



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE TURISMO**

TEMA:

**“PERCEPCIÓN DE LOS TURISTAS EN RUTA DE LAS SIETE IGLESIAS
PROVINCIA DE SANTA ELENA, 2025”**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADA EN TURISMO**

AUTORA:

Génesis Dayanara Orrala Orrala

TUTORA:

Lcda. Esther Del Carmen Mullo Romero, PhD.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2025

APROBACIÓN DE LA PROFESORA TUTORA

En mi calidad de Profesora Tutora del trabajo de titulación, **“Percepción de los turistas en ruta de las siete iglesias Provincia de Santa Elena, 2025”**, elaborado por la Srta. Génesis Dayanara Orrala Orrala, egresada de la Carrera de Turismo, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciada en Turismo, declaro que luego de haber asesorado científica y técnicamente el desarrollo y estructura final del presente trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente

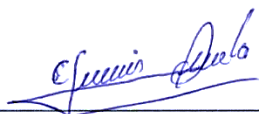


Lcda. Esther Del Carmen Mullo Romero, PhD.
Profesora tutora

AUTORÍA DEL TRABAJO

El presente Trabajo de Titulación denominado “**Percepción de los turistas en ruta de las siete iglesias Provincia de Santa Elena, 2025**”, constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciada en Turismo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, Génesis Dayanara Orrala Orrala con cédula de identidad N.º 2450738196 declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.



Génesis Dayanara Orrala Orrala
C.C. No.: 245073819-6

AGRADECIMIENTO

En primera instancia, doy gracias a la honorable Universidad Estatal Peninsular de Santa Elena por recibirme y proporcionarme un ambiente adecuado para mi preparación académica profesional.

A la Lcda. Esther Del Carmen Mullo Romero, PhD, tutora y docente de la cátedra de integración curricular, por la paciencia, asesoría y orientación que me proporcionó a lo largo de este proyecto. Todos sus conocimientos y experticia resultaron indispensables para la realización de este estudio.

A mi especialista, Lcda. Yonaiker Del Mar Navas Montes, PhD, quien con su contribución y dirección técnica aportó de manera significativa al desarrollo de esta tesis.

Por último, a todos los docentes de cada una de las asignaturas que cursé durante la carrera, los cuales contribuyeron a mi formación profesional. Todas las instrucciones y ejemplos perdurarán en mi memoria y me orientarán en mi trayectoria profesional.

Genesis Dayanara Orrala Orrala

DEDICATORIA

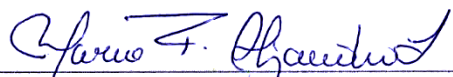
Esta tesis la dedico en primer lugar a Dios, pues Él ha sido mi guía y fuerza en todas las etapas de este viaje académico. Sin Él habría sido imposible llegar tan lejos.

A mis queridos padres Alexandra Orrala y Félix Orrala, quienes desde el principio han sido mi apoyo constante. Todos sus sacrificios, apoyo incondicional y amor mostrado han sido la fuerza que ha impulsado cada uno de mis logros. Muchas gracias por haber confiado en mí cuando yo dudaba de mí misma.

A todos mis hermanos en Cristo que estuvieron a mi lado en cada paso del camino. Sus palabras de ánimo, sus abrazos reconfortantes y su compañía han sido un regalo invaluable e inestimable.

Genesis Dayanara Orrala Orrala

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN



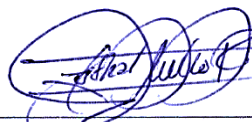
**Lcda. María F. Alejandro Lindao, MSc.
DIRECTORA(E) DE LA CARRERA**



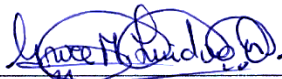
**Lcda. Yonaiker Del M. Navas Montes, PhD.
PROFESORA ESPECIALISTA**



**Lcda. Esther Del C. Mullo Romero, PhD.
PROFESORA TUTORA**



**Lcda. Esther Del C. Mullo Romero, PhD.
PROFESORA GUÍA DE LA UIC**



**Secret. Eject. Grace M. Lindao Quimi
ASISTENTE ADMINISTRATIVA**

ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL PROFESOR TUTOR	2
AUTORÍA DEL TRABAJO	3
AGRADECIMIENTO	4
DEDICATORIA	5
TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN	6
ÍNDICE GENERAL	7-8
ÍNDICE DE TABLA	9-10
ÍNDICE DE GRÁFICO	11
INDICE DE ILUSTRACIÓN	12
INDICE DE APÉNDICE	12
RESUMEN	13
ABSTRACT	14
INTRODUCCIÓN	15-17
OBJETIVOS	18
<i>Objetivo general</i>	18
<i>Objetivos específicos</i>	18-19
CAPITULO I.....	20
MARCO REFERENCIAL.....	20
1.1 Revisión de literatura	20-22
1.2 Desarrollo de teorías y conceptos	23
1.2.1 <i>Turismo</i>	23
1.2.2 <i>Religión</i>	23
1.2.3 <i>La religión en Ecuador</i>	24
1.2.4 <i>Turismo religioso</i>	24
1.2.5 <i>Festividades religiosas a nivel nacional</i>	25-26
1.2.6 <i>Turista</i>	27
1. 2.7 <i>Percepción</i>	27-28
1.2.11 <i>Servicios</i>	29-31
1.2.12 <i>Seguridad</i>	32
1.2.13 <i>Accesibilidad</i>	33
1.2.14 <i>Señalización</i>	34-35
1.2.16 <i>Ruta de las Siete Iglesias en la provincia de Santa Elena</i>	36-40
1. 3 Fundamentos legales	41
1.3.1 <i>Constitución de la República del Ecuador (2008)</i>	41
1.3.2 <i>Ley Orgánica de Ordenamiento Territorial (2016)</i>	42
1.3.3 <i>Ley de turismo (2020)</i>	42

CAPÍTULO II	43
METODOLOGÍA	43
2.1 Diseño de Investigación	43
2.3 Métodos de la Investigación.....	44
2.4 Población.....	44
2.5 Muestra.....	44-45
2.7 Recolección y Procesamiento de los Datos.....	46
2.7.1 Encuesta	46-47
CAPÍTULO III.....	48
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	48
3.1 Datos generales	48-51
3.2 Percepción del turista	52
3.2.1 Servicio de Alojamiento.....	52-56
3.2.2 Servicio de alimentos y bebidas	57-62
3.2.3 Servicios de transporte	63-66
3.2.4 Servicios de recreación y entretenimiento	67
3.3 Infraestructura	68
3.3.1 Accesibilidad	68-70
3.3.2 Señalización.....	71-74
3.4 Recomendaciones estratégicas basadas en la vivencia del turista.....	75-82
DISCUSIÓN	83
CONCLUSIONES	84
RECOMENDACIONES.....	85
BIBLIOGRAFÍA	86-93
APÉNDICE.....	93-105

ÍNDICE DE TABLA

TABLA 1. FESTIVIDADES RELIGIOSAS	26
TABLA 2. SERVICIOS TURÍSTICOS.....	30
TABLA 3. SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	31
TABLA 4. IGLESIA NUESTRA SEÑORA DE LA MERCED	38
TABLA 5. IGLESIA SAN RAFAEL ARCÁNGEL.....	38
TABLA 6. IGLESIA MATRIZ DE NUESTRA SEÑORA DE LA ESPERANZA.....	39
TABLA 7. CATEDRAL EMPERATRIZ.....	39
TABLA 8. IGLESIA NUESTRA SEÑORA DE LA NUBE.....	40
TABLA 9. SANTUARIO NUESTRA SEÑORA DE FÁTIMA.....	40
TABLA 10. IGLESIA SANTA CATALINA	41
TABLA 11. DIMENSIONES DEL MODELO SERVQUAL.....	47
TABLA 12. MOTIVO DE VISITA	48
TABLA 13. EDAD	49
TABLA 14. GÉNERO	50
TABLA 15. PROCEDENCIA.....	51
TABLA 16. LIMPIEZA DEL HOSPEDAJE.....	52
TABLA 17. SERVICIOS ENTREGADOS A TIEMPO PROMETIDO.....	53
TABLA 18. SEGURIDAD EN EL HOSPEDAJE	54
TABLA 19. AMABILIDAD DEL PERSONAL	55
TABLA 20. EXPERIENCIA GENERAL EN EL HOSPEDAJE	56
TABLA 21. ASPECTO VISUAL DEL SERVICIO DE A&B.....	57
TABLA 22. CALIDAD DEL SABOR.....	58
TABLA 23. EFICIENCIA DEL PERSONAL	59

TABLA 24. NORMAS DE HIGIENE DEL ESTABLECIMIENTO.....	60
TABLA 25. OPCIONES DE MENÚ EN EL SERVICIO DE A&B.....	61
TABLA 26. RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO A&B	62
TABLA 27. CONDICIONES DEL TRANSPORTE	63
TABLA 28. PUNTUALIDAD DEL TRANSPORTE	64
TABLA 29. CUMPLIMIENTO DE PARADAS OFICIALES	65
TABLA 30. CUMPLIMIENTO DE LA CAPACIDAD DE CARGA DE PASAJERO	66
TABLA 31. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS	67
TABLA 32. SERVICIOS ADAPTADOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD.....	68
TABLA 33. DIFICULTADES DURANTE EL RECORRIDO	69
TABLA 34. SEÑALIZACIÓN EN BRAILLE.....	70
TABLA 35. SEÑALIZACIÓN EN EL TRAYECTO DEL VIAJE.....	71
TABLA 36. SEÑALIZACIÓN EN CASO DE EMERGENCIA.....	72
TABLA 37. SUFICIENCIA DE PANELES INFORMATIVOS.....	73
TABLA 38. PERCEPCIÓN DE LA SEGURIDAD	74
TABLA 39. PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS.....	76
TABLA 40. RECOMENDACIÓN 1	77
TABLA 41. RECOMENDACIÓN 2	77
TABLA 42. RECOMENDACIÓN 3	78
TABLA 43. RECOMENDACIÓN 4	78
TABLA 44. RECOMENDACIÓN 5	79
TABLA 45. RECOMENDACIÓN 6	80
TABLA 46. RECOMENDACIÓN 7	81
TABLA 47. RECOMENDACIÓN 8	82

ÍNDICE DE GRÁFICO

GRÁFICO 1. MOTIVO DE VISITA	48
GRÁFICO 2. EDAD	49
GRÁFICO 3. GÉNERO.....	50
GRÁFICO 4. PROCEDENCIA	51
GRÁFICO 5. LIMPIEZA DEL HOSPEDAJE	52
GRÁFICO 6. SERVICIOS ENTREGADOS A TIEMPO PROMETIDO	53
GRÁFICO 7. SEGURIDAD EN EL HOSPEDAJE	54
GRÁFICO 8. AMABILIDAD DEL PERSONAL.....	55
GRÁFICO 9. EXPERIENCIA GENERAL EN EL HOSPEDAJE.....	56
GRÁFICO 10. ASPECTO VISUAL DEL SERVICIO DE A&B	57
GRÁFICO 11. CALIDAD DEL SABOR.....	58
GRÁFICO 12. EFICIENCIA DEL PERSONAL.....	59
GRÁFICO 13. NORMAS DE HIGIENE DEL ESTABLECIMIENTO	60
GRÁFICO 14. OPCIONES DE MENÚ EN EL SERVICIO DE A&B	61
GRÁFICO 15. RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO A&B.....	62
GRÁFICO 16. CONDICIONES DEL TRANSPORTE.....	63
GRÁFICO 17. PUNTUALIDAD DEL TRANSPORTE.....	64
GRÁFICO 18. CUMPLIMIENTO DE PARADAS OFICIALES.....	65
GRÁFICO 19. CUMPLIMIENTO DE LA CAPACIDAD DE CARGA DE PASAJERO.....	66
GRÁFICO 20. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS	67
GRÁFICO 21. SERVICIOS ADAPTADOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD	68
GRÁFICO 22. DIFICULTADES DURANTE EL RECORRIDO	69
GRÁFICO 23. SEÑALIZACIÓN EN BRAILLE	70
GRÁFICO 24. SEÑALIZACIÓN EN EL TRAYECTO DEL VIAJE	71
GRÁFICO 25. SEÑALIZACIÓN EN CASO DE EMERGENCIA.....	72
GRÁFICO 26. SUFICIENCIA DE PANELES INFORMATIVOS	73
GRÁFICO 27. PERCEPCIÓN DE LA SEGURIDAD	74

INDICE DE ILUSTRACIÓN

ILUSTRACIÓN 1: MUESTRA SELECCIONADA.....	45
ILUSTRACIÓN 2: ELEMENTOS CLAVES PARA FORMULACIÓN DE RECOMENDACIONES	75
ILUSTRACIÓN 3. PORTAL WEB	77
ILUSTRACIÓN 4. SEGURIDAD EN ALOJAMIENTOS.....	77
ILUSTRACIÓN 5. FORMACIÓN DEL PERSONAL	78
ILUSTRACIÓN 6. MANTENIMIENTO DE MEDIOS DE TRANSPORTE	79
ILUSTRACIÓN 7. AMPLIACIÓN DE ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS	79
ILUSTRACIÓN 8. INFRAESTRUCTURA ACCESIBLE	80
ILUSTRACIÓN 9. SEÑALIZACIÓN	81
ILUSTRACIÓN 10. PLAN DE SEGURIDAD	82

INDICE DE APÉNDICE

APÉNDICE 1. TRABAJO DE CAMPO	94
APÉNDICE 2. RUTA DE LAS SIETE IGLESIAS	97
APÉNDICE 3. ENCUESTAS	97
APÉNDICE 4. MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	101
APÉNDICE 5. PRESUPUESTO	102
APÉNDICE 6. CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN.....	103
APÉNDICE 7. BASE DE DATOS EN EXCEL.....	104
APÉNDICE 8. TRÍPTICO INFORMATIVO	105



“PERCEPCIÓN DE LOS TURISTAS EN RUTA DE LAS SIETE IGLESIAS PROVINCIA DE SANTA ELENA, 2025”

AUTORA:

Genesis Dayanara Orrala Orrala

TUTORA:

Lcda. Esther Del Carmen Mullo Romero, PhD.

RESUMEN

El presente trabajo analiza la percepción de los turistas sobre la Ruta de las siete iglesias en la provincia de Santa Elena, un trayecto de alto valor religioso, histórico y cultural. Su finalidad se centra en la evaluación de los servicios turísticos ofrecidos durante la visita por la ruta turística, identificando las fortalezas y debilidades que inciden directamente en la experiencia del visitante. Para tal efecto, se aplicó una metodología cuantitativa mediante encuestas estructuradas con escala de Likert basado en el modelo Servqual, que permitió evaluar la calidad de los servicios ofrecidos basado en la percepción del turista. Se aplicaron 210 encuestas a turistas que visitaron e hicieron el recorrido por la Ruta de las siete iglesias durante la temporada de Semana Santa. Los resultados evidenciaron que la mayoría de los turistas tenían motivaciones religiosas y valoraron de forma favorable los servicios de alojamiento y restauración. Sin embargo, se identificaron limitaciones en aspectos como el transporte, la accesibilidad para personas con discapacidad y la señalización. Estos aspectos adversos condicionan la valoración global de los destinos turísticos y pueden limitar su crecimiento y sostenibilidad. Así pues, aunque la Ruta de las siete iglesias cuente con un elevado potencial para convertirse en una de las atracciones de la región en el ámbito del turismo religioso, son necesarias ciertas mejoras en el ámbito de infraestructura y la gestión de los servicios para reforzar su posición como destino de turismo religioso.

Palabras clave: Percepción del turista, Evaluación de servicios turísticos, Satisfacción turística, turismo religioso, Ruta religiosa.



"TOURIST PERCEPTION ON ROUTE OF THE SEVEN CHURCHES, SANTA ELENA PROVINCE, 2025"

AUTHOR:

Genesis Dayanara Orrala Orrala

ADVISOR:

Lcda. Esther Del Carmen Mullo Romero, PhD.

ABSTRACT

This paper analyzes the perception of tourists on the Route of the Seven Churches in the province of Santa Elena, a route of high religious, historical and cultural value. Its purpose is focused on the evaluation of the tourist services offered during the visit to the tourist route, identifying the strengths and weaknesses that directly affect the visitor's experience. Due to this objective, a quantitative methodology was applied through structured surveys with a Likert scale based on the Servqual model, which allowed to evaluate the quality of the services offered based on the perception of the tourist. A total of 210 surveys were administered to tourists who visited and toured the route of the seven churches during the Holy Week season. The results showed that most of the tourists were religiously motivated and rated the lodging and restaurant services favorably. However, limitations were identified in aspects such as transportation, accessibility for people with disabilities and signage. These unfavorable aspects condition the overall assessment of tourist destinations and can limit their growth and sustainability. Thus, although the Route of the seven churches has a high potential to become one of the attractions of the region in the field of religious tourism, certain improvements in terms of infrastructure and management of services are necessary to reinforce its position as a destination for religious tourism.

Keywords: Tourist perception, Tourism services evaluation, Tourism satisfaction, Religious tourism, Religious route.

INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas, la industria turística ha experimentado una transformación sorprendente, estableciéndose como una de las principales actividades económicas del mundo. Se registró que, en los últimos datos del Barómetro del Turismo Mundial 2024 de la entidad denominada *World Tourism Organization* (UN Tourism, 2025) actualmente catalogada como ONU Turismo, aproximadamente 1.400 millones de turistas efectuaron viajes internacionales en 2024, lo que implica que el sector turístico se ha recuperado en un 99% después de la pandemia. Asimismo, las llegadas han aumentado en 14 millones en comparación con los datos de 2023, lo que supone un crecimiento del 11%, destacando la resistencia del sector turístico y su crecimiento constante.

Tomando como base lo previamente mencionado, el turismo de sol y playa continúa constituyéndose en una importante tendencia mundial debido a su estrecha asociación con el ocio, la recreación y el entretenimiento, así como lo indica Domínguez (2025). Sin embargo, a raíz de la evolución del sector, también está aumentando la demanda de prácticas turísticas más responsables y sostenibles. Un número creciente de viajeros busca vivir experiencias que les permitan no solo disfrutar de sus vacaciones, y, al mismo tiempo, fomentar la protección del entorno natural.

Ante tal demanda emergen nuevas formas de turismo, tales como el ecoturismo, el turismo cultural y el turismo religioso. Estas modalidades de turismo ofrecen a los viajeros experiencias que trascienden del simple entretenimiento promoviendo también el aprendizaje, el crecimiento emocional y la conexión con la naturaleza. El turismo religioso, en particular, ha ocupado un lugar importante en la historia de los viajes desde la antigüedad, siendo considerado como viajes de fe y devoción, hasta convertirse actualmente en una de las formas de turismo más relevantes en todo el mundo, así como lo menciona la corporación *Tourism and Society Think Tank* (TSST, 2024).

En mención de lo anterior, Lanquar (2007) manifestó que el crecimiento del turismo religioso sigue siendo constante, tanto en los países desarrollados como en las naciones en desarrollo, como consecuencia del aumento de la disponibilidad de ingresos económicos que permite a las personas de clase media y alta participar en este tipo de experiencias. De hecho, cada año millones de personas viajan motivadas por la fe y devoción, generando beneficios económicos significativos y contribuyendo al desarrollo cultural y social de las regiones receptoras. Aunque no se disponen de cifras actualizadas, las estimaciones anteriores de la OMT indican que más de 300 millones de personas participaron en viajes religiosos anualmente, lo que evidencia la magnitud e importancia de este fenómeno en el contexto actual, así como lo informa la ONU Turismo (2014).

De hecho, en Ecuador existen numerosos lugares sagrados que atraen a turistas en busca de fe y experiencias espirituales únicas. Así, entre estos lugares destaca la Basílica de la Voz Nacional de Quito, una iglesia que con sus detalles y su impresionante estructura representa la preciosa arquitectura del país. Otro de sus lugares importantes es el Santuario de la Virgen del Cisne, un gran centro de peregrinación donde acuden decenas de miles de personas devotas de la fe. También en la ciudad de Cuenca se encuentra la Catedral de la Inmaculada Concepción, un símbolo religioso de rica historia y magnífica belleza arquitectónica (Cabrera, 2024)

Turismo en Ecuador (Turisec, 2023) añade que también se organizan grandes eventos como la fiesta de peregrinación de Jesús del Gran Poder en Quito, que atrae a unas 250.000 personas, y la procesión del Cristo del Consuelo en Guayaquil, la mayor manifestación de fe en el Ecuador. Estos acontecimientos son un reflejo de la gran devoción del pueblo ecuatoriano que refuerzan el encanto cultural del país. Por otra parte, la variedad cultural y espiritual del país convierte la práctica de turismo religioso en un generador de ingresos y un motor de crecimiento económico local. Mediante la combinación de prácticas religiosas y culturales, se ofrece a los turistas un contacto más auténtico y enriquecedor con la espiritualidad.

De ahí que en Ecuador este tipo de turismo cumpla no solamente un papel devocional, sino que constituya también una experiencia turística de gran valor que realce

el atractivo del país. A nivel regional, a pesar de que a la provincia de Santa Elena se la reconoce por su oferta de sol y playa; también alberga importantes atractivos culturales. Durante las épocas vacacionales, la provincia recibe una población flotante de más de 200.000 visitantes, en su mayoría provenientes de Guayaquil y provincias cercanas. En consecuencia, de eso en el año 2024 Santa Elena se consolidó como la segunda provincia más visitada del país, a pesar de ser la tercera más pequeña y ser mayormente reconocida por sus hermosas playas tal como lo expone el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena (GADPSE, 2025).

Cabe mencionar que en la provincia se preservan valiosas tradiciones de carácter religioso, entre ellas la Ruta de las siete iglesias, cuyo recorrido invita a los turistas a vivir una experiencia única en cuanto a historia, arquitectura y espiritualidad (GADPSE, 2010). El recorrido comprende siete iglesias que poseen un alto valor patrimonial, y a la vez promueve la reflexión espiritual y muestra el patrimonio cultural de la provincia.

La percepción que tienen los turistas de la Ruta de las siete iglesias es un factor clave para evaluar la experiencia y la satisfacción de los visitantes. Sin embargo, es posible que existan deficiencias en la infraestructura, señalización, servicios turísticos o actividades complementarias que influyan negativamente en la valoración del recorrido. Por ello la problemática central radica en la ausencia de estudios específicos sobre la experiencia y satisfacción del visitante que tiene en la Ruta de las siete iglesias, esto dificulta la comprensión de los factores que afectan sus decisiones de viaje y la calidad de su experiencia al visitar lugares de interés religioso en la región.

