

CUSCO: ESTUDIO DE DEMANDA Y CARACTERÍSTICAS DEL VIAJE A LA MONTAÑA 7 COLORES



Dirección General de Investigación y Estudios sobre Turismo y Artesanía

Junio 2024

Ficha Metodológica



OBJETIVO

Medir el grado de satisfacción de los turistas nacionales y extranjeros en relación a la visita realizada a la Montaña 7 colores y a los servicios turísticos utilizados



TIPO DE ENCUESTA

Encuestas presenciales



UNIVERSO

Turistas nacionales y extranjeros de 15 años o más, que visitaron la Montaña 7 Colores en la región Cusco



ALCANCE

Región Cusco

- Distrito de Cusipata
- Distrito de Pitumarca



MUESTRA

Se realizaron 362 encuestas
Turistas nacionales: 37
Turistas extranjeros: 325



TRABAJO DE CAMPO

Se llevó a cabo del 24 al 30 de noviembre de 2023

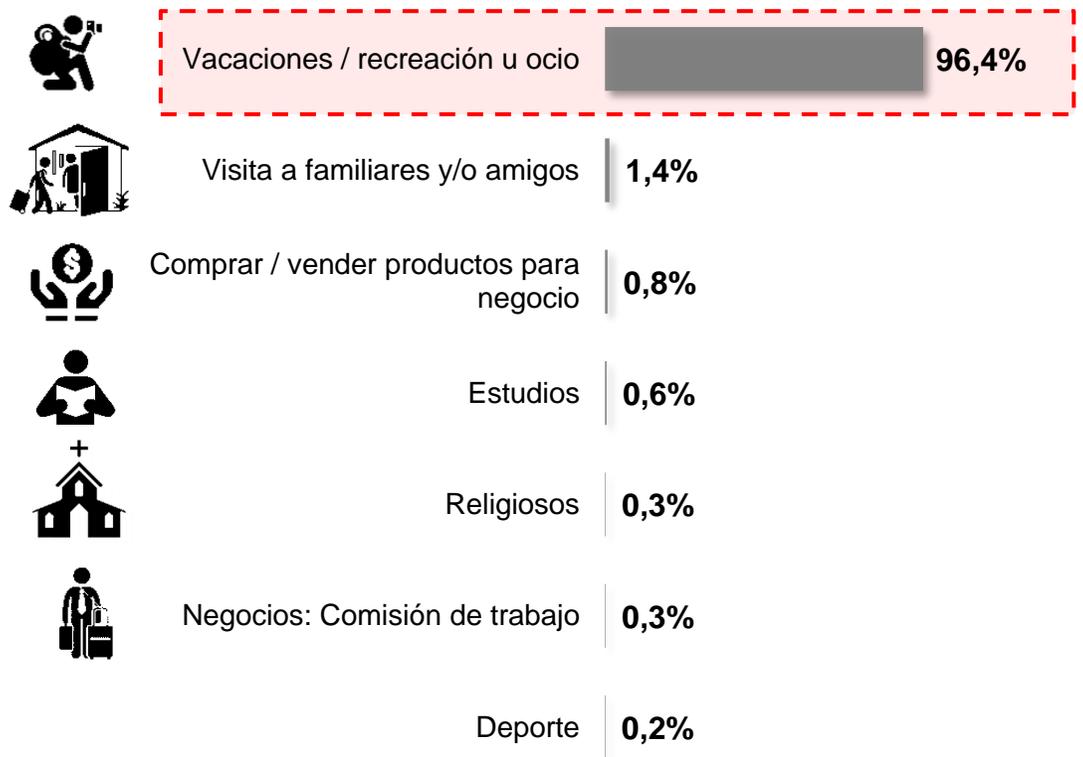


Características del viaje

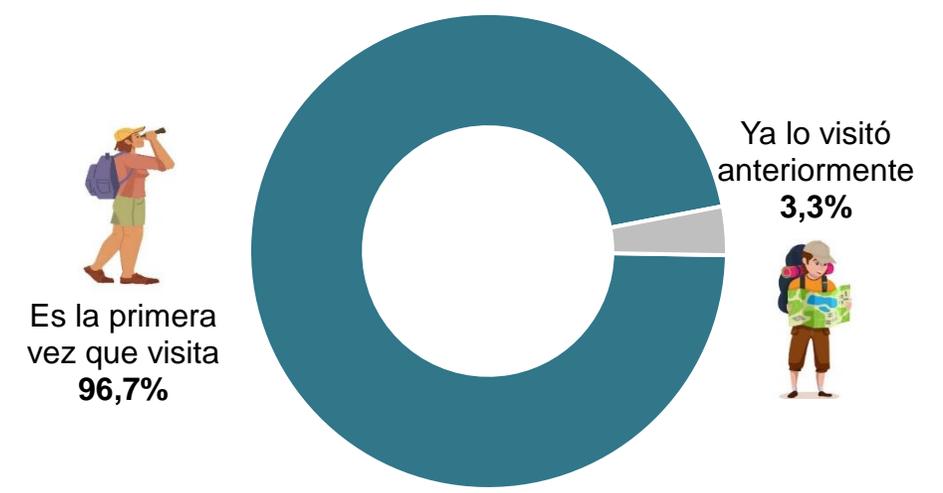
Características del viaje

Las vacaciones y/o recreación (96,4%) fue el principal motivo por el cual los turistas nacionales y extranjeros arribaron a la región Cusco. El 96,7% de los entrevistados manifestó que fue la primera vez en la Montaña 7 colores; mientras que solo el 3,3% ya lo había visitado anteriormente.

Motivo principal de viaje a Cusco



Frecuencia de visita a Montaña 7 colores

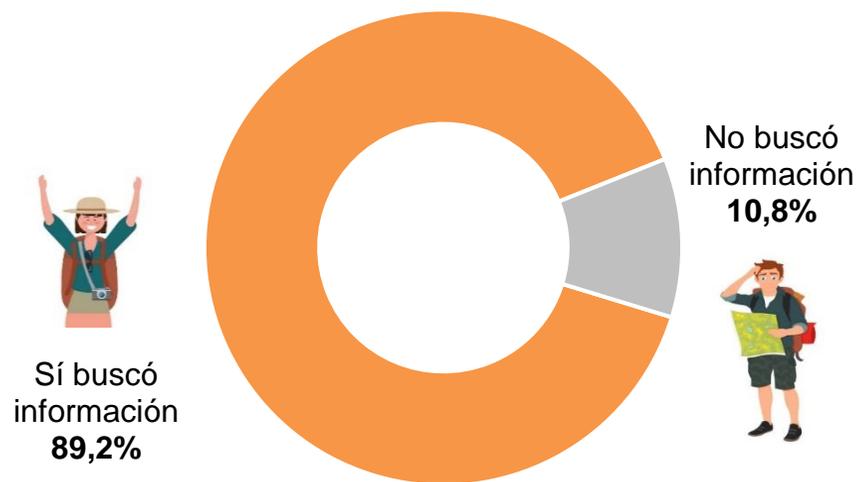


Total 100%
Base: Turistas nacionales y extranjeros que visitaron la Montaña 7 colores
Fuente: Cusco, Estudio de Demanda y Características del viaje a la Montaña 7 colores
Elaboración: MINCETUR-VMT-DGIETA-DEPTA

Características del viaje

El 89,2% de los entrevistados sí buscó información previo a su visita a la Montaña 7 colores. El 75,7% indicó que la visita debido a los paisajes y naturaleza, fue la principal razón de visita. El 46,5% señaló que acudió al lugar debido a recomendaciones.

Búsqueda de información turística previa al viaje



Principales razones por las que decidió visitar la Montaña 7 colores



Respuesta múltiple

Características del viaje

El 35,1% de los turistas entrevistados visitó la Montaña 7 colores en compañía de su pareja y el 27,6% lo realizó con amigos o familiares. Por otro lado, el 24,9% de los turistas extranjeros viajó solo en comparación al 5,4% de los turistas nacionales.

Grupo de viaje

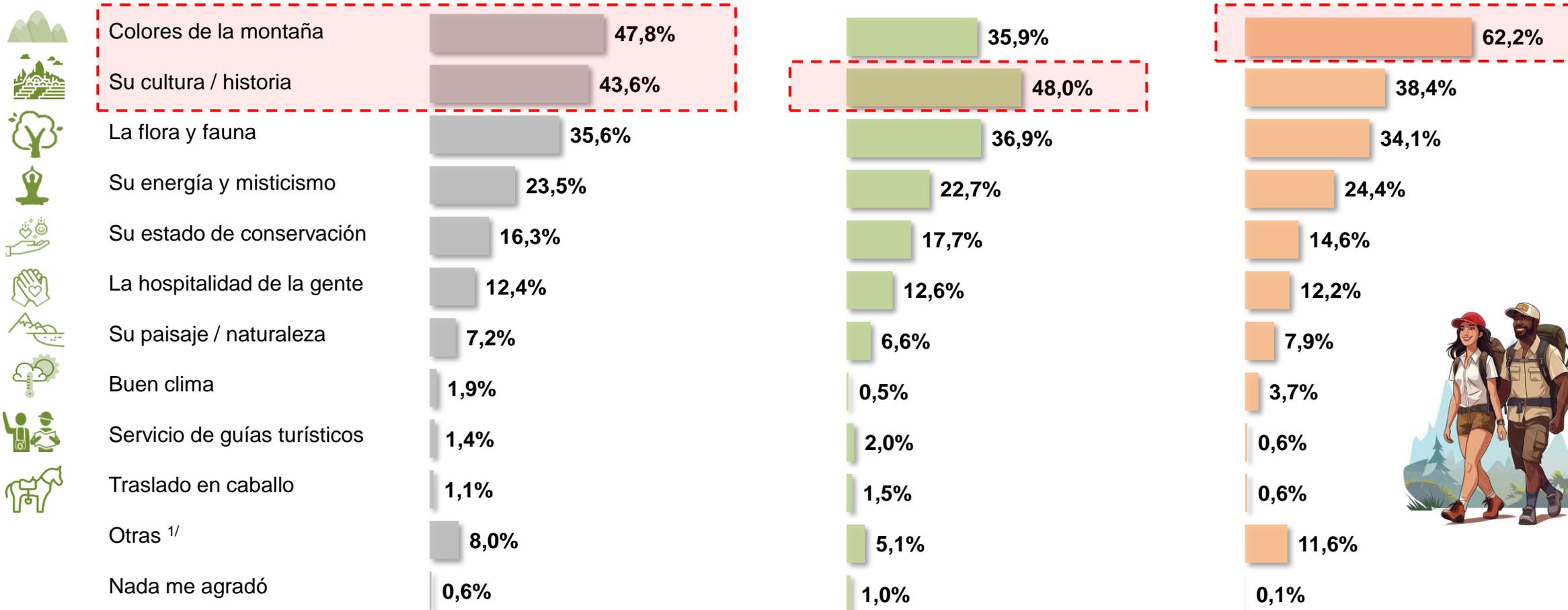


Nacional	5,4%	45,9%	18,9%	18,9%	5,5%	5,4%
Extranjero	24,9%	33,8%	9,8%	28,6%	2,2%	0,7%

Características del viaje

Los colores de la montaña (47,8%) y la cultura e historia (43,6%) fueron las principales razones de agrado de los turistas. Según punto de ingreso, los que entraron por Pitumarca manifestaron que les agradó más los colores de la montaña (62,2%); mientras que los que ingresaron por Cusipata les agradó más la cultura e historia (48,0%).

Razones de agrado

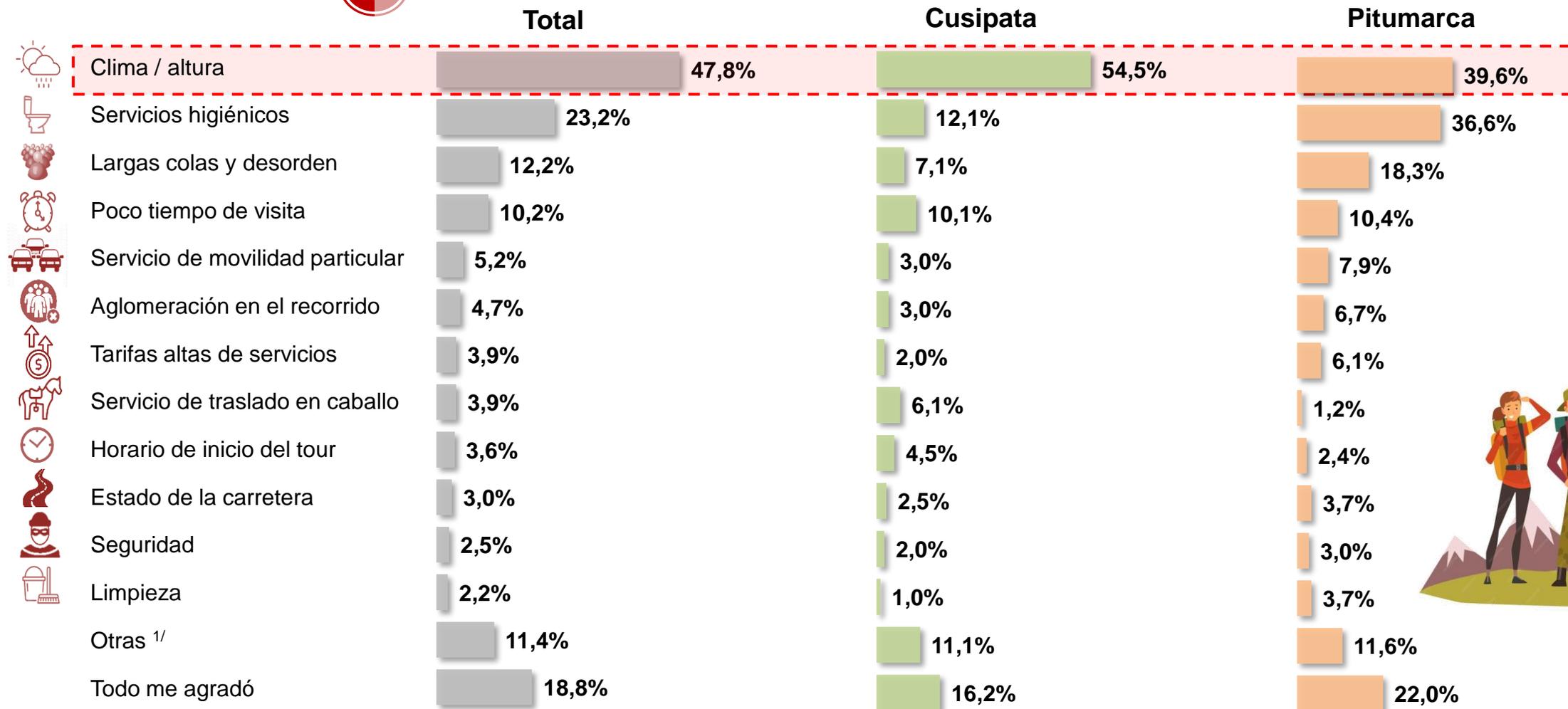


Respuesta múltiple
 1/ incluye trekking, topografía, cuatrimoto, etc.
 Base: Turistas nacionales y extranjeros que visitaron la Montaña 7 colores
 Fuente: Cusco, Estudio de Demanda y Características del viaje a la Montaña 7 colores
 Elaboración: MINCETUR-VMT-DGIETA-DEPTA

Características del viaje

Los turistas manifestaron que su principal motivo de desagrado fue el clima y la altura (47,8%), seguido por el estado de los servicios higiénicos (23,2%) y las largas filas que ocasionan desorden en el ingreso al sitio turístico (12,2%).

Razones de desagrado

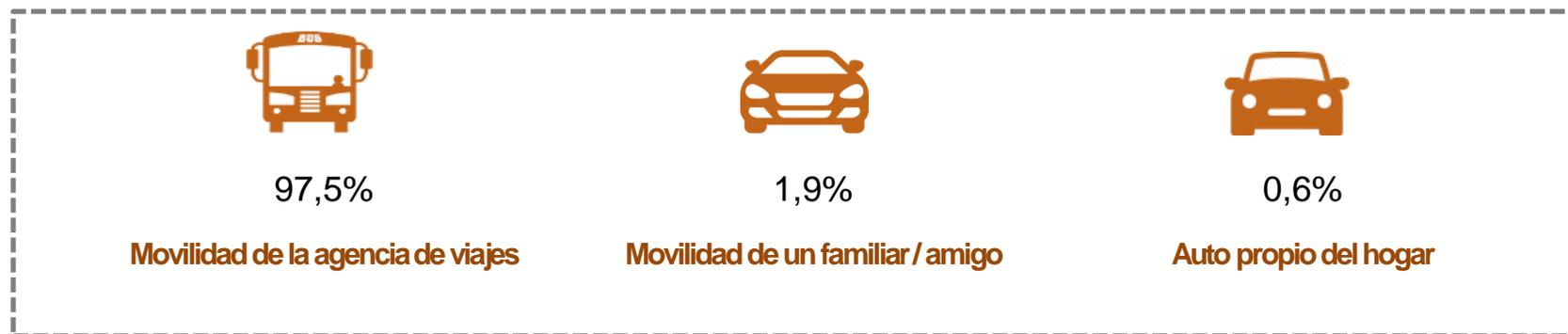


Respuesta múltiple
 1/ incluye uso de animales para el traslado, infraestructura, cobros adicionales, etc.
 Base: Turistas nacionales y extranjeros que visitaron la Montaña 7 colores
 Fuente: Cusco, Estudio de Demanda y Características del viaje a la Montaña 7 colores
 Elaboración: MINCETUR-VMT-DGIETA-DEPTA

Características del viaje

El 97,5% de los turistas entrevistados visitó la Montaña 7 colores utilizando la movilidad provista por las agencias de viajes como medio de transporte. De estos, el 49,9% compró el paquete turístico en otra región del Perú y el 43,3% lo compró en su lugar de residencia.

Medio de transporte utilizado para la visita a la Montaña 7 colores



Compra de paquete turístico para la visita a la Montaña 7 colores



Nacional	-	67,6%	32,4%
Extranjero	48,6%	47,3%	4,1%



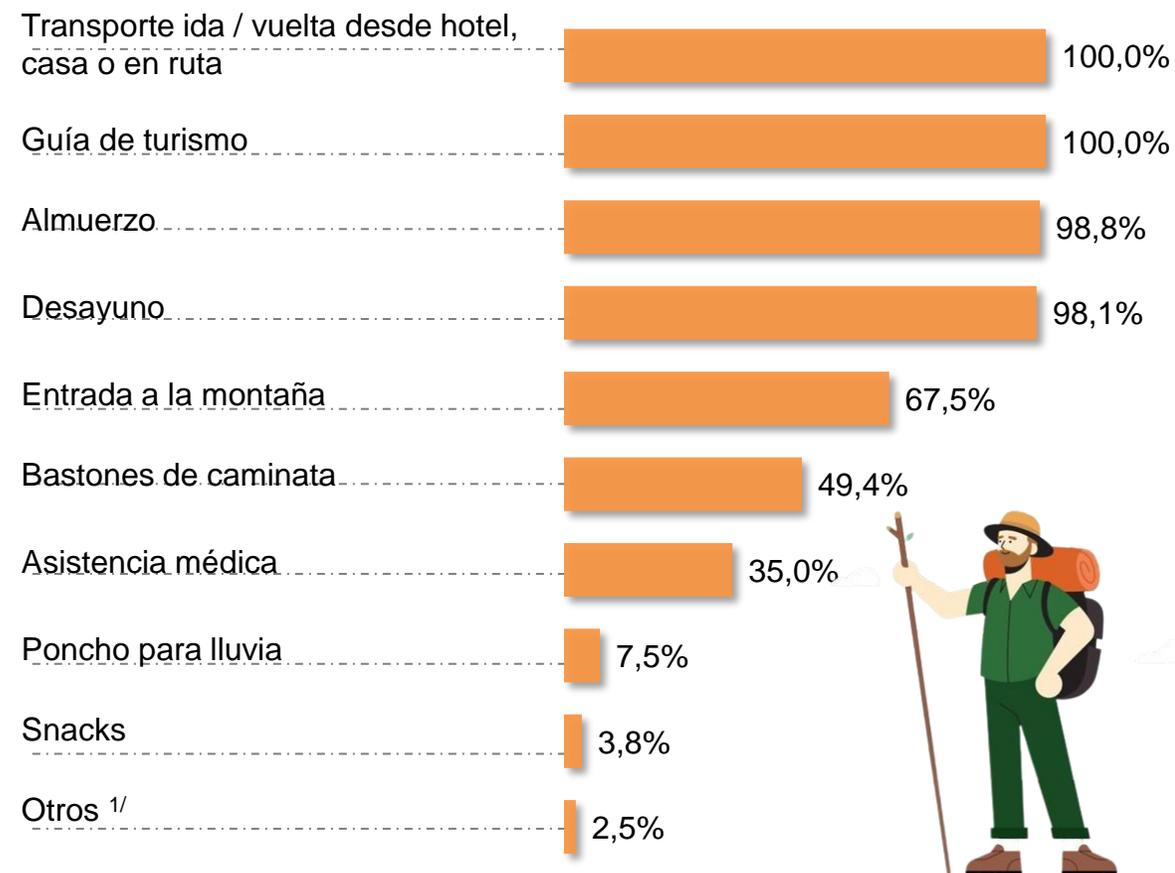
Características del viaje

De los turistas que optaron por contratar una agencia de viajes, el 45,4% solo incluyó el tour a la Montaña 7 colores, mientras que el 45,0% también visitó otros atractivos de la región. Los servicios de transporte de ida y vuelta y el guía de turismo fueron incluidos en todos los paquetes turísticos adquiridos.

Atractivos incluidos



Servicios incluidos



Respuesta Múltiple

Evaluación de los servicios turísticos



Satisfacción con respecto a los servicios turísticos

Los servicios turísticos alcanzaron un nivel de satisfacción de 89,2 puntos siendo los extranjeros los que calificaron mejor. Según servicio, el medio de transporte utilizado obtuvo un puntaje de 90,4 siendo el más alto, seguido del servicio del guía turístico con 90,1 puntos y el servicio brindado por las agencias de viajes con 89,0 puntos.

Satisfacción general de los servicios turísticos



Nacional



Extranjero



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

Satisfacción respecto a los servicios turísticos

	Nivel de uso (%)	Total	Nacional	Extranjero
 Medio de transporte	100,0%	90,4	86,8	90,8
 Guía turístico	95,0%	90,1	81,0	91,1
 Agencia de viajes y turismo	97,5%	89,0	85,3	89,4
 Lugares de compra de artesanía	22,1%	88,0	85,5	88,4
 Unidad médica	6,1%	87,7	80,0	88,1



Satisfacción con respecto al servicio de transporte

Todos los atributos evaluados del servicio de transporte alcanzaron un nivel de satisfacción alto, destacando el cumplimiento de horario (90,1 puntos), el buen estado del vehículo (89,9 puntos) y la limpieza al interior (89,8 puntos).

Satisfacción de los servicios de transporte



Nacional



Extranjero



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

Satisfacción respecto a los servicios de transporte, según atributo

	Total	Nacional	Extranjero
Puntualidad (cumplimiento de horarios)	90,1	85,9	90,6
Estado del vehículo	89,9	85,6	90,3
Limpieza al interior del vehículo	89,8	88,8	89,9
Atención y servicio del personal	88,8	85,6	89,1
Comodidad al interior del vehículo	88,6	85,0	88,9
Precio pagado en relación al servicio	88,6	85,3	88,9
Forma de manejo del conductor	88,4	86,2	88,7
Seguridad durante el viaje	88,1	85,3	88,4
Asistencia médica (Botiquín / Oxígeno)	87,0	80,4	87,9

Satisfacción con respecto a los servicios de agencias de viaje

Las agencias de viaje que realizaron el servicio de la visita a la Montaña 7 colores, alcanzaron niveles altos de satisfacción obteniendo un puntaje total de 89,0 puntos siendo el cumplimiento del contrato (89,1 puntos) y el precio pagado en relación al servicio (88,3 puntos) los aspectos más valorados.

Satisfacción de los servicios 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 a los servicios de agencias de viaje, según atributo

	Total	Nacional	Extranjero
 Cumplimiento del contrato	89,1	85,6	89,4
 Precio pagado en relación al servicio	88,3	85,8	88,6
 Atención y servicio del personal	87,8	83,8	88,3
 Información proporcionada	87,7	83,2	88,2



Satisfacción con respecto a los servicios de guías de turismo

El servicio de guías de turismo que realizan el recorrido a la Montaña 7 colores alcanzó una calificación alta de 90,1 puntos siendo la atención y trato del profesional y la buena explicación los mejores evaluados con 89,4 y 88,7 puntos, respectivamente.

Satisfacción de los servicios del guía de turismo



Nacional



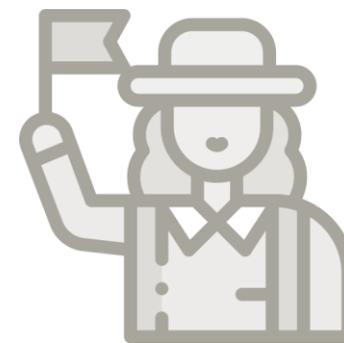
Extranjero



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

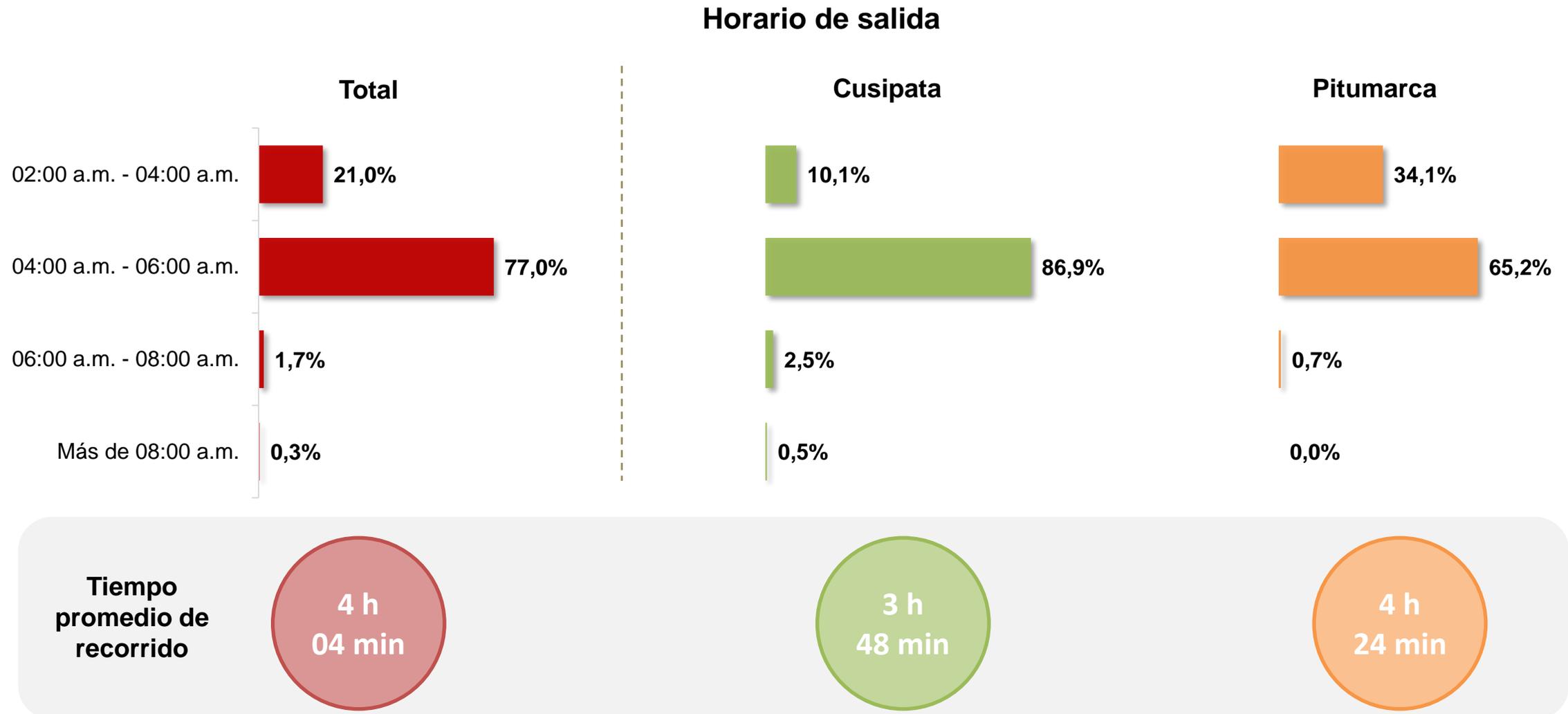
Satisfacción respecto a los servicios del guía de turismo, según atributo

	Total	Nacional	Extranjero
 Atención y trato profesional	89,4	84,2	90,0
 Buena comunicación y explicación	88,7	83,9	89,2
 Dominio y conocimiento del tema	88,5	81,0	89,3
 Puntual y buen manejo de los tiempos	88,5	81,7	89,2
 Precio pagado en relación al servicio	88,0	81,9	88,7
 Buen dominio del idioma extranjero	87,7	80,9	88,1



Horario de salida: Cusco - Montaña 7 colores

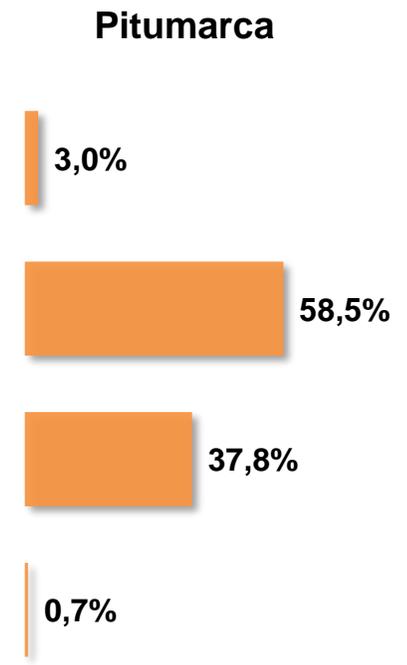
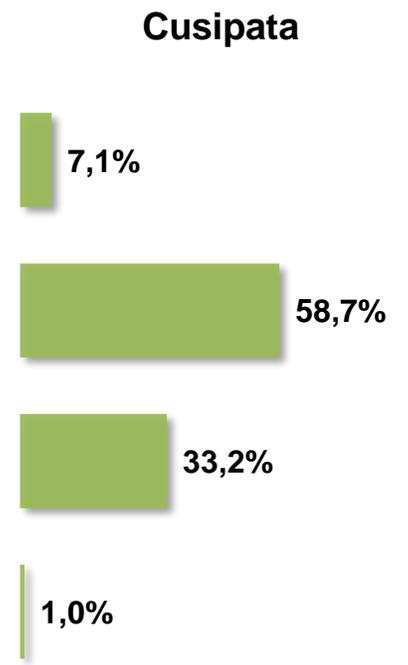
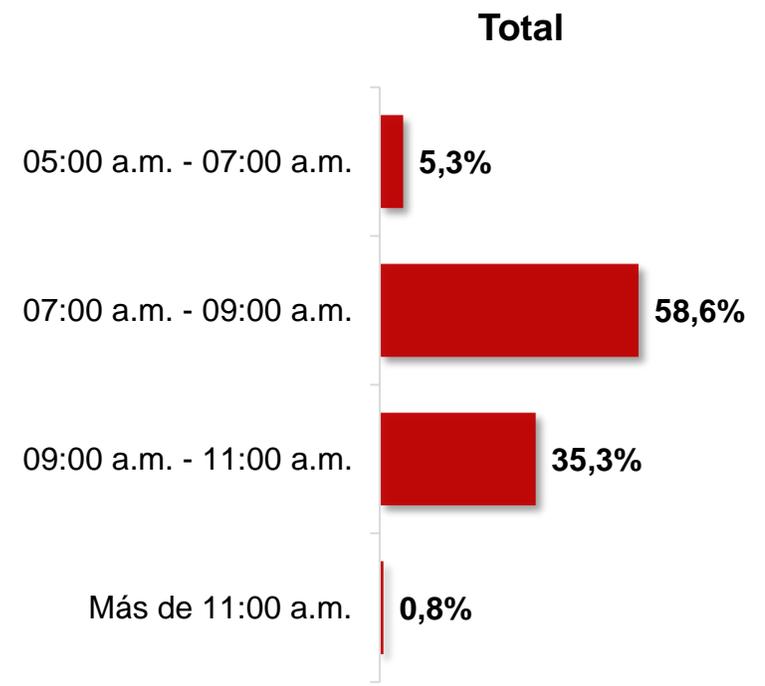
El 77,0% de los turistas son transportados desde Cusco hacia la entrada de la montaña entre las 04:00 y 06:00 a.m., con un tiempo promedio de viaje de 4 horas. Si se accede por Pitumarca, el recorrido promedio es de 4 horas y 24 minutos, mientras que por Cusipata es de 3 horas y 48 minutos.



Horario de ingreso - Montaña 7 colores

El 58,6% de los turistas entrevistados inician su caminata hacia la Montaña 7 colores entre las 07:00 y 09:00 a.m.; mientras que, un 35,3% lo inicia entre las 09:00 y 11:00 horas de la mañana. Solo un 0,8% de turistas empiezan su ruta pasada las 11:00 horas.

Horario de ingreso



Total: 100%
Base: Turistas nacionales y extranjeros que visitaron la Montaña 7 colores
Fuente: Cusco, Estudio de Demanda y Características del viaje a la Montaña 7 colores
Elaboración: MINCETUR-VMIT-DGIETA-DEPTA

A hiker wearing a black jacket, a brown hat, and a large green backpack is seen from the side, walking along a ridge of the Rainbow Mountain. The hiker's right arm is raised. The landscape is a vast, colorful mountain range with distinct horizontal bands of red, orange, yellow, green, and blue. The sky is bright blue with scattered white clouds. In the distance, a group of people can be seen on a lower ridge. The entire scene is framed by a white border.

**Evaluación general
de la visita**

Satisfacción con respecto a la visita a la Montaña 7 colores

La visita a la Montaña 7 Colores recibió una calificación de satisfacción de 89,1 puntos, siendo los extranjeros quienes mejor la evaluaron. Según características, el estado de conservación del atractivo y la relación calidad precio de la visita fueron los que alcanzaron mayor puntaje con 87,6 y 87,5, respectivamente. En contraste, los servicios higiénicos recibieron la calificación más baja, con 75,0 puntos.

Satisfacción general respecto a la visita a la Montaña 7 colores



Nacional



Extranjero



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

Satisfacción según características al interior

	Total	Nacional	Extranjero
 Estado de conservación o cuidado del atractivo	87,6	84,7	88,0
 Relación calidad precio con la visita	87,5	84,0	87,9
 Seguridad	87,4	84,6	87,7
 Venta de souvenirs / artesanías / recuerdos	86,8	87,5	86,7
 Servicio de comida en los puntos de reposo	86,2	85,7	86,2
 Limpieza e higiene en el atractivo	83,8	83,7	83,9
 Señalización	81,6	79,7	81,9
 Servicio de traslado en caballo	80,2	80,7	80,2
 Servicios higiénicos	75,0	73,5	75,2

Satisfacción con respecto a la visita a la Montaña 7 colores

La satisfacción de la visita a la Montaña 7 colores obtuvo una calificación de 89,1 puntos. De estos, los que ingresaron por Pitumarca otorgaron una satisfacción mayor y alcanzó 92,3 puntos. De estos, la seguridad y la relación calidad-precio obtuvieron mayor puntaje con 89,8 y 89,2 puntos, respectivamente.

Satisfacción general respecto a la visita a la Montaña 7 colores



Cusipata



Pitumarca



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

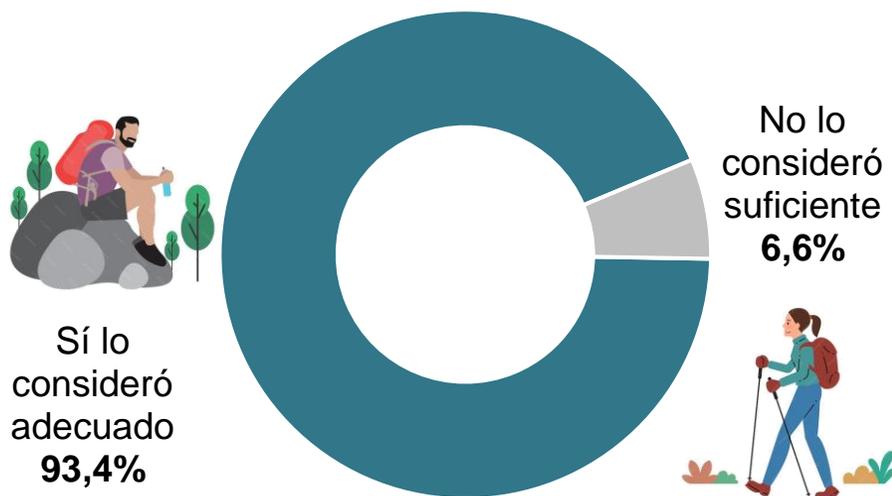
Satisfacción según características al interior

	Total	Cusipata	Pitumarca
 Estado de conservación o cuidado del atractivo	87,6	87,1	88,2
 Relación calidad - precio con la visita	87,5	86,1	89,2
 Seguridad	87,4	85,5	89,8
 Venta de souvenirs / artesanías / recuerdos	86,8	86,2	87,8
 Servicio de comida en los puntos de reposo	86,2	85,2	87,2
 Limpieza e higiene en el atractivo	83,8	84,9	82,4
 Señalización	81,6	82,2	81,0
 Servicio de traslado en caballo	80,2	76,3	89,3
 Servicios higiénicos	75,0	78,0	71,2

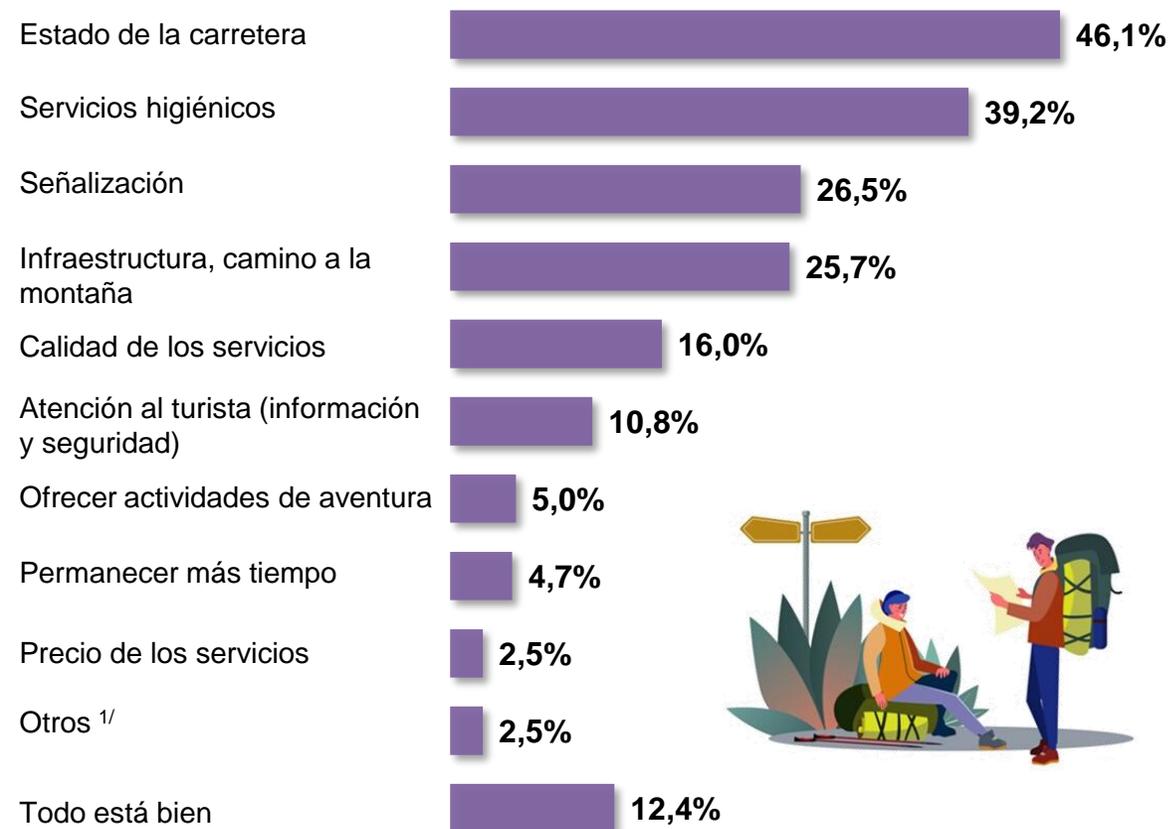
Evaluación de oportunidades de mejora

El 93,4% de los turistas consideró adecuado el tiempo recorrido para llegar al atractivo. Por otro lado, el 46,1% señaló que se debe mejorar el estado de la carretera y el 39,2% mencionó el mal estado de los servicios higiénicos. La señalización (26,5%) y la infraestructura del lugar (25,7%), es decir, la instalación de paradores, barandas y otros elementos para asegurar el descanso y la seguridad, son aspectos frecuentemente mencionados.

Tiempo de recorrido



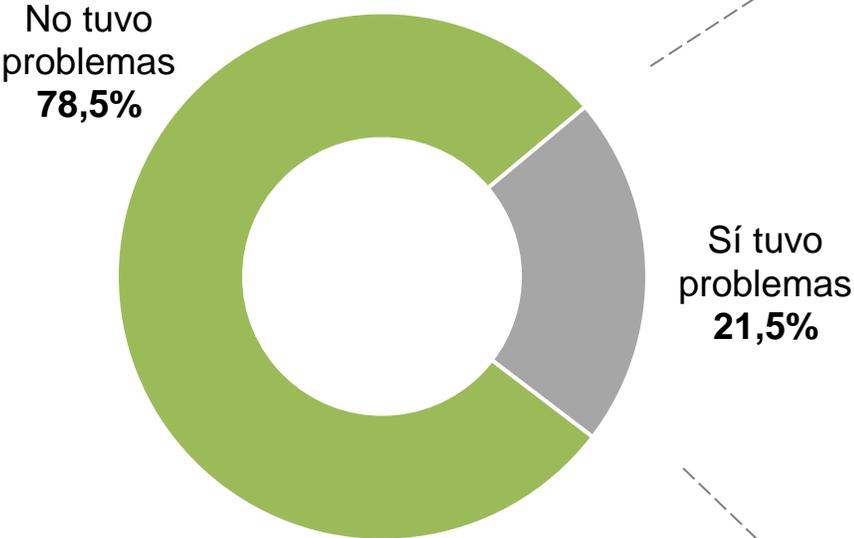
Aspectos por mejorar



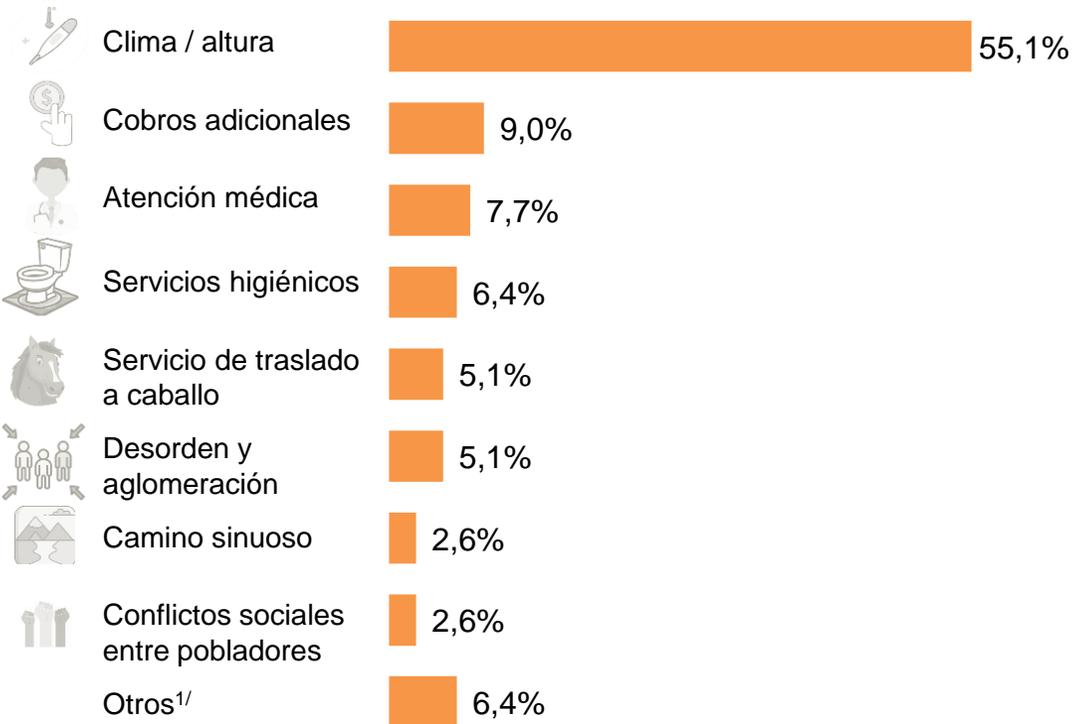
Evaluación de oportunidades de mejora

El 78,5% de los turistas entrevistados manifestó no haber tenido inconvenientes; mientras que, el 21,5% señaló que sí los tuvo. De este último, el 55,1% resaltó el clima y la altura como el principal problema; seguido de cobros adicionales.

Problemas en el servicio



Principales problemas



Categoría	No tuvo problemas	Sí tuvo problemas
Nacional	73,0%	27,0%
Extranjero	79,1%	20,9%

Total: 100%
 1/ incluye problemas con cuatrimotos / motos, inseguridad, servicios de guías de turismo, entre otros.
 Base: Turistas nacionales y extranjeros que visitaron la Montaña 7 colores
 Fuente: Cusco, Estudio de Demanda y Características del viaje a la Montaña 7 colores
 Elaboración: MINCETUR-VMT-DGIETA-DEPTA

Expectativas sobre la visita a la Montaña 7 colores

El 63,8% de turistas que visitaron la Montaña 7 colores manifestó que su visita cumplió con sus expectativas; mientras que, el 28,2% considera que las superó. De los turistas extranjeros, el 29,2% expresó que la visita estuvo por encima de sus expectativas. Según lugar de ingreso, el 39,6% de quienes accedieron por Pitumarca manifestaron que la visita superó sus expectativas.

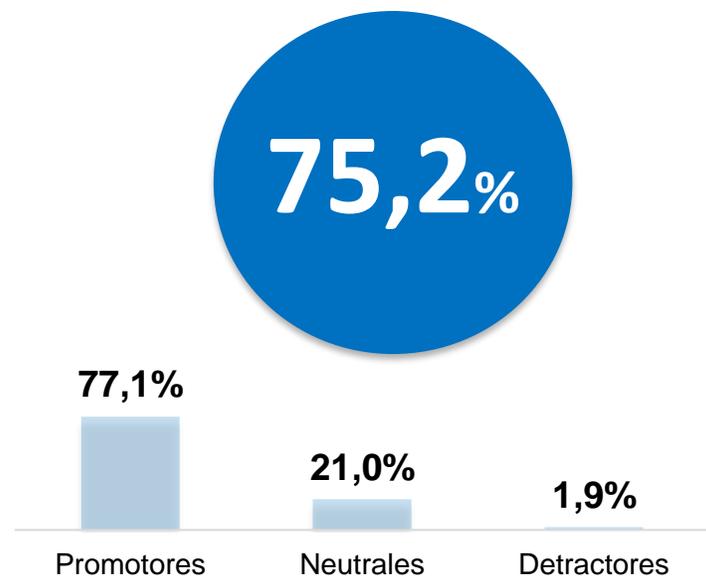


Total: 100%
Base: Turistas nacionales y extranjeros que visitaron la Montaña 7 colores
Fuente: Cusco, Estudio de Demanda y Características del viaje a la Montaña 7 colores
Elaboración: MINCETUR-VMIT-DGIETA-DEPTA

Indicador de recomendación

Analizando el indicador NPS, observamos que la Montaña 7 colores obtuvo un 75,2% de recomendación. Según tipo de residencia, son los turistas extranjeros los que promueven más su visita (76,9%) con relación al turista nacional (59,5%). Según lugar de ingreso, los turistas que accedieron por Pitumarca otorgaron un mayor indicador de recomendación (87,8%).

Indicador de recomendación (NPS) de la Montaña 7 colores



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".

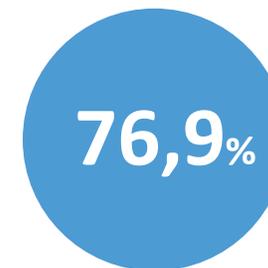
$$\text{NPS} = \% \text{ Promotores} - \% \text{ Detractores}$$

Indicador de recomendación (NPS), según residencia

Nacional

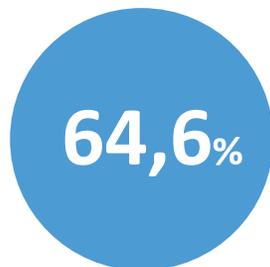


Extranjero



Indicador de recomendación (NPS), según lugar de ingreso

Cusipata



Pitumarca



Características del viaje

El gasto promedio del turista nacional ascendió a S/ 118; mientras que el del extranjero fue S/ 244. Según lugar de ingreso, los turistas que realizaron el tour a la Montaña 7 colores por el distrito de Cusipata gastaron S/ 276; y los de Pitumarca, S/ 166. Adicionalmente, los turistas manifestaron haber incurrido en gastos adicionales que promediaron S/45. De estos gastos adicionales, el traslado a caballo ida y vuelta promedió S/ 61,4 y fue utilizado solo por el 16,0% de los turistas.

Gasto promedio del turista



Turista



Turista nacional



Turista extranjero

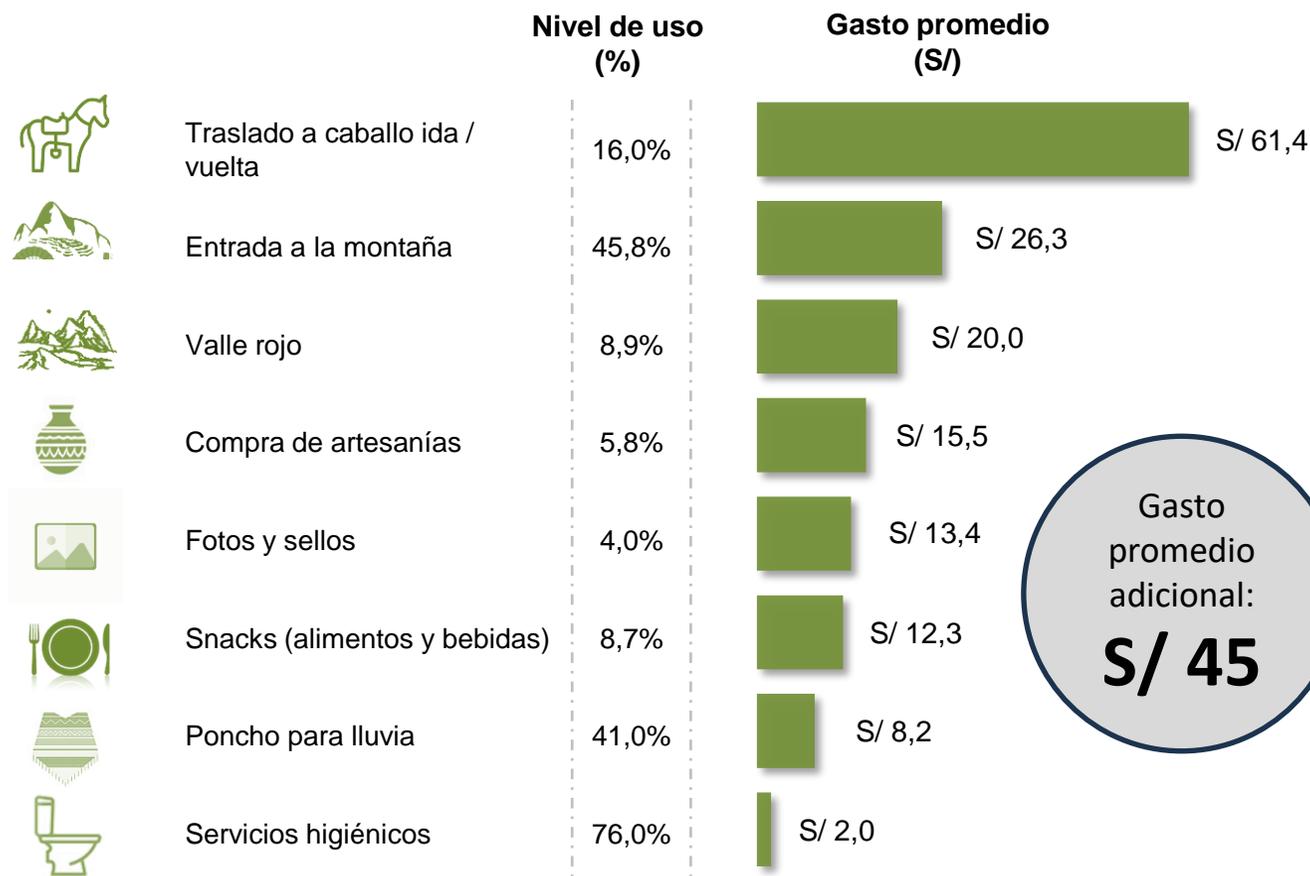


Turista que ingresa por Cusipata



Turista que ingresa por Pitumarca

Gastos adicionales



Nota 01: El gasto promedio del turista incluye el gasto adicional.

Nota 02: Las entrevistas se realizaron en los dos lugares de ingreso debido a que el 26 de noviembre de 2023, el acceso por Cusipata fue restringido para realizar labores de mantenimiento de la carretera, por lo que las entrevistas continuaron en Pitumarca.

Base: Turistas nacionales y extranjeros que visitaron la Montaña 7 colores

Fuente: Cusco, Estudio de Demanda y Características del viaje a la Montaña 7 colores

Elaboración: MINCETUR-VMT-DGIETA-DEPTA

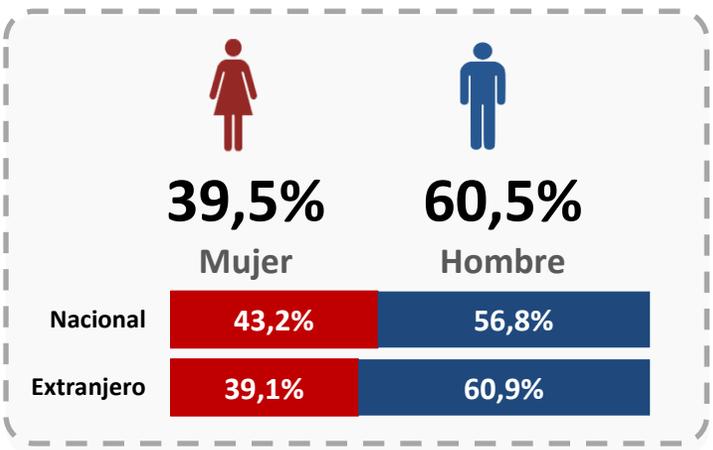


Características sociodemográficas

Características sociodemográficas

El 60,5% de los turistas fueron hombres y el 39,5% mujeres. Asimismo, la edad promedio del turista fue 36 años; en tanto que, el 41,7% tiene una edad comprendida entre los 25 y 34 años. Por otro lado, el 51,9% son casados / convivientes, el 43,9% cuenta con educación superior universitaria completa y el 40,9% trabaja para el sector privado.

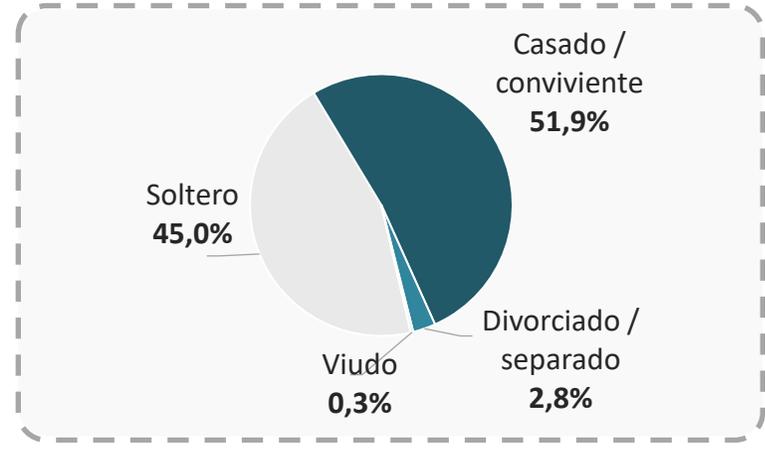
Sexo



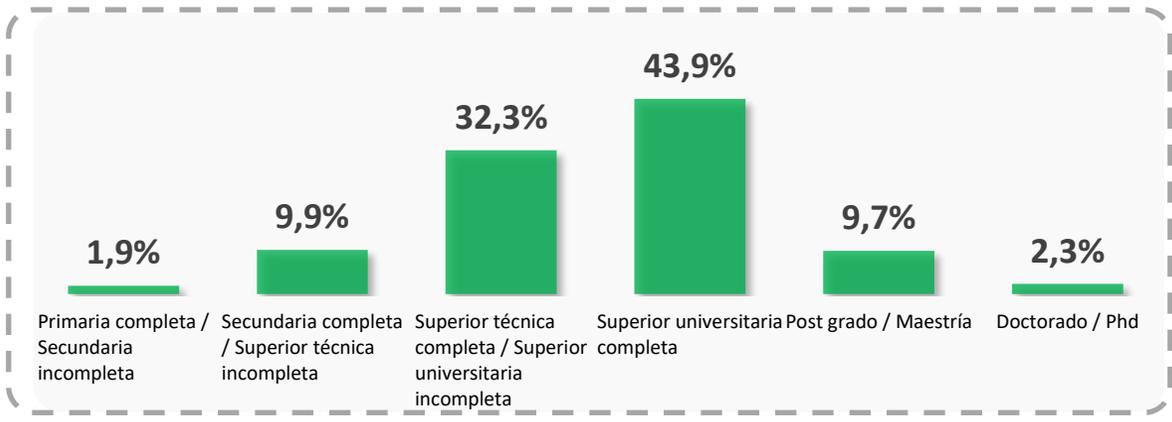
Edad



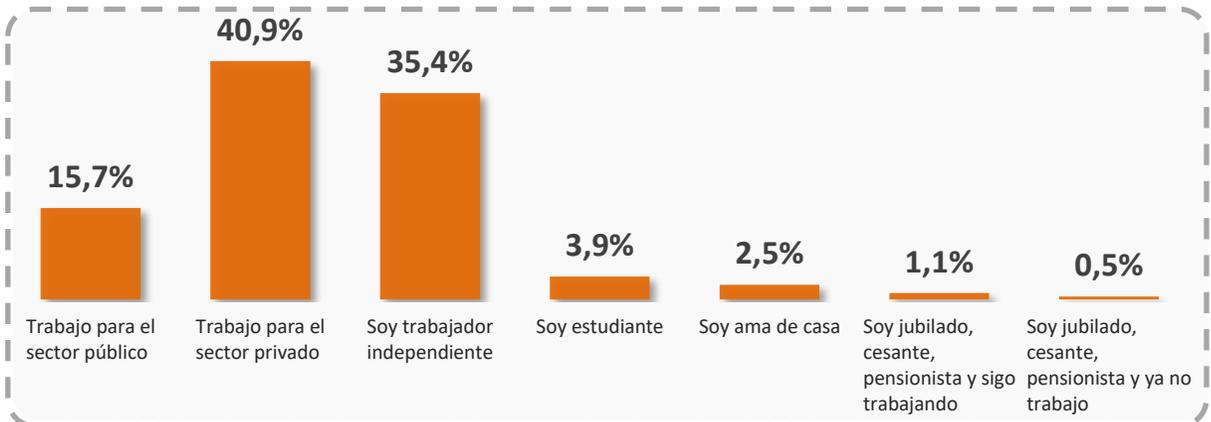
Estado civil



Grado de instrucción



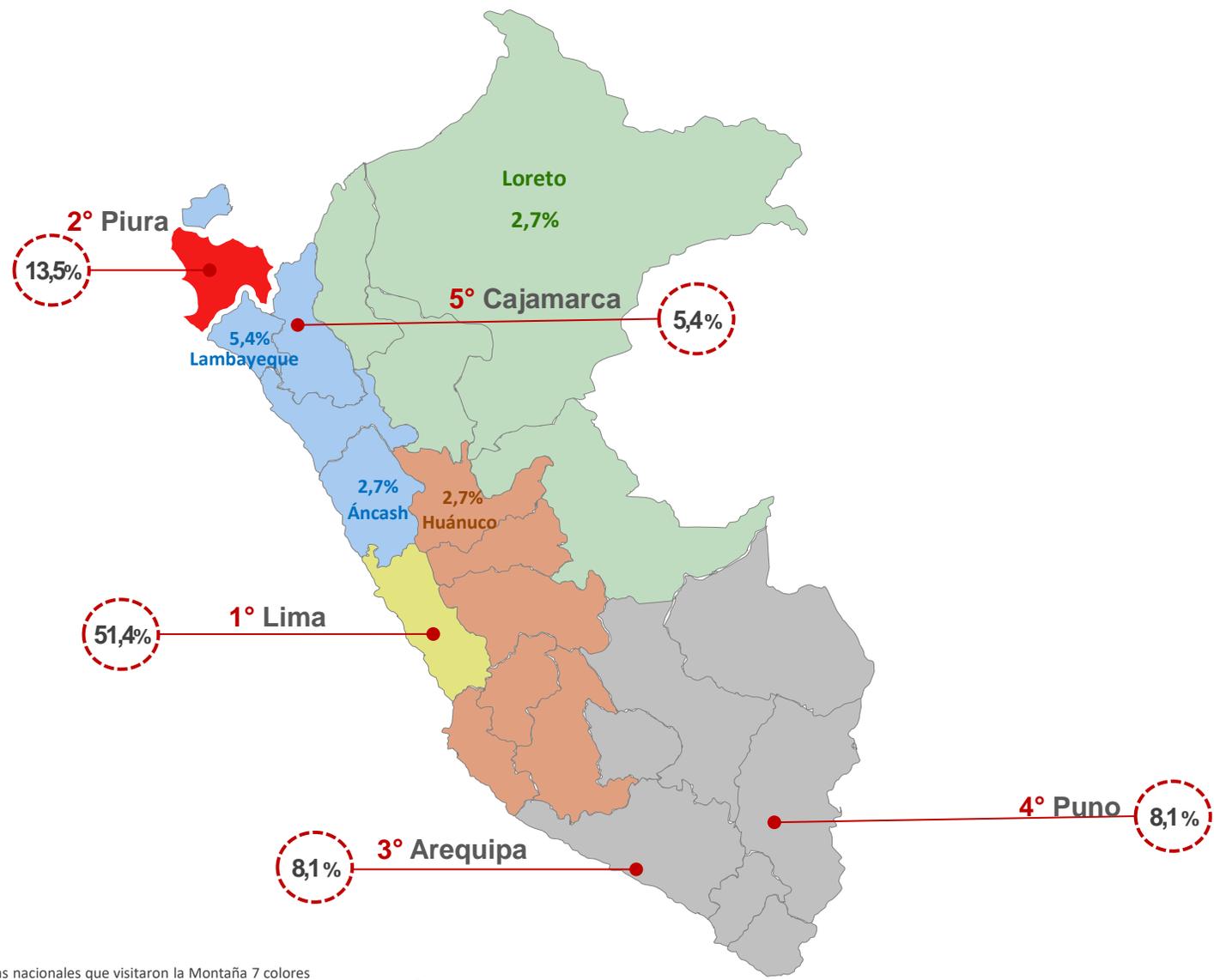
Ocupación principal



Total 100%
 Base: Turistas nacionales y extranjeros que visitaron la Montaña 7 colores
 Fuente: Cusco, Estudio de Demanda y Características del viaje a la Montaña 7 colores
 Elaboración: MINCETUR-VMT-DGIETA-DEPTA

Departamento de residencia - Turista nacional

Los entrevistados nacionales manifestaron ser principalmente de la región Lima (51,4%), seguido de Piura (13,5%) y Arequipa (8,1%).



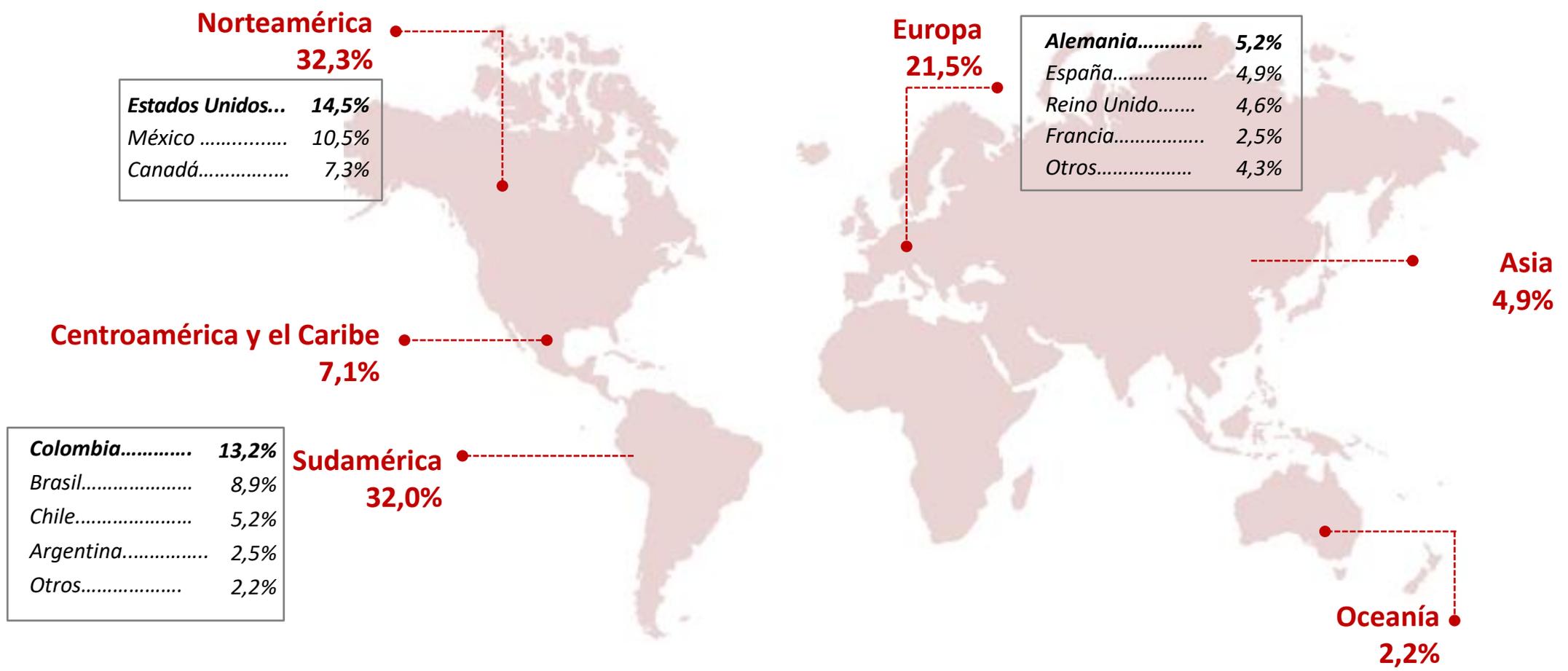
REGIÓN	%
Lima	51,4%
Norte	24,3%
Sur	16,2%
Centro	5,4%
Oriente	2,7%
TOTAL	100,0%

Total 100%
Base: Turistas nacionales que visitaron la Montaña 7 colores

Total 100%
Base: Turistas nacionales que visitaron la Montaña 7 colores
Fuente: Cusco, Estudio de Demanda y Características del viaje a la Montaña 7 colores
Elaboración: MINCETUR-VMT-DGIETA-DEPTA

País de residencia - Turista extranjero

Los entrevistados manifestaron ser principalmente de Norteamérica (32,3%), Sudamérica (32,0%) y Europa (21,5%). A nivel de país de residencia destacaron Estados Unidos (14,5%), Colombia (13,2%), México (10,5%) y Brasil (8,9%).



Total 100%
Base: Turistas extranjeros que visitaron la Montaña 7 colores
Fuente: Cusco, Estudio de Demanda y Características del viaje a la Montaña 7 colores
Elaboración: MINCETUR-VMT-DGIETA-DEPTA

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