

Estudio del Nivel de Satisfacción del Turista en Cusco, 2024



Dirección General de Investigación y Estudios sobre Turismo y Artesanía

Agosto 2024

Ficha Metodológica



OBJETIVO

Medir el grado de satisfacción de los turistas nacionales y extranjeros en relación con la visita realizada y a los servicios turísticos utilizados en la región de Cusco.



UNIVERSO

Turistas peruanos y extranjeros de 15 años o más, que permanecieron en la región Cusco por lo menos una noche y cuyo motivo de viaje fue diferente al de residencia o trabajo remunerado en la región.



MUESTRA

Se realizaron 1 113 encuestas en el aeropuerto y terminal terrestre de Cusco.
Turistas Nacionales: 472
Turistas Extranjeros: 641



TIPO DE ENCUESTA

Encuestas presenciales.



ALCANCE

A nivel de la región Cusco



TRABAJO DE CAMPO

Se llevó a cabo del 25 de julio al 03 de agosto de 2024

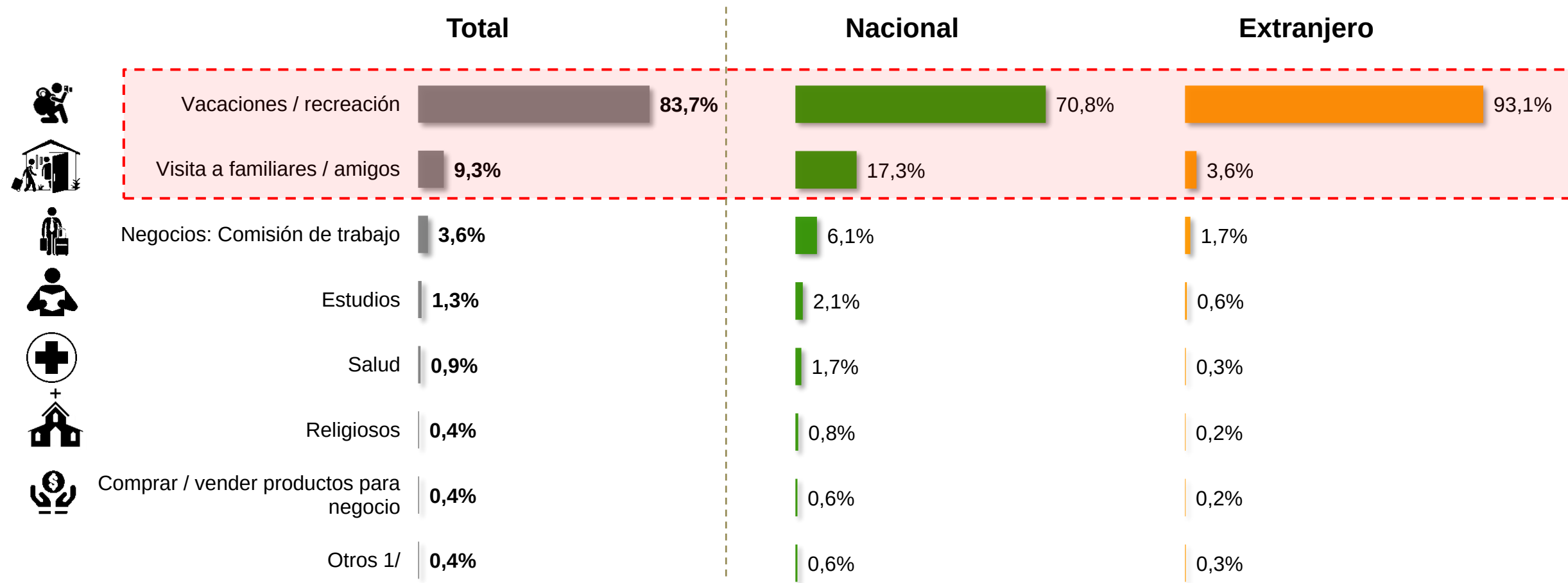


Características del viaje

Características del viaje

Las vacaciones y/o recreación fue el principal motivo por el cual los turistas visitaron Cusco (83,7%). Otros motivos de viaje fueron la visita a familiares / amigos (9,3%) y por negocios (3,6%).

Motivo principal de viaje



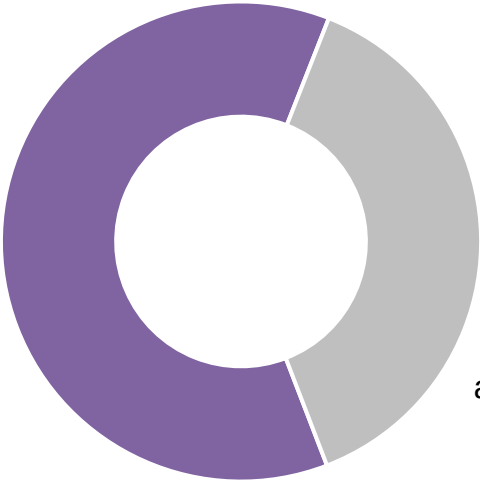
Total 100%
Base: Turistas nacionales y extranjeros que visitaron Cusco
1/ Incluye acontecimientos institucionales y familiares, etc.
Fuente: Estudio del Nivel de Satisfacción del turista en Cusco, agosto 2024
Elaboración: MINCETUR-VMT-DGIETA-DEPTA

Características del viaje

El 61,8% de los entrevistados manifestó que viajó a Cusco por primera vez (81,4% de los extranjeros); mientras que el 38,2% ya había visitado anteriormente. En cuanto al tiempo de planificación, el 64,3% hizo sus planes con un mes a más tiempo de anticipación (nacionales: 35,1%, extranjeros: 85,7%)

Frecuencia de visita

Es la primera vez que visita
61,8%

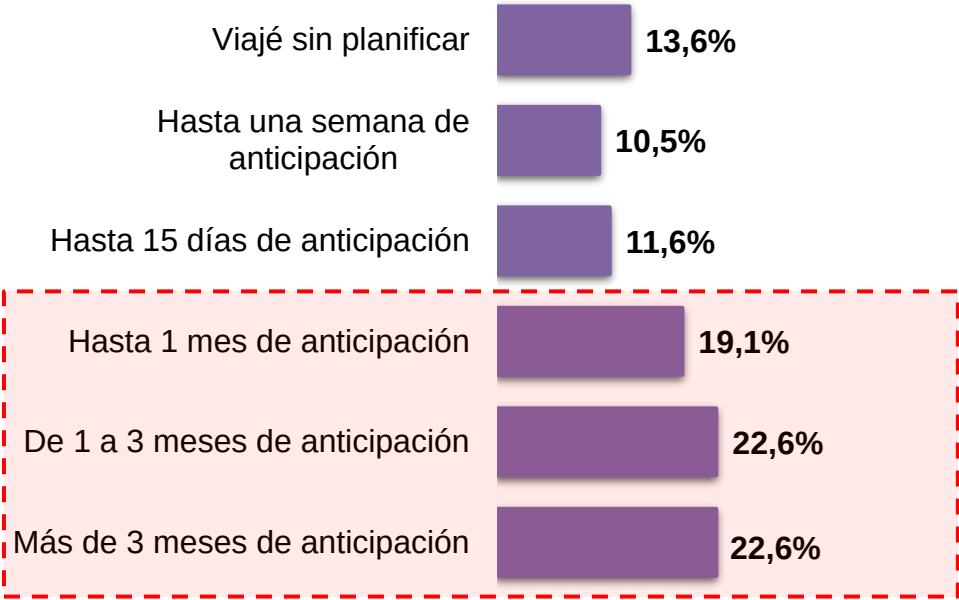


Ya lo visitó anteriormente
38,2%



Nacional	35,2%	64,8%
Extranjero	81,4%	18,6%
	Primera vez	Visitó anteriormente

Tiempo de planificación del viaje

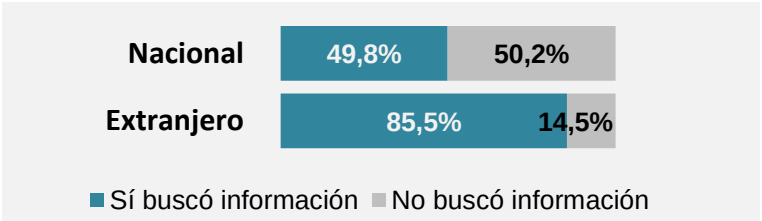
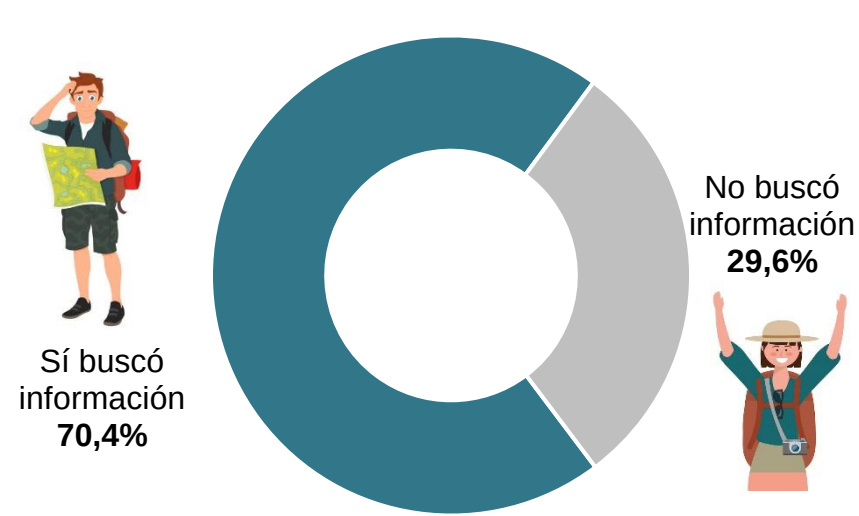


	Sin planificar	Hasta una semana	Hasta 15 días	Hasta un mes	De 1 a 3 meses	Más de 3 meses
Nacional	26,5%	19,3%	19,1%	16,7%	11,4%	7,0%
Extranjero	4,1%	4,1%	6,1%	20,9%	30,7%	34,1%
Total Horizontal 100%						