La carencia específica de datos limita también la labor de las autoridades locales y los gestores turísticos, al no contar con información precisa que les permita conocer los puntos fuertes y débiles de estos destinos. Asimismo, la ausencia de estrategias de promoción y difusión limitan el conocimiento y el atractivo de un destino. Por consiguiente, el presente estudio pretende identificar cuáles son los principales factores que inciden en la percepción del turista sobre el destino, para así poder sugerir mejoras que favorezcan la satisfacción del visitante y potencien el desarrollo del turismo religioso y cultural.

Ante estas problemáticas, surgen preguntas claves como: ¿Cuáles son las características percibidas por los turistas durante su visita a la ruta de turismo religioso en la provincia de Santa Elena?, ¿Cuáles son los factores que influyen en la satisfacción del turista en relación con las experiencias religiosas ofrecidas en la región?, ¿Qué recomendaciones específicas fortalecerían el desarrollo turístico en la Ruta de las siete iglesias?; cuya pregunta principal es: ¿Cuál es la percepción de los turistas respecto los servicios ofrecidos en la Ruta de las siete iglesias en la provincia de Santa Elena en el período 2025?

En esta investigación se han planteado los siguientes objetivos:

OBJETIVOS

Objetivo general

Evaluar la percepción de los turistas sobre los servicios turísticos en la Ruta de las siete iglesias con el fin de potenciar las oportunidades para turismo en la provincia de Santa Elena, 2025.

Objetivos específicos

1. Identificar los servicios más utilizados por los turistas dentro de la Ruta de las siete iglesias
2. Analizar la percepción de la calidad de los servicios turísticos tomando en cuenta señalización, accesibilidad y seguridad en los diferentes puntos de la ruta
3. Proponer recomendaciones para mejorar la experiencia turística en la ruta de las siete iglesias a partir de los datos obtenidos

La realización de este estudio se justifica ante la necesidad de conocer cómo perciben los turistas la Ruta de siete iglesias de la provincia de Santa Elena, con el fin de elaborar recomendaciones que contribuyan a mejorar la calidad de la experiencia turística y fortalecer la posición de la región como destino relevante del turismo religioso en Ecuador. Si bien este tipo de turismo se ha consolidado como un motor para el crecimiento

económico y cultural, su efectivo desarrollo radica en la capacidad de adaptarse a las expectativas y necesidades de los visitantes.

En este sentido, es necesario un estudio de la percepción turística que permita identificar los factores que influyen en la satisfacción de los visitantes, desde las infraestructuras y la señalización hasta la seguridad y accesibilidad del destino. Aplicar un criterio que considere la experiencia del turista servirá para identificar los aspectos críticos que deben mejorarse, así como facilitar a los implicados en el sector turístico la toma de decisiones. Más aún, frente a un entorno que cada vez es más competitivo, la existencia de información exacta y precisa en relación con la experiencia y la calidad de los servicios turísticos es vital para la diferenciación de la oferta y para asegurar la continuidad del turismo religioso en la provincia de Santa Elena.

Además, la importancia de este trabajo radica también en su contribución al fortalecimiento de la identidad cultural y a la protección del patrimonio religioso de la provincia, considerando que la Ruta de las siete iglesias es más que un simple atractivo turístico; es un testimonio del patrimonio histórico y espiritual de la región.

El estudio se estructuró en tres capítulos, que se resumen a continuación:

CAPITULO I. Este capítulo desarrolla el marco teórico, el cual abarca la consulta de documentos y artículos de investigación vinculados al tema de la investigación. Además del desarrollo de teorías y conceptos. Al final, se presentó el base legal como soporte fundamental del tema de investigación.

CAPITULO II. Se explica la metodología utilizada en la investigación de este trabajo dando a conocer el diseño de la investigación, el enfoque de la investigación y el tipo de investigación. Igualmente, se expone el método de la investigación aplicado, se delimita la población y la muestra, y se detalla textualmente el tipo de instrumento empleado para la recolección de datos.

CAPITULO III. Presenta un análisis de la información recogida a través de las encuestas y muestra los resultados obtenidos. El capítulo termina con la discusión, conclusiones y recomendaciones basadas en los resultados del estudio.

CAPITULO I

MARCO REFERENCIAL

1.1 Revisión de literatura

La popularidad que está adquiriendo el turismo religioso entre quienes visitan lugares de importancia religiosa o practican su fe, es cada vez mayor. Teniendo en cuenta la relevancia y el crecimiento de esta actividad, es fundamental adquirir una comprensión más profunda sobre las percepciones de los turistas a fin de proporcionarles mejores servicios y elaborar estrategias adaptadas a sus experiencias en los destinos turísticos. Por consiguiente, el presente trabajo se basa en una revisión de la bibliografía disponible acerca de temas vinculados al turismo religioso, las percepciones de los turistas y los servicios turísticos; a partir de esta base, se erige un marco conceptual que guiará la indagación, facilitando la obtención de datos de gran valor concernientes a los elementos que influyen en las percepciones de los visitantes.

El estudio de Salinas et al. (2022) “El turismo de motivación religiosa y su contribución al desarrollo local: Una visión desde Cuba y Brasil” desarrolló un análisis de dos casos de estudio, ambos caracterizados por un enfoque exploratorio y descriptivo: el primero de ello se desarrolló en Lunardeli, (Brasil) y el segundo en El Rincón (Cuba). El objetivo de esta investigación consistió en identificar como las ciudades pequeñas pueden utilizar el turismo religioso como una alternativa que contribuye al desarrollo local sostenible. Los hallazgos sugieren que es preciso hacer hincapié en la capacidad del turismo religioso para potenciar la cultura local, la generación de beneficios económicos y la difusión de la identidad local, así como destacar la necesidad de una gestión participativa e integrada. Si bien el artículo en cuestión no se enfoca de forma directa en las percepciones de los turistas, sí facilita información valiosa sobre la forma en que los destinos pueden utilizar este tipo de turismo y el efecto que puede tener en la satisfacción de los visitantes.

En relación al trabajo denominado “Impactos del turismo, interacción turista-residente y percepción de la población local sobre el turismo sostenible” por Navarro et al. (2024), su principal objetivo estuvo enfocado en analizar las percepciones de los residentes sobre el turismo durante la Semana Santa en Cartagena, España, este estudio utilizó como parte de su metodología la aplicación de una encuesta a los residentes, cuyos resultados demostraron que la mayoría de ellos tiene una actitud favorable hacia los turistas, reconociéndoles su contribución al conocimiento y valoración de la ciudad. Sin embargo, también se destacaron las barreras culturales y lingüísticas que impiden a los turistas participar plenamente en las fiestas locales. Por su parte también se destaca a la Semana Santa como uno de los elementos clave para atraer flujos turísticos que no responde a la motivación basada en el tradicional “Sol y Playa”.

Dicho estudio aporta al conocimiento de este al destacar la importancia de promover el entendimiento mutuo y la inclusión cultural para mejorar la experiencia turística y la apreciación favorable manifestada por los residentes y los visitantes. Asimismo, se expone la contribución de esta investigación en cuanto a la consideración de las festividades de carácter religioso como un medio para la promoción de alternativas turísticas no convencionales.

En el contexto nacional, el trabajo "Motivaciones del Turista Religioso - Peregrino y su Satisfacción" realizado por Mora et al. (2018), tuvo como objetivo desarrollar 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, Ecuador. Para analizar los resultados, se aplicó un análisis estadístico descriptivo por medio de encuestas estructuradas en temporada de peregrinación, donde se evaluó la oferta, infraestructura y supraestructura turísticas. En este estudio, sus resultados permiten observar que el 85% de los visitantes acceden a la localidad con el propósito de llevar a cabo actos de peregrinación, destacando como principal motivación la devoción a la Virgen del Cisne; por otro lado, también destaca el hecho que, en su mayoría, los visitantes no utilizan los servicios de alojamiento, lo que sugiere que su permanencia es de corta duración.

A pesar de que los turistas perciben la seguridad y la autenticidad del lugar como favorables, declaran su descontento en cuanto a la gastronomía, la facilidad de acceso para los discapacitados y la señalización turística. Para mejorar la satisfacción y, a la vez, promover un turismo religioso sostenible en la región, este estudio propone mejoras en las infraestructuras y los servicios turísticos. Estos aspectos son esenciales a considerar en dicho análisis de las percepciones de los turistas sobre la Ruta de las siete iglesias, provincia de Santa Elena.

De manera complementaria, el estudio “percepción de la calidad de los servicios turísticos en áreas rurales: caso Cuenca-Ecuador”, realizado por Astudillo et al. (2023), explica que su investigación se basó en analizar las percepciones de la calidad del servicio de los turistas que visitaron las áreas rurales de la ciudad de Cuenca, Ecuador, como complemento de la oferta turística de este destino. Para tal efecto, se utilizó un cuestionario basado en la escala Servqual en base a las cinco dimensiones claves de la calidad del servicio, con una muestra de 326 personas encuestadas. En los datos obtenidos resalta la importancia de factores intangibles tales como la fiabilidad, la tangibilidad, la seguridad y la empatía en la evaluación de la calidad. En suma, destaca la importancia de la calidad de los servicios en las zonas rurales como prioridad tanto para los gestores turísticos como para las autoridades locales, dado su gran impacto en la satisfacción de los turistas y en el desarrollo del turismo.

En el análisis bibliográfico presentado se enfatiza en la importancia del turismo religioso como un modo popular de viajar para quienes buscan establecer un vínculo con su fe y explorar lugares sagrados. No obstante, parece conveniente seguir investigando las percepciones de los turistas sobre el turismo religioso, especialmente en el contexto de una visita a siete iglesias de la provincia de Santa Elena. Aunque los estudios revisados abordan aspectos importantes como la importancia económica y social del turismo, es crucial centrarse en cómo los turistas experimentan y perciben el turismo religioso. De esta manera, es factible una comprensión más profunda de los elementos que afectan la satisfacción de los turistas y la promoción de los destinos de carácter religioso.

1.2 Desarrollo de teorías y conceptos

1.2.1 Turismo

Pereira (2024) basado en la conceptualización de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) explica al turismo como un motor de desarrollo de índole socioeconómica debido a que promueve la generación de empleo e ingresos y, además resalta su importancia en el fortalecimiento de la identidad cultural y el patrimonio. La ONU Turismo (2008) en su glosario de términos relaciona al turismo como aquella actividad que produce un gasto turístico en el destino que se visita y que son ejercidas por personas, denominadas como viajeros, estas pueden ser turistas o excursionistas, residentes o no residentes.

De la Torre (1982), en su libro "Turismo, fenómeno social" nos ofrece una definición desde el eje social, indicando que el turismo consiste en el desplazamiento de manera voluntaria y temporal de las personas con fines de recreación, descanso, cultura y salud, sin llevar a cabo actividades lucrativas en el destino. Para Vivas (2019), apoyado en la definición de Hermann Von Schullern Zu Schrattenhofen (1911), plantea al turismo como: “el concepto que comprende todos los procesos, especialmente los económicos, que se manifiestan en la afluencia, permanencia y regreso del turista hacía, en, y fuera de un determinado municipio, estado o país” (p.4).

Así pues, el turismo puede entenderse como una actividad en la que las personas viajan fuera de su entorno habitual por razones de ocio, culturales, religiosas, recreativas o de negocios, lo que produce un gasto turístico impulsando de esa forma, la economía local. El turismo también enriquece la vida de quienes participan en él al brindarles la oportunidad de conocer nuevas culturas, gastronomías y paisajes.

1.2.2 Religión

La religión es el resultado de los intentos de las personas por conectar con seres más allá de sus límites por medio de prácticas y creencias con las que pretenden entender su propia existencia y el mundo que les rodea (National Geographic, 2023). En la misma

línea, autores como Weber (2012) perciben a la religión como un sistema que regula la vida, atrae seguidores e influye en sus valores, creencias y comportamientos. Asimismo, el Diccionario de la Real Academia Española (2025), conocidas mayormente por sus siglas RAE es descrito como el conjunto de creencias o dogmas acerca de la divinidad, de sentimientos de veneración y temor hacia ella, de normas morales para la conducta individual y social, y de prácticas rituales.

De esta forma, se entiende por religión como el conjunto de prácticas y creencias que dirigen la vida de las personas e influyen en sus comportamientos, valores y decisiones. Ésta no sólo constituye la base de la moral y la espiritualidad, sino que además repercute considerablemente en la manera en que los creyentes viven y en cómo perciben su entorno, entre ellos su actitud hacia los lugares sagrados y de peregrinación.

1.2.3 La religión en Ecuador

La religión juega un papel central en la vida de la población ecuatoriana. Según los últimos datos del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC, 2012) el 91,95% de los ecuatorianos practica alguna religión, de los cuales el 80,4% es católico, el 11,3% evangélico, el 1,29% testigo de Jehová y el 6,96% pertenece a otras creencias.

Estos datos reflejan la profunda influencia de la religión en la cultura ecuatoriana y su impacto en las tradiciones y costumbres. Es decir, la religión se presenta como una manifestación de fe individual, además de ser un pilar fundamental de la identidad cultural y social. Su influencia se refleja en festividades, costumbres y expresiones artísticas, así como en la manera en que los ecuatorianos interactúan con su entorno y con otras comunidades.

1.2.4 Turismo religioso

Aulet y Hakobyan (2020, citado en el estudio de Aguirre y Castro, 2021) entiende al turismo religioso como un segmento en crecimiento dentro de la industria turística que va más allá de una simple visita turística, pues implica un componente de devoción y peregrinación, vinculado a la riqueza histórico-cultural de los destinos. Pérez (2022), por

su parte, señala que el turismo religioso no está ligado a una fe en particular, sino a los desplazamientos hacia sitios que tienen un significado espiritual o cultural. Este tipo de turismo combina la dimensión física del viaje con una experiencia de carácter religioso o místico.

En tal sentido, Taleb Rifai, exsecretario general de la ONU Turismo, ha enfatizado que el deseo de visitar lugares religiosos es un motivo clave de viaje. Además, ha subrayado la importancia de este turismo en la promoción del diálogo intercultural, la paz y la conservación del patrimonio cultural para futuras generaciones, (ONU Turismo, 2014). Por todo lo expresado anteriormente, el turismo religioso se establece como una forma de turismo que combina el interés cultural con la dimensión espiritual, ya sea por devoción, peregrinación o el deseo de conocer sitios de relevancia religiosa e histórica. No se limita a una fe en particular, sino que abarca los desplazamientos hacia lugares con un significado sagrado, donde los visitantes buscan experiencias que fortalezcan su espiritualidad o conocimiento cultural.

1.2.5 Festividades religiosas a nivel nacional.

En Ecuador, aunque el turismo religioso no es tan masivo como otras modalidades, sí cuenta con una oferta significativa. De acuerdo con el Plan Provincial de turismo 2023-2028 menciona que en la encuesta Integral de Turismo Internacional del año 2015 el país posee una amplia gama de productos turísticos, entre ellos ecoturismo, turismo cultural y el turismo de aventura (Prefectura de Santa Elena, 2023). Por su parte, en ese mismo plan también se manifiesta que el turismo religioso representado por un 0,7% también es una de las motivaciones de viaje.

Por ello se presenta a continuación la oferta que se suscita a nivel nacional en relación a las festividades de índole religiosa más representativas del país:

Tabla 1. Festividades religiosas

FECHA	FESTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
6 de enero (Día de Reyes)	Festividad “Bajada de los Reyes Magos y Caretas Abajo” Santa Ana-Manabí	Declarado patrimonio inmaterial, la celebración comienza con la aparición del diablo en busca del niño Jesús, mientras los ángeles lo protegen. Durante el día, devotos se visten de payasos, danzantes, diablos y curiquingues, expresando su fe y alegría (Gómez, 2020).
13 al 20 de abril (Semana Santa)	Procesión de Jesús del Gran Poder - Quito	Festividad más importante de Quito, en donde feligreses van vestidos como cucuruchos o verónicas recorriendo el centro histórico, llevando cruces, estandartes e imágenes religiosas. La figura principal es la imagen de Jesús del Gran Poder, que muestra a Jesús cargando la cruz (Primicias, 2024).
	Procesión del Cristo del Consuelo - Guayaquil	Esta procesión es una de las más grandes del país, reúne aproximadamente a 600,000 personas cada Viernes Santo. Inicia en la iglesia del Cristo del Consuelo y culmina en la iglesia Espíritu Santo, deteniéndose en 14 estaciones para rezar y reflexionar sobre la pasión de Cristo (Primicias, 2024).
13 al 20 de abril (Semana Santa)	Procesión del Señor del Buen Suceso- Riobamba	Esta procesión cuenta con más de 200 años de tradición, se celebra cada Martes Santo y reúne a miles de fieles que recorren las calles de la ciudad. Esta celebración cuenta con la participación de cucuruchos vestidos de blanco que rezan en busca de perdón por sus pecados (Primicias, 2024).
	Baño de la Cruz- Ballenita	Celebrada cada Martes Santo, empieza en la iglesia Emperatriz de Santa Elena y termina en el templo Nuestra Señora de la Nube. Los fieles llevan una cruz de 4 m hasta el mar, donde la sumergen como símbolo de purificación y agradecimiento. Unas 10,000 personas participan en esta tradición (Primicias, 2024).
2-3 de noviembre (Fieles Difuntos)	Conmemoración al Día de los Muertos (Práctica presente en las cuatro regiones del Ecuador)	En algunas provincias, las familias visitan los cementerios para limpiar y decorar las tumbas de sus seres queridos, recitar oraciones y depositar flores; en otras, la labor empieza en la madrugada o mañana con la preparación de alimentos que en vida los difuntos degustaron para posteriormente realizar una puesta de mesa en casa. Esta festividad es altamente conocida por la elaboración de la colada morada y las guaguas de pan (El Comercio, 2024).

Nota: La elaboración de esta tabla ha sido realizada por el autor. Las citas en el texto corresponden a fuentes de información científica referenciadas en la sección de bibliografía.

1.2.6 Turista

En relación al concepto de turista, la ONU Turismo (2008) en su glosario de términos define a un turista como un visitante que realiza una pernoctación durante su viaje. Este concepto excluye a aquellos viajeros que no se hospedan en el destino, quienes son clasificados como excursionistas. Por ende, un turista no es más que aquella persona que viaja a un destino y decide quedarse allí por lo menos una noche.

1. 2.7 Percepción

Vargas (2014), manifiesta que la percepción ha sido estudiada principalmente desde la psicología, describiéndola como un proceso cognitivo en el que se reconoce, interpreta y da significado a las sensaciones obtenidas del entorno físico y social. Este proceso involucra otras funciones psíquicas como el aprendizaje, la memoria y la simbolización. De manera similar el Instituto R. Coullaut de Psiquiatría, define la percepción como el proceso mediante el cual, a través de los sentidos, el cerebro interpreta las sensaciones que recibe, creando una impresión (consciente o inconsciente) de la realidad física de nuestro entorno.

En virtud de esto, la percepción puede ser concebida como el mecanismo mediante el cual los individuos interpretan y otorgan significado a las sensaciones que reciben de su entorno, constituyendo una construcción subjetiva de la realidad.

1.2.8 Percepción del turista

“La percepción del turista referente a los lugares que visita está basada mediante las experiencias o estímulos que el destino cree en la mente de la persona” (Mendoza, 2017, p.10). En concordancia con Armijos et al. (2019) relata que la forma en que el turista percibe un destino está relacionada con la calidad del servicio ofrecido por los proveedores de servicios turísticos. En función de lo expuesto, la percepción del turista puede ser interpretada en cómo los turistas entienden y valoran un destino turístico, y esta apreciación se forma a través de las experiencias y estímulos que reciben durante su visita.

1.2.9 Satisfacción

Desde la visión de Córdova (2024) se describe a la satisfacción como una emoción que surge cuando se ha satisfecho un deseo o una necesidad, generando al consumidor tranquilidad y bienestar. En el campo turístico Alonso y Santos (2016) citando a Oliver (1980) y Westbrook (1987), explican que la satisfacción se basa en la respuesta positiva obtenida del turista tras evaluar su experiencia con un bien o servicio.

No obstante, en la definición de Contreras (2011) la satisfacción no es un concepto absoluto. Este autor señala que el consumidor puede sentirse complacido con ciertos aspectos de su experiencia, pero inconforme con otras situaciones relacionadas. Por ejemplo, un turista podría disfrutar de la belleza arquitectónica de un lugar, pero sentirse incómodo con la calidad del servicio recibido. Desde otra perspectiva, en palabras de Devesa et al. (2010), manifiesta que tomar en consideración la satisfacción del visitante es de gran valor e importancia puesto que es un factor clave del comportamiento futuro o lealtad del visitante, es decir, de este antecedente se desprende la decisión del turista de regresar o recomendar el lugar de visita.

Tomando en consideración estos criterios, la satisfacción del visitante es de gran relevancia en el turismo dado que es un elemento crucial para determinar la percepción que tiene el turista hacia el lugar visitado, de tal modo que la medición del nivel de satisfacción dependerá de diversos elementos, como la calidad del servicio, la infraestructura del destino y la interacción con la comunidad local.

1.2.10 Experiencia

En el Diccionario de la RAE, (s.f.), enuncia a la experiencia como el hecho de haber sentido, conocido o presenciado algo. Así mismo (Carrera Cuba, 2024) amplía esta definición, señalando que la experiencia es el conjunto de vivencias, conocimientos y habilidades que cada individuo posee para comprender y comunicarse con el entorno. A lo anterior, Luevano (2025) complementa diciendo que la experiencia es el conjunto de conocimientos, habilidades y emociones que se adquieren como resultado de las vivencias que una persona tiene a lo largo de su vida.

Así pues, la experiencia resulta de los acontecimientos personales que una persona acumula a lo largo de su vida, formando un conjunto de conocimientos, emociones y habilidades que le permiten interpretar y adaptarse al entorno que le rodea.

1.2.10. 1 Experiencia turística

Dentro de la práctica turística, las experiencias constituyen las interacciones que los turistas tienen con un destino y que generan emociones y sensaciones únicas que son interpretadas durante la visita. García (2023) señala que la experiencia turística está formada por el conjunto de emociones y sensaciones que el visitante percibe al entrar en contacto con un destino turístico y las actividades que en él se desarrollan. Es decir, la experiencia turística se configura como un proceso acumulativo que se lleva a cabo en varias etapas, incluyendo la fase previa al viaje, la estancia en el destino y el período posterior a las vacaciones. Este proceso requiere una preparación explícita para que la experiencia sea efectiva. Dado que se trata de una percepción subjetiva, es crucial involucrar al turista en este proceso así lo señala (Carballo, 2014).

1.2.11 Servicios

El glosario de término de la ONU Turismo (2008) define a los servicios como el resultado de una actividad productiva que cambia las condiciones de las unidades que los consumen o que facilita el intercambio de productos o de activos financieros. De forma complementaria, según la Universidad Estatal de Milagro (UNEMI, 2019), la palabra servicio proviene del latín “*Servitium*”, que significa “servir”, y se refiere al conjunto de acciones, actividades y prestaciones realizadas por las personas hacia otras personas para satisfacer sus necesidades y superar sus expectativas.

