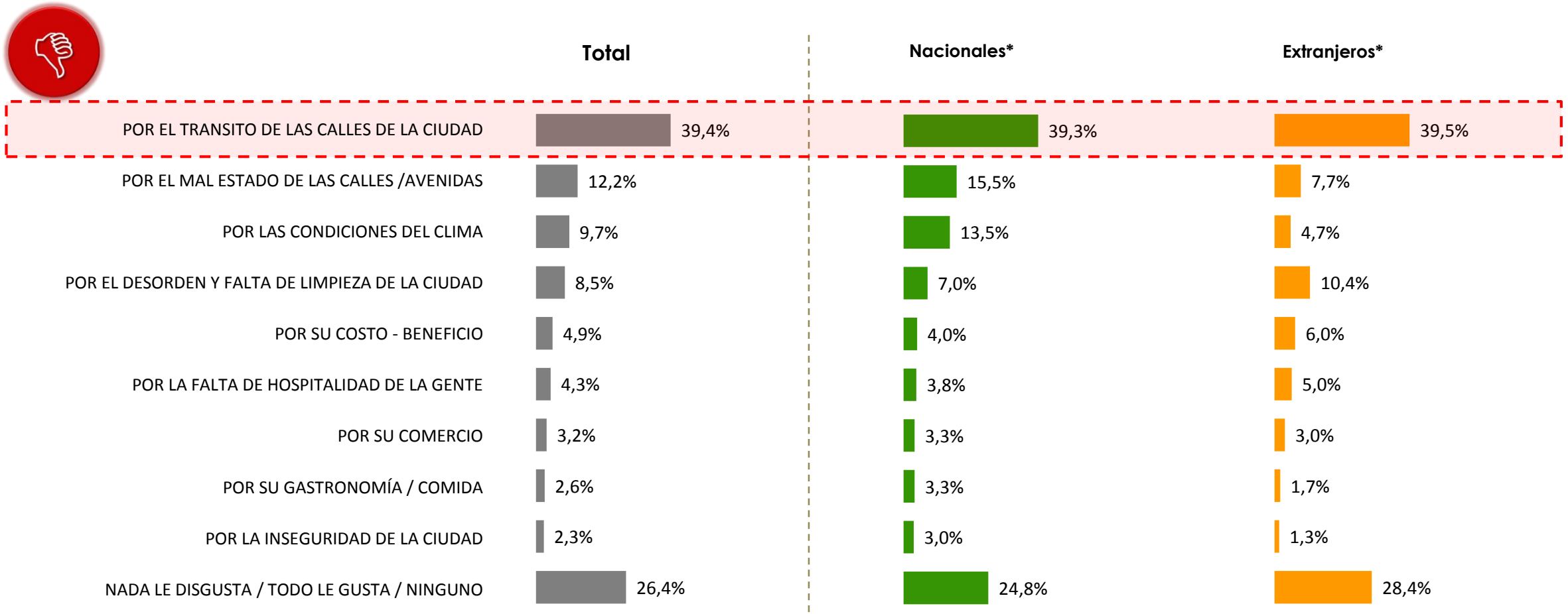
Con respecto a la visita a la región de Arequipa



Base: Turistas nacionales y extranjeros entrevistados que visitaron Arequipa
(*) Principales razones

Razones de desagrado

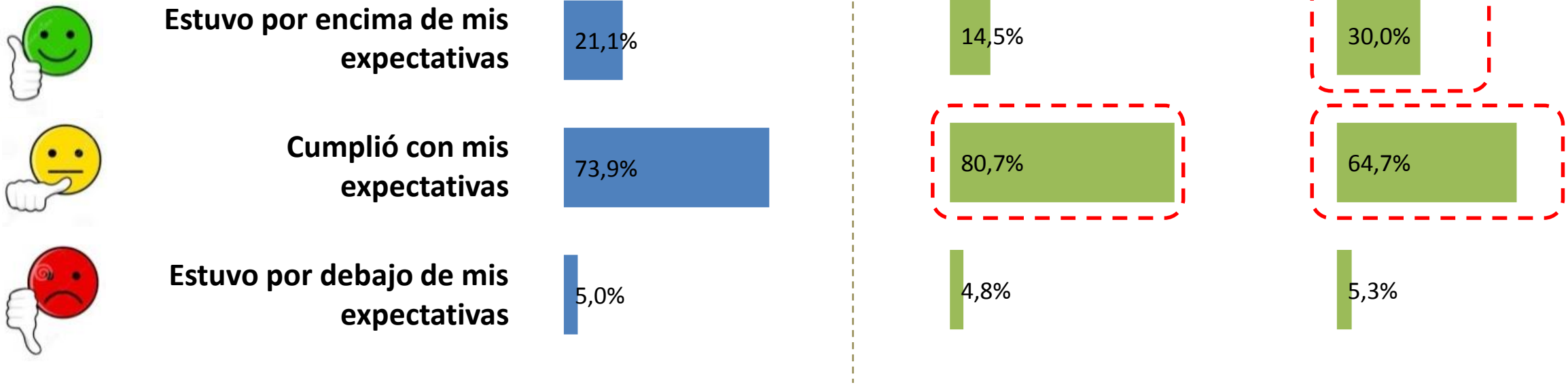
Con respecto a la visita a la región de Arequipa



