



**Nivel de Satisfacción
del Turista Extranjero 2012**



Índice

	<u>Página</u>
Presentación	2
Conclusiones	3
Resumen ejecutivo	4
Ficha técnica	8
Resultados	10
I. Nivel de satisfacción en Lima por Vacaciones, Recreación u Ocio	11
II. Nivel de satisfacción en Lima por Negocios	19
III. Nivel de satisfacción en Cusco	24
IV. Nivel de satisfacción en Arequipa	31
V. Nivel de satisfacción en Puno	39
VI. Nivel de satisfacción en Puerto Maldonado	46
VII. Nivel de satisfacción en Tacna	53
VIII. Nivel de satisfacción en Chiclayo	59
IX. Nivel de satisfacción en Trujillo	66
X. Nivel de satisfacción en Huaraz	74
XI. Nivel de satisfacción en Pisco	81
XII. Nivel de satisfacción en Nazca	87

Presentación

La satisfacción de un turista se ha convertido hoy en un importante reto, principalmente debido al alto impacto que tiene sobre la imagen del país y sobre el futuro arribo de turistas. Debido a ello, resulta necesario conocer los índices de satisfacción respecto de los principales servicios turísticos a nivel nacional, como son: alojamiento, restaurantes, transporte terrestre interprovincial, transporte aéreo interno, taxis, transporte público urbano, agencias de viajes locales, guías de turismo en los atractivos, lugares de entretenimiento nocturno y servicio de información turística.

En este sentido, durante los últimos años, PromPerú viene evaluando la satisfacción de los turistas extranjeros, a través de un estudio de mercado denominado “Nivel de Satisfacción del Turista Extranjero”, el cual recoge las opiniones de los turistas extranjeros sobre su visita a los principales destinos de nuestro país: Lima, Cusco, Arequipa, Puno, Puerto Maldonado, Tacna, Chiclayo, Trujillo, Huaraz, Pisco y Nazca.

La información recolectada en el trabajo de campo permite construir una serie de indicadores para monitorear la situación de nuestra oferta turística, así como identificar fortalezas y debilidades de los destinos y servicios turísticos. Además, con estos resultados PromPerú se encuentra en capacidad de proponer estrategias adecuadas en busca de la mejora de nuestra imagen hacia el exterior y de nuestra competitividad en el mercado turístico.

Aprovechamos la oportunidad para invitar a los representantes del sector público y privado, involucrados en el desarrollo de los servicios turísticos, a continuar con este trabajo de evaluación, procurando el desarrollo del turismo en el Perú.

Estamos seguros que el presente documento resultará de ayuda para la elaboración de estrategias y acciones de marketing y que se convertirá, además, en una valiosa herramienta para cumplir con los objetivos trazados.

Expresamos nuestro más sincero agradecimiento a las administraciones de los aeropuertos, terrapuertos, agencias de transporte terrestre y gobiernos locales de las ciudades involucradas en esta investigación, quienes nos brindaron las facilidades respectivas, permitiendo el acceso de encuestadores y personal de PromPerú a sus instalaciones, para el desarrollo del trabajo de campo. Sin este apoyo no hubiera sido posible elaborar el presente estudio de manera óptima.

María del Carmen de Reparaz
Directora de Promoción del Turismo
PromPerú

Lima, Marzo de 2013

Conclusiones

- Los turistas extranjeros expresan un alto nivel de satisfacción respecto de su visita a las ciudades evaluadas, resultado que es similar al obtenido en la anterior medición realizada en el año 2010.
- Se observa un importante incremento en el nivel de satisfacción de los turistas que visitaron Trujillo y Pisco; mientras que, por otro lado, se observa un gran descenso para el caso de Tacna.
- La ciudad de Pisco presentó el mayor incremento en el nivel de satisfacción respecto de sus servicios turísticos; debido principalmente al avance en el ordenamiento del tránsito. Sin embargo, también se identifican debilidades, reflejadas a través de un ligero descenso en la percepción de seguridad en la ciudad.
- El servicio de los guías turísticos locales ha alcanzado un alto grado de satisfacción en casi todas las ciudades evaluadas; lo que responde principalmente al correcto trato brindado por los guías y al buen nivel de conocimiento mostrado respecto de los atractivos turísticos visitados. No obstante, se identifica un bajo nivel de dominio de idiomas, que resulta ser un común denominador en la mayoría de los casos (en Arequipa no se alcanza el promedio mínimo de 8 puntos).
- El servicio de transporte aéreo interno obtiene un alto nivel de satisfacción en todas las ciudades donde ha sido evaluado; sobretodo en el caso de Trujillo, donde alcanza un puntaje por encima de 9.00 (cercano a excelente).
- Los servicios turísticos de las ciudades de Huaraz, Arequipa y Tacna presentaron calificaciones por debajo del mínimo aprobatorio, situación que llama la atención pues en la medición anterior superaron dicho puntaje. Es más, la ciudad de Tacna llegó a ser una de las ciudades con mayor nivel de satisfacción en el año 2010.
- Entre los servicios menos gratos para los turistas, en todas las ciudades, encontramos al transporte terrestre (interprovincial, buses urbanos y taxis). La mayoría de turistas se siente incómodo con estos servicios debido al mal estado de los vehículos, la falta de limpieza de las unidades y la forma de conducir del chofer; además del conocido problema con el tráfico.
- En lo referido al ordenamiento vehicular, las ciudades de Cusco, Tacna y Puerto Maldonado figuran como las más ordenadas; mientras que Lima, Arequipa, Trujillo y Huaraz se encuentran entre las más desordenadas.
- Todas las ciudades obtienen una alta intención de recomendación, destacando el caso de la ciudad de Trujillo donde el total de entrevistados señalaron que la recomendarían (definitivamente la recomendarían o la recomendarían pero con reservas).

Resumen Ejecutivo

El estudio del Nivel de Satisfacción del Turista Extranjero 2012 busca identificar el grado de satisfacción de los turistas extranjeros con respecto a los servicios turísticos utilizados en los principales destinos de nuestro país: Lima, Cusco, Arequipa, Puno, Puerto Maldonado, Tacna, Chiclayo, Trujillo, Huaraz, Pisco (Paracas) y Nazca. Además, busca identificar fortalezas y debilidades de cada servicio, monitoreando el desempeño de los indicadores de satisfacción con respecto a la anterior evaluación realizada en dichas ciudades (año 2010).

En todas las ciudades consideradas se entrevistó a turistas extranjeros que visitaron el Perú por motivo de vacaciones, recreación u ocio y que pernoctaron por lo menos una noche en las ciudades evaluadas. Para el caso de Lima se incluyeron además turistas extranjeros que visitaron el Perú por motivo de negocios.

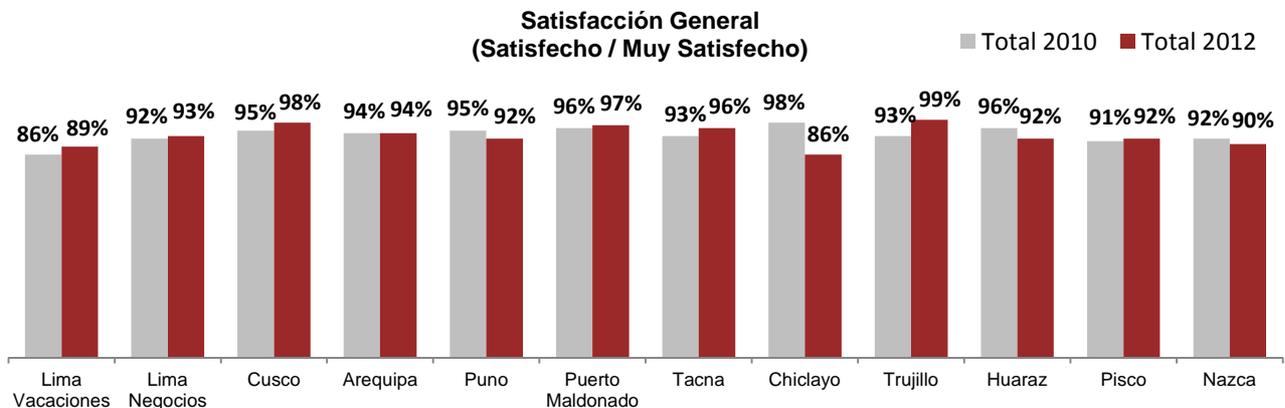
A continuación se presentan los principales resultados de esta investigación:

Satisfacción general

En general, el nivel satisfacción de los turistas extranjeros luego de visitar las ciudades involucradas en la investigación es alta, manteniéndose en niveles similares a los observados en la medición del año 2010.

Resulta interesante observar que en el Norte se encuentran las ciudades con el mayor incremento y caída respecto del año anterior: la ciudad de Trujillo mejoró 6 puntos porcentuales, mientras que la ciudad de Chiclayo cayó 12 puntos.

En el 2012, Trujillo, Cusco y Puerto Maldonado fueron las ciudades que registraron mayor índice de satisfacción registraron.



Base: Total de entrevistados

Evaluación de servicios turísticos según la ciudad visitada

Lima (motivo de viaje vacaciones):

Si bien la satisfacción general con los servicios turísticos ofrecidos en la ciudad de Lima resulta aprobatoria, esta se encuentra en la mitad inferior de la tabla. En opinión del turista extranjero, los mejores servicios son los de los guías turísticos, información turística y agencias de viaje; valorando mucho la puntualidad en el inicio del itinerario y el trato del personal.

En cambio, se identifica una debilidad por el lado del servicio de transporte terrestre, siendo los servicios de taxis y de autobús urbano los calificados con los valores más bajos.

Lima negocios:

El turista extranjero que visita la ciudad de Lima por motivo de negocios no accede a todos los servicios evaluados. Sin embargo, podemos destacar que sólo desaprueba el servicio ofrecido por los taxis, siendo la ciudad con la puntuación más baja respecto de este servicio. Por otro lado, el turista expresa sentirse satisfecho con el servicio de los restaurantes, principalmente gracias a la variedad y sabor de las comidas, siendo la ciudad con la mejor calificación de este servicio. Además, destaca también el alojamiento pagado, principalmente por la ubicación y el trato del personal, siendo también Lima negocios la ciudad con la calificación más alta en este servicio.

Cusco:

La ciudad de Cusco es una de las preferidas por los turistas extranjeros, ubicándose en el presente año en el segundo lugar después de Trujillo. Son muy bien valorados los servicios de guías turísticos e información turística; así como el servicio de transporte aéreo interno y el de entretenimiento nocturno; en todos ellos resalta la alta valoración otorgada por el turista al buen trato del personal encargado.

Arequipa:

La ciudad de Arequipa recibe en esta oportunidad una calificación desaprobatoria, debido principalmente a la baja satisfacción expresada en relación a los servicios de transporte terrestre. El turista extranjero expresa su desagrado con el estado de los vehículos y la limpieza y comodidad al interior de los mismos.

Se rescatan los servicios de información turística, por la existencia de oficinas y precisión en la información recibida; el transporte aéreo interno, por el trato del personal; el entretenimiento nocturno, por la música y el ambiente.

Puno:

La satisfacción con los servicios turísticos empleados durante la visita a la ciudad de Puno recibe una calificación aprobatoria, ubicándose a mitad de la tabla entre las ciudades evaluadas. La satisfacción expresada a nivel individual con cada servicio resulta un poco ambigua; así, tenemos entre los mejores al transporte aéreo interno, los guías turísticos y el alojamiento pagado, mientras que entre los desaprobados figuran los servicios de agencias de viaje, entretenimiento nocturno, transporte terrestre interprovincial y taxis.

Puerto Maldonado:

Es la ciudad que ocupa el tercer lugar respecto de la satisfacción general con los servicios turísticos disponibles. Sus fortalezas están referidas al servicio de alojamiento pagado (por su seguridad y ubicación) y el de los guías turísticos (por su conocimiento y trato personal).

Sin embargo, sus más grandes debilidades están referidas a los servicios de información turística y de transporte aéreo interno, en los que esta ciudad ha sido calificada con las puntuaciones más bajas del estudio.

Tacna:

La evaluación general de los servicios turísticos en la ciudad de Tacna se ubica por debajo del índice mínimo de satisfacción; además, entre las últimas posiciones de la tabla. Esto debido a que la mayoría de servicios individuales han sido desaprobados por los turistas extranjeros, sobretodo los servicios referidos al transporte terrestre.

Se pueden rescatar los servicios ofrecidos por los restaurantes y los de información turística, principalmente gracias a la variedad y sabor de las comidas, así como a la precisión en la información y el buen trato del personal encargado de la misma.

Chiclayo:

Los servicios turísticos en Chiclayo obtienen una calificación general aprobatoria, observándose que sólo el servicio de taxis no resulta del agrado de los turistas extranjeros que visitaron la ciudad, siendo la ciudad con la segunda más baja calificación en este servicio. Sin embargo, llama la atención que obtiene una nota cercana al índice mínimo, lo que se explica por el hecho de que a nivel individual la mayoría de servicios también reciben este tipo de calificación.

Los servicios turísticos con los que los turistas extranjeros expresan sentirse más satisfechos son los guías turísticos locales y el transporte aéreo interno.

Trujillo:

La ciudad de Trujillo cuenta con la mejor calificación general de servicios turísticos, destacando los servicios de guías locales, transporte aéreo interno y de agencias de viaje.

Las debilidades identificadas están referidas a los servicios de transporte terrestre (taxis y autobús urbano) y el de entretenimiento nocturno.

Huaraz:

El turista extranjero que visita Huaraz le otorga la menor calificación general a los servicios turísticos encontrados en esta ciudad.

Su fortaleza está asociada a los guías turísticos locales y agencias de viaje local; mientras que su mayor debilidad se asocia al servicio de transporte terrestre, principalmente los taxis y el servicio de autobús urbano.

Pisco:

La calificación general de los servicios turísticos de la ciudad de Pisco es aprobatoria. Sólo el servicio de autobús urbano resulta poco agradable para el turista extranjero que visita esta ciudad, siendo el estado y la limpieza de los vehículos los factores principales de este resultado.

Los servicios de agencias de viajes locales y de alojamiento pagado son los mejor considerados, por observarse adecuados niveles de cumplimiento de los contratos y un buen trato del personal en el primer caso; además se observan buenos niveles de seguridad y de limpieza en el segundo caso.

Nazca:

Al igual que la anterior ciudad, Nazca obtiene una calificación aprobatoria en sus servicios a nivel general. En este caso, sólo el servicio de taxis resulta no satisfactorio para los turistas extranjeros que la visitan, siendo los precios y la limpieza al interior de los vehículos los factores menos agradables.

Las mayores fortalezas están asociadas al servicio de guías turísticos locales, de transporte terrestre interprovincial y de restaurantes. Siendo en este último caso, el trato del personal y el sabor de la comida los aspectos mejor considerados.

	LIM-V	LIM-N	CUZ	AQP	PUNO	P.M.	TAC	CIX	TRU	HUA	PIS	NAZ
PROM. GENERAL	8.16	8.33	8.50	7.90	8.25	8.49	7.93	8.12	8.55	7.87	8.33	8.21
Guías turístico locales	8.82	*	8.67	8.11	8.38	8.69	*	8.68	9.27	8.43	8.29	8.73
Agencia de viaje local	8.56	*	8.11	7.81	7.93	7.83	*	8.24	8.82	8.01	8.39	8.17
Servicio de información turística	8.46	*	8.34	8.53	7.98	7.74	8.27	8.35	8.65	7.92	*	7.92
Restaurantes	8.42	8.82	8.23	8.07	8.12	8.25	8.37	8.42	8.68	7.90	8.11	8.37
Transporte aéreo interno	8.36	8.55	8.31	8.29	8.45	8.21	*	8.60	9.04	*	*	*
Alojamiento pagado	8.14	8.64	8.25	7.90	8.15	8.54	7.93	8.28	8.55	7.73	8.53	8.47
Entretenimiento nocturno	8.00	8.57	8.31	8.23	7.86	8.01	8.07	8.23	7.82	7.44	*	*
Transporte terrestre interprovincial	7.70	*	7.85	7.52	7.85	*	7.68	8.08	8.16	8.06	8.54	8.54
Taxis	7.21	7.10	7.21	7.21	7.63	7.36	7.94	7.10	7.80	7.19	8.16	7.29
Autobús (urbano)	6.75	*	*	6.63	*	*	6.87	*	6.87	6.70	7.49	*

(*) Base menor a 30 casos

Evaluación del tránsito vehicular y la seguridad en la ciudad visitada

La percepción que se tiene sobre seguridad y ordenamiento vehicular varía dependiendo de la ciudad visitada.

En el caso de seguridad, Puerto Maldonado y Huaraz son las ciudades con los mejores indicadores. Por otro lado, encontramos que la mayoría de ciudades evaluadas presenta una disminución en sus calificaciones, siendo las ciudades de Puno, Nazca y Chiclayo las que muestran la mayor caída respecto de la medición realizada en el 2010, situándose además en los últimos lugares de esta evaluación. Las ciudades de Tacna y Lima son las únicas que muestran un ligero incremento en la percepción de los turistas sobre su seguridad, siendo la ciudad de Tacna la que logró el mayor incremento.

Respecto de la evaluación del ordenamiento vehicular, se observa también una disminución general en la mayoría de las ciudades consideradas. La excepción son las ciudades de Pisco y Puerto Maldonado, con interesantes incrementos en su evaluación, ubicándose en los primeros puestos de esta medición. Las ciudades de Nazca, Arequipa y Huaraz son las ciudades que muestran una mayor disminución en la percepción del turista respecto del orden vehicular; la ciudad de Trujillo no presenta ninguna variación y, finalmente, Arequipa y Chiclayo son las ciudades con las calificaciones más bajas. Aunque la percepción de orden vehicular ha mejorado ligeramente entre los turistas que visitaron la ciudad de Lima por motivo de negocios, se ha mantenido igual entre los turistas que visitaron esta ciudad por motivo de vacaciones.

La principal razón por la cual los turistas tienen reservas en afirmar que las ciudades visitadas son seguras se basa en las advertencias que han recibido al respecto, mas no en experiencias propias. Respecto a la percepción sobre el ordenamiento vehicular, el poco respeto a las reglas de tránsito vehicular y de peatones son los principales factores que determinan la baja calificación observada.

Ficha técnica

1. Objetivos

- Medir los niveles actuales de satisfacción de los turistas extranjeros respecto de los servicios turísticos disponibles en Lima, Cusco, Arequipa, Puno, Puerto Maldonado, Tacna, Chiclayo, Trujillo, Huaraz, Pisco y Nazca.
- Identificar las fortalezas y debilidades de los servicios turísticos de cada ciudad.

2. Metodología

- Tipo de estudio: cuantitativo.
- Técnica: entrevista personal directa.
- Instrumento: cuestionario estructurado y pre-codificado (aplicado a través de dispositivos para estudios CAPI – Hand Helds o PDAs).
- Universo: turistas extranjeros procedentes de Norteamérica, Europa y Sudamérica, de 15 a más años de edad, que salen de la ciudades evaluadas luego de su visita por motivo de vacaciones, recreación u ocio, tras haber permanecido por lo menos una noche en ellas. Sólo en el caso de Lima se incluye además a turistas extranjeros por negocios.
- Ámbito geográfico: principales puntos de salida de cada ciudad.
 - Lima : Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.
 - Cusco : Aeropuerto Internacional Velasco Astete y Terminal de Transporte Terrestre.
 - Arequipa : Aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón y Terminal de Transporte Terrestre.
 - Puno : Aeropuerto Inca Manco Cápac de Juliaca y Terminal de Transporte Terrestre.
 - Pto. Maldonado: Aeropuerto Padre Aldamiz.
 - Tacna : Aeropuerto Coronel FAP Carlos Ciriani y Terminal de Transporte Terrestre.
 - Chiclayo : Aeropuerto Capitán FAP José A. Quiñónez Gonzáles y Terminal de Transporte Terrestre.
 - Trujillo : Aeropuerto Capitán FAP Carlos Martínez y Terminal de Transporte Terrestre.
 - Huaraz : Terminales de las principales compañías de transporte terrestre.
 - Pisco : Terminales de las principales compañías de transporte terrestre.
 - Nazca : Terminales de las principales compañías de transporte terrestre.
- Tipo de muestreo: Por cuotas - no probabilístico.
- Tamaño de la muestra: 3,524 casos, distribuidos de la siguiente manera:
 - Lima : 660 casos (406 por vacaciones y 254 por negocio) - margen de error \pm 3.81%
 - Cusco : 389 casos - margen de error \pm 4.97%
 - Arequipa : 296 casos - margen de error \pm 5.70%
 - Puno : 309 casos - margen de error \pm 5.57%
 - Pto. Maldonado: 321 casos - margen de error \pm 5.47%

- Tacna : 311 casos - margen de error \pm 5.56%
- Chiclayo : 302 casos - margen de error \pm 5.64%
- Trujillo : 341 casos - margen de error \pm 5.31%
- Huaraz : 292 casos - margen de error \pm 5.84%
- Pisco : 151 casos - margen de error \pm 7.97%
- Nazca : 152 casos - margen de error \pm 7.95%

- Fecha del trabajo de campo: de agosto a setiembre del 2012.
- Empresa contratada: Ipsos APOYO.

3. Consideraciones técnicas para la evaluación y el análisis.

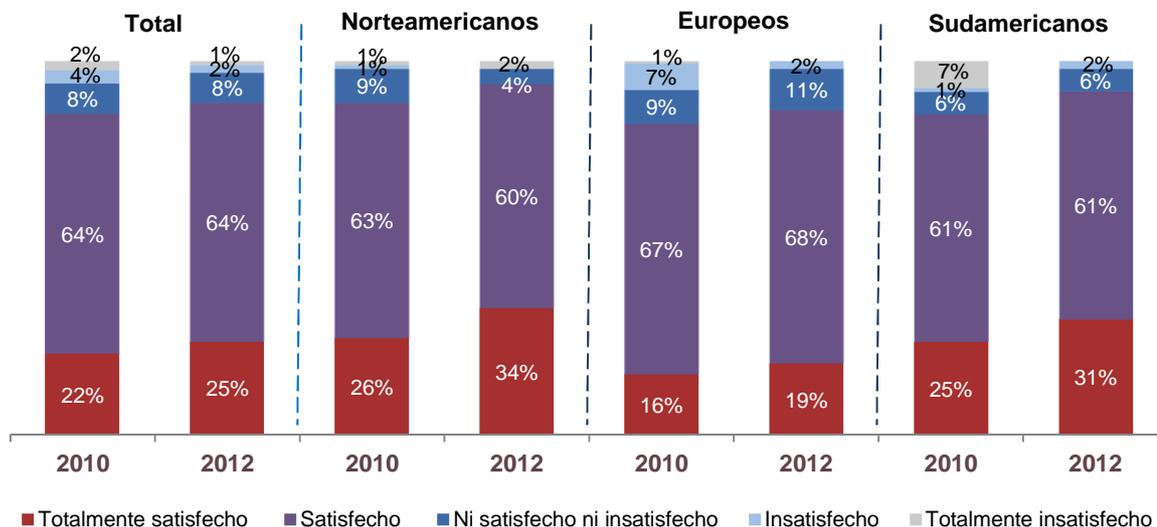
- Para el análisis de resultados se considera como Índice Mínimo de Satisfacción el puntaje de 8.00. Es decir, si el puntaje promedio es igual o mayor a dicho valor, se considera que los turistas estuvieron satisfechos con dicho servicio (o atributo del servicio).
- Toda base menor a 30 casos es considerada no representativa y por lo tanto no es graficada.
- En el caso de los cruces con el continente de residencia, se están señalando con un asterisco aquellos segmentos con base menor a 30 casos.
- Esta observación se aplicará para los servicios turísticos de las ciudades, como también para los atributos evaluados de cada servicio.

Resultados

I. Nivel de satisfacción en Lima por Vacaciones, Recreación u Ocio

A continuación se presentan los resultados correspondientes al nivel de satisfacción de los turistas extranjeros que visitaron Lima por motivo de vacaciones, recreación u ocio.

1. Satisfacción general respecto a la visita



Base: Turistas extranjeros que visitaron Lima por vacaciones, recreación u ocio (406)

2. Satisfacción con respecto a los servicios turísticos

	Total 2010	Total 2012	Residencia		
			Norteamérica	Europa	Sudamérica
Calificación general	8.00	8.16	8.47	7.94	8.35
Guías turístico locales	8.54	8.82	9.09*	8.65	9.25
Agencia de viaje local	8.93	8.56	8.82*	8.50	8.53*
Servicio de información turística	7.92	8.46	8.73*	7.96*	9.29*
Restaurantes	8.22	8.42	8.79	8.15	8.63
Transporte aéreo interno	8.58	8.36	8.58	8.05	8.96
Alojamiento pagado	7.76	8.14	8.41	7.88	8.56
Entretenimiento nocturno	8.38	8.00	8.00	7.79	8.44
Transporte terrestre interprovincial	7.76	7.70	8.25*	7.68	7.06*
Taxis	6.74	7.21	7.45	7.23	6.89
Autobús (urbano)	6.23	6.75	6.63	6.91	6.45

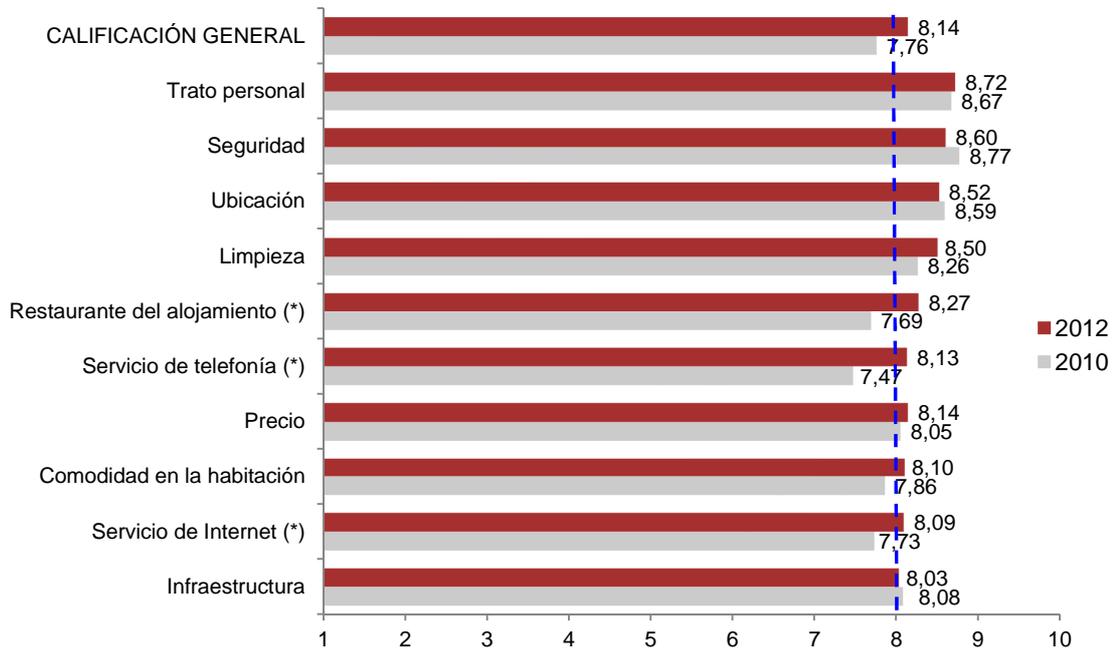
Escala: 1 = Pésimo / 10 = Excelente

Índice mínimo de satisfacción: 8:00

Base: Turistas extranjeros que visitaron Lima por vacaciones, recreación u ocio y utilizaron los servicios indicados

*Base estadísticamente no representativa

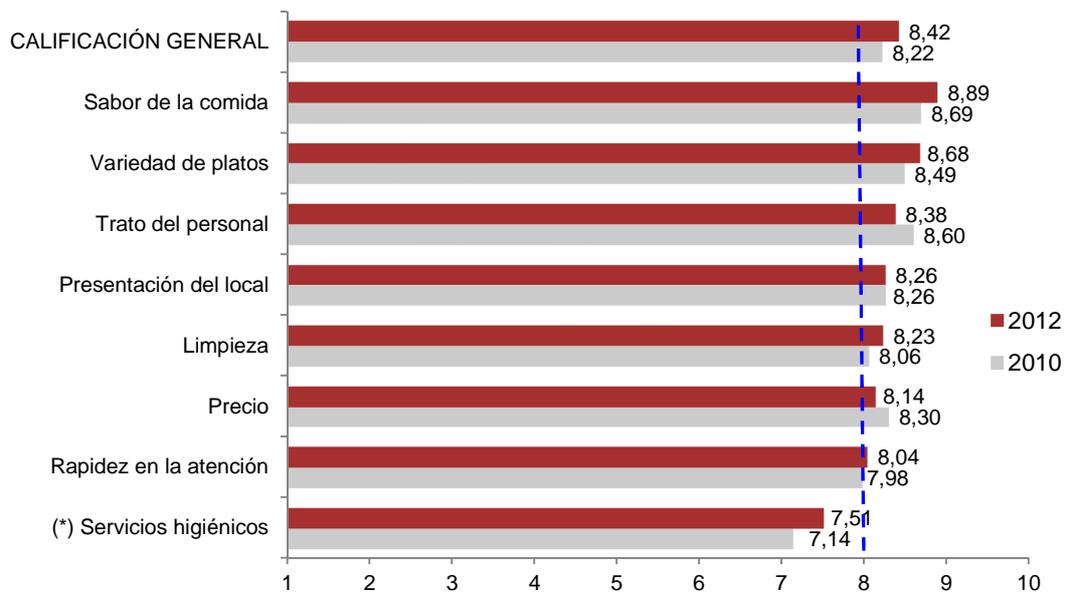
2.1 Evaluación del servicio de alojamiento pagado dentro de la ciudad



(*) Porcentaje de uso de: Restaurante de alojamiento (50%), Servicio de Internet (82%), Servicio de Telefonía (30%) - 2012

Base: Turistas extranjeros que visitaron Lima por vacaciones, recreación u ocio y utilizaron el servicio de alojamiento pagado (349)

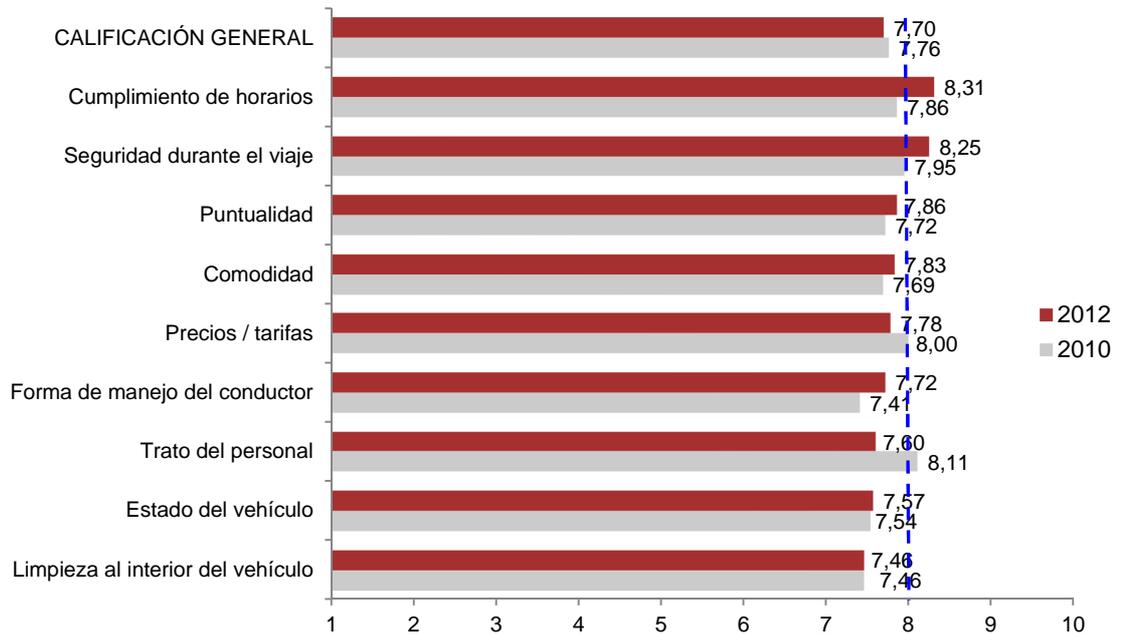
2.2 Evaluación del servicio de restaurante dentro de la ciudad



(*) Porcentaje de uso de Servicios Higiénicos (87%) - 2012

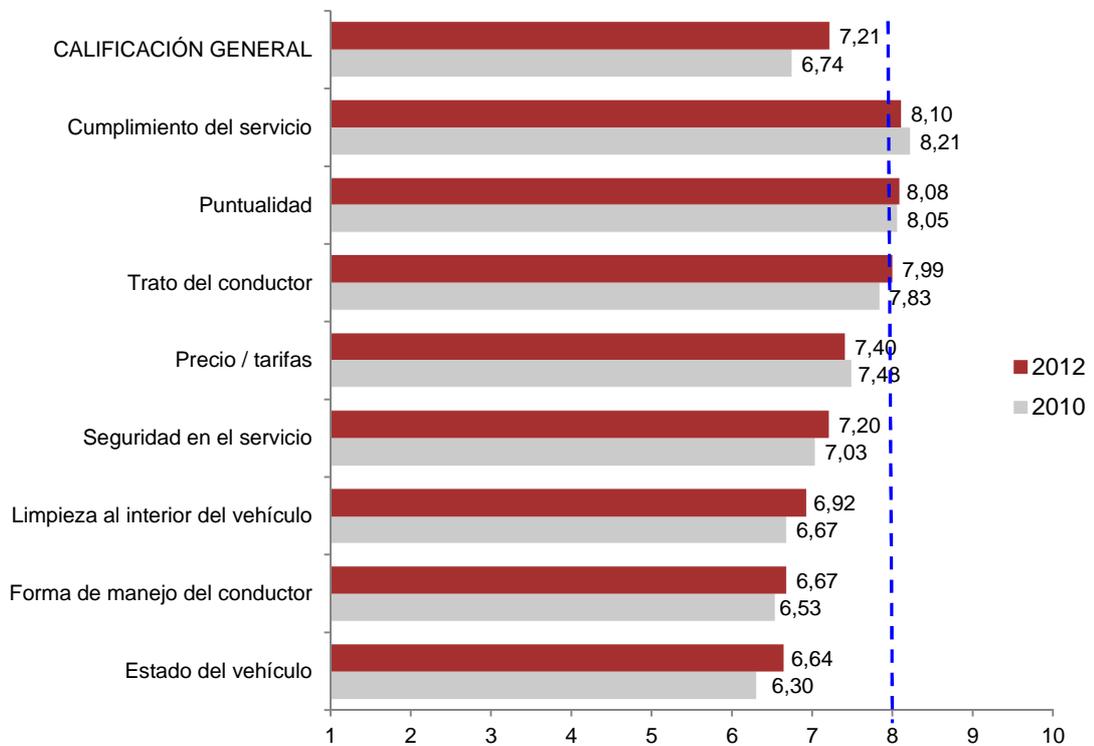
Base: Turistas extranjeros que visitaron Lima por vacaciones, recreación u ocio y utilizaron el servicio de restaurante (401)

2.3 Evaluación del servicio de Transporte Terrestre para viajar dentro del Perú



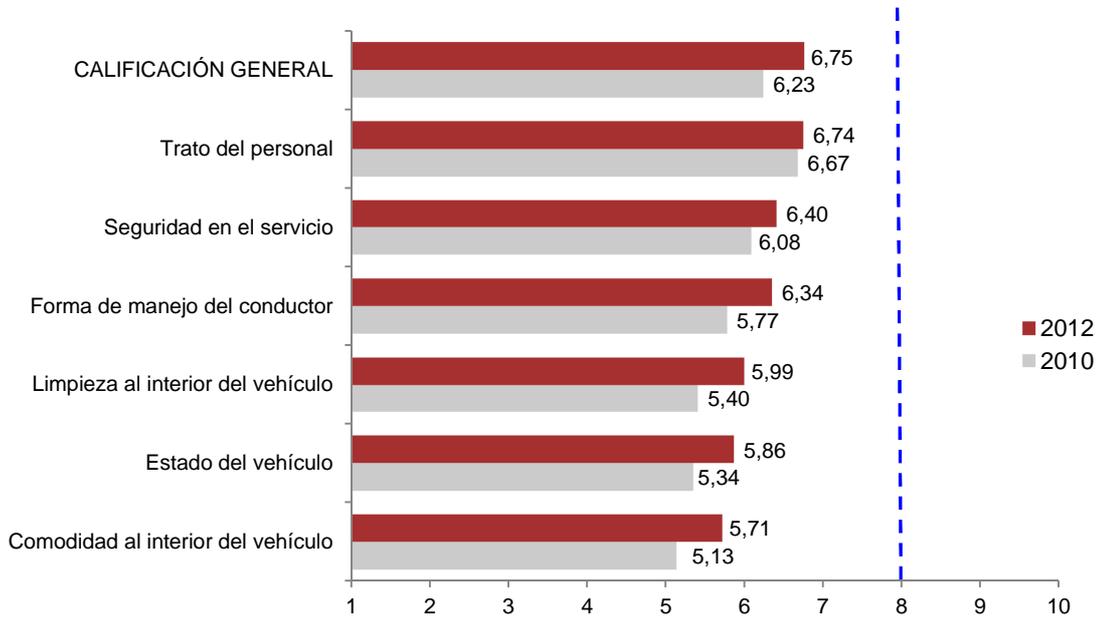
Base: Turistas extranjeros que visitaron Lima por vacaciones, recreación u ocio y utilizaron el servicio de transporte terrestre para viajar dentro del Perú (81)

2.4 Evaluación del servicio de Taxi dentro de la ciudad



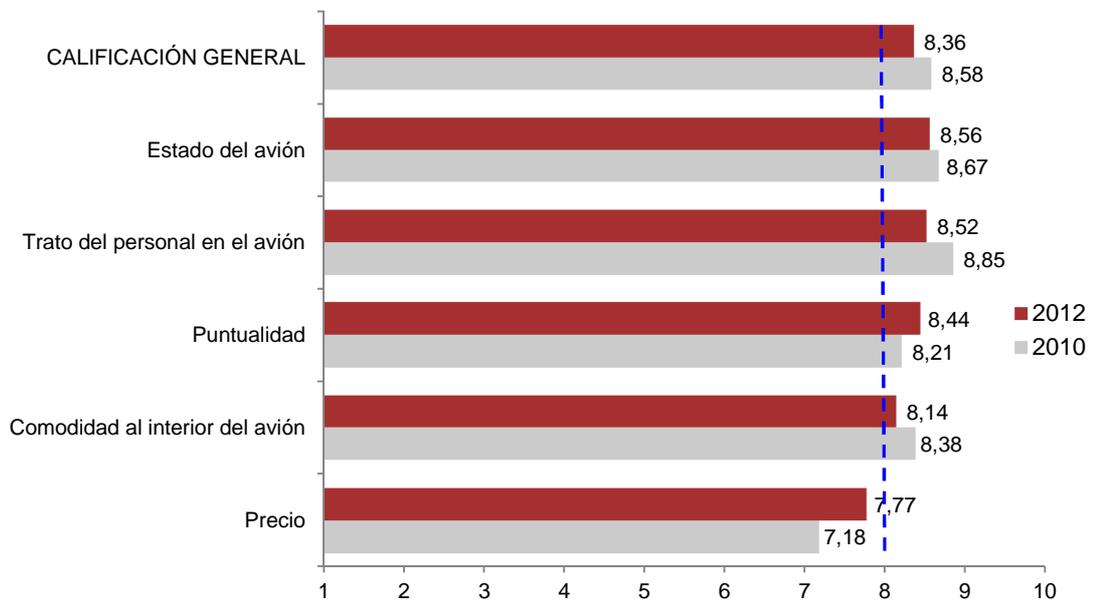
Base: Turistas extranjeros que visitaron Lima por vacaciones, recreación u ocio y utilizaron el servicio de taxi (361)

2.5 Evaluación del servicio de Transporte Público Urbano (autobús)



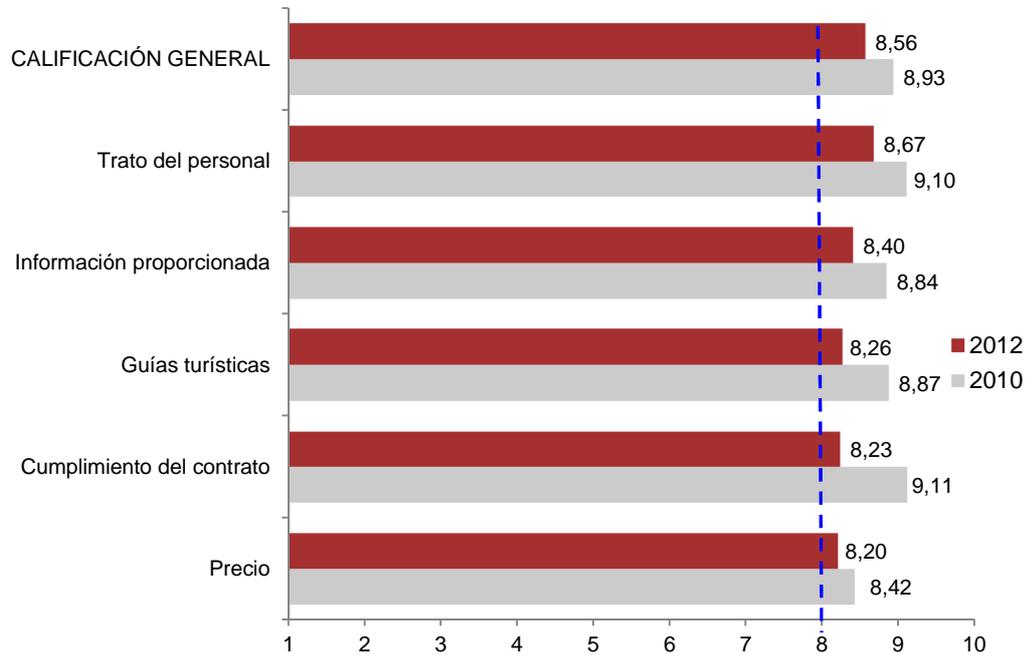
Base: Turistas extranjeros que visitaron Lima por vacaciones, recreación u ocio y utilizaron el servicio de transporte público urbano / autobuses (138)

2.6 Evaluación del servicio de Transporte Aéreo Interno



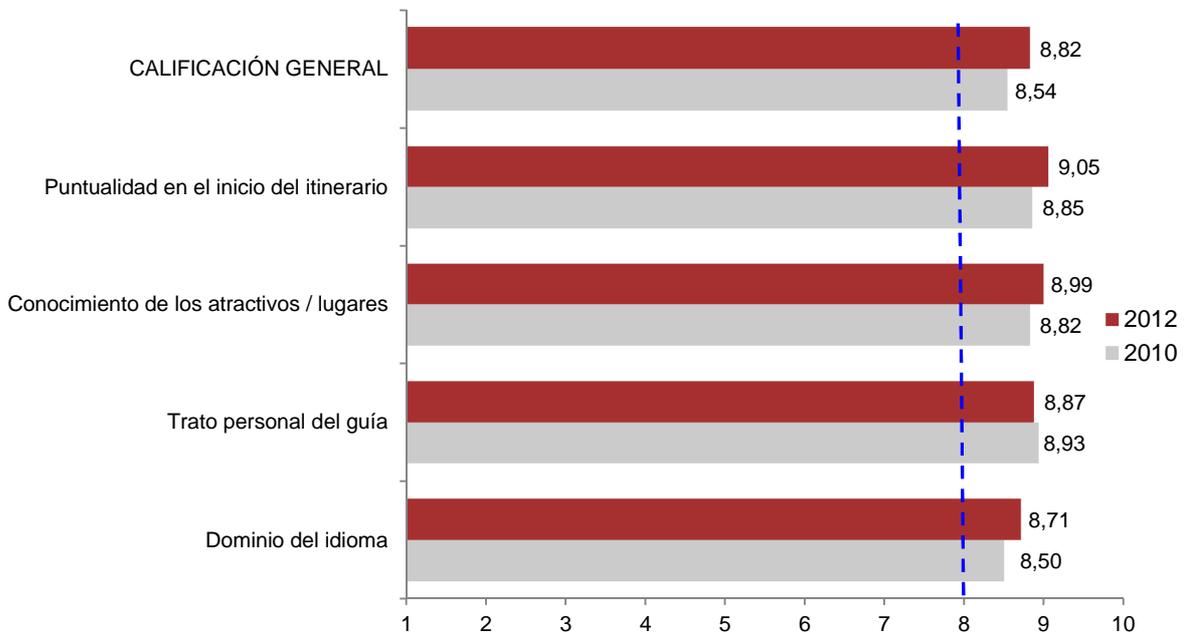
Base: Turistas extranjeros que visitaron Lima por vacaciones, recreación u ocio y utilizaron el servicio de transporte aéreo interno (368)

2.7 Evaluación del servicio de Agencias de Viaje local



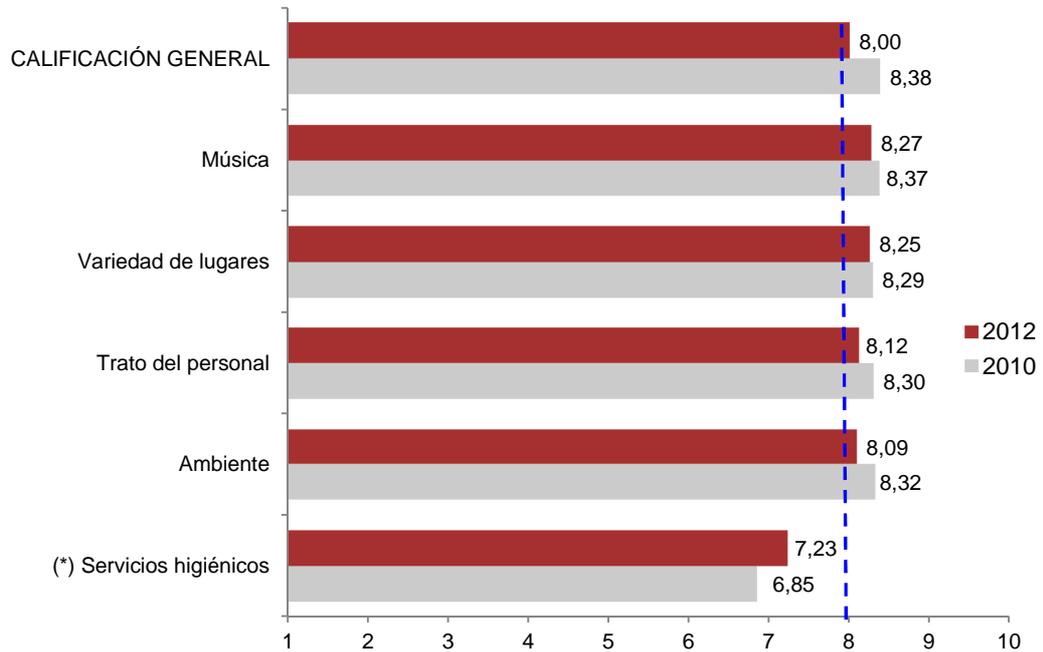
Base: Turistas extranjeros que visitaron Lima por vacaciones, recreación u ocio y utilizaron el servicio de agencias de viajes locales (66)

2.8 Evaluación del servicio de guías turísticos de los atractivos visitados



Base: Turistas extranjeros que visitaron Lima por vacaciones, recreación u ocio y utilizaron el servicio de guías turísticos de los atractivos visitados en la ciudad (128)