1.2.11.1 Servicios turísticos

“El servicio Turístico es el conjunto de actividades perfectamente diferenciadas entre sí, pero íntimamente relacionadas, que funcionan en forma armónica y coordinada con el objeto de responder a las exigencias de servicios planteadas por la composición socioeconómica de una determinada corriente turística” (Cavassa, 2002, citado por Muñoz, 2018, p.2).

En palabras de Sancho (1994, citado por Ortiz et al., 2023) menciona que los servicios turísticos son considerados como un conjunto de bienes materiales o inmateriales en un espacio geográfico determinado, destinados a facilitar la estancia del visitante en dicho lugar y permitirle disfrutar de un atractivo dentro de un área específica.

Así pues, los servicios turísticos son servicios valiosos destinados para satisfacer las necesidades de los turistas, mejorar su experiencia y garantizar una estancia cómoda, agradable y segura. Esto incluye no solo los servicios básicos, sino también aquellos que proporcionan una experiencia única y memorable.

1.2.11.2 Tipos de servicios turísticos

Los servicios mínimos necesarios para el desarrollo de un turismo de calidad, de acuerdo con la clasificación de Astudillo et al. (2014) estos se componen de:

Tabla 2. *Servicios turísticos*

Categoría	Descripción	Tipo de servicio
Alojamiento	Establecimientos de hospedaje que prestan sus servicios durante la estadía del visitante.	<ul style="list-style-type: none"> – Hoteles – Hostales – Moteles – Resort – Departamento – Cabañas, etc.
Alimentos y bebidas	Se basa en una experiencia gastronómica que complementa la oferta turística del destino	<ul style="list-style-type: none"> – Restaurantes – Bares – Cafeterías – Comida rápida, etc.
Transporte	El transporte no se limita a cómo llegar o salir de un lugar, sino que abarca la variedad y calidad del servicio ofrecido.	<ul style="list-style-type: none"> – Aéreos: vuelos, chárter – Terrestres: taxis, bus, etc. – marítimo: cruceros, etc. – Ferroviario: trenes
Operadores turísticos	Varias empresas se encargan de organizar paquetes turísticos y viajes organizados para atraer visitantes al país.	<ul style="list-style-type: none"> – Tours – Excursiones – Paquetes turísticos, etc.

Nota: información obtenida del Ministerio de Turismo, (2014).

Finalmente, Ortiz et al. (2023) identificó otro tipo de servicios dentro del ámbito turístico:

Tabla 3. *Servicios complementarios*

Categoría	Descripción	Tipo de servicio
Servicios complementarios o de apoyo	Facilitan la actividad turística en una zona, aunque no están relacionados directamente con el turismo.	<ul style="list-style-type: none"> – Seguridad – Financieros – Salud

Nota: información proporcionada por Ortiz et al. (2023).

Cada uno de estos servicios desempeña un papel importante a la hora de garantizar una estancia segura, cómoda y satisfactoria a los turistas. Su relevancia recae en que son la base de la satisfacción del visitante, dado que influyen directamente en la percepción global del destino.

1.2.11.3 Calidad del servicio turístico

El autor Armijos et al. (2019) ve a la calidad del servicio turístico como un factor determinante que impacta directamente en cómo los turistas experimentan un destino y cómo valoran su visita. En consonancia con esta idea, Contreras (2011) en referencia a lo señalado por Kayat y Hai (2014), afirma que la imagen cognitiva de un destino se modifica en función de la percepción de la calidad del servicio durante la visita. Según Lozada (2019) la calidad del servicio es un factor determinante para atraer y retener visitantes.

Así pues, ofrecer un trato excepcional a los turistas, proporcionarles servicios bien planificados y acceso a infraestructuras adecuadas puede cambiar de forma significativa en su percepción y en la reputación de un destino. Tal cambio en la mente del visitante acerca de la imagen de un destino influye notablemente en su deseo de recomendar el destino o de volver a visitarlo.

1.2.11.4 Atención al cliente

El servicio de atención al cliente se refiere al proceso de establecer una relación eficaz con el cliente mediante el uso de diversas herramientas diseñadas para satisfacer sus necesidades y peticiones de un producto o servicio (Murillo, 2021).

1.2.12 Seguridad

La seguridad se puede entender como el estado en el que no existen peligros o condiciones que puedan causar daño físico, psicológico o material tanto a los individuos como a la sociedad en general (Benedetti y Renoldi, 2023). En relación a la postura de Obrador (2014), de acuerdo con lo establecido por la ONU, la seguridad se presenta como la condición en la que los Estados o individuos están poco expuestos a amenazas como ataques militares, penurias económicas, presiones políticas o injusticias sociales.

En este sentido, la seguridad se vincula a la organización de un Estado-Nación, cuya finalidad es evitar su conquista y preservar su modo de vida. Considerando esto podríamos afirmar que la seguridad se basa en la prevención de riesgos y en la creación de condiciones que protejan tanto a las personas como a las estructuras que las rodean, garantizando su bienestar en todas sus dimensiones.

1.2.12.1 Seguridad en Ecuador

En la actualidad, hablar de seguridad en Ecuador no siempre tiene connotaciones positivas. Durante el año 2023 en país tuvo mayor índice de violencia y victimización por delincuencia en América Latina (Montalvo, 2024). Para el período del 2024 hubo cerca de 6.964 muertes violentas (González, 2025). consolidándose de esta manera como el quinto país en el mundo donde sus ciudadanos no se sienten seguros en las calles y donde hay desconfianza en las instituciones encargadas de la seguridad (Yalilé, 2023). Según el diario El Comercio (2023), si no se garantiza la seguridad, será imposible posicionar los destinos turísticos del país.

1.2.12.2 Seguridad en turismo

En relación al turismo, la seguridad hace referencia a la protección de la vida, la salud y la integridad física, psicológica y económica de los turistas, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras (Grünewald, 2020). Por ello, Infante et al. (2024) en su artículo denominado “El Turismo y seguridad integral en América Latina: una revisión sistemática” añade que la seguridad ha adquirido una gran relevancia en la industria turística, dado que la percepción de seguridad influye notablemente en las decisiones de viaje de los turistas. De hecho, los turistas buscan destinos donde se sientan protegidos, y cualquier percepción de inseguridad puede afectar negativamente su experiencia. Segura y Flores (2023) mencionan a la seguridad turística como un factor clave en Ecuador, ya que garantiza y motiva a los turistas a visitar un destino. En el mismo artículo, citando a Chandí et al. (2022), se señala que muchas ciudades del mundo con gran afluencia turística requieren normativas claras de seguridad en sus atractivos patrimoniales.

1.2.13 Accesibilidad

El concepto de accesibilidad se refiere a las condiciones necesarias para que el entorno, la vivienda, los servicios, el transporte y las herramientas sean comprensibles, adecuados y prácticos para todas las personas, permitiéndoles actuar con autonomía, (Ministerio de Desarrollo Social [MIDES], 2024). Para Giordani y Leone (2015) la accesibilidad es una característica esencial del entorno construido, que permite a las personas llegar, entrar, salir y utilizar diferentes espacios como casas, tiendas, teatros, parques y lugares de trabajo. Además, este concepto abarca diversas áreas y afecta a personas de diferentes tipos (con o sin discapacidades, jóvenes o mayores) y a diversas actividades, como la comunicación, el transporte, el ocio y, por supuesto, el turismo.

Guasch Murillo (2022) lo considera como el conjunto de características de un entorno, producto o servicio para ser utilizable y comprensible por todas las personas en condiciones de seguridad y confort de la manera más natural y autónoma. Por tanto, podemos entender que la accesibilidad se basa en la creación de entornos, productos y

servicios que sean utilizables y comprensibles por todas las personas, garantizando condiciones de seguridad y confort.

1.2.13.1 Accesibilidad inclusiva

Tanto el sector público como el privado tienen la responsabilidad de incorporar normas de accesibilidad para garantizar experiencias inclusivas. Algunos de los aspectos clave que se deben considerar incluyen transporte, libertad de tránsito, infraestructura accesible y sin adaptaciones improvisadas, y sistemas de comunicación e información adaptados a diferentes tipos de discapacidad, (Arroyo, 2023).

Esto tomando en consideración que Según lo expresado por la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2023) aproximadamente 1300 millones de personas, es decir, el 16% de la población mundial, tienen una discapacidad significativa. Esto lo afirma la ONU, (2024) quien destaca que el 15% de la población mundial vive con algún tipo de discapacidad, y el 80% de estas personas habita en países en desarrollo.

1.2.13.2 Accesibilidad en la provincia de Santa Elena

A nivel nacional el Consejo Nacional para Igualdad de Discapacidades (CONADIS, 2024) señala que existen aproximadamente 487,542 personas con algún tipo de discapacidad, de las cuales 10,974 viven en la provincia de Santa Elena, con una distribución de discapacidades físicas (49,72%), intelectuales (22,24%), auditivas (14,40%), visuales (8,46%), psicosociales (4,16%) y de lenguaje (1,02%). Por ello resulta relevante tomar en consideración las necesidades de las personas con discapacidad, ofreciendo infraestructuras y servicios que les permitan disfrutar de una experiencia inclusiva.

1.2.14 Señalización

La señalización desempeña un papel fundamental en la comunicación visual, guiando, informando y manteniendo a salvo a las personas. Se trata de un sistema de comunicación que utiliza elementos gráficos, colores y símbolos para transmitir información de forma rápida y eficaz (Senarq, 2023). En base a la Confederación de

Empresarios Privados de Bolivia (CEPB, 2021) la señalización se utiliza principalmente para advertir de situaciones de riesgo y regular el comportamiento de las personas en un entorno específico. En situaciones de emergencia, la señalización también indica rutas de evacuación y lugares de primeros auxilios.

Entonces, podemos definir a la señalización como un sistema de comunicación visual que proporciona información vital para la seguridad, el comportamiento y la orientación de las personas en diferentes entornos.

2.14.1 Tipos de señalización

El Ministerio de Turismo (MINTUR, 2020) establece en su guía de señalización turística que existen 5 tipos de señales, que se clasifican de la siguiente manera:

1. Señales Regulatorias: regulan el tráfico y las obligaciones legales;
2. Señales Preventivas: advierten de condiciones peligrosas;
3. Señales de Información: proporcionan información sobre direcciones, distancias y puntos de interés turístico;
4. Señales Especiales Delineadoras: indican cambios bruscos en la carretera;
5. Señales para Trabajos en la Vía y Propósitos Especiales: orientan durante trabajos en las vías.

La importancia de la señalización radica en su capacidad para guiar y proteger a los turistas, asegurando su bienestar y acceso sin contratiempos. Además, la señalización adecuada es esencial para garantizar la seguridad y la accesibilidad del visitante, permitiéndole disfrutar de su experiencia de manera plena y sin riesgos.

1.2.15 Rutas turísticas

La religión tiene una gran importancia en una ruta turística, ya que muchos destinos turísticos están relacionados con sitios de culto religioso y atracciones relacionadas con la fe. De acuerdo con el informe diseño de ruta turísticas de Benítez (2013) se entiende por ruta turística, aquel recorrido, ya sea lineal o circular, con un itinerario definido que conecta diversos sitios de interés para el visitante. Generalmente, estos atractivos caracterizan la zona o localidad donde se realiza el recorrido.

De manera complementaria Mendoza et al. (2020) sostienen que las rutas turísticas consisten en un conjunto de puntos organizados en forma de red dentro de una región determinada, que, debidamente señalizados, generan un reconocimiento de interés; estos recorridos se estructuran en torno a una actividad turística específica, otorgándole su nombre. De ahí que una ruta turística tenga que proporcionar a los visitantes diferentes actividades y experiencias en función de la oferta complementaria existentes tales como: los sitios turísticos, los diferentes servicios y el lenguaje de comunicación utilizado.

Básicamente, una ruta turística consiste en un recorrido planificado que une distintas atracciones dentro de una región, permitiendo descubrir y experimentar la diversidad cultural, histórica, natural o gastronómica del destino al turista. Cada visita programada por el recorrido de la ruta contribuye a contar una historia o a resaltar aspectos únicos de un lugar, haciendo del viaje una experiencia enriquecedora.

1.2.15.1 Finalidad de las rutas turísticas

En el manual de rutas turísticas elaborado por Benítez (2013) se establece que la finalidad de toda ruta turística abarca el aumento de la actividad turística, la generación de riqueza complementaria, la mejora de la infraestructura, la reactivación y revalorización del patrimonio, la diversificación y desestacionalización de la oferta turística, la sensibilización de los visitantes sobre temáticas culturales y ambientales, y el fomento del diálogo entre visitantes y anfitriones.

1.2.16 Ruta de las siete iglesias en la provincia de Santa Elena

La denominada ruta de las siete iglesias es un recorrido que agrupa algunos de los templos católicos más emblemáticos de la provincia de Santa Elena, los cuales conservan una singular arquitectura e historia (Rivadeneira, 2013). En palabras del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena (GADSE, 2010) esta ruta representa un gran atractivo para los fieles y turistas de la costa peninsular, ya que incluye algunas de las iglesias católicas más representativas de la provincia, cada una con su propia arquitectura especial y su relato histórico.

En otras palabras, el turismo religioso en Santa Elena, especialmente a lo largo de la ruta de las siete iglesias, ofrece a los visitantes la oportunidad de visitar lugares impregnados de piedad e historia cultural. Los viajeros que recorren esta ruta pueden sumergirse en las ricas tradiciones religiosas y culturales de la región, estableciendo una conexión espiritual con cada lugar sagrado. Además, este tipo de turismo no sólo impulsa la economía local, sino que también promueve el diálogo intercultural y la conservación del patrimonio para las generaciones futuras.

La ruta de las siete iglesias de la provincia de Santa Elena consta de:

1.2.16.1 Iglesia o Catedral

Una iglesia es un lugar de culto en el cristianismo. El término proviene del griego *ekklesia*, que significa “asamblea” (Di Fazio, 2023). En un sentido más amplio Pérez y Merino (2025) expresan que una iglesia es una edificación destinada a desarrollar servicios religiosos públicos y a exhibir imágenes o reliquias que son objeto de adoración por los fieles. Habitualmente, se la denomina «casa de Dios», puesto que, pese a la omnipresencia divina, es en estos templos donde la comunidad se reúne para orar y participar en rituales como la misa. Es decir, una iglesia representa el espacio sagrado de congregación y devoción.

1.2.16.2 Santuario

La Real Academia Española (2019) señala que un santuario es un templo en el que se venera una imagen o reliquia de un santo. De igual forma, Nehuén (2024) destaca que los santuarios son lugares sagrados que desempeñan un papel central en diversas tradiciones espirituales a nivel mundial, variando en estructura, función y significado según la religión y la cultura a la que pertenecen. Su principal propósito es ofrecer un espacio físico donde los creyentes puedan conectarse con lo divino, buscar orientación espiritual, rendir culto y encontrar consuelo y paz interior. Por tanto, los santuarios se convierten en focos de fe y devoción.

Las iglesias incluidas en la ruta son:

Tabla 4. Iglesia Nuestra Señora De La Merced

Nombre de la iglesia:	Iglesia Nuestra Señora De La Merced (Salinas)		
Fecha de creación	24-9-1930	Ubicación	Ubicada en Chipipe frente al Municipio de Salinas
Tipo de arquitectura	Arquitectura colonial		
Descripción	Es uno de los principales centros religiosos y culturales de Salinas. Su nombre rinde homenaje a la Virgen de las Mercedes, una figura muy venerada por los habitantes de la localidad, quienes le tienen una devoción especial y profundamente arraigada.		
Notas adicionales			
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Cada 24 de septiembre, se realiza una festividad en honor a su patrona. Esta celebración, atrae tanto a locales como a turistas, quienes rinden homenaje a la Virgen.</i> • <i>Cerca de la iglesia se encuentra la playa de Salinas, ciudad que posee lugares atractivos y diferentes servicios.</i> 			

Nota: Adaptado a partir de la información brindada por el GADSE, (2010)

Tabla 5. Iglesia San Rafael Arcángel

Nombre de la iglesia	Iglesia San Rafael Arcángel (Salinas)		
Fecha de creación:	Agosto del 2007	Ubicación	Situado en la parroquia Muey del cantón Salinas.
Tipo de arquitectura	Arquitectura sencilla y cálida		
Descripción	El templo guarda la imagen de San Rafael de Arcángel que, según sus devotos, derramó una lágrima frente a nueve albañiles al culminar su remodelación. Este evento reforzó la devoción local, atrayendo a fieles de todo el país		
Notas adicionales			
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Se puede disfrutar de actividades comunitarias y festividades religiosas, especialmente durante las fiestas patronales en honor a San Rafael.</i> 			

Nota: Adaptado a partir de la información brindada por el GADSE, (2010)

Tabla 6. Iglesia Matriz De Nuestra Señora De La Esperanza

Nombre de la iglesia	Iglesia Matriz De Nuestra Señora De La Esperanza (La Libertad)		
Fecha de creación	Creada en 1966	Ubicación	Avenida 9 de octubre, frente al Municipio de La Libertad.
Tipo de arquitectura	Su arquitectura era de madera y caña		
Descripción	Bautizada Iglesia Matriz Señora de la Esperanza el 28 de mayo de 1978 por el cardenal Bernardino Echeverría, Esta popular iglesia se ubica en la Loma de La Libertad, con una vista impresionante hacia el mar, se caracteriza por poseer imágenes religiosas que datan de siglo XVII.		
Notas adicionales			
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Este santuario, incluye "El sepulcro de Jesús", convirtiéndose en un ícono turístico y cultural, declarado patrimonio en los años 70 por sus valiosas efigies religiosas, (Lino, 2022).</i> 			

Nota: Adaptado a partir de la información brindada por el GADSE, (2010)

Tabla 7. Catedral Emperatriz

Nombre de la iglesia	Catedral Emperatriz (Santa Elena)		
Fecha de creación	- Construida en 1695 - Reconstruida en 1975	Ubicación	Avenida 18 de agosto, Parque Vicente Rocafuerte
Tipo de arquitectura	Originalmente construida de madera, gran parte de su fachada conserva esta infraestructura.		
Descripción	La Catedral de la Emperatriz, en el Cantón de Santa Elena, con sus torres de 60 metros de altura, es un monumento imponente que destaca por su construcción de ladrillo, su detallado techo y sus vidrieras sin imágenes que crean una relajante atmósfera espiritual llena de obras de arte locales restauradas, (EcuadorTrip, 2024).		
Notas adicionales			
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Cada año, los fieles participan en el "Baño de la Cruz" el Martes Santo en Ballenita, una tradición que simboliza la petición de protección y buena fortuna.</i> • <i>Frente a la catedral se encuentra un parque de iguanas, ideal para fotos y conocer la cultura local.</i> 			

Nota: Adaptado a partir de la información brindada por el GADSE, (2010)

Tabla 8. Iglesia Nuestra Señora De La Nube

Nombre de la iglesia	Iglesia Nuestra Señora De La Nube (Ballenita)		
Fecha de creación	Data de la década de los setenta	Ubicación	Avenida Francisco Pizarro y calle Virgen de las Nubes.
Tipo de arquitectura	Adornada con conchas marinas, un detalle que refleja la influencia costera		
Descripción	Creada a principios del siglo XX. Su estructura está hecha de cemento y conchas; posee dimensiones de 28 m de largo x 10 m de ancho. Este santuario es un lugar de devoción y también un testimonio de la artesanía y el espíritu comunitario de la parroquia.		
Notas adicionales			
<ul style="list-style-type: none"> • <i>A pocas cuadras de este lugar se realiza la Santa Misa cada Martes Santo, luego de la procesión del “Baño de la Cruz”, de forma continua los turistas pueden disfrutar de su hermosa playa.</i> 			

Nota: Adaptado de la información obtenida por el Ministerio de Turismo, (2019)

Tabla 9. Santuario Nuestra Señora de Fátima

Nombre de la iglesia	Santuario Nuestra Señora de Fátima (Palmar)		
Fecha de creación:	8-12-2000	Ubicación	Situado en la cima del cerro María Guare, en Palmar.
Tipo de arquitectura	Arquitectura Moderna		
Descripción	Construido por una comunidad religiosa coreana, esta edificación simboliza la fe católica: sus dimensiones de 33 x 33 metros representan la edad de Cristo, las cuatro columnas representan los cuatro evangelios, los doce asientos junto al púlpito a los apóstoles, y el piso con adoquines de cinco colores simboliza los cinco continentes, reflejando la universalidad de la fe católica.		
Notas adicionales			
<ul style="list-style-type: none"> • Una de sus fiestas religiosas más importantes se celebra el 16 de julio, Día de la Virgen del Carmen, considerada “patrona de los pescadores”. 			

Nota: Adaptado de la información obtenida por el Ministerio de Turismo, (2019)

Tabla 10. Iglesia Santa Catalina

Nombre de la iglesia	Iglesia Santa Catalina (Colonche)		
Fecha de creación	Construida en 1700 y reconstruida en 1998.	Ubicación	Centro de la parroquia, frente al único parque de la población.
Tipo de arquitectura	Arquitectura colonial construida de madera de guayacán.		
Descripción	Una de las iglesias más antiguas de la provincia declarada patrimonio cultural, presenta una torre que se eleva a más de 50 metros sobre la calle Tiburcio Rosales. El acceso principal se encuentra en el centro de la fachada frontal, donde el campanario, desarrollado en tres niveles y coronado con un chapitel de madera, atrae la atención de los visitantes.		
Notas adicionales			
<ul style="list-style-type: none"> • <i>A un costado de la iglesia existe un pequeño museo donde se conservan restos de humanos de los primeros habitantes de Colonche, más adelante se encuentra el zoológico Rapaz Lana.</i> 			

Nota: Adaptado de la información obtenida por el Ministerio de Turismo, (2019)

1. 3 Fundamentos legales

La fundamentación legal para la protección del patrimonio cultural en la provincia de Santa Elena se basa en varios artículos de la Constitución de la República del Ecuador y otras leyes. Entre ellos:

1.3.1 Constitución de la República del Ecuador (2008)

- **Art. 21.-** Las personas tienen derecho a construir y mantener su propia identidad cultural, a decidir sobre su pertenencia a una o varias comunidades culturales y a expresar dichas elecciones; a la libertad estética; a conocer la memoria histórica de sus culturas y a acceder a su patrimonio cultural; a difundir sus propias expresiones culturales y tener acceso a expresiones culturales diversas.