Base: Turistas nacionales y extranjeros entrevistados que visitaron Arequipa
(*) Principales razones

Expectativas sobre la visita a Arequipa

¿Se cumplieron sus expectativas de la visita a Arequipa?



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

Satisfacción con respecto a la ciudad de Arequipa

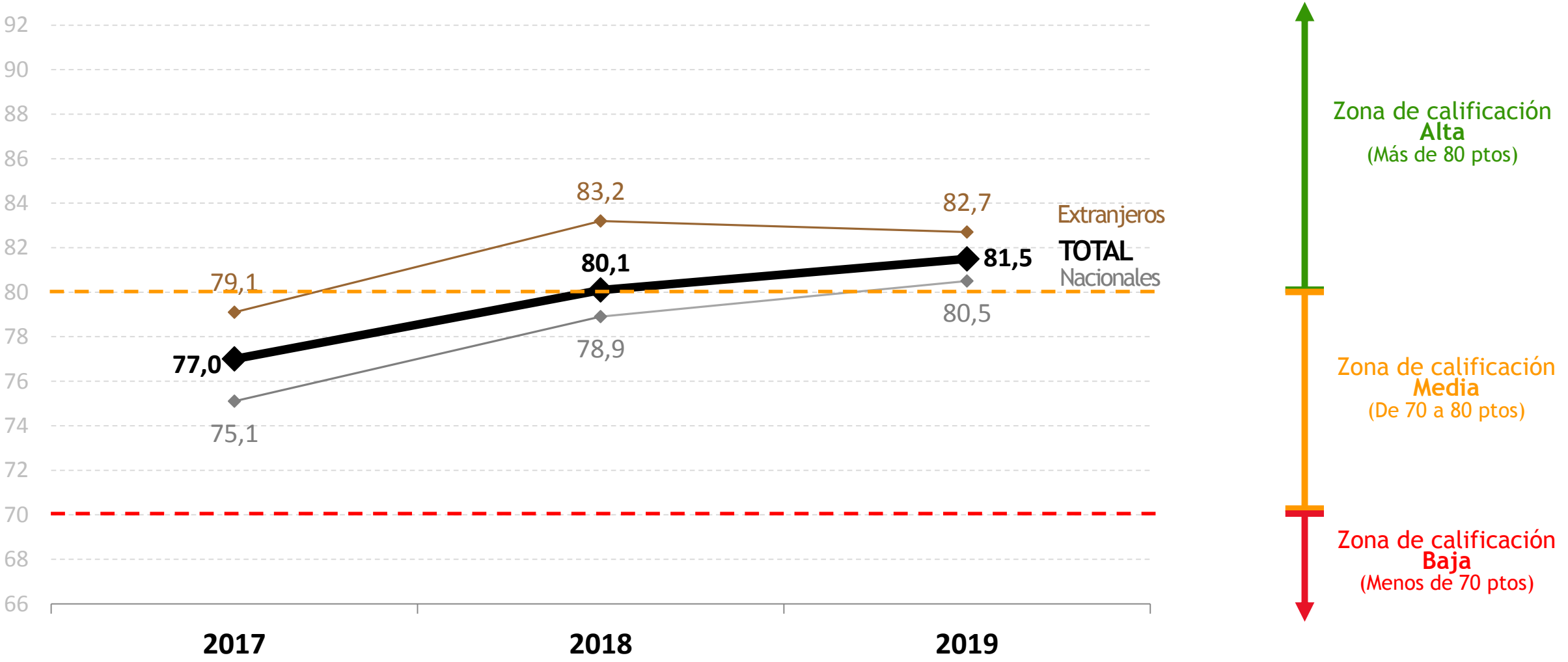
✓Menos de 70 ptos.
✓De 70 a 80 ptos.
✓Más de 80 ptos.