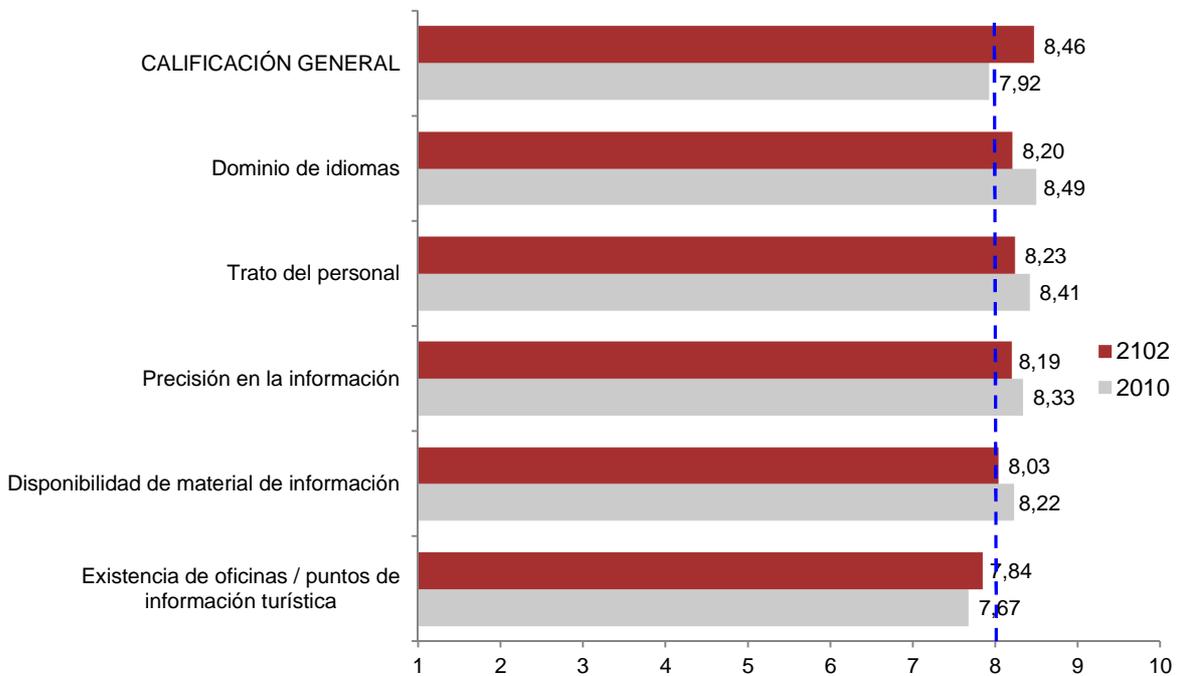
2.9 Evaluación del servicio de los locales de entretenimiento nocturno



(*) Porcentaje de uso de Servicios Higiénicos (94%) - 2012

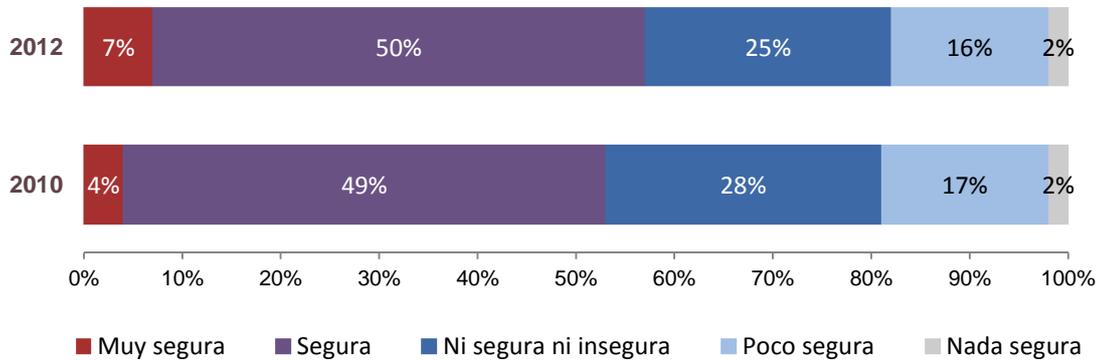
Base: Turistas extranjeros que visitaron Lima por vacaciones, recreación u ocio y utilizaron el servicio de los locales de entretenimiento nocturno (148)

2.10 Evaluación del servicio de información turística



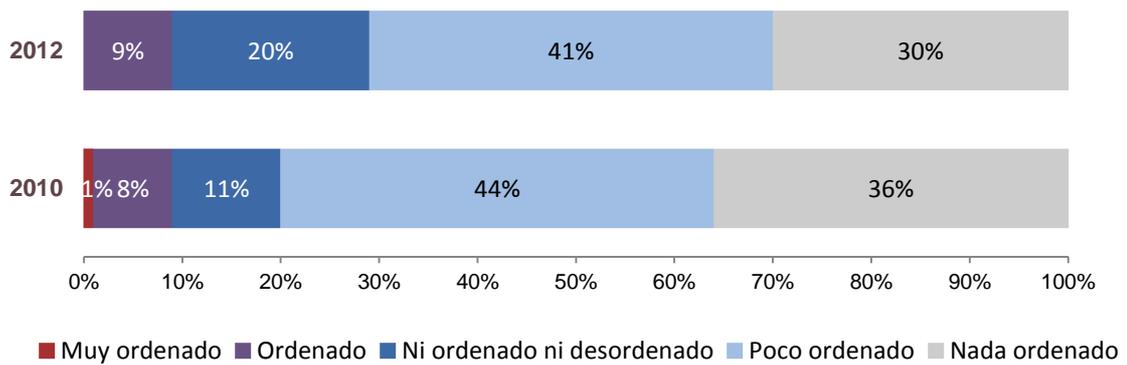
Base: Turistas extranjeros que visitaron Lima por vacaciones, recreación u ocio y utilizaron el servicio de información turística (57)

3. Evaluación de la seguridad en Lima



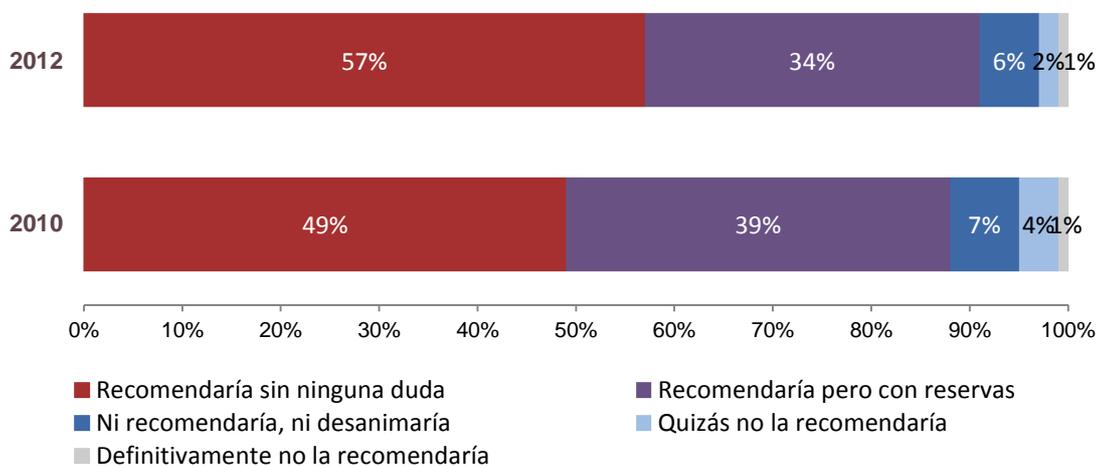
Base: Turistas extranjeros que visitaron Lima por vacaciones, recreación u ocio (406)

4. Evaluación del ordenamiento del tránsito vehicular en Lima



Base: Turistas extranjeros que visitaron Lima por vacaciones, recreación u ocio (406)

5. Intención de recomendar Lima como destino turístico para vacaciones, recreación u ocio

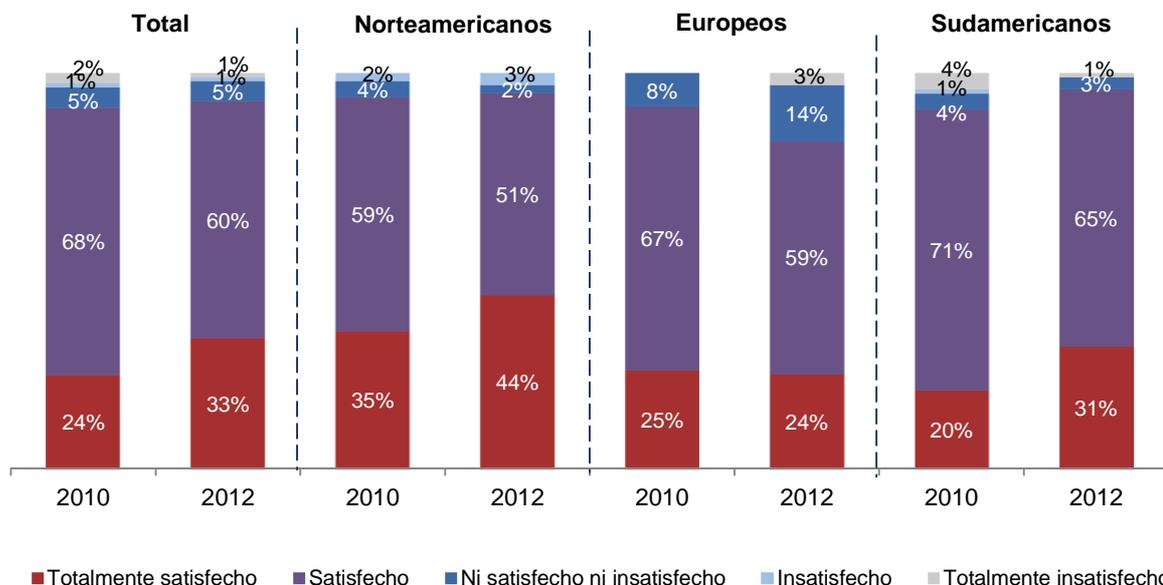


Base: Turistas extranjeros que visitaron Lima por vacaciones, recreación u ocio (406)

II. Nivel de satisfacción en Lima por Negocios

A continuación se presentan los resultados correspondientes al nivel de satisfacción de los turistas extranjeros que visitaron Lima por motivo de negocios.

1. Satisfacción general respecto a la visita



Base: Turistas extranjeros que visitaron Lima por negocios y utilizaron los servicios indicados (254)

2. Satisfacción con respecto a los servicios turísticos

	Total	Total	Residencia		
	2010	2012	Norteamérica	Europa	Sudamérica
Calificación general	8.06	8.32	8.62	8.00	8.29
Restaurantes	8.76	8.82	9.05	8.53	8.82
Alojamiento pagado	8.15	8.64	9.18	8.03	8.58
Entretenimiento nocturno	8.36	8.57	8.57*	8.36*	8.78*
Transporte aéreo interno	8.14	8.55	8.94	7.56	8.75
Taxis	6.73	7.10	7.61	6.12	7.26

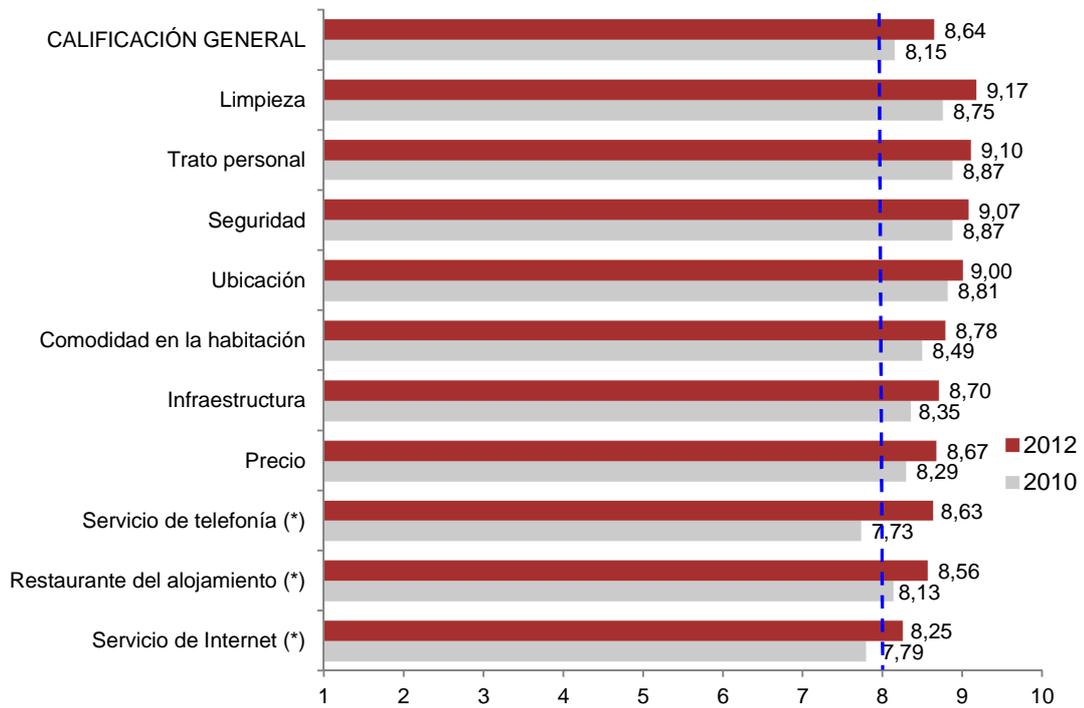
Escala: 1 = Pésimo / 10 = Excelente

Índice mínimo de satisfacción: 8:0

Base: Turistas extranjeros que visitaron Lima por negocios y utilizaron los servicios indicados

*Base estadísticamente no representativa

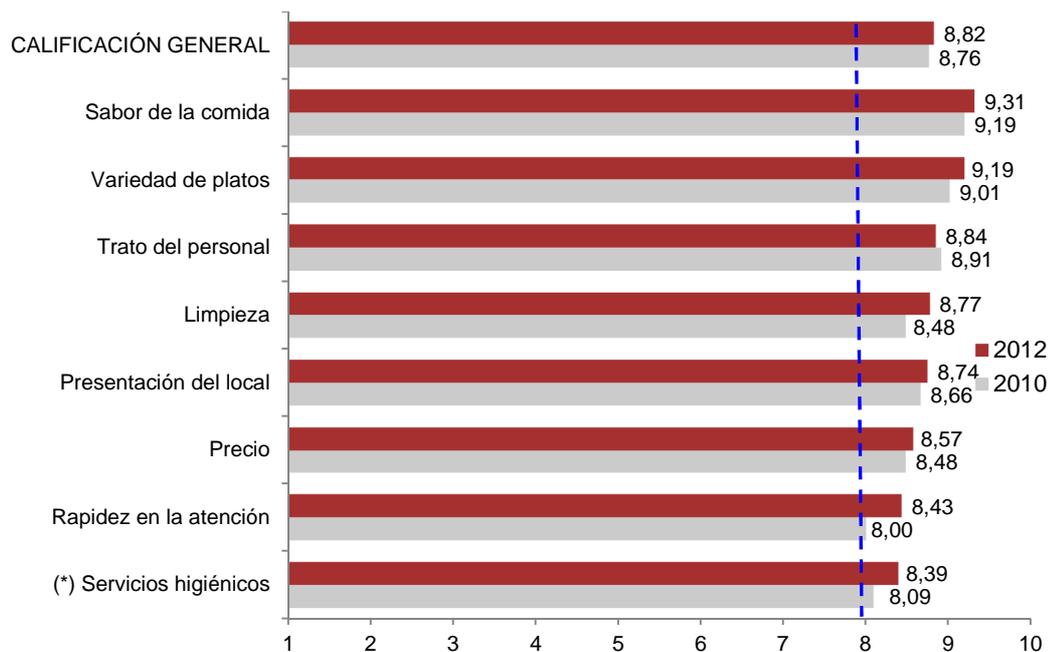
2.1 Evaluación del servicio de alojamiento pagado dentro de la ciudad



(*) Porcentaje de uso de: Restaurante de alojamiento (75%), Servicio de Internet (91%), Servicio de Telefonía (36%) - 2012

Base: Turistas extranjeros que visitaron Lima por negocios y utilizaron el servicio de alojamiento pagado (244)

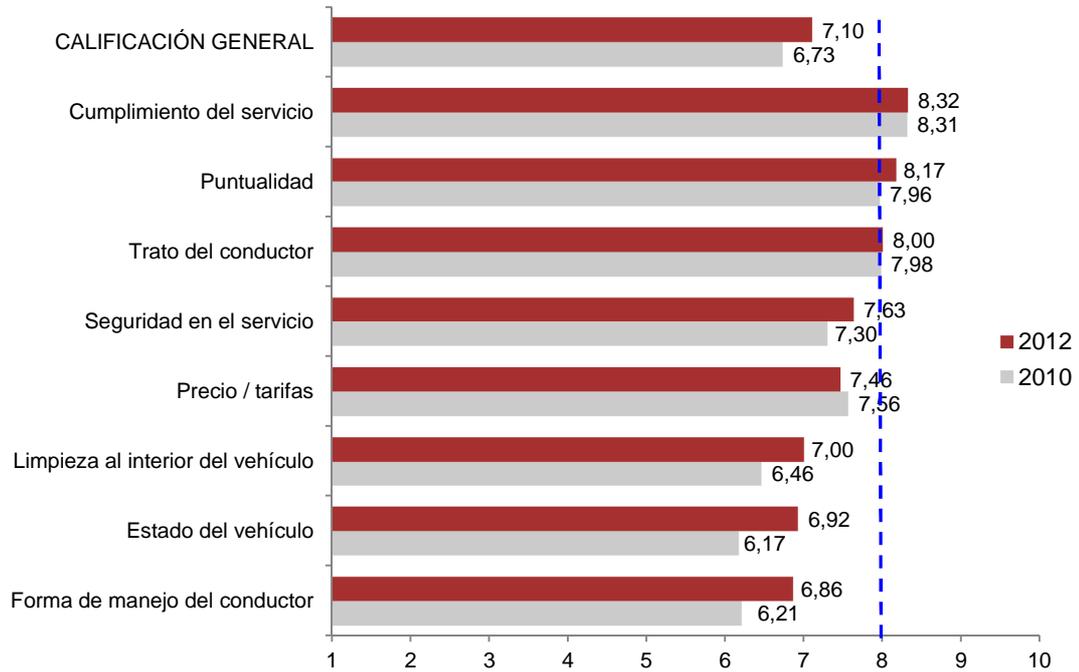
2.2 Evaluación del servicio de restaurante dentro de la ciudad



(*) Porcentaje de uso de Servicios higiénicos (93%) - 2012

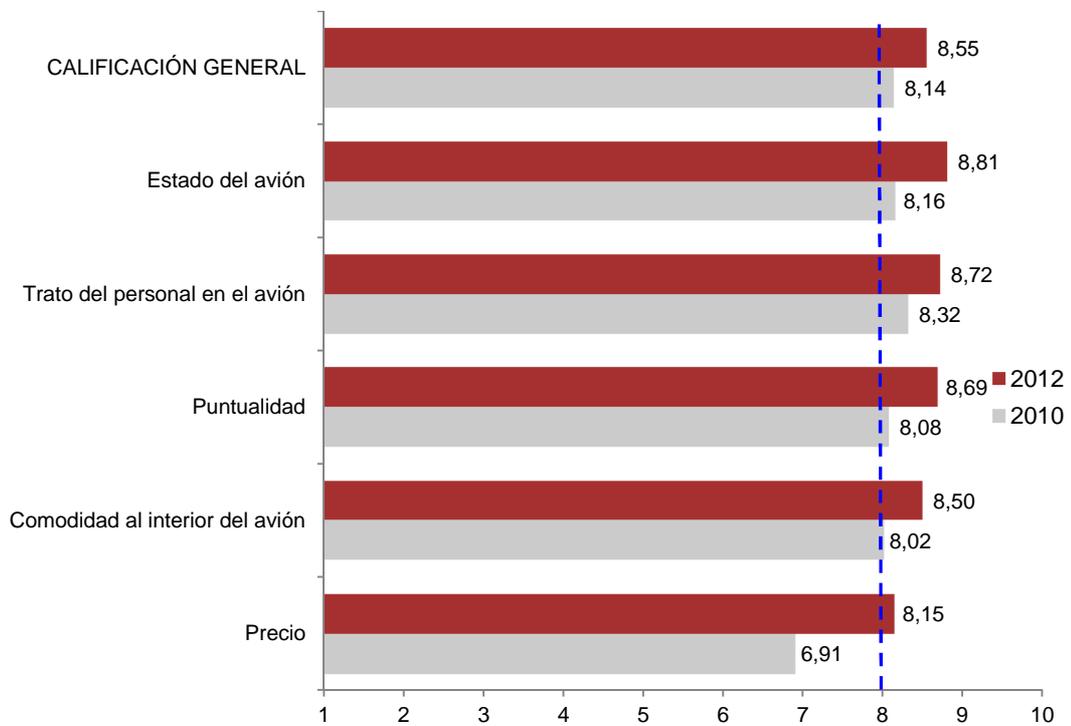
Base: Turistas extranjeros que visitaron Lima por negocios y utilizaron el servicio de restaurante (250)

2.3 Evaluación del servicio de Taxi dentro de la ciudad



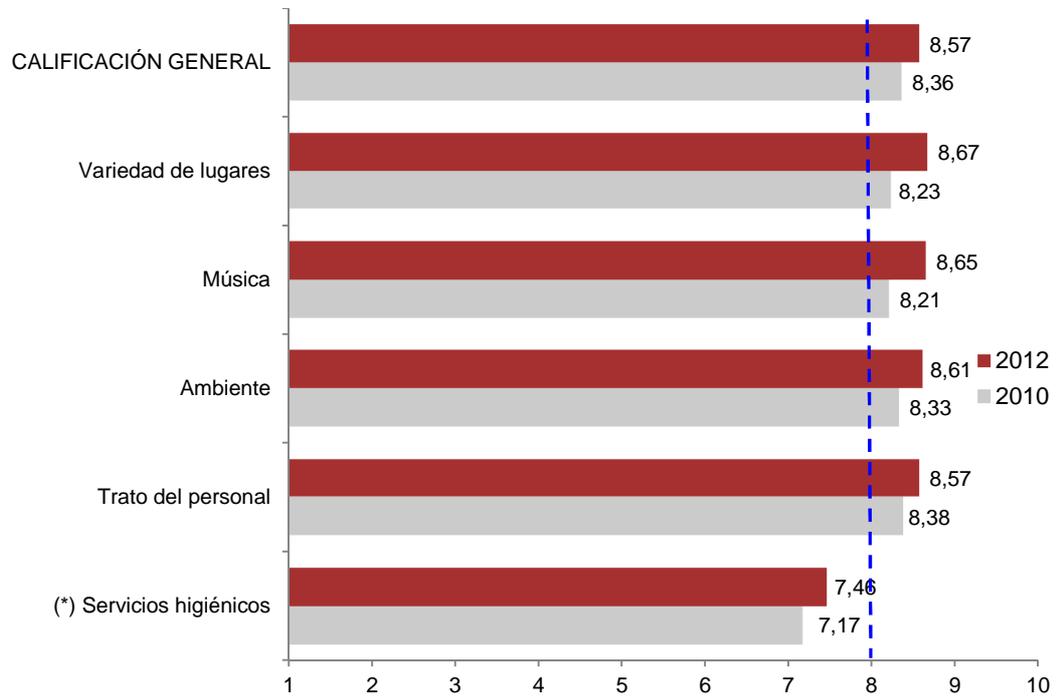
Base: Turistas extranjeros que visitaron Lima por negocios y utilizaron el servicio de taxi (215)

2.4 Evaluación del servicio de Transporte Aéreo Interno



Base: Turistas extranjeros que visitaron Lima por negocios y utilizaron el servicio de transporte aéreo interno (233)

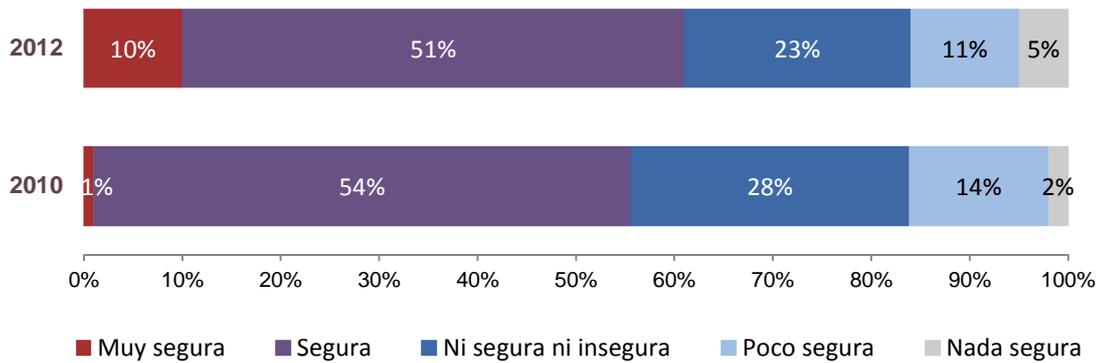
2.5 Evaluación del servicio de los locales de entretenimiento nocturno



(*) Porcentaje de uso de Servicios Higiénicos (94%) - 2012

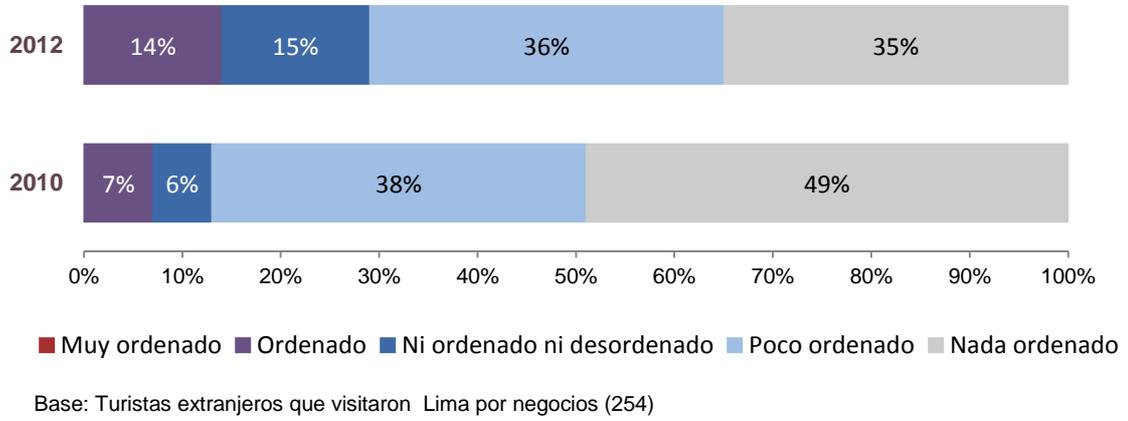
Base: Turistas extranjeros que visitaron Lima por negocios y utilizaron el servicio de los locales de entretenimiento nocturno (48)

3. Evaluación de la seguridad en Lima

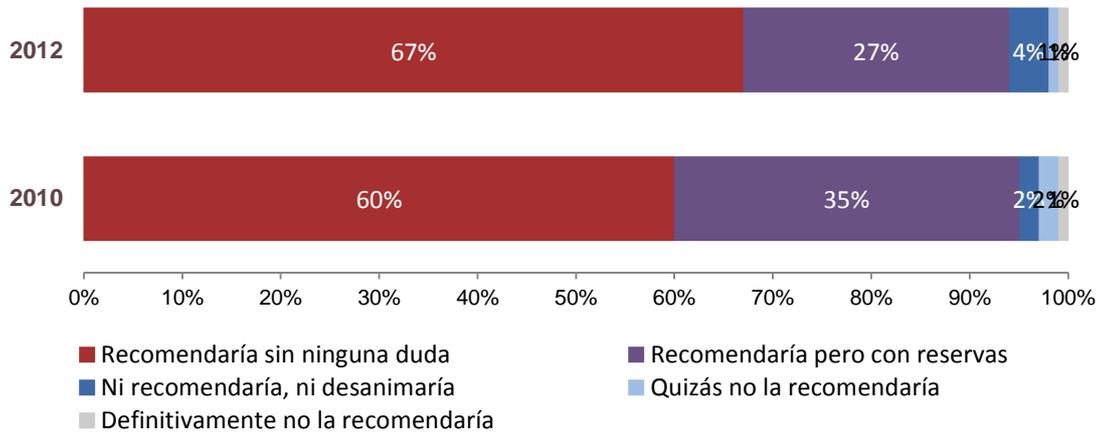


Base: Turistas extranjeros que visitaron Lima por negocios (254)

4. Evaluación del ordenamiento del tránsito vehicular en Lima



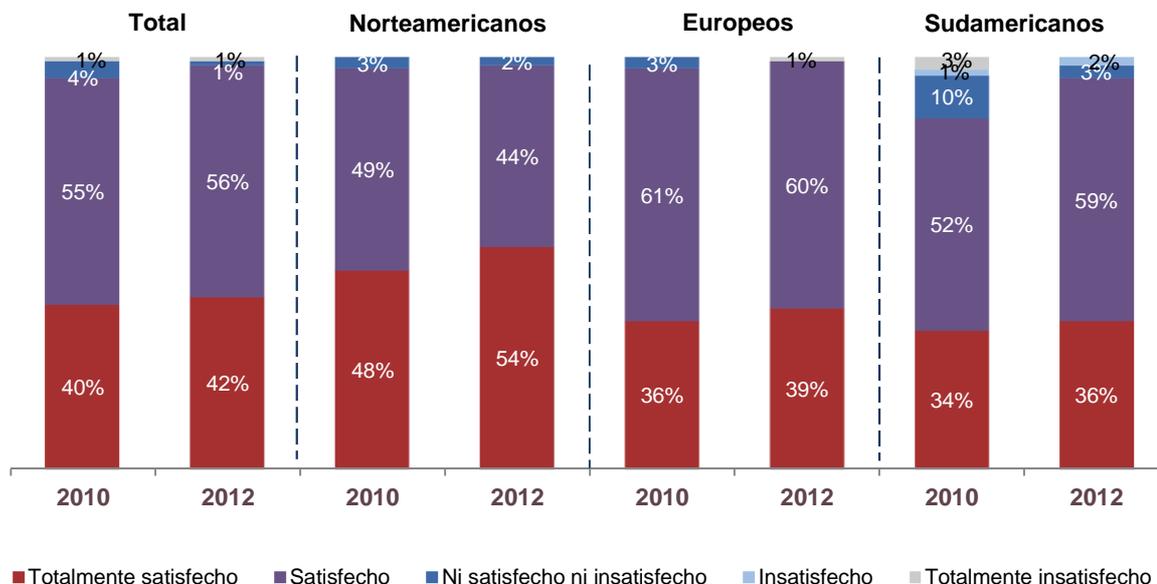
5. Intención de recomendar Lima como destino turístico para negocios



III. Nivel de satisfacción en Cusco

A continuación se presentan los resultados correspondientes al nivel de satisfacción de los turistas extranjeros que visitaron Cusco por motivo de vacaciones, recreación u ocio.

1. Satisfacción general respecto a la visita



Base: Turistas extranjeros que visitaron Cusco (389)

2. Satisfacción con respecto a los servicios turísticos

	Total 2010	Total 2012	Residencia		
			Norteamérica	Europa	Sudamérica
Calificación general	8.15	8.50	8.73	8.33	8.70
Guías turístico locales	8.54	8.67	8.73	8.60	8.81
Servicio de información turística	7.69	8.34	8.17*	8.36*	8.43*
Entretenimiento nocturno	7.89	8.31	8.46	8.03	8.69
Transporte aéreo interno	7.90	8.31	8.41	8.13	8.66
Alojamiento pagado	7.90	8.25	8.47	8.09	8.48
Restaurantes	7.76	8.23	8.27	8.15	8.43
Agencia de viaje local	8.10	8.11	8.16	8.09	8.09
Transporte terrestre interprovincial	7.07	7.85	8.06*	7.60	8.44
Taxis	6.85	7.21	7.60	7.02	7.30

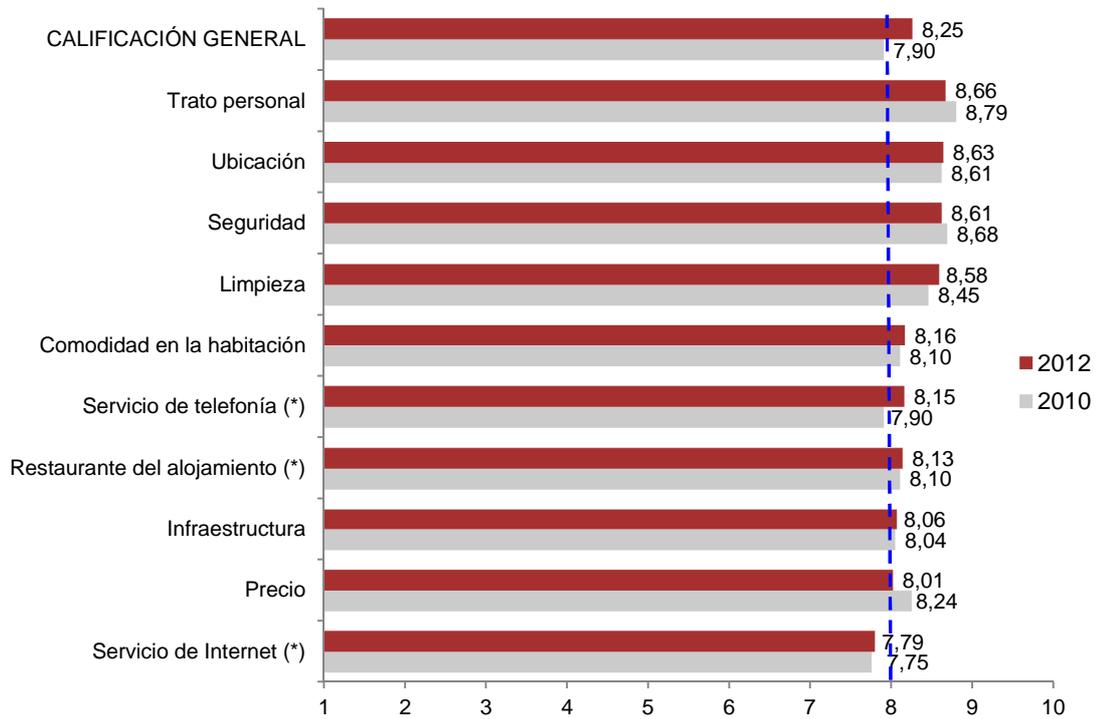
Escala: 1 = Pésimo / 10 = Excelente

Índice mínimo de satisfacción: 8:00

Base: Turistas extranjeros que visitaron Cusco y utilizaron los servicios indicados

*Base estadísticamente no representativa

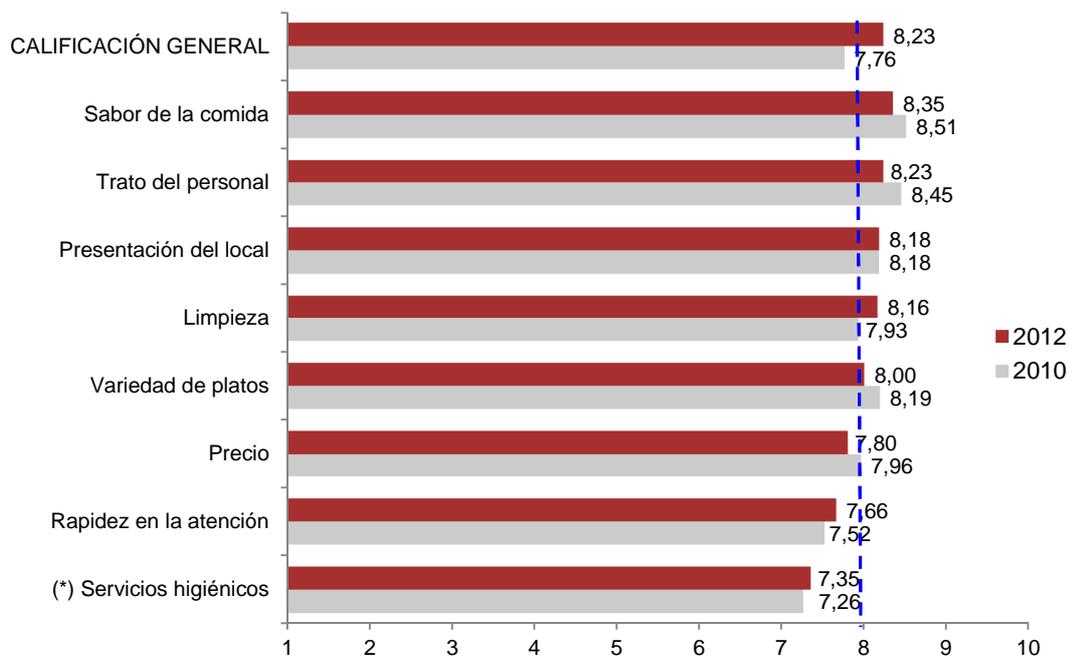
2.1 Evaluación del servicio de alojamiento pagado dentro de la ciudad



(*) Porcentaje de uso de: Restaurante de alojamiento (59%), Servicio de Internet (75%), Servicio de Telefonía (33%) - 2012

Base: Turistas extranjeros que visitaron Cusco y utilizaron el servicio de alojamiento pagado (371)

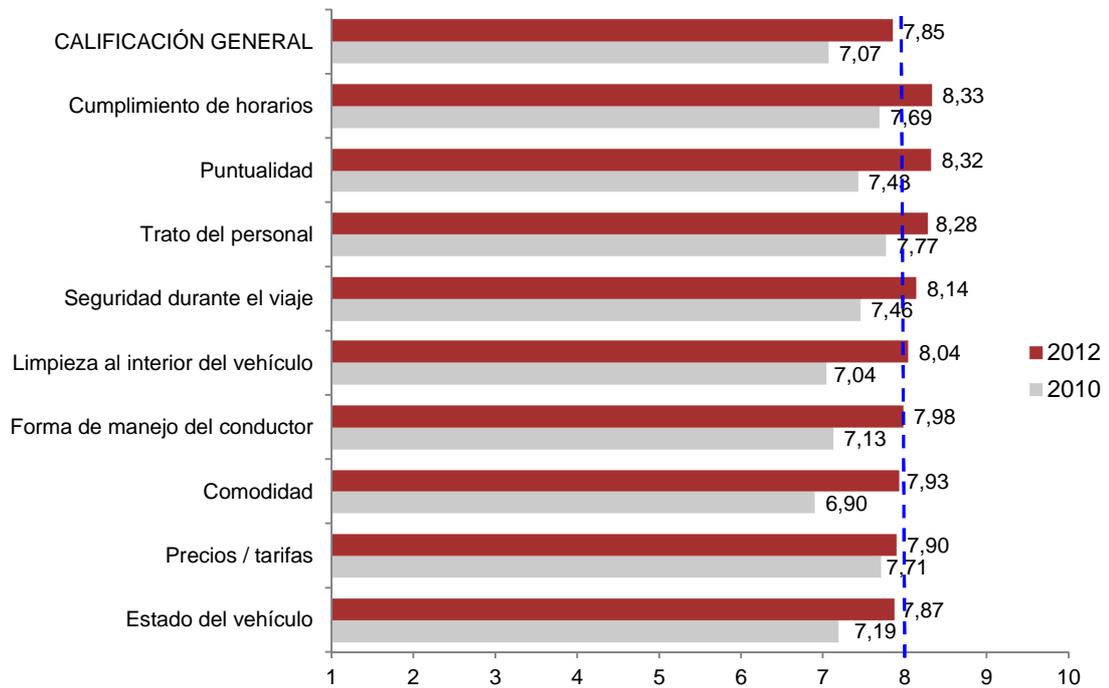
2.2 Evaluación del servicio de restaurante dentro de la ciudad



(*) Porcentaje de uso de Servicios higiénicos (83%) - 2012

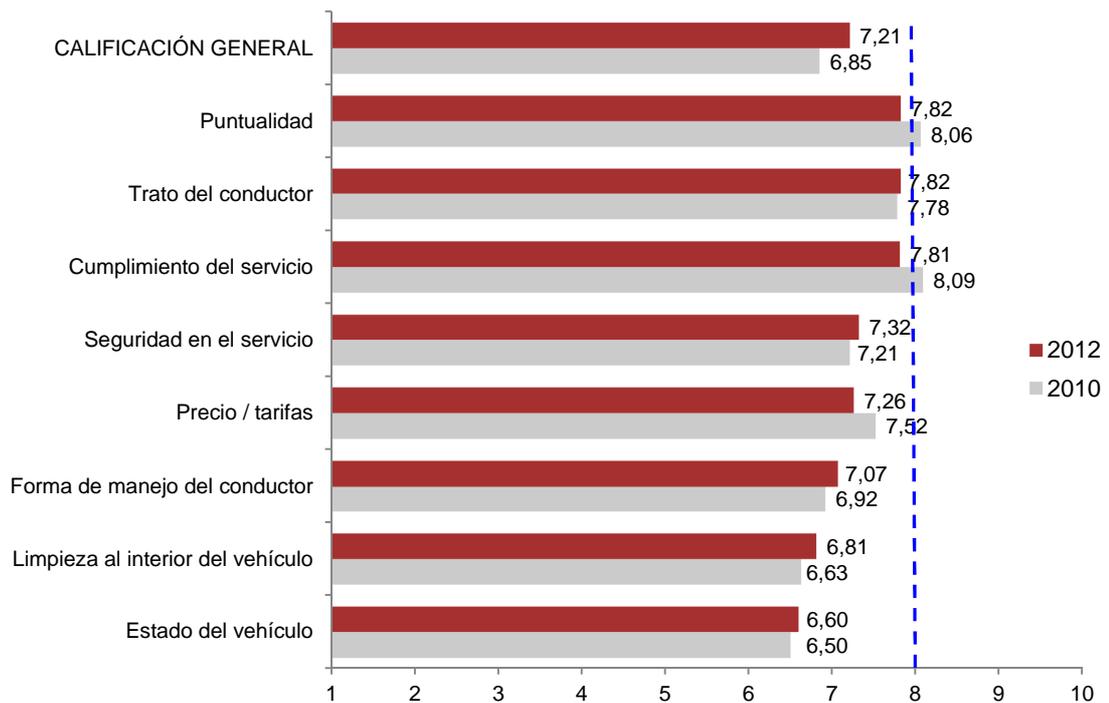
Base: Turistas extranjeros que visitaron Cusco y utilizaron el servicio de restaurante (377)

2.3 Evaluación del servicio de Transporte Terrestre para viajar dentro del Perú



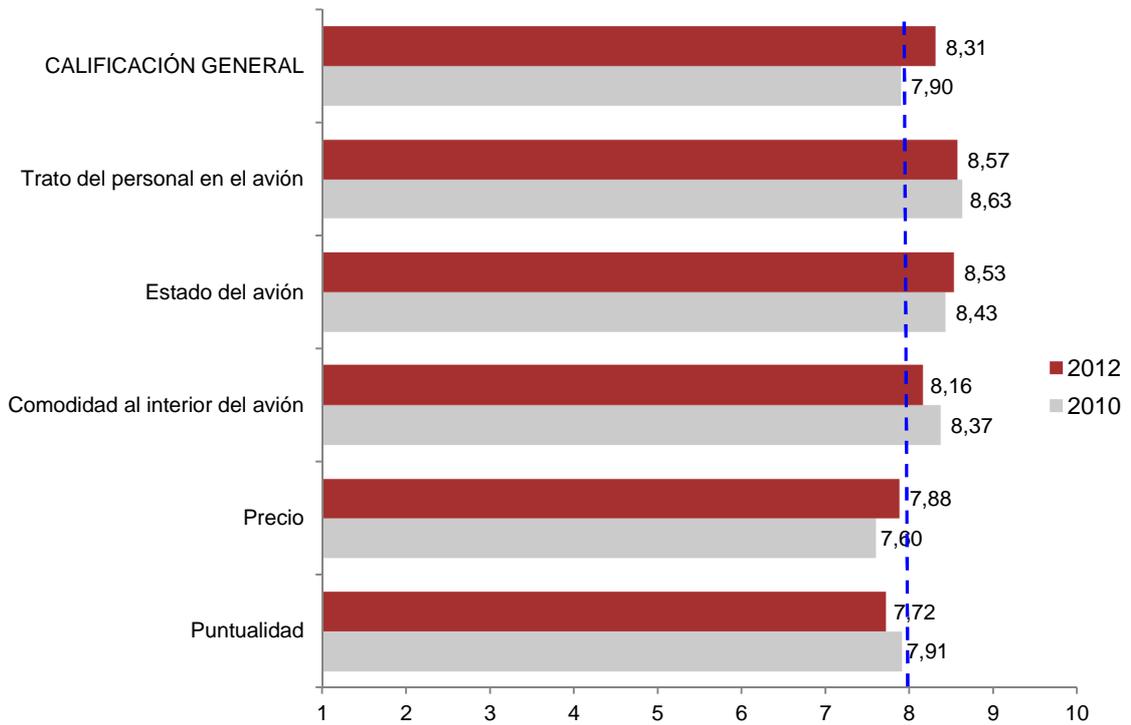
Base: Turistas extranjeros que visitaron Cusco y utilizaron el servicio de transporte terrestre para viajar dentro del Perú (131)

2.4 Evaluación del servicio de Taxi dentro de la ciudad



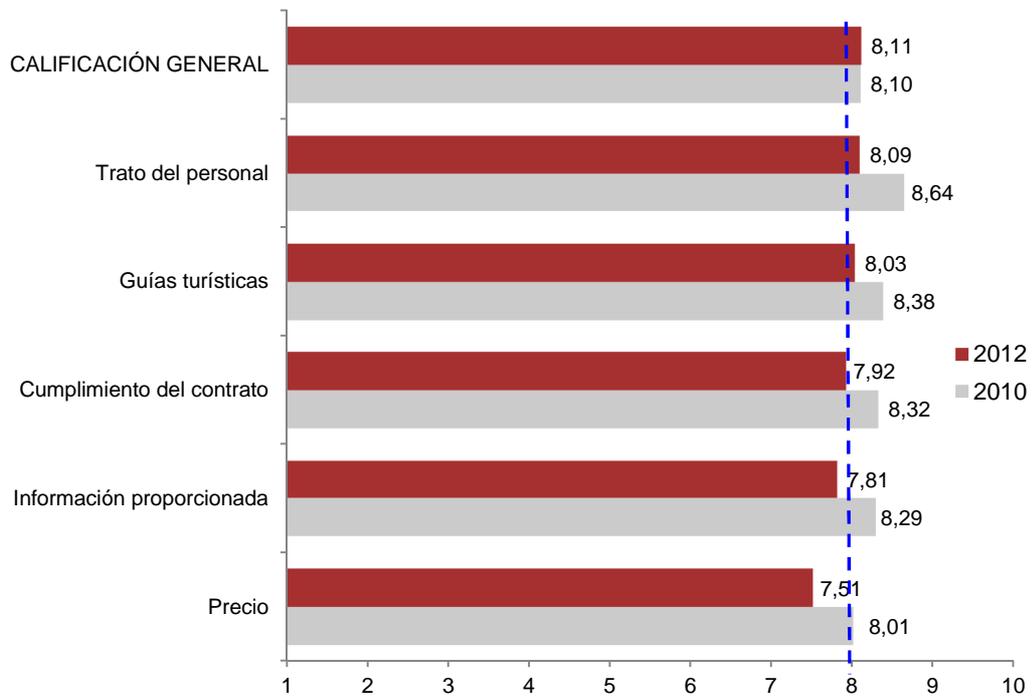
Base: Turistas extranjeros que visitaron Cusco y utilizaron el servicio de taxi (246)

2.5 Evaluación del servicio de Transporte Aéreo Interno



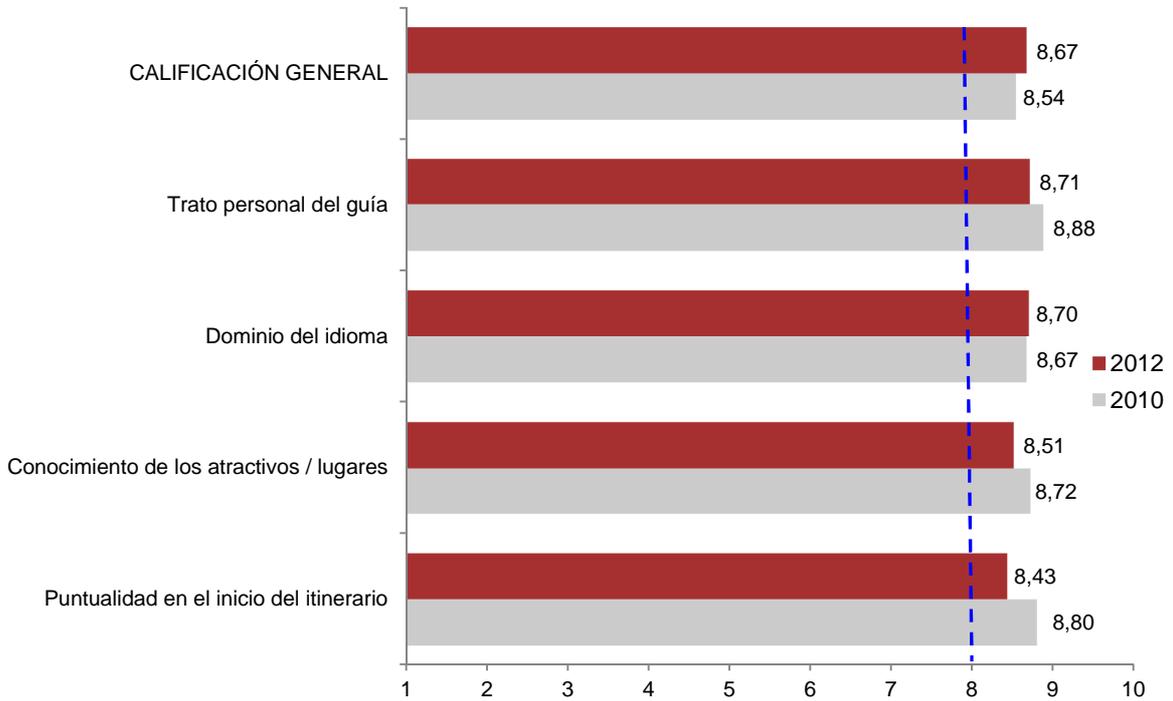
Base: Turistas extranjeros que visitaron Cusco y utilizaron el servicio de transporte aéreo interno (280)

2.6 Evaluación del servicio de Agencias de Viaje Local



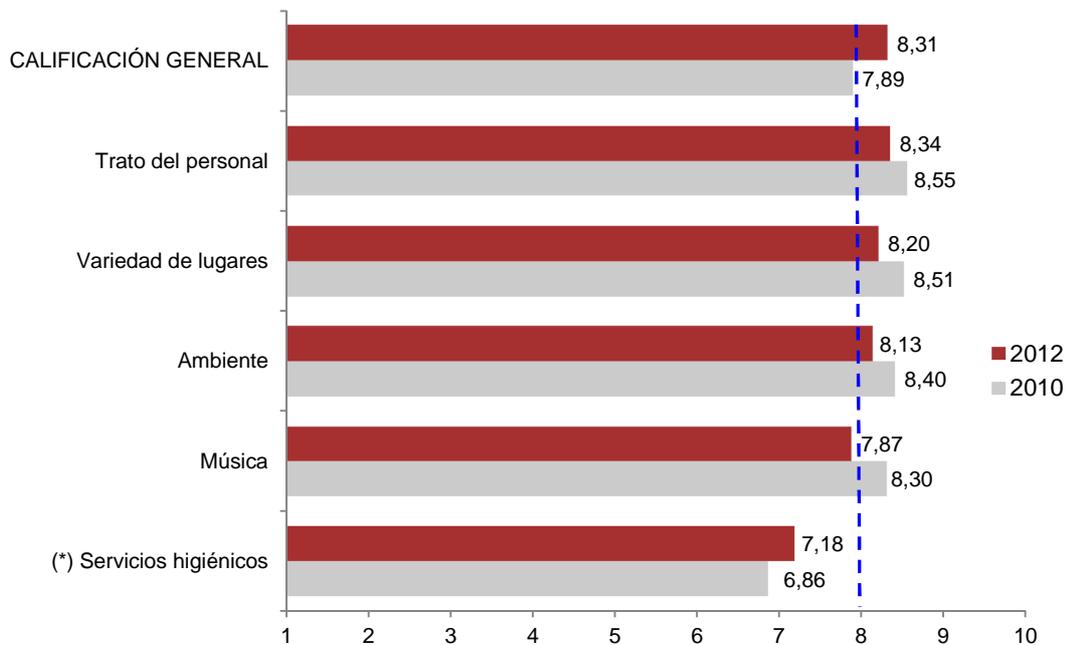
Base: Turistas extranjeros que visitaron Cusco y utilizaron el servicio de agencias de viajes locales (154)

2.7 Evaluación del servicio de Guías turísticos de los atractivos visitados



Base: Turistas extranjeros que visitaron Cusco y utilizaron el servicio de guías turísticos de los atractivos visitados en la ciudad (181)

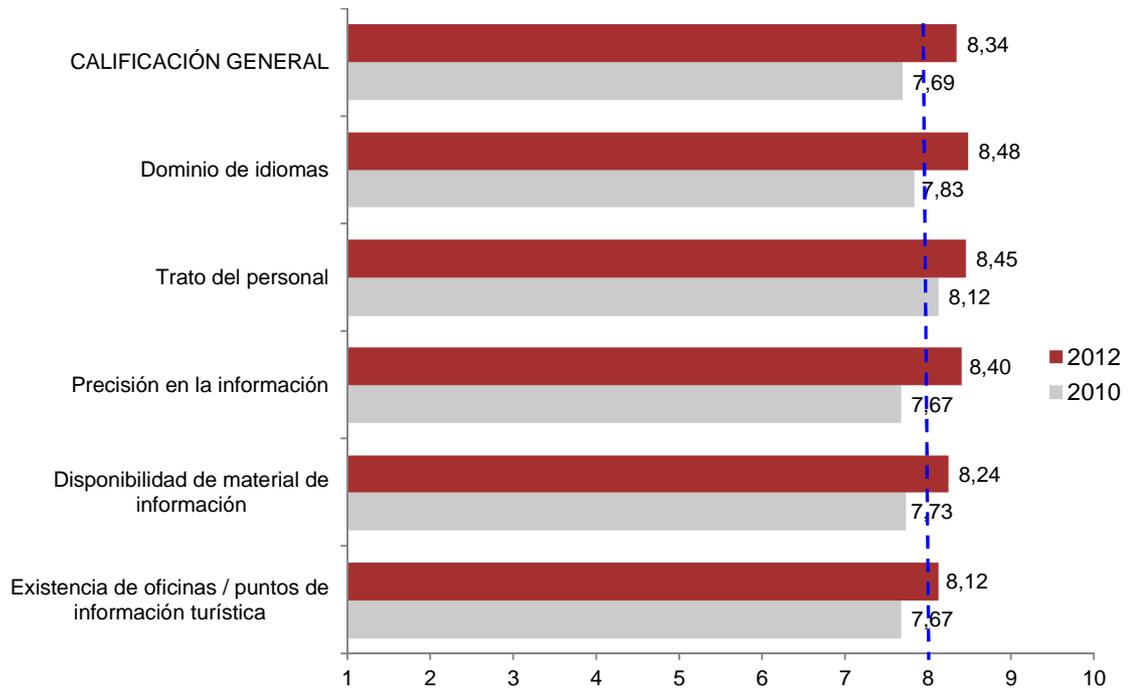
2.8 Evaluación del servicio de los locales de entretenimiento nocturno



(*) Porcentaje de uso de Servicios Higiénicos (90%) - 2012

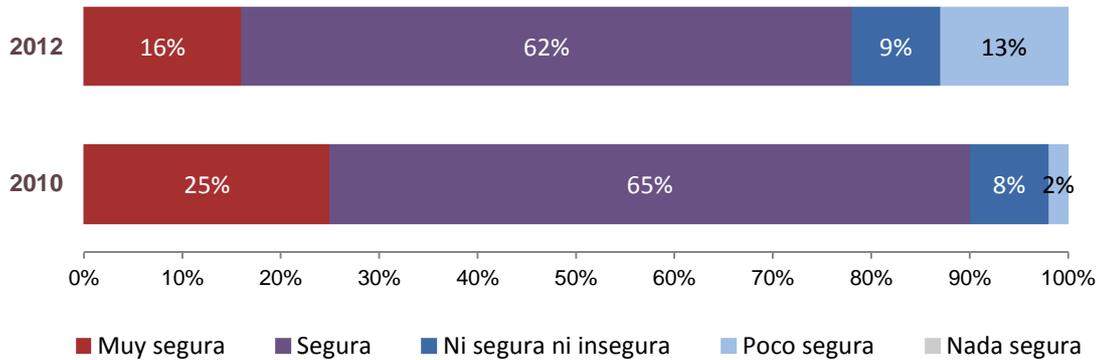
Base: Turistas extranjeros que visitaron Cusco y utilizaron el servicio de los locales de entretenimiento nocturno (124)

2.9 Evaluación del servicio de información turística



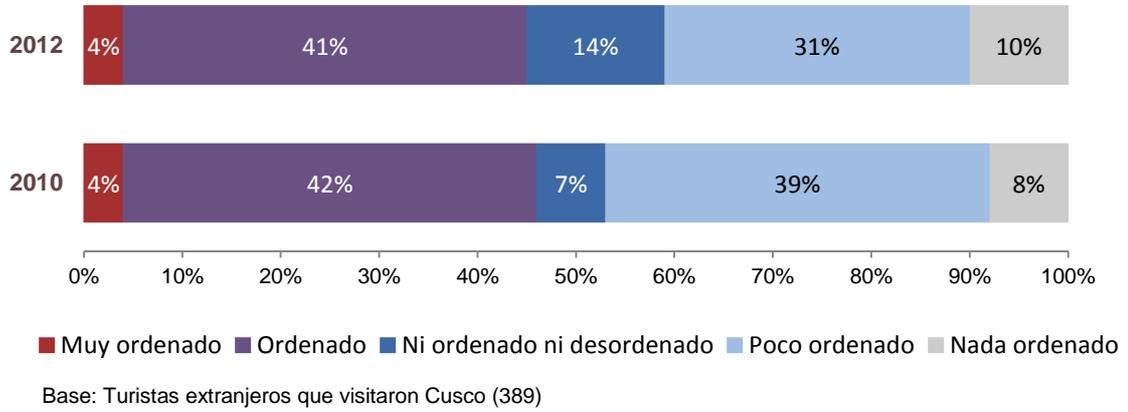
Base: Turistas extranjeros que visitaron Cusco y utilizaron el servicio de información turística (60)

3. Evaluación de la seguridad en Cusco

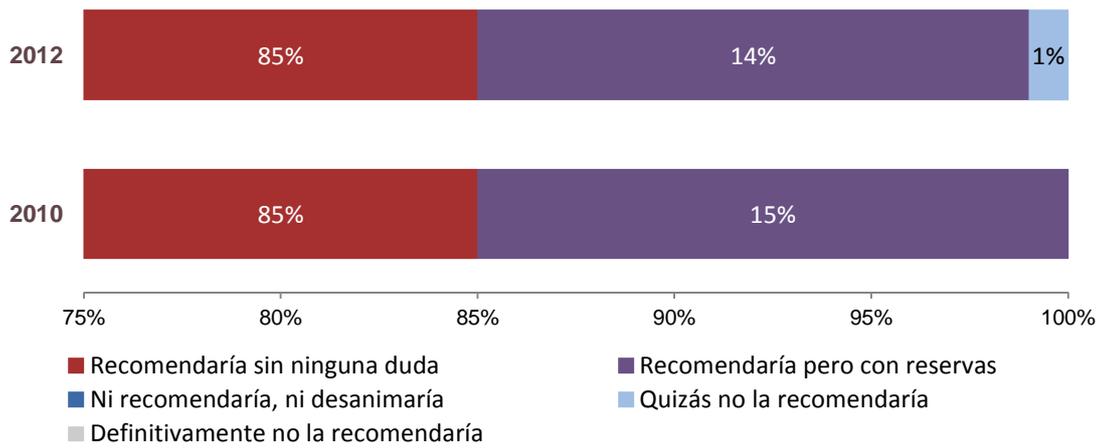


Base: Turistas extranjeros que visitaron Cusco (389)

4. Evaluación del ordenamiento del tránsito vehicular en Cusco



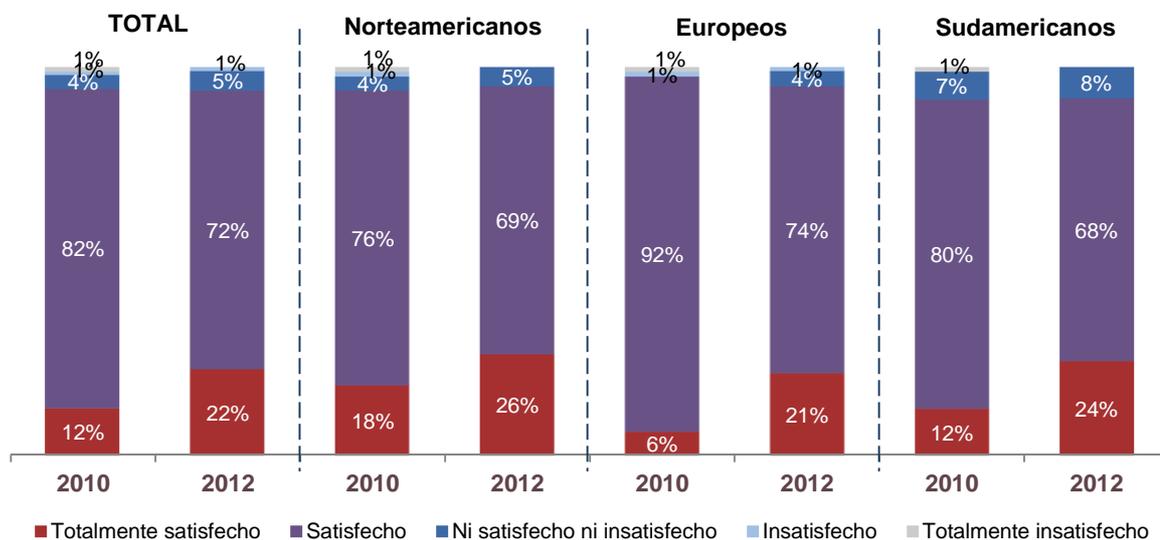
5. Intención de recomendar Cusco como destino turístico



IV. Nivel de satisfacción en Arequipa

A continuación se presentan los resultados correspondientes al nivel de satisfacción de los turistas extranjeros que visitaron Arequipa por motivo de vacaciones, recreación u ocio.

1. Satisfacción general respecto a la visita



Base: Turistas extranjeros que visitaron Arequipa (296)

2. Satisfacción con respecto a los servicios turísticos

	Total	Total	Residencia		
	2010	2012	Norteamérica	Europa	Sudamérica
Calificación general	8.04	7.90	7.90	7.80	8.10
Servicio de información turística	8.11	8.53	8.75*	8.42*	8.82*
Transporte aéreo interno	8.56	8.29	8.37	8.11	8.69
Entretenimiento nocturno	8.37	8.23	8.12*	8.12	8.82*
Guías turístico locales	8.41	8.11	8.05*	8.03	8.38
Restaurantes	8.26	8.07	8.26	7.94	8.42
Alojamiento pagado	8.21	7.90	8.40	7.71	8.31
Agencia de viaje local	8.30	7.81	8.38*	7.43	8.54*
Transporte terrestre interprovincial	7.57	7.52	7.71*	7.47	7.58*
Taxis	7.23	7.21	7.69	7.19	6.96
Autobús (urbano)	5.83	6.63	7.20*	6.60*	6.12*

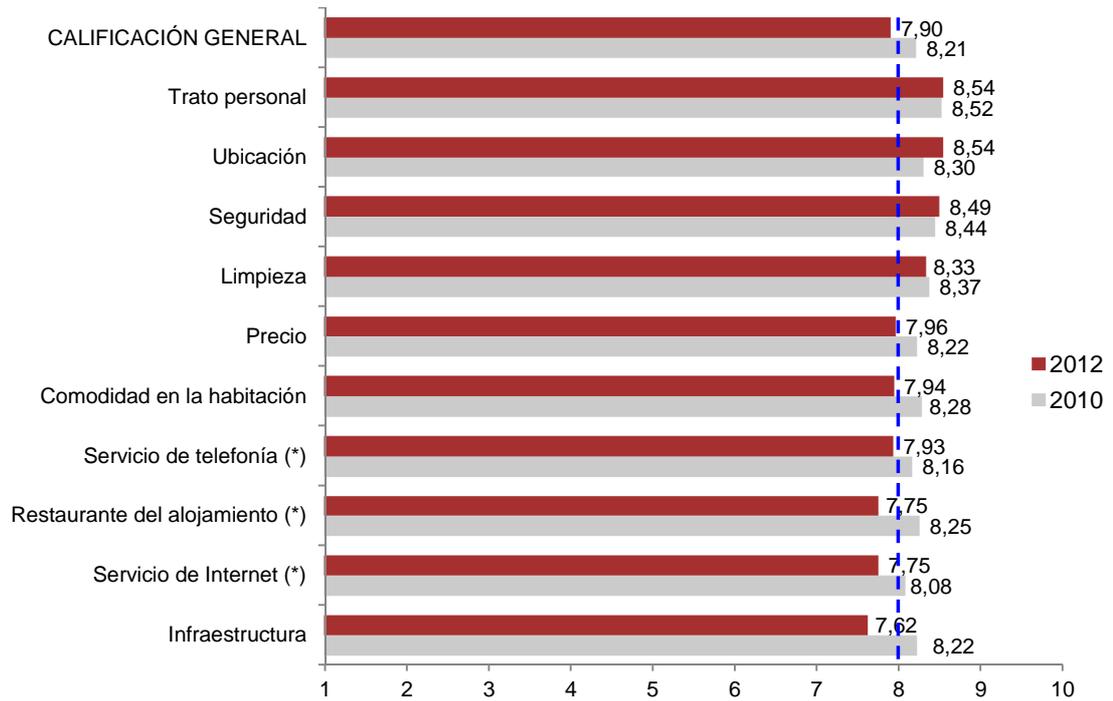
Escala: 1 = Pésimo / 10 = Excelente

Índice mínimo de satisfacción: 8:00

Base: Turistas extranjeros que visitaron Arequipa y utilizaron los servicios indicados

*Base estadísticamente no representativa

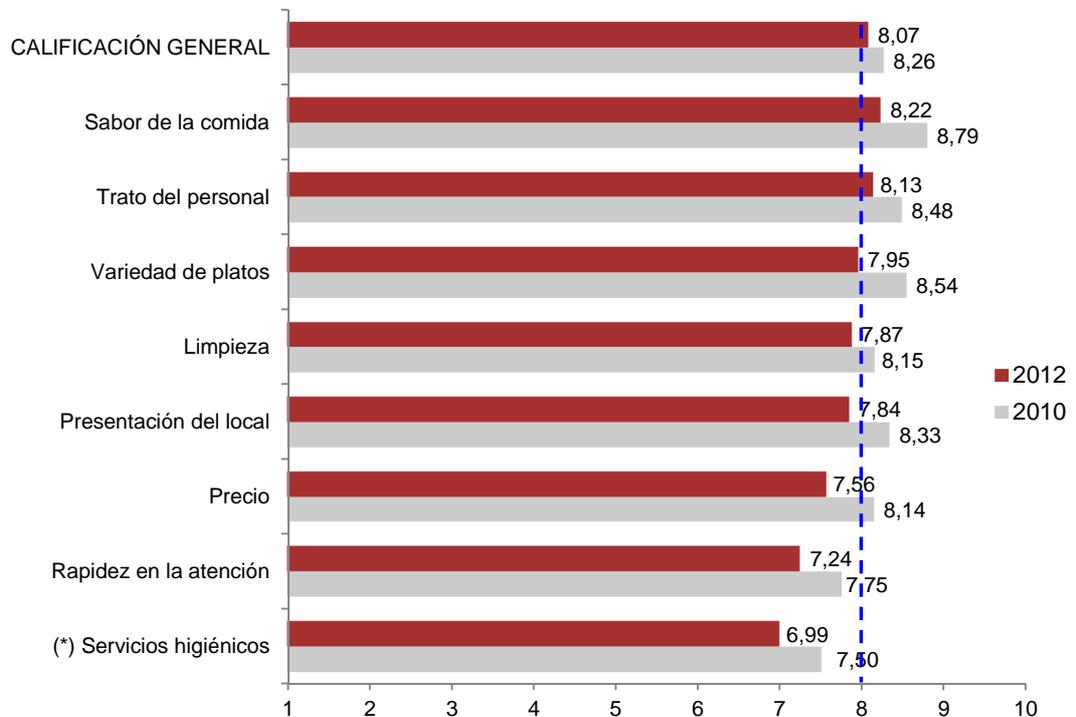
2.1 Evaluación del servicio de alojamiento pagado dentro de la ciudad



(*) Porcentaje de uso de: Restaurante de alojamiento (49%), Servicio de Internet (77%), Servicio de Telefonía (27%) - 2012

Base: Turistas extranjeros que visitaron Arequipa y utilizaron el servicio de alojamiento pagado (243)

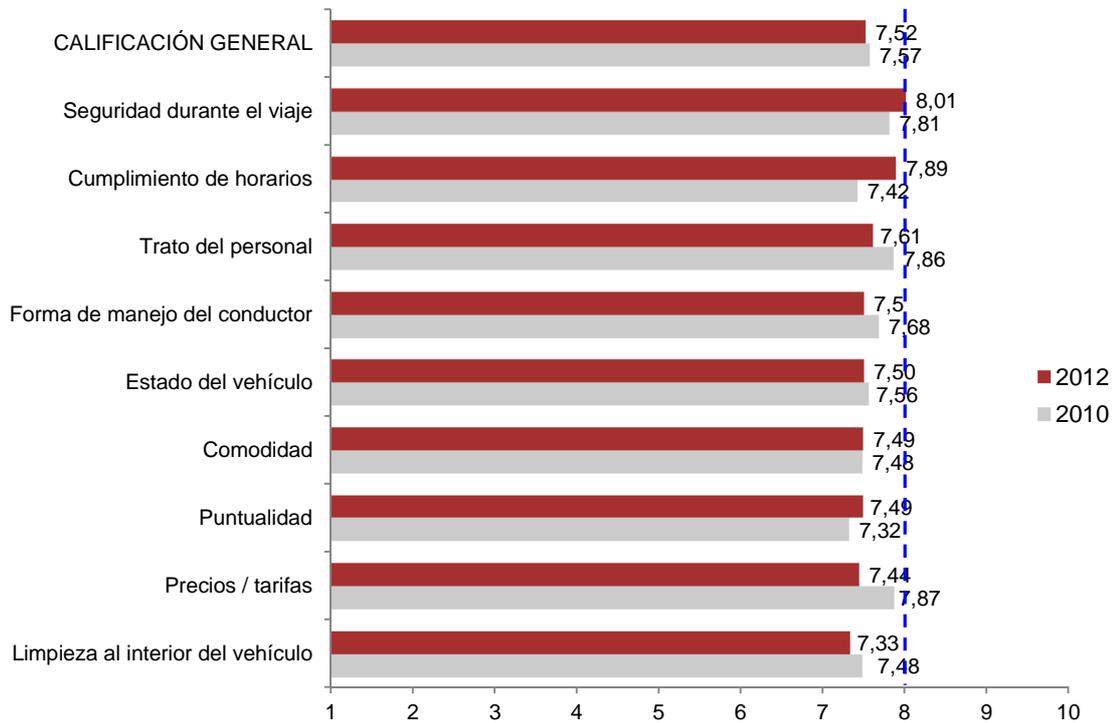
2.2 Evaluación del servicio de restaurante dentro de la ciudad



(*) Porcentaje de uso de Servicios higiénicos (85%) - 2012

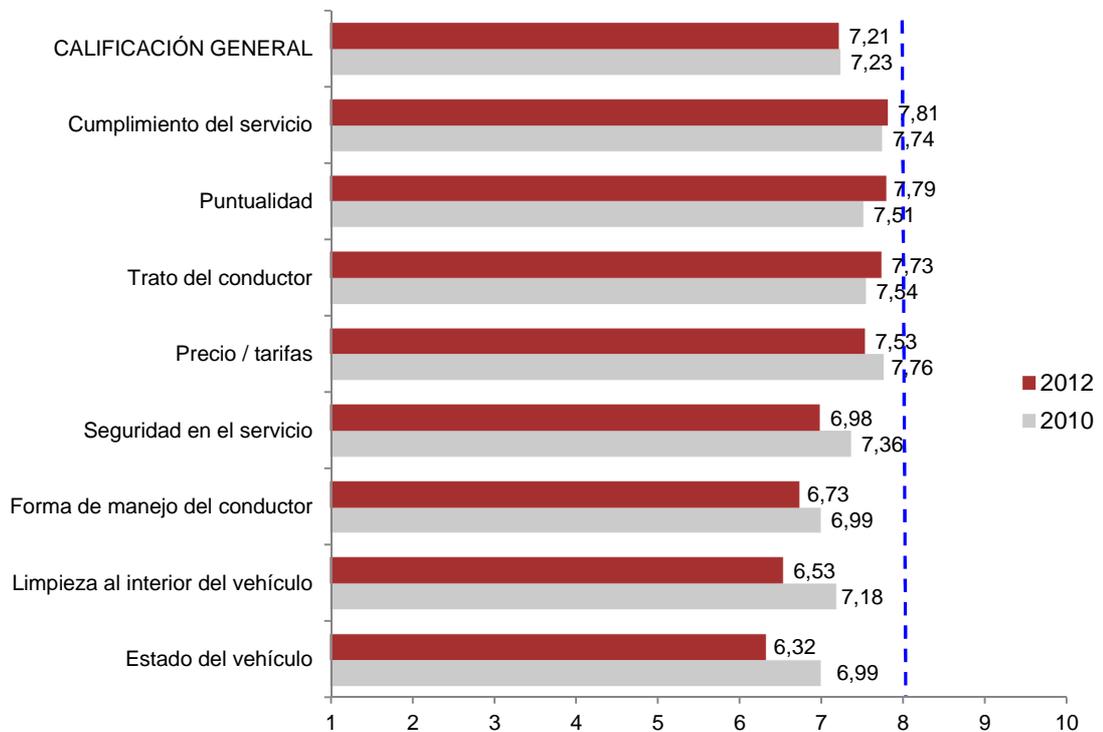
Base: Turistas extranjeros que visitaron Arequipa y utilizaron el servicio de restaurante (282)

2.3 Evaluación del servicio de Transporte Terrestre para viajar dentro del Perú



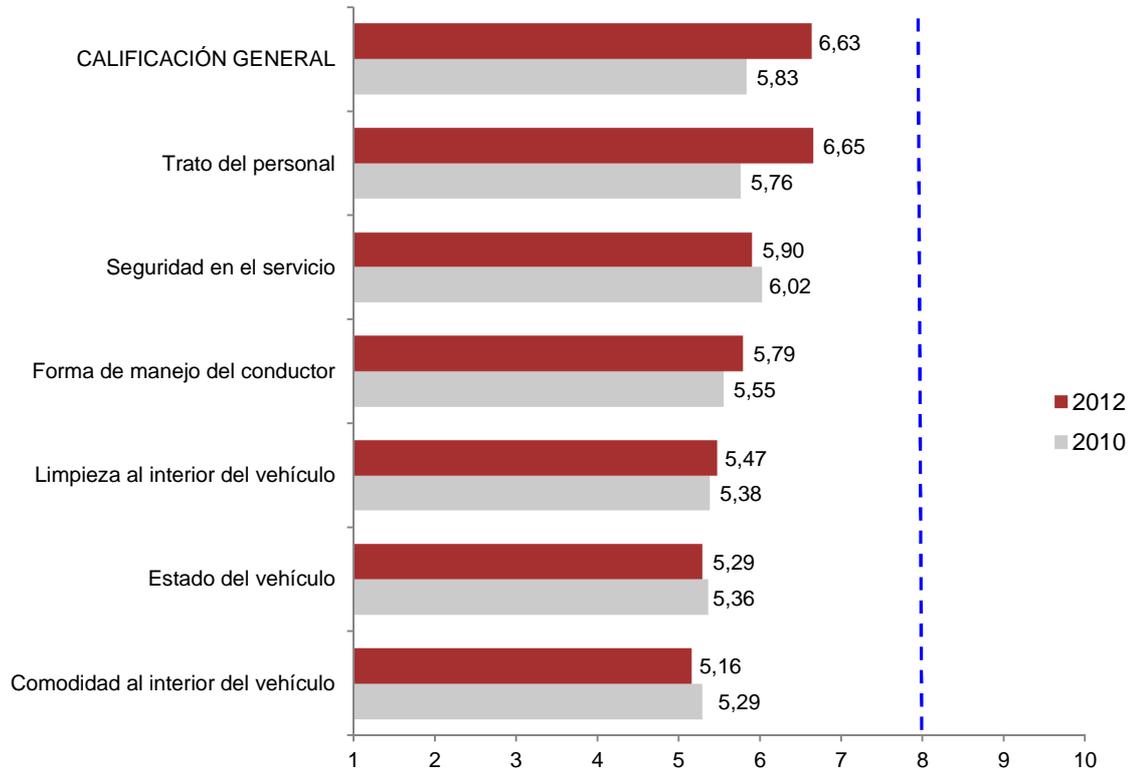
Base: Turistas extranjeros que visitaron Arequipa y utilizaron el servicio de transporte terrestre para viajar dentro del Perú (145)

2.4 Evaluación del servicio de Taxi dentro de la ciudad



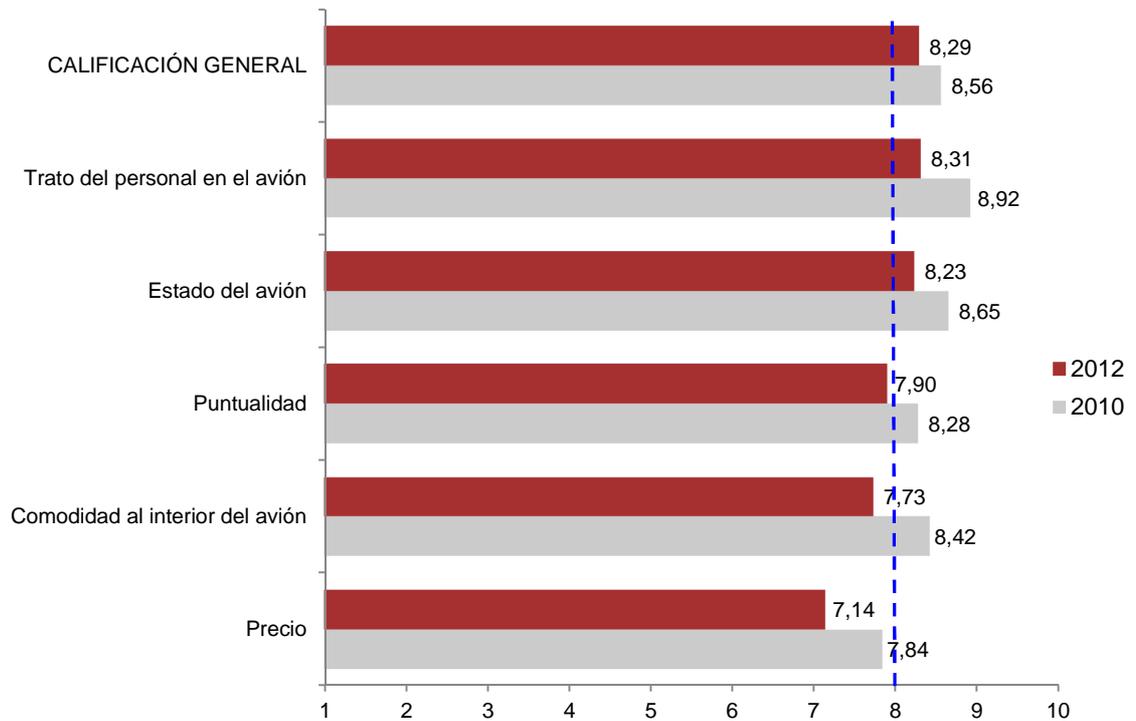
Base: Turistas extranjeros que visitaron Arequipa y utilizaron el servicio de taxi (273)

2.5 Evaluación del servicio de Transporte Público (autobús)



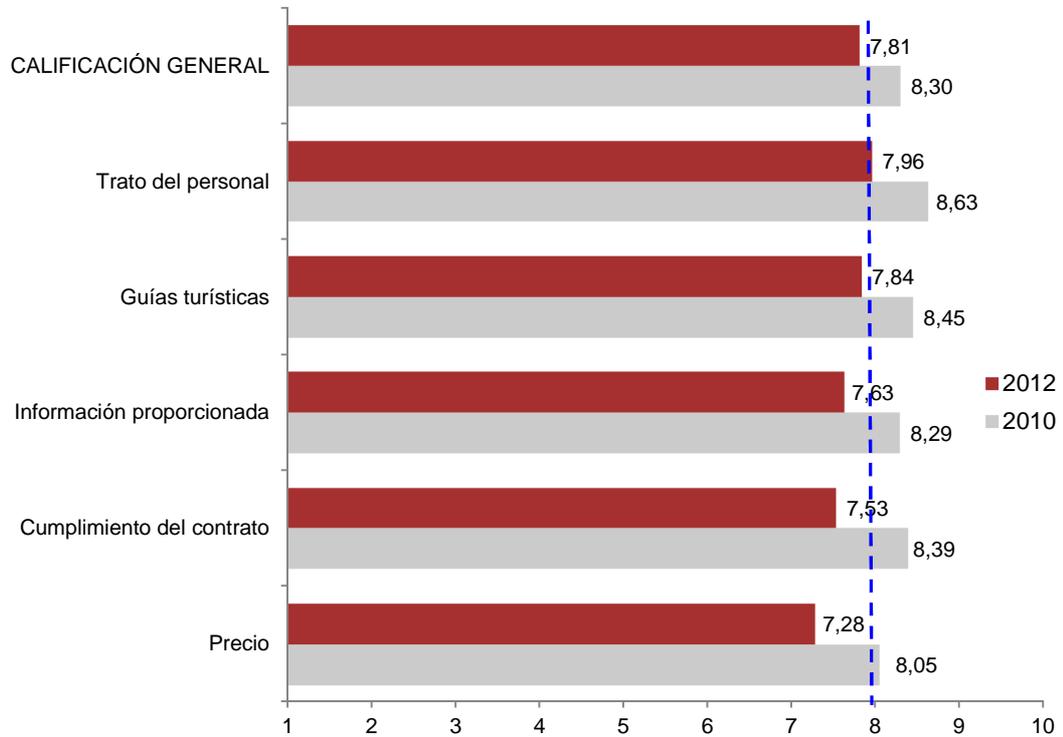
Base: Turistas extranjeros que visitaron Arequipa y utilizaron el servicio de transporte público urbano / autobuses (38)

2.6 Evaluación del servicio de Transporte Aéreo Interno



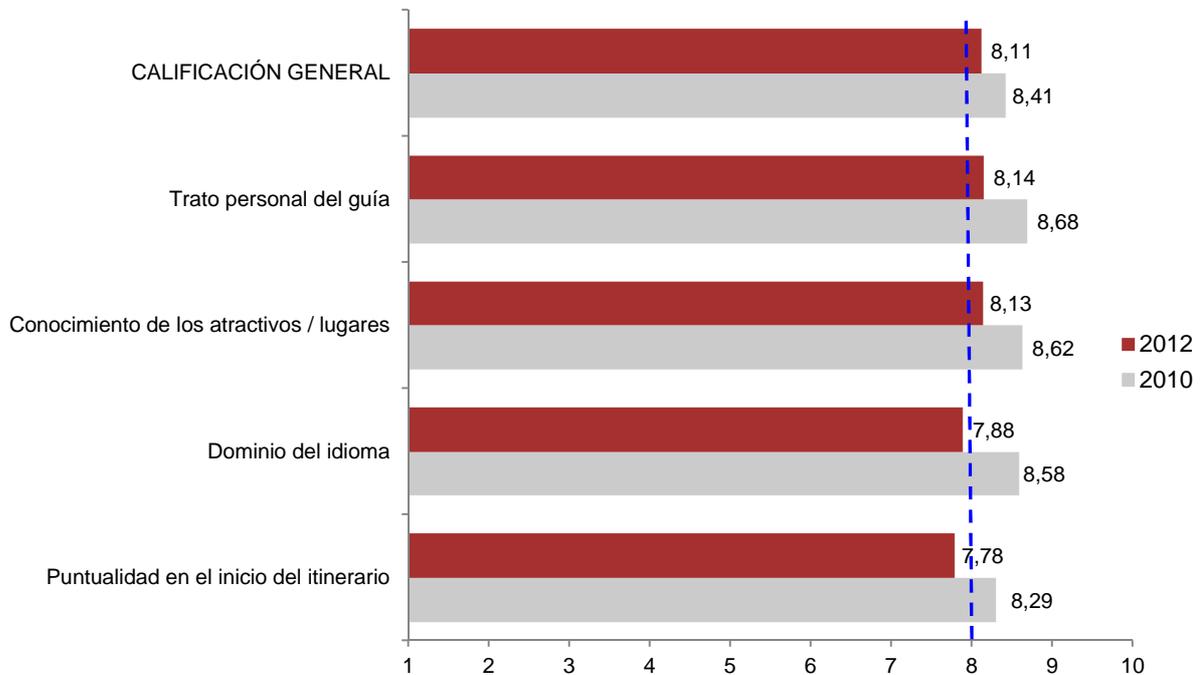
Base: Turistas extranjeros que visitaron Arequipa y utilizaron el servicio de transporte aéreo interno (160)

2.7 Evaluación del servicio de Agencias de Viaje Local



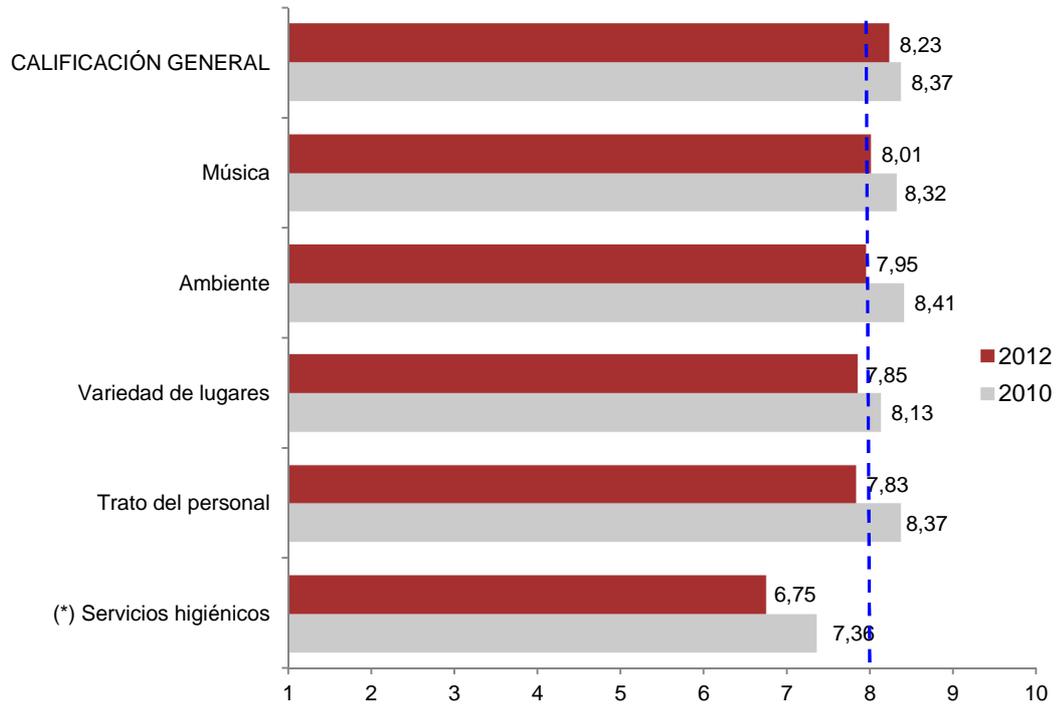
Base: Turistas extranjeros que visitaron Arequipa y utilizaron el servicio de agencias de viajes locales (90)

2.8 Evaluación del servicio de Guías turísticos de los atractivos visitados



Base: Turistas extranjeros que visitaron Arequipa y utilizaron el servicio de guías turísticos de los atractivos visitados en la ciudad (118)

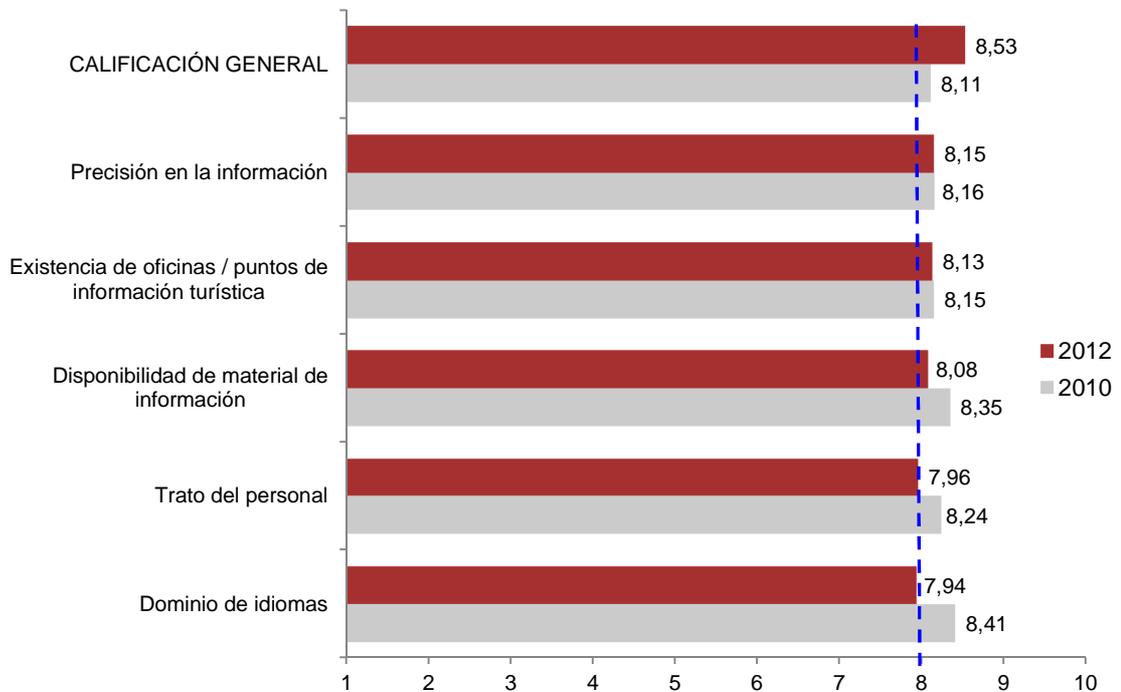
2.9 Evaluación del servicio de los locales de entretenimiento nocturno



(*) Porcentaje de uso de Servicios Higiénicos (95%) - 2012

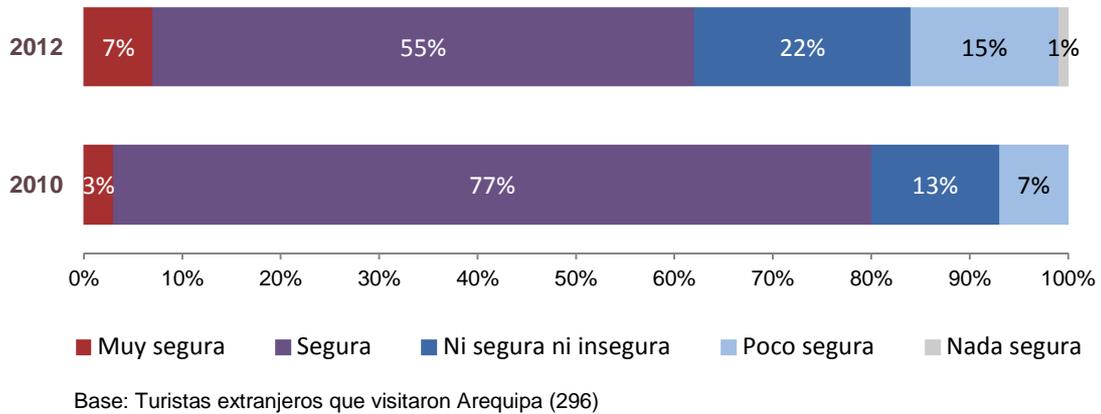
Base: Turistas extranjeros que visitaron Arequipa y utilizaron el servicio de los locales de entretenimiento nocturno (99)

2.10 Evaluación del servicio de información turística

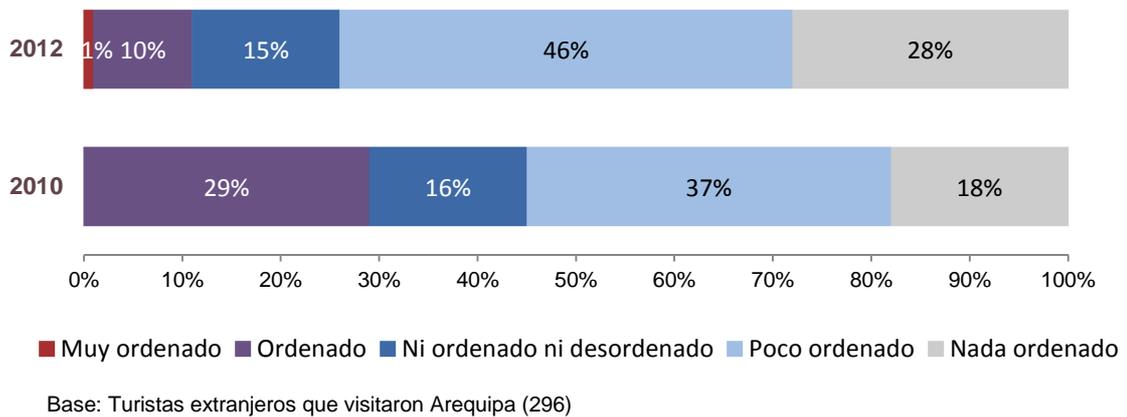


Base: Turistas extranjeros que visitaron Arequipa y utilizaron el servicio de información turística (45)

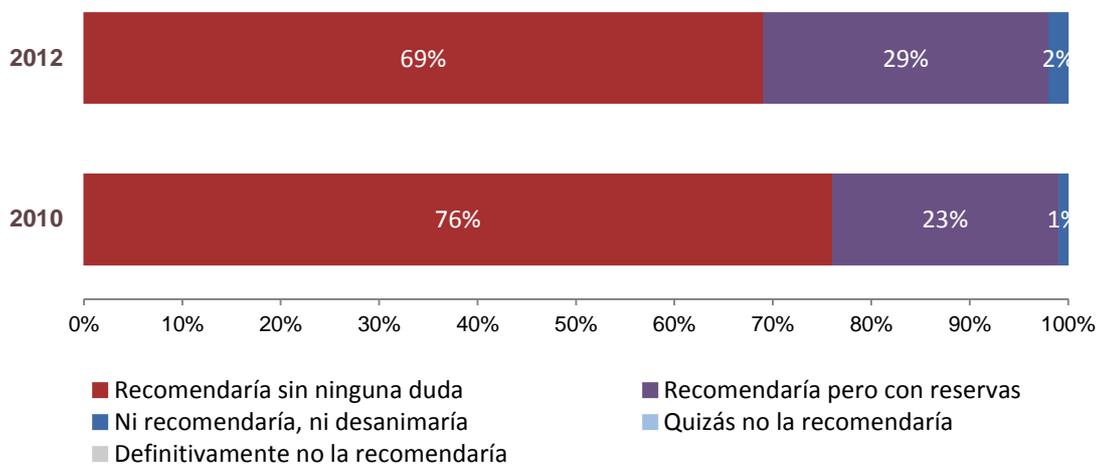
3. Evaluación de la seguridad en Arequipa



4. Evaluación del ordenamiento del tránsito vehicular en Arequipa



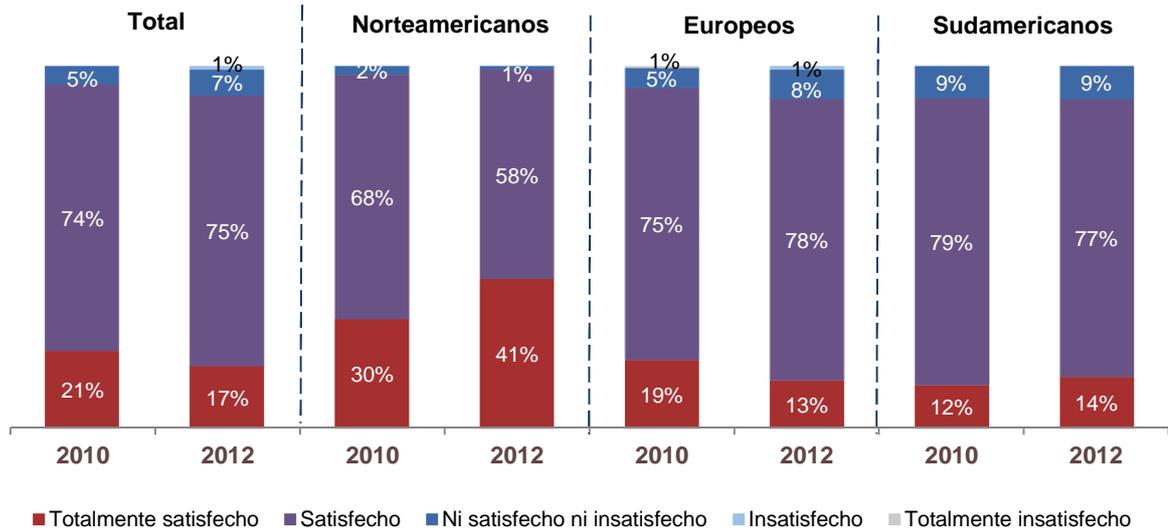
5. Intención de recomendar Arequipa como destino turístico



V. Nivel de satisfacción en Puno

A continuación se presentan los resultados correspondientes al nivel de satisfacción de los turistas extranjeros que visitaron Puno por motivo de vacaciones, recreación u ocio.