- **Art. 276 - Numeral 7.-** Proteger y promover la diversidad cultural y respetar sus espacios de reproducción e intercambio; recuperar, preservar y acrecentar la memoria social y el patrimonio cultural.

1.3.2 Ley Orgánica de Ordenamiento Territorial (2016)

- **Art. 7 – Numeral 6.-** Conservar el suelo, los edificios, las construcciones y las instalaciones en las condiciones adecuadas para evitar daños al patrimonio natural y cultural, y a la seguridad de las personas.
- **Art. 10 – Numeral 2.-** La protección del patrimonio natural y cultural del territorio

1.3.3 Ley de turismo (2020)

- **Art. 3.-** Son principios de la actividad turística:
 1. **Literal C.** el fomento de la infraestructura nacional y el mejoramiento de los servicios públicos para garantizar la satisfacción de los turistas
 2. **Literal D.** así como la conservación permanente de los recursos naturales y culturales del país
- **Art. 4.-** Según lo establecido en sus apartados B y C menciona que la política estatal con relación al sector del turismo debe cumplir los siguientes objetivos: Garantizar el uso racional de los recursos naturales, históricos, culturales y arqueológicos de la Nación y Proteger al turista y fomentar la conciencia turística.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2.1 Diseño de Investigación

Este estudio adopta un enfoque cuantitativo; en este sentido Hernández et al. (2014) describen al enfoque cuantitativo como una serie de procesos secuenciales y probatorio. Este método se basa en la medición y el análisis estadístico con el objetivo de establecer tendencias y probar teorías. Dicho enfoque fue seleccionado debido a que se realizaron encuestas a turistas en base a la escala de Likert para entender sus percepciones sobre la Ruta de las siete iglesias en la provincia de Santa Elena. Este instrumento facilitó la cuantificación de sus respuestas, así como la elaboración de un análisis estadístico.

2.2 Tipo de investigación

Descriptiva. En palabras de Hernández et al. (2014) este enfoque tiene como objetivo describir las características, rasgos y perfil de las personas, grupos, comunidades, procesos, objetos y otros fenómenos objeto de análisis. Siendo este tipo de estudio ideal para examinar la percepción de los turistas sobre la Ruta de las siete iglesias, permitiendo identificar los servicios turísticos más utilizados y evaluar su calidad mediante herramientas de recolección de datos.

De campo. Su propósito, según Baena Paz (2014), es recopilar y registrar de manera ordenada la información relacionada con el objeto de estudio. Para tal efecto, se aplicaron cuestionarios a los turistas que visitaron la ruta con el propósito de obtener datos directos sobre su experiencia y satisfacción.

No experimental. Las variables no fueron manipuladas tal y como lo indica (Agudelo et al., 2010).

2.3 Métodos de la Investigación

Deductivo. Basado en conocimientos generales relacionados al tema de estudio y en investigaciones anteriores de ámbito internacional y regional. Mediante la elaboración de preguntas sistemáticas para guiar el desarrollo de la investigación, se definió el problema y se obtuvieron resultados y conclusiones claros y específicos.

Analítico. Para interpretar los resultados que se obtuvieron de los instrumentos aplicados, lo que permitió examinar detalladamente la información y extraer conclusiones sobre la percepción de los turistas en los diferentes sitios religioso que comprende la ruta.

2.4 Población

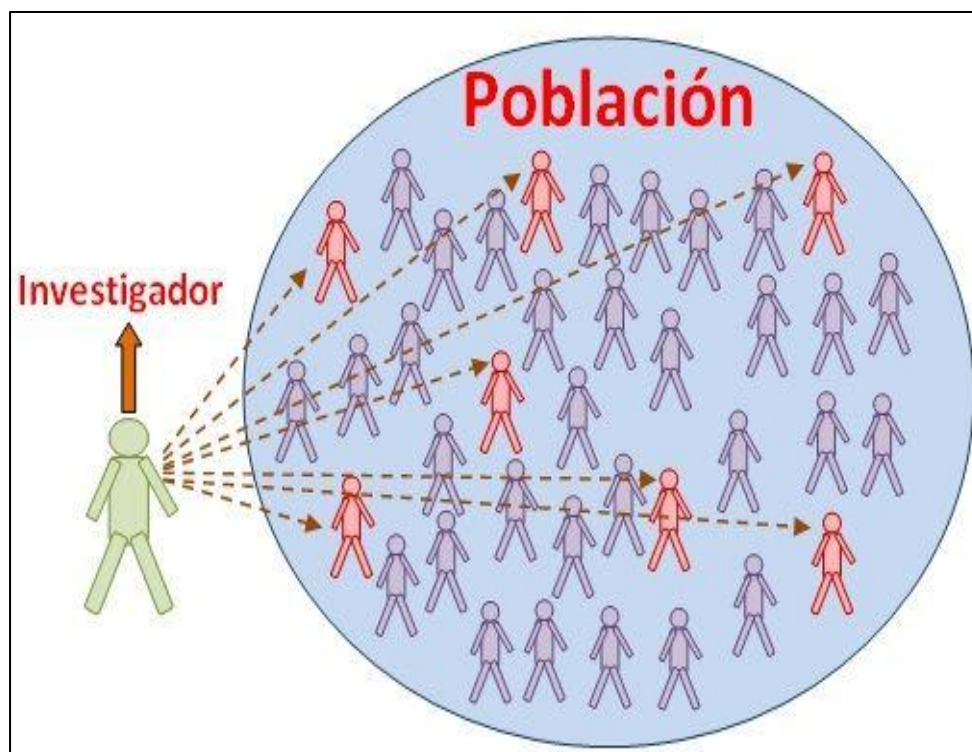
La población de este estudio está constituida por 150.000 turistas que visitaron la provincia de Santa Elena durante la celebración de la Semana Santa en el año 2024, según datos del Observatorio Turístico Sostenible, (2024). Se tomó en consideración esta población para establecer la muestra debido al desarrollo del turismo religioso en esa temporada, lo que la convierte en un período clave para el análisis.

2.5 Muestra

Se empleó un muestreo no probabilístico por criterio donde se seleccionó intencionalmente a los turistas que durante la Semana Santa del año 2025 visitaron la Ruta de las siete iglesias de la provincia de Santa Elena, turistas que reunieran las características necesarias acorde al objeto de estudio. Sobre esta base, la muestra totalizó 210 encuestas, las cuales fueron distribuidas equitativamente entre las siete iglesias que conforman la ruta, a razón de 30 encuestas por iglesia.

De esta manera, la muestra del presente estudio queda estructurada de la siguiente manera:

Ilustración 1: Muestra seleccionada



Nota. Ilustración Obtenida de Universo Formulas (2025)

2.6.1 Muestreo no probabilístico por criterio

El enfoque adoptado responde a un muestreo no probabilístico por criterio, se optó por este tipo de muestreo debido a que permite seleccionar intencionadamente a los encuestados que reúnen las características pertinentes para el objetivo del estudio. Aunque es una técnica comúnmente utilizada en investigaciones cualitativas, en este caso se aplicó dentro de un diseño cuantitativo, utilizando encuestas estructuradas. Su uso está justificado siempre que los criterios de selección estén claramente delineados y se disponga de una muestra suficiente para el análisis estadístico.

2.7 Recolección y Procesamiento de los Datos

2.7.1 Encuesta

Se diseñó un cuestionario utilizando la escala de Likert, en la cual los turistas podían seleccionar las respuestas que mejor se ajustaban a su opinión. Además, se empleó el instrumento de medición Servqual que permitió conocer las percepciones de los turistas. Dicho modelo consta de 5 dimensiones y 22 indicadores, entre los cuales se eligieron únicamente los más pertinentes e importantes en relación con el tema de la investigación. En consecuencia, se elaboró un cuestionario final de 23 preguntas.

Los interrogantes estaban orientadas a distintos aspectos de la experiencia turística de los visitantes, desde la satisfacción, la calidad de los servicios ofrecidos, la seguridad, la accesibilidad y la señalización hasta los aspectos tangibles de las distintas iglesias que conforman de la ruta.

Este instrumento se distribuyó de manera equitativa entre los turistas de cada iglesia, efectuándose de manera presencial. Para realizar la tabulación y el análisis de la encuesta se empleó herramientas de Excel y SPSS.

2.7.1.1 Modelo Servqual

El instrumento de medición está basado en el modelo Servqual el cual fue adaptado para medir la calidad de las percepciones y satisfacción del turista a lo largo de la ruta de las siete iglesias. Este modelo creado por Parasuraman et al. (1988) se centra en evaluar la percepción de los turistas sobre la calidad de los servicios en función de cinco dimensiones clave:

Tabla 11. Dimensiones del modelo Servqual

DIMENSIONES	INDICADORES
Tangibles	Equipos actualizados Instalaciones visualmente atractivas Pulcritud del personal Elementos materiales atractivos
Fiabilidad	Cumple lo prometido Sincero interés por resolver problemas Realizar el servicio correctamente a la primera Proporcionar los servicios en el tiempo prometido No cometen errores
Capacidad de respuesta	Comunican cuando concluirá el servicio Los empleados ofrecen un servicio rápido Disposición del personal para ayudar Los empleados nunca están demasiados ocupados
Seguridad	El personal es confiable Los clientes se sienten seguros El personal es cortés Personal con conocimiento
Empatía	Ofrecen atención individualizada Horarios de trabajo conveniente para los demás Tienen empleados que ofrecen Atención Personalizada

Nota. Adaptado del estudio de Servqual de Parasuraman et al. (1988)

CAPÍTULO III

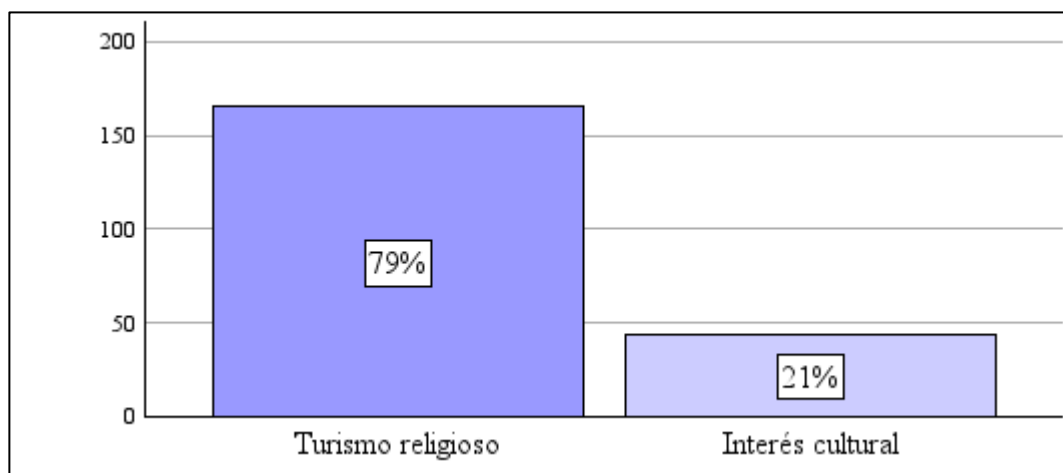
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 Datos generales

Tabla 12. Motivo de visita

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Interés cultural	44	21%
Turismo religioso	166	79%
Total	210	100 %

Gráfico 1. Motivo de visita



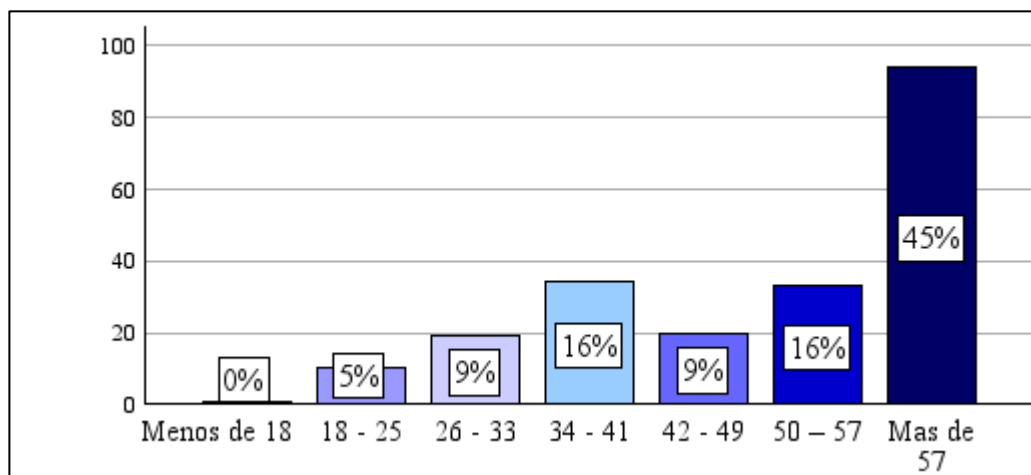
Fuente: Encuestas realizadas a turistas que visitaron la Ruta de las siete iglesias (2025)

Análisis e interpretación:

El 79% de los encuestados señalaron que el motivo principal de su visita a la Ruta de las siete iglesias era de carácter religioso, en tanto que el 21% expresó un interés cultural. Este resultado confirma que el turismo religioso es una de las principales motivaciones para viajar, como señala (Lanquar, 2007) al destacar el papel central de la fe en la elección del destino.

Tabla 13. Edad

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 18	0	0%
18-25	10	5%
26-33	19	9%
34-41	34	16%
42-49	20	10%
50-57	33	16%
Más de 57	94	45%
Total	210	100 %

Gráfico 2. Edad

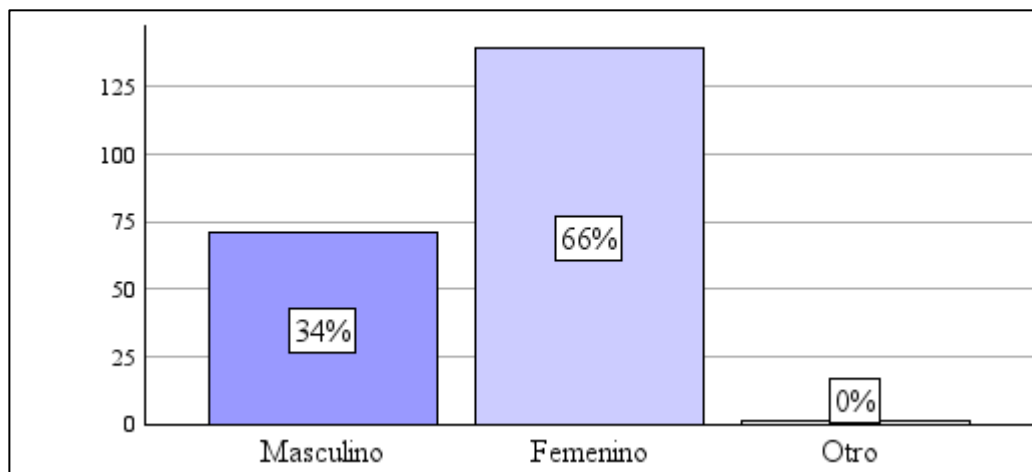
Fuente. Encuestas realizadas a turistas que visitaron la Ruta de las siete iglesias (2025)

Análisis e interpretación:

En cuanto a la edad, en mayor porcentaje, específicamente el 45%, eran mayores de 57 años, seguidos de aquellos cuyas edades oscilan entre 34 y 41 años y entre 50 y 57 años, con un 16% cada uno. Esto sugiere que el turismo religioso es más valorado por los adultos y las personas mayores, que suelen tener una conexión más profunda con las prácticas religiosas.

Tabla 14. Género

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	71	34%
Femenino	138	66%
Otro	0	0%
Total	210	100 %

Gráfico 3. Género

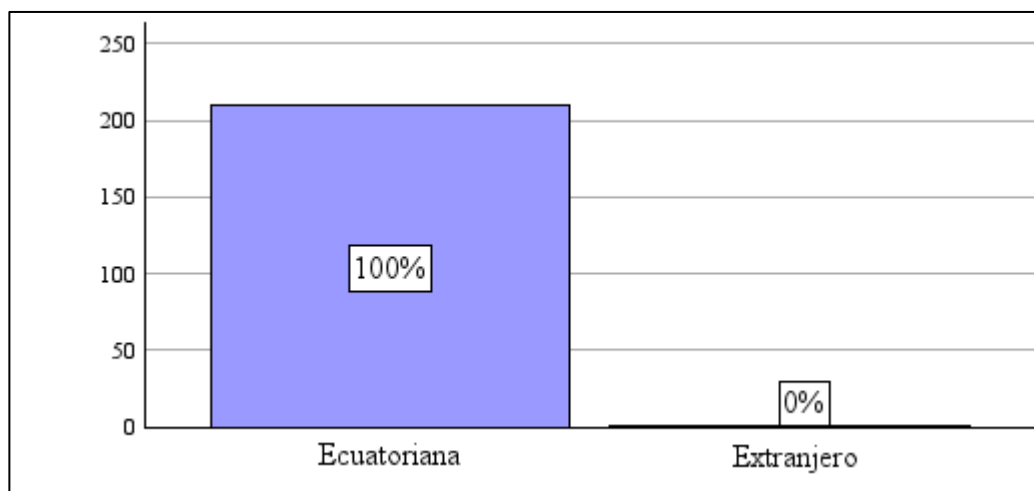
Fuente: Encuestas realizadas a turistas que visitaron la Ruta de las siete iglesias (2025)

Análisis e interpretación:

En cuanto a los turistas que visitaron la Ruta de las siete iglesias, existe un mayor índice pertinente a féminas con un 66 % a diferencia de una menor cantidad de visitantes masculinos, reflejados en el 34 %. Esto evidencia que existe una mayor participación de las mujeres en las actividades religiosas, al mostrar éstas un mayor interés por las experiencias espirituales y culturales.

Tabla 15. Procedencia

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Ecuatoriano	210	100%
Extranjero	0	0%
Total	210	100 %

Gráfico 4. Procedencia

Fuente: Encuestas realizadas a turistas que visitaron la Ruta de las siete iglesias (2025)

Análisis e interpretación:

En cuanto al procedencia de los visitantes, se observa que el 100% son ecuatorianos, lo que indica que existe una estrecha conexión espiritual con la población local. Asimismo, se observa que a pesar de que la ruta está consolidada como destino turístico-religioso a nivel nacional, aún no está posicionada como un atractivo turístico internacional.

3.2 Percepción del turista

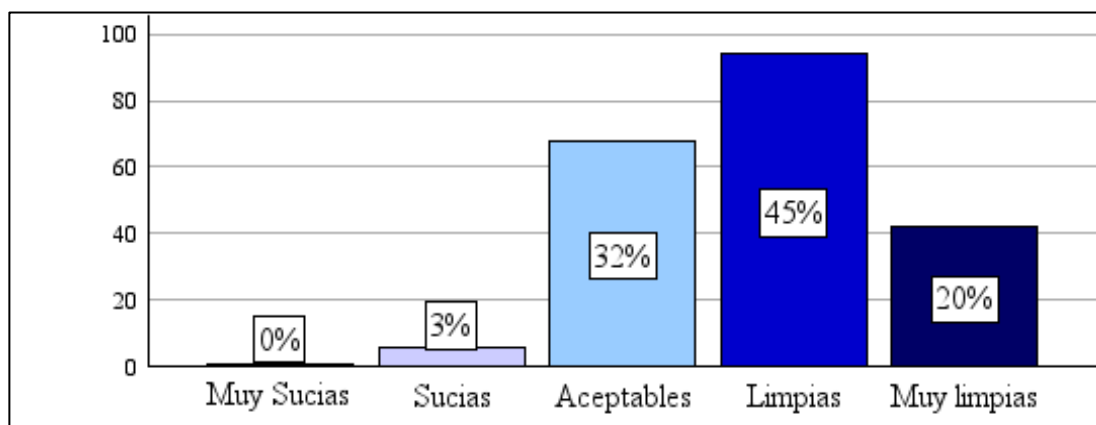
3.2.1 Servicio de Alojamiento

Pregunta 1: Durante su estancia en el establecimiento ¿Las instalaciones del alojamiento (habitaciones, zonas de recreación, etc.) estaban limpias?

Tabla 16. Limpieza del hospedaje

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy Sucias	1	0%
Sucias	6	3%
Aceptables	68	32%
Limpias	94	45%
Muy limpias	41	20%
Total	210	100 %

Gráfico 5. Limpieza del hospedaje



Fuente: Encuestas realizadas a turistas que visitaron la Ruta de las siete iglesias (2025)

Análisis e interpretación:

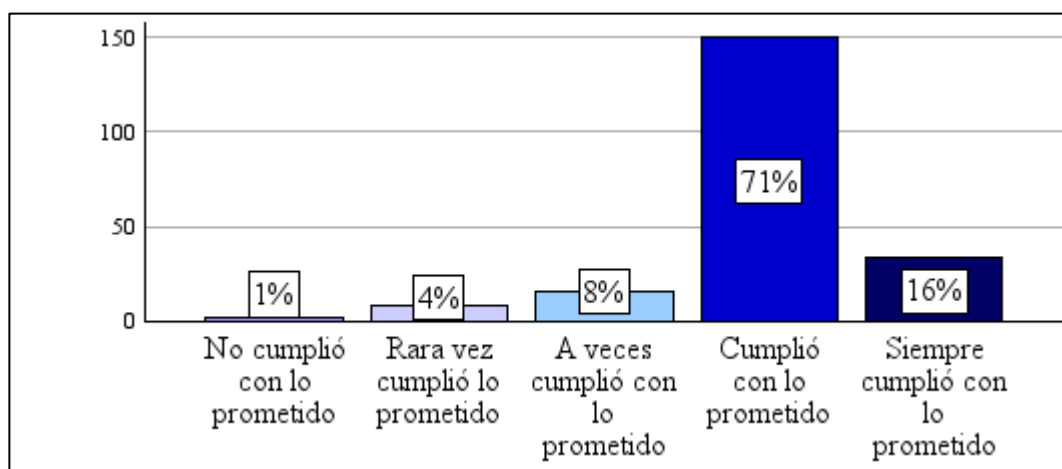
En relación con la limpieza del alojamiento, el 45%, el 32% y el 20% de los turistas opinaron de manera favorable, mientras que sólo el 3% tuvo una opinión opuesta. Tales resultados apuntan a que este aspecto del servicio responde a las expectativas del turista, lo que concuerda con lo señalado por Kayat y Hai (2021, citado por Contreras, 2021), quienes señalan que la percepción de calidad influye directamente en la imagen cognitiva del destino.

Pregunta 2: *¿El personal del alojamiento le brindó los servicios solicitados (limpieza de la habitación, comidas, toallas, etc.) a tiempo prometido?*

Tabla 17. *Servicios entregados a tiempo prometido*

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
No cumplió con lo prometido	3	1%
Rara vez cumplió lo prometido	8	4%
A veces cumplió con lo prometido	16	8%
Cumplió con lo prometido	149	71%
Siempre cumplió con lo prometido	34	16%
Total	210	100 %

Gráfico 6. *Servicios entregados a tiempo prometido*



Fuente: Encuestas realizadas a turistas que visitaron la Ruta de las siete iglesias (2025)

Análisis e interpretación:

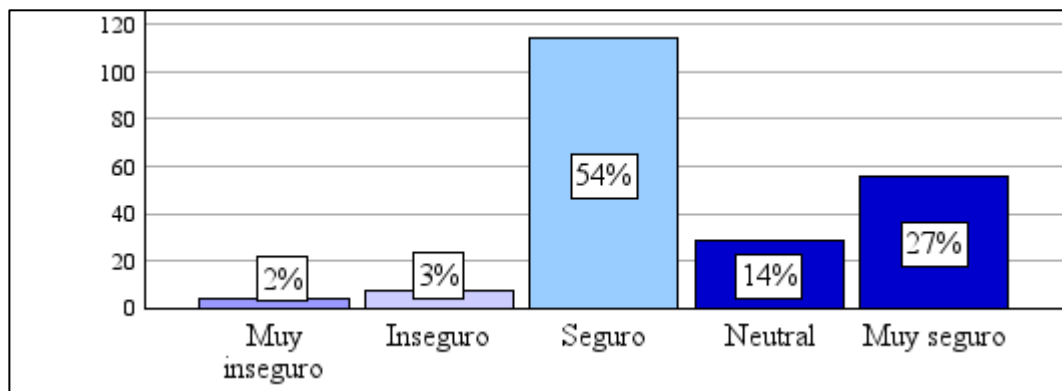
En cuanto a la puntualidad de los servicios de alojamiento, el 71 % y el 16 % afirmaron haber recibido los servicios en el plazo prometido, lo que induce confianza y seguridad; por otra parte, el 12% de los encuestados señaló que la entrega fue irregular y el 1 % de la muestra manifestó que los servicios no se cumplieron de acuerdo con lo ofrecido.

Pregunta 3: *¿Se sintió seguro en el establecimiento con respecto a instalaciones, personal de seguridad y medidas de emergencia?*

Tabla 18. Seguridad en el hospedaje

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy inseguro	4	2%
Inseguro	7	3%
Neutral	29	14%
Seguro	114	54%
Muy seguro	56	27%
Total	210	100 %

Gráfico 7. Seguridad en el hospedaje



Fuente: Encuestas realizadas a turistas que visitaron la Ruta de las siete iglesias (2025)

Análisis e interpretación:

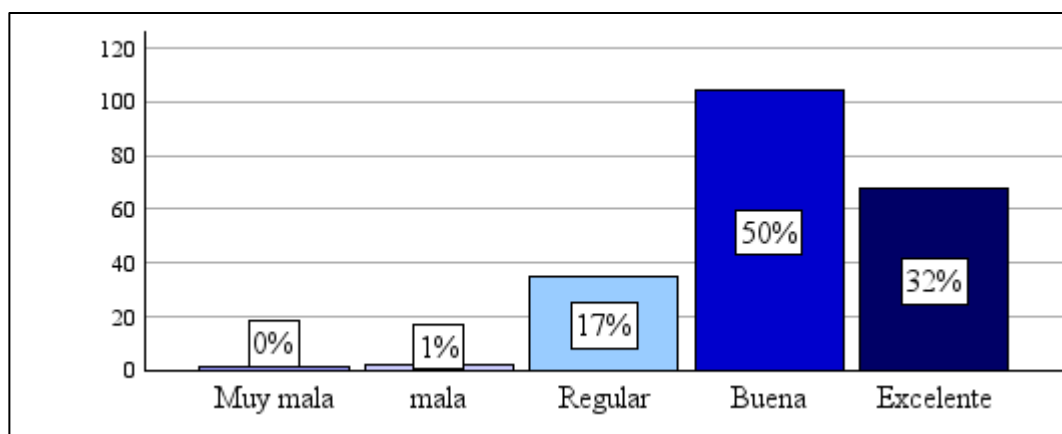
Del total de viajeros, el 54% y el 27% consideraron que el alojamiento ofrecía unas condiciones de seguridad adecuadas, en tanto que el 19% expresaron dudas o desacuerdo. Tal respuesta resulta pertinente dado el contexto general de inseguridad del país, donde la ciudadanía no se siente con plenas garantías mientras está en las calles y donde existe desconfianza en las autoridades responsables de la seguridad (Yalilé, 2023).

Pregunta 4: ¿Como calificaría la amabilidad de los empleados del establecimiento durante su estadía?

Tabla 19. Amabilidad del personal

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy mala	1	0%
Mala	2	1%
Regular	33	16%
Buena	104	50%
Excelente	58	32%
Total	210	100 %

Gráfico 8. Amabilidad del personal



Fuente: Encuestas realizadas a turistas que visitaron la Ruta de las siete iglesias (2025)

Análisis e interpretación:

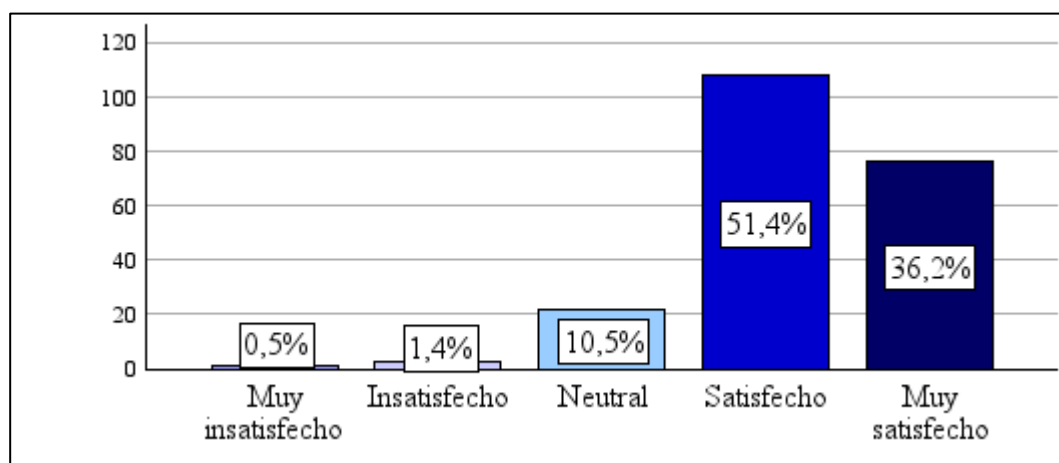
En lo referente a la atención del personal, el 82% de los encuestados consideraron que la amabilidad del personal era favorable, lo que contribuyó a generar una impresión propicia y agradable. Este alto nivel de aprobación indica que la mayoría de los turistas estaban satisfechos con el servicio prestado, concordando con Murillo (2021) quienes describen que el cliente se forma una imagen o percepción del producto o servicio en función del trato recibido y que la atención al cliente implica una relación directa con el consumidor.

Pregunta 5: En general, ¿Cómo se sintió con la experiencia brindada por el hospedaje?

Tabla 20. Experiencia general en el hospedaje

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	1	0,5%
Insatisfecho	3	1,4%
Neutral	22	10,5%
Satisfecho	108	51,4%
Muy satisfecho	76	36,2%
Total	210	100 %

Gráfico 9. Experiencia general en el hospedaje



Fuente: Encuestas realizadas a turistas que visitaron la Ruta de las siete iglesias (2025)

Análisis e interpretación:

Devesa et al. (2010) señalan a la satisfacción de los visitantes como un elemento clave que influye en su comportamiento futuro y contribuye a la formación de la lealtad al destino. En línea con esta idea, la valoración general del alojamiento fue positiva para el 87,6% de los turistas, que declararon haber tenido una experiencia satisfactoria durante su estancia, lo que refleja que los servicios de alojamiento cumplen las normas esperadas. No obstante, el restante 12,4 % indica que hay puntos concretos que podrían mejorarse para alcanzar la plena satisfacción.

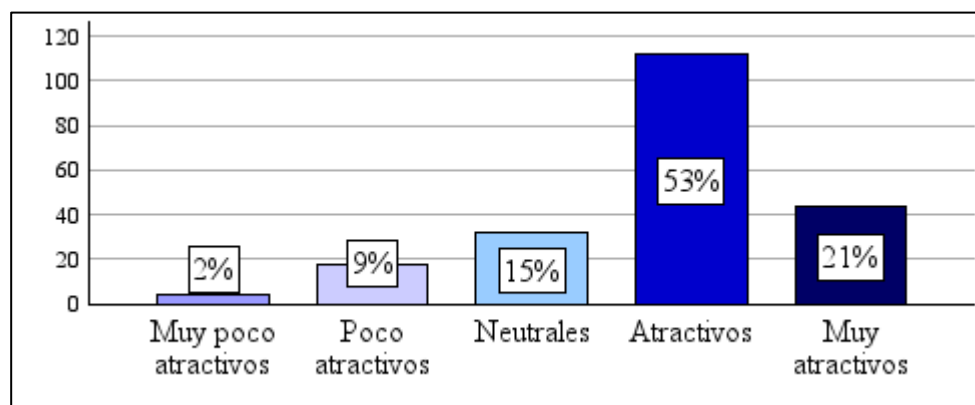
3.2.2 Servicio de alimentos y bebidas

Pregunta 6: ¿Los distintos materiales del servicio de alimentos y bebidas (menús, publicidad, infraestructura) resultan visualmente atractivos?

Tabla 21. Aspecto visual del servicio de A&B

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy poco atractivos	4	2%
Poco atractivos	18	9%
Neutrales	32	15%
Atractivos	112	53%
Muy atractivos	44	21%
Total	210	100 %

Gráfico 10. Aspecto visual del servicio de A&B



Fuente: Encuestas realizadas a turistas que visitaron la Ruta de las siete iglesias (2025)

Análisis e interpretación:

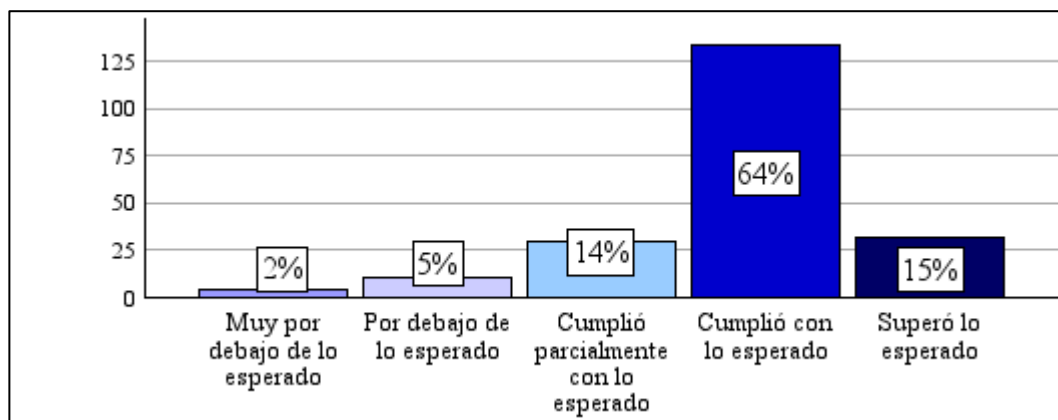
Para García (2023) la experiencia turística está conformada por las emociones y sensaciones que el visitante siente al interactuar con el entorno. En este sentido, el 74% de los turistas afirmaron estar satisfechos con el aspecto visual del establecimiento gastronómico, resaltando así elementos como la presentación de la comida, el menú y el ambiente, a los que calificaron positivamente.

Pregunta 7: ¿Los alimentos que recibió correspondieron a lo que esperaba en términos de sabor?

Tabla 22. Calidad del sabor

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy por debajo de lo esperado	4	2%
Por debajo de lo esperado	10	5%
Cumplió parcialmente con lo esperado	30	14%
Cumplió con lo esperado	134	64%
Superó lo esperado	32	15%
Total	210	100 %

Gráfico 11. Calidad del sabor



Fuente: Encuestas realizadas a turistas que visitaron la Ruta de las siete iglesias (2025)

Análisis e interpretación:

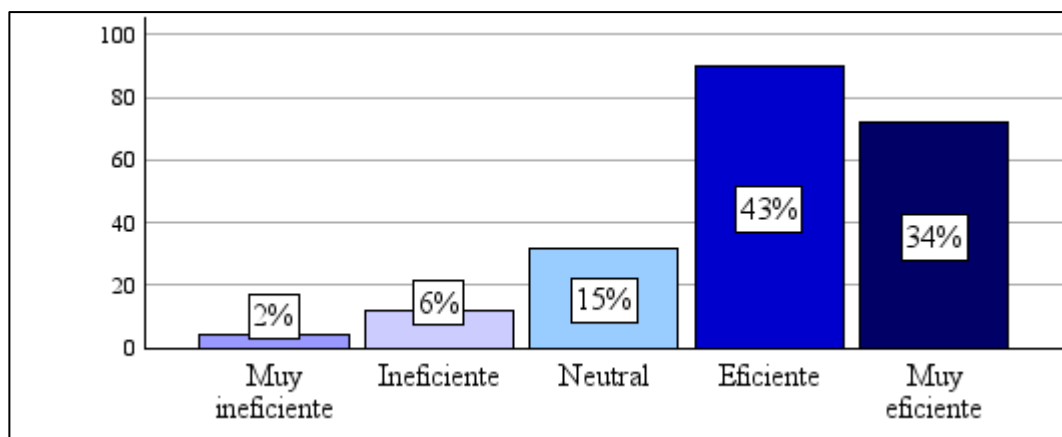
En relación con la percepción del sabor de la comida, un 79% de los encuestados opinan que el sabor de los alimentos recibidos en el servicio de A& B es bueno o muy bueno. Esto sugiere que el servicio satisface en general las expectativas de los turistas. Si embargo, existe un porcentaje menor del 21 %, que sugiere que se puede mejorar este servicio.

Pregunta 8: *¿El personal del establecimiento de alimentos y bebidas atendió su pedido de manera eficiente?*

Tabla 23. *Eficiencia del personal*

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy ineficiente	4	2%
Ineficiente	12	6%
Neutral	32	15%
Eficiente	90	43%
Muy eficiente	72	34%
Total	210	100 %

Gráfico 12. *Eficiencia del personal*



Fuente: Encuestas realizadas a turistas que visitaron la Ruta de las siete iglesias (2025)

Análisis e interpretación:

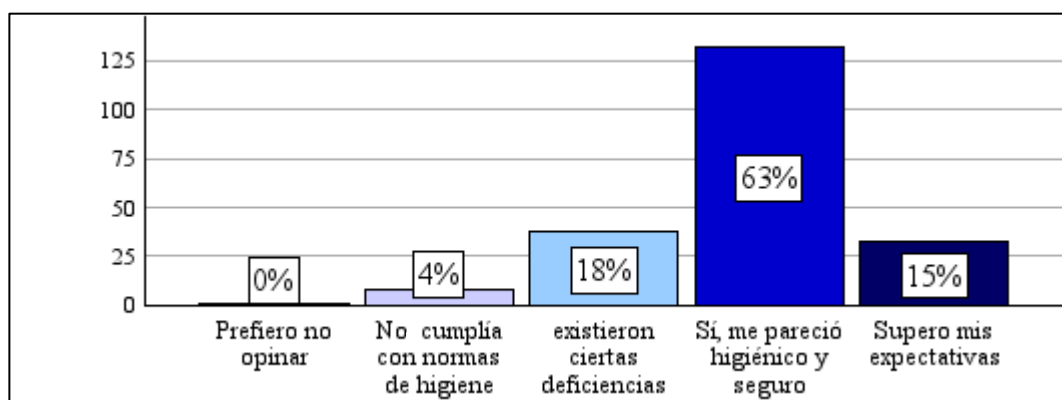
Según explican Alonso y Santos (2016) citando a Oliver y Westbrook, la satisfacción se centra en la respuesta positiva del turista tras evaluar su experiencia de uso de un producto o servicio. Así, el 77 % de los turistas evaluaron de forma positiva la eficiencia del personal de los locales de comidas y bebidas, aludiendo un servicio rápido y adecuado. No obstante, el 23 % expresó no haber recibido una atención requerida, posiblemente como consecuencia de la gran afluencia de turistas durante la Semana Santa.

Pregunta 9: *¿El lugar donde eligió disfrutar de los servicios gastronómicos cumplía con las normas de higiene?*

Tabla 24. Normas de higiene del establecimiento

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Prefiero no opinar	1	0%
No cumplía con normas de higiene	8	4%
Existieron ciertas deficiencias	38	18%
Si, me pareció higiénico y seguro	132	63%
Superó mis expectativas	32	15%
Total	210	100 %

Gráfico 13. Normas de higiene del establecimiento



Fuente: Encuestas realizadas a turistas que visitaron la Ruta de las siete iglesias (2025)

Análisis e interpretación:

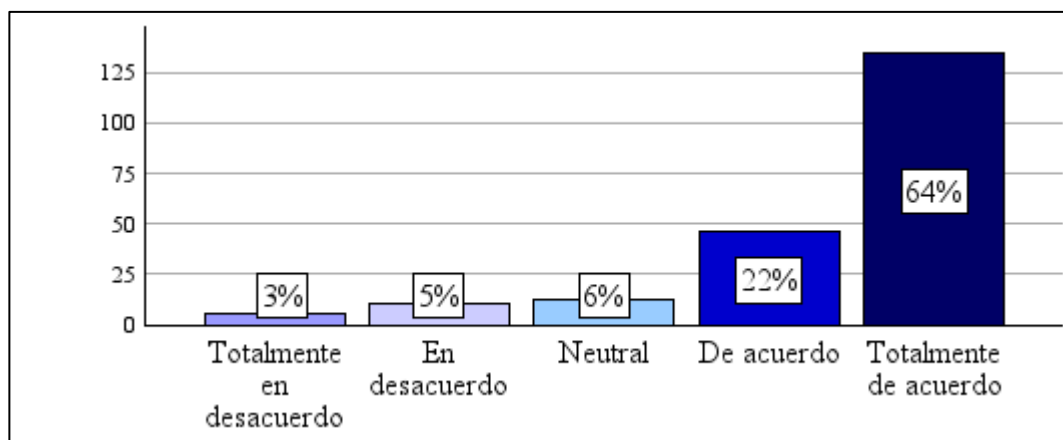
La higiene afecta no sólo a la percepción de la calidad sino también a la confianza del visitante, especialmente en el entorno pospandémico en el que la higiene se ha convertido en una prioridad para los viajeros, tal como lo resalta Grünewald (2020) donde se refiere a la seguridad en términos de salud para garantizar la protección de la vida del turista. En este aspecto, el 78% de los encuestados afirmaron estar satisfechos con las normas de higiene aplicadas en los establecimientos, lo que indica la importancia que los viajeros conceden a la limpieza en el proceso de evaluación de los servicios, mientras que el 22% se mostraron insatisfechos al considerar que existían algunas deficiencias en los servicios ofrecidos en materia de higiene.

Pregunta 10: ¿El servicio de alimentos y bebidas ofreció opciones de menú que se ajustaron a las tradiciones de la comunidad?

Tabla 25. Opciones de menú en el servicio de A&B

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	3%
En desacuerdo	11	5%
Neutral	13	6%
De acuerdo	46	22%
Totalmente de acuerdo	134	64%
Total	210	100 %

Gráfico 14. Opciones de menú en el servicio de A&B



Fuente: Encuestas realizadas a turistas que visitaron la Ruta de las siete iglesias (2025)

Análisis e interpretación:

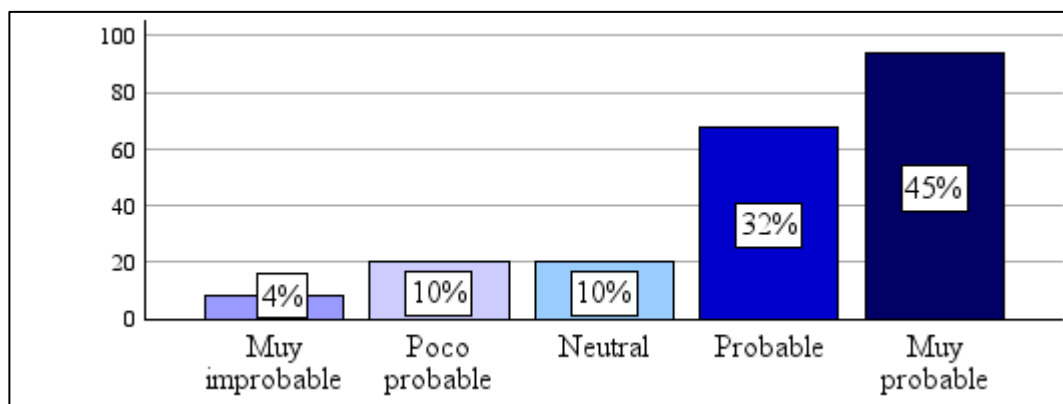
El menú es considerado variado y adecuado por más de la mitad de los viajeros representado en un porcentaje del 86%. Tal cifra refleja una valoración muy buena, que indica uno de los puntos fuertes del servicio de alimentos y bebidas en el destino turístico. Es decir, un menú más amplio y culturalmente representativo permite enriquecer la experiencia del turista y contribuir a una percepción con mayor positividad del destino.

Pregunta 11: Si tuviera la oportunidad, ¿Qué tan probable sería que recomendara el sitio gastronómico en el que disfrutó de los servicios de alimentos y bebidas?

Tabla 26. Recomendación del servicio A&B

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy improbable	8	4%
Improbable	20	10%
Neutral	20	10%
Probable	68	32%
Muy probable	94	45%
Total	210	100 %

Gráfico 15. Recomendación del servicio A&B



Fuente: Encuestas realizadas a turistas que visitaron la Ruta de las siete iglesias (2025)

Análisis e interpretación:

Por último, en la valoración de este servicio, el 77% de los encuestados manifestaron su intención de recomendar este servicio, lo que representa un claro indicador de su satisfacción general, dado que las recomendaciones son, sin duda, un elemento determinante para construir la reputación de un destino; en tal sentido, como afirman Devesa et al. (2010) aquello influye en la decisión de viaje de futuros turistas y en la fidelización de los turistas actuales.

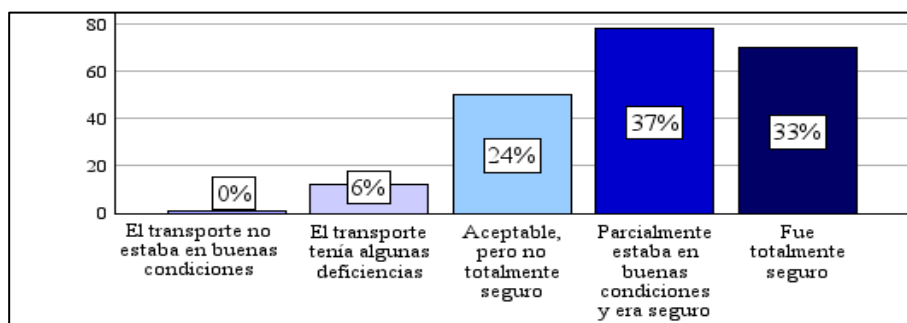
3.2.3 Servicios de transporte

Pregunta 12: *¿Considera usted que el transporte en el cual se movilizó se encontraba en buenas condiciones garantizando su seguridad?*

Tabla 27. *Condiciones del transporte*

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
El transporte no estaba en buenas condiciones	0	0%
El transporte tenía algunas deficiencias	12	6%
Aceptable, pero no totalmente seguro	50	24%
Parcialmente estaba en buenas condiciones y era seguro	78	37%
Fue totalmente seguro	70	33%
Total	210	100 %

Gráfico 16. *Condiciones del transporte*



Fuente: *Encuestas realizadas a turistas que visitaron la Ruta de las siete iglesias (2025)*

Análisis e interpretación:

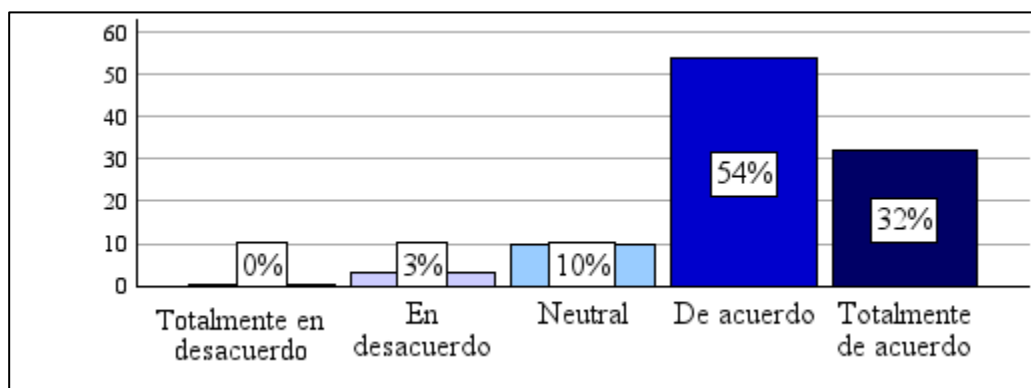
Ofrecer un buen servicio, un trato adecuado y una infraestructura apropiada suponen una diferencia notable en la experiencia del visitante, puesto que la calidad del servicio es un factor determinante para atraer y retener a los visitantes, como señala Lozada (2019). De acuerdo con lo expuesto, entre uno de los factores significativos que influyen en la evaluación de la calidad resalta la relevancia del servicio de transporte, dado que este constituye un medio que optimiza el acceso y la movilidad en los destinos turísticos. Por tanto, como se observa en los resultados, la percepción de las condiciones de transporte por parte de los turistas es adecuada en un 70% de los casos, mientras que el 30% restante expresa opiniones neutras o negativas respectivamente; es decir, consideran que existen ciertas deficiencias que pueden mejorarse en los transportes.

Pregunta 13: *¿El transporte que utilizó para trasladarse a este sitio turístico fue puntual, cumpliendo con los horarios establecidos?*

Tabla 28. *Puntualidad del transporte*

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	7	3%
Neutral	21	10%
De acuerdo	114	54%
Totalmente de acuerdo	68	32%
Total	210	100 %

Gráfico 17. *Puntualidad del transporte*



Fuente: Encuestas realizadas a turistas que visitaron la Ruta de las siete iglesias (2025)

Análisis e interpretación:

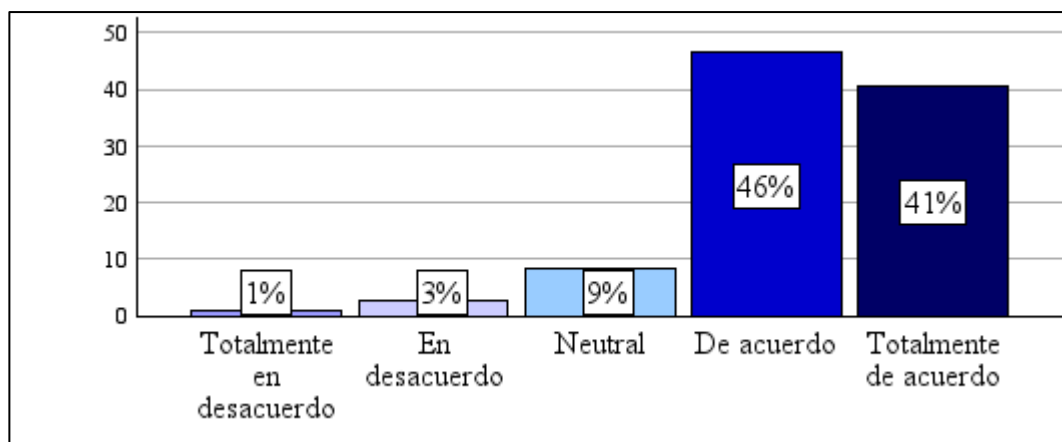
El 86% de los turistas encuestados afirman que el transporte fue puntual durante su recorrido por la Ruta de las siete iglesias, mientras que el 13% de las personas sondeadas se muestran insatisfechos con el servicio, los mismos que manifestaron la existencia de retrasos y tiempo prolongado de espera, situación adversa que les impidió llegar al destino a tiempo, lo que tuvo una repercusión negativa en su percepción del servicio.

Pregunta 14: *¿Considera usted que el conductor respetó las paradas oficiales evitando dejar a los pasajeros en lugares peligrosos?*

Tabla 29. *Cumplimiento de paradas oficiales*

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	1%
En desacuerdo	6	3%
Neutral	18	9%
De acuerdo	98	46%
Totalmente de acuerdo	86	41%
Total	210	100 %

Gráfico 18. *Cumplimiento de paradas oficiales*



Fuente: *Encuestas realizadas a turistas que visitaron la Ruta de las siete iglesias (2025)*

Análisis e interpretación:

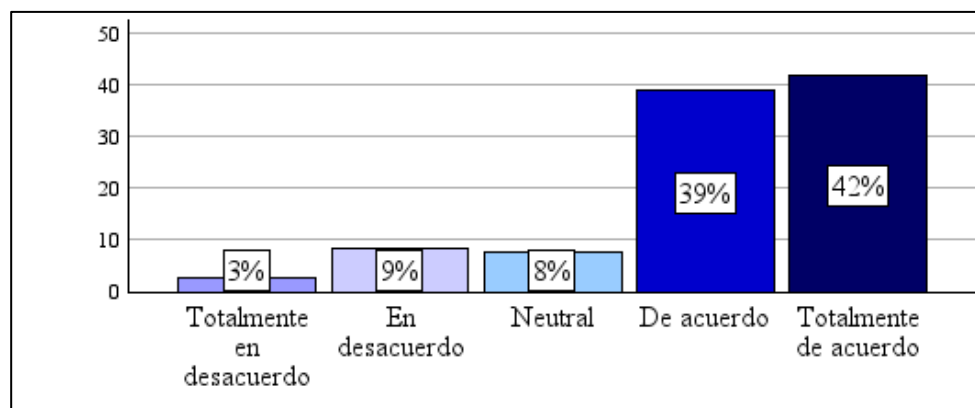
Un 87% de las personas encuestadas opinan que el transporte respetó las paradas oficiales durante el recorrido, lo que denota una buena gestión del servicio en este aspecto, lo que a su vez genera una sensación de seguridad durante el transcurso de la experiencia turística, teniendo en cuenta que, según Benedetti y Renoldi (2023) la seguridad es un factor clave entendida como la ausencia de peligros o condiciones que puedan causar daños físicos, psicológicos o materiales a la sociedad.

Pregunta 15: ¿El conductor respetó el límite de capacidad de carga de pasajeros garantizando su comodidad?

Tabla 30. Cumplimiento de la capacidad de carga de pasajeros

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	3%
En desacuerdo	18	9%
Neutral	16	8%
De acuerdo	82	39%
Totalmente de acuerdo	88	42%
Total	210	100 %

Gráfico 19. Cumplimiento de la capacidad de carga de pasajeros



Fuente: Encuestas realizadas a turistas que visitaron la Ruta de las siete iglesias (2025)

Análisis e interpretación:

De acuerdo con Armijos et al. (2019) la calidad del servicio turístico es un factor determinante que impacta directamente en la forma en que los turistas experimentan un destino y valoran su visita. En relación con ello, El 80% de los turistas manifestó que los medios de transporte respetaron la capacidad de carga durante su viaje, lo que sugiere un manejo adecuado del volumen de pasajeros y aporta tanto a la seguridad como a la comodidad del trayecto; sin embargo, un 20% indicó lo contrario, situación que podría estar relacionada con el uso de transporte informal o con la sobrecarga en momentos de alta demanda.

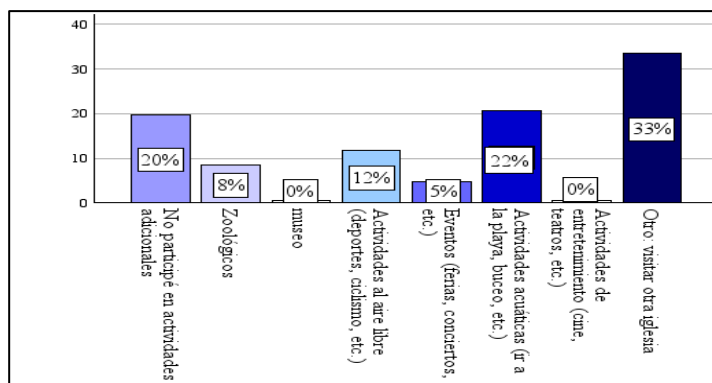
3.2.4 Servicios de recreación y entretenimiento

Pregunta 16: *¿En cuáles de las siguientes actividades participó para complementar su experiencia durante su visita a este sitio turístico?*

Tabla 31. *Actividades complementarias*

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
No participé en actividades adicionales	42	20%
Zoológicos	18	8%
Museo	0	0%
Actividades al aire libre (deporte, ciclismo, etc.)	25	12%
Eventos (ferias, conciertos, etc.)	10	5%
Actividades acuáticas (ir a la playa, buceo, etc.)	44	22%
Actividades de entretenimiento (cine, teatros, etc.)	0	0%
Otro	71	33%
Total	210	100 %

Gráfico 20. *Actividades complementarias*



Fuente: Encuestas realizadas a turistas que visitaron la Ruta de las siete iglesias (2025)

Análisis e interpretación:

Acercas de las actividades que contemplan los servicios complementarios, se aprecia como la mayoría de los turistas completan su visita a las iglesias prosiguiendo su recorrido hacia otros templos religiosos, siendo esta respuesta representada por un total del 33%, cifra que evidencia la devoción y compromiso con la práctica del turismo religioso. Por otra parte, el 22% de los encuestados indicó que, tras visitar las iglesias, prefieren dedicarse a actividades acuáticas como visitar la playa, parques recreativos o bucear, seguidos del 20% que declaró no dedicarse a ninguna actividad adicional, mientras que una minoría indicó que prefiere visitar zoológicos, ferias o conciertos.

3.3 Infraestructura

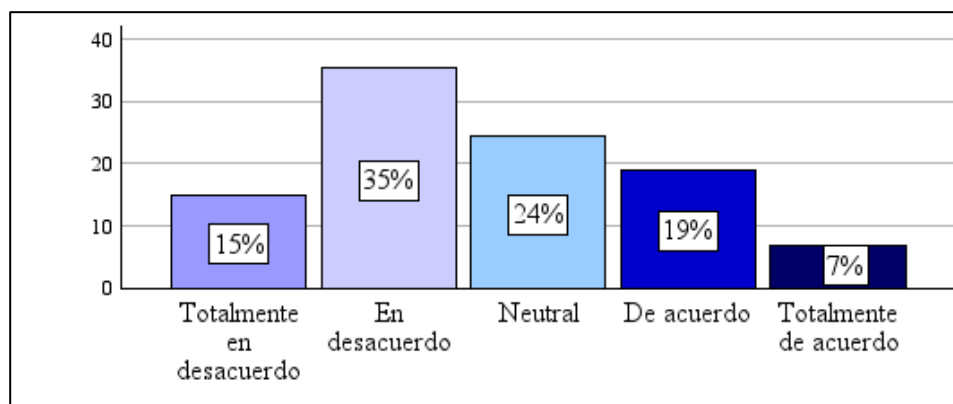
3.3.1 Accesibilidad

Pregunta 17: *¿Considera que los servicios turísticos están adaptados para personas con discapacidad de movilidad reducida?*

Tabla 32. *Servicios adaptados para personas con discapacidad*

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	31	15%
En desacuerdo	74	35%
Neutral	51	24%
De acuerdo	40	19%
Totalmente de acuerdo	14	7%
Total	210	100 %

Gráfico 21. *Servicios adaptados para personas con discapacidad*



Fuente: Encuestas realizadas a turistas que visitaron la Ruta de las siete iglesias (2025)

Análisis e interpretación:

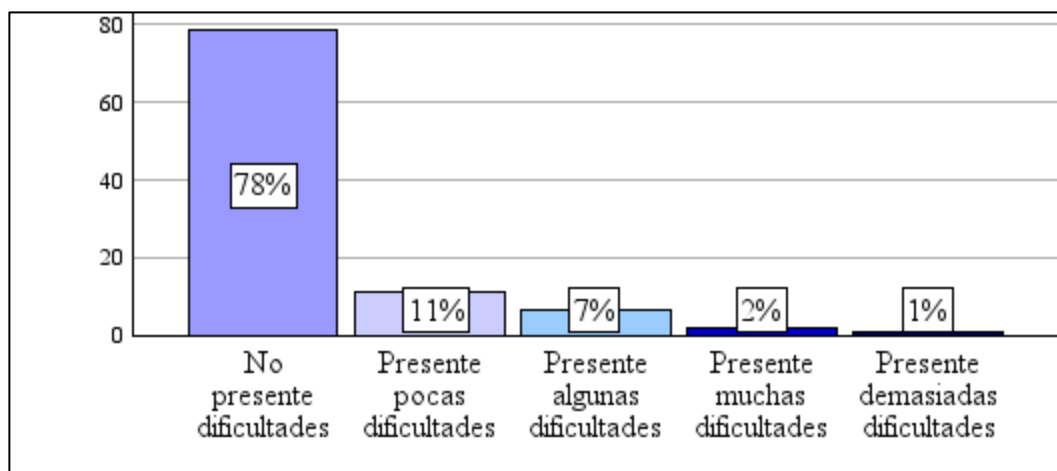
El 26% de los encuestados cree que el país cuenta con instalaciones adecuadas para personas con discapacidad, mientras que el 74% considera que no es así. Estos datos muestran una grave falta de accesibilidad inclusiva, que contradice los principios del turismo para todos promovidos por la ONU y las organizaciones internacionales. Tal como señala Arroyo (2023) es importante que los servicios turísticos tengan en cuenta la diversidad de necesidades físicas, sensoriales e intelectuales de los visitantes para garantizar una experiencia igualitaria.

Pregunta 18: ¿Presentó usted dificultades durante su recorrido por el sitio turístico?

Tabla 33. Dificultades durante el recorrido

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
No presente dificultades	166	78%
Presenté pocas dificultades	24	11%
Presenté algunas dificultades	14	7%
Presenté muchas dificultades	4	2%
Presenté demasiadas dificultades	2	1%
Total	210	100 %

Gráfico 22. Dificultades durante el recorrido



Fuente: Encuestas realizadas a turistas que visitaron la Ruta de las siete iglesias (2025)

Análisis e interpretación:

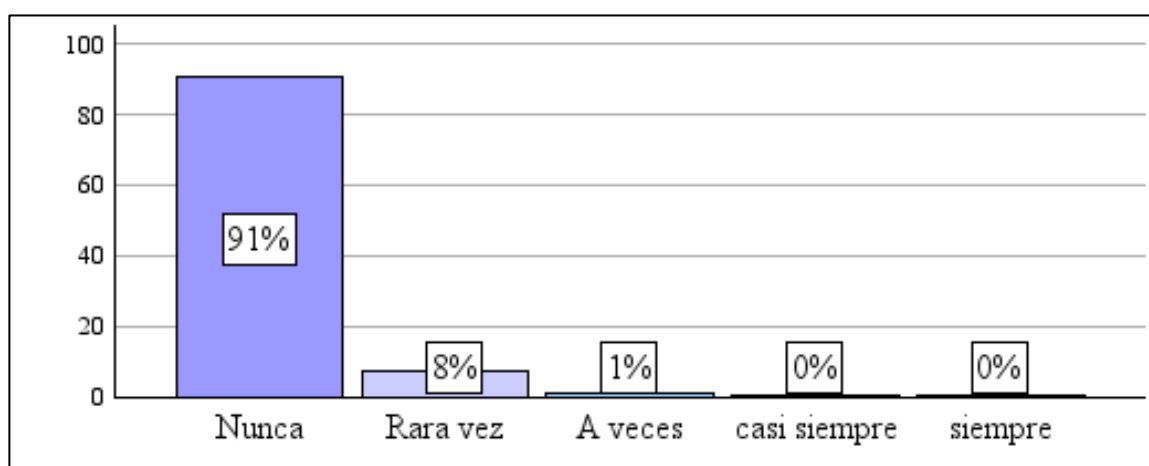
El 22% de los turistas dijo haber tenido alguna dificultad durante el recorrido, mientras que el 78% no reportó problemas, lo que indica que, aunque la mayoría tuvo una experiencia sin contratiempos, todavía hay una parte importante que enfrentó situaciones que afectaron su visita, especialmente relacionadas con el transporte, la señalización, la facilidad para llegar o moverse en los lugares y la falta de alguien que los oriente, lo cual coincide con lo señalado por Giordani & Leone (2015) quienes explican que la accesibilidad es una parte clave de cualquier lugar, ya que permite que las personas puedan llegar, entrar, salir y disfrutar de distintos espacios como casas, tiendas, parques o sitios turísticos, y esto es importante para todo tipo de personas, sean jóvenes, mayores o con alguna discapacidad.

Pregunta 19: ¿Encontró señalización en braille adaptados para personas con necesidades especiales?

Tabla 34. Señalización en Braille

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	192	91%
Rara vez	16	8%
A veces	2	1%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	210	100 %

Gráfico 23. Señalización en Braille



Fuente: Encuestas realizadas a turistas que visitaron la Ruta de las siete iglesias (2025)

Análisis e interpretación:

Solo un 9% de los turistas observó la presencia de señalización en Braille, mientras que un 91% señaló que no la identificó. Esta carencia refleja una exclusión directa hacia personas con discapacidad visual, vulnerando principios de inclusión y accesibilidad tomando en consideración que según la CONADIS (2024) existe un porcentaje de 11,62% de personas en el país que padecen de discapacidad visual.

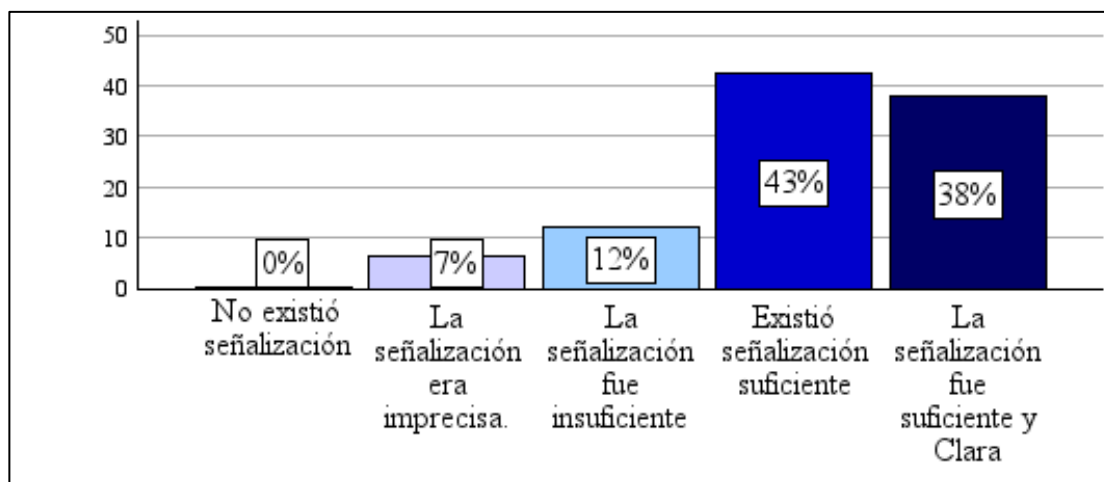
3.3.2 Señalización

Pregunta 20: ¿Hubo señales en las rutas de acceso al sitio turístico, impidiendo riesgos durante su trayecto?

Tabla 35. Señalización en el trayecto del viaje

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
No existió señalización	0	0%
La señalización era imprecisa	14	7%
La señalización fue insuficiente	26	12%
Existió señalización suficiente	90	43%
La señalización fue suficiente y clara	80	38%
Total	210	100 %

Gráfico 24. Señalización en el trayecto del viaje



Fuente: Encuestas realizadas a turistas que visitaron la Ruta de las siete iglesias (2025)

Análisis e interpretación:

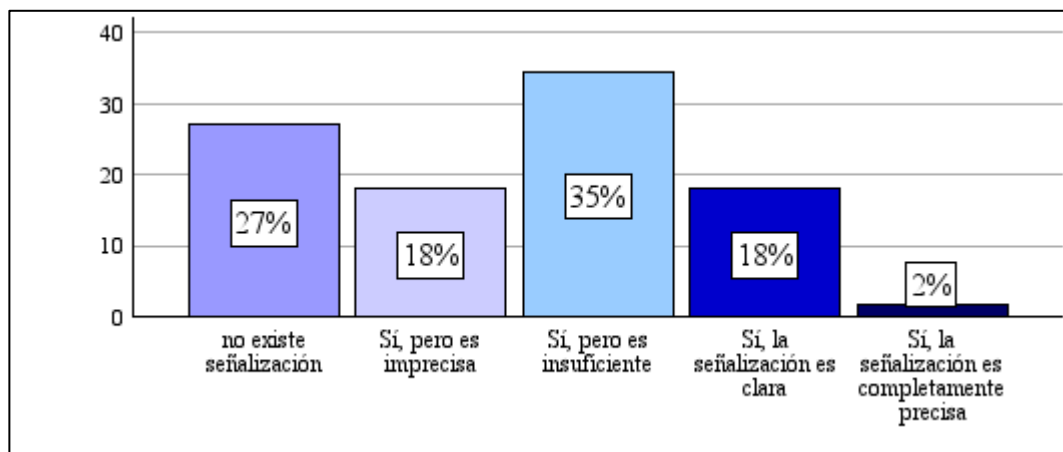
De acuerdo con el 81% de las personas sondeadas, la señalización a lo largo de la ruta era suficiente, mientras que para el 19% de los encuestados no era ni clara ni suficiente. Esta cifra pone de relieve la necesidad de reforzar los elementos visuales para orientar a los visitantes a lo largo de la ruta. Tal como lo explica Senarq (2023) la señalización es importante no sólo para la orientación, sino también para la seguridad de los turistas y la organización del flujo de visitantes.

Pregunta 21: *¿Considera que la señalización en este sitio turístico es precisa para orientar a los visitantes en caso de emergencia?*

Tabla 36. Señalización en caso de emergencia

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
No existe señalización	57	27%
Sí, pero es imprecisa	39	18%
Sí, pero es insuficiente	73	35%
Sí, la señalización es clara	37	18%
Si la señalización es completamente clara	4	2%
Total	210	100 %

Gráfico 25. Señalización en caso de emergencia



Fuente: Encuestas realizadas a turistas que visitaron la Ruta de las siete iglesias (2025)

Análisis e interpretación:

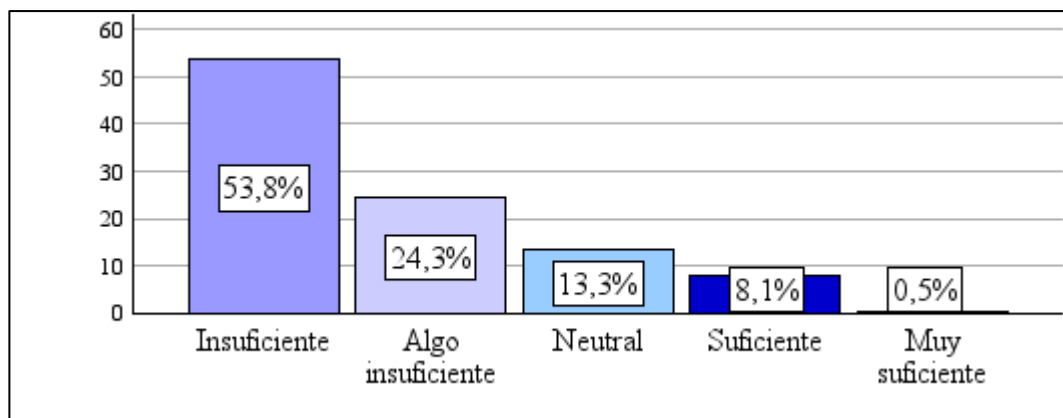
Según la Confederación de Empresarios Privados de Bolivia (2021) la señalética de emergencia es una condición indispensable para la protección de los visitantes y debe estar presente en todos los puntos de la ruta; sin embargo, sólo el 20% de los turistas indicó haber visto señalización específica de emergencia, en contraste con un 80% que, si bien en algunos casos la identificó, la consideró insuficiente o simplemente no la vio, lo cual es preocupante porque muestra que una proporción importante de visitantes no percibe una preparación adecuada ante posibles incidentes en el destino.

Pregunta 22: *¿Considera que la información en los distintos paneles informativos (mapas letreros, etc.) es suficiente para facilitar su recorrido durante este lugar?*

Tabla 37. Suficiencia de paneles informativos

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Insuficiente	113	54,8%
Algo insuficiente	51	24,3%
Neutral	28	13,3%
Suficiente	17	8,1%
Muy suficiente	1	0,5%
Total	210	100 %

Gráfico 26. Suficiencia de paneles informativos



Fuente: Encuestas realizadas a turistas que visitaron la Ruta de las siete iglesias (2025)

Análisis e interpretación:

Ministerio de Turismo (2020) en su guía de señalización turística indica que existen cinco tipos de señalización, entre ellos, los paneles informativos, que proporcionan información sobre destinos, distancias y puntos de interés turístico; sin embargo, sólo el 8,6% de los turistas opinan que el número de paneles informativos resulta para ellos suficiente y el 91,4% lo consideran como insuficiente, lo que denota la debilidad de la parte educativo-cultural del recorrido, el cual podría fortalecerse mediante la inclusión de información clara, histórica y simbólica.

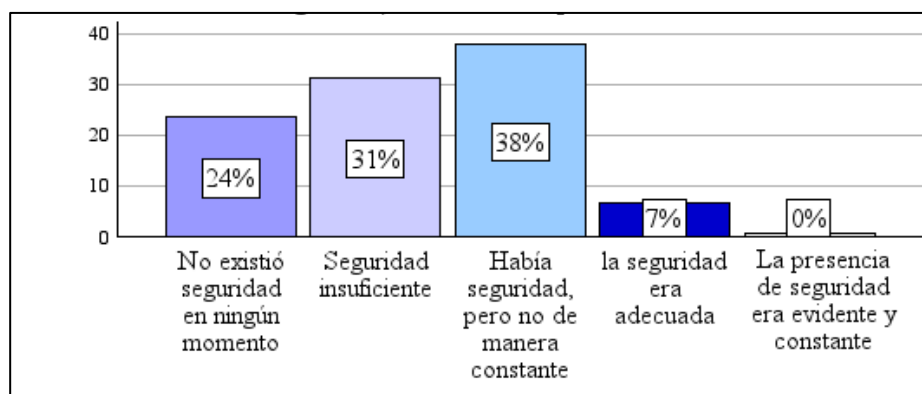
3.3.3 Seguridad

Pregunta 23: *¿Percibió usted la presencia de seguridad (policías, guardias, cámaras de vigilancia) en el destino que visitó?*

Tabla 38. *Percepción de la seguridad*

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
No existió seguridad en ningún momento	50	24%
Seguridad insuficiente	66	31%
Había seguridad, pero no de manera constante	80	38%
La seguridad era adecuada	14	7%
La presencia de seguridad era evidente y constante	0	0%
Total	210	100 %

Gráfico 27. *Percepción de la seguridad*



Fuente: Encuestas realizadas a turistas que visitaron la Ruta de las siete iglesias (2025)

Análisis e interpretación:

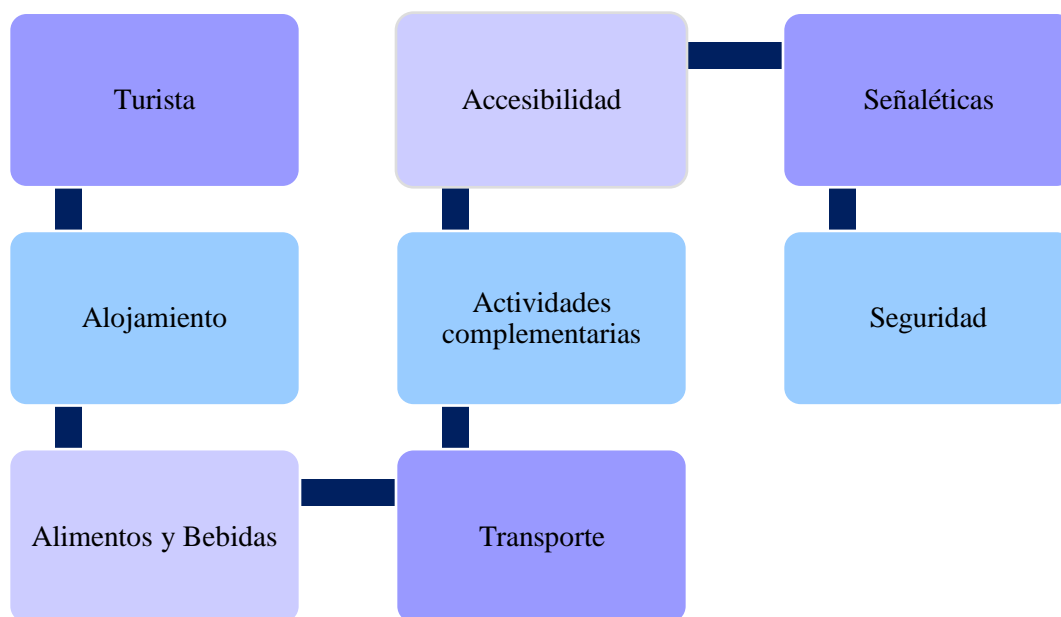
Según Infante et al. (2024) la percepción de los turistas sobre la seguridad repercute de forma directa en su satisfacción y en su intención de volver o recomendar un destino. En este sentido, únicamente el 7% de los turistas afirmó haberse sentido completamente seguro durante el recorrido, mientras que el 69% experimentó un grado de seguridad parcial, que no resultó suficiente para alcanzar una sensación total de protección, y el 24% no notó ningún tipo de seguridad, lo que revela una mala percepción por parte de la mayoría, un dato alarmante si se tiene en cuenta que la seguridad es un factor fundamental a la hora de elegir un destino turístico.

3.4 Recomendaciones estratégicas basadas en la vivencia del turista

A raíz de los resultados obtenidos en el análisis de este estudio y en cumplimiento de lo establecido en el tercer objetivo específico, se presenta a continuación una serie de recomendaciones encaminadas a mejorar la experiencia del turista en la Ruta de las siete iglesias, ubicada en la provincia de Santa Elena. Tales orientaciones se han elaborado considerando las percepciones de los turistas encuestados. De esta forma se pretende ofrecer soluciones viables y sostenibles que impulsen el turismo religioso como una alternativa importante dentro de la oferta turística local.

Las recomendaciones se han sido implementadas en base a los siguientes criterios:

Ilustración 2: Elementos claves para formulación de recomendaciones



Para el planteamiento de las recomendaciones se tomaron las siguientes consideraciones:


Tabla 39. *Percepción de la calidad de los servicios*

	ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS A MEJORAR
Turista	– Fuerte afluencia de visitantes nacionales en entornos religiosos	– Impulsar la presencia de turistas internacionales
Alojamiento	– Alto estándar de limpieza e higiene – Puntualidad en la prestación de servicios – Amabilidad y respeto del personal	– Mejorar o proponer protocolos de seguridad
Alimentos y bebidas	– Buena calidad del sabor de los alimentos – Alta eficiencia del personal – Buenas normas de higiene – Variedad de opciones del menú	– Ninguno
Transporte	– Puntualidad de los transportes – Respeto de las paradas oficiales de los medios de transporte – Respeto de los límites de capacidad de carga de los pasajeros	– Adecuación física y operativa del transporte (urbano, provincial y rural)
Actividades complementarias	– Masiva participación de los turistas en actividades religiosas	– Ampliar la variedad de actividades para enriquecer la experiencia turística.
Accesibilidad	– Ninguno	– Mejorar los servicios turísticos para las personas con discapacidad
Señalización	– Señalización suficiente en rutas de acceso	– Mejorar la señalización en los sitios turísticos (rutas de evacuación, primeros auxilios, etc.
Seguridad	Ninguno	– Incrementar la presencia del personal de seguridad

Nota. Cuadro elaborado a partir de los datos obtenidos de las encuestas

En base a esta información se plantearon las siguientes recomendaciones:

Tabla 40. Recomendación 1

TURISTAS	Recomendación 1: Diseño de un portal web y recursos digitales para la promoción internacional
	Crear un sitio web dedicado a la ruta, así como visitas virtuales y materiales audiovisuales con subtítulos, para atraer a turistas extranjeros interesados en el patrimonio espiritual de Ecuador.


Fuente: Elaboración propia

Ilustración 3. Portal web



Fuente: Elaboración propia

Tabla 41. Recomendación 2

ALOJAMIENTO	Recomendación 2: Refuerzo de la seguridad en los establecimientos turísticos
	Colocar en los establecimientos manuales de seguridad, letreros de evacuación interna y botiquines de primeros auxilios. Además, exhibir certificaciones visibles del cumplimiento de las normas de seguridad para crear mayor confianza entre los visitantes.


Fuente: Elaboración propia

Ilustración 4. Seguridad en alojamientos



Fuente: Elaboración propia

Tabla 42. Recomendación 3

ALIMENTOS Y BEBIDAS	Recomendación 3: Formación en materia de atención al cliente y buenas prácticas alimentarias
	Los servicios de alimentos y bebidas fueron valorados positivamente, no obstante, es necesario que se lleven a cabo programas de formación continua sobre atención al cliente y manipulación de alimentos


Fuente: Elaboración propia

Ilustración 5. Formación del personal



Fuente: Elaboración propia

Tabla 43. Recomendación 4

TRANSPORTE	Recomendación 4: Reparación y mantenimiento de los medios de transporte locales
	<ul style="list-style-type: none"> • Es necesario realizar un buen seguimiento del estado de los vehículos por parte de los conductores y las autoridades locales, con el fin de priorizar reparaciones básicas como asientos rotos, ventanas dañadas o falta de ventilación. • También es importante que exista una mejor gestión de horarios en las diferentes cooperativas que operan en la provincia con la finalidad de reducir o evitar largas esperas tanto para los locales como para los turistas.


Fuente: Elaboración propia

Ilustración 6. Mantenimiento de medios de transporte



Fuente: Elaboración propia

Tabla 44. Recomendación 5

ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS	Recomendación 5: Diversificación de la oferta del turismo a través de la realización de actividades complementarias
	<p>Incluir otras actividades que complemente la experiencia del visitante como: ferias religiosas donde exista la venta de dulces o comidas tradicionales, así como artesanías religiosas, espectáculos de música sagrada y talleres prácticos donde los turistas puedan elaborar o decorar objetos de índole religiosa. Esta iniciativa enriquece la experiencia turística e impulsan la economía local.</p>

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 7. Ampliación de actividades complementarias



Fuente: Elaboración propia

Tabla 45. Recomendación 6

ACCESIBILIDAD	Recomendación 6: Accesibilidad para todos
	<ul style="list-style-type: none"> • Instaurar baños inclusivos que estén adaptados para personas con movilidad reducida, diseñando espacios amplios para que las sillas de ruedas puedan entrar y dar la vuelta, con puertas anchas, barras de apoyo en los laterales del aseo para facilitar el movimiento y señalización clara en la entrada. • Colocar señalética en braille en zonas estratégicas como entradas principales, pasillos, baños, etc. Estas señales deben ser de un color contrastado, estar colocadas a una altura accesible y acompañadas de pictogramas comprensibles para todos los públicos. • Elaborar audioguías accesibles que se puedan reproducir desde teléfonos móviles escaneando códigos QR situados en puntos estratégicos del recorrido. Dichas guías deberán redactarse en un lenguaje claro, contener información histórica, cultural y funcional sobre el lugar y presentarse en formatos como mp3 o enlaces web.


Fuente: Elaboración propia

Ilustración 8. Infraestructura accesible



Fuente: Elaboración propia

Tabla 46. Recomendación 7

SEÑALIZACIÓN	Recomendación 7: Letreros informativos de fácil comprensión
	<ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda que las señalizaciones se diseñen de acuerdo con los principios de accesibilidad universal. Estas señales deben ser claras, visibles y legibles, utilizando colores contrastados, tipografía legible y traducción al inglés y al español. También se sugiere el uso de pictogramas para reforzar la información visual. • De igual manera es esencial que se coloquen paneles fijos en lugares estratégicos dentro y fuera de la atracción turística, principalmente en las zonas de entrada, plazas principales y lugares de gran afluencia de público. Dichos tabloneros podrían incluir mapas esquemáticos del lugar, puntos de interés histórico, religioso y cultural, vías de evacuación claramente señalizadas y definidas, cumplimiento de las normas de seguridad, localización de zonas seguras y puntos de encuentro en caso de emergencia, y contactos visibles ante situaciones de emergencia (policía, bomberos, servicios médicos).

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 9. Señalización



Fuente: Elaboración propia

Tabla 47. Recomendación 8

SEGURIDAD	Recomendación 8: Plan de Seguridad Turística Integral
	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar un plan de seguridad turística en coordinación con los gobiernos locales autónomos descentralizados (GAD) y la Policía Nacional, prestando especial atención a los días de mayor afluencia (fiestas religiosas, feriados, eventos especiales). Esto incluye asignar agentes de policía o comunitarios en zonas clave como las entradas, las plazas, las iglesias y las rutas turísticas. En ese contexto podrían ofrecer apoyo, prevenir conductas delictivas y crear una mayor sensación de confianza entre los visitantes • Aumentar la instalación de cámaras de videovigilancia, mínimo en las entradas y salidas de las iglesias o en zonas concurridas. • Mejorar y ampliar el alumbrado público mediante el incremento del número de puntos de luz con el fin de evitar zonas oscuras por la noche o durante eventos nocturnos.

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 10. Plan de seguridad



Fuente: Elaboración propia

DISCUSIÓN

Este estudio muestra que, durante el recorrido por las siete iglesias, los turistas utilizan con mayor frecuencia servicios como transporte, comida y bebida, alojamiento, actividades adicionales y algunos servicios básicos. Estas preferencias coinciden con la clasificación propuesta por Juan Astudillo et al. (2014) y Ortiz et al. (2023), lo que permite comprender mejor las necesidades prioritarias de los visitantes durante este tipo de viajes turísticos. En este sentido, cabe destacar la valoración positiva y conveniente que reciben estos servicios, pero esta percepción a favor no implica una satisfacción plena, debido a que algunos turistas señalan carencias que aún deben ser mejoradas. Ante esta realidad, se manifiesta una notable deficiencia en la coordinación de la oferta turística, lo que sin duda evidencia carencias en la calidad de la prestación turística, aspecto en el que una de las prioridades es que los servicios respondan plenamente a las necesidades de los turistas.

En lo que respecta a la experiencia de los turistas sobre la calidad de los servicios prestados, se detectan limitaciones en cuanto a la accesibilidad, ya que son varios los turistas que señalan la falta de información a lo largo del recorrido. Tal realidad se contrapone a la idea de Guasch (2022), donde el entorno turístico debe ser accesible y seguro para todos sin excepciones. Por otro lado, la carencia de señalización en sitios clave y la inseguridad que se percibe en algunas zonas influyen en la experiencia del visitante, como advierten Segura y Flores (2023), por ese motivo si no se cuenta con condiciones básicas de seguridad es difícil captar o retener a los turistas. Demostrando así, que no es suficiente con tener iglesias atractivas a menos que existan las condiciones que garanticen que el turista disfrute de su visita de forma cómoda y segura.

A la vista de estos hallazgos, es evidente y a la vez, urgente, mejorar algunos aspectos para ofrecer una mejor experiencia. Tomando en consideración a Rivadeneira, (2013) quien ya señaló el potencial turístico de estas iglesias y además indicó que su aprovechamiento depende de una adecuada gestión. En este sentido, es esencial hacer hincapié en la importancia de adoptar medidas basadas no únicamente en propuestas opcionales, sino primordialmente en necesidades concretas, que de ser aplicadas correctamente, pueden convertir una ruta en un atractivo turístico mucho mayor.

CONCLUSIONES

Se constató que, en la Ruta de las siete iglesias, los turistas utilizan con mayor frecuencia servicios como el transporte, la comida, el alojamiento y algunas actividades adicionales, lo que refleja la estructura básica y funcional del destino. Estos datos indican que, existe una demanda activa que hace que los turistas utilicen estos servicios, lo que representa una oportunidad para fortalecerlos de forma más eficiente.

La percepción que tienen los turistas acerca de la calidad de los servicios recibidos es valorada por su gran mayoría de manera favorable. Sin embargo, se detectaron ciertas observaciones respecto a la puntualidad de algunos servicios, la accesibilidad, la falta de señalización en ciertos tramos del recorrido, y la seguridad. Estos aspectos merman la experiencia integral del visitante y ponen de manifiesto la necesidad de mejorar determinados elementos básicos que contribuyen a una visita cómoda, segura e inclusiva.

En definitiva, la Ruta de las siete iglesias tiene un alto potencial turístico, pero para aprovecharlo es necesario mejorar su mantenimiento y gestión. Acciones como mejoras en la señalización, el desarrollo de una página web para promocionar la ruta, potenciar la seguridad y la incorporación de actividades que complementen la experiencia del visitante enriquecen la experiencia turística y refuerzan la ruta como atractivo turístico-religioso de gran importancia local y nacional.

RECOMENDACIONES

En vista del resultado favorable obtenido en la evaluación de los servicios más utilizados por los turistas como el transporte, la restauración y el alojamiento, resulta oportuno crear una guía de viaje impresa y digital que reúna y presente de forma ordenada, información actualizada y completa referente a los servicios turísticos más frecuentados. Dicha guía ayudaría a los viajeros a encontrar opciones de viaje fiables y seguras y facilitaría la planificación proporcionando información sobre horarios de apertura, tarifas, ubicaciones y contactos. Si las autoridades locales y los proveedores de servicios cooperan en la elaboración de esta guía, potencialmente la red de servicios turísticos podría mejorar y, a su vez, enriquecer la experiencia turística.

Resulta imperativo optimizar la señalización turística, integrando información precisa, pictogramas y mapas. También es fundamental adaptar por lo menos tres iglesias, con rampas, pasamanos y aseos, para facilitar la accesibilidad de todas las personas. Adicionalmente, se sugiere capacitar a los prestadores de los servicios en temas como hospitalidad, manejo de productos turísticos y trato respetuoso, dado que el trato humano es un factor determinante para lograr un buen recuerdo al turista.

Para finalizar, se recomiendan algunas iniciativas, como la elaboración de audioguías con relatos narrados por la población local, esto permitirá a que exista una mejor experiencia turística en general. Igualmente, resulta conveniente la organización de ferias con productos de carácter tradicional y religioso, sin olvidar la necesidad de una eficiente promoción digital de la ruta a través de la creación de una página web y el uso de las redes sociales. Para lograr todas estas aspiraciones, es preciso contar con el apoyo de los organismos autónomos descentralizados, los operadores turísticos y las parroquias locales.

BIBLIOGRAFÍA

- Agudelo, G., Aignerren, M., & Ruiz, Jaime. (2010). *Diseño de investigación No Experimental* - *Experimental*.
<https://bibliotecadigital.udea.edu.co/server/api/core/bitstreams/2f5ad12b-b267-4185-9a47-8cba19a60f58/content>
- Aguirre, G., y Castro, J. (2021). *Evolución y manejo del turismo religioso con estrategias sostenibles. Modelo de gestión turístico religioso sostenible, caso El Guayabo - Los Ríos*. (Dr. Luis Carlos Mussó, Ed.). Editorial UTEG. <https://www.uteg.edu.ec/wp-content/uploads/2022/10/evolucion-manejo-turismo-religioso.pdf>
- Alonso, M., y Santos, D. (2016). Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. *Revista de La Educación Superior*. <https://doi.org/10.1016/j.resu.2016.02.005>
- Armijos, J., Bustamante, K., Calle, M., Armijos, J., Bustamante, K., y Calle, M. (2019). Percepción del turista sobre el servicio de alimentos y bebidas. Sitio, Playa Bajoalto, Cantón El Guabo, El Oro, Ecuador. *Revista Interamericana de Ambiente y Turismo*, 15(1), 93–101. <https://doi.org/10.4067/S0718-235X2019000100093>
- Arroyo, E. (2023). turismo accesible. *Revista Lazos Inclusivos*. <https://revistalazosinclusivos.puce.edu.ec/wp-content/uploads/2023/11/Revista-Lazos-Inclusivos-Volumen-1-1.pdf>
- Astudillo, J., Estrella, M., y Bermeo, F. (2014). *Guía de calidad en el servicio para el facilitador*.
- Astudillo, S., Cordero, O., Beltrán, P., y Escandón, M. (2023). Percepción de la calidad de los servicios turísticos en áreas rurales: caso Cuenca -Ecuador. *PASOS Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 825–836.
<https://doi.org/https://doi.org/10.25145/j.pasos.2023.21.056>
- Benítez, G. (2013). *Diseño De Rutas Turísticas*. <https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25277w/Diseno%20de%20rutas%20urísticas.pdf>
- Cabrera, M. (2024). *Archivo de la etiqueta: turismo religioso en ecuador*. <https://www.turismoreligioso.travel/tag/turismo-religioso-ecuador/>
- Carballo, R. (2014). *Experiencias Turísticas Imagen, Seguridad y Centros Culturales*. https://accedacris.ulpgc.es/bitstream/10553/13007/4/0707857_00000_0000.pdf
- Carrera, A. (2024). *¿Qué es la experiencia humana?* https://bachilleratovirtual.cobatab.edu.mx/pluginfile.php/4125/mod_page/content/7/Qu%C3%A9%20es%20la%20experiencia%20humana.pdf

- Confederación de Empresarios Privados de Bolivia. (2021). Señalización. In *Seguridad y Salud en el Trabajo*. <https://www.cepb.org.bo/wp-content/uploads/2021/04/11-SENALIZACION.pdf>
- Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS). (2024, diciembre). *Estadísticas de Discapacidad*. Ministerio de Salud Pública. <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/>
- Constitución de la república del Ecuador 2008: Decreto Legislativo*. (2008). <https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2020-06/CONSTITUCION%202008.pdf>
- Contreras, C. E. M. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(2), 146–162. <https://doi.org/10.5585/remark.v10i2.2212>
- Contreras, E. (2021). Measuring service quality in tourist destinations: A review from colombia. *Innovar*, 31(81), 35–48. <https://doi.org/10.15446/INNOVAR.V31N81.95571>
- Córdova, M. (2024). *Satisfacción – En Pocas Palabras*. <https://enpocaspalabras.mx/emociones/satisfaccion/>
- De la Torre, O. (1982). *El turismo. Fenómeno social* (Primera edición). Fondo de Cultura Económica de España, S.L. <https://archive.org/details/el-turismo.-fenomeno-social-oscar-de-la-torre-padilla/mode/2up>
- Devesa, M., Laguna, M., y palacios, A. (2010). Motivación, satisfacción y lealtad en el turismo El caso de un destino de interior. *R.E.M.E (Revista Electrónica de Motivación y Emoción)*, VOLUMEN: XIII. <https://reme.uji.es/articulos/numero35/article9/article9.pdf>
- Di Fazio, G. (2023, Julio 14). *Iglesias, basílicas, catedrales y capillas: cómo distinguir sus diferencias y por qué se llaman así - Infobae*. INFOBAE. <https://www.infobae.com/sociedad/2023/07/15/iglesias-basilicas-catedrales-y-capillas-como-distinguir-sus-diferencias-y-por-que-se-llaman-asi/>
- Domínguez, J. (2025). *Turismo de experiencias en la naturaleza* (Primera edición). MAPorrúa. https://www.researchgate.net/publication/389206991_TURISMO_SOL_Y_PLAY_A-_LIBRO_TURISMO_DE_EXPERIENCIAS_EN_LA_NATURALEZA_FDOMIN_GUEZ
- EcuadorTrip. (2024). *Catedral de Emperatriz de Santa Elena*. <https://ecuadortrip.org/santa-elena/catedral-de-emperatriz-de-santa-elena/>

- El Comercio. (2023, abril 6). *Sin vías y seguridad no hay turismo en Ecuador - El Comercio*. <https://www.elcomercio.com/opinion/editorial/sin-vias-y-seguridad-no-hay-turismo.html>
- El Comercio. (2024, octubre 29). *Feriado de difuntos, una celebración de orígenes ancestrales* - *El Comercio*. <https://www.elcomercio.com/actualidad/ecuador/feriado-difuntos-celebracion-origenes-ancestrales.html>
- García, J. (2023, Junio). *Cinco pasos claves en el diseño de experiencias turísticas [Publicación en LinkedIn]*. <https://www.linkedin.com/pulse/5-pasos-en-el-dise%C3%B1o-de-experiencias-tur%C3%ADsticas-garc%C3%ADa-turismo>
- Giordani, C., y Leone, D. (2015). *Accesibilidad*. https://www.frro.utn.edu.ar/repositorio/catedras/civil/1_a%C3%B1o/civil1/files/IC%20I-Accesibilidad.pdf
- Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena. (2010, March 31). *Ruta de las Iglesias*. <https://www.santaelena.gob.ec/index.php/ruta-de-las-iglesias>
- Gómez, Janeth. (2020, enero 9). *Santa Ana vivió con intensidad la “Bajada de Los Reyes Magos y Caretas Abajo” – GAD Santa Ana*. Alcaldía de Santa Ana. https://santaana.gob.ec/santa-ana-vivio-con-intensidad-la-bajada-de-los-reyes-magos-y-caretas-abajo/?utm_source=chatgpt.com
- González, M. (2025, enero 10). Ecuador cerró 2024 con la segunda peor tasa de muertes violentas de su historia, pese a una importante reducción. *Primicias*. <https://www.primicias.ec/seguridad/ecuador-2024-tasa-muertes-violencias-segunda-peor-historia-87118/>
- Grünewald, Luis. (2020). *Qué es la Seguridad Turística, una nueva especialidad de la Seguridad*. https://www.gestiondelriesgo.com/artic/discipl/disc_4054.htm
- Guasch, D. (2022). *Apuntes de Accesibilidad - Conceptos básicos*. https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/358321/02_conceptosbasicos_cas.pdf?sequence=15
- Hernández, R., Del Pilar, M., Fernández, C., y Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación* (Marcela I. Rocha Martínez, Ed.; sexta Edición). McGraw-Hill/Interamericana editores, S.A. de C.V. https://www.paginapersonales.unam.mx/app/webroot/files/981/Investigacion_sampieri_6a_ED.pdf
- Infante, L., Armada, J., Godiño, F., Torres, L., y Larico, B. (2024). El Turismo y Seguridad Integral en América Latina: Una revisión sistemática. *E-Revista Multidisciplinaria Del Saber*, 1–8. <https://doi.org/10.61286/e-rms.v2i.76>
- INEC. (2012). *filiación religiosa*. https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Sociales/Filiacion_Religiosa/boletin_religion.pdf

- Instituto R. Coullaut de Psiquiatría. (s.f.). *¿Qué es la Percepción?* Retrieved March 23, 2025, from <https://coullautdepsiquiatria.es/la-importancia-de-la-percepcion-en-los-procesos-psicologicos>
- Lanquar, R. (2007). «*La nueva dinámica del turismo religioso y espiritual*» *Resumen del informe general de la OMT preparado por el autor en el contexto de la Conferencia internacional de Córdoba sobre “Turismo y Religiones: una contribución al dialogo de religiones, culturas y civilizaciones.”* <https://fliphtml5.com/getq/cmzb/basic>
- Ley de Turismo*. (2020). www.lexis.com.ec
- Lino, J. (2022, diciembre 29). El desarrollo de La Libertad se originó en su histórica iglesia. *Diario El Comercio*. <https://www.expreso.ec/actualidad/desarrollo-libertad-origino-historica-iglesia-145544.html>
- Lozada, L. (2019). *Propuesta de mejora de los factores relevantes de las estrategias genéricas de Porter para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (hoteles de una, dos y tres estrellas) en los distritos de Huaraz e Independencia, 2018*. [Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/13932/ESTRATEGIAS_GENERICAS_GESTION_DE_CALIDAD_LOZADA_FIGUEROA_LIZZETH_PAMELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Luevano, A. (2025). *Concepto de experiencia: significado y definición que debes conocer*. <https://explicapedia.info/concepto-de-experiencia-significado-y-definicion-que-debes-conocer/>
- Mendoza, E. (2024). *ESTADÍSTICAS FERIADO SEMANA SANTA 2024*. https://ots.upse.edu.ec/media/attachments/2024/04/30/boletin-003_ots.pdf
- Mendoza, J. (2017). *Percepción del turista sobre el servicio de guianza en la comuna Salanguillo, parroquia Colonche, cantón Santa Elena* [Universidad Estatal Península de Santa Elena (UPSE)]. <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/4143/1/UPSE-THT-2017-0012.pdf>
- Mendoza, R., Abarca, M., Vinueza, D., y Andrade, A. (2020). Propuesta de rutas turísticas alternativas en el Ecuador Continental. *Revista Electrónica Cooperación Universidad Sociedad-RECUS*, VOL 5. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7765568.pdf>
- Ministerio de Desarrollo Social (MIDES). (2024, febrero). *¿Qué es la accesibilidad y por qué es tan importante?* <https://www.gub.uy/ministerio-desarrollo-social/politicas-y-gestion/es-accesibilidad-es-importante>
- Ministerio de Turismo. (2020). *MANUAL DE SEÑALIZACIÓN TURÍSTICA*. www.turismo.gob.ec

- Montalvo, D. (2024). *Ecuador registra los niveles más altos de crimen, inseguridad y delincuencia del continente*. Participación Ciudadana Ecuador. <https://www.participacionciudadana.org/web/wp-content/uploads/2024/02/A1-Ecuador-registra-los-niveles-mas-altos-de-crimen.pdf>
- Mora, V., Ludeña, A., Ochoa, T., & Sánchez, E. (2018). Motivations of the religious tourist - Pilgrim and his satisfaction. *International Journal of Professional Business Review*, 3(1), 50–68. <https://doi.org/https://doi.org/10.26668/businessreview/2018.v3i1.79>
- Murillo, L. (2011). Fundamentos de servicio al cliente. Areandina. Recuperado:<https://educacionbancaria.com/cursos/wp-content/uploads/2021/06/Fundamentos-de-servicio-al-cliente.pdf>
- Organización de las Naciones Unidas (ONU). (2024). *Día Internacional de las Personas con Discapacidad, Antecedentes*. United Nations. <https://www.un.org/es/observances/day-of-persons-with-disabilities/background>
- National Geographic. (2023, febrero 21). *¿Qué es la religión?* <https://www.nationalgeographic.es/historia/que-es-la-religion>
- Navarro, J., Ramos, J., y Artal, Andrés. (2024). Impactos del turismo, interacción turista-residente y percepción de la población local sobre el turismo sostenible (Host-Guest relationship and Social Impacts of Tourism). *Cátedra de Turismo Sostenible de La Región de Murcia*. <https://www.researchgate.net/publication/378568164>
- Nehuén, T. (2024, febrero 29). *Santuario - Qué es, definición y concepto*. <https://definicion.de/santuario/>
- Obrador, F. (2014). *análisis de concepto de seguridad*.
- ONU Turismo. (2008). *Glosario de términos de turismo*. <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>
- ONU Turismo. (2014, diciembre 11). *El turismo puede proteger y promover el patrimonio religioso*. PR No.: PR 14083. <https://www.unwto.org/es/archive/press-release/2014-12-11/el-turismo-puede-proteger-y-promover-el-patrimonio-religioso>
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2023, March 7). *Discapacidad*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>
- Ortiz, J., Viteri, M., Torres, C., y Proaño, Y. (2023). Los servicios turísticos y el imaginario del turista, caso de estudio Ambato. *Conciencia Digital*, 6(1.4), 298–315. <https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v6i1.4.1999>
- Parasuraman, Zeithaml, y Berry. (1988). Servqual: Una escala de elementos múltiples para medir las percepciones de los consumidores sobre la calidad del servicio. *Journal of Retailing*, 64. https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-

_Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality/citation/download

- Pereira, A. (2024, agosto 10). ¿Qué dice la ONU del turismo y su impacto global? *Revista Fundación Everis*. <https://fundacioneveris.com/turismo-lifestyle/que-dice-la-onu-del-turismo/>
- Pérez, A. (2022, febrero 16). ¿Qué es el turismo religioso? Entorno Turístico. <https://www.entornoturistico.com/que-es-el-turismo-religioso/>
- Pérez, J., y Merino, M. (2025, March 17). *Iglesia - Qué es, definición y concepto*. Definición. DE. https://definicion.de/iglesia/#google_vignette
- Prefectura de Santa Elena. (2010, March 31). *Ruta de las Iglesias*. <https://www.santaelena.gob.ec/index.php/ruta-de-las-iglesias>
- Prefectura de Santa Elena. (2023). *Plan de Turismo Sostenible de la Provincia de Santa Elena 2023-2028*. https://www.upse.edu.ec/images/2023/12_DICIEMBRE/Plan_Provincial_de_Turismo_2023_compressed-1.pdf
- Primicias. (2024, March 26). *Cuatro procesiones de Semana Santa en Ecuador a las que hay que ir una vez en la vida*. <https://www.primicias.ec/noticias/sociedad/semana-santa-procesiones-feriado-ecuador/>
- Real Academia Española (RAE). (2019). *santuario*. <https://www.rae.es/diccionario-estudiante/santuario>
- Real Academia Española (RAE). (2025). *religión*. <https://dle.rae.es/religi%C3%B3n>
- Rivadeneira, L. (2013, March 28). *Ruta de las Siete Iglesias en la provincia de Santa Elena*. La Primera: El Diario de La Provincia de Santa Elena. <http://www.periodicolaprimera.com/2013/03/ruta-de-las-siete-iglesias-en-la.html>
- Rutas de las Iglesias Santa Elena*. (2019). <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2019/04/Rutas-de-las-Iglesias-Santa-Elena.pdf>
- Salinas, E., Domingos, F., y Ramírez, C. (2022). El turismo de motivación religiosa y su contribución al desarrollo local. Una visión desde Cuba y Brasil. *Revista Estudios Del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 10(3). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322022000300003&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Segura, N., y Flores, R. (2023). Análisis de la seguridad turística en la ciudad de Guayaquil, debido al aumento de actos delincuenciales y terroristas. *Polo Del Conocimiento*, 85, 743–762. <https://doi.org/10.23857/pc.v8i8>

- Senarq. (2023, octubre 25). *¿Qué es y cuál es la importancia de la Señalización?* Obtenido de La Página Señalización Arquitectónica. <https://senarq.com/que-es-y-cual-la-importancia-de-la-senalizacion/>
- Tourism and Society Think Tank (TSST). (2024, diciembre 11). *El Turismo Religioso experimentará un crecimiento significativo hasta 2031*. <https://www.tourismandsocietytt.com/noticias-y-newsletter/2024/2024-diciembre/ultimas-noticias/el-turismo-religioso-experimentar%C3%A1-un-crecimiento-significativo-hasta-2031>
- UNEMI. (2019). *Unidad 1: Generalidades de los servicios turísticos*. https://sga.unemi.edu.ec/media/archivologo/2022/03/21/archivologocompendio_2022321143334.pdf
- Universo Formulas. (2025). *Muestreo discrecional o por juicio*. <https://www.universoformulas.com/estadistica/inferencia/muestreo-discrecional/>
- Vargas, L. (2014). Vista de Sobre el concepto de percepción. *Alteridades*, 47–53. <https://alteridades.izt.uam.mx/index.php/Alte/article/view/588/586>
- Vivas, E. (2019). *Teoría del Turismo*. https://sga.unemi.edu.ec/media/archivocompendio/2023/04/26/archivocompendio_2023426165249.pdf
- Weber, M. (2012). *Sociología de la religión* (Enrique Gavilán, Ed. & Trans.; Primera edición). elaleph.com. <https://ia801204.us.archive.org/13/items/sociologi-a-de-la-religio-n-weber/SOCIOLOG%C3%8DA%20DE%20LA%20RELIGI%C3%93N-WEBER.pdf>
- World Tourism Organization (UN Tourism). (2025). *World Tourism Barometer: International tourist arrivals recover pre-pandemic levels in 2024*. 23. <https://doi.org/https://doi.org/10.18111/wtobarometereng>
- Yalilé, L. (2023, diciembre 8). *La percepción de seguridad en Ecuador está entre las cinco peores puntuadas del mundo - Infobae*. <https://www.infobae.com/america/america-latina/2023/12/09/la-percepcion-de-seguridad-en-ecuador-esta-entre-las-cinco-peores-puntuadas-del-mundo/>

APÉNDICE

Apéndice 1. Trabajo de campo



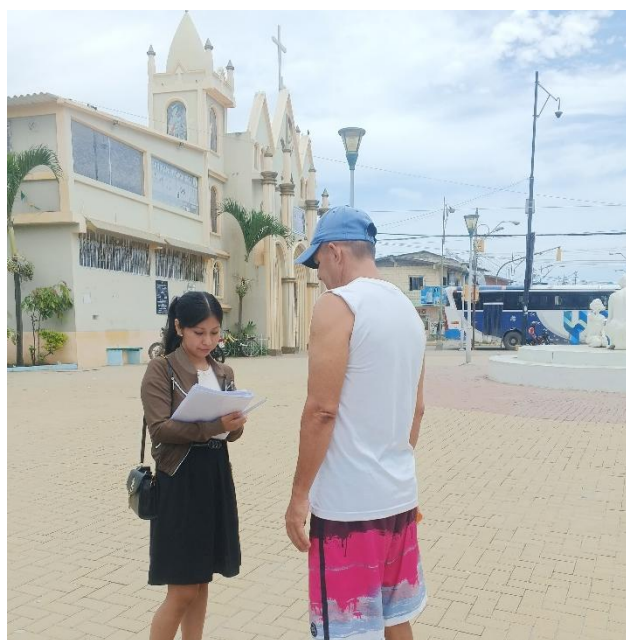
Fuente: Encuesta a turistas – Iglesia de la Merced



Fuente: Encuesta a turistas – Iglesia de la Merced



Fuente: Encuesta a turistas – Iglesia San Rafael de Arcángel



Fuente: Encuesta a turistas – Iglesia San Rafael de Arcángel



Fuente: Encuesta a turistas – Santuario Nuestra Señora de la Esperanza



Fuente: Encuesta a turistas – Santuario Nuestra Señora de la Esperanza



Fuente: Encuesta a turistas – Catedral de Emperatriz de Santa Elena



Fuente: Encuesta a turistas – Catedral de Emperatriz de Santa Elena



Fuente: Encuesta a turistas – Iglesia Nuestra Señora de las Nubes



Fuente: Encuesta a turistas – Iglesia Nuestra Señora de las Nubes



Fuente: Encuesta a turistas – Santuario Virgen de Fátima



Fuente: Encuesta a turistas – Santuario Virgen de Fátima



Fuente: Encuesta a turistas – Iglesia Santa Catalina de Colonche



Fuente: Encuesta a turistas – Iglesia Santa Catalina de Colonche

Apéndice 2. Ruta de las siete iglesias



Nota. Obtenido de (Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena, 2010)

Apéndice 3. Encuestas



UNIVERSIDAD ESTADAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE LICENCIATURA EN TURISMO

OBJETIVO: “Evaluar la percepción de los turistas sobre los servicios turísticos en la Ruta de las 7 iglesias con el fin de potenciar las oportunidades para turismo en la provincia de Santa Elena, 2025”

INDICACIONES:

- ✓ Por favor, marque la opción que mejor represente su opinión
- ✓ Las respuestas de esta encuesta serán utilizadas únicamente con fines académicos.

Preguntas Filtro:

1. ¿Cuál es el motivo principal de su visita a este sitio turístico?

- Turismo religioso
- Interés cultural

DATOS GENERALES

Edad:

- Menos de 18
- 18 - 25
- 26 - 33
- 34 - 41
- 42 - 49
- 50 - 57
- Mas de 57

Género:

- Masculino
- Femenino
- Otro: _____

Procedencia:

- Ecuatoriano
- Extranjero

PERCEPCIÓN DEL TURISTA

SERVICIO DE ALOJAMIENTO

P1. Durante su estancia en el establecimiento ¿las instalaciones del alojamiento (habitaciones, zonas de recreación, etc.) estaban limpias?

- Muy sucias
- Sucias
- Aceptables
- Limpias
- Muy limpias

P2. ¿El personal del alojamiento le brindó los servicios solicitados (limpieza de la habitación, comidas, toallas, etc.) a tiempo prometido?

- No cumplió con lo prometido
- Rara vez cumplió lo prometido
- A veces cumplió con lo prometido
- Cumplió con lo prometido
- Siempre cumplió con lo prometido

P3. ¿Se sintió seguro en el establecimiento con respecto a instalaciones, personal de seguridad y medidas de emergencia?

- Muy inseguro
- Inseguro
- Neutral
- Seguro
- Muy seguro

P4. ¿Como calificaría la amabilidad de los empleados del establecimiento durante su estadía?

- Muy mala
- Mala
- Regular
- Buena
- Excelente

P5. En general, ¿Cómo se sintió con la experiencia brindada por el hospedaje?

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Neutral
- Satisfecho
- Muy satisfecho

SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	
<p>P6. ¿Los distintos materiales del servicio de alimentos y bebidas (menús, publicidad, infraestructura) resultan visualmente atractivos?</p> <p><input type="checkbox"/> Muy poco atractivos</p> <p><input type="checkbox"/> Poco atractivos</p> <p><input type="checkbox"/> Neutrales</p> <p><input type="checkbox"/> Atractivos</p> <p><input type="checkbox"/> Muy atractivos</p>	<p>P7. ¿Los alimentos que recibí correspondieron a lo que esperaba en términos de sabor?</p> <p><input type="checkbox"/> Muy por debajo de lo esperado</p> <p><input type="checkbox"/> Por debajo de lo esperado</p> <p><input type="checkbox"/> Cumplió parcialmente con lo esperado</p> <p><input type="checkbox"/> Cumplió con lo esperado</p> <p><input type="checkbox"/> Superó lo esperado</p>
<p>P8. ¿El personal del establecimiento de alimentos y bebidas atendió su pedido de manera eficiente?</p> <p><input type="checkbox"/> Muy ineficiente</p> <p><input type="checkbox"/> Ineficiente</p> <p><input type="checkbox"/> Neutral</p> <p><input type="checkbox"/> