

**Responsible Editor:** Maria Dolores Sánchez-Fernández, Ph.D.

**Associate Editor:** Manuel Portugal Ferreira, Ph.D.

**Evaluation Process:** Double Blind Review pelo SEER/OJS

## MOTIVACIONES DEL TURISTA RELIGIOSO – PEREGRINO Y SU SATISFACCIÓN

### MOTIVATIONS OF THE RELIGIOUS TOURIST - PILGRIM AND HIS SATISFACTION

Verónica Mora-Jácome <sup>1</sup>

Alex-Paúl Ludeña-Reyes <sup>2</sup>

Tania-Jackeline Ochoa-Ochoa <sup>3</sup>

Estefanía Sánchez-Cevallos <sup>4</sup>

<sup>1</sup>Departamento de Ciencias Empresariales;  
Universidad Técnica Particular de Loja –  
UTPL, Loja – Ecuador

E-mail: [vmora@utpl.edu.ec](mailto:vmora@utpl.edu.ec)



<sup>2</sup>Departamento de Ciencias Empresariales;  
Universidad Técnica Particular de Loja –  
UTPL, Loja – Ecuador

E-mail: [apludena@utpl.edu.ec](mailto:apludena@utpl.edu.ec)



<sup>3</sup>Departamento de Ciencias Empresariales;  
Universidad Técnica Particular de Loja –  
UTPL, Loja – Ecuador

E-mail: [tjchoa@utpl.edu.ec](mailto:tjchoa@utpl.edu.ec)



<sup>4</sup>Departamento de Ciencias Empresariales;  
Universidad Técnica Particular de Loja –  
UTPL, Loja – Ecuador

E-mail: [resanchez@utpl.edu.ec](mailto:resanchez@utpl.edu.ec)



#### RESUMEN

En la presente investigación se desarrolla un análisis de las motivaciones de los turistas de tipo religioso-peregrino y su satisfacción con respecto a una serie de factores que conforman la oferta, infraestructura y supraestructura turísticas de El Cisne; parroquia que se encuentra ubicada al noreste del cantón Loja a una distancia de 72 km. En esta localidad se encuentra su imponente basílica considerada como la única del extremo sur ecuatoriano en la que se desarrolla el 15 de agosto de cada año la peregrinación en honor a la Virgen de El Cisne. La metodología de esta investigación es a través de un análisis estadístico – descriptivo mediante la técnica de la encuesta y la escala de Likert donde la puntuación se detalla en una escala de 1 a 5, el valor de 1 significa muy insatisfecho y el puntaje 5 muy satisfecho. Estos datos fueron levantados a través de una encuesta aplicada a los turistas religiosos y peregrinos durante la época de peregrinación. Los factores que se incluyen dentro de la encuesta engloban tres bloques: la oferta, infraestructura y superestructura de la zona. Mediante el desarrollo de la investigación de campo se presentan los resultados que se manifiestan en las distintas opiniones de los encuestados, a partir de ello se determina el nivel de satisfacción del turista religioso y peregrino, así como las motivaciones reales que impulsan el desarrollo de esta modalidad de turismo en la zona, la visión y la experiencia turística que tiene el turista religioso peregrino en esta localidad.

**Palabras clave:** Turismo religioso, turismo peregrino, El Cisne, satisfacción, perfil, motivación

#### ABSTRACT

In the present investigation an analysis of the motivations of religious-pilgrim tourists and their satisfaction with a series of factors that make up the offer, infrastructure and tourism supra-structure of El Cisne is developed; parish that is located to the northeast of the corner Loja at a distance of 72 km. In this town is its imposing basilica considered as the only one in the Ecuadorian extreme south where the pilgrimage in honor of the Virgin of El Cisne takes place on August 15 of each year. The methodology of this research is through a statistical-descriptive analysis using the survey technique and the Likert scale where the score is detailed on a scale of 1 to 5, the value of 1 means very dissatisfied and the score 5 is very satisfied. These data were collected through a survey applied to religious tourists and pilgrims during the time of pilgrimage. The factors included in the survey encompass three blocks: the supply, infrastructure and superstructure of the area. Through the development of the field research, the results that are manifested in the different opinions of the respondents are presented, based on this, the level of satisfaction of the religious and pilgrim tourist is determined, as well as the real motivations that drive the development of this modality of tourism in the area, the vision and the tourist experience that the religious pilgrim tourist has in this locality.

**Keywords:** Religious tourism, pilgrim tourism, El Cisne, satisfaction, profile, motivation.

#### How to Cite (APA)

Mora-Jácome, V., Ludeña-Reyes, A., P., Ochoa-Ochoa, T., J., & Sánchez-Cevallos, E. (2018). Motivaciones del turista religioso – peregrino y su satisfacción. *International Journal of Professional Business Review*, 3 (1), 50–68.  
<http://dx.doi.org/10.26668/businessreview/2018.v3i1.79>

Received on October 05, 2017

Approved on December 27, 2017



## INTRODUCCIÓN

El turismo religioso es uno de los nichos del mercado turístico en crecimiento. Los principales destinos de esta modalidad de turismo son los lugares santos que representan devoción y peregrinaje, así como también sitios que se destacan por el valor histórico – cultural (Aulet & Hakobyan, 2011). Estos espacios han permitido que en los últimos treinta años, las peregrinaciones y sitios sagrados recobren su notoriedad y permitan la unión entre pueblos y naciones tal como se desarrollaba en épocas de antaño (Organización Mundial de Turismo, OMT, 2007).

Esta actividad crece considerablemente no solo en los países desarrollados, sino también en los países en vías de desarrollo, ya que los excedentes económicos permiten viajar a las clases altas y medias (Organización Mundial de Turismo, OMT, 2007). Existen dos vertientes para la ejecución de esta modalidad de turismo que son: turismo peregrino y turismo religioso. El turismo peregrino contempla los viajes relacionados al desplazamiento de viajeros para realizar actos exclusivamente religiosos, de penitencia o de devoción; teniendo un significado representativo en la vida del creyente. Por otra parte, el turismo religioso es donde el elemento de creencia constituye uno de los objetivos principales adicionalmente a los motivos tradicionales para hacer turismo.

Es así que el turismo religioso se convierte en una alternativa y oportunidad de desarrollo para las comunidades que poseen este tipo de recurso. Según las estimaciones, el turismo religioso y espiritual representan alrededor del 20% del turismo mundial proveniente tanto del turismo internacional o nacional incluyendo excursiones (Lanquar, 2007).

De esta manera, Ecuador es un país que se pretende colocar como líder en turismo religioso a nivel de Latinoamérica debido a su riqueza cultural y patrimonial; entre sus puntos más destacados consta el Centro Histórico de Quito (Basílica del Voto Nacional y la Catedral de la Inmaculada Concepción) y el Centro Histórico de Santa Ana de los Ríos de Cuenca, (Catedral de la Inmaculada Concepción e Iglesia del Sagrario) las cuales mantienen un alto valor de conservación al estar declarados como Patrimonio Cultural de la Humanidad por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO). Por esta razón, el Ministerio de Turismo plantea al turismo religioso como una oportunidad para el fortalecimiento de la actividad turística en el Ecuador a través de la fusión del turismo de fe y turismo cultural que se basa en la riqueza patrimonial material e inmaterial que posee el país.

En este trabajo de investigación se desarrolla un análisis de las motivaciones de los turistas de tipo religioso-peregrino y su satisfacción con respecto a una serie de factores que conforman la oferta, infraestructura y supraestructura turística de la parroquia de El Cisne. Esta es una parroquia rural que pertenece al cantón Loja, se destaca por la fe en la sagrada imagen de Nuestra Señora de El Cisne, que, si bien no tiene una datación exacta, hay quienes afirman que se sitúa desde el 12 de octubre de 1594, considerándose como una de las más antiguas de Latinoamérica (Almeida, 2002). En esta localidad se encuentra su imponente basílica considerada como la única en la Zona 7 del Ecuador.

La metodología para esta investigación consiste en un análisis estadístico – descriptivo mediante la técnica de la encuesta y la escala de Likert, la puntuación se detalla en una escala de 1 a 5, donde el valor de 1 significa muy

insatisfecho y el puntaje 5 muy satisfecho. Los datos fueron levantados a través de una encuesta aplicada a los turistas religiosos - peregrinos durante la época de peregrinación. Así mismo los factores que se incluyen dentro de la encuesta engloban tres bloques, que hace referencia a la motivación del viaje, la satisfacción del destino y el perfil sociodemográfico del turista que visita la zona. Mediante el desarrollo de la investigación de campo se obtuvo los resultados que se manifiestan en las distintas opiniones de los encuestados y a partir de ello se determinó el nivel de satisfacción del turista religioso - peregrino con respecto a los factores evaluados.

Las limitaciones que se encuentran para el desarrollo de esta investigación están relacionadas con la inexistencia de información sobre el número de visitantes religiosos y peregrinos, debido a la ausencia de un organismo que se encargue del registro de llegadas de los turistas durante todo el año. Así mismo, no se dispone de levantamientos históricos que antecedan al presente estudio lo cual permite evidenciar la importancia que tiene este tipo de investigaciones en el desarrollo turístico de la localidad.

Esta investigación aporta con información pertinente y relevante, que contribuye algunos aspectos entre los que se destacan: la determinación del perfil del turista religioso - peregrino que visita la parroquia El Cisne, las motivaciones reales que impulsan el desarrollo de esta modalidad de turismo, la visión y la experiencia turística en general que tiene el visitante en esta localidad y el nivel de satisfacción en cuanto a la supraestructura, oferta, infraestructura turística, destino y ambiente.

## MARCO CONCEPTUAL

### Turismo Religioso

El desarrollo del sector turístico es un fenómeno que ha evolucionado mucho en los últimos años, debido a los nuevos segmentos y las diversas tendencias que oferta el mercado turístico. La generación de empleo y la obtención de capital hacen que las actuales tendencias formen una prioridad en el sector turístico catapultando a este como uno de los mercados de mayor movimiento e importancia en la economía y sociedad.

El fácil acceso y manejo de las TIC'S sumado al interés del visitante por descubrir la nueva gama de tendencias, hace que la demanda crezca y se vuelva rentable para el destino. El turismo religioso forma parte de lo que hoy se entiende como un fenómeno de reciente surgimiento, es decir está inmerso en la nueva era de las modalidades de turismo que crece con más auge en los últimos tiempos.

Ostrowski (2002) considera al turismo religioso como "el nuevo término que refleja una nueva forma de turismo que se coloca entre lo sacro y lo profano". Otros autores consideran la existencia de distintas formas de turismo, cada una con motivaciones que posibilitan el desplazamiento a diferentes lugares (Aulet & Hakobyan, 2011).

Con ello se establecen dos vertientes para la ejecución de esta modalidad de turismo que son: turismo peregrino y turismo religioso. Según Pfaffenberger (1983) se ha atribuido al término turismo peregrino como algo más serio, auténtico y legítimo; mientras que el religioso presenta una cierta superficialidad y frivolidad.

El turismo religioso se encuentra ligado estrechamente al conocido turismo cultural, busca integrarlos y formar un producto que contribuya a mejorar la economía del sector, evidenciándose que tan solo para el año 2010

esta actividad generó un impacto económico de 13.000 millones de euros (Canalis, 2010).

Además, Millán, Pérez, & Martínez (2012) mencionan que esta modalidad es capaz de contribuir a la economía y a su vez generar beneficios que abarquen a todos los grupos de interés relacionados a la misma. Observándose que, por un lado, los templos religiosos a través de sus prácticas pueden obtener un mayor volumen de limosnas, ofrendas y donativos permitiendo un autofinanciamiento de la actividad religiosa. Por otro lado, las transacciones comerciales que efectúan los turistas dinamizan el destino, al adquirir artesanías religiosas, trabajos en madera o cerámicas que son confeccionados por artesanos de la localidad (Fernández, 2010).

Según la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, Ciencia y la Cultura (UNESCO), el turismo religioso engloba elementos del patrimonio cultural tangibles e intangibles, siendo de mayor relevancia para el estudio los elementos que se integran dentro del último grupo, en donde se identifican la religión, ritos, historia oral, costumbres, creencias, sistemas de conocimientos filosóficos y espirituales (Fernández, 2010).

Cebrián & García (2014) el turismo religioso en el entorno cristiano se realiza por razones espirituales, devoción religiosa, el acercamiento a Dios desde la fe e incluye peregrinaciones, años santos, canonizaciones y festividades religiosas, mismas que pueden vivenciarse desde dos perspectivas, una desde el conocimiento de la religión y otra para la comprensión de la religión; que mediante la interrelación supone mayores flujos de turistas.

De esta manera los resultados obtenidos por Millán, Pérez, & Martínez (2012) expresan que las afluencias de visitas al destino dependen de

la capacidad de atracción que genera la advocación venerada y las manifestaciones culturales que en su honor se realizan en el lugar (fiestas populares, danzas, música y tradición oral).

Con todo ello se establece como un elemento necesario el estudio del nivel de satisfacción de los turistas religiosos-peregrino sobre los espacios que visitan. La satisfacción se entiende como el cumplimiento de las expectativas del turista, es decir el resultado de comparar la experiencia turística con relación a lo esperado en el destino (Kotler & Keller, 2006). El turista posee dos rangos de expectativa tal como menciona Berry & Parasuraman (1991), el primero referente al rango deseado y el segundo rango al adecuado. Dichos rangos dependerán de varios factores entre ellos las necesidades de cada turista y las experiencias previas dentro de esta modalidad de turismo. De esta manera, la satisfacción del turista respecto de los servicios recibidos influirá en la recompra de la experiencia en el destino.

Con lo antes mencionado se resalta la necesidad de estudiar la demanda de esta modalidad de turismo, lo cual permite disponer de una caracterización del turista en función de sus motivaciones, el gasto turístico, la satisfacción y la percepción que poseen del destino (Narváez & Fernández, 2010). Algunos de los destinos representativos para este tipo de turismo a nivel de Iberoamérica son: México, teniendo como principal destino la Basílica de la Virgen de Guadalupe; Portugal, con el Santuario de Nuestra Señora de Fátima; España, y su tradicional Catedral y Camino a Santiago de Compostela; Brasil, con su patrona en la Basílica de Nuestra Señora Aparecida; Colombia con el Santuario del Rosario de las Lajas, Santuario de Monserrat en Bogotá y Basílica del Señor de los

Milagros en Buga. Finalmente, en Ecuador con las Basílicas de La Virgen del Quinche y la Virgen de El Cisne, esta última se establece como el caso de estudio de esta investigación.

### **Peregrinación de la Virgen de El Cisne**

El Cisne es una parroquia rural que pertenece al cantón Loja, se ubica al noreste a una distancia de 72 km y se accede por una carretera de segundo orden que se bifurca a la altura de la localidad de San Pedro de la Bendita. Esta parroquia se destaca por la fe en la imagen de Nuestra Señora de El Cisne que bien no tiene una datación exacta, pero hay quienes afirman que se sitúan desde el 12 de octubre de 1594, considerándose como una de las más antiguas de Latinoamérica (Almeida, 2002), la cual es visitada durante todo el año por peregrinos del austro ecuatoriano y del norte del país vecino del Perú. En esta Basílica reposa la imagen de la Virgen de El Cisne que fue tallada en cedro por Diego de Robles a finales del siglo XVI, y que es venerada por propios y extraños.

La peregrinación a esta parroquia en honor a la Virgen de El Cisne empieza el primero de mayo por el mes de María, mostrando sus puntos de mayor afluencia en los meses de julio y agosto antes de ser trasladada a la ciudad de Loja. Este acontecimiento se data desde el año 1822, de acuerdo a lo dispuesto por el Libertador Simón Bolívar.

La emisión de este decreto se mantiene hasta nuestros días, iniciándose el 15 de agosto con una gran festividad religiosa que se acompaña de bandas de pueblo, oraciones y una procesión en su honor dentro de la parroquia, la cual prepara el camino hacia la ciudad de Loja. Iniciando el recorrido el 17 de agosto hacia la parroquia de San Pedro de la Bendita donde pernocta por el lapso de una noche, la segunda parada se realiza en la cabecera cantonal Catamayo durante los

días 18 y 19 de agosto, y el día 20 de agosto se traslada hacia la ciudad de Loja.

La afluencia de visitantes a la capital lojana se hace incesante y alcanza su momento culmen con la entrada de la Virgen por la Puerta de la Ciudad, donde es recibida con todos los honores por las autoridades locales, encabezadas por el señor Alcalde y precedida por miles de peregrinos que culminan su acompañamiento cuando la imagen entra en la Iglesia Catedral para ocupar un lugar destacado en la parte posterior del altar, y una vez que el Obispo de la Diócesis de Loja haya oficiado, ante su presencia, una misa campal en el parque ubicado en las inmediaciones del mencionado recinto sagrado.

La caminata se considera como una de las más concurridos a nivel de Latinoamérica y la segunda luego de la Virgen de Guadalupe en México (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2017). La relevancia en el estudio de los eventos relacionados a la Virgen de El Cisne no solo radica en la peregrinación como tal, sino que esta se relaciona directamente con la actividad del turismo, puesto que en la X Convención Nacional de Turismo celebrada en la ciudad de Loja durante los días 19, 20 y 21 de abril de 1996, fue declarada mediante Acuerdo Ministerial, "Patrona Nacional del Turismo", por el entonces ministro de Turismo, Armando Espinel Elizalde (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2017).

### **MARCO METODOLÓGICO**

El proceso metodológico para la presente investigación comprende dos fases, la primera es de carácter explicativo basado en apoyo bibliográfico y documental. Y la segunda es de carácter exploratorio en donde a través del análisis cualitativo y cuantitativo, se estudian las motivaciones de los turistas de tipo religioso-peregrino y su satisfacción frente a varios aspectos que conforman la supraestructura,

infraestructura turística, des en la parroquia de El Cisne.

Para el procesamiento de los resultados se aplica un análisis estadístico descriptivo, en donde a través de la aplicación de encuestas previamente estructuradas se indaga a los turistas religioso-peregrino sobre algunos factores, entre ellos: principales motivaciones de su visita, satisfacción en el destino, gasto turístico. Algunos de estos aspectos han sido evaluados mediante una escala Likert de 1 a 5; donde el valor 1 significa muy insatisfecho y el valor 5 representa muy satisfecho.

Para determinar el número de encuestas a realizarse fue necesario la aplicación del diseño muestral basado en la siguiente fórmula:

- Para poblaciones infinitas (iguales o superiores a 30000 unidades)

$$n = \frac{Z^2pq}{e^2}$$

Dónde:

- Z = Nivel de Confianza (5%= 1,96)
- p = Población a favor (0,5)
- q = Población en contra (0,5)
- e= Error de estimación (6% = 0,06)
- n= Tamaño de la muestra (Jany C., 2005)

Al aplicar la fórmula se determina como resultado un total de 267 encuestas a aplicarse. Sin embargo, considerando la magnitud del universo se ha logrado aplicar un total de 309 encuestas, en base a este dato se presentan los resultados. El período con mayor afluencia de peregrinación hacia el Santuario de El Cisne, comprende las fechas entre el 30 de julio al 17 de agosto. El trayecto que comprende dicha peregrinación está situado entre la parroquia El Cisne y la ciudad de Loja, esta peregrinación se desarrolla en 4 días integrando las localidades de: El Cisne, San Pedro de la Bendita, Catamayo y Loja, recorriendo una distancia de aproximadamente 70,3 kilómetros aproximadamente.

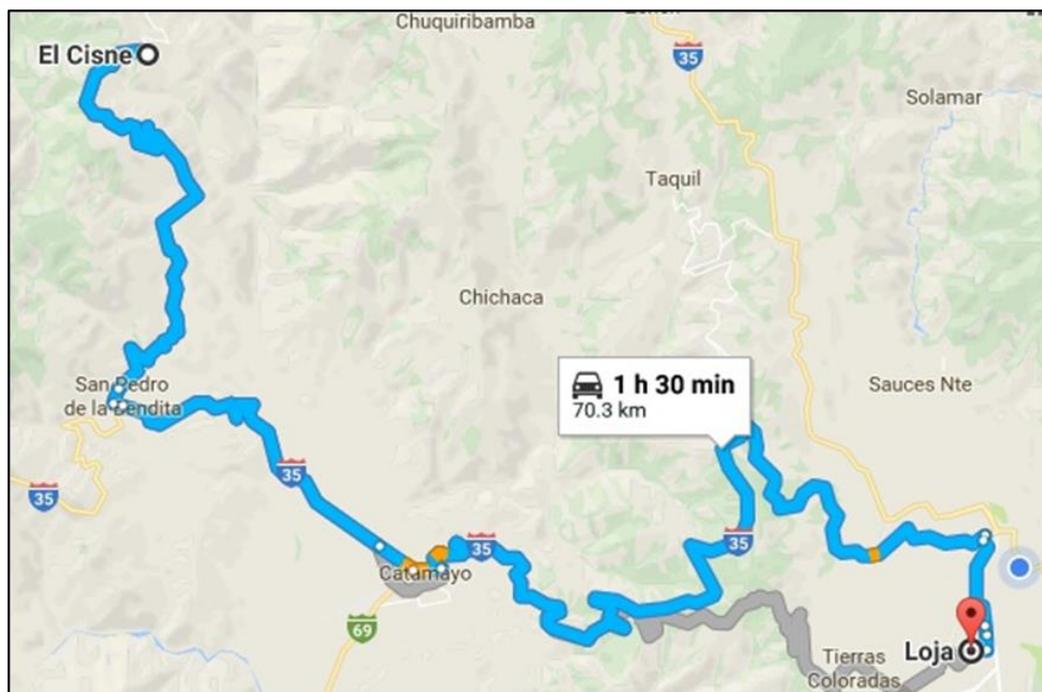


Figura 1: Ruta de peregrinación de la Virgen de El Cisne  
Fuente: Google Maps, 2017

Para el levantamiento de las encuestas se consideró la primera semana de este periodo, por ser la que representa mayor afluencia de visitantes en el Santuario de El Cisne. La aplicación se desarrolló entre el 30 de julio al 05 de agosto, según el siguiente cronograma:

Cronograma de trabajo de campo								
	30-jul	31-jul	01-ago	02-ago	03-ago	04-ago	05-ago	TOTALES
Encuestador 1	12	11	11	11	11	11	11	78
Encuestador 2	11	11	11	11	11	11	11	77
Encuestador 3	11	11	11	11	11	11	11	77
Encuestador 4	11	11	11	11	11	11	11	77
Total								<b>309</b>

Tabla 1: Cronograma de trabajo de campo  
Fuente y elaboración: Los Autores, 2017

La recopilación de la información se desarrolló en la parroquia de El Cisne, a los turistas religioso-peregrino que visitaron el Santuario durante las fechas antes mencionadas. Para este trabajo de campo se consideró los diferentes puntos de afluencia; principalmente sitios estratégicos que no afecten con la solemnidad de las celebraciones religiosas y los actos adyacentes.

Los datos obtenidos fueron procesados mediante el software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), que es un programa especializado en procesamiento de información para generar análisis y resultados adecuados para el cumplimiento del objetivo en esta investigación.

## RESULTADOS

En el siguiente apartado se presentan los resultados obtenidos para el presente estudio, de acuerdo a la estructura de la encuesta están distribuidos en: motivación del viaje, satisfacción y perfil sociodemográfico.

### Motivación del viaje

#### Motivaciones:

Como se muestra en la figura 2 los motivos principales de visita del turista religioso-peregrino, pueden ser diversos, pero se destaca como la razón principal de la visita la peregrinación de la Virgen de El Cisne.

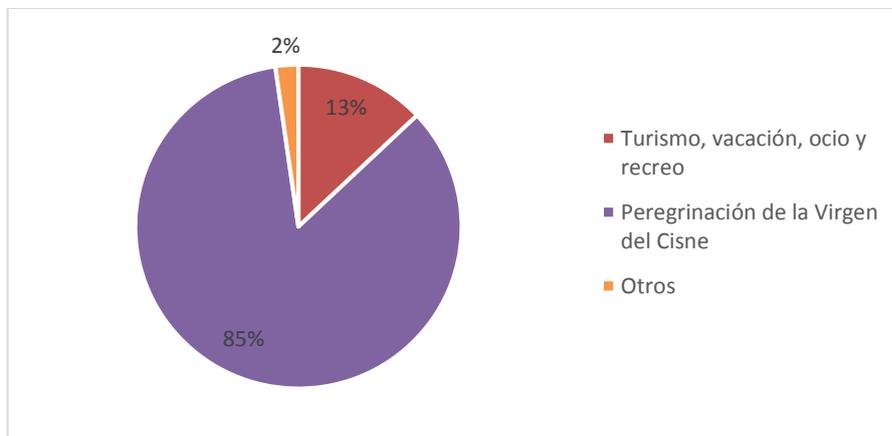


Figura 2. Motivos de visita  
Fuente: Los Autores, 2017

El 85% de las personas que visitan la parroquia de El Cisne lo hacen por motivos de peregrinación, junto con ellos el 13% está inducido por turismo, vacación, ocio y recreo; y el 2% lo hace por otras motivaciones.

Dentro de los motivos de peregrinación se enmarcan: el agradecimiento por favores recibidos, por pura devoción, para ofrendar algo, por alivio o curación de enfermedades, trabajo, etc. A todo esto, se puede añadir una intención

que es el cumplimiento de una tradición que se ha venido desarrollando por aproximadamente 195 años.

**Frecuencia:**

Como lo indica la tabla 3, la mayoría de los turistas religiosos-peregrinos han visitado en ocasiones anteriores la parroquia de El Cisne, mientras que tan solo el 12,3% lo hace por primera vez.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
<b>Si</b>	38	12,3
<b>No</b>	271	87,7
<b>Total</b>	309	100,0

Tabla 2. Primera vez que visita El Cisne  
Fuente: Los Autores, 2017

El 79% de los encuestados realizan la visita al destino una vez al año, seguido del 11% que lo hacen de forma semestral y 6% lo visitan trimestralmente. Estos resultados confirman que

las visitas se desarrollan en torno a la peregrinación de la Virgen de El Cisne, pero también se mantienen durante todo el año. .

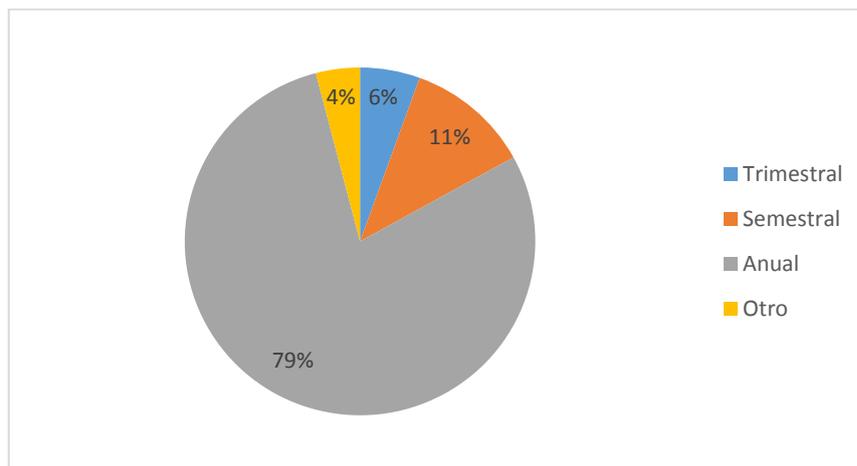


Figura 3. Frecuencia de visita  
Fuente: Los Autores, 2017

**Medio de transporte:**

Según se observa en la tabla 4 el principal medio de transporte utilizado para llegar y salir del destino es a través de movilidad propia que

representa el 58,9%, seguido del transporte público por carretera con el 41,1%. Vale la pena mencionar que por motivo de la peregrinación existen, adicionales a las frecuencias de

transporte público permanentes, otros itinerarios que ofrecen los servicios de transporte.

<i>Tipo</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<b>Transporte público carretera</b>	127	41,1
<b>Movilidad propia (terrestre)</b>	182	58,9
<b>Total</b>	309	100,0

Tabla 3. Medio de transporte utilizado  
Fuente: Los Autores, 2017

**Formas de viajar:**

El 55% de los encuestados viajan en grupos familiares, seguido del 23% que visitan este destino con sus parejas y en porcentajes similares (11%) los encuestados viajan solos o

acompañados por grupos de amigos y otros. Debido a las motivaciones de índole religioso, se denota la presencia de familias al convertirse este evento en un escenario propicio para la recreación y unión familiar.

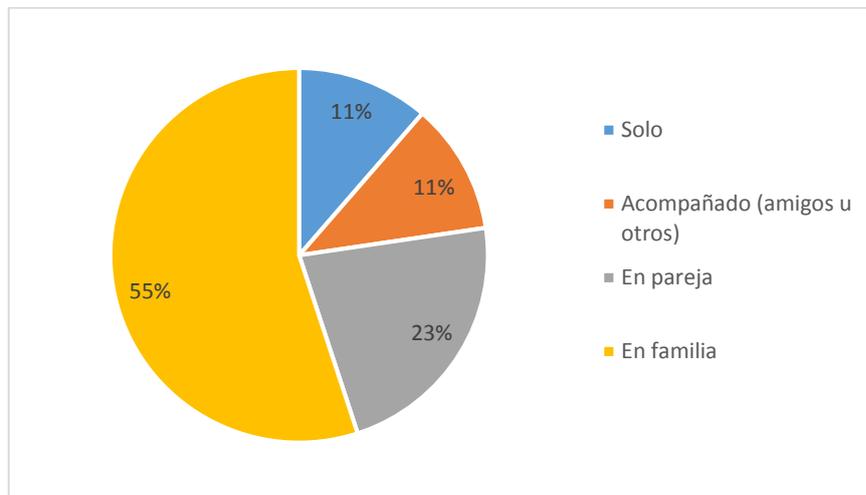


Figura 4. Forma de viajar  
Fuente: Los Autores, 2017

**Alojamiento:**

Como se evidencia en la figura 5, la mayor parte de los encuestados no utilizan ningún servicio de alojamiento; lo que indica que se trata de una actividad de excursión, es decir su

estancia se desarrolla durante el día, teniendo una duración de menos de 24 horas. Con un porcentaje muy bajo, representando el 17% corresponden a encuestados que si usaron establecimientos de alojamiento tales como hoteles, hostales u otro tipo de servicio.

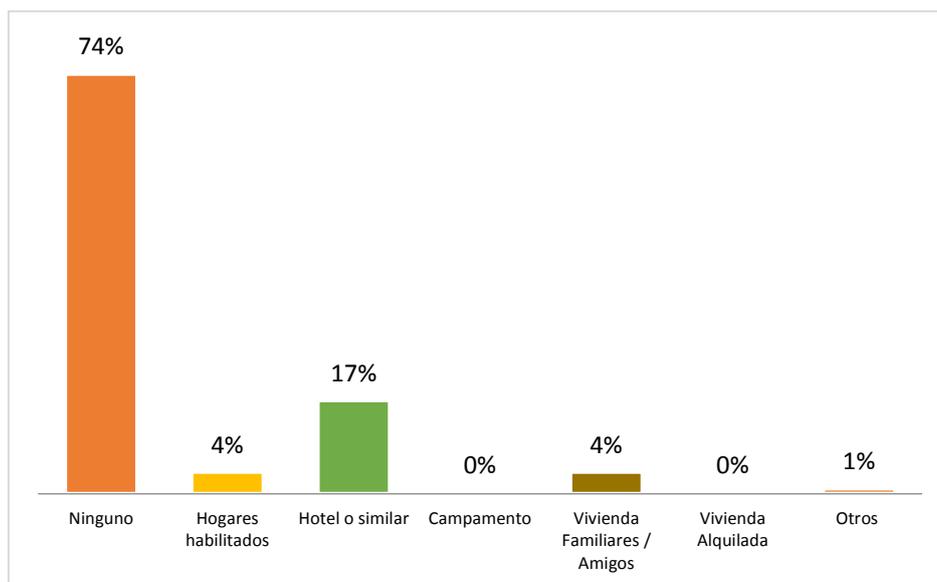


Figura 5. Tipo de alojamiento utilizado  
Fuente: Los Autores, 2017

### Otras localidades visitadas:

Con estos resultados se muestra que los encuestados visitan El Cisne como principal destino de su viaje con un 63,8%, lo cual confirma una vez más que el motivo que mueve a los viajeros es la peregrinación de la Virgen de El Cisne y la visita al Santuario. El 19,1% de los encuestados visitan también la localidad de Catamayo, por considerarse un destino cercano

y de paso, además por la existencia de diversos establecimientos de alimentos y bebidas, mismos que complementan la estancia del visitante. Finalmente, con el 5,8% de los encuestados se puede constatar que viajan hacia la ciudad de Loja para desarrollar otras actividades complementarias o a su vez como retorno a su centro de distribución. El resto de localidades no muestran representatividad para el estudio.

Localidad	Frecuencia	Porcentaje
Ninguno	197	63,8
Catamayo	59	19,1
Loja	18	5,8
San Pedro	13	4,2
Vilcabamba	10	3,2
Catacocha	2	0,6
Malacatos	2	0,6
Puyango	2	0,6
Saraguro	2	0,6
Yangana	2	0,6
Celica	1	0,3
Olmedo	1	0,3
<b>Total</b>	<b>309</b>	<b>100,0</b>

Tabla 4. Otras localidades visitadas  
Fuente: Los Autores, 2017

### Cómo organizó su viaje:

La tabla 6, indica que la mayoría de los visitantes encuestados, correspondientes al 99.4% visitan el Santuario de El Cisne por cuenta propia, esto significa que los visitantes viajan de forma independiente y planifican sus actividades

de acuerdo a sus condiciones económicas y la disponibilidad de tiempo; y un porcentaje inferior (0.3%) lo realizan de forma organizada mediante la adquisición de un paquete turístico, el mismo porcentaje no tiene representatividad en cuanto a otra forma de organizar el viaje.

<i>Opciones</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<b>Por cuenta propia</b>	307	99.4
<b>Paquete Turístico</b>	1	0.3
<b>Otros</b>	1	0.3
<b>Total</b>	309	100.0

Tabla 5. Cómo organizó su viaje  
Fuente: Los Autores, 2017

### Cuál fue el gasto de cada artículo/ servicio, en El Cisne

El turista religioso-peregrino que visita la localidad de El Cisne realiza un gasto promedio de \$71.70, que se deriva de la clasificación recomendada por la OMT (2010): a) viajes combinados, vacaciones combinadas y paquetes turísticos; b) alojamiento; c) alimentos y bebidas; d) transporte local; e) transporte internacional; f) actividades recreativas, culturales y deportivas; g) compras y h) otras.

El gasto turístico derivado del servicio de alojamiento es mínimo, debido a que en su mayoría el turista religioso-peregrino no pernocta en este destino; mientras que en el servicio de alimentación se observa un escenario favorable con consumos más representativos.

Dentro del gasto generado por transporte se observa un predominio sobre el consumo de gasolina en razón de que el turista religioso-peregrino acude al destino en vehículos particulares, resultado un valor mínimo el alquiler de vehículo.

El gasto más representativo se genera de la adquisición de souvenirs, regalos y artesanías, que son en su gran mayoría elaboradas por los residentes de la localidad. Las compras se producen motivadas por la adquisición de una reliquia conmemorativa de la sagrada imagen.

### Satisfacción del viaje

La satisfacción influye directamente en la repetición de visita al destino, por tanto, es necesario conocer las variables para comprender de mejor manera el comportamiento del turista. Para ello es necesario desagregar en cuatro aspectos algunos factores del destino y que sean los turistas religiosos-peregrinos quienes valoren cada uno de ellos. Los elementos evaluados del destino son:

- Supraestructura
- Infraestructura Turística
- Destino, y
- Ambiente.

### Supraestructura:

Observadas las respuestas de los encuestados, un alto porcentaje (80.9%) coinciden que en los espacios públicos de la localidad no existen servicios de acceso para discapacitados, de la misma manera el 52.4% registra la inexistencia del servicio complementario de taxis puesto que al ser una

parroquia con una pequeña población no surge la necesidad de implementar este tipo de servicio. Adicional a ello con esta información también se muestra que el destino no presta espacios inclusivos para personas que tienen problemas de discapacidad dificultando su movilización y acceso al Santuario.

	<i>No existe</i>	<i>Muy insatisfecho</i>	<i>Insatisfecho</i>	<i>Neutral</i>	<i>Satisfecho</i>	<i>Muy satisfecho</i>
Servicios y accesibilidad para discapacitados	80.9%	6.1%	6.1%	4.5%	1.3%	1.0%
Estado de conservación de las calles	1.0%	6.1%	23.9%	20.7%	29.8%	18.4%
Servicios básicos (baterías sanitarias y telecomunicaciones)	1.9%	16.8%	17.5%	24.6%	27.5%	11.7%
Facilidad de estacionamiento	1.3%	10.0%	15.5	18.1%	20.7%	34.3%
Facilidad de acceso a El Cisne	1.0%	5.2%	15.2%	12.6%	23.6%	42.4%
Organización y ubicación de los comercios informales	1.6%	11.0%	14.9%	25.6%	17.8%	29.1%
Nivel de seguridad	5.2%	9.7%	9.7%	5.8%	16.8%	52.8%
Transporte público	16.8%	8.4%	12.6%	10.0%	23.6%	28.5%
Servicio de taxis	52.4%	1.6%	1.3%	4.9%	19.1%	20.7%

Tabla 6. Supraestructura  
Fuente: Los Autores, 2017

El estado de conservación de las calles obtiene un 29.8% y servicios básicos un 27.5%, estos elementos se encuentran catalogados como servicios que satisfacen las necesidades y expectativas de los turistas.

Entre los servicios que superan las expectativas del turista religioso-peregrino se encuentran: nivel de seguridad (52.8%), facilidad de acceso a El Cisne (42.4%), facilidad de

estacionamiento (34.3%), organización y ubicación de los comercios informales (29.1%) y transporte público (28.5%).

De todos estos aspectos, la seguridad es el factor que alcanza mayor puntuación con respecto a los demás servicios que se valora en la supraestructura, estos resultados se relacionan directamente con la vigilancia y presencia de la Policía Nacional y Municipal

registrada antes y durante el desarrollo de la peregrinación.

**Infraestructura Turística:**

Los porcentajes obtenidos demuestran que en la parroquia El Cisne no existe señalización turística (34%), enfocada principalmente a la señalización de sitio . Esto revela que los turistas peregrinos tienen inconvenientes para la visita a

los sitios que complementan el Santuario tales como: el museo, la explanada de artesanos, los espacios destinados para la bendición de objetos y la gruta del Agua del Milagro. Así mismo, el 26.21% de los encuestados indican que no existe servicio de alojamiento legalmente regulados, ya que la pernoctación se realiza en casas que son adecuadas para brindar este tipo de servicio.

	<i>No existe</i>	<i>Muy insatisfecho</i>	<i>Insatisfecho</i>	<i>Neutral</i>	<i>Satisfecho</i>	<i>Muy satisfecho</i>
Señalización Turística	34.0%	5.8%	12.0%	14.9%	14.6%	18.8%
Estado de conservación de la Basílica del Cisne	1.3%	0.6%	2.3%	4.5%	19.7%	71.5%
Estado de conservación del museo	6.15%	0.0%	1.62%	3.88%	21.04%	67.31%
Riqueza, calidad e higiene en la gastronomía	3.24%	2.59%	16.50%	23.62%	25.57%	28.48%
Alojamiento	26.21%	10.68%	14.89%	18.77%	14.24%	15.21%
Restaurantes	4.85%	13.59%	15.21%	22.98%	25.24%	18.12%

Tabla 7. Infraestructura Turística  
Fuente: Los Autores, 2017

Los elementos con mayor puntuación se denotan en el estado de conservación de la Basílica (71.5%) y la conservación del museo (67.31%), lo que representa que existe un adecuado mantenimiento de este templo religioso producto de las donaciones económicas otorgadas por los propios feligreses, y sin lugar a duda se constituye en la principal motivación de visita en donde se venera la Sagrada Imagen de la Virgen de El Cisne.

Un porcentaje inferior se muestra en la calidad e higiene de la gastronomía (28.48%) esto representa que la mayor parte de los turistas peregrinos no están satisfechos con este

tipo de servicio. En consecuencia, al mantenerse esta realidad, el gasto turístico se verá afectado y por tanto se evidenciará la disminución de ingresos para los prestadores de este tipo de servicio.

**Destino:**

En cuanto a la evaluación del destino, una mención especial tiene la solemnidad de los actos religiosos (83.5%) y autenticidad del destino (77.3%). Esta puntuación tiene una relación directa entre las prácticas litúrgicas y la misticidad del lugar.

	<i>No existe</i>	<i>Muy insatisfecho</i>	<i>Insatisfecho</i>	<i>Neutral</i>	<i>Satisfecho</i>	<i>Muy satisfecho</i>
Amabilidad y trato	3.6%	0.0%	1.0%	7.1%	19.7%	68.6%
Costumbres y tradiciones	1.0%	0.0%	0.6%	3.6%	26.5%	68.3%
Solemnidad de los actos religiosos	1.6%	0.3%	1.3%	1.3%	12.0%	83.5%

Autenticidad del destino	1.9%	0.0%	0.6%	5.8%	14.2%	77.3%
Actividades Culturales (presentaciones artísticas, festividades)	23.6%	3.6%	7.1%	9.4%	23.0%	33.3%
Relación calidad de precio	3.9%	3.9%	28.5%	21.7%	27.2%	14.9%

Tabla 8. Destino  
Fuente: Los Autores, 2017

Con respecto a la amabilidad y trato; costumbres y tradiciones obtienen una valoración bastante positiva de los aspectos relacionados con el destino, ya que los turistas religiosos-peregrinos se encuentran satisfechos con el trato que reciben por parte de los pobladores. Además, son partícipes de las actividades culturales que se organizan durante las festividades religiosas.

Un aspecto importante a destacar es la insatisfacción en la variable calidad – precio, aspecto que se deriva de los precios elevados en relación a la calidad de los productos y servicios ofertados.

### Ambiente:

Las variables evaluadas en torno a los aspectos ambientales se encuentran bien valoradas, destacando que la tranquilidad y

ausencia de ruido son los elementos más apreciados por el turista (51.1%), ya que para el desarrollo de esta experiencia se necesita serenidad para las prácticas religiosas.

El siguiente elemento mejor valorado (39.8%) se relaciona con la contaminación ambiental (basura, emisión de gases), esta práctica se fundamenta en la regulación municipal de tratamiento de desechos que está dirigida a todas las parroquias rurales y urbanas que conforman el cantón Loja.

Con porcentajes similares se encuentra la conservación de espacios verdes (36.6%) y la limpieza de calles (35.6%); puesto que al ser una parroquia rural existen sitios con belleza paisajística excepcional. El resultado de la limpieza de calles hace relación a la buena gestión tanto parroquial como municipal de tratamiento de desechos.

	<i>No existe</i>	<i>Muy insatisfecho</i>	<i>Insatisfecho</i>	<i>Neutral</i>	<i>Satisfecho</i>	<i>Muy satisfecho</i>
Tranquilidad ausencia de ruidos	3.6%	6.5%	5.5%	11.7%	21.7%	51.1%
Conservación de espacios verdes	21.0%	2.3%	2.9%	16.8%	20.4%	36.6%
Contaminación ambiental (basura, emisión de gases)	1.0%	4.5%	12.3%	17.8%	24.6%	39.8%
Limpieza de las calles	1.0%	8.7%	10.4%	15.9%	28.5%	35.6%

Tabla 9. Ambiente  
Fuente: Los Autores, 2017

### Perfil Sociodemográfico

#### Género:

Las características de la demanda que visitan el Santuario de El Cisne, por motivos de turismo religioso y peregrino, demuestran que en un

mayor porcentaje (62%) los visitantes son de género masculino, esto indica que no existe particularidad alguna para el desarrollo de esta modalidad de turismo y para las prácticas religiosas.

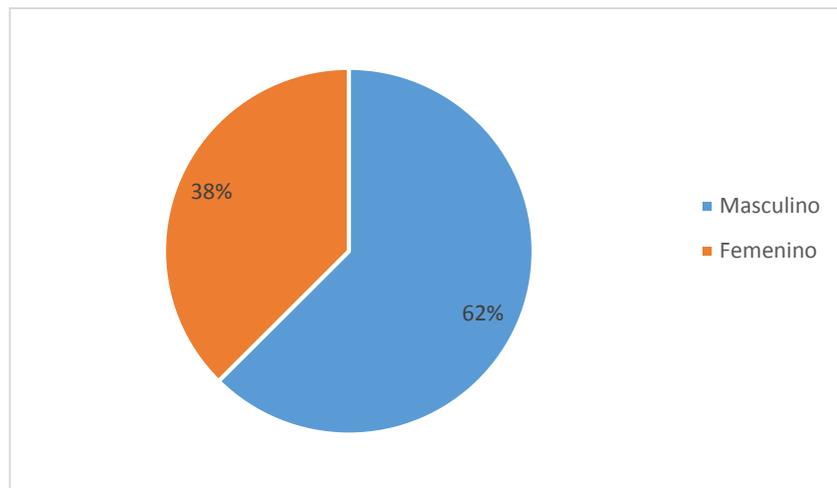


Figura 6. Género  
Fuente: Los Autores, 2017

**Nacionalidad:**

Con estos resultados se determina que la procedencia del turista religioso-peregrino es netamente ecuatoriana, por ser esta visita parte

de una larga tradición católica que ha sido heredada de generación en generación. Constituyéndose en un símbolo de religiosidad tradicional del pueblo ecuatoriano.

Nacionalidad	Frecuencia	Porcentaje
Ecuatoriana	306	99,0
Colombiana	1	0,3
Peruana	1	0,3
Americana	1	0,3
Total	309	100,0

Tabla 10. Nacionalidad  
Fuente: Los Autores, 2017

**Edad e Ingreso mensual:**

Con respecto a la edad, el rango con mayor concentración es de 31 a 40 años. Estos datos indican que mayoritariamente se trata de una población adulta con poder adquisitivo que reciben como ingreso mensual promedio \$678.00 al mes, superando el salario básico del país.

De acuerdo a los encuestados el 58.6% y 27.2% se encuentran bajo la figura de

matrimonio y solteros respectivamente. Estos valores indican que la peregrinación al Santuario de El Cisne lo realizan en su mayor parte grupos de familias que integran a los jóvenes con estado civil soltero.

**Ocupación y nivel de instrucción:**

Como se observa en la figura 7, los peregrinos que visitan el Santuario son principalmente técnicos y profesionales científicos e

intelectuales (20.4%), es decir aquellos que tienen un título profesional; seguido de las personas que se encuentran desempeñando

labores de tipo administrativo (15.2%) y un 10% representado dentro del grupo de amas de casa.



Figura 7. Situación ocupacional  
Fuente: Los Autores, 2017

Por otro lado, con respecto al nivel de instrucción los datos indican que el 49.2% de los turistas religiosos-peregrinos tienen estudios universitarios y el 12.9% poseen títulos de cuarto nivel. Por tanto, existe una relación directa entre el nivel de estudios y la situación ocupacional de

los turistas lo que se evidencia dentro del nivel de gasto turístico efectuado en la parroquia El Cisne.

**Recomendaría visitar el destino:**

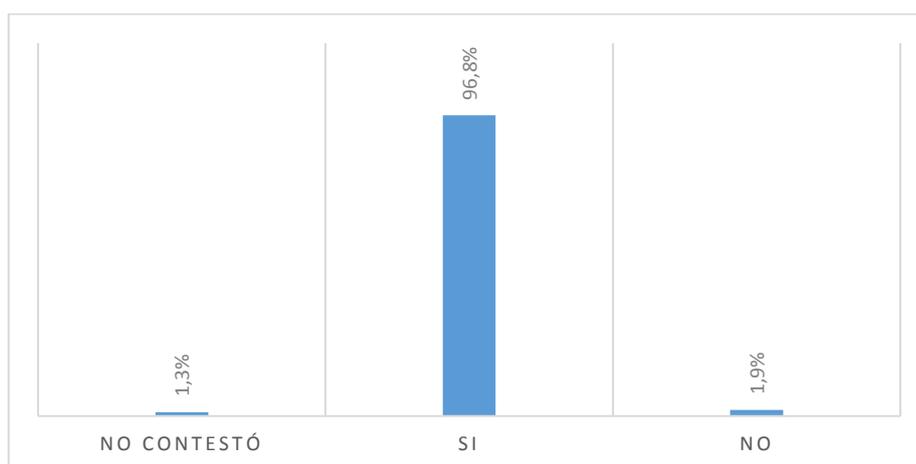


Figura 8. Recomendaría visitar el destino  
Fuente: Los Autores, 2017

En función de todas las características analizadas dentro de estos resultados, como se aprecia en la figura 8, se demuestra que, aunque

no existe una alta satisfacción en algunos servicios, el turista religioso-peregrino estaría dispuesto a recomendar el destino a otras

personas, puesto que dispone de un ambiente agradable, familiar y estimulante para que la experiencia en nuevos visitantes sea totalmente satisfactoria.

## CONCLUSIONES

Las peregrinaciones que se realizan durante las festividades de la Virgen de El Cisne, se siguen practicando con gran fervor religioso por los residentes y las personas provenientes de las localidades vecinas a la provincia de Loja. Esta peregrinación es muy similar a otras que se realizan en distintas partes del Ecuador, donde predomina como principal motivación la fe y la esperanza de los creyentes.

Los peregrinos que visitan el Santuario de la Virgen del Cisne, en su mayoría son personas adultas de nacionalidad ecuatoriana y en menor incidencia la afluencia es de países vecinos. La edad promedio es de 31 a 40 años de edad en mayor proporción pertenecientes al género masculino. Dispone de estudios universitarios (tercer nivel), son principalmente técnicos y profesionales científicos e intelectuales, de estado civil casados con ingresos promedio que superan el salario básico unificado del Ecuador, que es aproximadamente \$400.00.

El objetivo principal de los visitantes que concurrieron al Santuario es fundamentalmente por la peregrinación, es decir el acompañamiento a la Virgen de El Cisne en la caminata desde esta parroquia hasta la ciudad de Loja durante 70, 3 km. de recorrido. Entre las principales razones para participar de la peregrinación, se incluyen las peticiones, ruegos, agradecimientos por salud, el bienestar de la familia, bienestar de la comunidad, el trabajo y el dinero.

Se trata de un turista religioso–peregrino que visita el Santuario de El Cisne de forma frecuente, es decir visita este destino en otras épocas

diferentes a la romería, tal es el caso de la visita durante el mes de mayo en relación a la celebración del mes de María y en los meses de noviembre y diciembre por época navideña.

Los turistas religiosos–peregrinos que visitan el destino de El Cisne realizan su viaje de forma independiente, sin la necesidad de proceder a la adquisición de un paquete turístico, puesto que existen las facilidades para la compra de los distintos servicios turísticos dentro del lugar de visita.

El destino principal es la parroquia de El Cisne, constituyéndose como el centro de atención del viaje, esta particularidad adquiere mayor relevancia por los gastos realizados en la localidad a través de la compra de servicios turísticos. Esto significa que se genera réditos económicos para la población del sitio, quienes se benefician directamente de la romería. Los gastos realizados por los turistas religiosos–peregrinos en el Santuario como tal, fueron más diversos y cuantiosos con respecto a los efectuados durante su traslado.

Los turistas religiosos–peregrinos que permanecieron menor tiempo, es decir solamente por unas horas del día y tarde, generaron un menor gasto turístico (32.26 USD), en comparación con los turistas que pernoctaron en el lugar (37.00 USD). En base a estos resultados se sugiere la integración de la oferta turística para conseguir extender la estancia de los turistas, por medio de productos y actividades complementarias dentro de la localidad, sin el ánimo de mercantilizar la fe.

La categoría que mayor gasto turístico registra es la compra de combustible con un promedio de \$34.30, puesto que la mayor parte de los visitantes llegan a este destino por medio de vehículo particular; seguido se encuentra el gasto que proviene de alimentos y bebidas

donde se destina una cifra promedio de \$22.38; mientras que el gasto para souvenirs (recuerdos o artesanías) está entre los \$14.20.

Con respecto a la satisfacción se observa que el destino de El Cisne no se está ajustando a las necesidades de los turistas, principalmente a aquellos que tienen algún tipo de limitación o discapacidad, esto genera malestar en el desplazamiento de los turistas que requieren especial atención.

La satisfacción en cuanto a la supraestructura satisface las expectativas del destino en 5 de 9 aspectos valorados, de los cuales se menciona que existe facilidad de estacionamiento, facilidad de acceso a El Cisne, organización y adecuada ubicación de los comercios informales y transporte público; destacándose principalmente el nivel de seguridad con mayor valoración por parte de los encuestados. La seguridad se refleja en las acciones implementadas por las diferentes instituciones competentes y por constituirse en un destino manejable en función de su extensión.

En lo que respecta a la valoración de la infraestructura turística, se observa como una debilidad la inexistencia de señalización turística, considerando que este aspecto se constituye en un elemento clave para la organización de los flujos de turistas y la descongestión de los lugares con mayor afluencia. La inserción de estos aspectos permitirá elevar la calidad de la experiencia en el destino.

Desde la perspectiva del turista religioso-peregrino, el Santuario de El Cisne junto con su museo, se encuentran en buen estado de conservación, siendo valorados con 71.5% y 67.3% respectivamente. Esta evaluación

responde de forma positiva, pues ha existido el trabajo colaborativo para el mantenimiento de este templo religioso.

La calidad de la gastronomía ofertada en este destino, no se ajusta a las expectativas del turista, situación que evita que se genere un mayor gasto turístico dentro de la localidad y por tanto los ingresos económicos de esta actividad no son representativos para las personas que se dedican a la misma.

Los turistas encuestados valoran el lugar visitado, como un destino tranquilo y con ausencia de ruidos, esta afirmación hace relación a la solemnidad que se guarda con respecto a los actos religiosos. Por tanto, es uno de los factores que de forma general influye de manera positiva en la calidad y satisfacción de la experiencia turística, teniendo en cuenta que se trata de una localidad rural que aún conserva y respeta los actos religiosos.

La experiencia del turista religioso-peregrino sobre el destino El Cisne es bastante positiva, estableciéndose una percepción general sobre el lugar como un destino alegre pues se observa diferentes culturales durante las fiestas de la parroquia; como un destino relajante y estimulante por la presencia del silencio y un ambiente apacible que induce a meditar, renovarse y abrirse a los demás.

Finalmente, se sugiere promover acciones y políticas públicas por parte de las autoridades locales para aumentar el turismo religioso que se desarrolla durante todo el año, sin perder de vista la sustentabilidad económica, medio ambiental y social, así como del patrimonio material (la Basílica, museo, retablos, etc.) e inmaterial (fe, creencias, leyendas, etc.).

## REFERÊNCIAS

Almeida, N. (2002). La Churona Lojana. Revista Universidad del Azuay, 27: 235-252.

- Aulet, S., & Hakobyan, K. (2011). Turismo Religioso y espacios sagrados: Una propuesta para los santuarios de Catalunya. *Revista Iberoamericana de Turismo*, 1(1): 63-82.
- Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1991). *Marketing services*. New York : The Free Press.
- Canalis, X. (2010). El turismo religioso sigue moviendo montañas. *Revista Digital Hosteltur*, (199), 46–47. Recuperado de <http://www.hosteltur20.com/hosteltur-noviembre-2010-malos-tiempos-estrategia-online-199.php>
- Cebrián Abellán, A., & García Marín, R. (2014). Del turismo religioso a las peregrinaciones permanentes: diversificación turística en el sureste español. *Cultur*, 8(2), 3-30.
- Fernández, A. (2010). El Santo Niño de Atocha: patrimonio y turismo religioso. *Pasos. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 8(2), 372-387.
- Lanquar, R. (2007). La nueva dinámica del turismo religioso y espiritual. *Turismo y Religiones: Una contribución al diálogo de religiones culturas y civilizaciones* (págs. 29-31). Córdoba: OMT.
- Jany Castro , J. N. (2005). *Investigación integral de mercados*. Colombia: Mc. Graw Hill.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2006). *Administração de marketing: análise, planejamento, implementação e controle*. São Paulo: Pearson.
- Millán, G., Pérez, L., & Martínez, R. (2012). Etapas del ciclo de vida en el desarrollo del turismo religioso una comparación de estudios de caso. *Cuadernos de turismo Universidad de Murcia*, 244-246.
- Ministerio de Turismo del Ecuador. (17 de 07 de 2017). Loja de fiesta por la presencia de la Virgen de El Cisne Patrona del Turismo. Recuperado de <http://www.turismo.gob.ec/loja-de-fiesta-por-la-presencia-de-la-virgen-de-el-cisne-patrona-del-turismo/>
- Narváez, M., & Fernández, G. (2010). *Revista U.D.C.A Actualidad & Divulgación Científica*, 13(2), 175-183.
- Organización Mundial de Turismo, OMT. (2007). *Turismo y Religiones: Una Contribución al diálogo entre religiones, culturas y civilizaciones*. Córdoba: OMT.
- Organización Mundial del Turismo. (2010). *Recomendaciones internacionales para estadísticas de turismo*. Madrid/Nueva York: Naciones Unidas.
- Ostrowski, M. (2002). «Peregrinación o turismo religioso». Exposición sobre las diferencias conceptuales que definen los términos peregrinos y turismo religioso realizada por el autor en el III Congreso Europeo de Santuarios y Peregrinaciones celebrado del 4 al 7 de marzo. Recuperado el 30 de mayo de 2017, de [http://www.mercaba.org/FICHAS/Evangeliacion/peregrinacion\\_o\\_turismo\\_religios.htm](http://www.mercaba.org/FICHAS/Evangeliacion/peregrinacion_o_turismo_religios.htm)
- Pfaffenberger, B. (1983). Serious pilgrims and frivolous tourists the chimera of tourism in the pilgrimages of Sri Lanka. *Annals of Tourism Research*, 10(1), 57-74.