1. Satisfacción general respecto a la visita



Base: Turistas extranjeros que visitaron Puno (309)

2. Satisfacción con respecto a los servicios

	Total	Total	Residencia		
	2010	2012	Norteamérica	Europa	Sudamérica
Calificación general	8.50	8.25	8.64	8.21	8.11
Transporte aéreo interno	8.88	8.45	8.86	8.24	8.71*
Guías turísticos locales	8.87	8.38	8.49	8.33	8.47
Alojamiento pagado	8.68	8.15	8.89	8.07	7.88
Restaurante	8.46	8.12	8.51	8.07	7.98
Servicio de información turística	7.68	7.98	8.56*	7.91	7.96
Agencia de viaje local	8.52	7.93	8.17	7.87	7.97
Entretenimiento nocturno	8.71	7.86	8.08*	8.00*	7.43*
Transporte terrestre interprovincial	8.18	7.85	8.12	7.93	7.55
Taxis	7.80	7.63	8.26	7.67	7.23

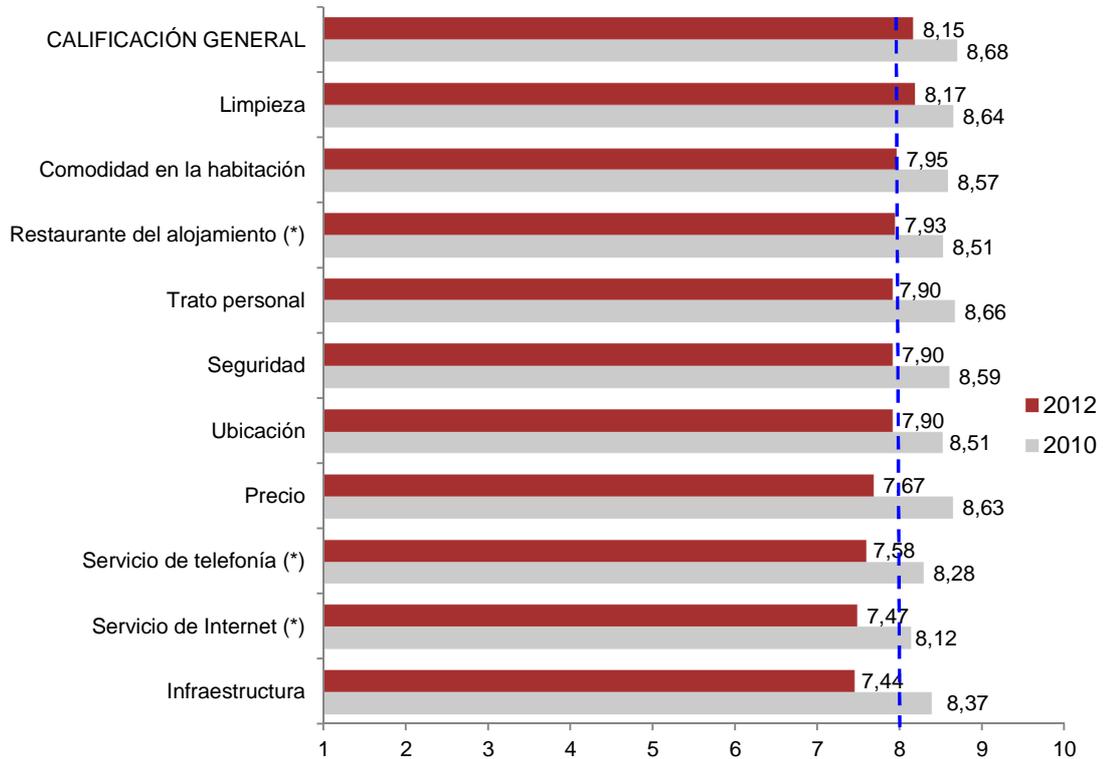
Escala: 1 = Pésimo / 10 = Excelente

Índice mínimo de satisfacción: 8:00

Base: Turistas extranjeros que visitaron Puno y utilizaron los servicios indicados

*Base estadísticamente no representativa

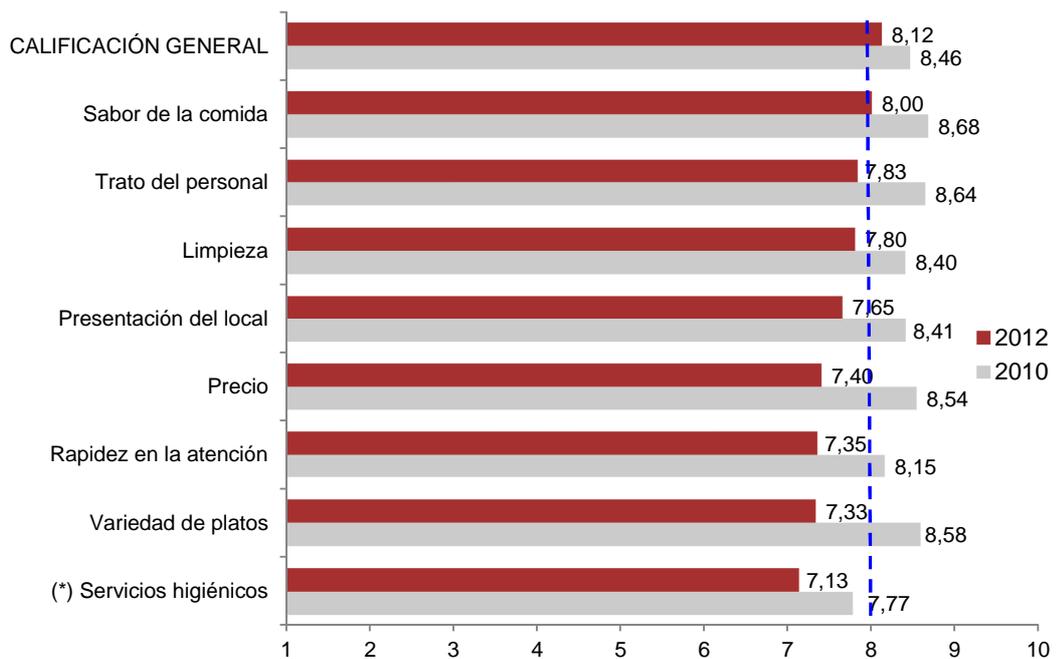
2.1 Evaluación del servicio de alojamiento pagado dentro de la ciudad



(*) Porcentaje de uso de: Restaurante de alojamiento (60%), Servicio de Internet (75%), Servicio de Telefonía (45%) - 2012

Base: Turistas extranjeros que visitaron Puno y utilizaron el servicio de alojamiento pagado (307)

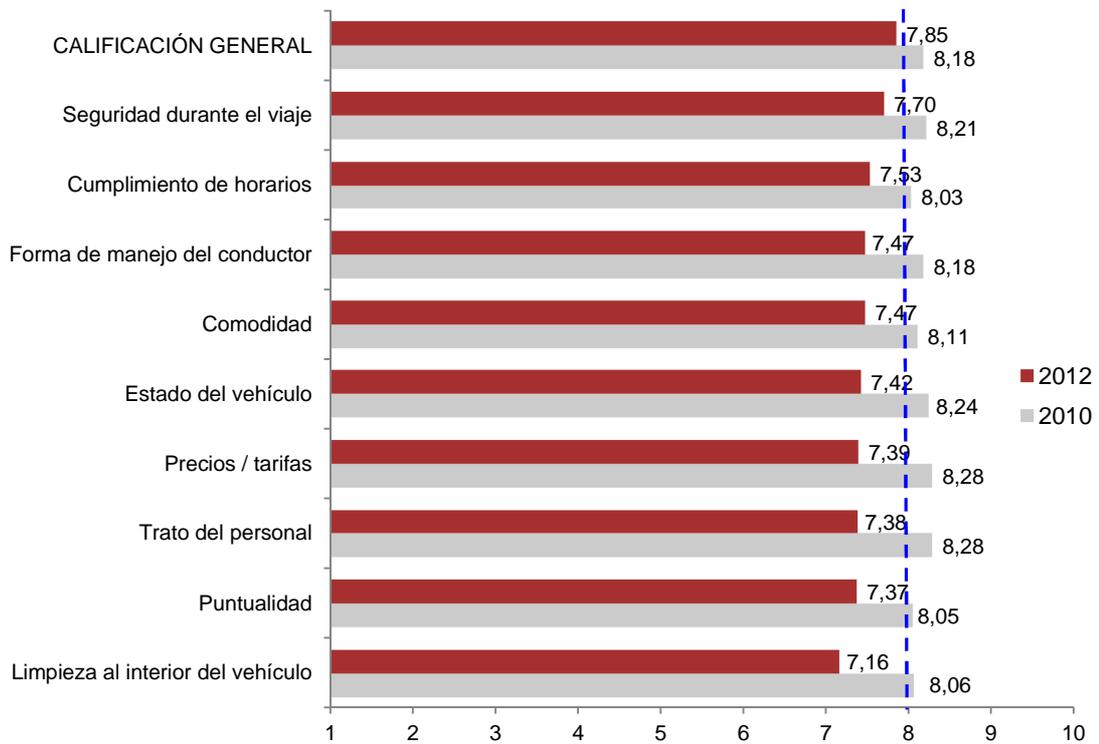
2.2 Evaluación del servicio de restaurante dentro de la ciudad



(*) Porcentaje de uso de Servicios Higiénicos (88%) - 2012

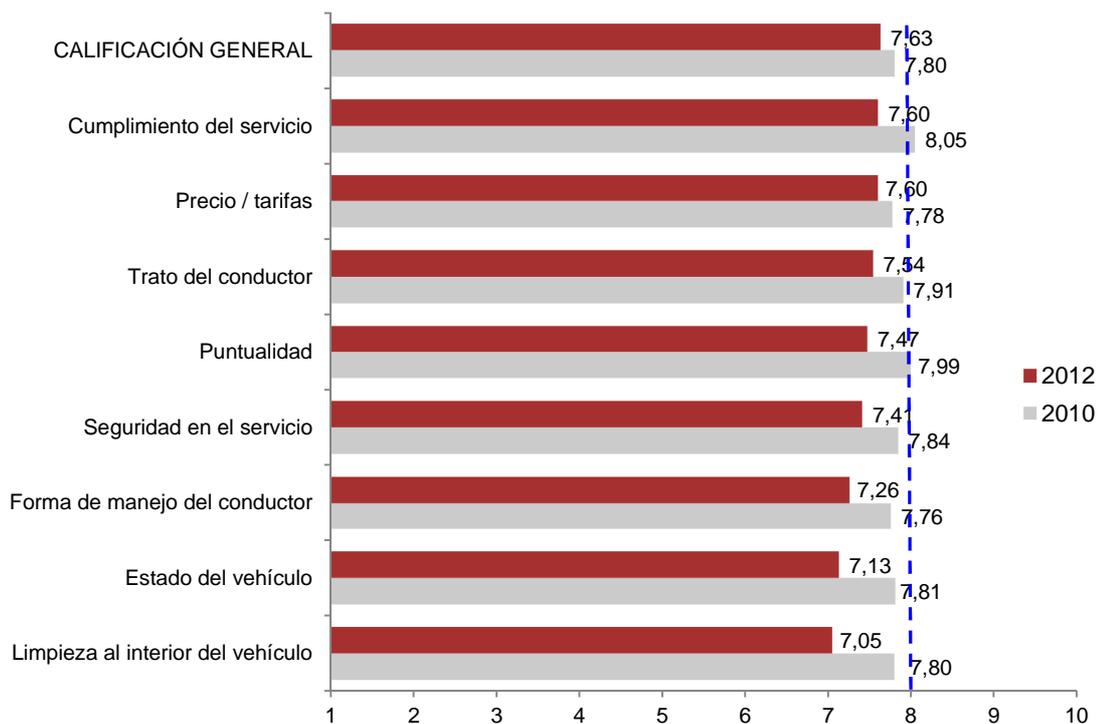
Base: Turistas extranjeros que visitaron Puno y utilizaron el servicio de restaurante (305)

2.3 Evaluación del servicio de Transporte Terrestre para viajar dentro del Perú



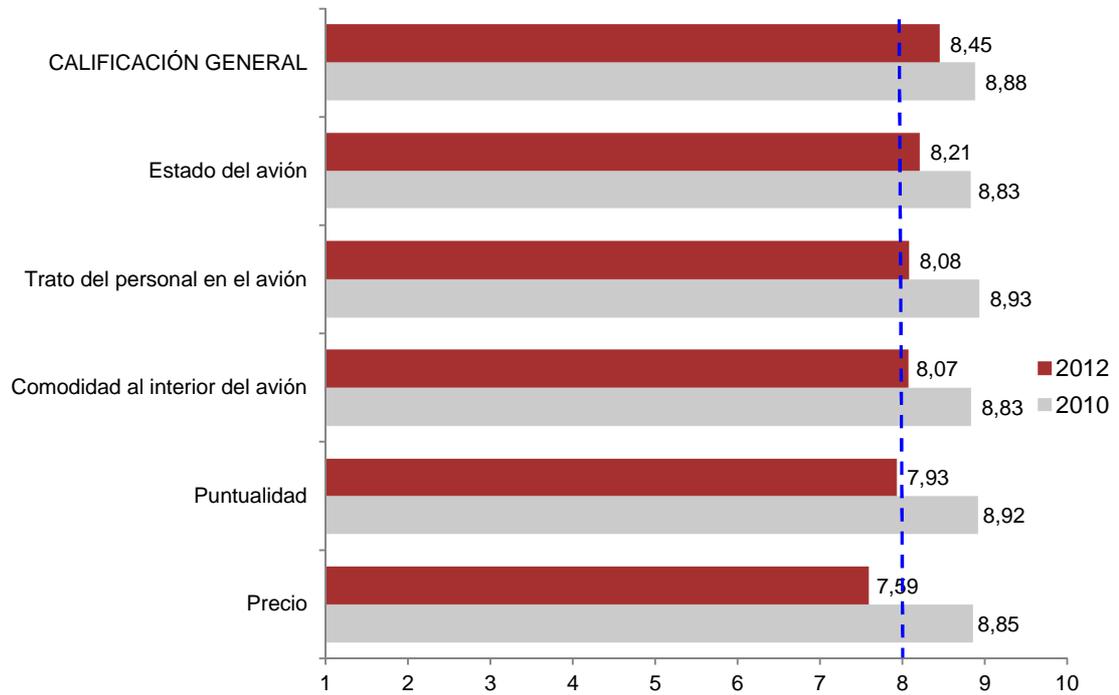
Base: Turistas extranjeros que visitaron Puno y utilizaron el servicio de transporte terrestre para viajar dentro del Perú (223)

2.4 Evaluación del servicio de Taxi dentro de la ciudad



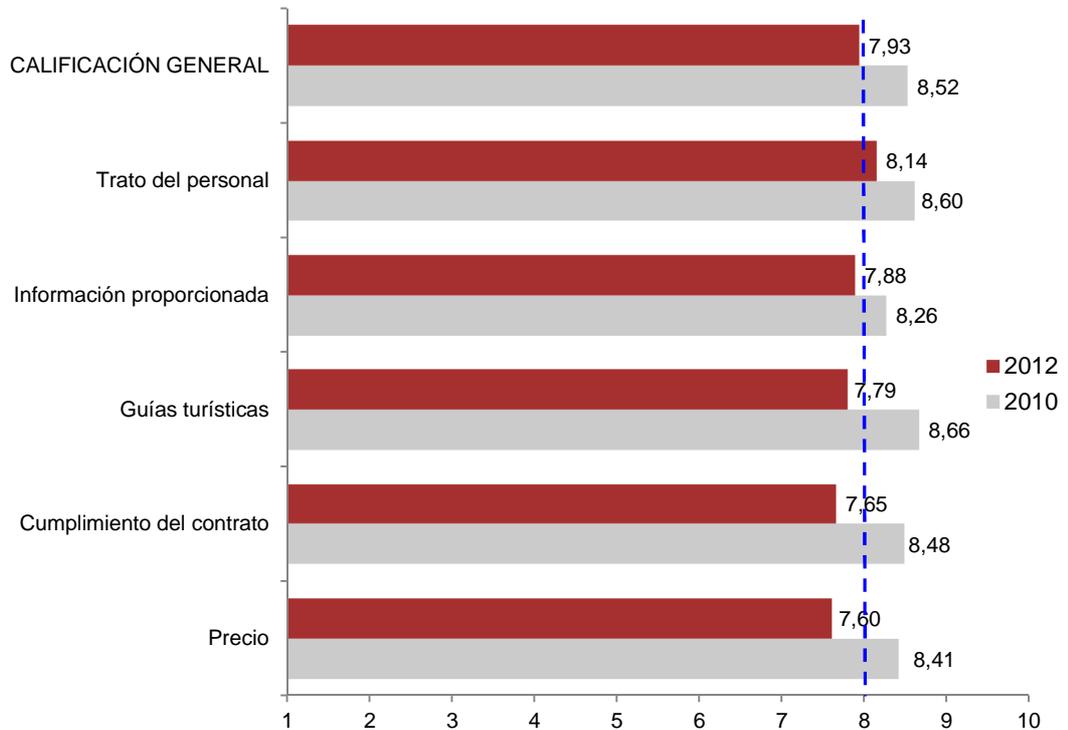
Base: Turistas extranjeros que visitaron Puno por vacaciones, recreación u ocio y utilizaron el servicio de taxi (161)

2.5 Evaluación del servicio de Transporte Aéreo Interno



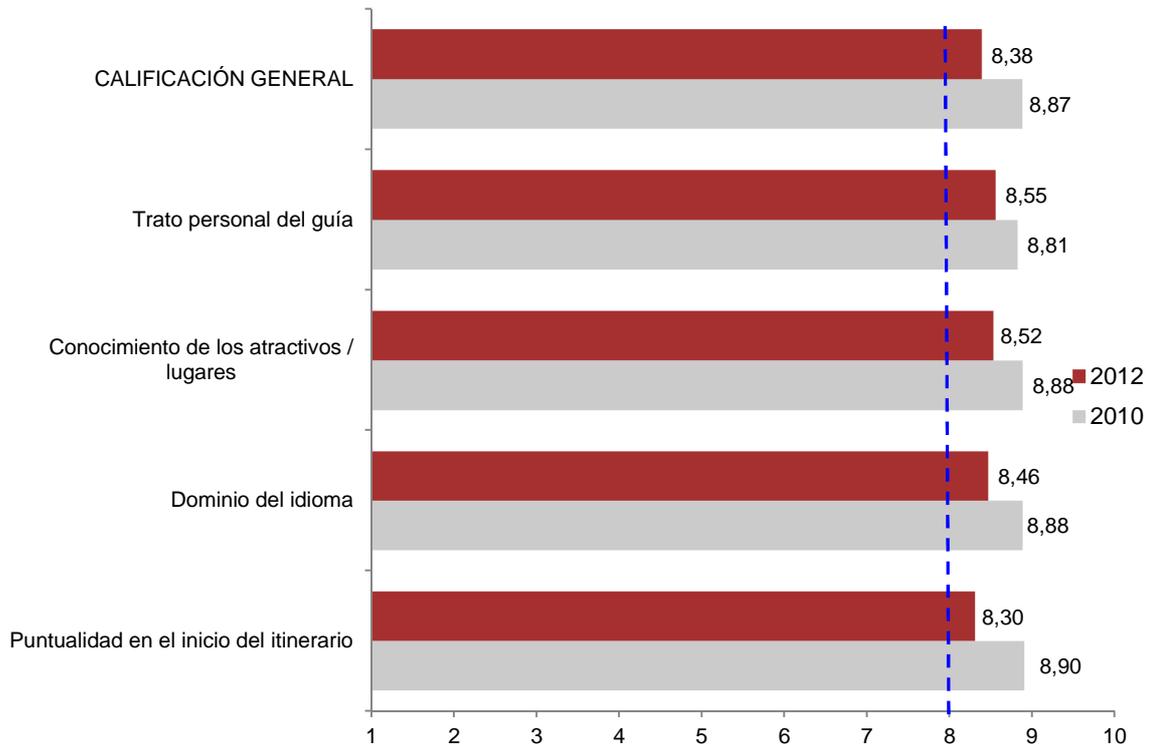
Base: Turistas extranjeros que visitaron Puno y utilizaron el servicio de transporte aéreo interno (98)

2.6 Evaluación del servicio de Agencias de Viaje local



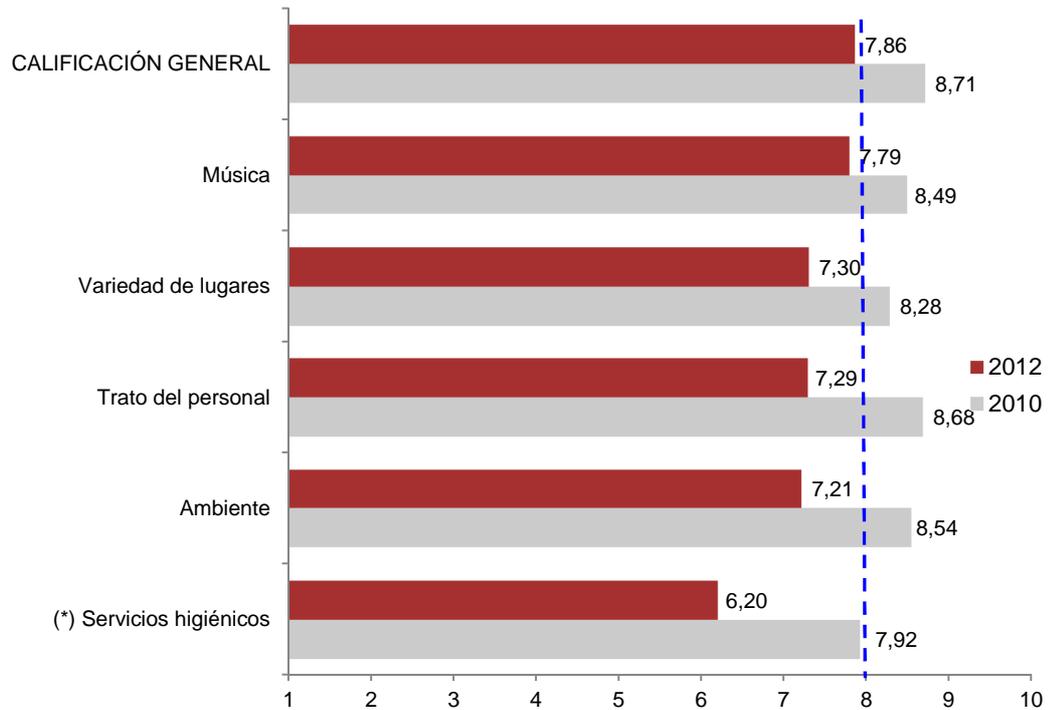
Base: Turistas extranjeros que visitaron Puno y utilizaron el servicio de agencias de viajes locales (154)

2.7 Evaluación del servicio de guías turísticos de los atractivos visitados



Base: Turistas extranjeros que visitaron Puno y utilizaron el servicio de guías turísticos de los atractivos visitados en la ciudad (229)

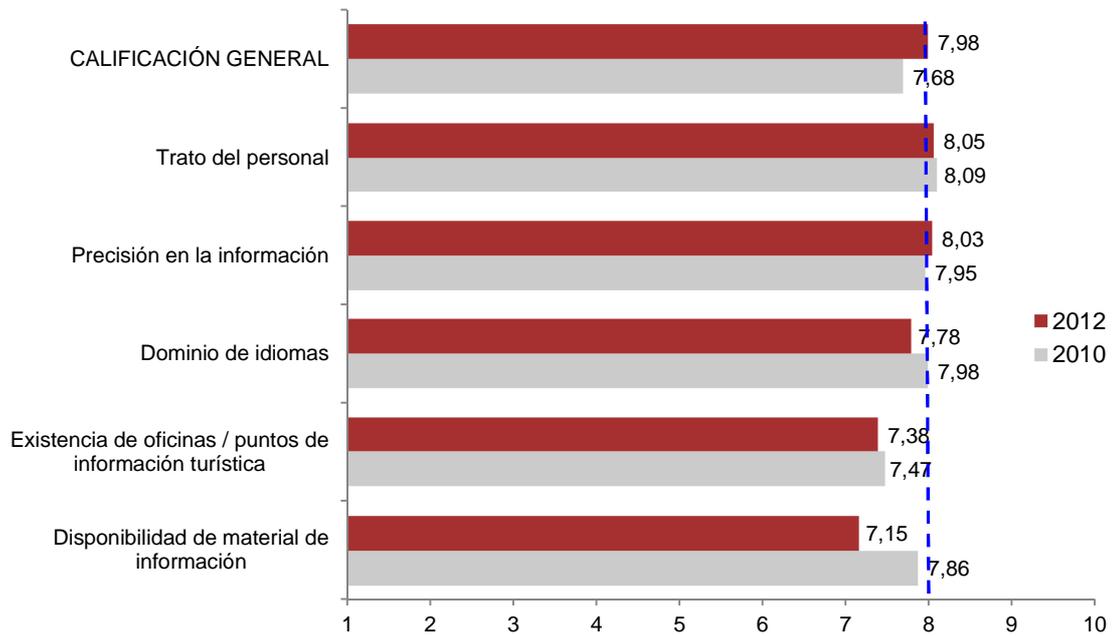
2.8 Evaluación del servicio de los locales de entretenimiento nocturno



(*) Porcentaje de uso de Servicios Higiénicos (95%) – 2012

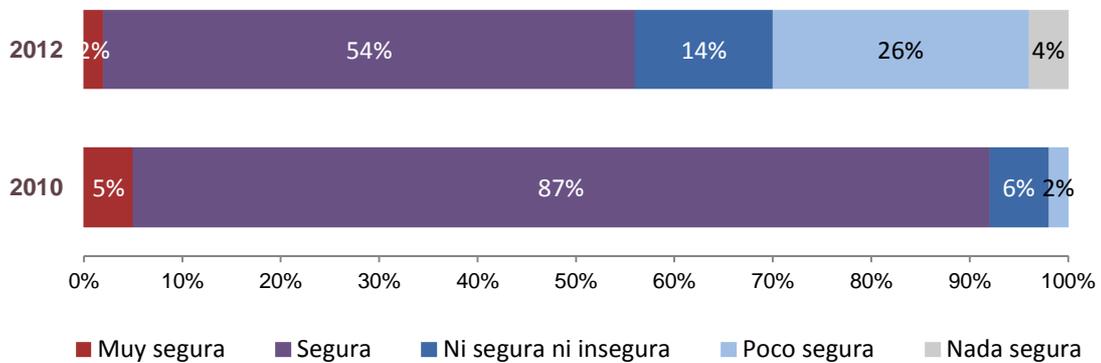
Base: Turistas extranjeros que visitaron Puno y utilizaron el servicio de los locales de entretenimiento nocturno (50)

2.9 Evaluación del servicio de información turística



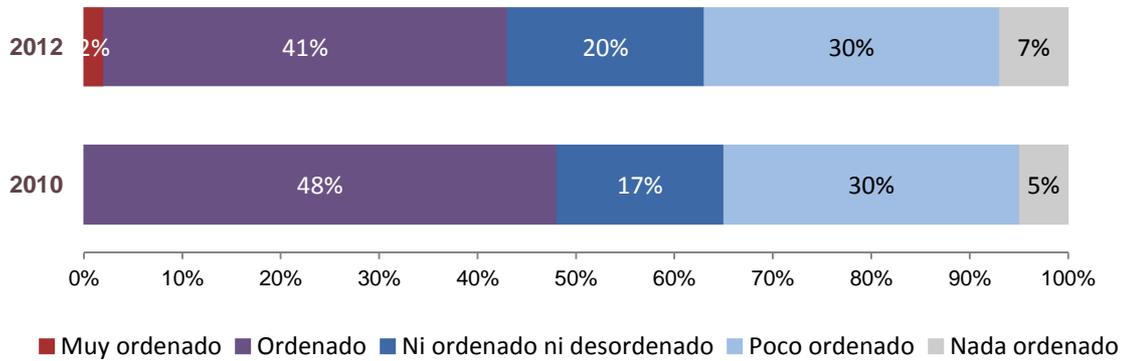
Base: Turistas extranjeros que visitaron Puno y utilizaron el servicio de información turística (156)

3. Evaluación de la seguridad en Puno



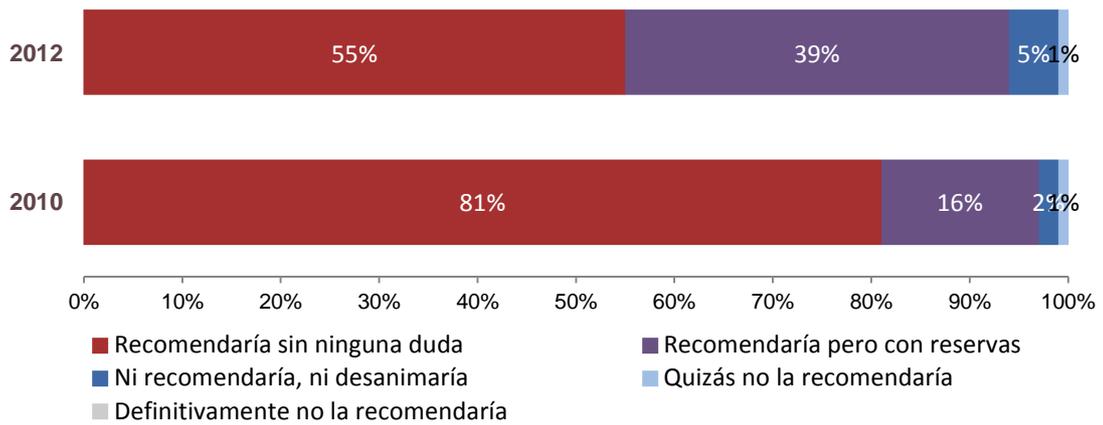
Base: Turistas extranjeros que visitaron Puno (309)

4. Evaluación del ordenamiento del tránsito vehicular en Puno



Base: Turistas extranjeros que visitaron Puno (309)

5. Intención de recomendar Puno como destino turístico

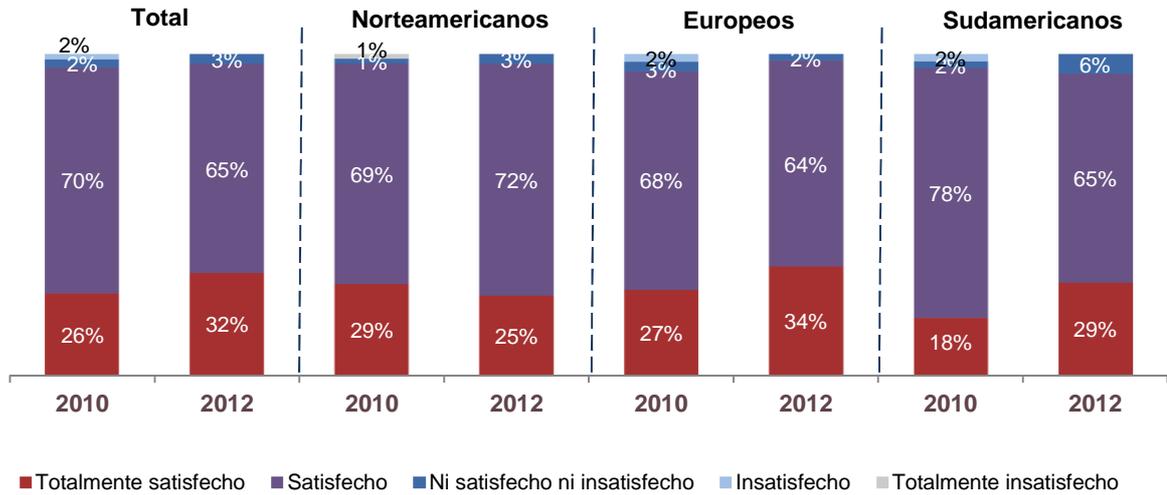


Base: Turistas extranjeros que visitaron Puno (309)

VI. Nivel de satisfacción en Puerto Maldonado

A continuación se presentan los resultados correspondientes al nivel de satisfacción de los turistas extranjeros que visitaron Puerto Maldonado por motivo de vacaciones, recreación u ocio.

1. Satisfacción general respecto a la visita



Base: Turistas extranjeros que visitaron Puerto Maldonado (321)

2. Satisfacción con respecto a los servicios turísticos

	Total	Total	Residencia		
	2010	2012	Norteamérica	Europa	Sudamérica
Calificación general	8.45	8.49	8.46	8.55	8.14
Guías turísticos locales	9.08	8.69	8.88*	8.88*	7.14*
Alojamiento pagado	8.35	8.54	8.49	8.62	8.06
Restaurante	8.47	8.25	8.29	8.30	7.92
Transporte aéreo interno	8.39	8.21	8.38	8.19	8.07
Entretenimiento nocturno	8.43	8.01	8.10*	8.44*	7.50*
Agencia de viaje local	8.40	7.83	8.43*	7.71*	7.88*
Servicio de información turística	8.55	7.74	7.78*	8.00*	7.10*
Taxis	7.76	7.36	7.00*	7.33*	7.56*

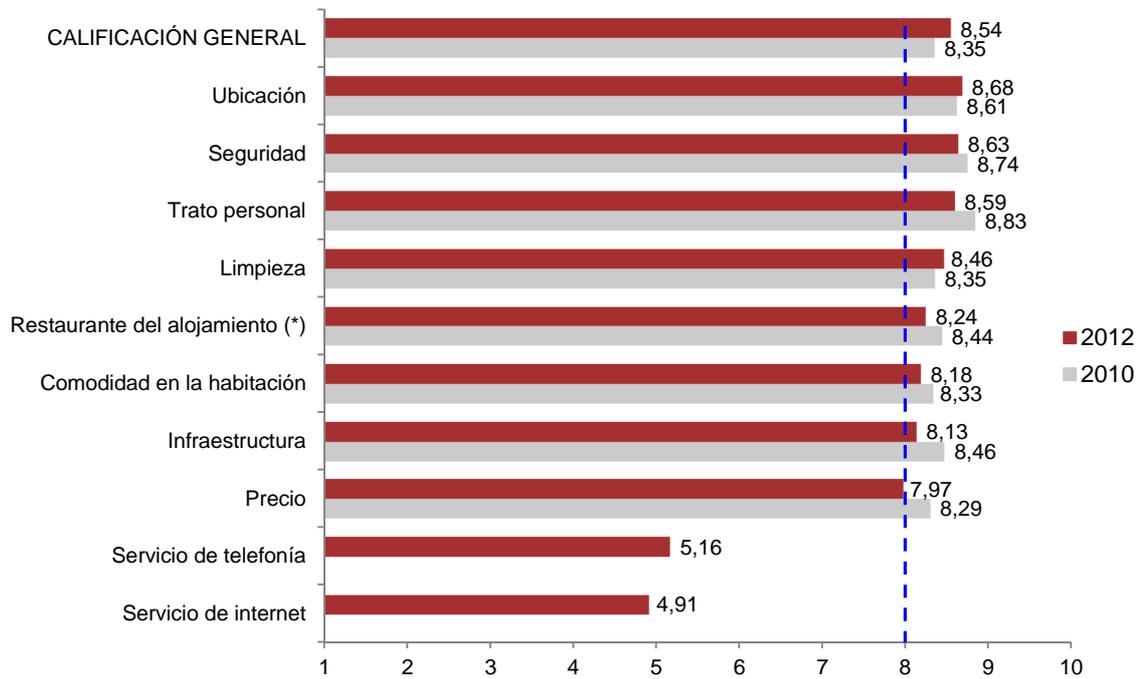
Escala: 1 = Pésimo / 10 = Excelente

Índice mínimo de satisfacción: 8.00

Base: Turistas extranjeros que visitaron Puerto Maldonado y utilizaron los servicios indicados

*Base estadísticamente no representativa

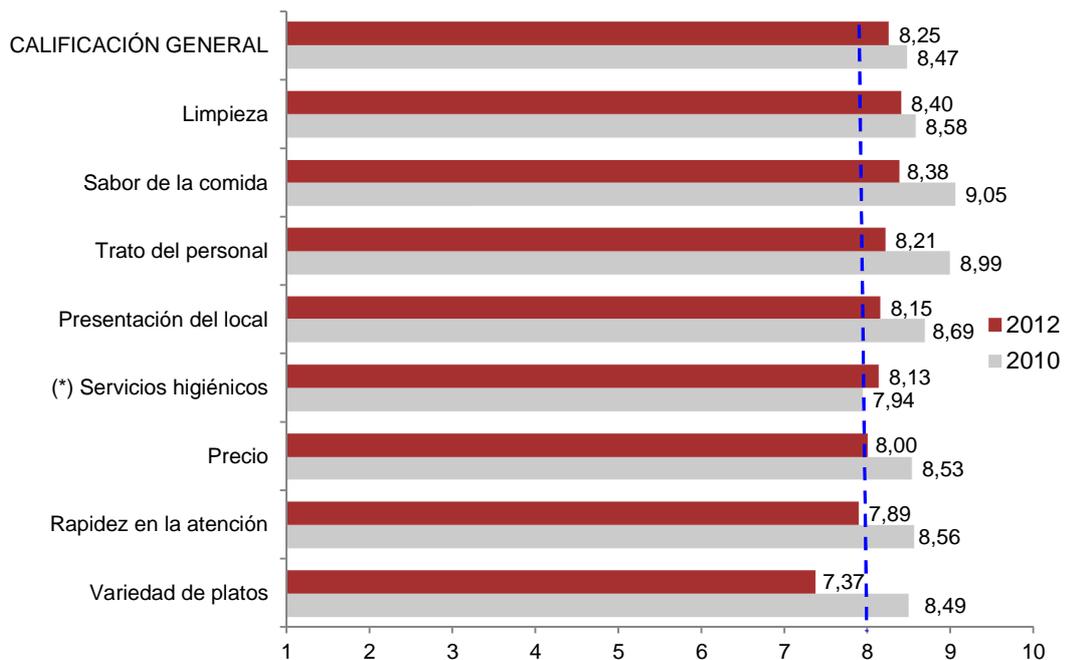
2.1 Evaluación del servicio de alojamiento pagado dentro de la ciudad



(*) Porcentaje de uso de: Restaurante de alojamiento (96%), Servicio de Internet (33%), Servicio de Telefonía (31%) - 2012

Base: Turistas extranjeros que visitaron Puerto Maldonado y utilizaron el servicio de alojamiento pagado (310)

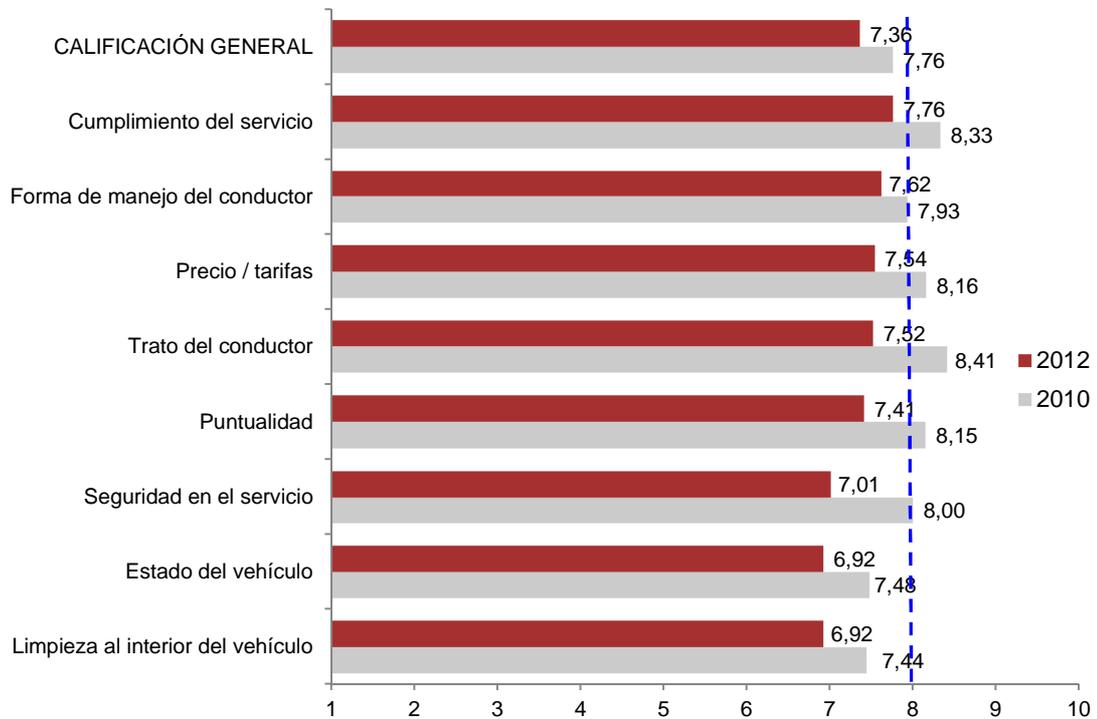
2.2 Evaluación del servicio de restaurante dentro de la ciudad



(*) Porcentaje de uso de Servicios Higiénicos (91%) - 2012

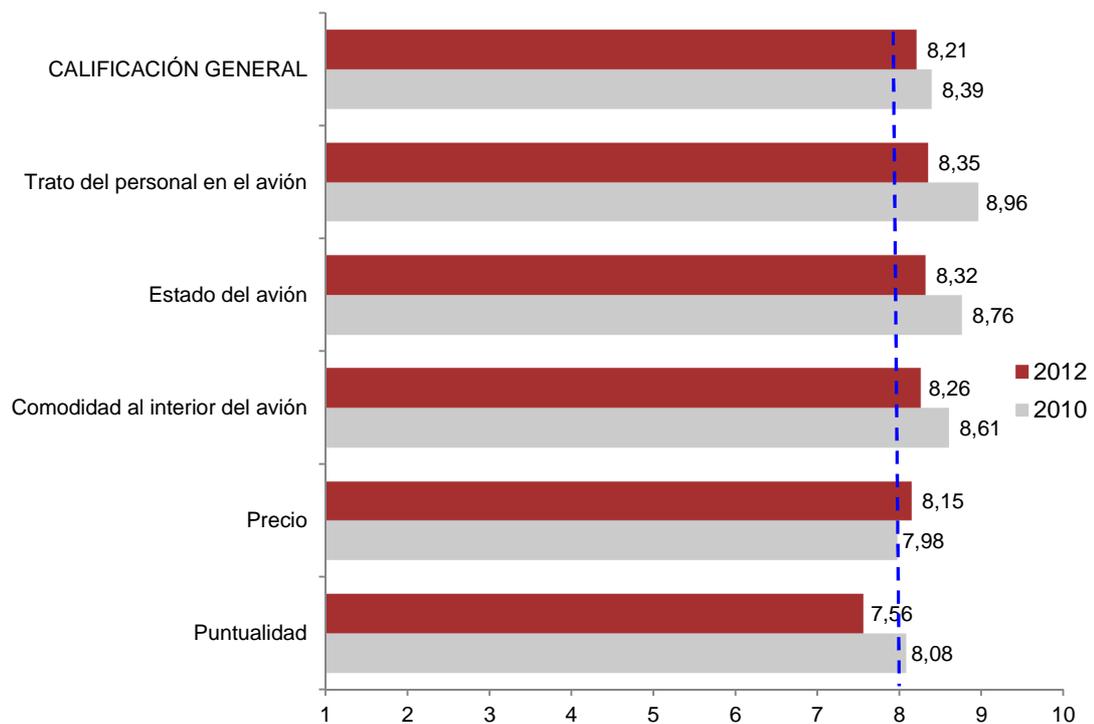
Base: Turistas extranjeros que visitaron Puerto Maldonado y utilizaron el servicio de restaurante (216)

2.3 Evaluación del servicio de Taxi dentro de la ciudad



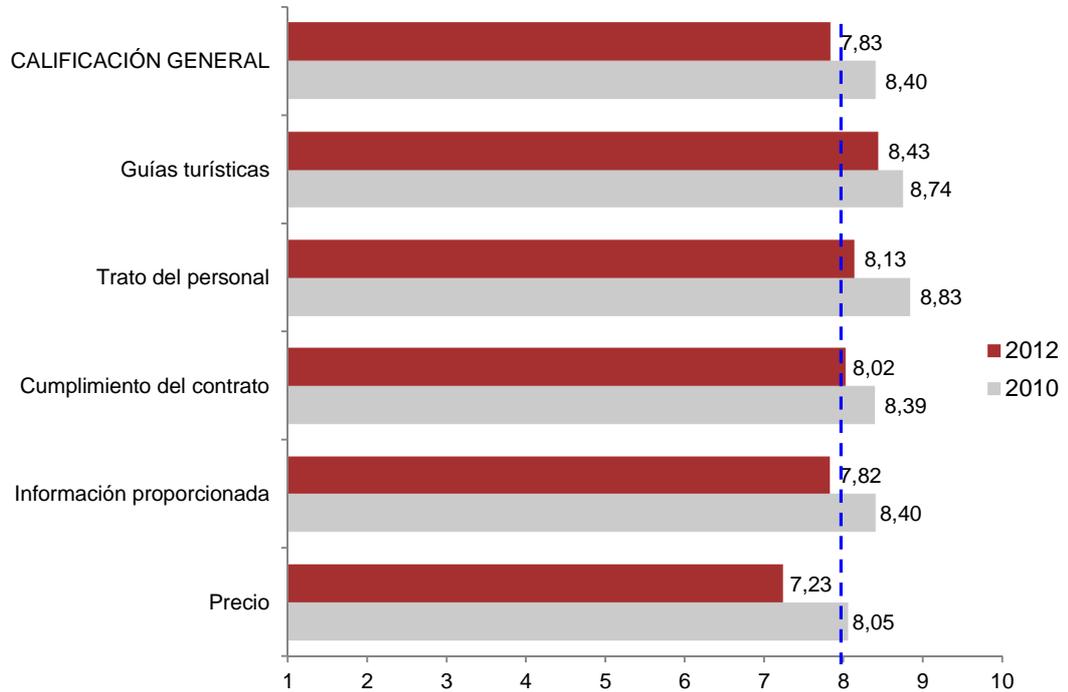
Base: Turistas extranjeros que visitaron Puerto Maldonado y utilizaron el servicio de taxi (44)

2.4 Evaluación del servicio de Transporte Aéreo Interno



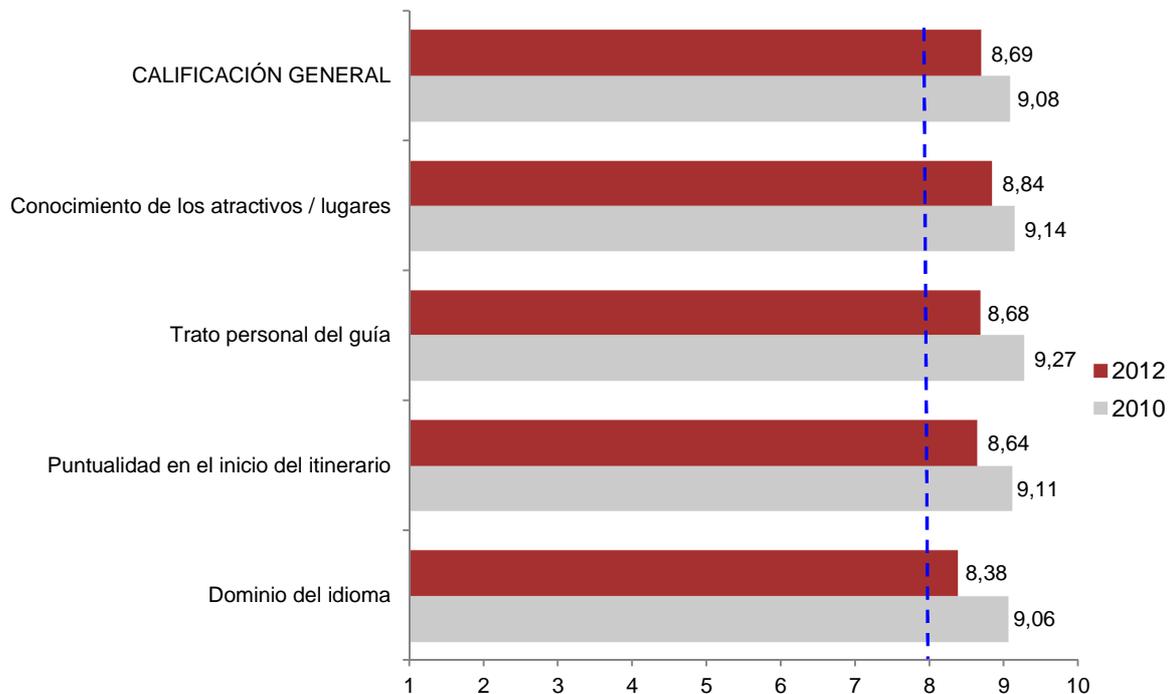
Base: Turistas extranjeros que visitaron Puerto Maldonado y utilizaron el servicio de transporte aéreo interno (298)

2.5 Evaluación del servicio de Agencias de Viaje local



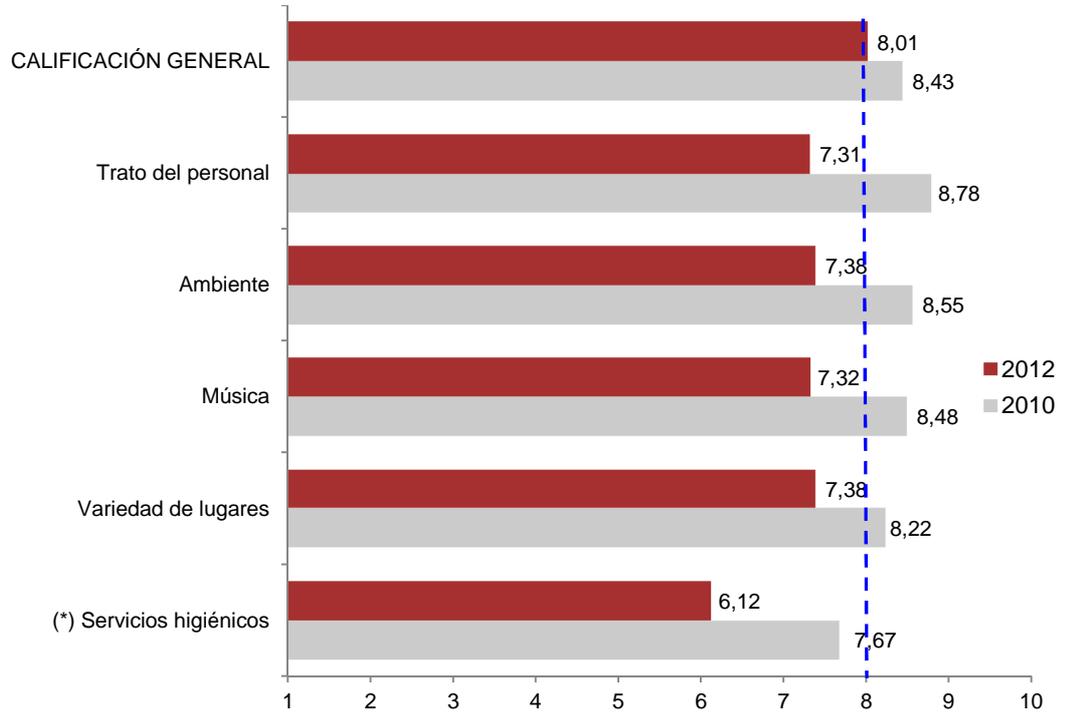
Base: Turistas extranjeros que visitaron Puerto Maldonado y utilizaron el servicio de agencias de viajes locales (37)

2.6 Evaluación del servicio de guías turísticos de los atractivos visitados



Base: Turistas extranjeros que visitaron Puerto Maldonado y utilizaron el servicio de guías turísticos de los atractivos visitados en la ciudad (48)

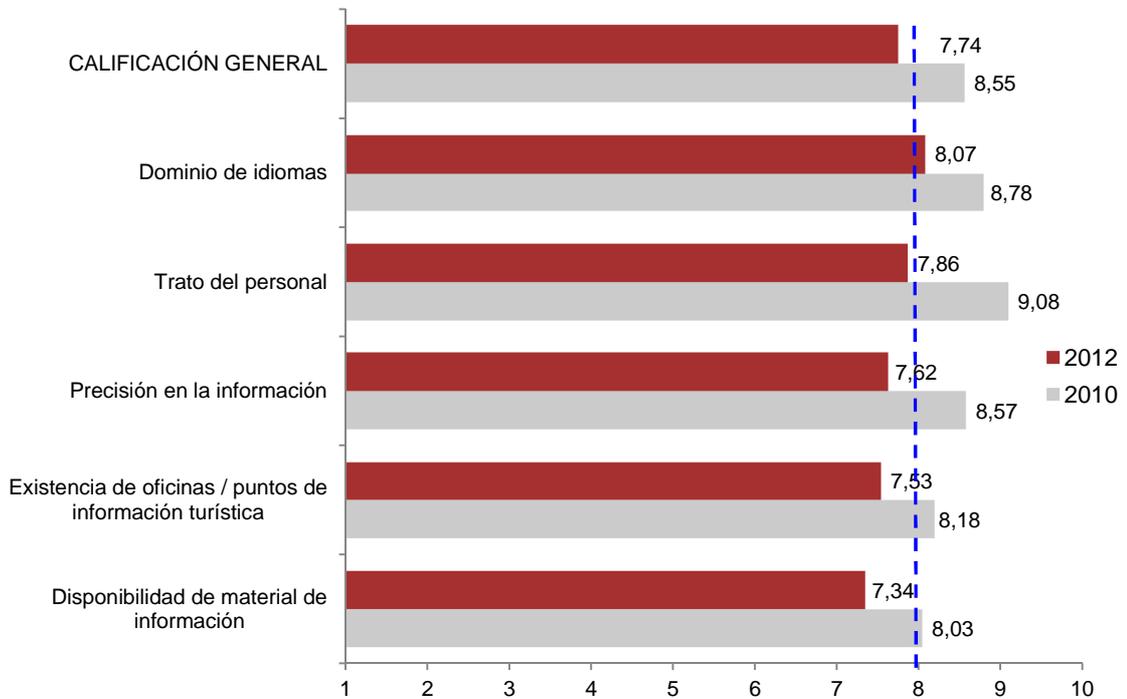
2.7 Evaluación del servicio de los locales de entretenimiento nocturno



(*) Porcentaje de uso de Servicios Higiénicos (96%) - 2012

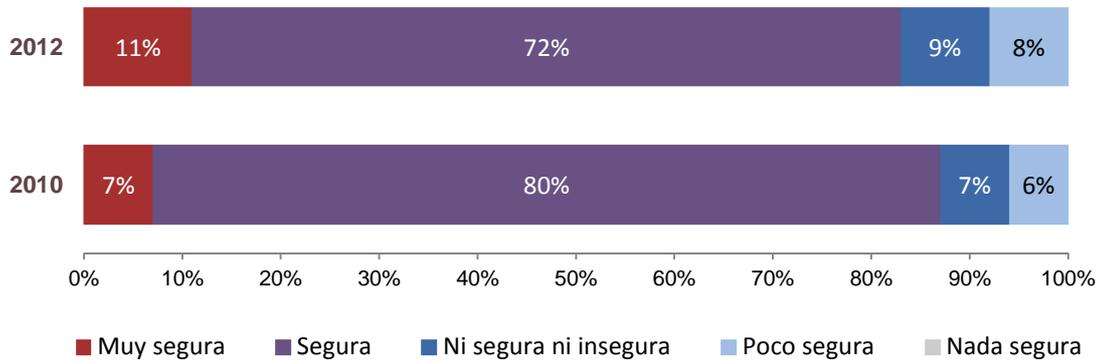
Base: Turistas extranjeros que visitaron Puerto Maldonado y utilizaron el servicio de los locales de entretenimiento nocturno (35)

2.8 Evaluación del servicio de información turística



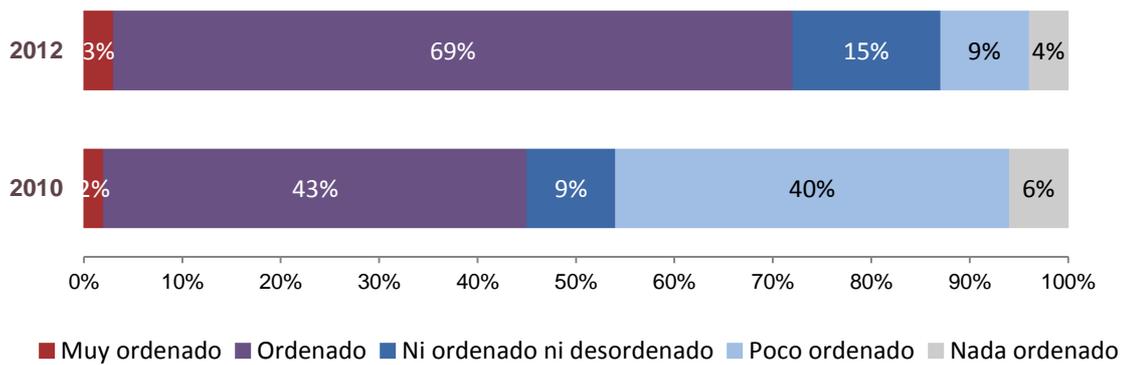
Base: Turistas extranjeros que visitaron Puerto Maldonado y utilizaron el servicio de información turística (31)

3. Evaluación de la seguridad en Puerto Maldonado



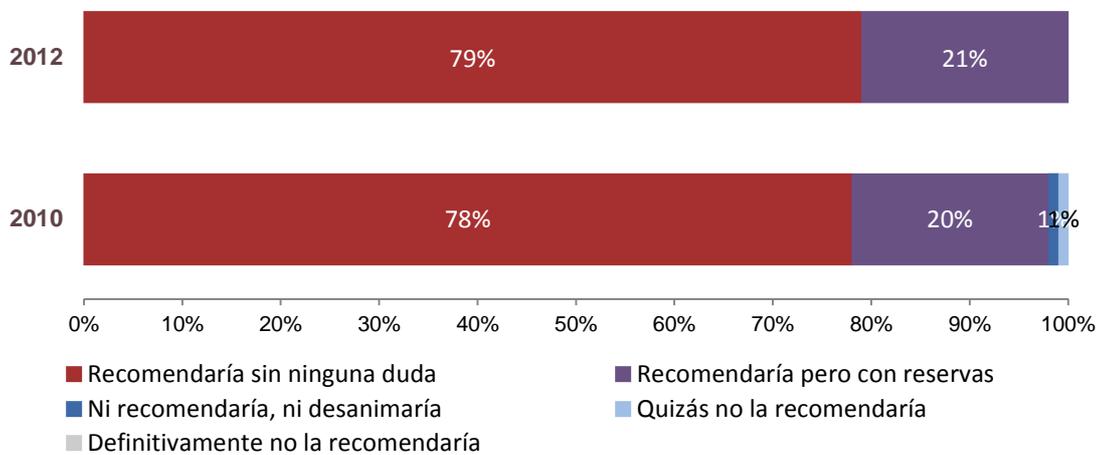
Base: Turistas extranjeros que visitaron Puerto Maldonado (321)

4. Evaluación del ordenamiento del tránsito vehicular en Puerto Maldonado



Base: Turistas extranjeros que visitaron Puerto Maldonado (321)

5. Intención de recomendar Puerto Maldonado como destino turístico

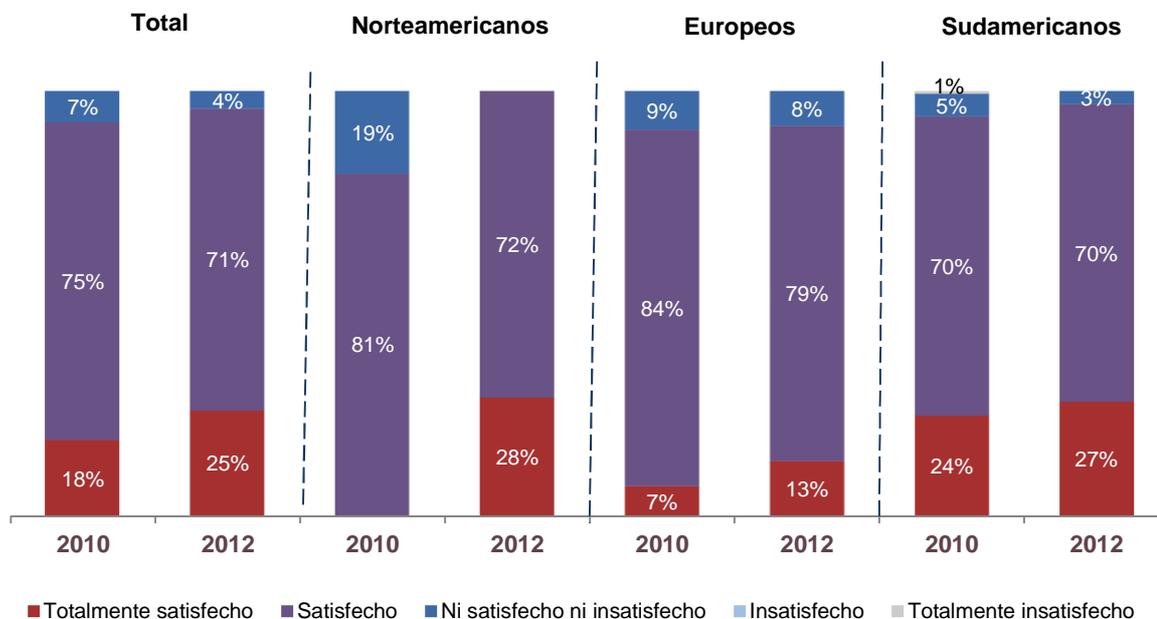


Base: Turistas extranjeros que visitaron Puerto Maldonado (321)

VII. Nivel de satisfacción en Tacna

A continuación se presentan los resultados correspondientes al nivel de satisfacción de los turistas extranjeros que visitaron Tacna por motivo de vacaciones, recreación u ocio.

1. Satisfacción general respecto a la visita



Base: Turistas extranjeros que visitaron Tacna (311)

2. Satisfacción con respecto a los servicios turísticos

	Total	Total	Residencia		
	2010	2012	Norteamérica	Europa	Sudamérica
Calificación general	8.54	7.93	7.72	7.54	8.00
Restaurante	8.84	8.37	8.22*	8.04*	8.43
Servicio de información turística	8.91	8.27	7.60*	8.10*	8.46*
Entretenimiento nocturno	9.14	8.07	8.17*	7.50*	8.17
Taxis	8.21	7.94	7.65*	7.74*	7.98
Alojamiento pagado	8.81	7.93	7.94*	7.92*	7.94
Transporte terrestre interprovincial	7.98	7.68	7.42*	7.47*	7.71
Autobús (urbano)	7.19	6.87	5.00*	8.00*	6.83

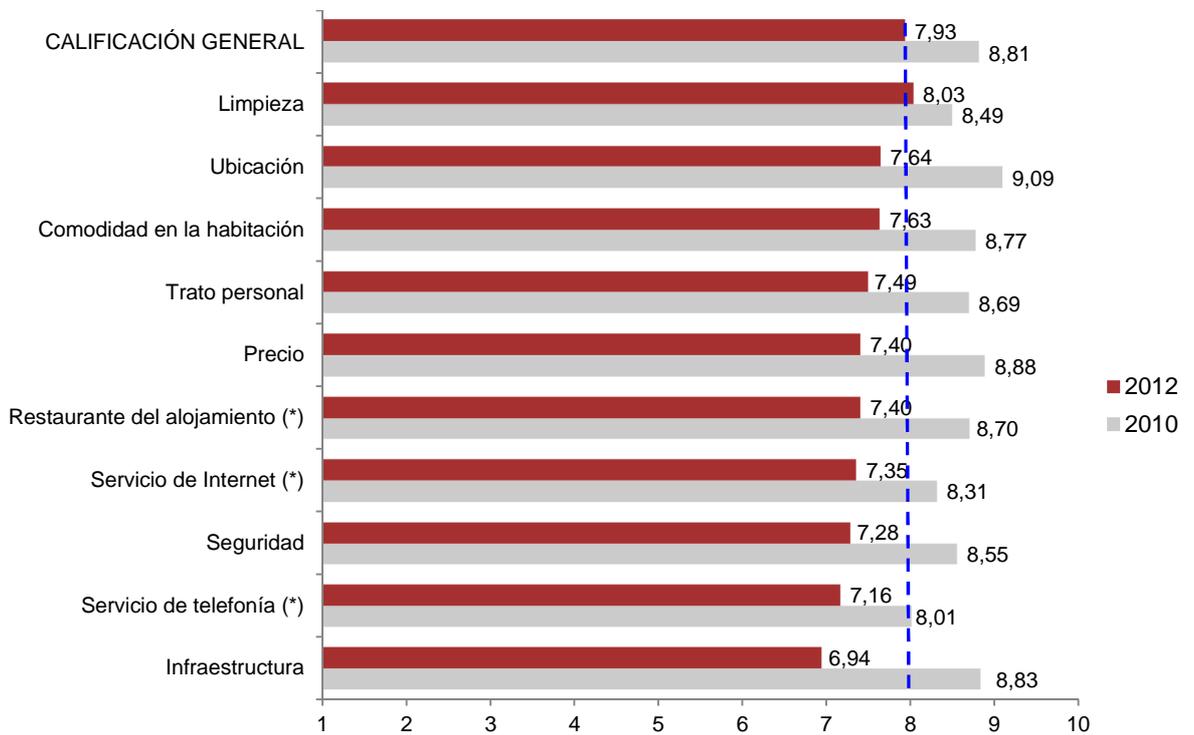
Escala: 1 = Pésimo / 10 = Excelente

Índice mínimo de satisfacción: 8:00

Base: Turistas extranjeros que visitaron Tacna y utilizaron los servicios indicados

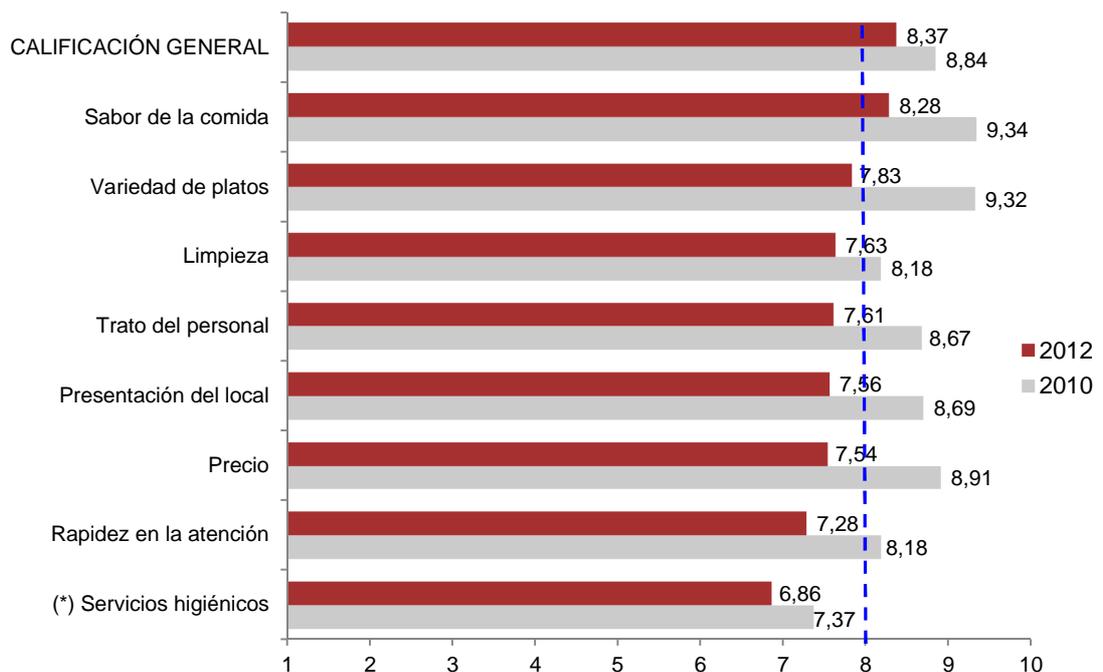
*Base estadísticamente no representativa

2.1 Evaluación del servicio de alojamiento pagado dentro de la ciudad



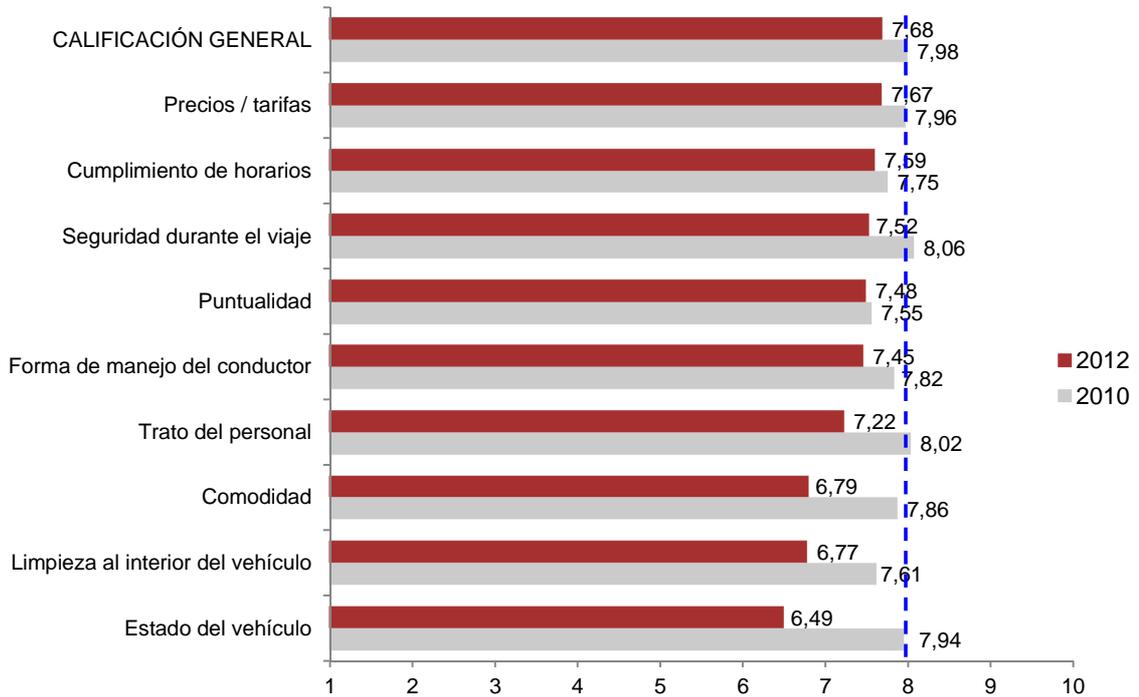
(*) Porcentaje de uso de: Restaurante de alojamiento (52%), Servicio de Internet (38%), Servicio de Telefonía (27%) - 2012
 Base: Turistas extranjeros que visitaron Tacna y utilizaron el servicio de alojamiento pagado (294)

2.2 Evaluación del servicio de restaurante dentro de la ciudad



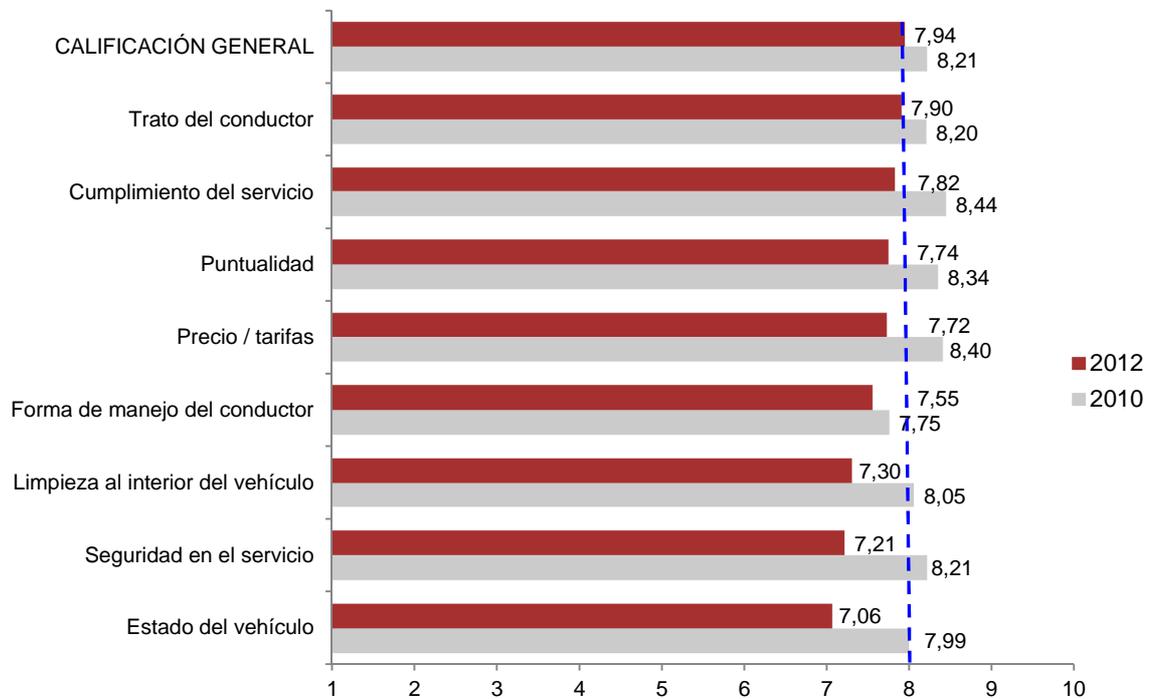
(*) Porcentaje de uso de Servicios Higiénicos (83%) - 2012
 Base: Turistas extranjeros que visitaron Tacna y utilizaron el servicio de restaurante (304)

2.3 Evaluación del servicio de Transporte Terrestre para viajar dentro del Perú



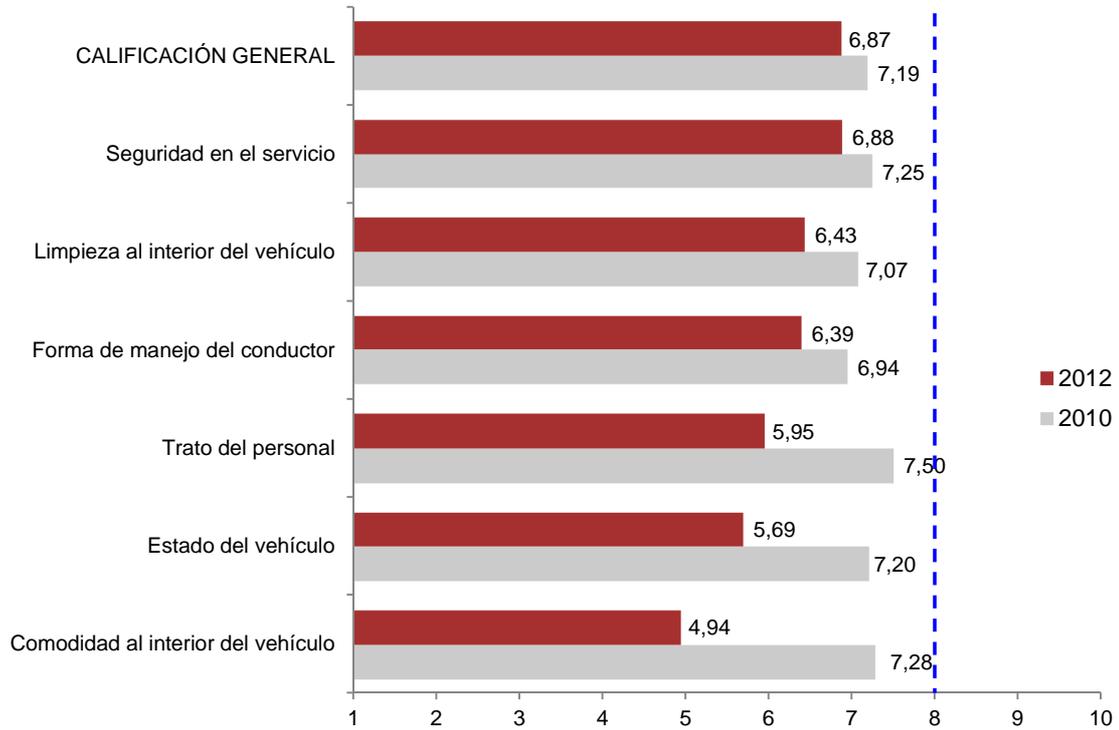
Base: Turistas extranjeros que visitaron Tacna y utilizaron el servicio de transporte terrestre para viajar dentro del Perú (240)

2.4 Evaluación del servicio de Taxi dentro de la ciudad



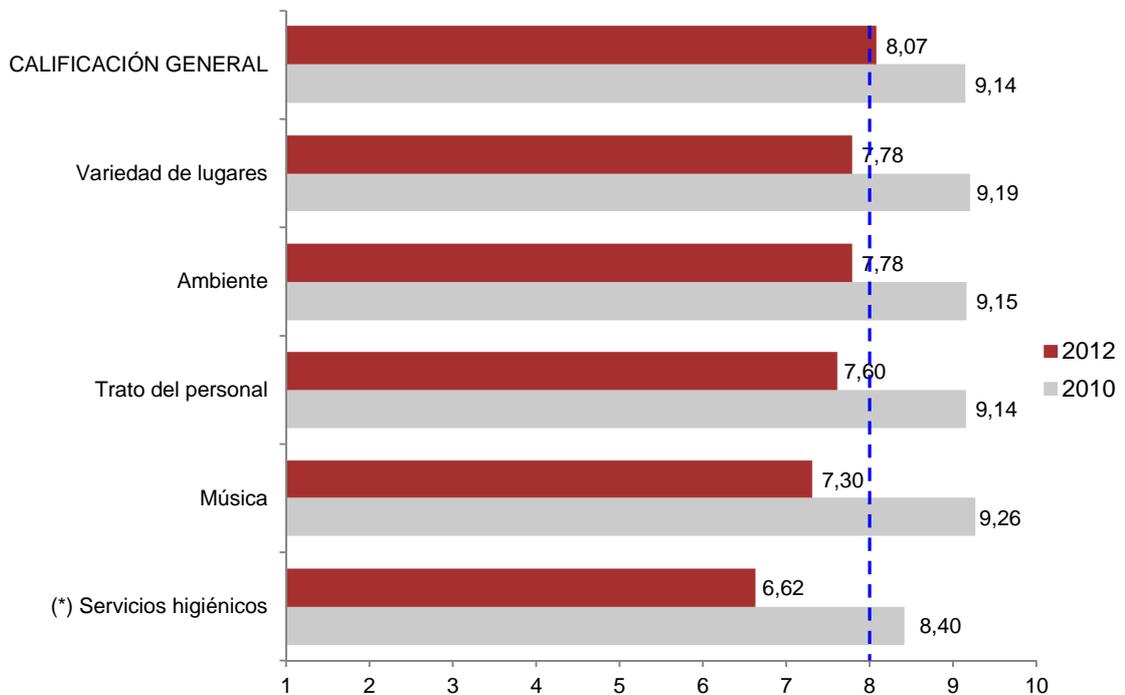
Base: Turistas extranjeros que visitaron Tacna y utilizaron el servicio de taxi (288)

2.5 Evaluación del servicio de Transporte Público Urbano (autobús)



Base: Turistas extranjeros que visitaron Tacna y utilizaron el servicio de transporte público urbano (autobuses) (49)

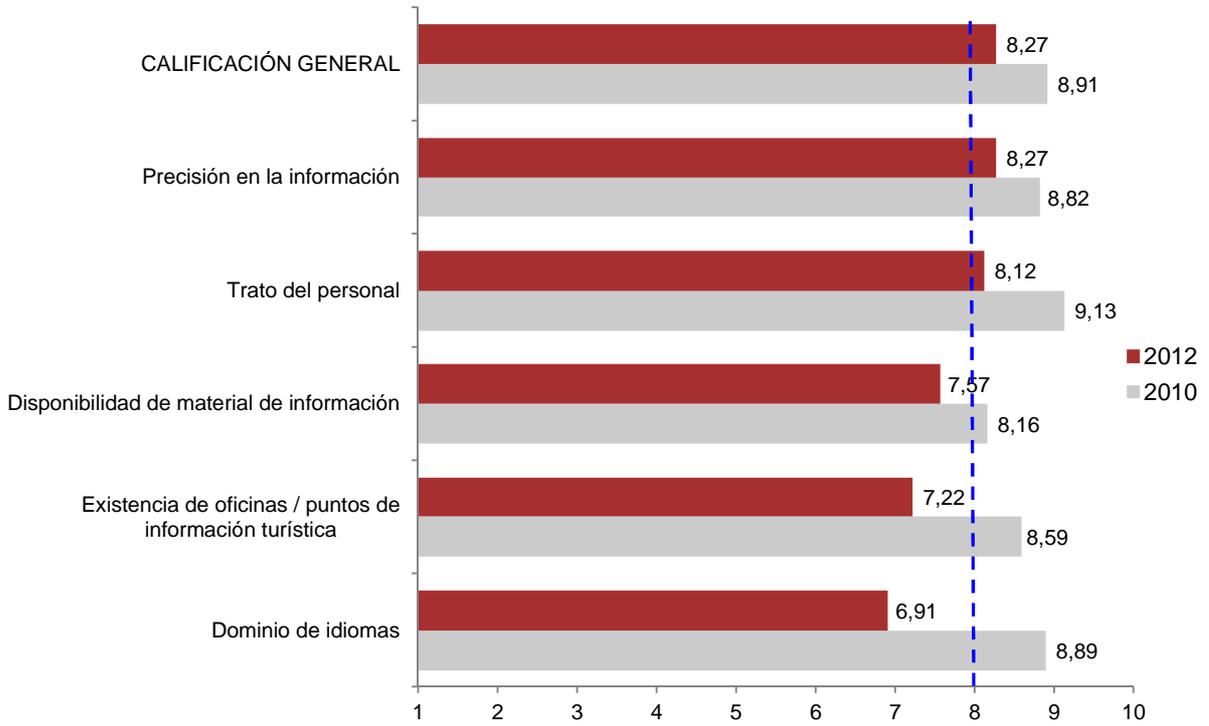
2.6 Evaluación del servicio de los locales de entretenimiento nocturno



(*) Porcentaje de uso de Servicios Higiénicos (100%) - 2012

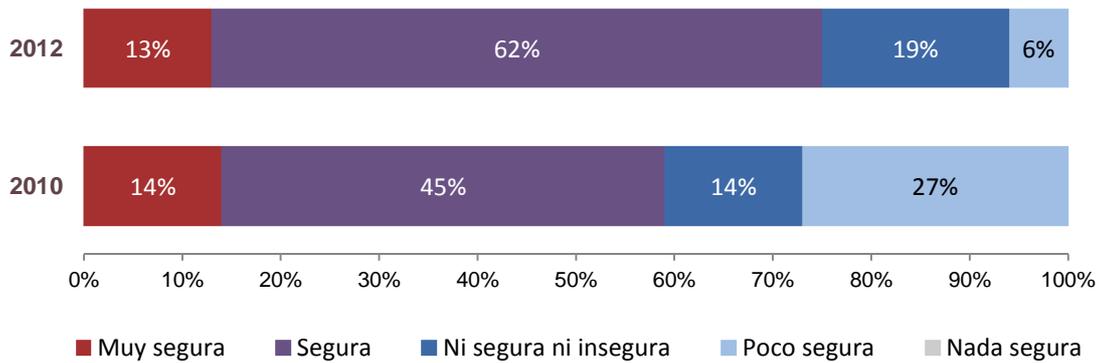
Base: Turistas extranjeros que visitaron Tacna y utilizaron el servicio de los locales de entretenimiento nocturno (82)

2.7 Evaluación del servicio de información turística



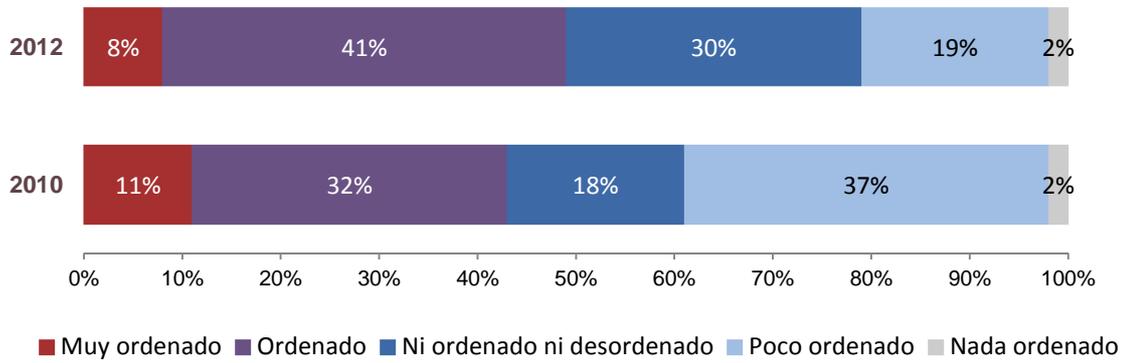
Base: Turistas extranjeros que visitaron Tacna y utilizaron el servicio de información turística (39)

3. Evaluación de la seguridad en Tacna



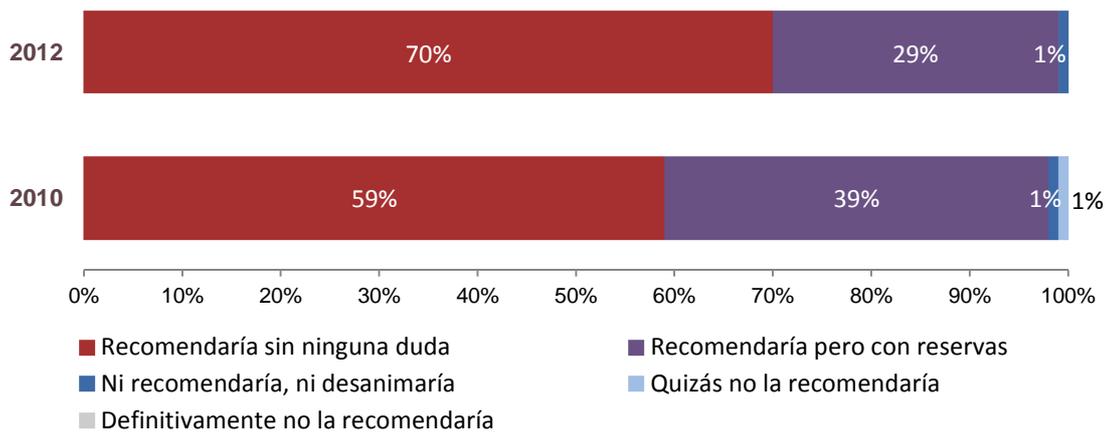
Base: Turistas extranjeros que visitaron Tacna (311)

4. Evaluación del ordenamiento del tránsito vehicular en Tacna



Base: Turistas extranjeros que visitaron Tacna (311)

5. Intención de recomendar Tacna como destino turístico

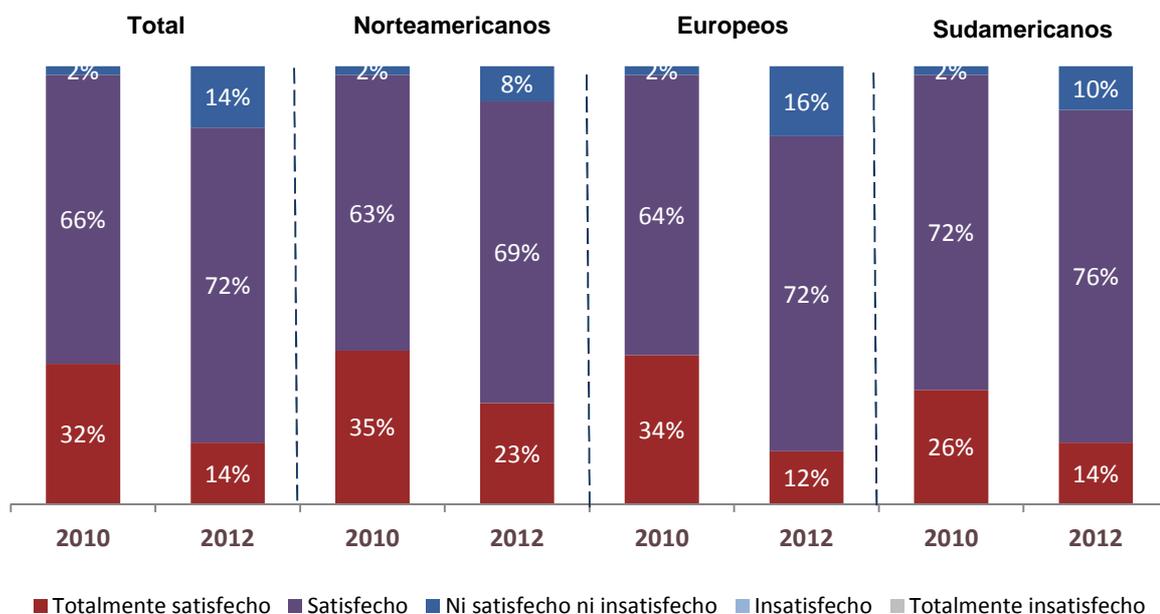


Base: Turistas extranjeros que visitaron Tacna (311)

VIII. Nivel de satisfacción en Chiclayo

A continuación se presentan los resultados correspondientes al nivel de satisfacción de los turistas extranjeros que visitaron Chiclayo por motivo de vacaciones, recreación u ocio.

1. Satisfacción general respecto a la visita



Base: Turistas extranjeros que visitaron Chiclayo (302)

2. Satisfacción con respecto a los servicios turísticos

	Total	Total	Residencia		
	2010	2012	Norteamérica	Europa	Sudamérica
Calificación general	8.12	8.12	8.23	8.07	8.24
Guías turísticos locales	8.99	8.68	8.76*	8.68	8.55
Transporte aéreo interno	8.19	8.60	8.67	8.58	8.48*
Restaurante	8.50	8.42	8.48	8.38	8.66
Servicio de información turística	8.05	8.35	8.72*	8.08	8.81*
Alojamiento pagado	8.01	8.28	8.41	8.25	8.21
Agencia de viaje local	8.56	8.24	8.33*	8.13*	8.58*
Entretenimiento nocturno	8.32	8.23	8.25*	8.18	8.46
Transporte terrestre interprovincial	8.16	8.08	8.13*	8.06	8.13
Taxis	7.54	7.10	7.61	6.85	7.63

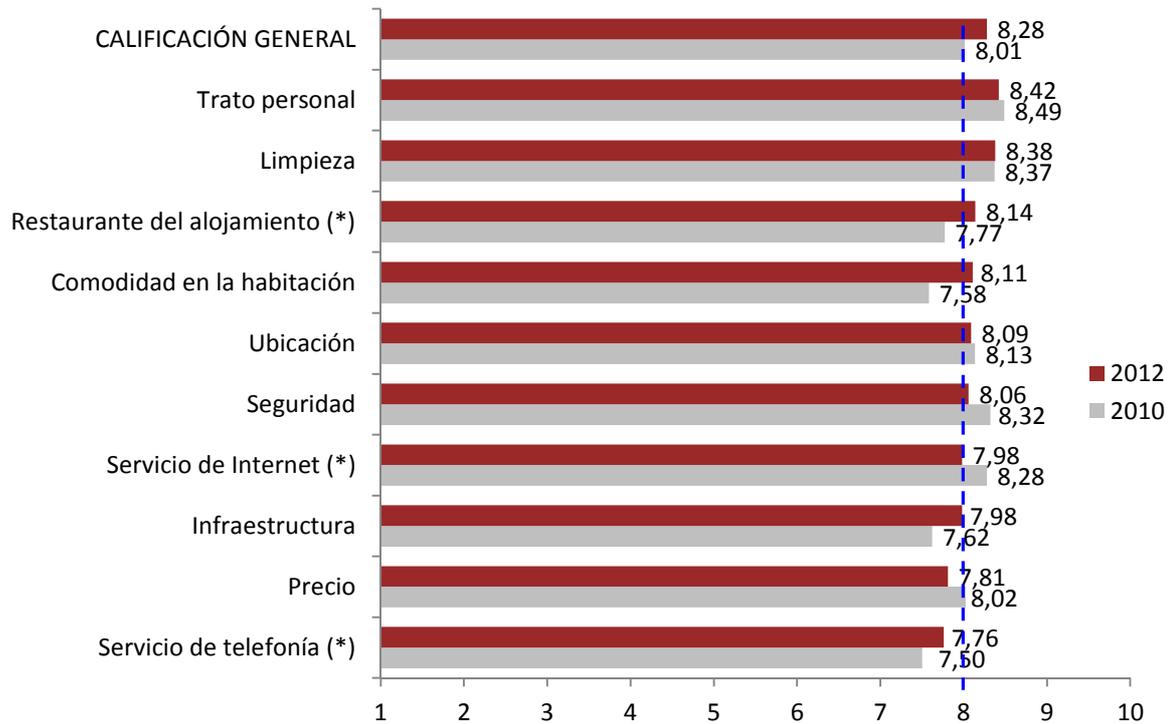
Escala: 1 = Pésimo / 10 = Excelente

Índice mínimo de satisfacción: 8:00

Base: Turistas extranjeros que visitaron Chiclayo y utilizaron los servicios indicados

*Base estadísticamente no representativa

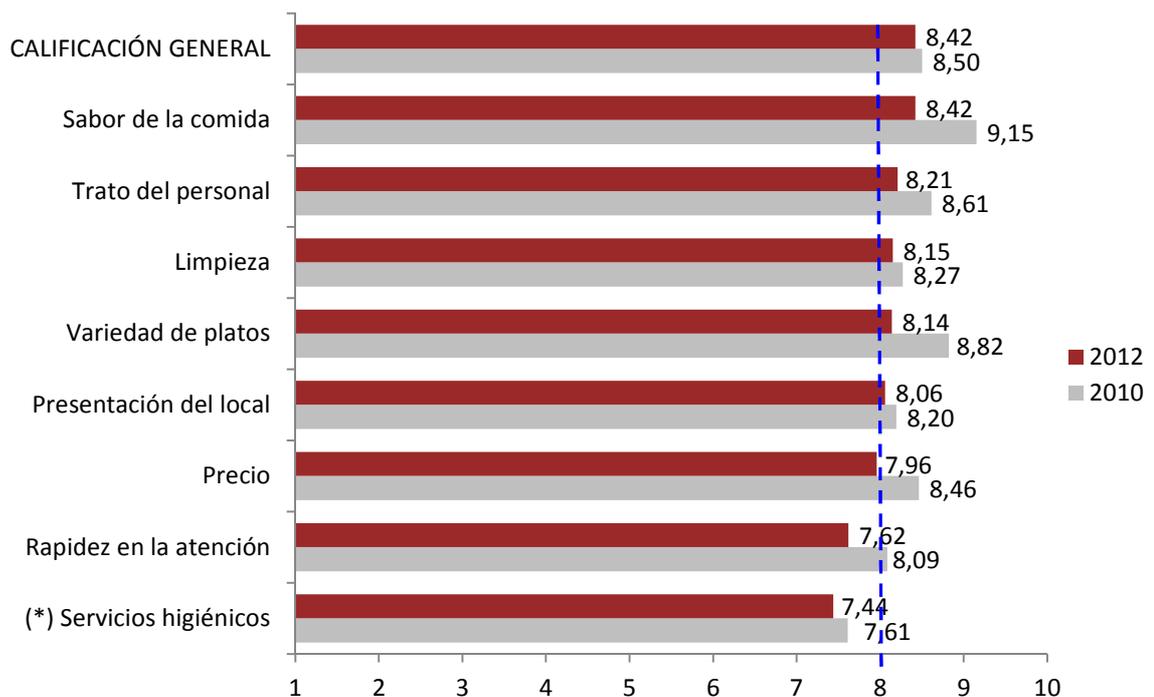
2.1 Evaluación del servicio de alojamiento pagado dentro de la ciudad



(*) Porcentaje de uso de: Restaurante de alojamiento (73%), Servicio de Internet (80%), Servicio de Telefonía (63%) - 2012

Base: Turistas extranjeros que visitaron Chiclayo y utilizaron el servicio de alojamiento pagado (239)

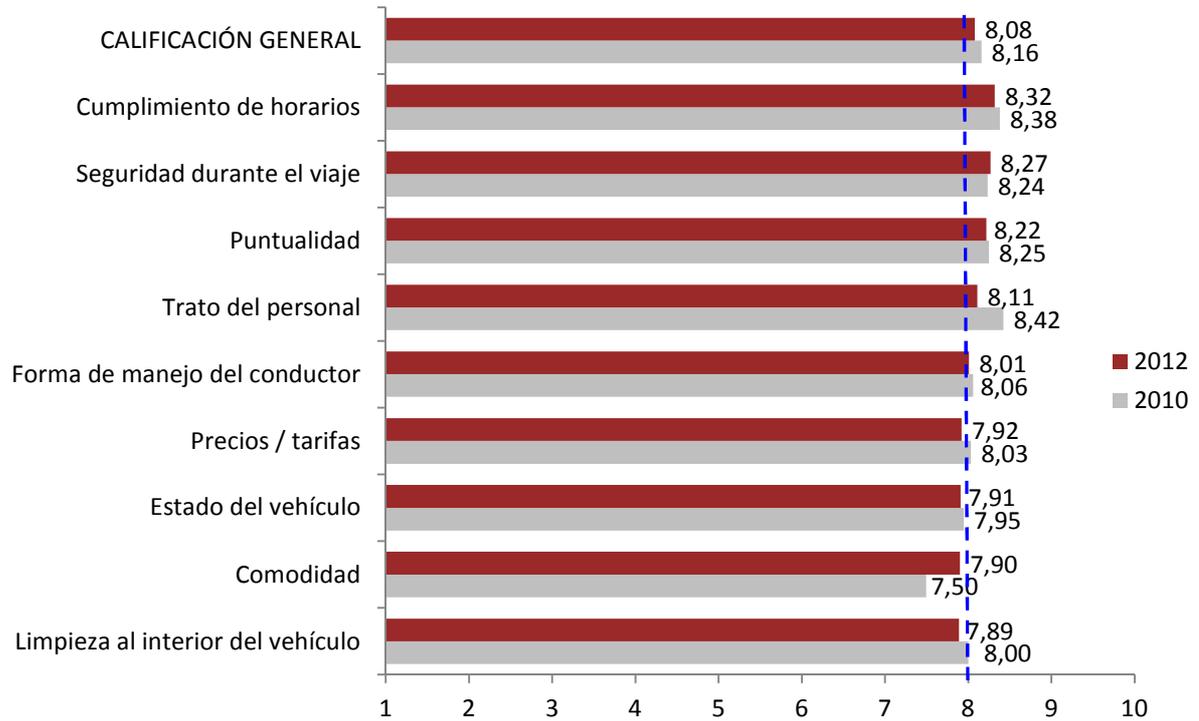
2.2 Evaluación del servicio de restaurante dentro de la ciudad



(*) Porcentaje de uso de Servicios Higiénicos (87%) - 2012

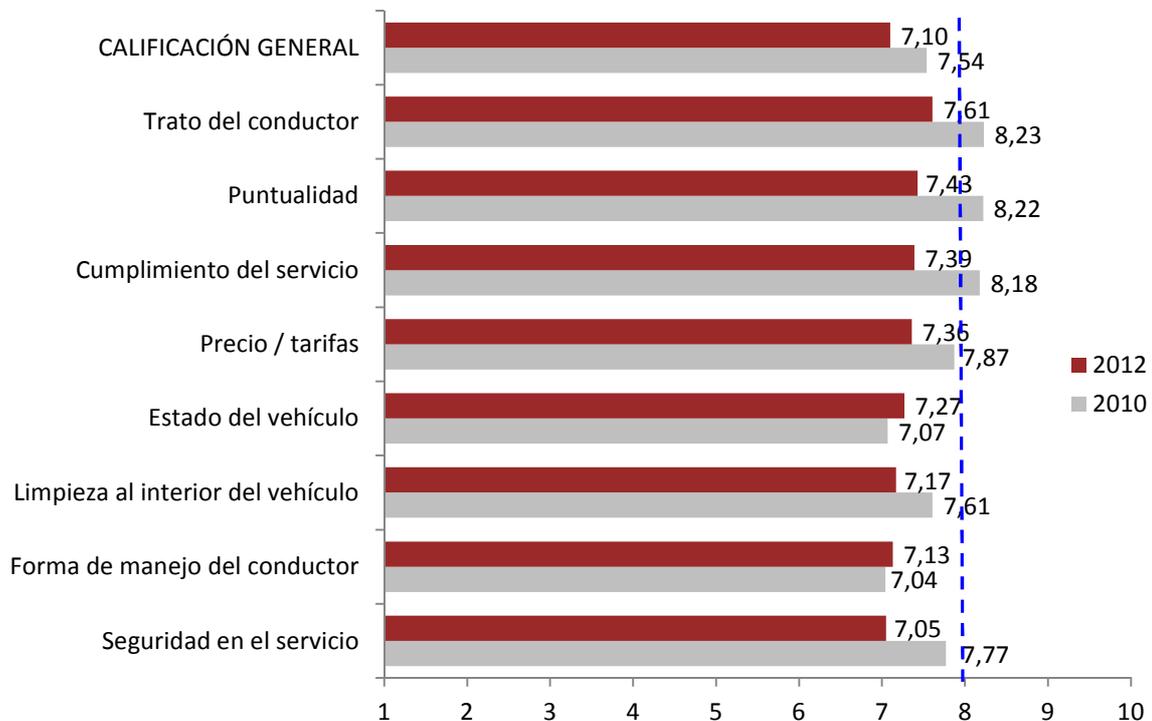
Base: Turistas extranjeros que visitaron Chiclayo y utilizaron el servicio de restaurante (301)

2.3 Evaluación del servicio de Transporte Terrestre para viajar dentro del Perú



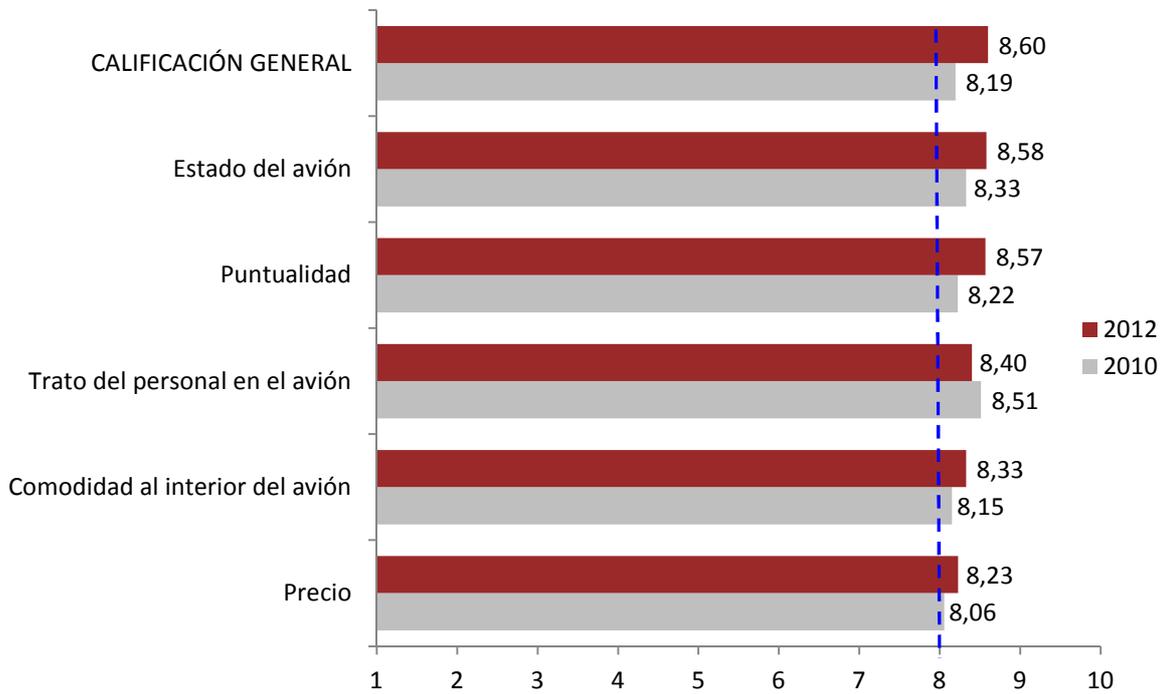
Base: Turistas extranjeros que visitaron Chiclayo y utilizaron el servicio de transporte terrestre para viajar dentro del Perú (164)

2.4 Evaluación del servicio de Taxi dentro de la ciudad



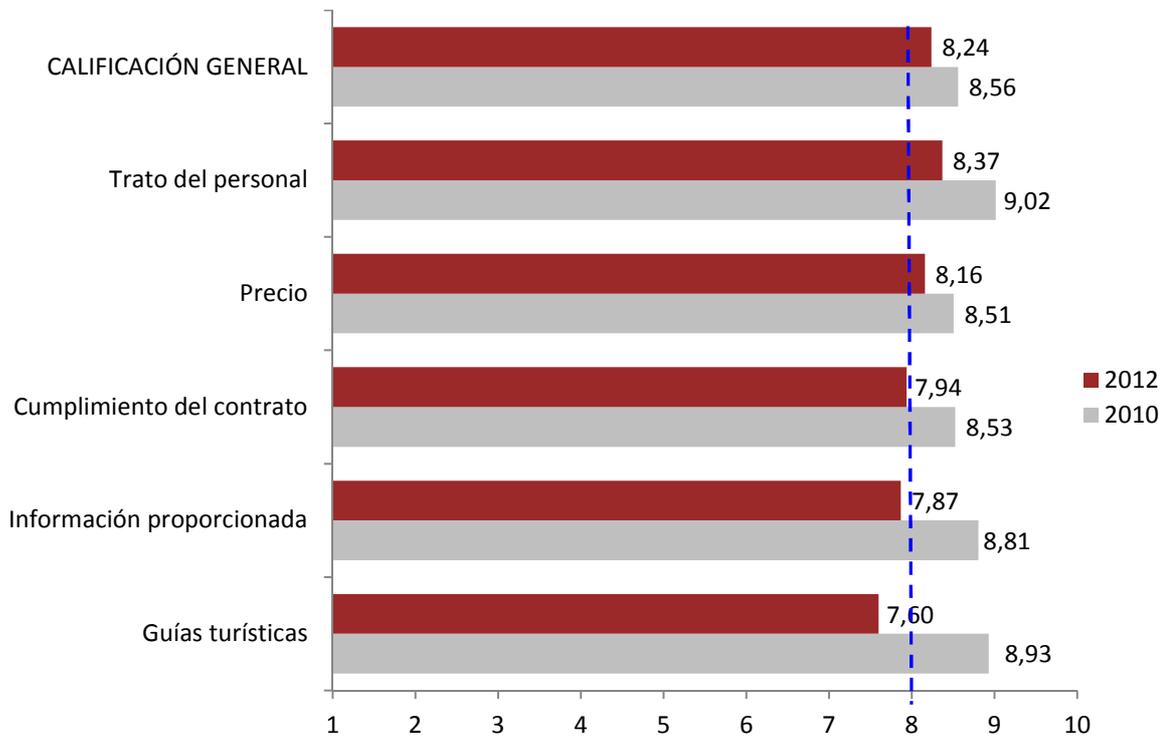
Base: Turistas extranjeros que visitaron Chiclayo y utilizaron el servicio de taxi (237)

2.5 Evaluación del servicio de Transporte Aéreo Interno



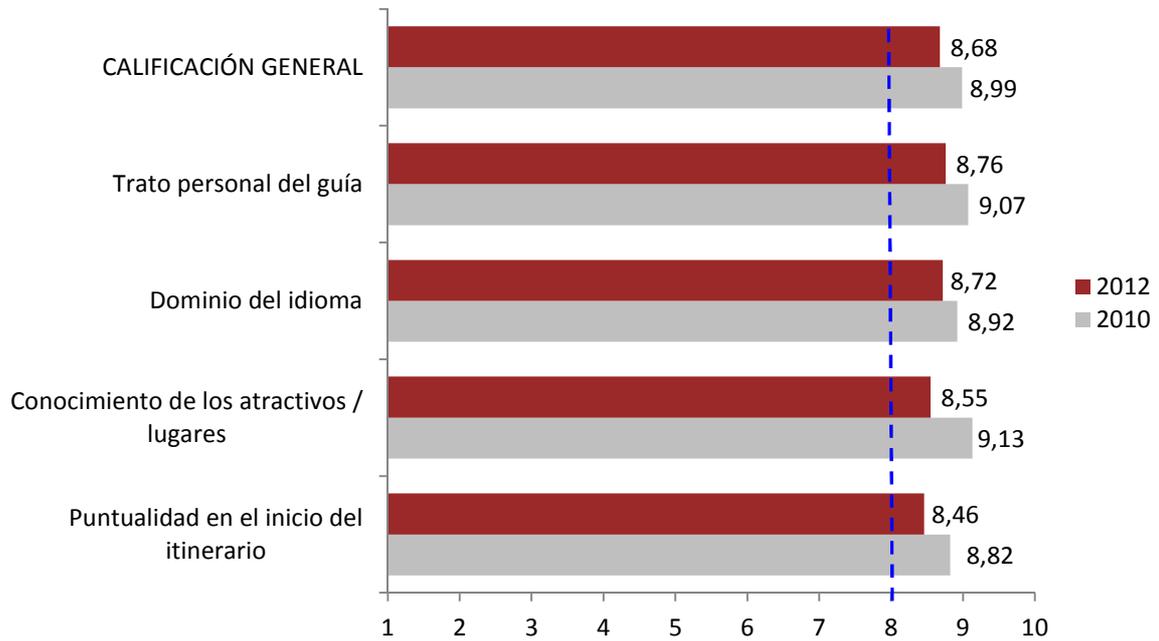
Base: Turistas extranjeros que visitaron Chiclayo y utilizaron el servicio de transporte aéreo interno (139)

2.6 Evaluación del servicio de Agencias de Viaje Local



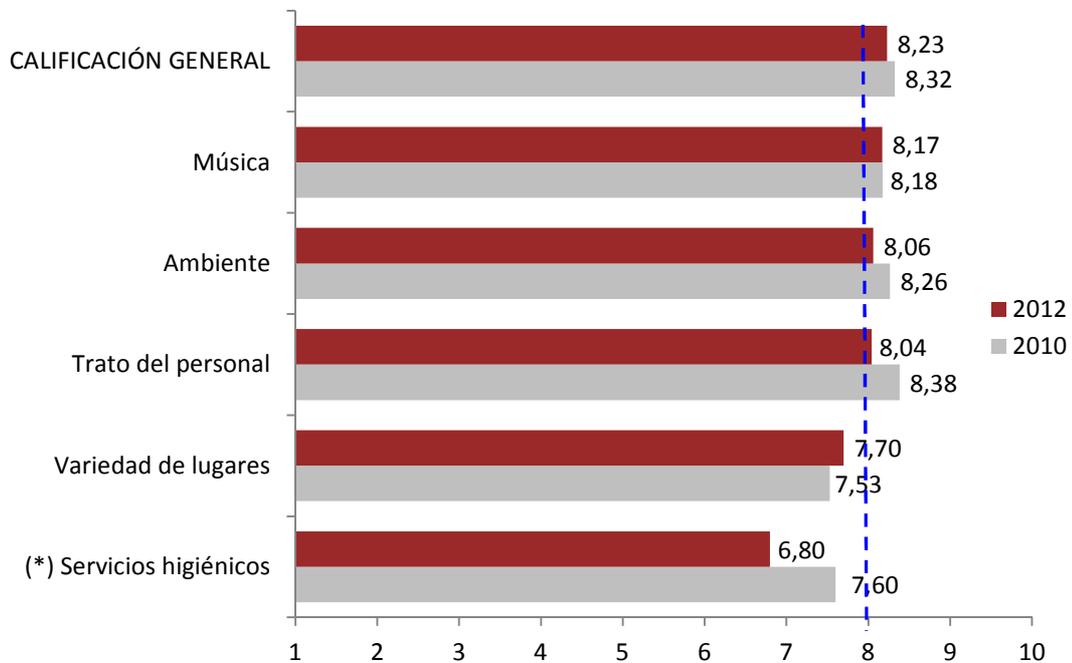
Base: Turistas extranjeros que visitaron Chiclayo y utilizaron el servicio de agencia de viajes locales (52)

2.7 Evaluación del servicio de guías turísticos de los atractivos visitados



Base: Turistas extranjeros que visitaron Chiclayo y utilizaron el servicio de guías turísticos de los atractivos visitados en la ciudad (130)

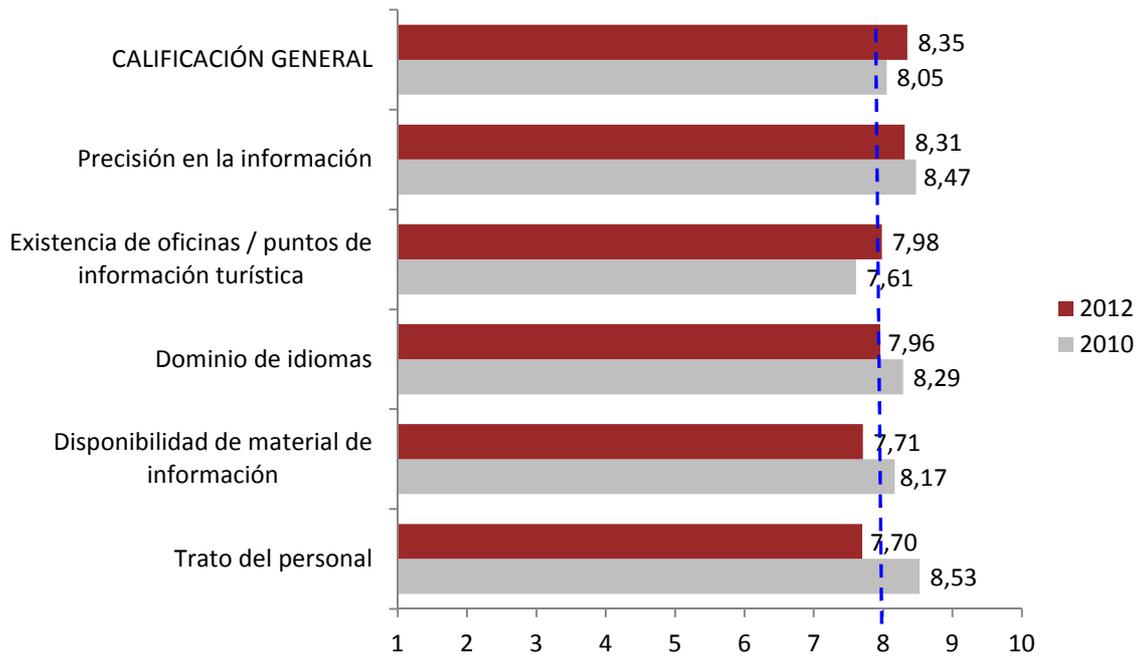
2.8 Evaluación del servicio de los locales de entretenimiento nocturno



(*) Porcentaje de uso de Servicios Higiénicos (97%) - 2012

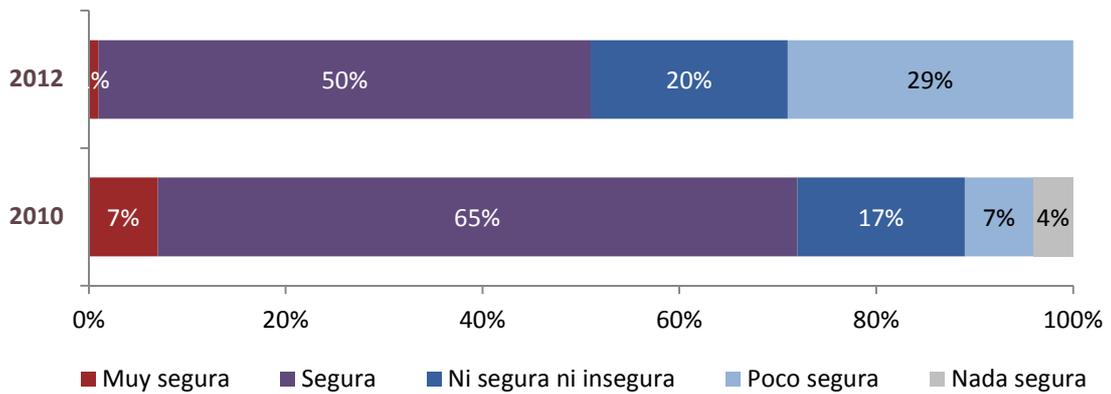
Base: Turistas extranjeros que visitaron Chiclayo y utilizaron el servicio de los locales de entretenimiento nocturno (95)

2.9 Evaluación del servicio de información turística



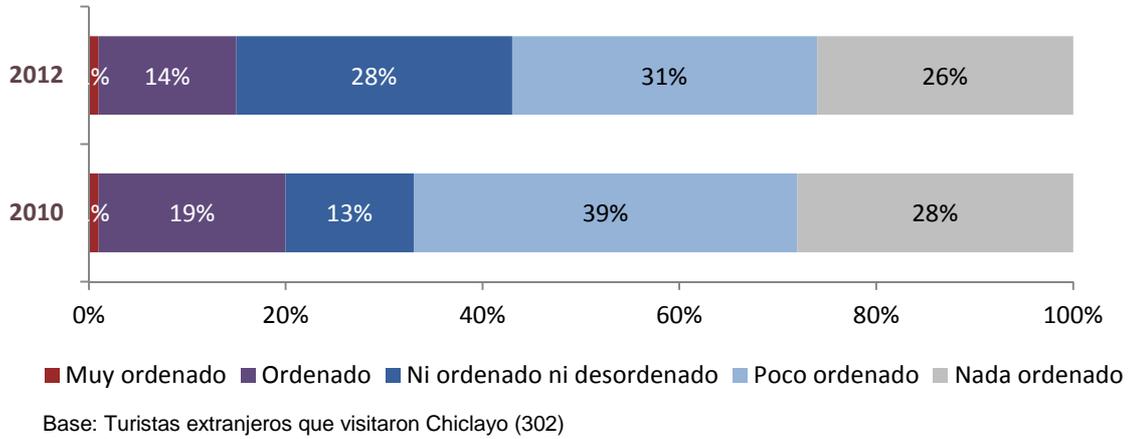
Base: Turistas extranjeros que visitaron Chiclayo y utilizaron el servicio de información turística (84)

3. Evaluación de la seguridad en Chiclayo

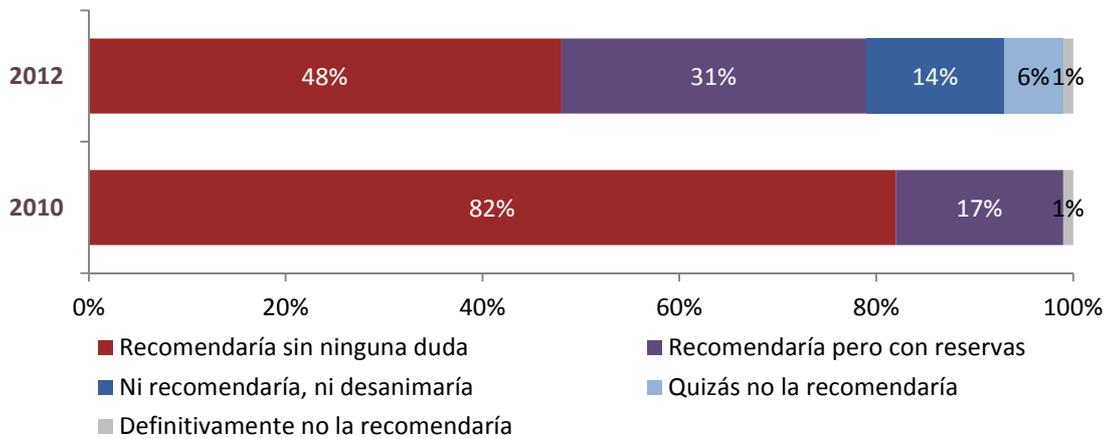


Base: Turistas extranjeros que visitaron Chiclayo (302)

4. Evaluación del ordenamiento del tránsito vehicular en Chiclayo



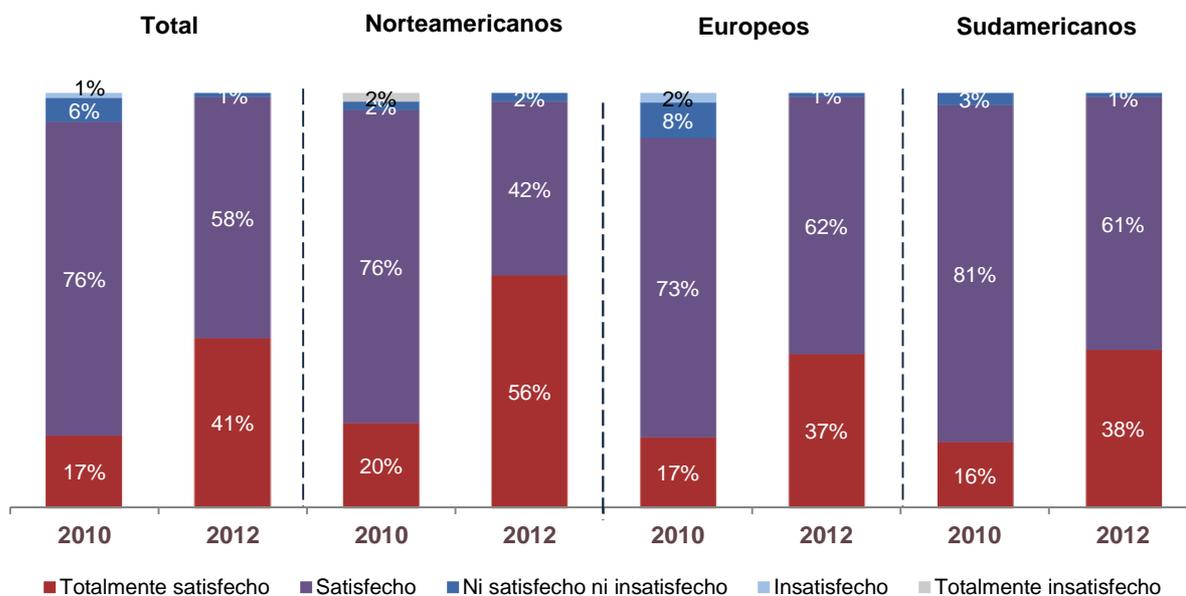
5. Intención de recomendar Chiclayo como destino turístico



IX. Nivel de satisfacción en Trujillo

A continuación se presentan los resultados correspondientes al nivel de satisfacción de los turistas extranjeros que visitaron Trujillo por motivo de vacaciones, recreación u ocio.

1. Satisfacción general respecto a la visita



Base: Turistas extranjeros que visitaron Trujillo (341)

2. Satisfacción con respecto a los servicios turísticos

	Total	Total	Residencia		
	2010	2012	Norteamérica	Europa	Sudamérica
Calificación general	8.03	8.55	8.89	8.44	8.56
Guías turísticos locales	8.84	9.27	9.52	9.16	9.45*
Transporte aéreo interno	8.65	9.04	9.12	8.93	9.27
Agencia de viaje local	7.88	8.82	9.11*	8.76	8.75*
Restaurante	8.33	8.68	9.05	8.57	8.68
Servicio de información turística	8.16	8.65	8.84*	8.65	8.44*
Alojamiento pagado	7.83	8.55	8.90	8.47	8.52
Transporte terrestre interprovincial	8.09	8.16	8.16	8.15	8.16
Entretenimiento nocturno	8.03	7.82	8.38*	7.59*	7.90*
Taxis	7.41	7.80	7.87	7.90	7.59
Autobús (urbano)	6.21	6.87	6.14*	6.94	7.18*

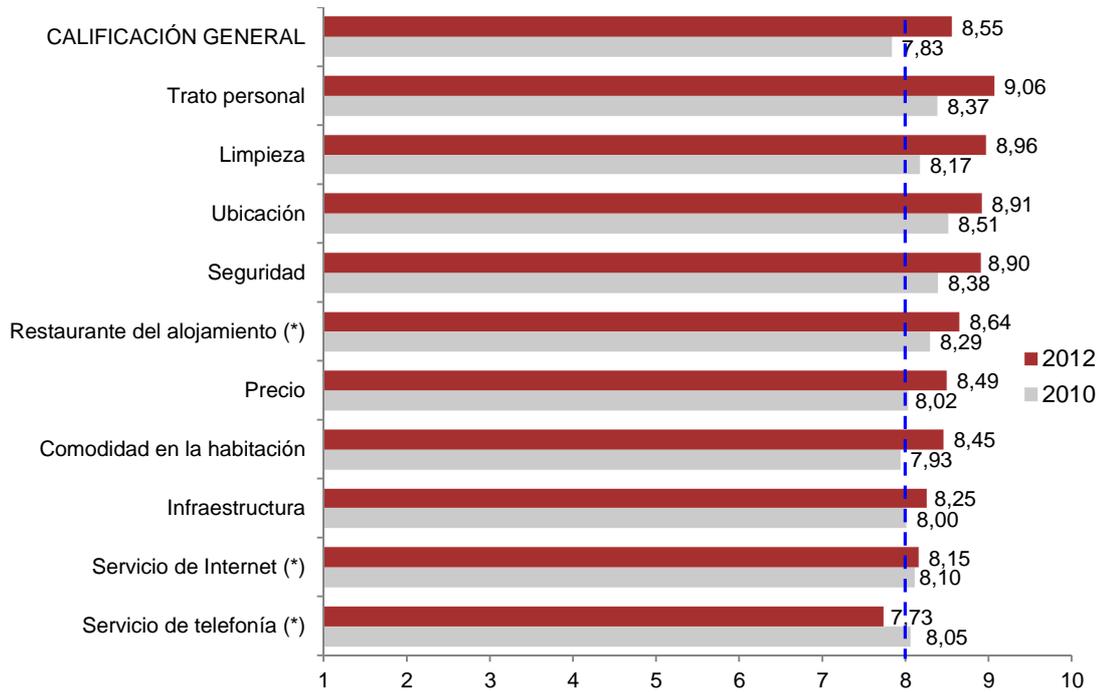
Escala: 1 = Pésimo / 10 = Excelente

Índice mínimo de satisfacción: 8:00

Base: Turistas extranjeros que visitaron Trujillo y utilizaron los servicios indicados

*Base estadísticamente no representativa

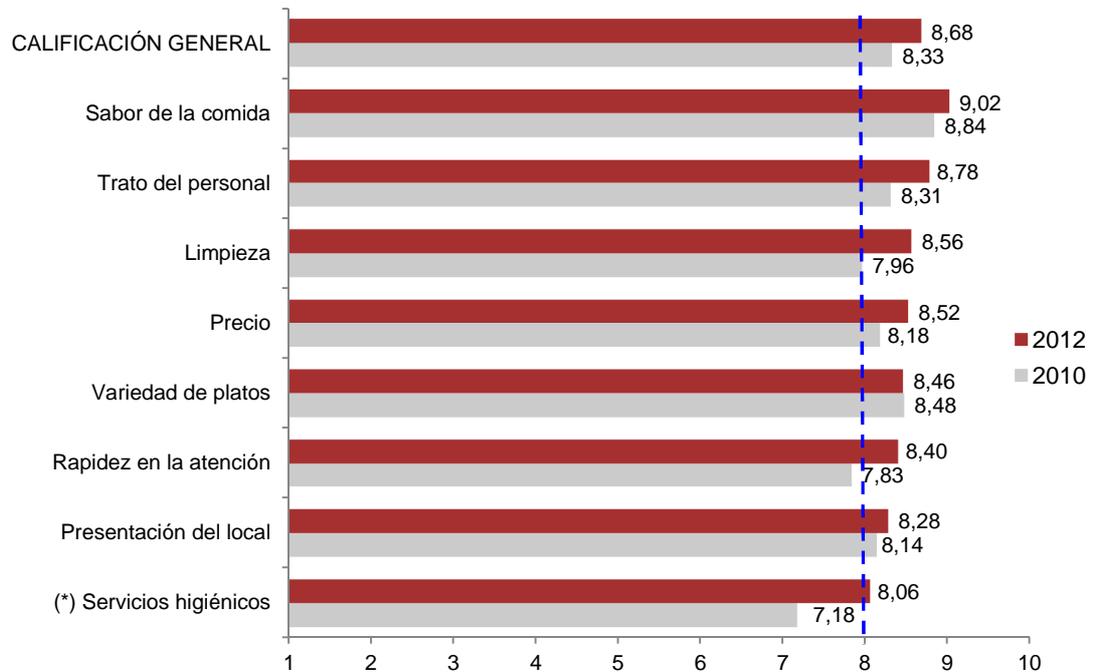
2.1 Evaluación del servicio de alojamiento pagado dentro de la ciudad



(*) Porcentaje de uso de: Restaurante de alojamiento (68%), Servicio de Internet (83%), Servicio de Telefonía (46%) - 2012

Base: Turistas extranjeros que visitaron Trujillo y utilizaron el servicio de alojamiento pagado (311)

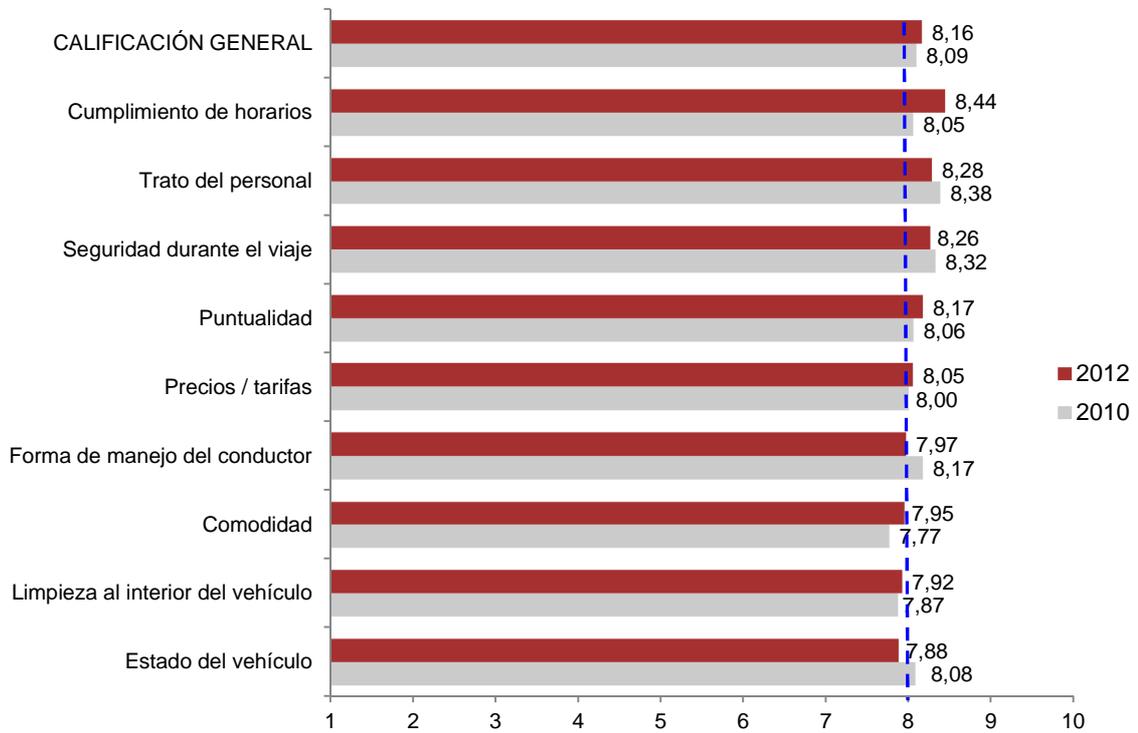
2.2 Evaluación del servicio de restaurante dentro de la ciudad



(*) Porcentaje de uso de Servicios Higiénicos (88%) - 2012

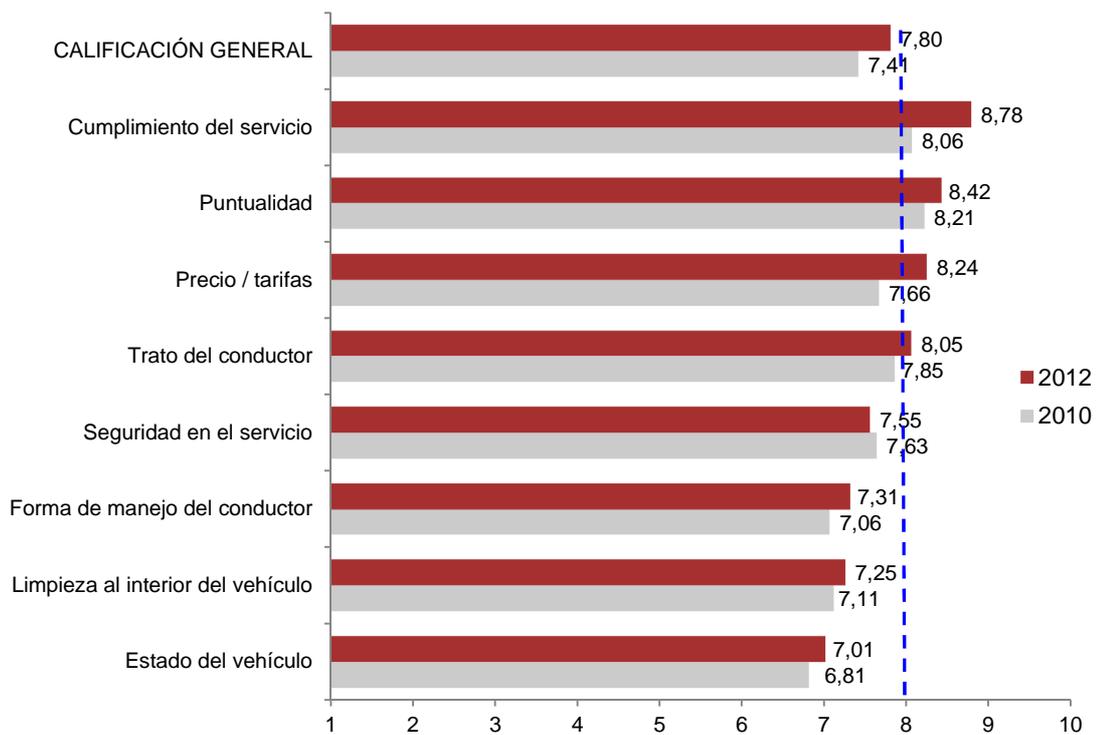
Base: Turistas extranjeros que visitaron Trujillo y utilizaron el servicio de restaurante (328)

2.3 Evaluación del servicio de Transporte Terrestre para viajar dentro del Perú



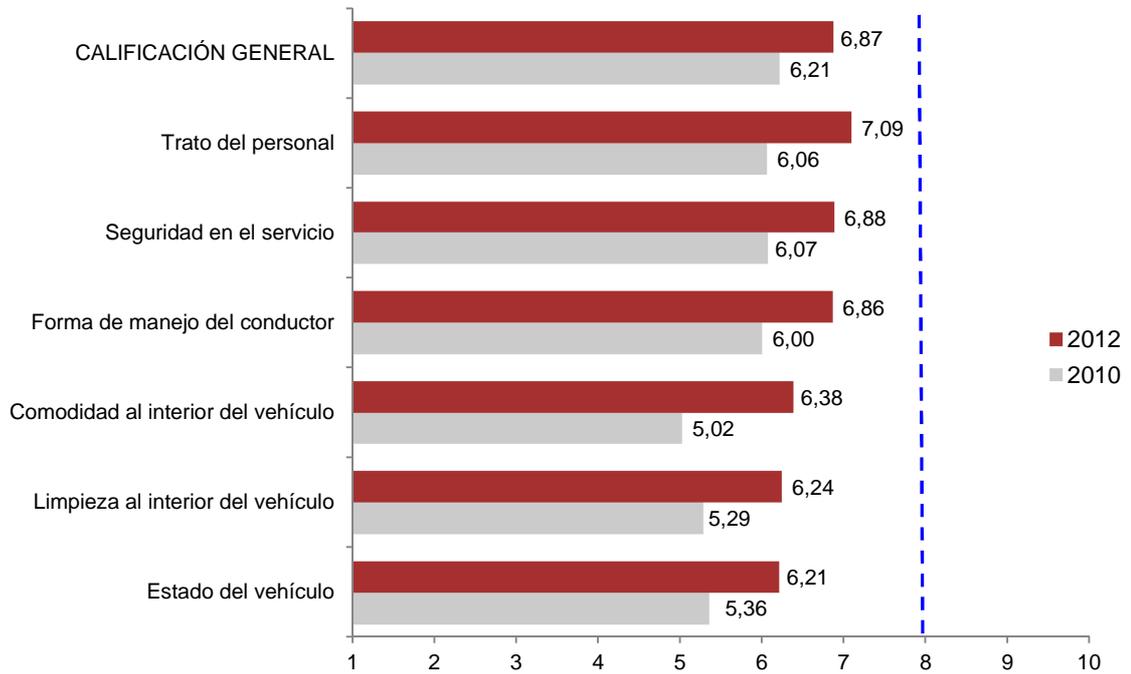
Base: Turistas extranjeros que visitaron Trujillo y utilizaron el servicio de transporte terrestre para viajar dentro del Perú (122)

2.4 Evaluación del servicio de Taxi dentro de la ciudad



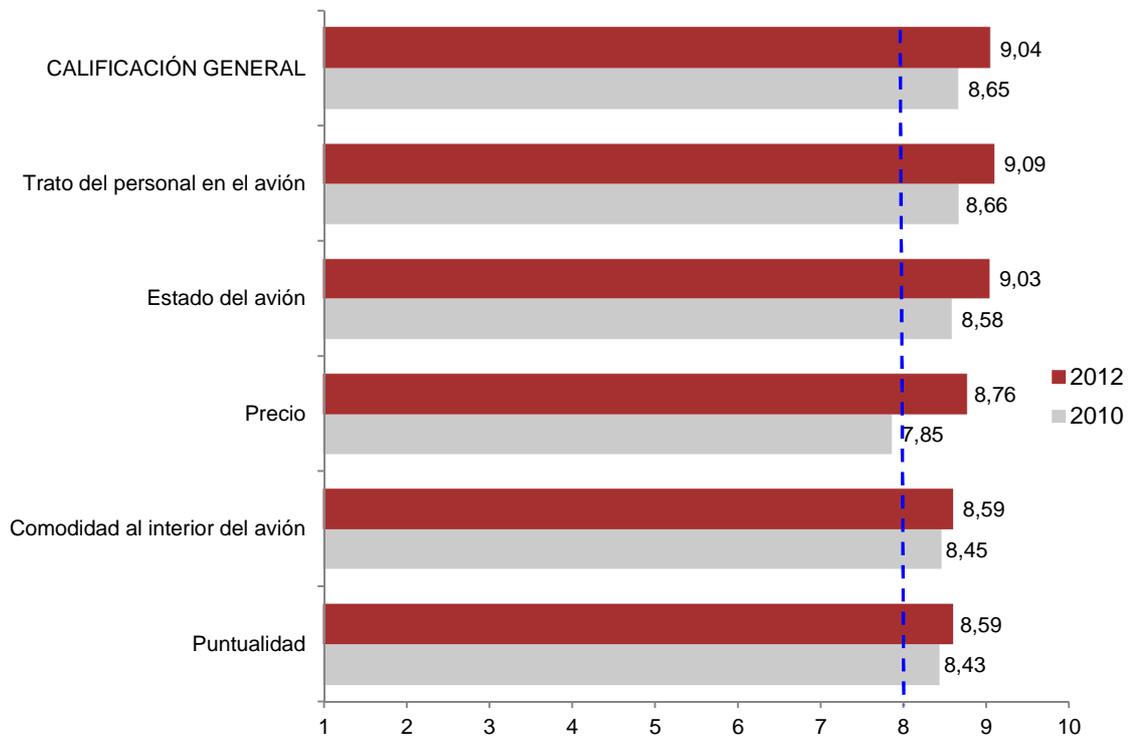
Base: Turistas extranjeros que visitaron Trujillo y utilizaron el servicio de taxi (253)

2.5 Evaluación del servicio de Transporte Público Urbano (autobús)



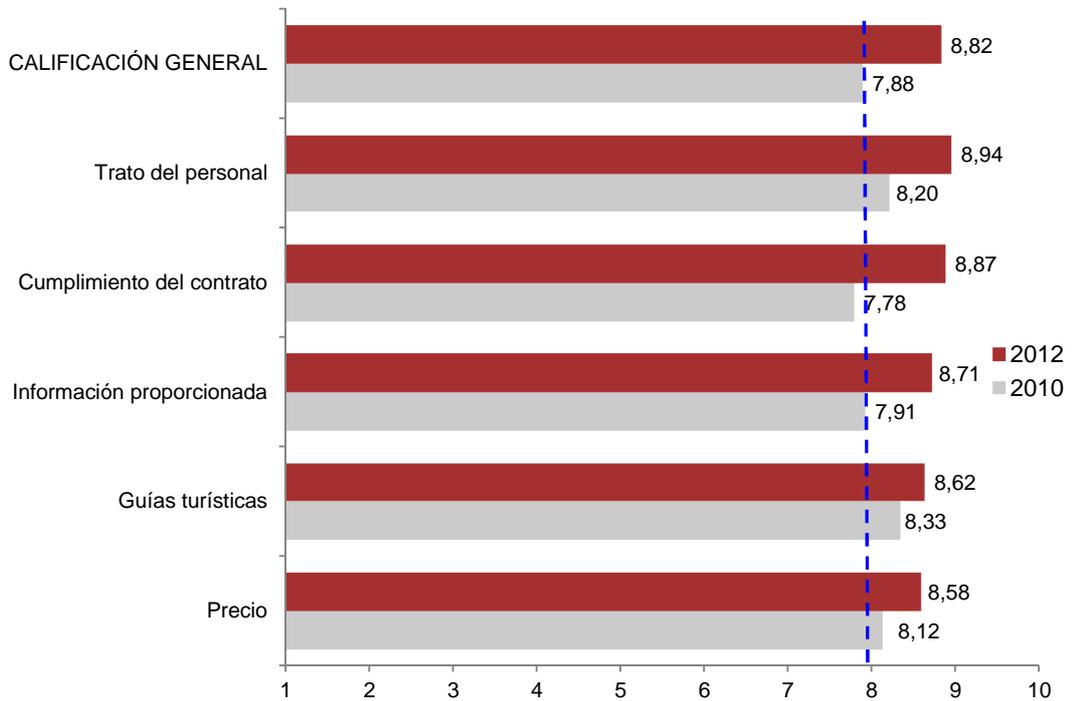
Base: Turistas extranjeros que visitaron Trujillo y utilizaron el servicio de transporte público urbano / autobuses (70)

2.6 Evaluación del servicio de Transporte Aéreo Interno



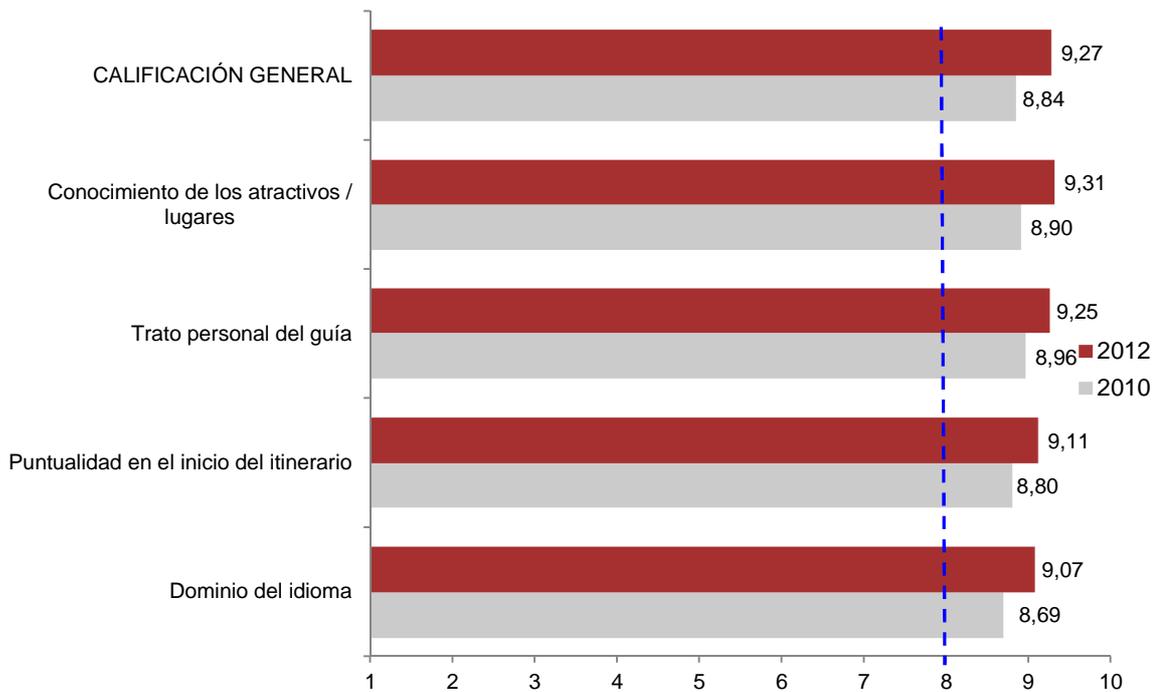
Base: Turistas extranjeros que visitaron Trujillo y utilizaron el servicio de transporte aéreo interno (247)

2.7 Evaluación del servicio de Agencias de Viaje local



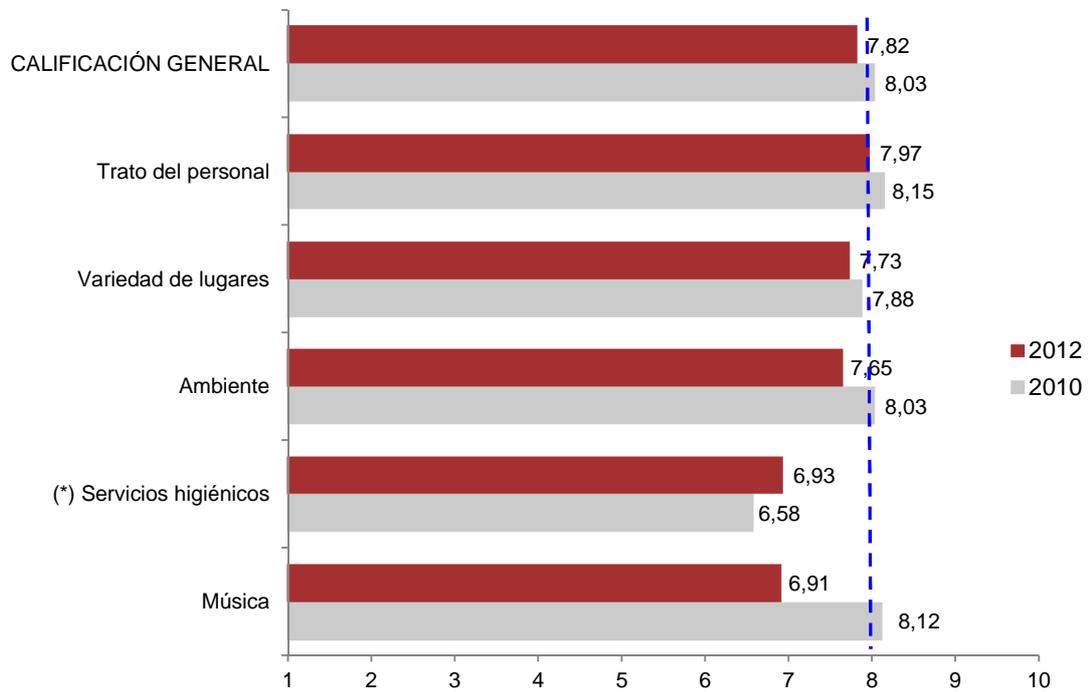
Base: Turistas extranjeros que visitaron Trujillo y utilizaron el servicio de agencias de viajes locales (80)

2.8 Evaluación del servicio de guías turísticos de los atractivos visitados



Base: Turistas extranjeros que visitaron Trujillo y utilizaron el servicio de guías turísticos de los atractivos visitados en la ciudad (194)

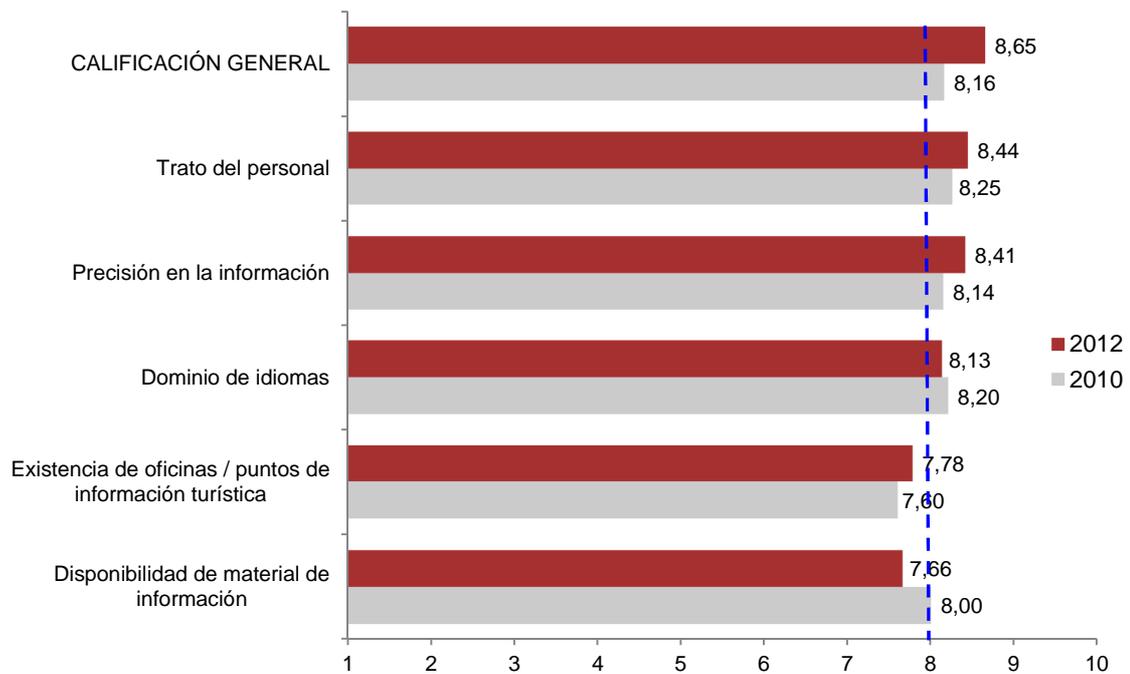
2.9 Evaluación del servicio de los locales de entretenimiento nocturno



(*) Porcentaje de uso de Servicios Higiénicos (95%) - 2012

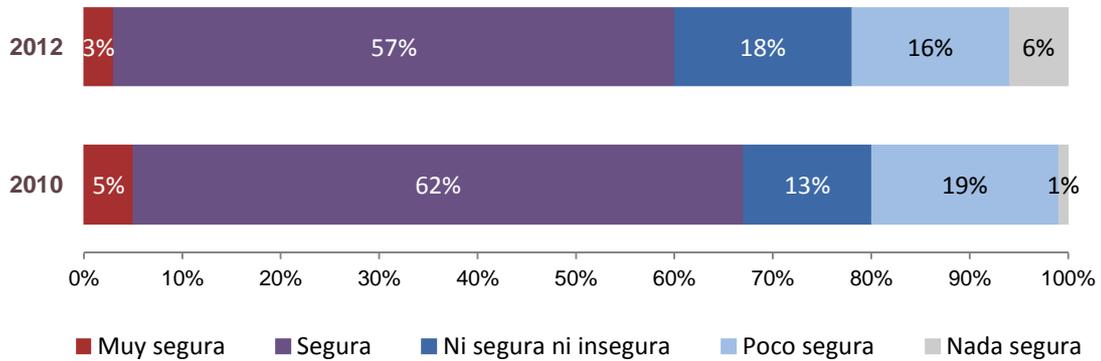
Base: Turistas extranjeros que visitaron Trujillo y utilizaron el servicio de los locales de entretenimiento nocturno (59)

2.10 Evaluación del servicio de información turística



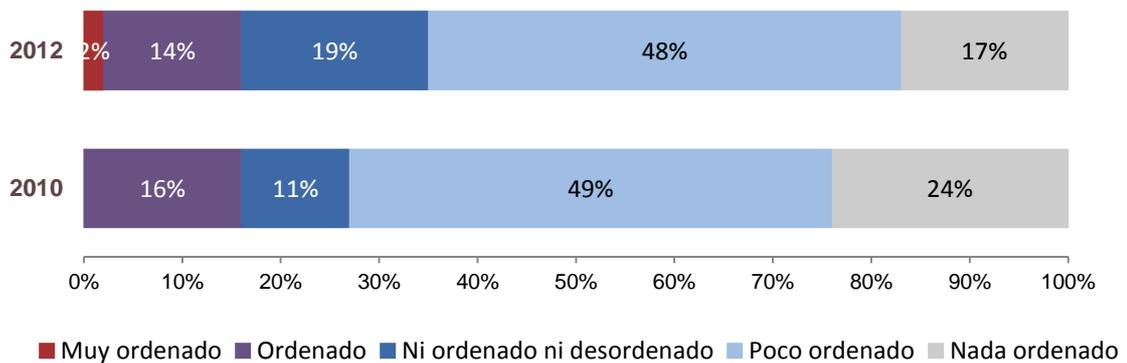
Base: Turistas extranjeros que visitaron Trujillo y utilizaron el servicio de información turística (65)

3. Evaluación de la seguridad en Trujillo



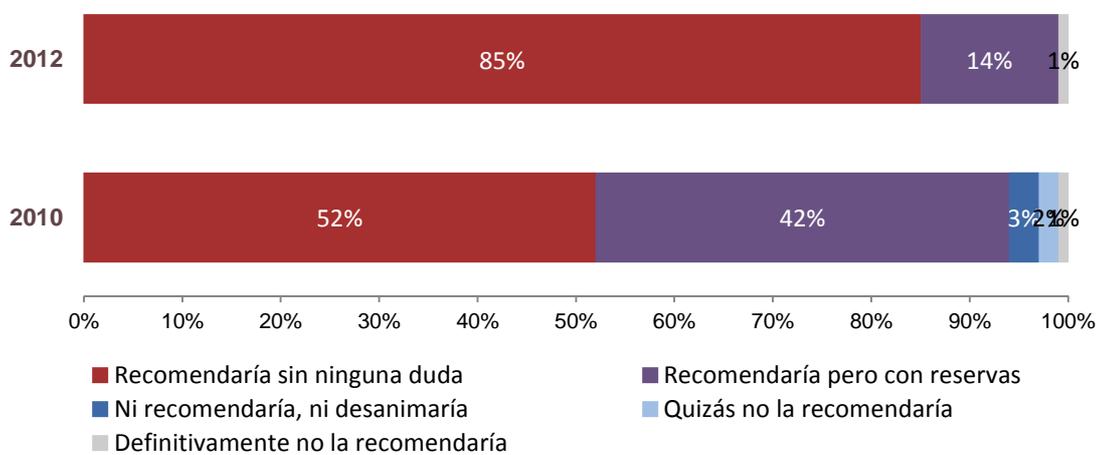
Base: Turistas extranjeros que visitaron Trujillo (341)

4. Evaluación del ordenamiento del tránsito vehicular en Trujillo



Base: Turistas extranjeros que visitaron Trujillo (341)

5. Intención de recomendar Trujillo como destino turístico

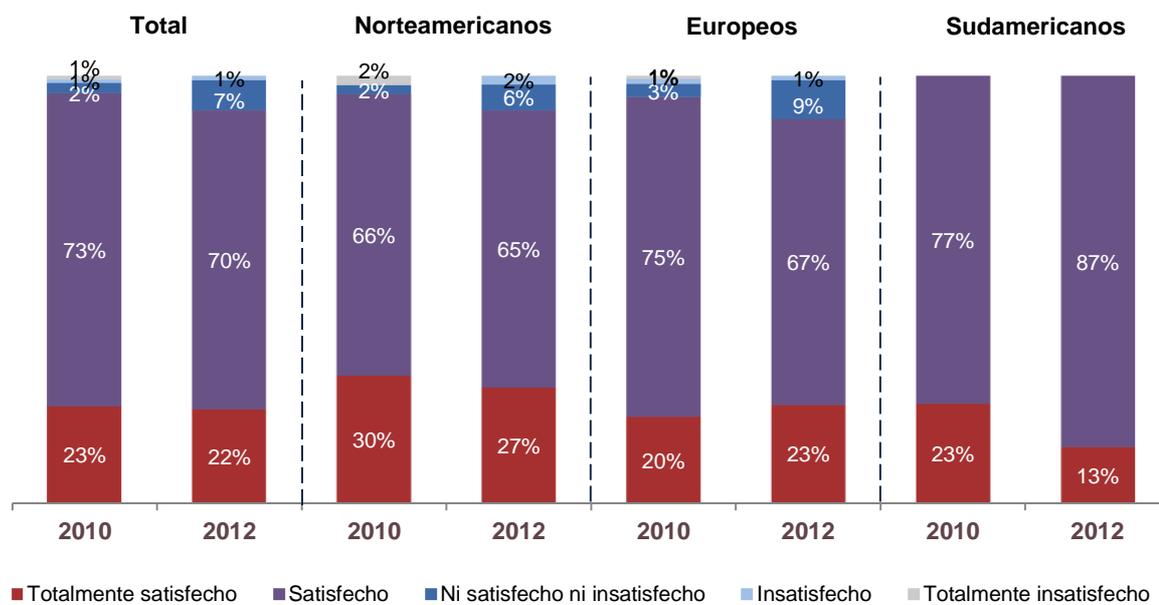


Base: Turistas extranjeros que visitaron Trujillo (341)

X. Nivel de satisfacción en Huaraz

A continuación se presentan los resultados correspondientes al nivel de satisfacción de los turistas extranjeros que visitaron Huaraz por motivo de vacaciones, recreación u ocio.

1. Satisfacción general respecto a la visita



Base: Turistas extranjeros que visitaron Huaraz (292)

2. Satisfacción con respecto a los servicios turísticos

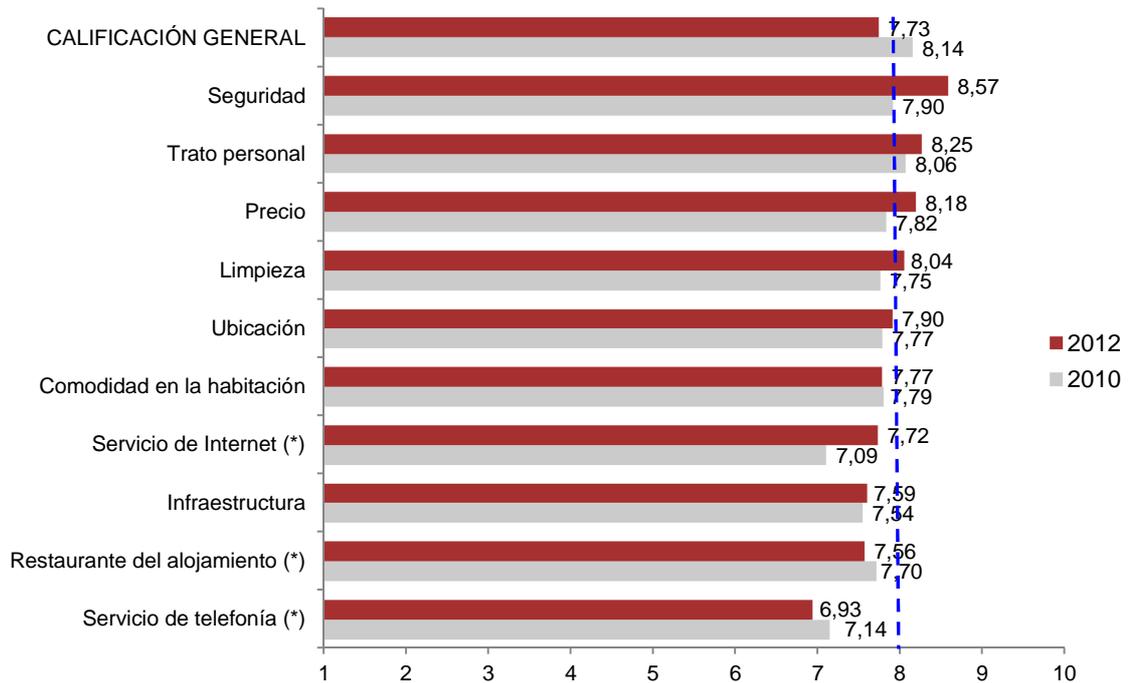
	Total	Total	Residencia		
	2010	2012	Norteamérica	Europa	Sudamérica
Calificación general	8.01	7.87	7.98	7.86	7.88
Guías turísticos locales	7.71	8.43	8.85	8.20	8.92
Transporte terrestre interprovincial	7.97	8.06	8.30	8.12	7.56
Agencia de viaje local	7.33	8.01	8.18	7.92	8.33
Servicio de información turística	7.67	7.92	8.64	7.80	8.00
Restaurante	8.06	7.90	8.23	7.86	7.81
Alojamiento pagado	8.14	7.73	8.35	7.72	7.33
Entretenimiento nocturno	7.83	7.44	7.62	7.58	7.00
Taxis	6.94	7.19	7.41	7.20	6.92
Autobús (urbano)	7.19	6.70	7.06	6.77	6.22

Escala: 1 = Pésimo / 10 = Excelente

Índice mínimo de satisfacción: 8:00

Base: Turistas extranjeros que visitaron Huaraz y utilizaron los servicios indicados

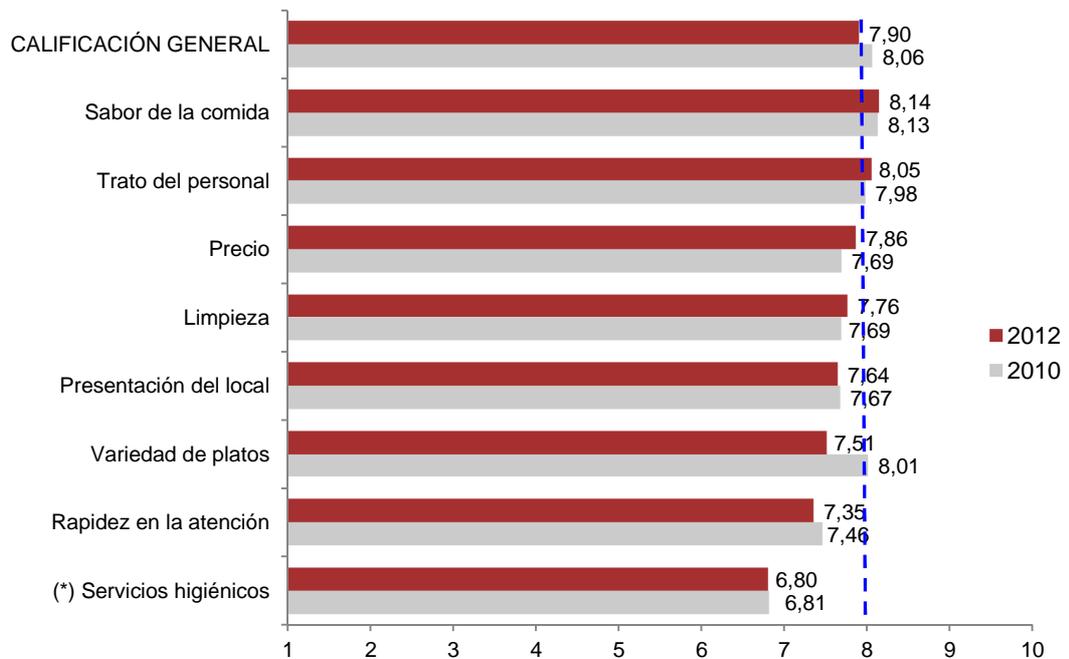
2.1 Evaluación del servicio de alojamiento pagado dentro de la ciudad



(*) Porcentaje de uso de: Restaurante de alojamiento (38%), Servicio de Internet (68%), Servicio de Telefonía (15%) - 2012

Base: Turistas extranjeros que visitaron Huaraz y utilizaron el servicio de alojamiento pagado (278)

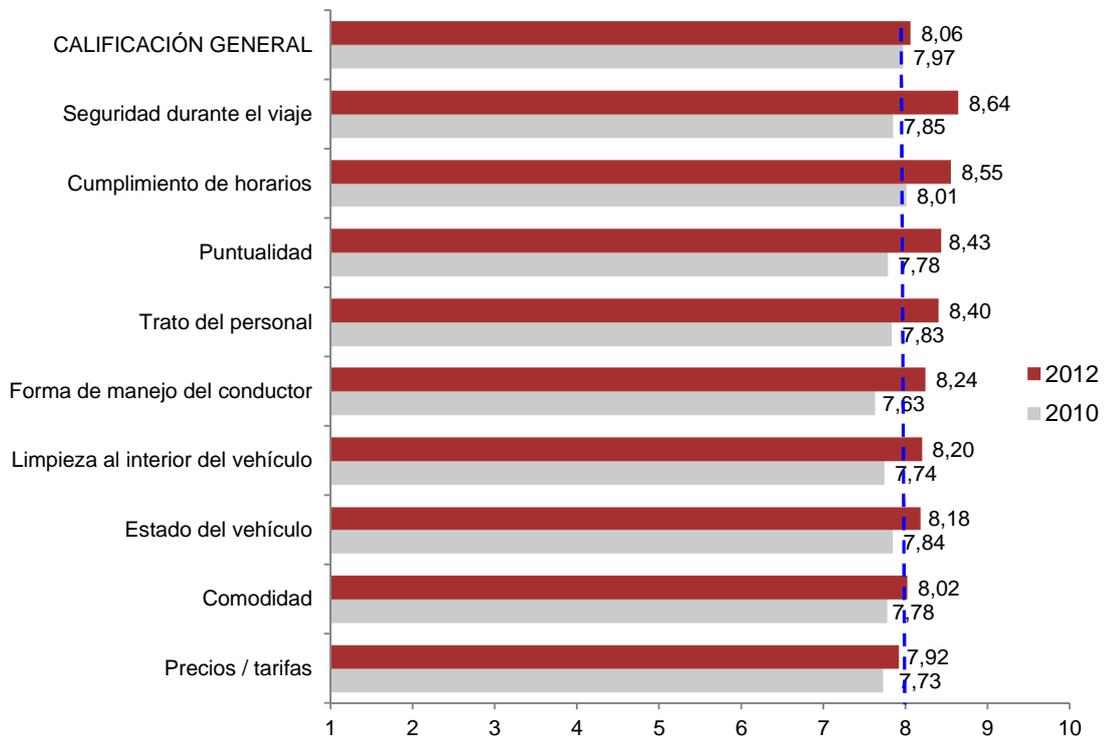
2.2 Evaluación del servicio de restaurante dentro de la ciudad



(*) Porcentaje de uso de Servicios Higiénicos (75%) - 2012

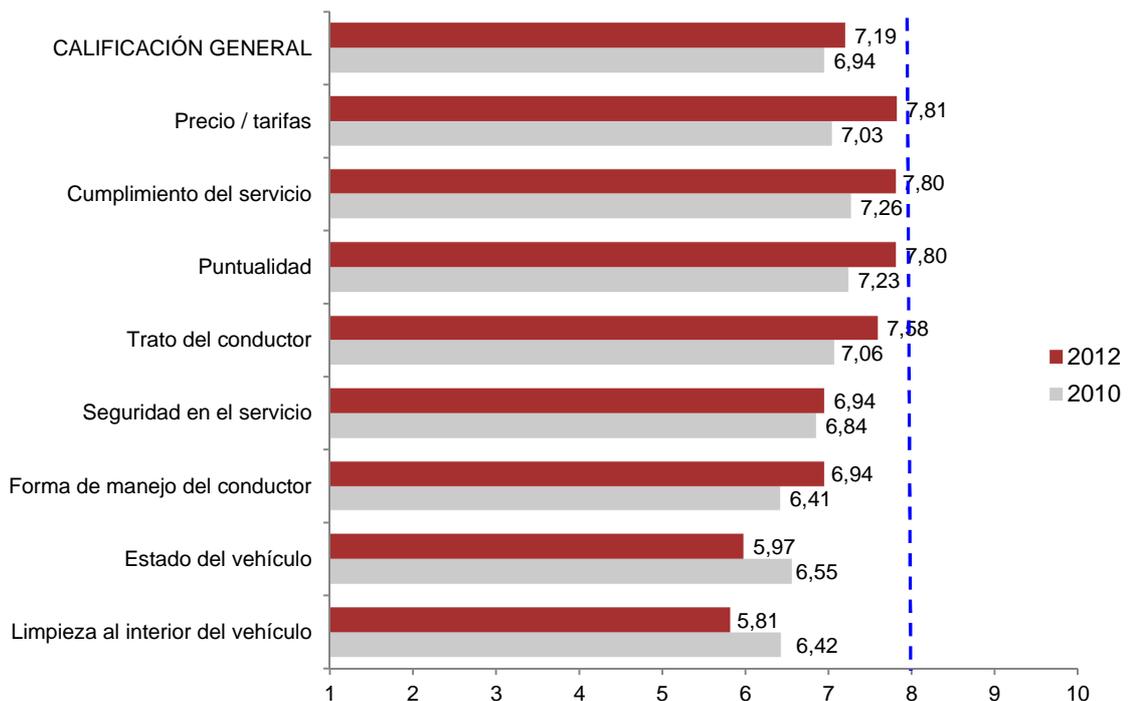
Base: Turistas extranjeros que visitaron Huaraz y utilizaron el servicio de restaurante (273)

2.3 Evaluación del servicio de Transporte Terrestre para viajar dentro del Perú



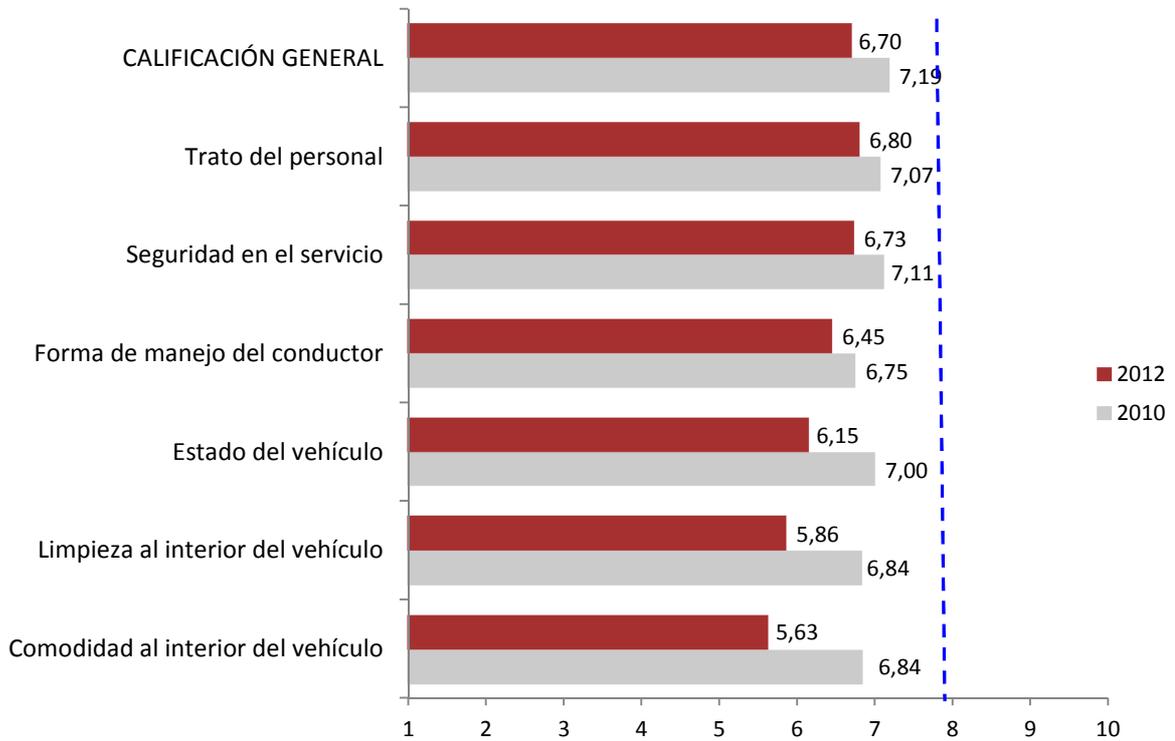
Base: Turistas extranjeros que visitaron Huaraz y utilizaron el servicio de transporte terrestre para viajar dentro del Perú (279)

2.4 Evaluación del servicio de Taxi dentro de la ciudad



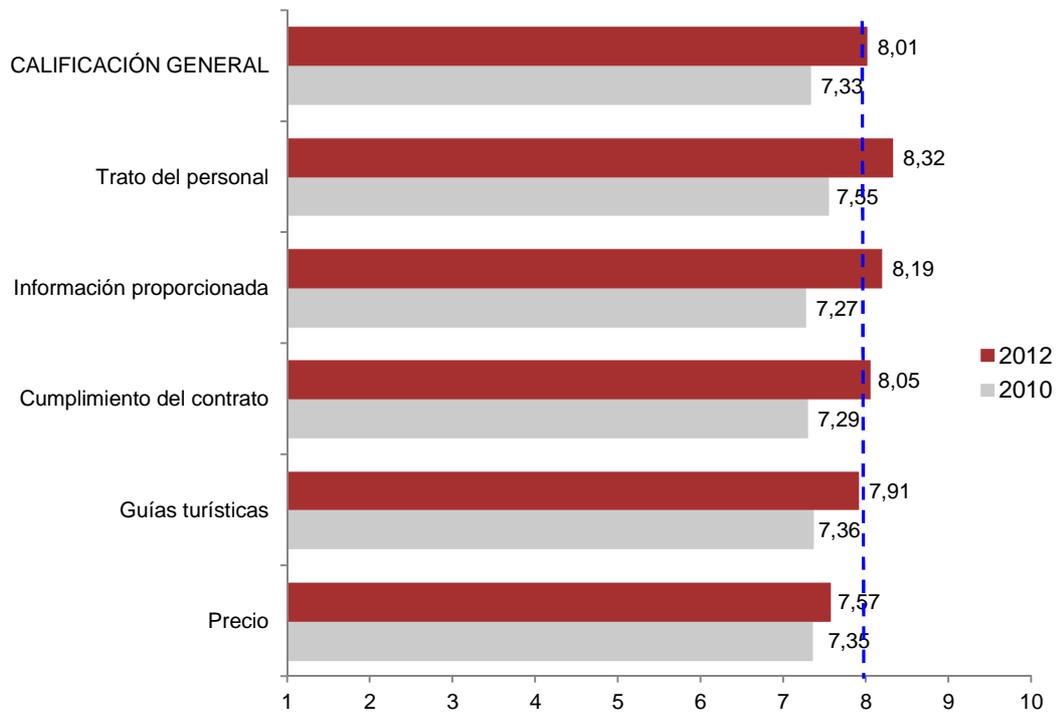
Base: Turistas extranjeros que visitaron Huaraz y utilizaron el servicio de taxi (216)

2.5 Evaluación del servicio de Transporte Público Urbano (autobús)



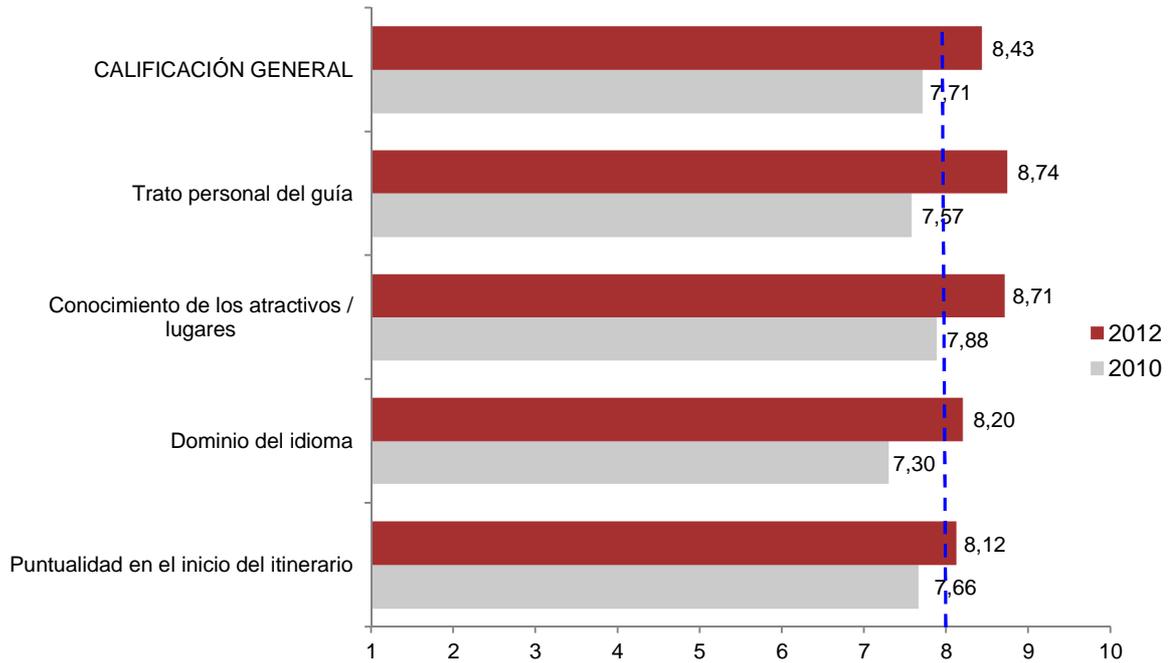
Base: Turistas extranjeros que visitaron Huaraz y utilizaron el servicio de transporte público urbano / autobuses (131)

2.6 Evaluación del servicio de Agencias de Viaje local



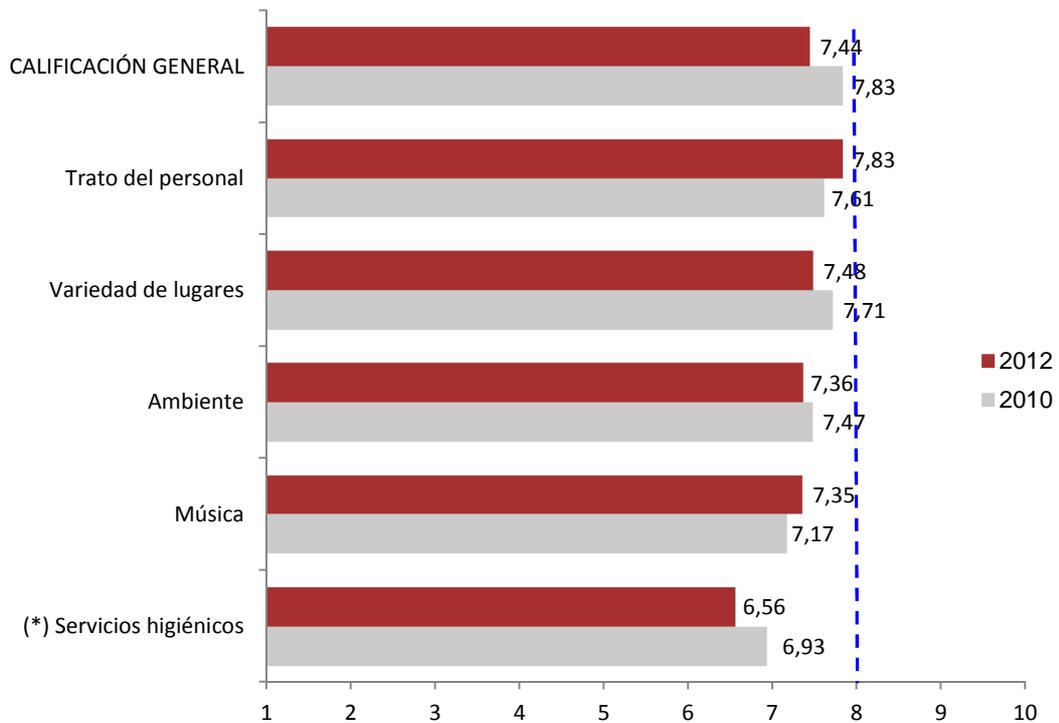
Base: Turistas extranjeros que visitaron Huaraz y utilizaron el servicio de agencias de viajes locales (160)

2.7 Evaluación del servicio de guías turísticos de los atractivos visitados



Base: Turistas extranjeros que visitaron Huaraz y utilizaron el servicio de guías turísticos de los atractivos visitados en la ciudad (147)

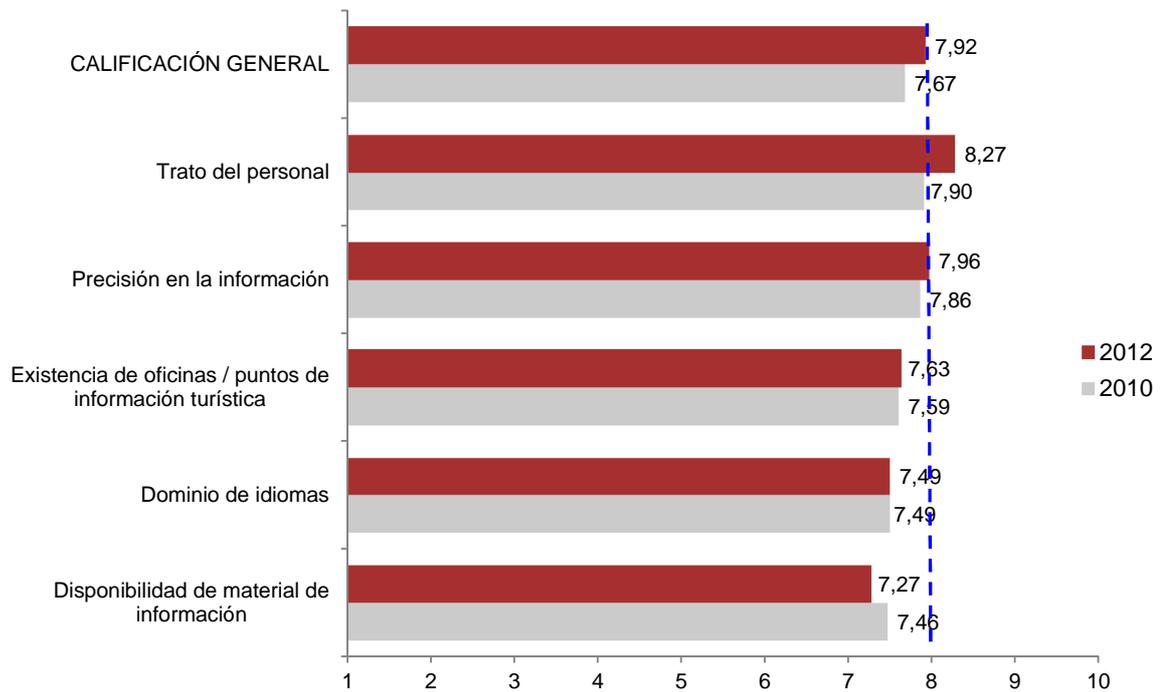
2.8 Evaluación del servicio de los locales de entretenimiento nocturno



(*) Porcentaje de uso de Servicios Higiénicos (88%) - 2012

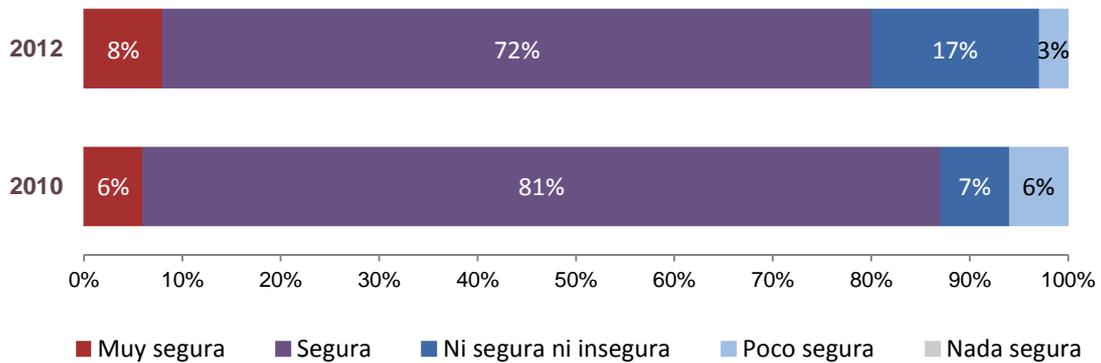
Base: Turistas extranjeros que visitaron Huaraz y utilizaron el servicio de los locales de entretenimiento nocturno (60)

2.9 Evaluación del servicio de información turística



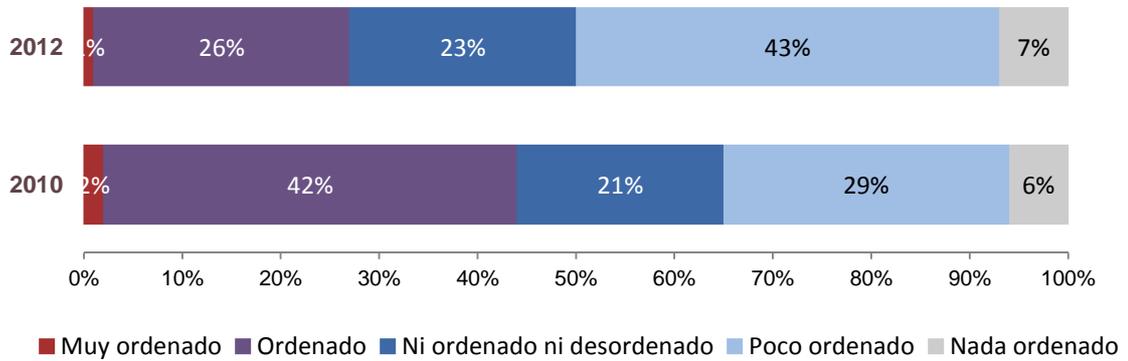
Base: Turistas extranjeros que visitaron Huaraz y utilizaron el servicio de información turística (124)

3. Evaluación de la seguridad en Huaraz



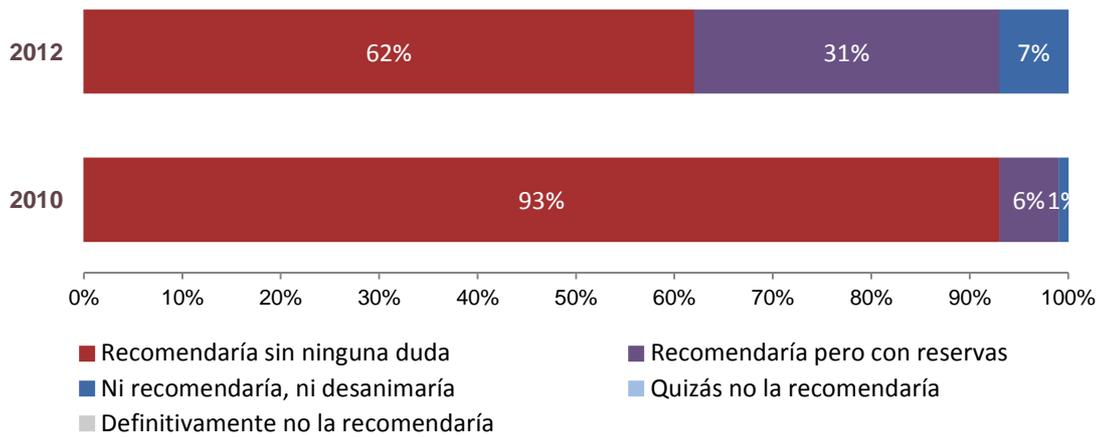
Base: Turistas extranjeros que visitaron Huaraz (292)

4. Evaluación del ordenamiento del tránsito vehicular en Huaraz



Base: Turistas extranjeros que visitaron Huaraz (292)

5. Intención de recomendar Huaraz como destino turístico

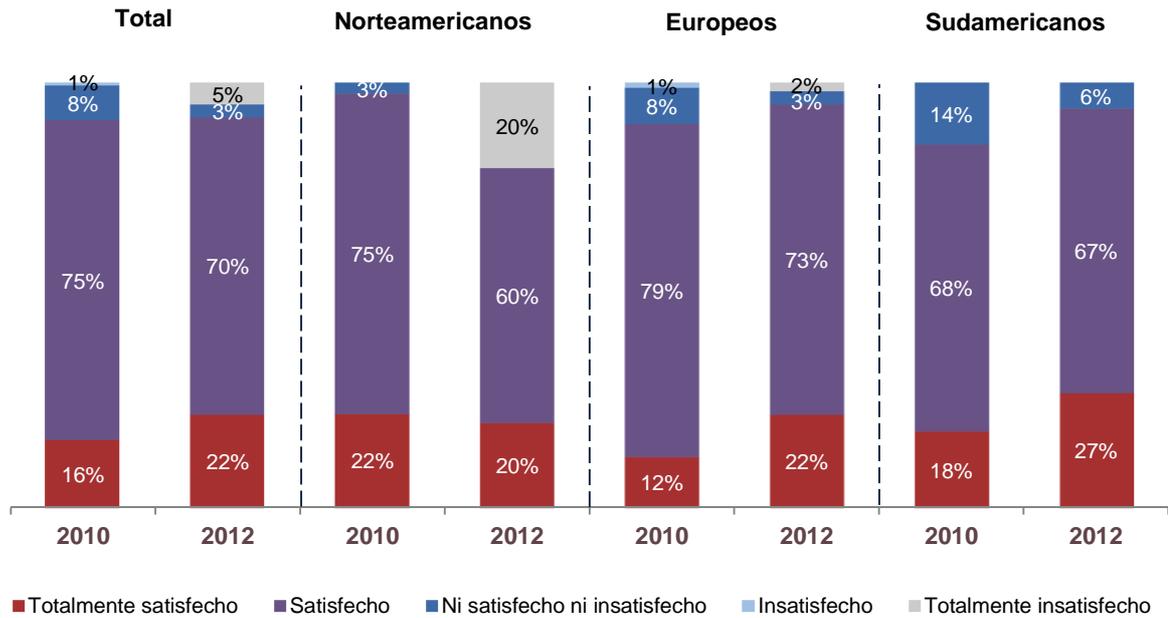


Base: Turistas extranjeros que visitaron Huaraz (292)

XI. Nivel de satisfacción en Pisco

A continuación se presentan los resultados correspondientes al nivel de satisfacción de los turistas extranjeros que visitaron la provincia de Pisco (ciudad Pisco y Paracas) por motivo de vacaciones, recreación u ocio.

1. Satisfacción general respecto a la visita



Base: Turistas extranjeros que visitaron Pisco (151)

2. Satisfacción con respecto a los servicios turísticos

	Total	Total	Residencia		
	2010	2012	Norteamérica	Europa	Sudamérica
Calificación general	7.09	8.33	8.40	8.27	8.73
Transporte terrestre interprovincial	7.55	8.54	8.25*	8.60	8.53
Alojamiento pagado	7.62	8.53	8.60*	8.48	8.87
Agencia de viaje local	7.37	8.39	-	8.31	9.17*
Guías turísticos locales	7.63	8.29	7.50*	8.38	9.00*
Taxis	7.02	8.16	8.33*	8.09	8.25*
Restaurante	7.56	8.11	8.40*	8.04	8.09
Autobús (urbano)	6.63	7.49	7.00*	7.54*	8.75*

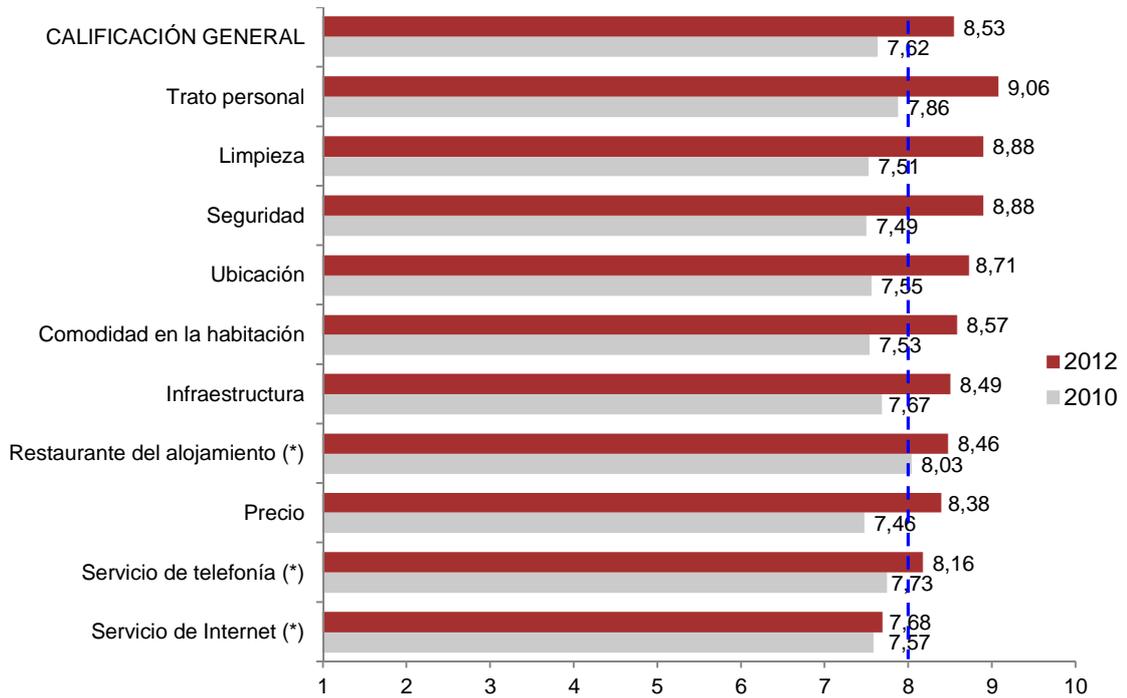
Escala: 1 = Pésimo / 10 = Excelente

Índice mínimo de satisfacción: 8:00

Base: Turistas extranjeros que visitaron Pisco y utilizaron los servicios indicados

*Base estadísticamente no representativa

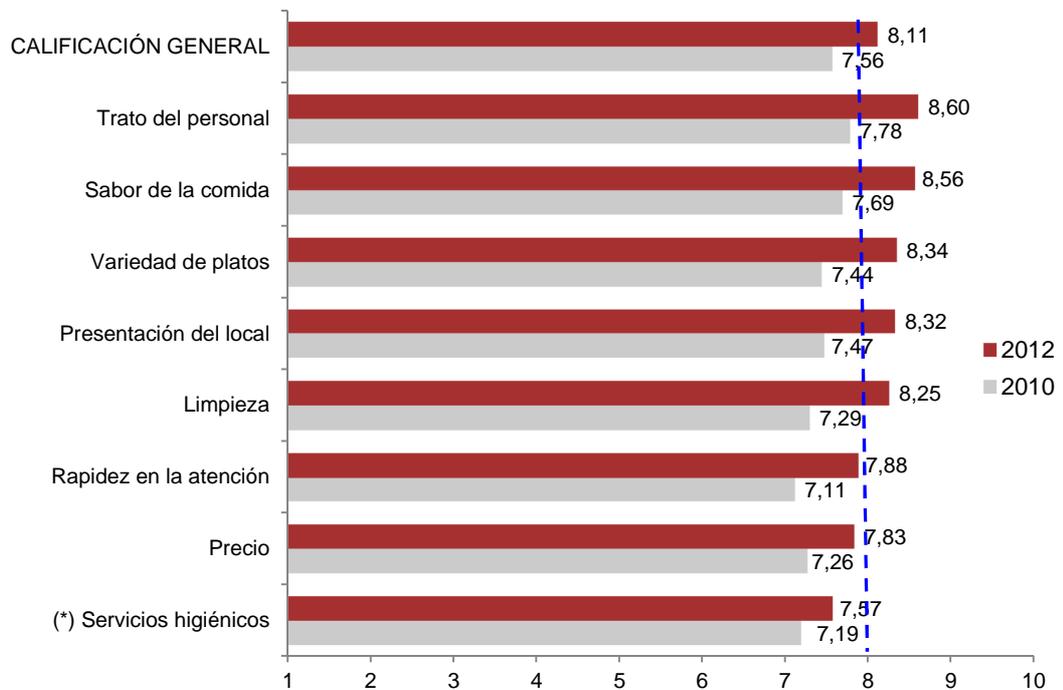
2.1 Evaluación del servicio de alojamiento pagado dentro de la ciudad



(*) Porcentaje de uso de: Restaurante de alojamiento (60%), Servicio de Internet (68%), Servicio de Telefonía (30%) - 2012

Base: Turistas extranjeros que visitaron Pisco y utilizaron el servicio de alojamiento pagado (149)

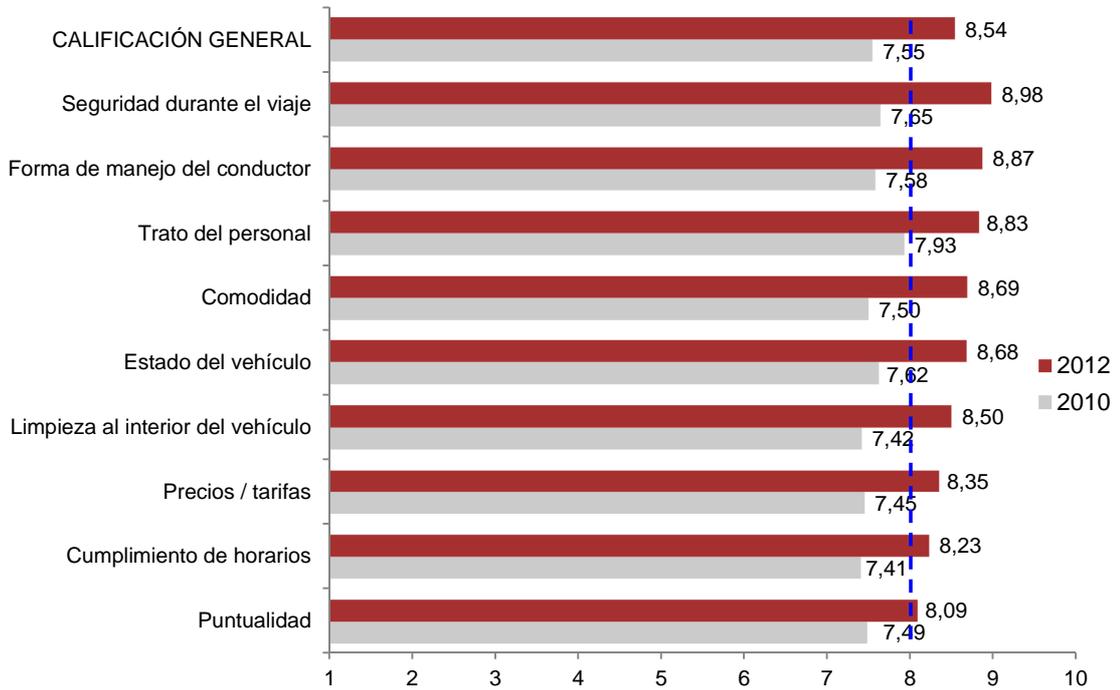
2.2 Evaluación del servicio de restaurante dentro de la ciudad



(*) Porcentaje de uso de Servicios Higiénicos (71%) - 2012

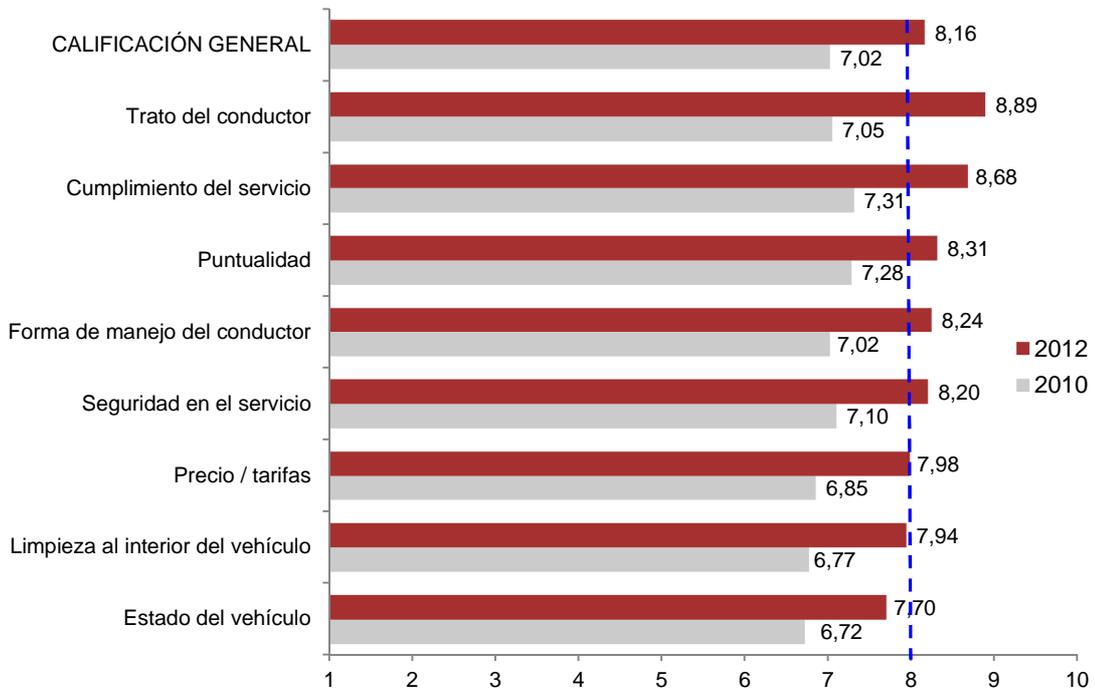
Base: Turistas extranjeros que visitaron Pisco y utilizaron el servicio de restaurante (141)

2.3 Evaluación del servicio de Transporte Terrestre para viajar dentro del Perú



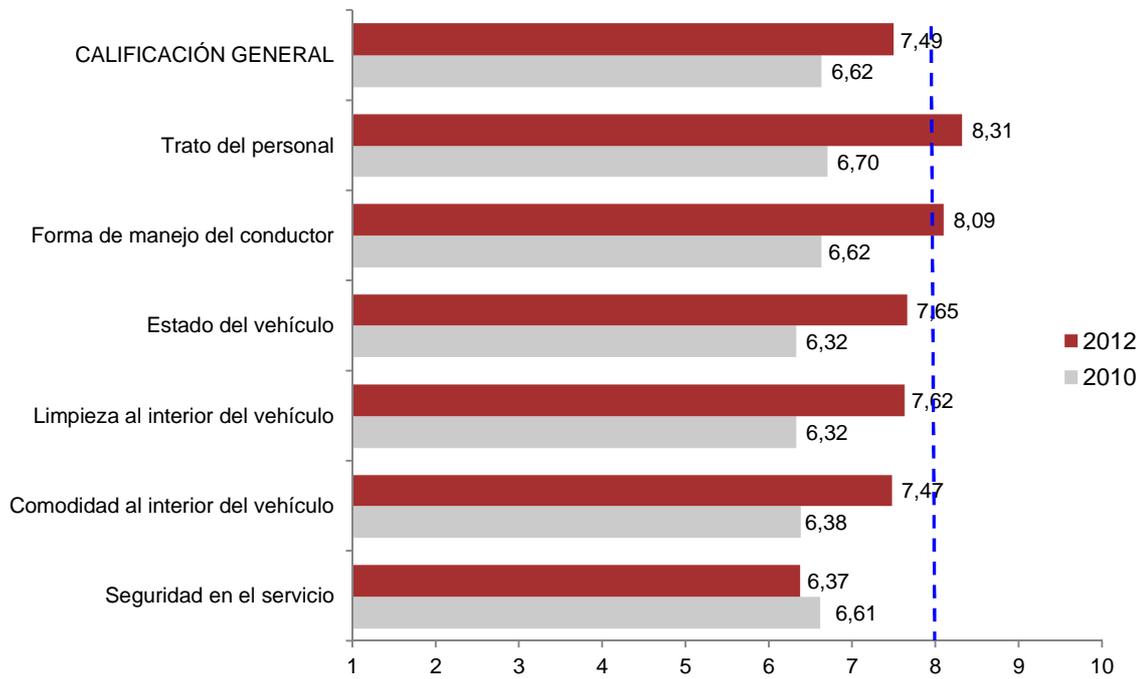
Base: Turistas extranjeros que visitaron Pisco y utilizaron el servicio de transporte terrestre para viajar dentro del Perú (143)

2.4 Evaluación del servicio de Taxi dentro de la ciudad



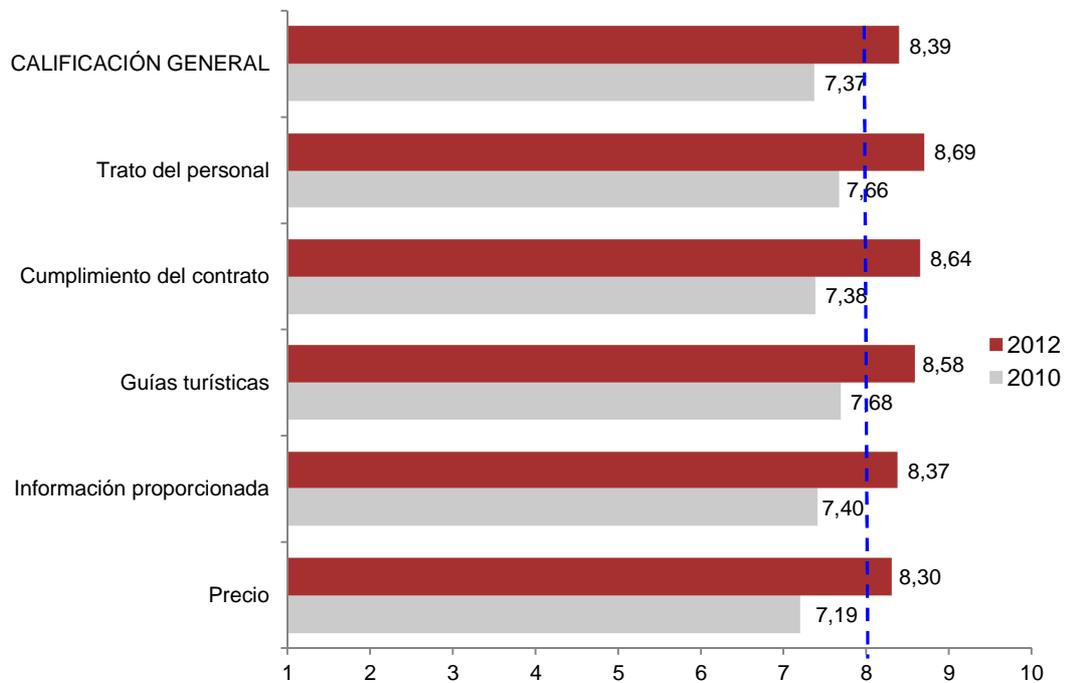
Base: Turistas extranjeros que visitaron Pisco y utilizaron el servicio de taxi (62)

2.5 Evaluación del servicio de Transporte Público Urbano (autobús)



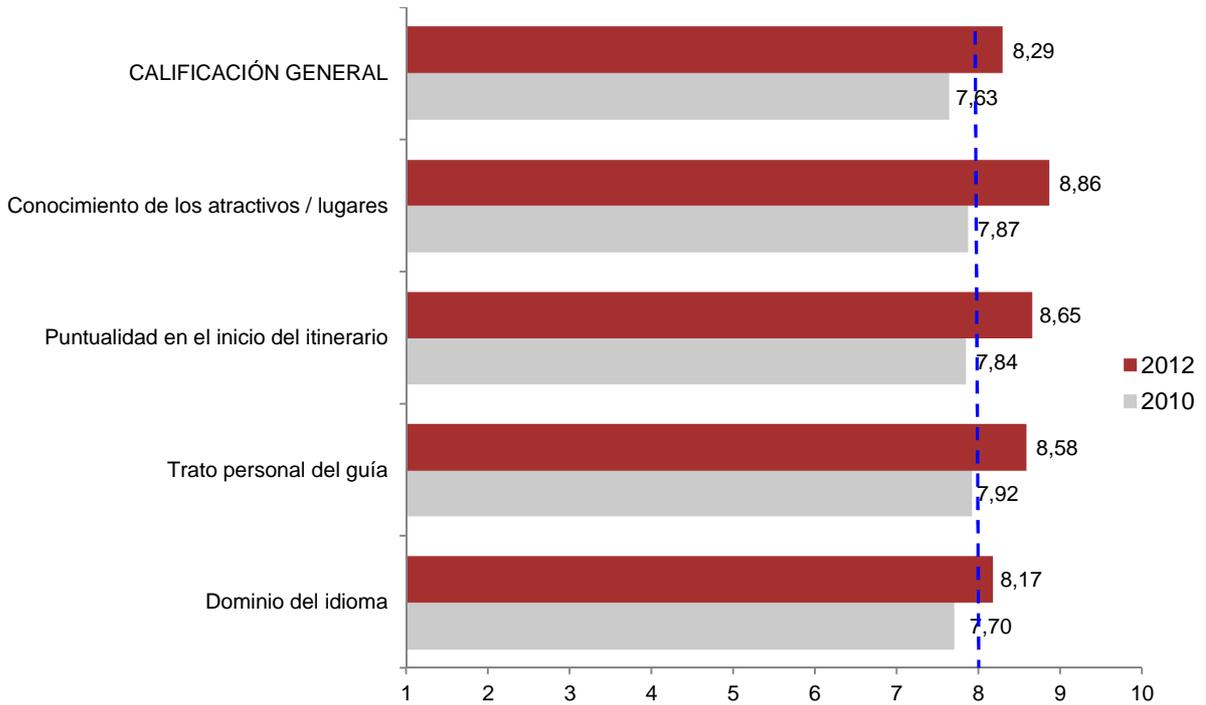
Base: Turistas extranjeros que visitaron Pisco y utilizaron el servicio de transporte público urbano / autobuses (36)

2.6 Evaluación del servicio de Agencias de Viaje local



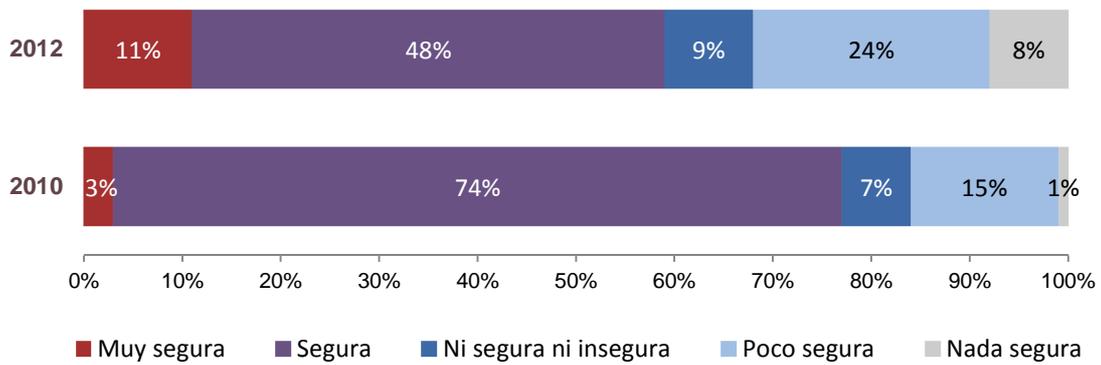
Base: Turistas extranjeros que visitaron Pisco y utilizaron el servicio de agencias de viajes locales (82)

2.7 Evaluación del servicio de guías turísticos de los atractivos visitados



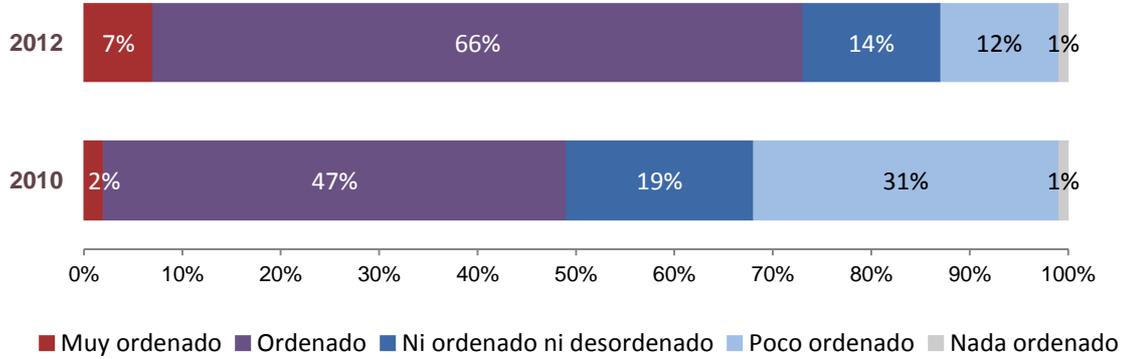
Base: Turistas extranjeros que visitaron Pisco y utilizaron el servicio de guías turísticos de los atractivos visitados en la ciudad (127)

3. Evaluación de la seguridad en Pisco



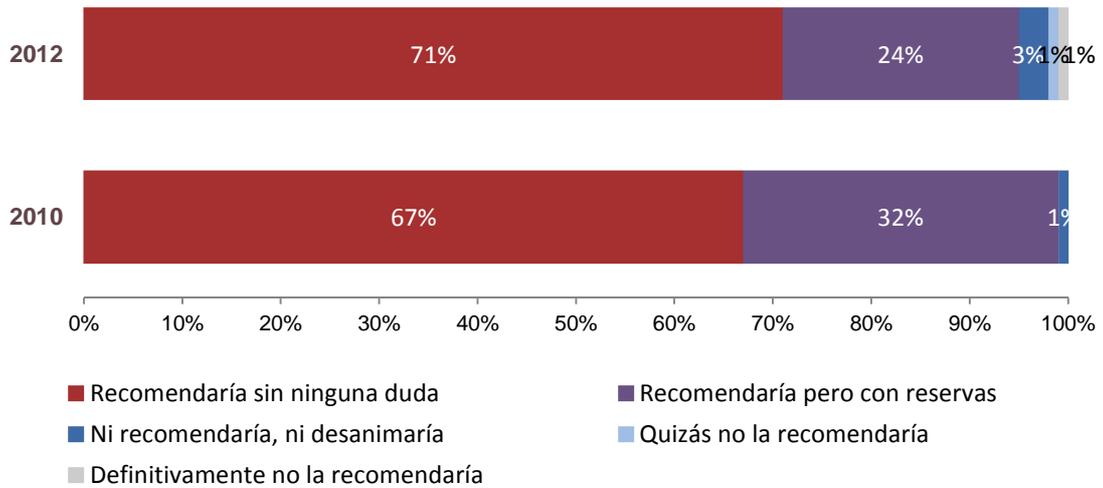
Base: Turistas extranjeros que visitaron Pisco (151)

4. Evaluación del ordenamiento del tránsito vehicular en Pisco



Base: Turistas extranjeros que visitaron Pisco (151)

5. Intención de recomendar Pisco como destino turístico

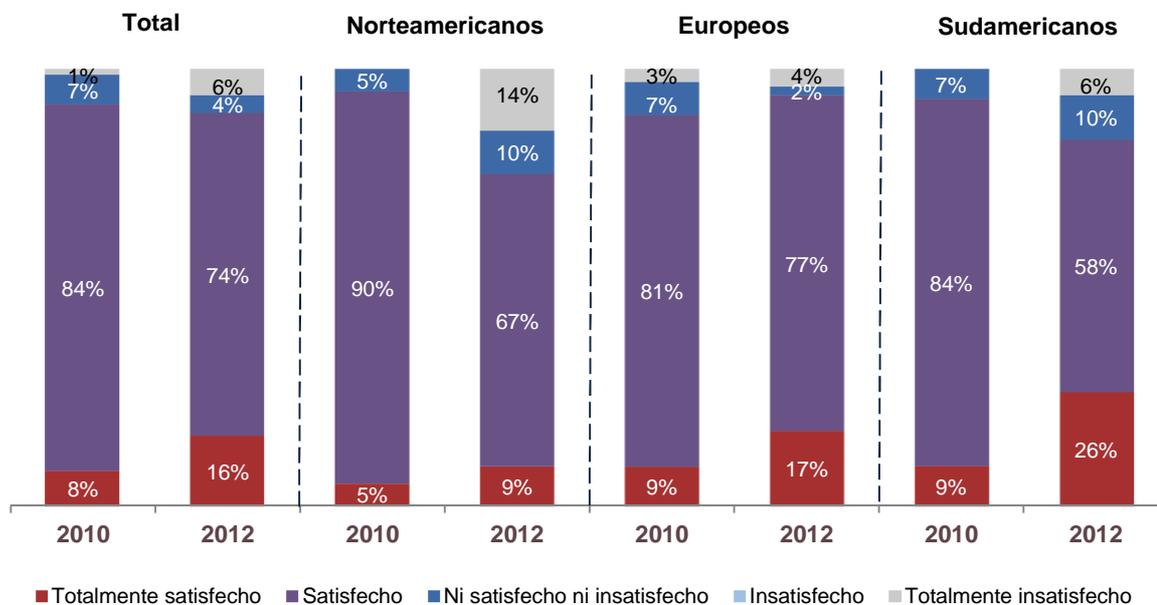


Base: Turistas extranjeros que visitaron Pisco (151)

XII. Nivel de satisfacción en Nazca

A continuación se presentan los resultados correspondientes al nivel de satisfacción de los turistas extranjeros que visitaron Nazca por motivo de vacaciones, recreación u ocio.

1. Satisfacción general respecto a la visita



Base: Turistas extranjeros que visitaron Nazca (152)

2. Satisfacción con respecto a los servicios turísticos

	Total	Total	Residencia		
	2010	2012	Norteamérica	Europa	Sudamérica
Calificación general	7.79	8.21	8.29	8.14	8.65
Guías turísticos locales	7.58	8.73	9.17*	8.57	9.38*
Transporte terrestre interprovincial	8.29	8.54	9.00*	8.37	9.10
Alojamiento pagado	8.25	8.47	8.71*	8.42	8.42
Restaurante	8.00	8.37	8.81*	8.21	8.90
Agencia de viaje local	7.64	8.17	9.17*	7.95	8.83*
Servicio de información turística	7.38	7.92	9.25	7.52	8.88
Taxis	7.56	7.29	7.92*	7.09	8.25*

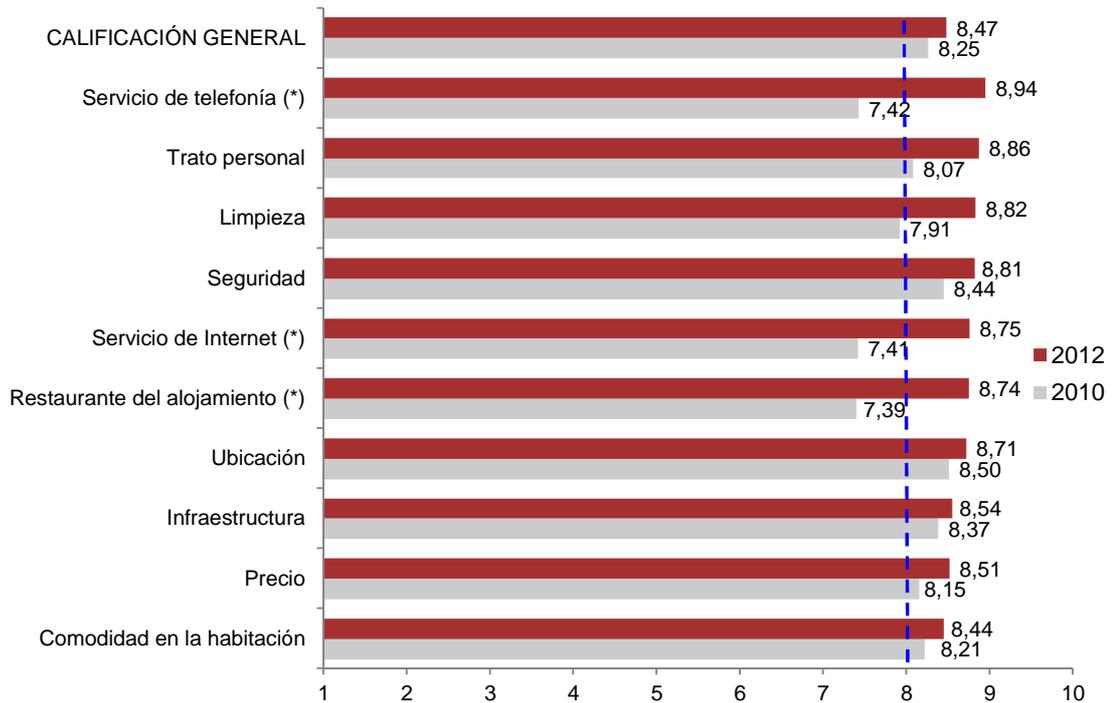
Escala: 1 = Pésimo / 10 = Excelente

Índice mínimo de satisfacción: 8:00

Base: Turistas extranjeros que visitaron Nazca y utilizaron los servicios indicados

*Base estadísticamente no representativa

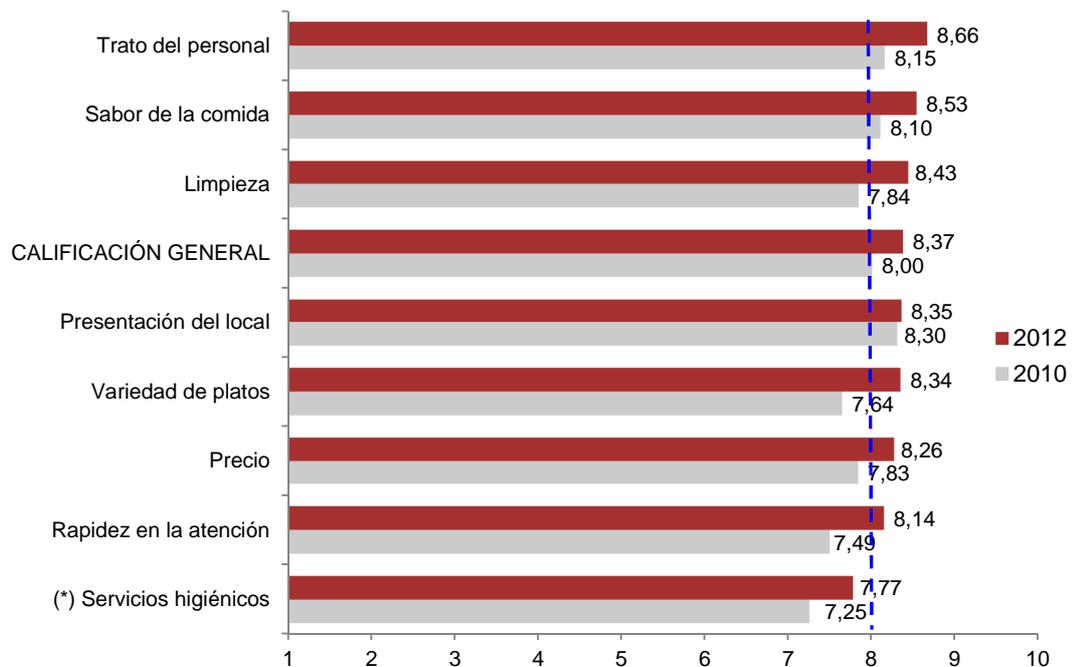
2.1 Evaluación del servicio de alojamiento pagado dentro de la ciudad



(*) Porcentaje de uso de: Restaurante de alojamiento (57%), Servicio de Internet (59%), Servicio de Telefonía (28%) - 2012

Base: Turistas extranjeros que visitaron Nazca y utilizaron el servicio de alojamiento pagado (152)

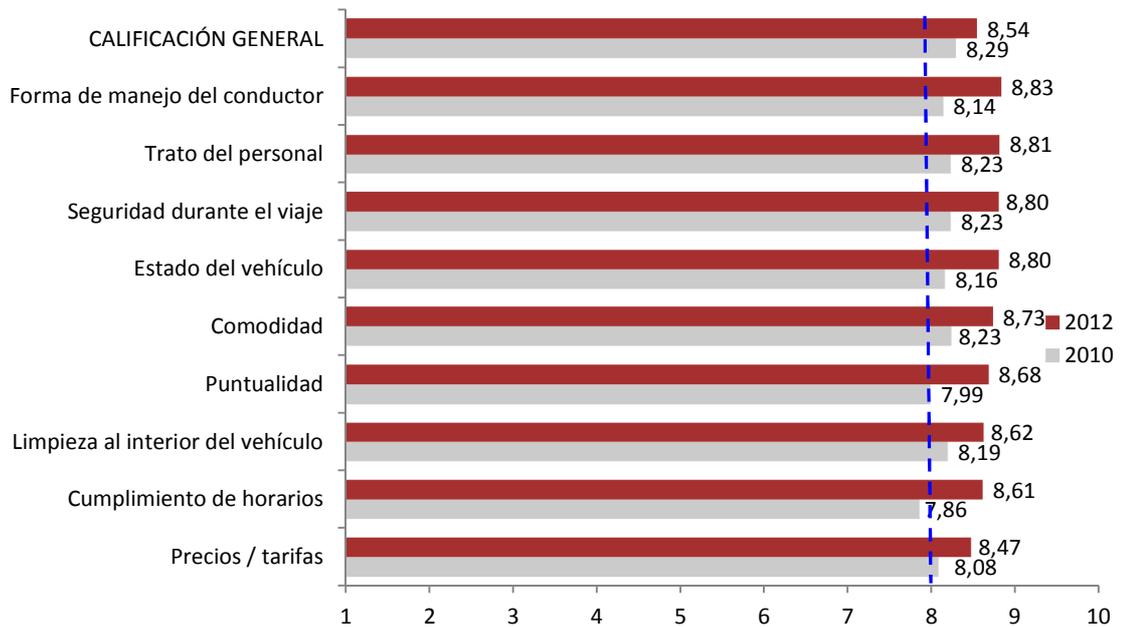
2.2 Evaluación del servicio de restaurante dentro de la ciudad



(*) Porcentaje de uso de Servicios Higiénicos (55%) - 2012

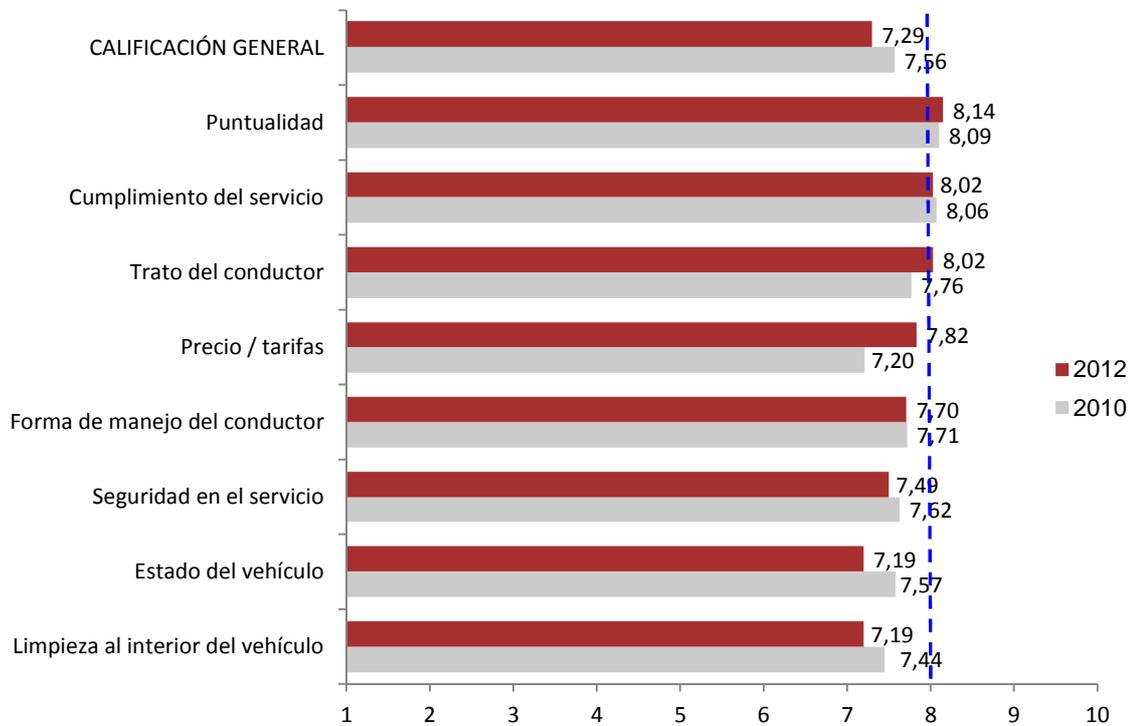
Base: Turistas extranjeros que visitaron Nazca y utilizaron el servicio de restaurante (146)

2.3 Evaluación del servicio de Transporte Terrestre para viajar dentro del Perú



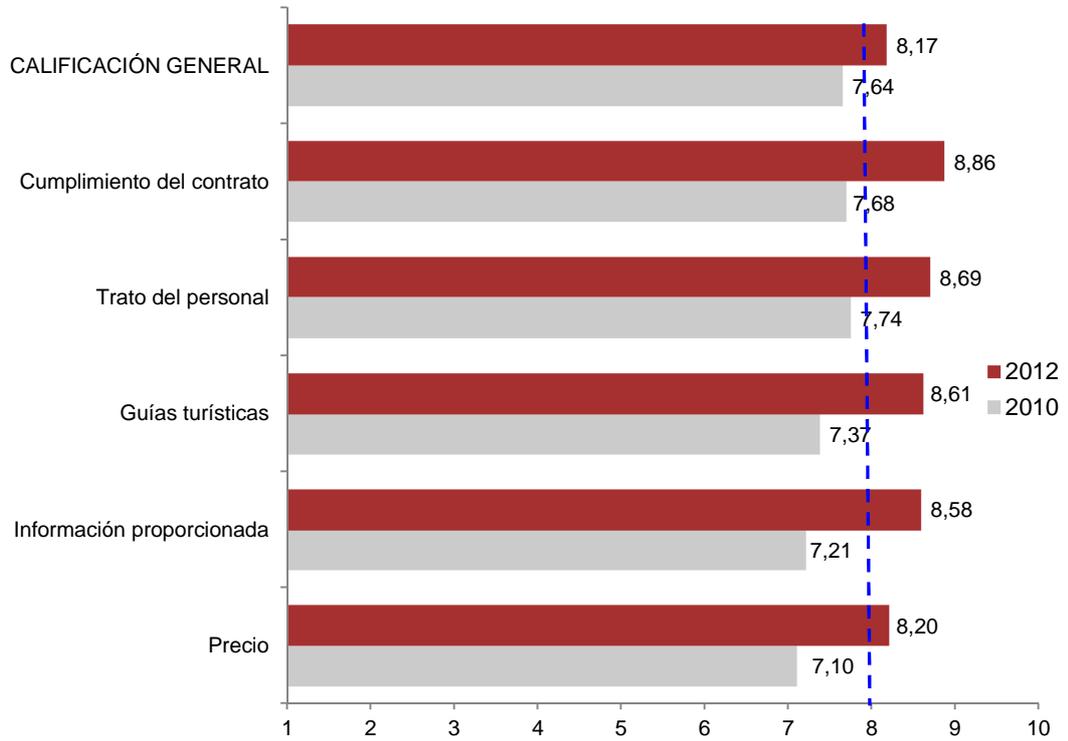
Base: Turistas extranjeros que visitaron Nazca y utilizaron el servicio de transporte terrestre para viajar dentro del Perú (151)

2.4 Evaluación del servicio de Taxi dentro de la ciudad



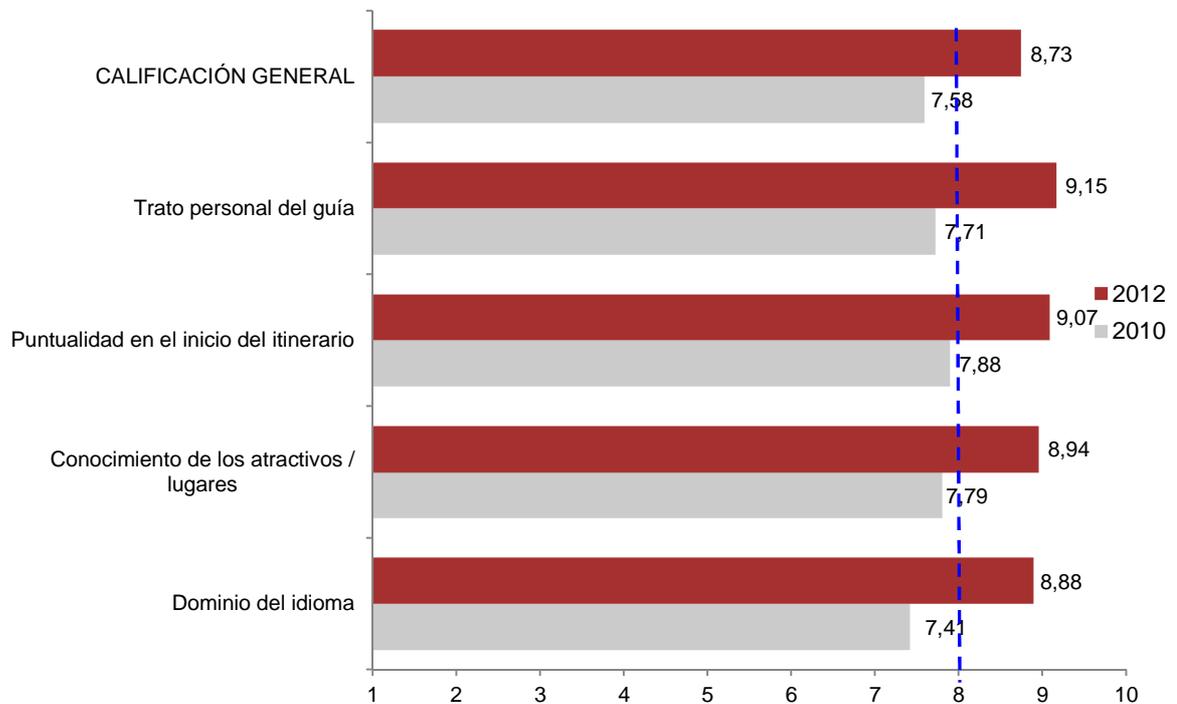
Base: Turistas extranjeros que visitaron Nazca y utilizaron el servicio de taxi (94)

2.5 Evaluación del servicio de Agencias de Viaje local



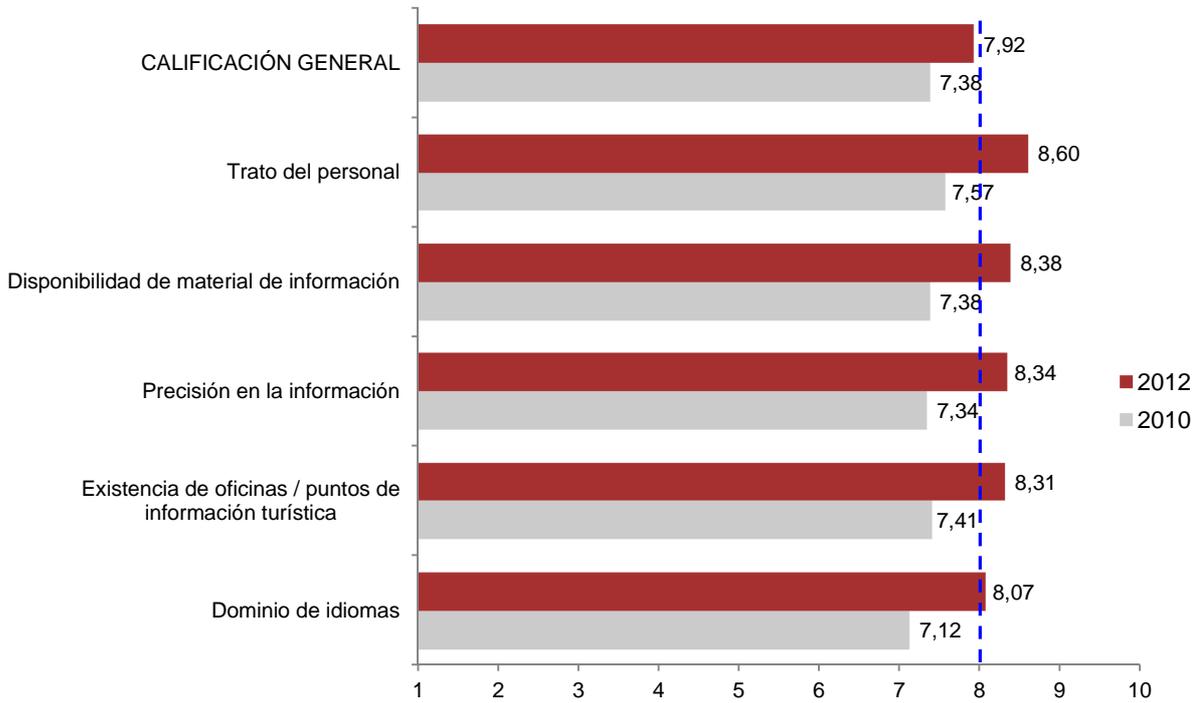
Base: Turistas extranjeros que visitaron Nazca y utilizaron el servicio de agencias de viajes locales (59)

2.6 Evaluación del servicio de guías turísticos de los atractivos visitados



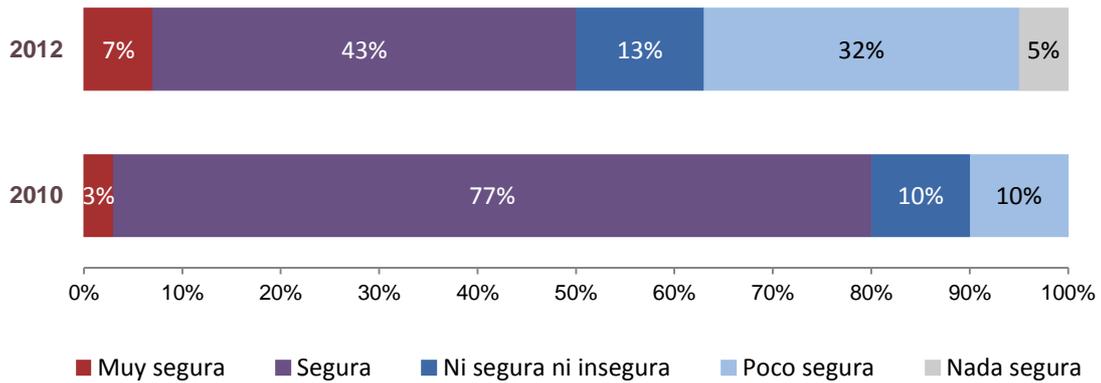
Base: Turistas extranjeros que visitaron Nazca y utilizaron el servicio de guías turísticos de los atractivos visitados en la ciudad (84)

2.7 Evaluación del servicio de información turística



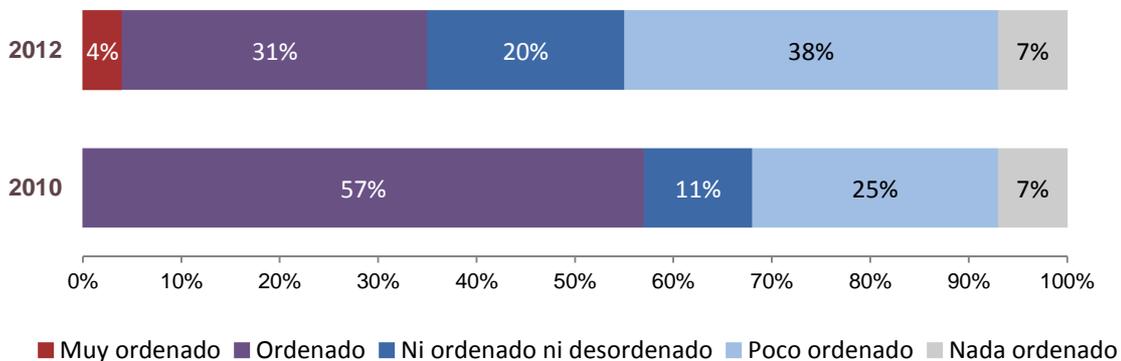
Base: Turistas extranjeros que visitaron Nazca y utilizaron el servicio de información turística (33)

3. Evaluación de la seguridad en Nazca



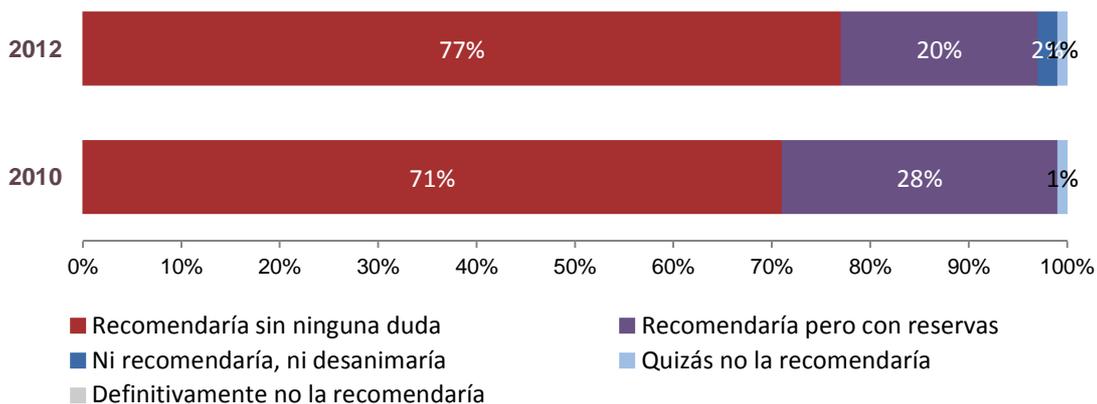
Base: Turistas extranjeros que visitaron Nazca (152)

4. Evaluación del ordenamiento del tránsito vehicular en Nazca



Base: Turistas extranjeros que visitaron Nazca (152)

5. Intención de recomendar Nazca como destino turístico



Base: Turistas extranjeros que visitaron Nazca (152)