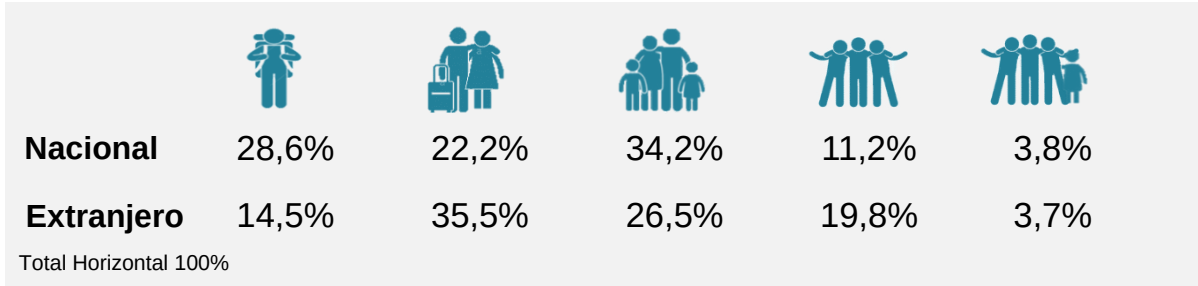
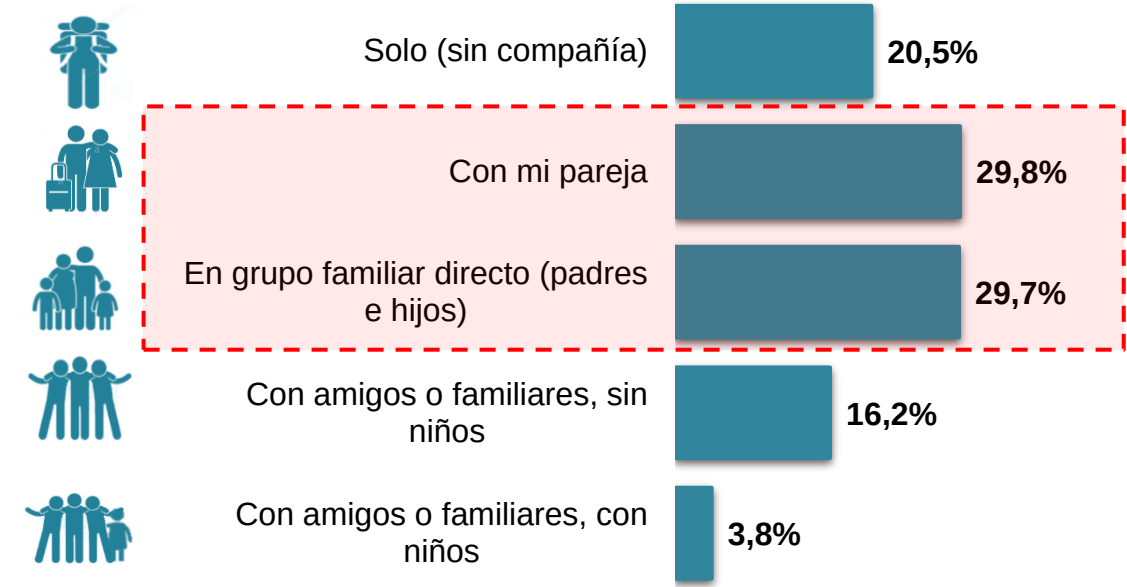
Características del viaje

El 70,4% de los entrevistados manifestó que buscó información turística sobre Cusco antes de realizar el viaje (85,5% de los extranjeros); mientras que el 29,6% no consultó sobre el destino. Por grupo de viaje, destacaron los que viajaron con pareja (29,8%) y en grupo familiar directo (29,7%), y solos (20,5%).

Búsqueda de información turística
previa al viaje



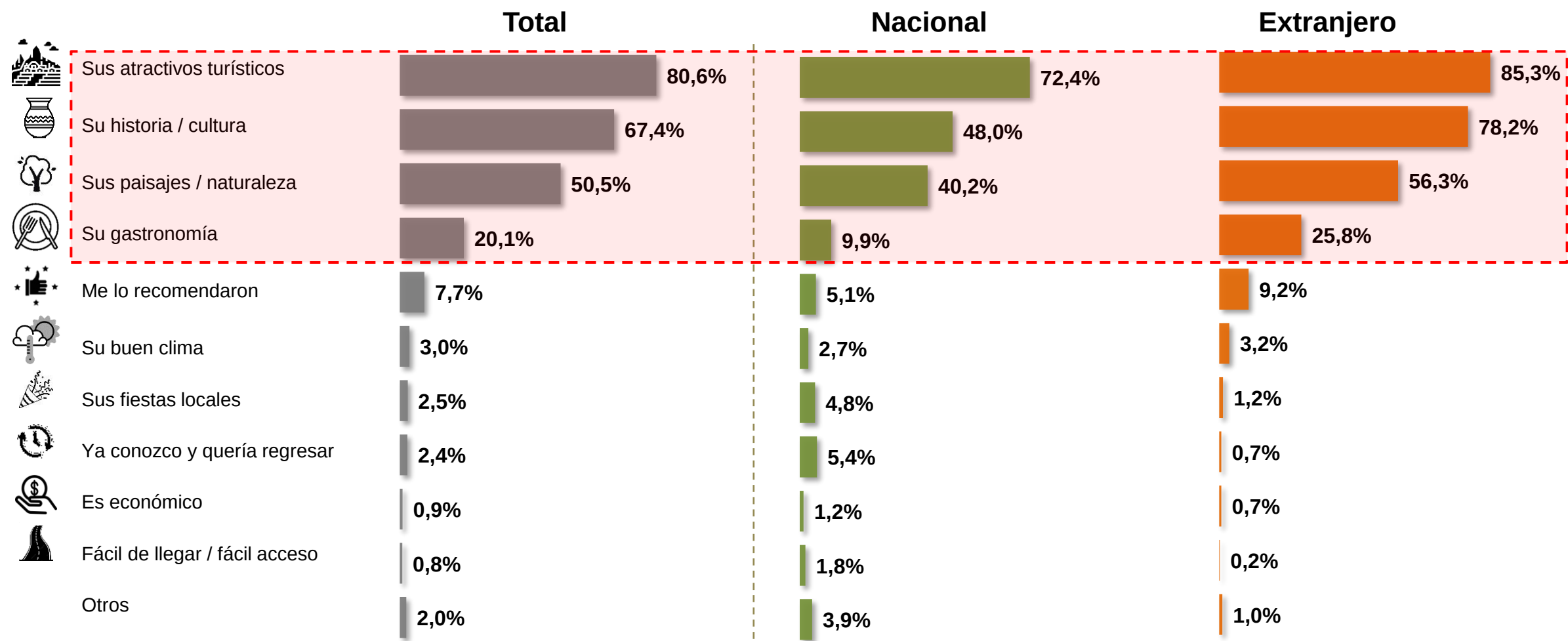
Grupo de viaje



Características del viaje

Los turistas que visitaron Cusco, indicaron que se decidieron por dicho destino por sus atractivos turísticos (80,6%), su historia / cultura (67,4%), sus paisajes / naturaleza (50,5%) y su gastronomía (20,1%).

Principales razones por las que decidió visitar Cusco



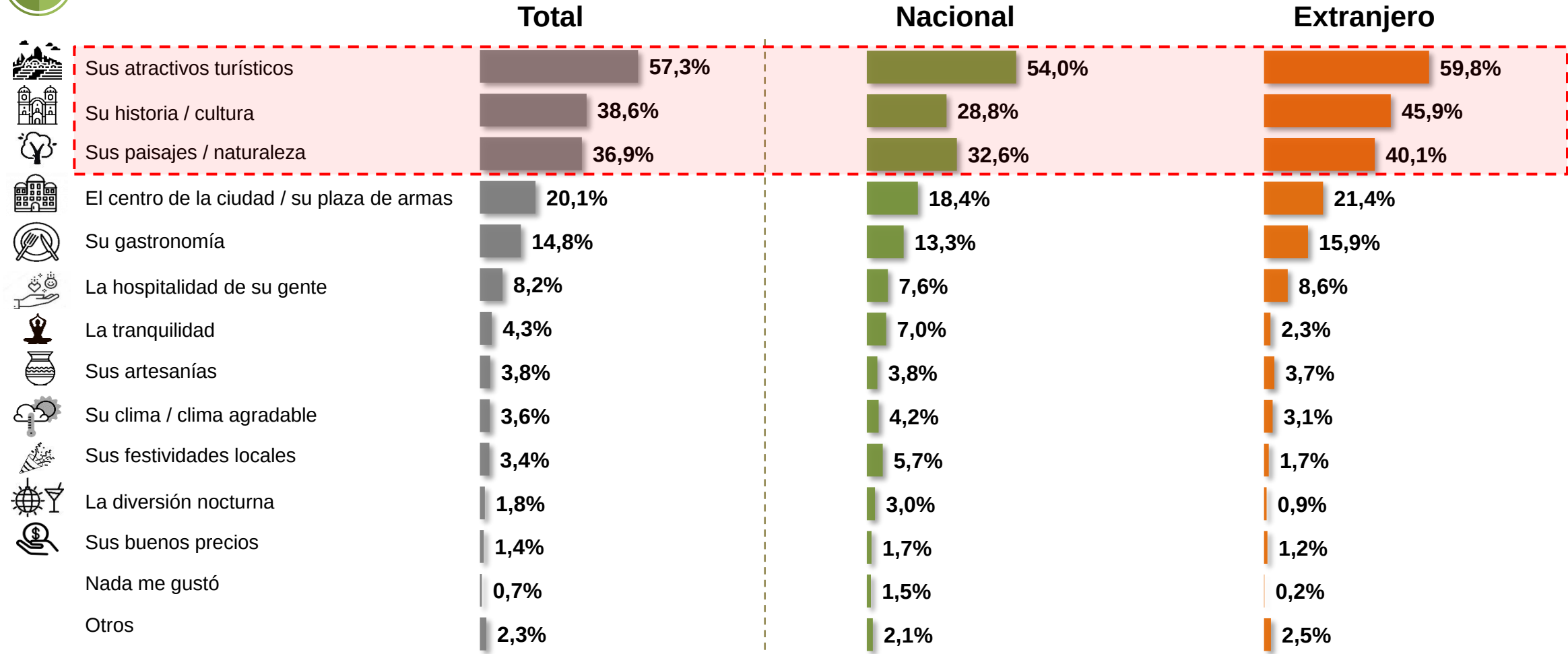
Total múltiple
Base: Turistas nacionales y extranjeros que visitaron Cusco
Fuente: Estudio del Nivel de Satisfacción del Turista en Cusco, agosto 2024
Elaboración: MINCETUR-VMT-DGIETA-DEPTA

Características del viaje

Los atractivos turísticos (57,3%) fueron los atributos que causaron mayor agrado en los turistas nacionales y extranjeros, seguido por su historia / cultura (38,6%) y sus paisajes y naturaleza (36,9%).



Razones de agrado

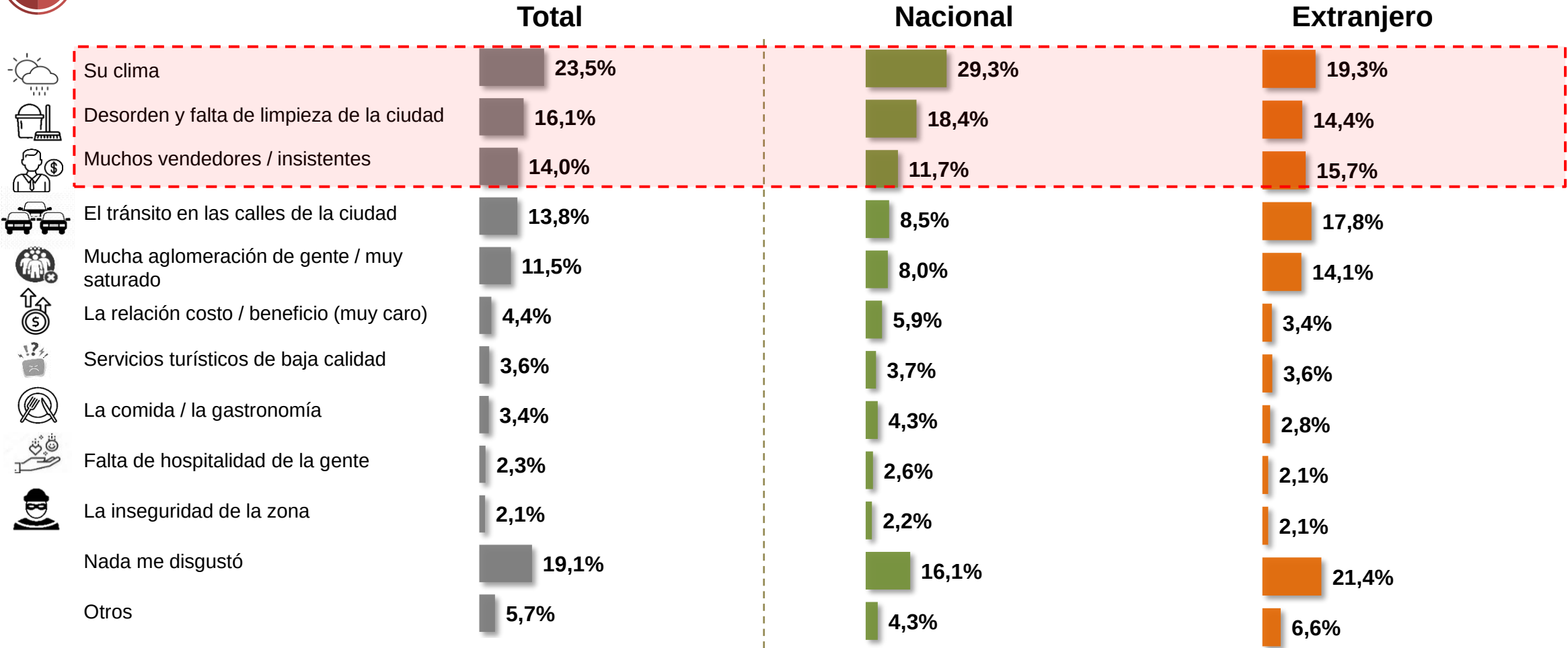


Características del viaje

Entre los aspectos que generaron mayor desagrado respecto a la visita a Cusco destacan el clima (23,5%), seguido por el desorden y falta de limpieza de la ciudad (16,1%) y la cantidad excesiva de vendedores / insistentes (14,0%).



Razones de desagrado

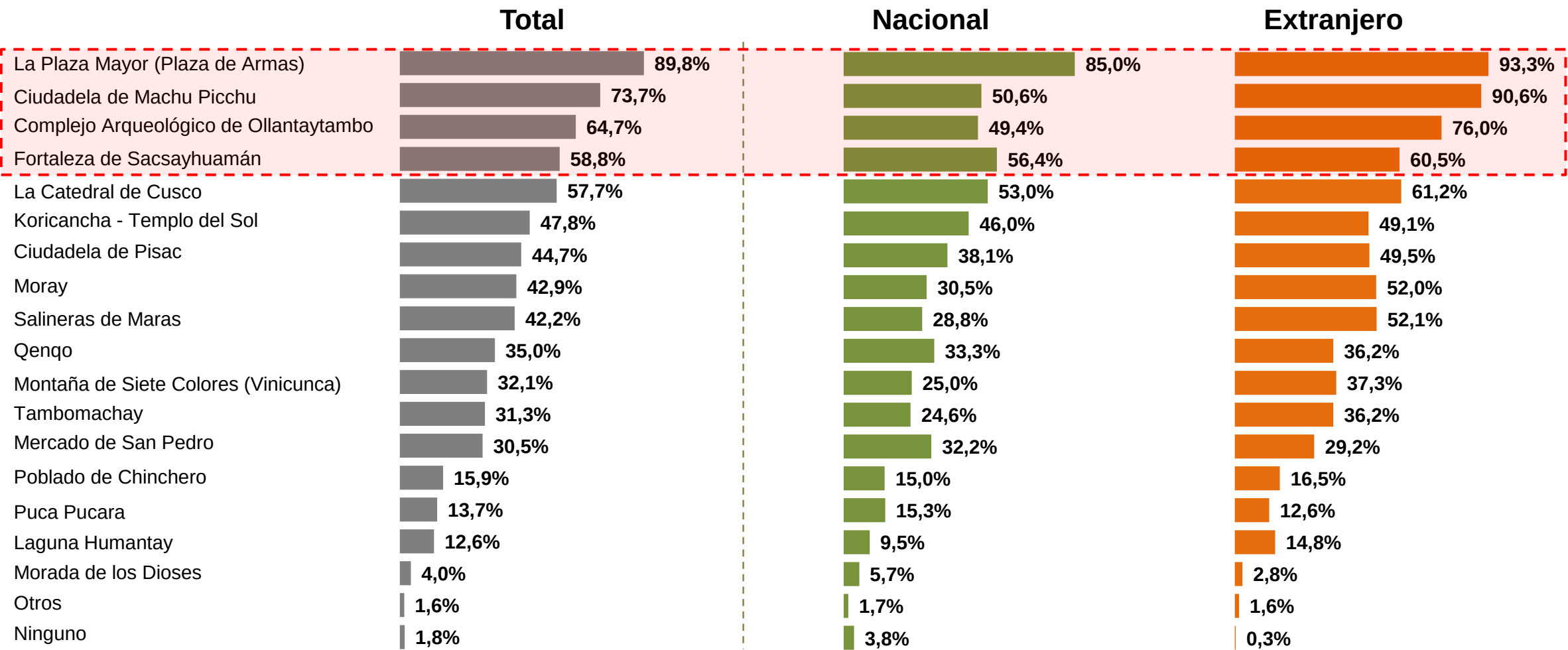


Total múltiple
Base: Turistas nacionales y extranjeros que visitaron Cusco
Fuente: Estudio del Nivel de Satisfacción del Turista en Cusco, agosto 2024
Elaboración: MINCETUR-VMT-DGIETA-DEPTA

Características del viaje

Los principales lugares turísticos visitados en Cusco fueron la Plaza Mayor (Plaza de Armas) (89,8%), la Ciudadela de Machu Picchu (73,7%), Complejo Arqueológico de Ollantaytambo (64,7%), seguido de la Fortaleza de Sacsayhuamán (58,8%).

Principales lugares visitados

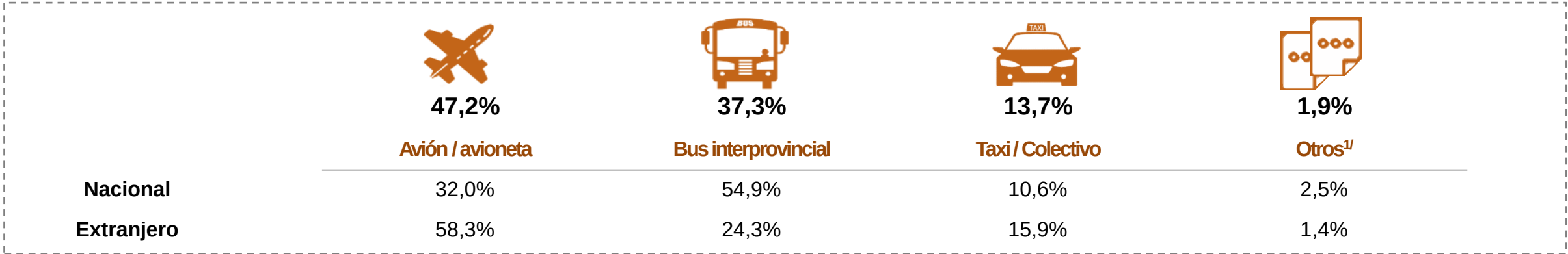


Total múltiple
Base: Turistas nacionales y extranjeros que visitaron Cusco
Fuente: Estudio del Nivel de Satisfacción del Turista en Cusco, agosto 2024
Elaboración: MINCETUR-VMT-DGIETA-DEPTA

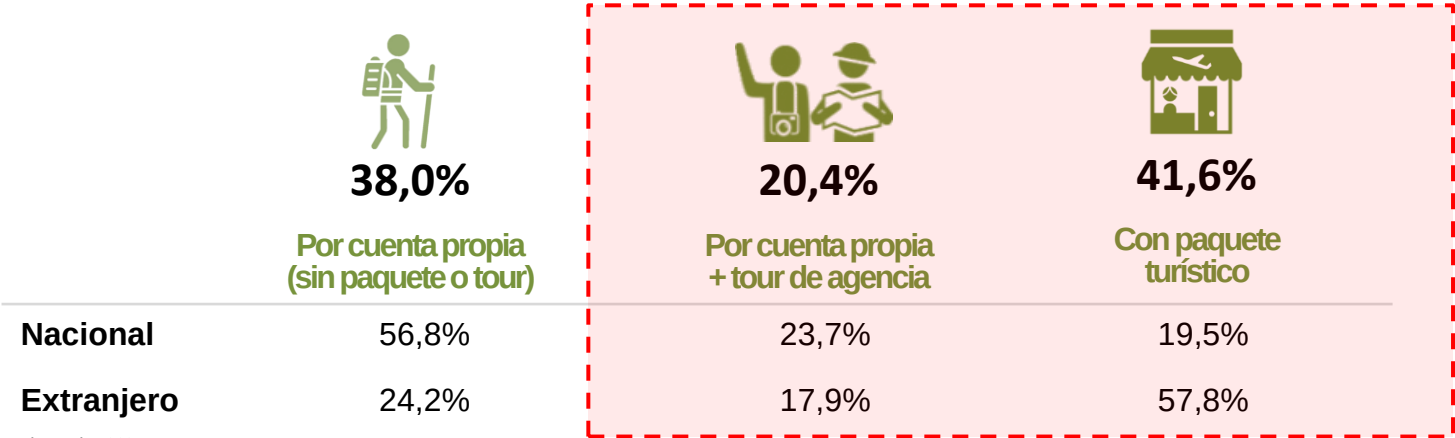
Características del viaje

El 47,2% de los entrevistados utilizó el avión como medio de transporte para realizar el viaje; en tanto que, el 37,3% se movilizaron con bus interprovincial. Por otro lado, el 38,0% de los turistas visitó Cusco por cuenta propia; y el 62,0% de los visitantes hizo uso del servicio de las agencias de viajes. De estos, el 41,6% compró un paquete turístico y el 20,4% compró un tour.

Medio de transporte utilizado



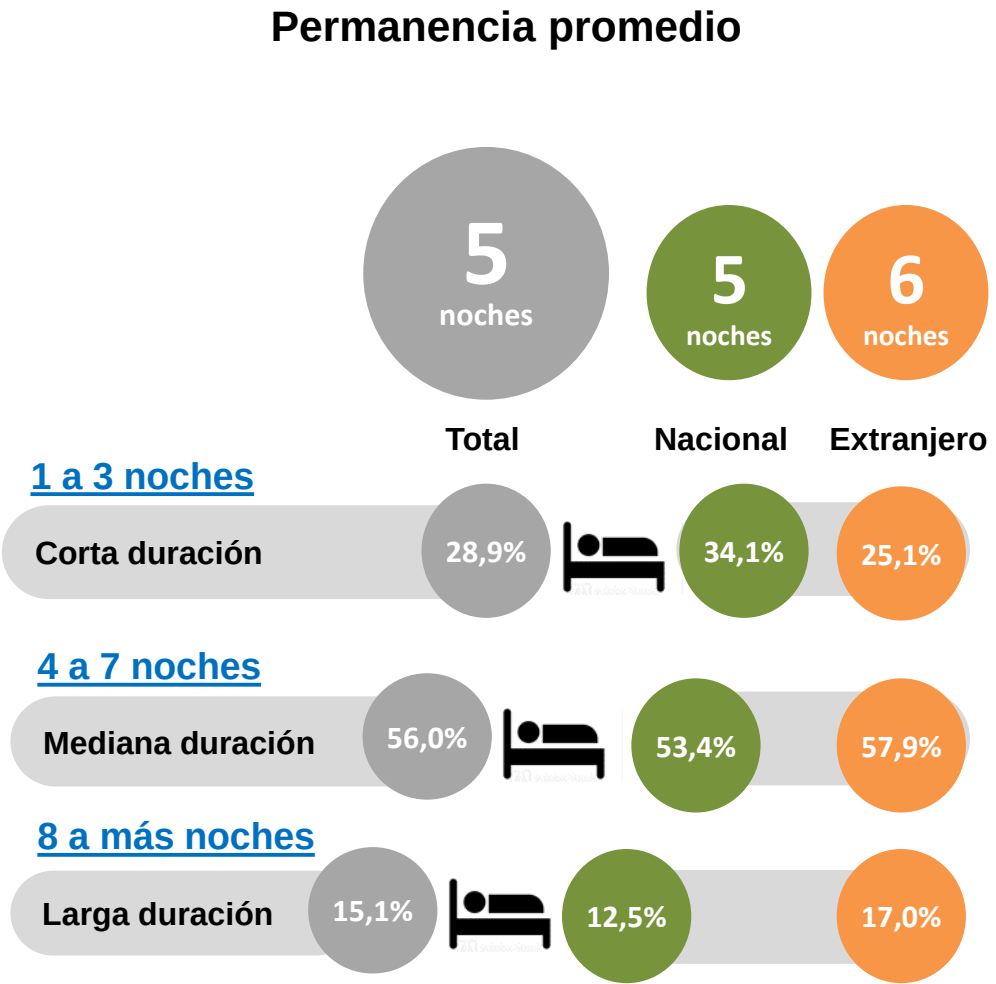
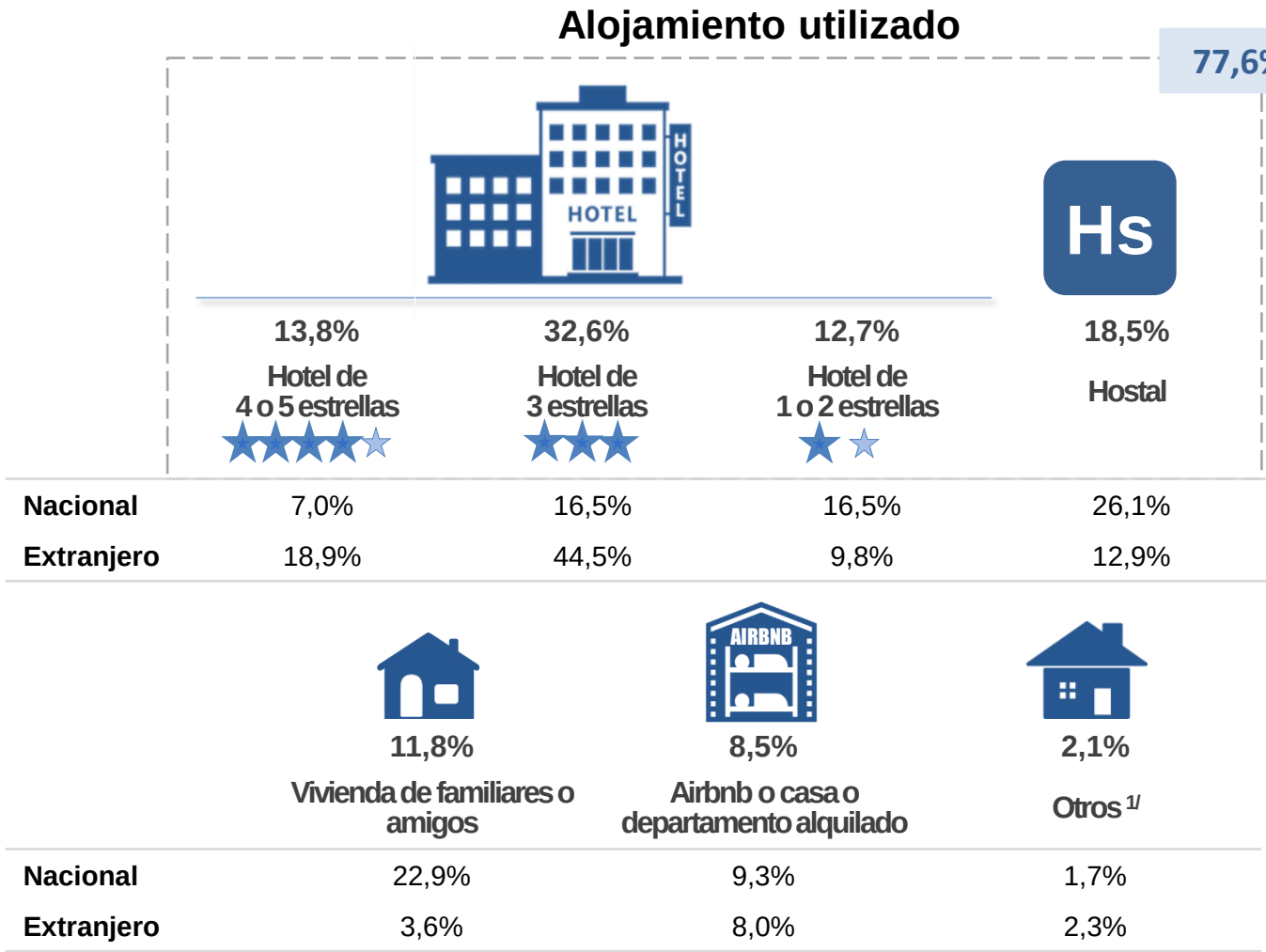
Modalidad de viaje



Total Horizontal: 100%
Base: Turistas nacionales y extranjeros que visitaron Cusco
1/ Incluye auto propio, particular y fluvial.
Fuente: Estudio del Nivel de Satisfacción del Turista en Cusco, agosto 2024
Elaboración: MINCETUR-VMT-DGIETA-DEPTA

Características del viaje

El 32,6% de turistas se alojó en un hotel de 3 estrellas; mientras que, el 13,8% pernoctaron en hoteles de 4 o 5 estrellas. La permanencia promedio de los visitantes por todos los motivos fue de 5 noches.

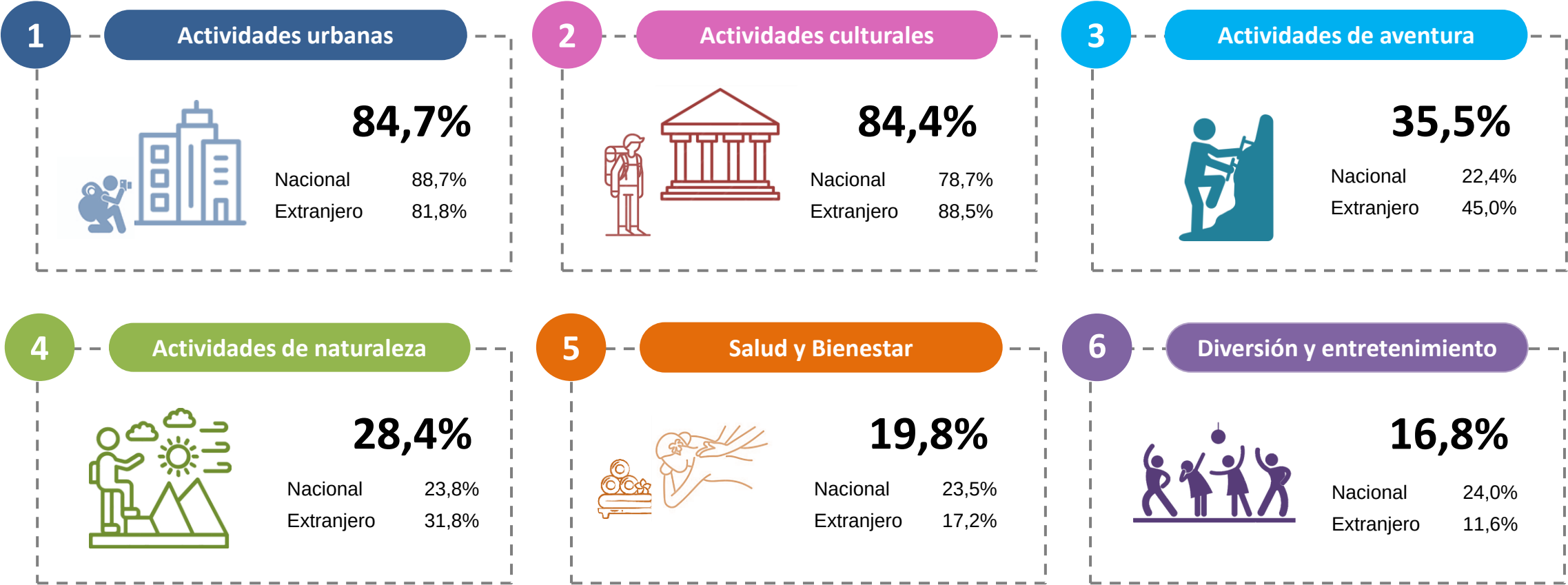


Total Horizontal: 100%
Base: Turistas nacionales y extranjeros que visitaron Cusco
1/ Incluye vivienda propia, albergues, hospedajes, etc.
Fuente: Estudio del Nivel de Satisfacción del Turista en Cusco, agosto 2024
Elaboración: MINCETUR-VMT-DGIETA-DEPTA

Características del viaje

Las actividades urbanas (84,7%), culturales (84,4%) y de aventura (35,5%), fueron las preferidas de los visitantes. En menor proporción fueron las actividades de naturaleza (28,4%) y de salud y bienestar (19,8%).

Actividades realizadas durante la visita



Características del viaje

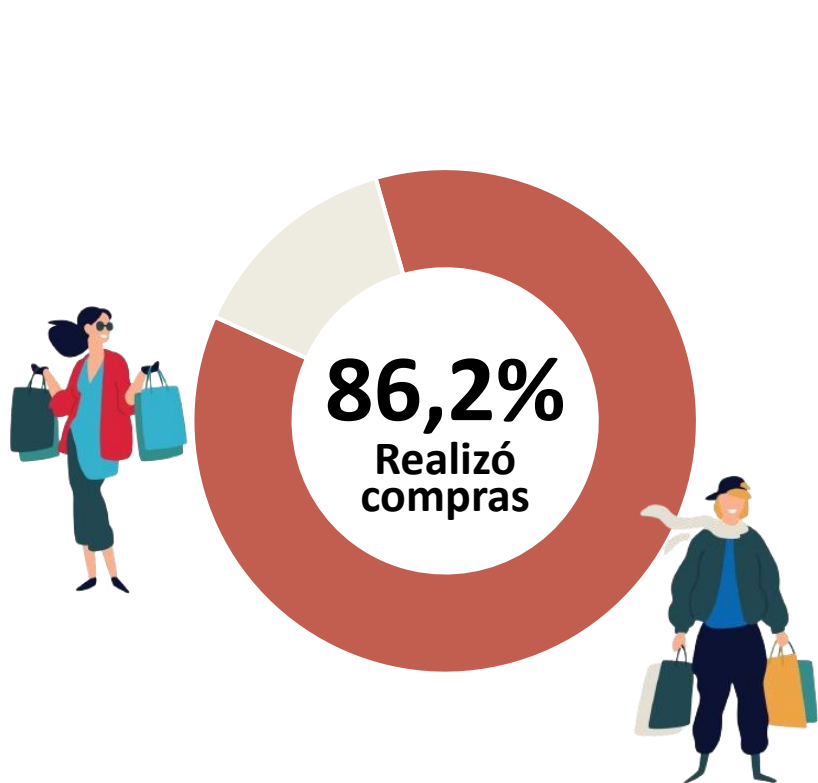
Visitar sitios arqueológicos (68,4%) y pasear por parques y plazas (66,1%) fueron las actividades más comunes entre los turistas que visitaron Cusco. Además, muchos de ellos participaron en otras actividades, como visitar iglesias, mercados locales o museos.

Actividades realizadas durante la visita



Características del viaje

El 86,2% de los turistas realizaron compras para uso personal. De estos, las compras de artesanías fueron las más usuales (74,8%), seguido de artículos de vestir (39,6%), dulces típicos (27,6%), entre otros.



Compra de artesanía

74,8%



Compra de dulces típicos

27,6%



Compra de medicinas

11,1%



Compra de artículos de vestir

39,6%



Compra de productos comestibles (no dulces)

23,1%



Compra de licores

3,4%



A nighttime photograph of a two-story building with a central courtyard. The building has a warm, orange-toned facade and wooden balconies with railings. The courtyard is paved with large, light-colored tiles and features a small green lawn area with some potted plants. A red rectangular overlay with white text is positioned on the left side of the image. The text reads "Evaluación de los servicios turísticos".

Evaluación de los servicios turísticos

Satisfacción con respecto a los servicios turísticos

Los servicios turísticos más utilizados en Cusco fueron los restaurantes (98,3%), los alojamientos pagados (87,0%) y lugares de compra de artesanía (82,9%). Por otro lado, los servicios que alcanzaron los mayores niveles de satisfacción fueron los guías turísticos (88,4 puntos) y lugares de compra de artesanía (88,2 puntos).

Satisfacción general de los servicios turísticos



Satisfacción respecto a los servicios turísticos

		Nivel de uso (%)		Total	Nacional	Extranjero
	Guía turístico	58,1%	➤	88,4	86,3	89,1
	Lugares de compra de artesanía	82,9%	➤	88,2	86,9	89,1
	Lugares de diversión nocturna	28,2%	➤	86,4	85,9	87,0
	Línea aérea para llegar a esta ciudad	47,2%	➤	86,3	86,4	86,3
	Restaurantes	98,3%	➤	85,1	82,3	87,2
	Agencia de viajes / turismo (paquetes o tours)	62,0%	➤	84,8	81,1	86,4
	Hotel, hostel o cualquier alojamiento pagado	87,0%	➤	84,1	82,0	85,3
	Empresa de transporte interprovincial	40,1%	➤	79,7	77,9	82,7

Satisfacción con respecto al servicio de alojamiento

La mayoría de los atributos evaluados del servicio de alojamiento alcanzaron un nivel de satisfacción alto, destacando la atención y servicio del personal (84,5 puntos) y la seguridad (84,4 puntos). Sin embargo, el servicio de internet y Wifi, si bien es positivo, es el que obtuvo la menor calificación (82,2 puntos).

Satisfacción del servicio de alojamiento



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

Satisfacción respecto al servicio de alojamiento, según atributo

		Total	Nacional	Extranjero
	Atención y servicio del personal	84,5	82,2	85,8
	Seguridad	84,4	82,4	85,5
	Limpieza e higiene en general	83,8	81,1	85,4
	Precio pagado con relación al servicio	83,8	81,4	85,1
	Comodidad de la habitación	83,7	81,9	84,8
	Infraestructura (presentación del local, instalaciones)	82,8	80,9	83,9
	Servicio de internet / Wifi	82,2	78,9	84,1

Satisfacción con respecto al servicio de restaurantes

Los restaurantes también recibieron una calificación positiva en casi todos los atributos evaluados, siendo los turistas extranjeros quienes otorgaron una mejor calificación en comparación a los turistas nacionales. El sabor de la comida (85,5 puntos) y la atención y servicio del personal (85,4 puntos) fueron los aspectos que generaron los mayores niveles de satisfacción. Por el contrario, el estado de los servicios higiénicos fue el que obtuvo la menor calificación (83,4 puntos).

Satisfacción del servicio de restaurante



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

Satisfacción respecto al servicio de restaurantes, según atributo

	Total	Nacional	Extranjero
 Sabor de la comida	85,5	81,8	88,0
 Atención y servicio del personal	85,4	82,3	87,6
 Precio pagado en relación con el servicio	84,9	81,5	87,2
 Rapidez en la atención	84,5	81,2	86,7
 Infraestructura (presentación del local)	84,5	81,2	86,7
 Limpieza e higiene en general	84,4	80,4	87,2
 Estado de los servicios higiénicos	83,4	79,9	85,8

Platos preferidos por los turistas en Cusco

Los turistas nacionales indicaron que su plato preferido durante la visita a Cusco fue el Cuy chactado o frito (17,5%), Chicharrón de chancho (14,1%) y Alpaca (11,0%), mientras que, los turistas extranjeros presentan similares gustos, destaca la Alpaca (24,0%) seguido de la Trucha frita / parrilla (13,8%) y Cuy chactado (12,9%).

Turista Nacional



Turista Extranjero



Satisfacción con respecto al servicio de transporte terrestre

La evaluación del servicio de transporte terrestre interprovincial alcanzó niveles medios de satisfacción siendo el estado del vehículo (78,3 puntos) y la forma de manejar del conductor (78,1 puntos) los aspectos que obtuvieron mejor calificación.

Satisfacción de servicio de transporte terrestre



Satisfacción respecto al servicio de transporte terrestre, según atributo

		Total	Nacional	Extranjero
	Estado del vehículo	78,3	77,2	80,7
	Forma de manejo del conductor	78,1	77,0	80,3
	Comodidad al interior del vehículo	77,4	76,2	80,1
	Seguridad durante el viaje	77,4	76,2	79,9
	Limpieza al interior del vehículo	77,3	76,4	79,3
	Atención y servicio del personal	77,0	75,3	80,3
	Puntualidad (cumplimiento de horarios)	76,0	75,0	78,1
	Precios / tarifas	75,4	73,7	78,9

Satisfacción con respecto al servicio de las líneas aéreas

En relación con los servicios de las líneas aéreas con destino a Cusco, se destacaron la limpieza al interior del avión con 86,4 puntos, la atención y servicio del personal con 86,4 puntos y la comodidad al interior del avión con 86,3 puntos. Por el contrario, el nivel de precios obtuvo la menor satisfacción con 85,7 puntos.

Satisfacción del servicio de la línea aérea



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

Satisfacción respecto al servicio de las líneas aéreas, según atributo

	Total	Nacional	Extranjero
 Limpieza al interior del avión	86,4	86,4	86,4
 Atención y servicio del personal	86,4	86,0	86,5
 Comodidad al interior del avión	86,3	85,8	86,5
 Puntualidad (cumplimiento de horarios)	86,3	86,2	86,3
 Estado del avión	86,1	85,8	86,2
 Precios / tarifas	85,7	85,9	85,7

Satisfacción con respecto al servicio de las agencias de viaje

Las agencias de viaje que prestan servicios en Cusco alcanzaron niveles altos de satisfacción siendo la atención y servicios del personal y la información proporcionada, los mejores evaluados con 85,5 puntos y 85,4 puntos, respectivamente.

Satisfacción del servicio de agencias de viaje



Nacional



Extranjero



✓ Calificación baja: menos de 70 puntos.

✓ Calificación media: de 70 a 80 puntos.

✓ Calificación alta: más de 80 puntos.

Satisfacción respecto al servicio de agencias de viaje, según atributo

		Total	Nacional	Extranjero
	Atención y servicio del personal	85,5	81,9	87,0
	Información proporcionada	85,4	81,7	86,9
	Cumplimiento del contrato	85,3	82,0	86,6
	Precio pagado en relación con el servicio	85,1	81,8	86,5

Satisfacción con respecto al servicio de los guías turísticos

En relación con los servicios de los guías de turismo, se destacaron el precio pagado en relación con el servicio con 88,3 puntos, la puntualidad y buen manejo de los tiempos con 87,9 puntos y el bueno dominio del idioma extranjero con 87,8 puntos. Por el contrario, el dominio y conocimiento del tema obtuvo la menor satisfacción con 87,3 puntos.

Satisfacción del servicio de los guías turísticos



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

Satisfacción respecto al servicio de los guías turísticos, según atributo

	Total	Nacional	Extranjero
 Precio pagado en relación con el servicio	88,3	85,8	89,1
 Puntual y buen manejo de los tiempos	87,9	84,8	88,9
 Buen dominio del idioma extranjero	87,8	85,2	88,6
 Atención y trato profesional	87,6	83,5	89,0
 Buena comunicación y explicación	87,5	83,4	88,9
 Dominio y conocimiento del tema	87,3	83,5	88,6

Satisfacción con respecto a los servicios del aeropuerto

El aeropuerto de Cusco obtuvo una calificación de 77,1 puntos. La seguridad en el aeropuerto (83,3 puntos) y el trato del personal del aeropuerto (81,7 puntos) fueron los aspectos más valorados. Por otro lado, los servicios higiénicos y el servicio de Wifi fueron los aspectos con menor puntaje alcanzando 66,0 puntos y 17,0 puntos.

Satisfacción de los servicios del aeropuerto



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

Satisfacción respecto a los servicios del aeropuerto, según atributo

		Total	Nacional	Extranjero
	La seguridad en el aeropuerto	83,3	83,3	83,3
	El trato del personal del aeropuerto	81,7	81,3	81,8
	La limpieza e higiene del aeropuerto	79,1	79,3	79,1
	La comodidad en las instalaciones	76,8	78,4	76,3
	La infraestructura del aeropuerto	73,8	74,7	73,5
	Los servicios higiénicos	66,0	63,4	66,9
	El servicio de Wifi	17,0	13,4	18,3



Evaluación de Machupicchu

Satisfacción respecto a la visita a Machupicchu

El indicador de satisfacción promedio de la visita a Machupicchu alcanzó una calificación de 93,8 puntos. Los atributos más valorados son la seguridad (90,6 puntos), la limpieza e higiene (90,5 puntos) y el estado de conservación del atractivo (90,5 puntos).

Satisfacción general respecto a la visita a Machupicchu



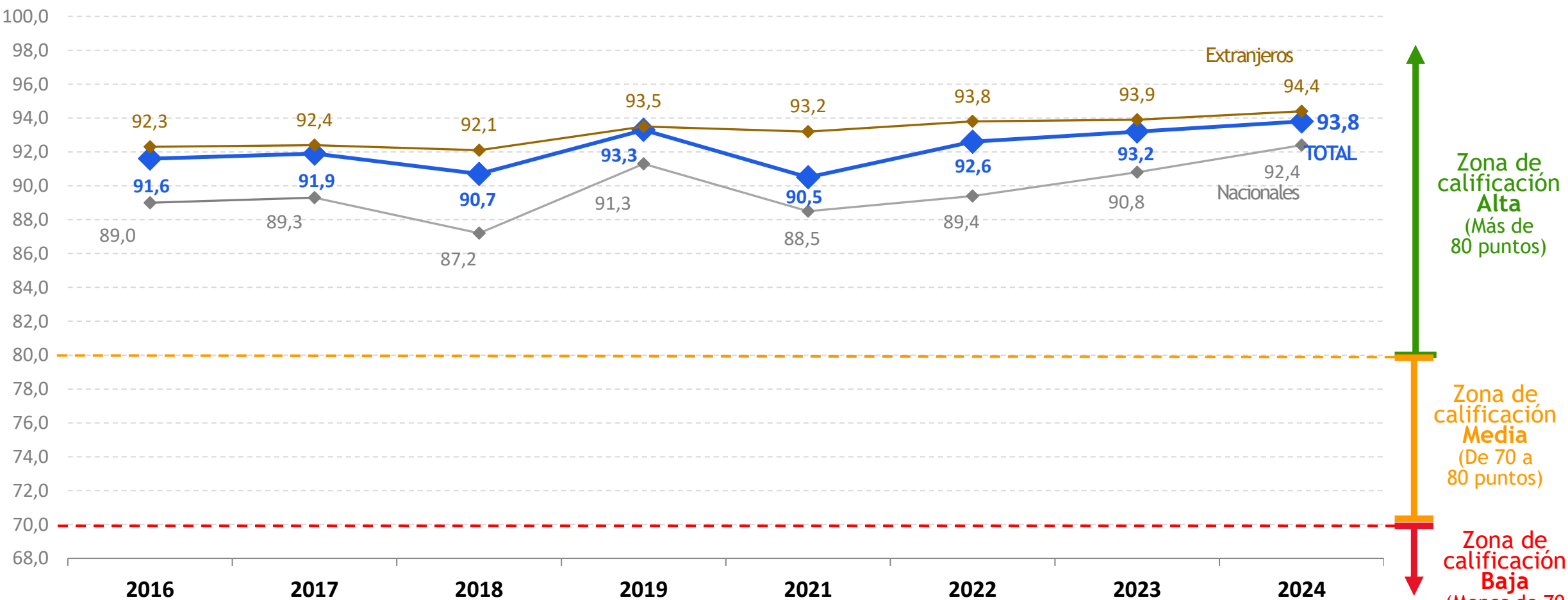
Satisfacción respecto a los servicios brindados en Machupicchu, según atributo

	Total	Nacional	Extranjero
 Seguridad en el atractivo	90,6	90,3	90,7
 Limpieza / higiene del atractivo	90,5	90,3	90,6
 Estado de conservación del atractivo	90,5	90,0	90,7
 Relación precio / calidad con la visita al atractivo	90,0	90,4	89,8
 Señalización	89,7	89,1	89,9
 Información brindada al turista	89,5	89,4	89,6
 Estado de las vías al atractivo	89,2	89,0	89,2
 Tiempo para llegar al atractivo	89,0	87,8	89,5
 Disponibilidad de transporte para llegar al atractivo	88,8	87,8	89,2
 Servicios higiénicos	88,2	87,9	88,3

Satisfacción respecto a la visita a Machupicchu

El indicador de satisfacción promedio de la visita a Machupicchu alcanzó una calificación de 93,8 puntos. La satisfacción de dicha visita es mayor en el caso de los turistas extranjeros (94,4 puntos) frente a los nacionales 92,4 puntos.

Evolución anual de la satisfacción general



Base: Turistas nacionales y extranjeros entrevistados que visitaron Machupicchu.
Fuente: Estudio del Nivel de Satisfacción del Turista en Cusco, agosto 2024
Elaboración: MINCETUR-VMT-DGIETA-DEPTA



Evaluación de la Laguna de Humantay

Satisfacción respecto a la visita a la Laguna de Humantay

El indicador de satisfacción promedio de la visita a la Laguna Humantay alcanzó una calificación de 92,6 puntos. Además, la hospitalidad y trato de la comunidad y el estado de conservación del atractivo fueron los aspectos que obtuvieron mejor puntaje con 86,0 y 85,2 puntos, respectivamente.

Satisfacción general respecto a la visita a la Laguna de Humantay



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

Satisfacción respecto a los servicios brindados en la Laguna de Humantay, según atributo

	Total	Nacional	Extranjero
 Hospitalidad y trato de la comunidad	86,0	84,7	86,6
 Estado de conservación del atractivo	85,2	83,6	86,0
 Seguridad en el atractivo	85,2	82,0	86,8
 Información brindada al turista	85,2	84,2	85,7
 Limpieza / higiene del atractivo	85,0	82,9	86,0
 Relación precio / calidad con la visita al atractivo	84,9	83,6	85,5
 Señalización	84,5	82,2	85,6
 Disponibilidad de transporte para llegar al atractivo	84,3	83,1	84,8
 Tiempo para llegar al atractivo	83,8	81,8	84,9
 Estado de las vías al atractivo	83,8	82,2	84,6
 Servicios higiénicos	82,6	79,8	84,0



Evaluación de la Montaña de 7 colores

Satisfacción respecto a la visita a la Montaña de 7 colores

El indicador de satisfacción promedio de la visita a la Montaña de 7 colores alcanzó una calificación de 89,5 puntos. Además, la hospitalidad y trato de la comunidad y el estado de conservación del atractivo fueron los aspectos que obtuvieron mejor puntaje con 86,5 y 86,3 puntos, respectivamente.

Satisfacción general respecto a la visita a la Montaña de 7 colores



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

Satisfacción respecto a los servicios brindados en la Montaña de 7 colores, según atributo

	Total	Nacional	Extranjero
 Hospitalidad y trato de la comunidad	86,5	88,5	85,5
 Estado de conservación del atractivo	86,3	88,1	85,4
 Información brindada al turista	86,1	88,3	85,0
 Disponibilidad de transporte para llegar al atractivo	85,7	87,8	84,6
 Seguridad en el atractivo	85,6	86,5	85,1
 Limpieza / higiene del atractivo	85,5	86,5	85,0
 Relación precio / calidad con la visita al atractivo	85,5	86,7	84,9
 Tiempo para llegar al atractivo	85,2	87,0	84,3
 Señalización	85,2	86,9	84,4
 Estado de las vías al atractivo	85,2	86,6	84,5
 Servicios higiénicos	82,8	85,7	81,4



Evaluación de la Fortaleza de Sacsayhuamán

Satisfacción respecto a la visita a la Fortaleza de Sacsayhuamán

El indicador de satisfacción promedio de la visita a la Fortaleza de Sacsayhuamán alcanzó una calificación de 88,5 puntos. Además, la seguridad en el atractivo y el estado de conservación del atractivo fueron los aspectos que obtuvieron mejor puntaje con 88,3 y 87,9 puntos, respectivamente.

Satisfacción general respecto a la visita a la Fortaleza de Sacsayhuamán



Satisfacción respecto a los servicios brindados en la Fortaleza de Sacsayhuamán, según atributo

	Total	Nacional	Extranjero
 Seguridad en el atractivo	88,3	87,7	88,7
 Estado de conservación del atractivo	87,9	87,6	88,0
 Información brindada al turista	87,5	86,8	88,0
 Relación precio / calidad con la visita al atractivo	87,2	86,3	87,9
 Limpieza / higiene del atractivo	87,0	85,7	87,9
 Señalización	86,7	85,9	87,3
 Servicios higiénicos	85,4	84,3	86,2

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



Evaluación General de la visita

Indicador de satisfacción

En general, la visita a Cusco obtuvo una calificación alta de 91,2 puntos. Según los atributos generales de la ciudad, la identidad de la gente con las costumbres e historias, así como el estado de conservación de sus atractivos turísticos obtuvieron el mayor puntaje (87,1 y 87,0 puntos, respectivamente). Por otro lado, la limpieza de la ciudad y la seguridad que ofrece al turista obtuvieron los menores puntajes (78,3 y 82,8 puntos, respectivamente).

Satisfacción general respecto a la visita a Cusco



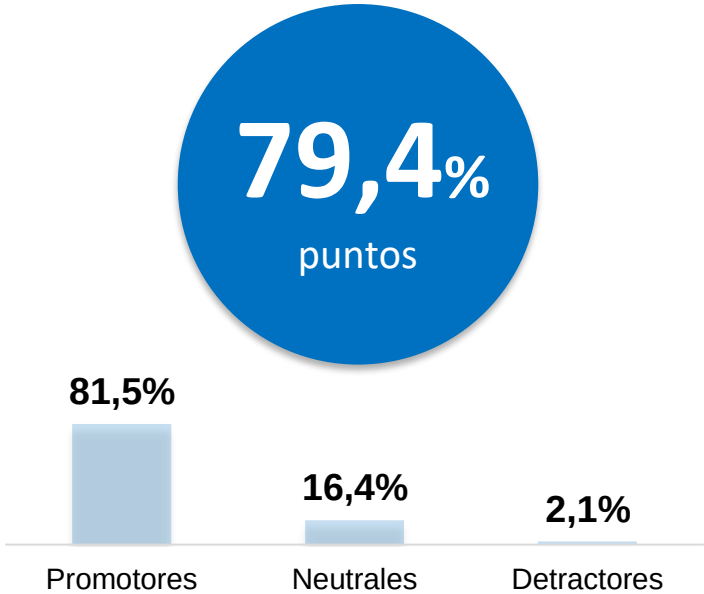
Satisfacción según atributos generales de la ciudad

	Total	Nacional	Extranjero
 La identidad de la gente con las costumbres e historias de su región	87,1	85,8	88,1
 El estado de conservación de sus atractivos turísticos	87,0	85,2	88,4
 La limpieza de sus atractivos turísticos	86,9	85,1	88,2
 La hospitalidad de la gente	85,2	82,7	87,1
 La disposición de la gente para brindar información	85,0	82,0	87,2
 La honestidad de la gente	84,0	81,5	85,9
 La seguridad que ofrece al turista	82,8	79,9	84,9
 La limpieza de la ciudad	78,3	74,5	81,1

Indicador de recomendación

Analizando el indicador NPS por atractivo visitado, observamos que la Ciudadela de Machu Picchu (83,3%) y la Laguna de Humantay (80,0%) destacan con un nivel de recomendación más alto que el promedio.

Indicador de recomendación (NPS) de la región Cusco



NPS (Net Promoter Score): Al encuestado se le pidió señalar el nivel de recomendación del lugar visitado en una escala del 0 al 10 (siendo 10 el mejor puntaje). Los que marcaron del 0 al 6 se les consideró como “detractores”, del 7 al 8 “neutrales” y de 9 a 10 “promotores”.

$$NPS = \% \text{ Promotores} - \% \text{ Detractores}$$

Indicador de recomendación (NPS), atractivos visitados

Ciudadela de Machu Picchu



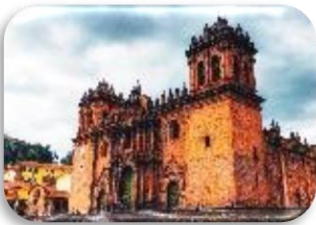
83,3%

Laguna Humantay



80,0%

La Catedral de Cusco



70,6%

Montaña de 7 colores



70,0%

Ollantaytambo



66,9%

Tambomachay



65,5%

Moray



64,6%

Salineras de Maras



64,5%

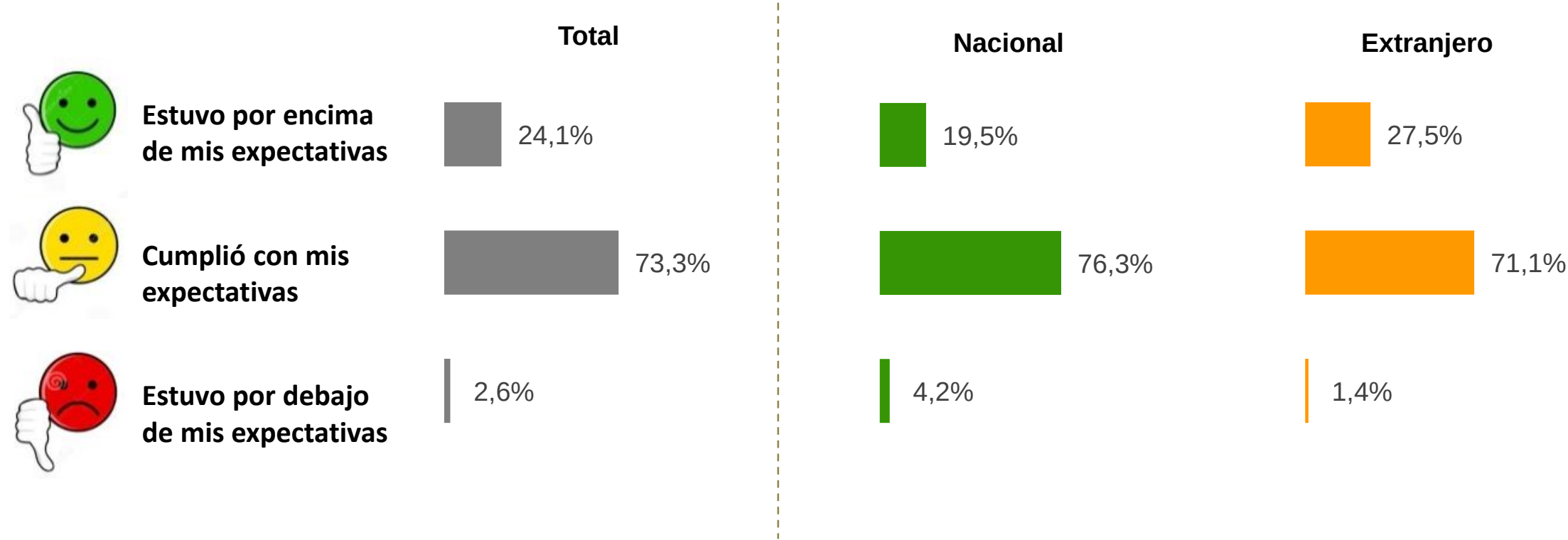
Koricancha



64,3%

Expectativas sobre la visita a Cusco

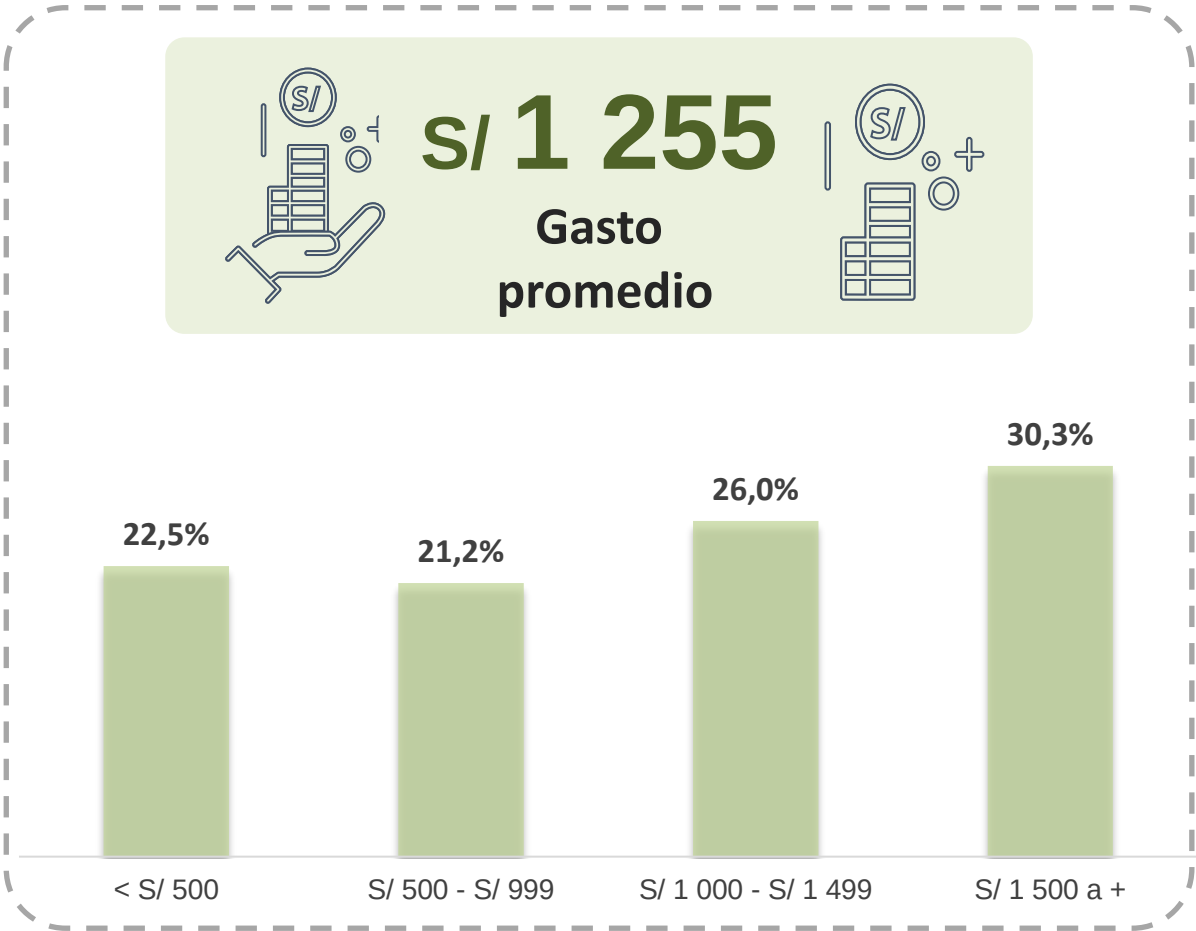
El 73,3% de visitantes a la región Cusco manifestó que su visita cumplió con sus expectativas; mientras que, el 24,1% considera que estuvo por encima de sus expectativas.



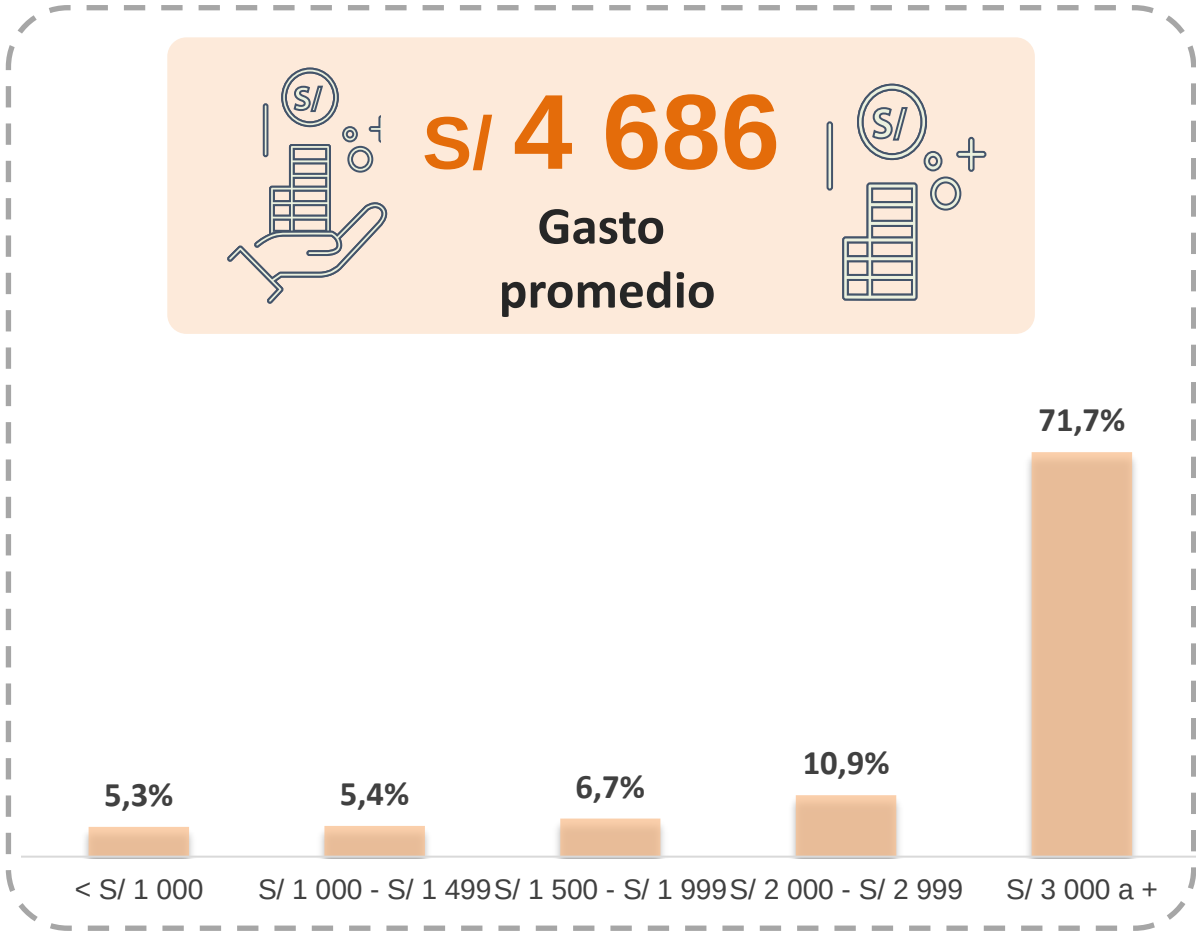
Gasto realizado

El 30,3% de los turistas nacionales manifestó haber realizado un gasto mayor a S/1 500, siendo el promedio de gasto S/ 1 255. Por otro lado, el 71,7% de los turistas extranjeros gastó en un rango mayor a S/ 3 000 y el promedio por turista fue de S/ 4 686.

Turista Nacional



Turista Extranjero

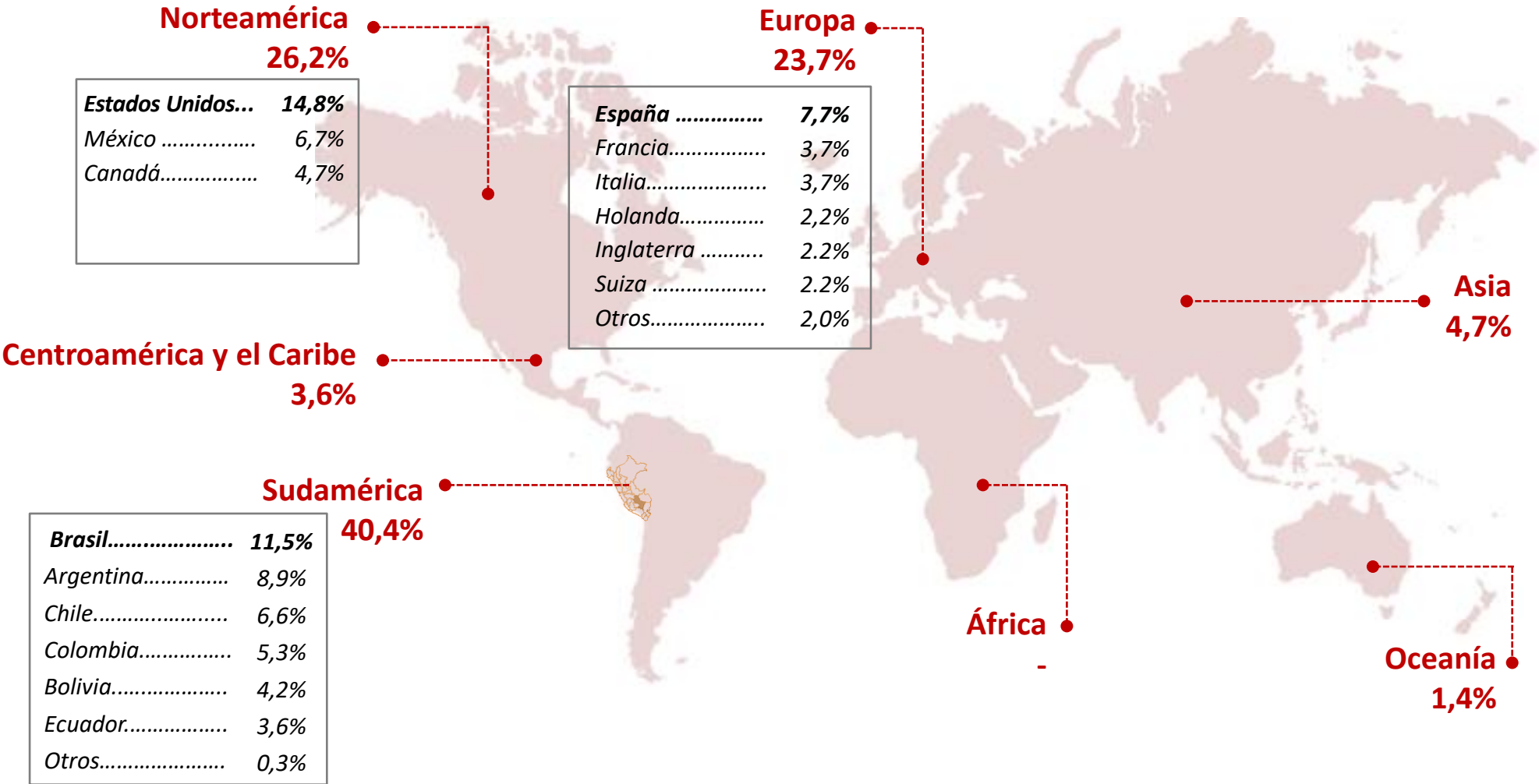


A vibrant public square in Cusco, Peru, featuring a mix of tourists and locals. In the foreground, a man with a large orange backpack walks towards the camera, while another man waves. The background is filled with people, green benches, and historic stone buildings under a clear sky.

Características sociodemográficas

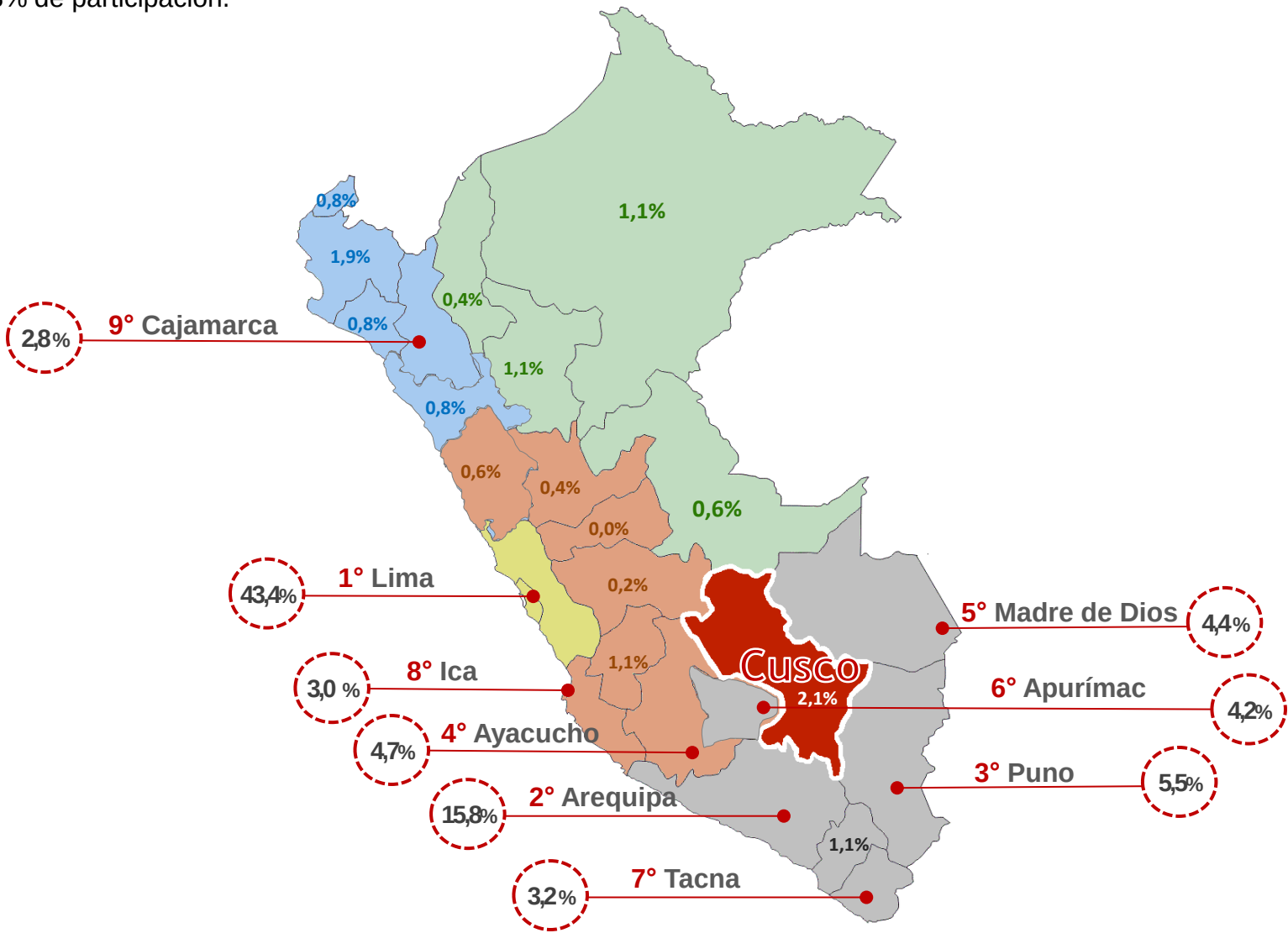
País de residencia - Turista extranjero

Los entrevistados manifestaron ser principalmente de Sudamérica (40,4%), Norteamérica (26,2%) y Europa (23,7%), en la cual destacaron los países de Estados Unidos (14,8%), Brasil (11,5%) y España (7,7%).



Departamento de residencia - Turista nacional

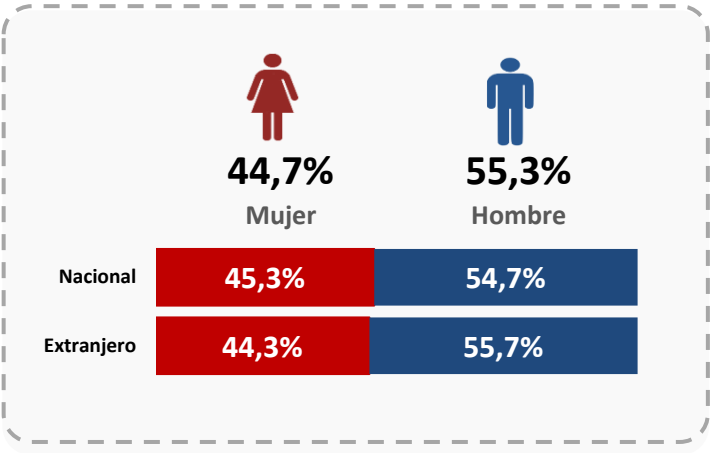
Del total de entrevistados que visitó Cusco, la región de Lima representó el 43,4%, seguido del Sur (36,3%) y el Centro (10,0%). Entre estos destaca la región Arequipa con el 15,8% de participación.



Características sociodemográficas

El 44,7% de los visitantes fueron mujeres y el 55,3% hombres. Asimismo, la edad promedio del visitante fue 40 años. Por otro lado, el 39,7% son solteros, 55,6% cuenta con educación superior universitaria completa y el 41,5% trabaja para el sector privado.

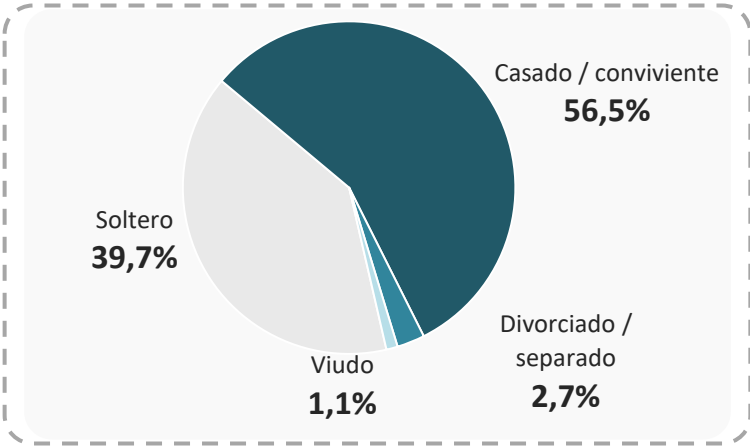
Sexo



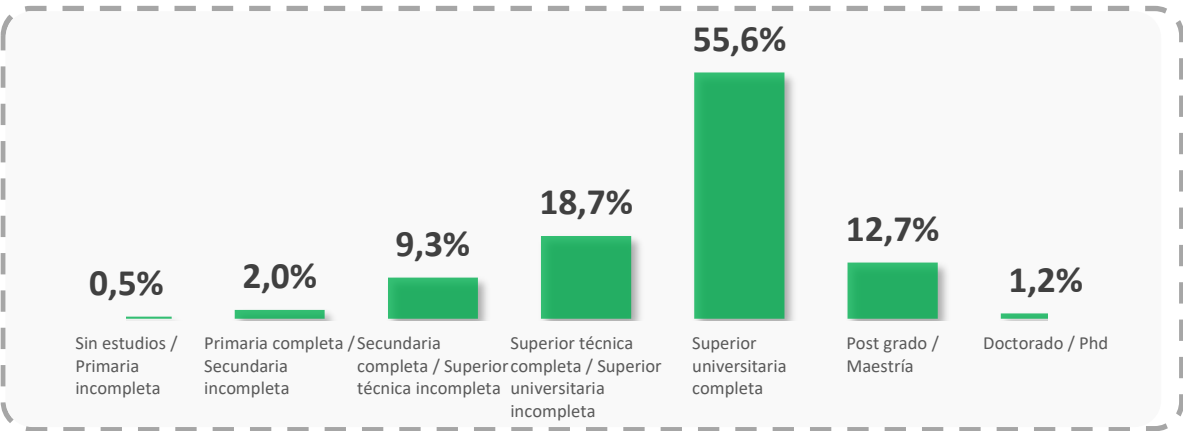
Edad



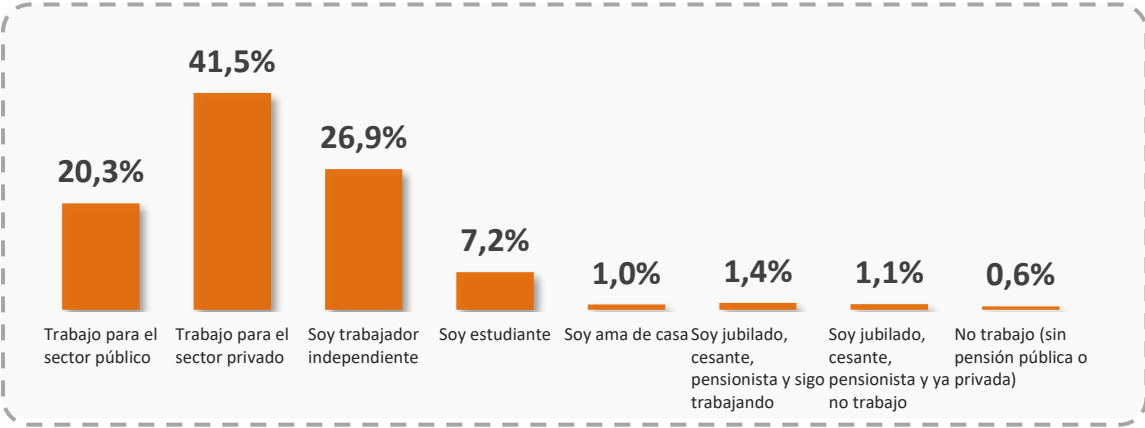
Estado civil



Grado de instrucción



Ocupación principal





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](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