	Total	Nacionales	Extranjeros
Hospitalidad y trato de la gente	84,2	82,7	86,3
Seguridad que le ofrece al turista	81,2	80,1	82,7
Limpieza de la ciudad	78,5	78,0	79,0
Servicio de transporte local (taxi, bus, etc.)	72,1	72,0	72,3
Tránsito vehicular en esta ciudad	50,4	52,3	47,8

Base: Turistas nacionales y extranjeros entrevistados que visitaron Arequipa

Evaluación de los Servicios Turísticos

Evolución anual de la Satisfacción Servicios Turísticos



Base: Turistas nacionales y extranjeros que visitaron Arequipa

Satisfacción General con respecto a los servicios turísticos en Arequipa

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

NIVEL DE USO (%)		Total	Nacionales	Extranjeros
	SERVICIOS TURÍSTICOS EN GENERAL	81,5	80,5	82,7
75,1%	Lugares / tiendas para realizar compras / shopping	84,2	84,3	84,0
77,0%	Alojamiento pagado	83,9	82,7	85,3
23,0%	Lugares de diversión nocturna	83,4	82,8	84,1
31,3%	Agencia de turismo / viajes	82,5	83,0	82,1
93,9%	Restaurantes	82,5	81,7	83,6
51,4%	Línea aérea para llegar a Arequipa	81,0	80,4	82,3
46,7%	Empresa de transporte terrestre interprovincial para llegar a Arequipa	75,9	74,5	77,0

Total: Múltiple
Base: Turistas nacionales y extranjeros entrevistados que visitaron Arequipa

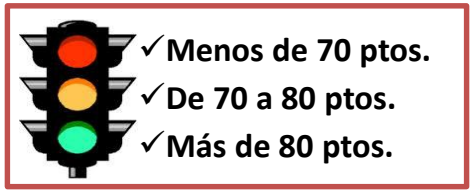
Satisfacción respecto al servicio de Alojamiento pagado

✓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	81.5	80.5	82.7	80,1	84,3	91,7
Seguridad	87,8	86,5	89,3	83,0	88,0	93,7
Atención y servicio del personal	86,2	85,0	87,6	81,1	87,3	93,0
Limpieza e higiene en general	84,4	84,6	84,1	79,0	85,8	92,5
Precio pagado en relación al servicio	83,7	82,4	85,1	80,0	84,0	90,0
Comodidad de la habitación	83,3	83,6	83,0	78,5	84,3	91,1
Infraestructura (Presentación del local, instalaciones)	82,0	81,8	82,2	75,6	82,8	91,7
Restaurante del alojamiento	81,8	81,8	81,9	75,8	81,6	89,5
Servicio de internet / wifi	78,4	79,4	77,4	74,5	79,0	86,0

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

Satisfacción respecto al servicio de Restaurantes



	Total	Nacionales	Extranjeros
RESTAURANTE	82,5	81,7	83,6
Sabor de la comida	86,3	85,1	87,9
Atención y servicio del personal	83,6	82,7	84,7
Infraestructura (presentación del local, instalaciones)	82,0	81,1	83,2
Limpieza e higiene en general	81,8	81,4	82,3
Precio pagado en relación al servicio	81,6	79,8	83,8
Rapidez en la atención	79,6	77,5	82,3
Estado de los servicios higiénicos	76,5	77,4	75,4

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

Satisfacción respecto al servicio de Transporte Terrestre para llegar a Arequipa

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

	Total	Nacionales	Extranjeros
TRANSPORTE TERRESTRE (Llegada)	75,9	74,5	77,0
Precios / tarifas	78,6	76,3	80,4
Seguridad durante el viaje	78,4	75,8	80,4
Forma de manejo del conductor	77,2	76,8	77,5
Estado del vehículo	76,4	73,7	78,4
Limpieza al interior del vehículo	74,9	71,0	77,9
Puntualidad (cumplimiento de horarios)	74,5	70,9	77,2
Atención y servicio del personal	73,6	70,4	76,2
Comodidad al interior del vehículo	73,2	70,9	75,0

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

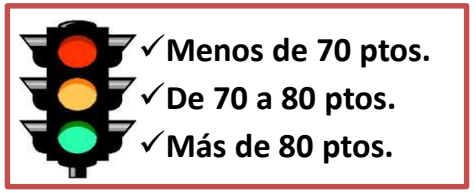
Satisfacción respecto al servicio del Terminal Terrestre de Arequipa

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

	Total	Nacionales	Extranjeros
TERMINAL TERRESTRE (Salida)	76,2	76,0	76,4
Seguridad	76,3	74,5	77,8
Trato del personal del terminal terrestre / terrapuerto	75,9	73,8	77,9
Infraestructura	74,0	72,9	75,0
Limpieza e higiene	72,9	72,3	73,4
Comodidad en las instalaciones	68,7	70,4	67,1
Servicios higiénicos	66,8	66,3	67,3

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

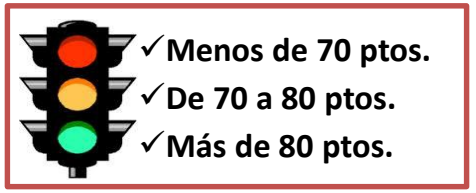
Satisfacción respecto al servicio de Línea Aérea para llegar a Arequipa



	Total	Nacionales	Extranjeros	LATAM	Peruvian Puntualidad y servicio	Viva Air ¡Realizamos millones de sueños!
LÍNEA AÉREA	81,0	80,4	82,3	82,7	74,5	81,3
Limpieza al interior del avión	85,3	85,0	86,1	85,8	80,0	90,3
Estado del avión	82,8	82,3	83,7	83,2	78,2	86,1
Atención y servicio del personal	81,4	81,1	82,0	81,5	78,6	85,5
Puntualidad (cumplimiento de horario)	79,4	78,0	82,6	81,7	68,0	83,5
Comodidad al interior del avión	77,0	76,6	77,7	77,5	74,3	80,6
Precios / tarifas	76,9	76,1	78,6	75,0	78,2	85,5

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

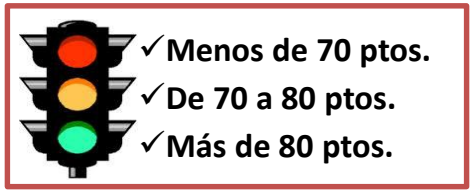
Satisfacción respecto al servicios del Aeropuerto de Arequipa



	Total	Nacionales	Extranjeros
AEROPUERTO (Salida)	83,8	84,3	82,9
Limpieza e higiene	87,0	87,0	86,9
Seguridad	85,6	84,7	87,4
Servicios higiénicos	85,0	84,8	85,3
Trato del personal del aeropuerto	84,6	83,7	86,2
Comodidad en las instalaciones	82,6	83,5	81,0
Infraestructura	82,5	83,2	81,5

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

Satisfacción respecto al servicio de Agencias de turismo



	Total	Nacionales	Extranjeros
AGENCIAS DE TURISMO	82,5	83,0	82,1
Guías turísticas	86,7	85,2	87,8
Cumplimiento del contrato	84,9	84,4	85,3
Atención y servicio del personal	84,5	84,1	84,9
Precio pagado en relación al servicio	84,3	84,8	83,9
Información proporcionada	83,7	84,7	82,9

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

Evaluación del Monasterio de Santa Catalina

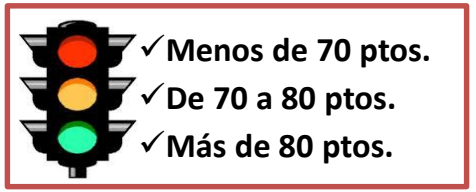
Satisfacción respecto a la visita al Monasterio de Santa Catalina

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

	TOTAL	Nacionales	Extranjeros
Visitantes	32,9%	21,8%	47,7%
Satisfacción respecto al atractivo turístico	91,3	89,8	92,2

Base: Turistas nacionales y extranjeros entrevistados que visitaron el Monasterio de Santa Catalina

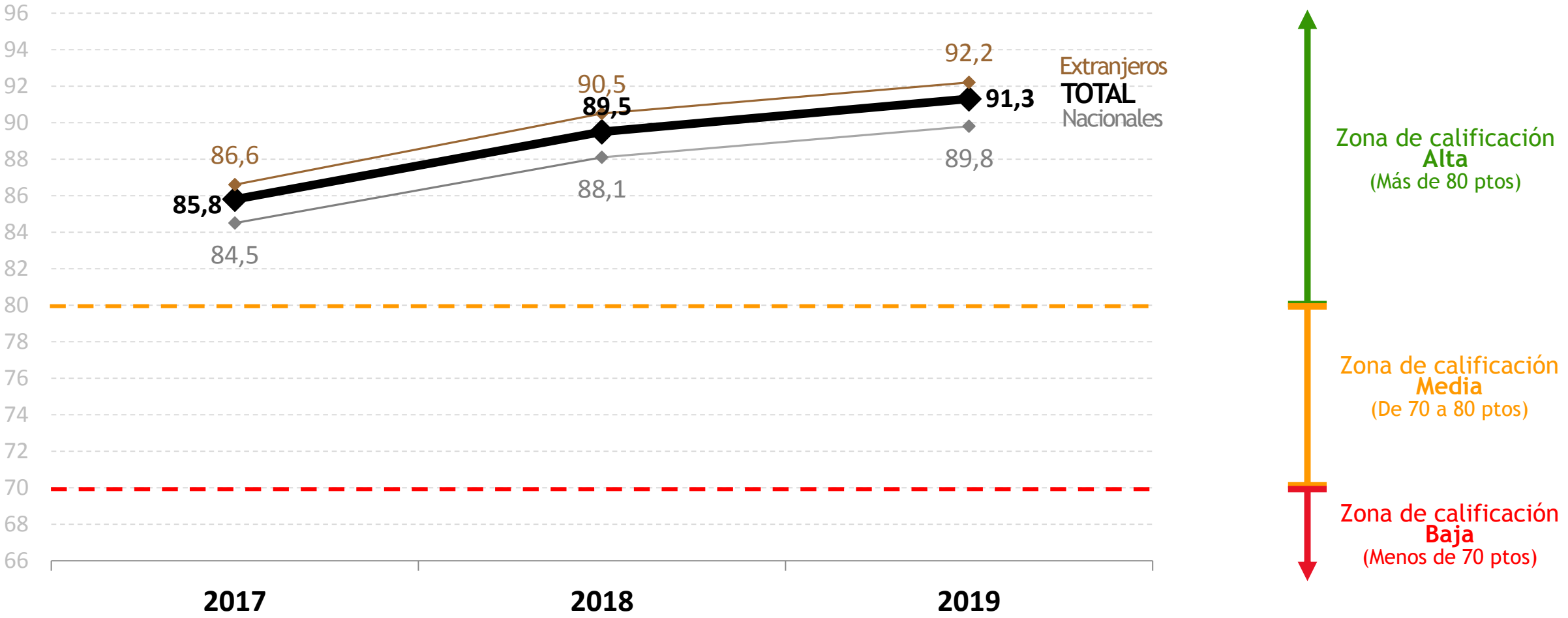
Satisfacción respecto a la visita al Monasterio de Santa Catalina



	Total	Nacionales	Extranjeros
MONASTERIO DE SANTA CATALINA	91,3	89,8	92,2
Limpieza / higiene del atractivo	91,7	89,2	93,2
Estado de conservación del atractivo	89,8	86,9	91,6
Servicios higiénicos	85,9	85,9	86,0
Servicio de guiado	84,6	83,4	85,6
Señalización	83,1	81,0	84,4
Servicio de información al interior	82,7	81,2	83,6
Venta de souvenirs / recuerdos	81,5	79,0	83,9
Tarifa de ingreso	74,4	77,4	72,6

Base: Turistas nacionales y extranjeros entrevistados que visitaron el Monasterio de Santa Catalina

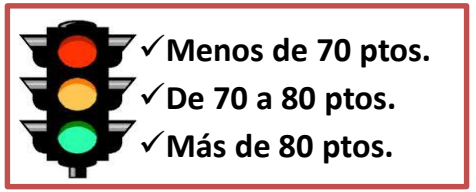
Evolución anual de la Satisfacción respecto a la visita al Monasterio de Santa Catalina



Base: Turistas nacionales y extranjeros entrevistados que visitaron el Monasterio de Santa Catalina

Evaluación del Valle del Colca

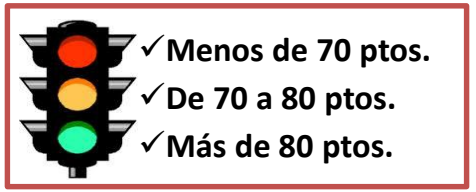
Satisfacción respecto a la visita al Valle del Colca



	TOTAL	Nacionales	Extranjeros
Visitantes	28,9%	19,0%	42,0%
Satisfacción respecto al atractivo turístico	91,8	91,2	92,1

Base: Turistas nacionales y extranjeros entrevistados que visitaron el Valle del Colca

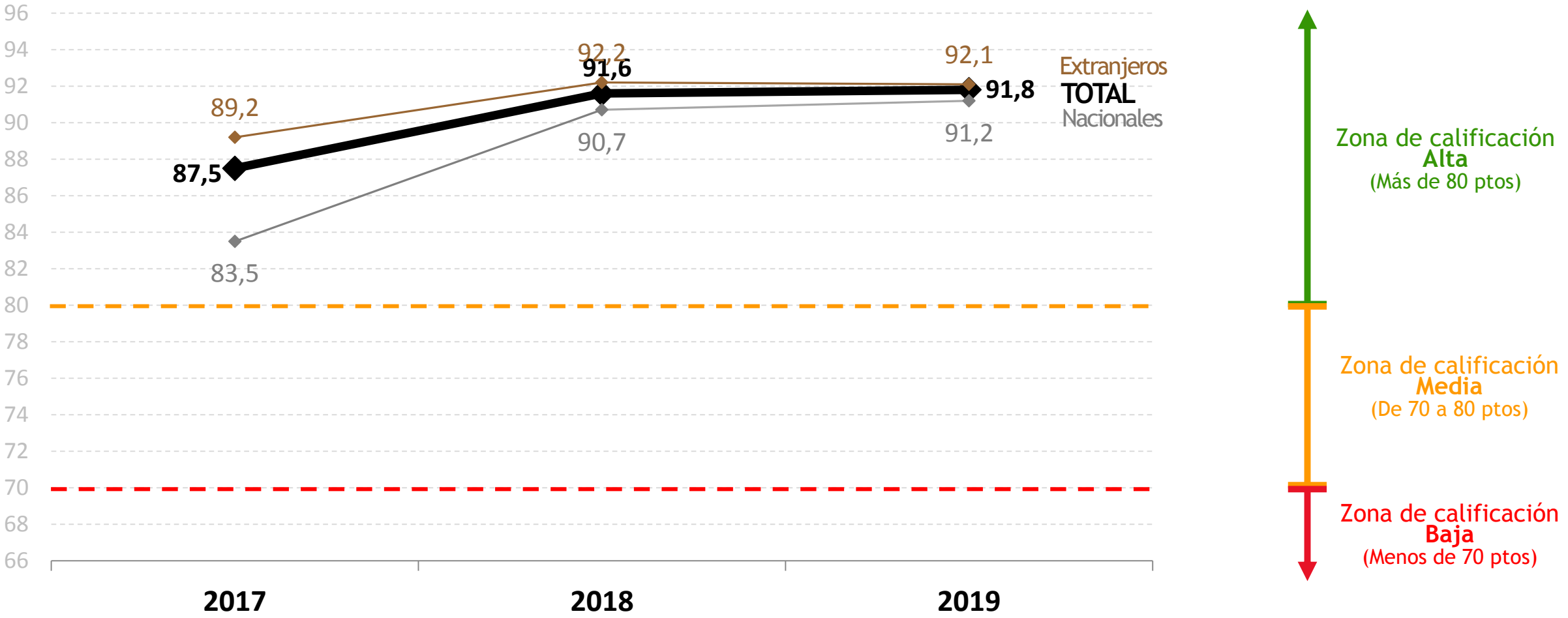
Satisfacción respecto a la visita al Valle del Colca



	Total	Nacionales	Extranjeros
VALLE DEL COLCA	91,8	91,2	92,1
Estado de conservación del atractivo	89,3	87,5	90,3
Seguridad en el traslado	86,2	86,4	86,1
Seguridad en el Mirador del Cóndor	85,9	83,2	87,5
Limpieza / higiene en la zona	85,8	86,1	85,6
Estado de las vías al atractivo	85,0	84,3	85,5
Servicio de transporte para llegar al Valle del Colca	85,0	87,0	83,7
Relación precio / calidad con la visita al Valle del Colca	84,5	85,8	83,7
Señalización	83,4	81,7	84,4

Base: Turistas nacionales y extranjeros entrevistados que visitaron el Valle del Colca

Evolución anual de la Satisfacción respecto a la visita al Valle del Colca



Base: Turistas nacionales y extranjeros entrevistados que visitaron el Valle del Colca

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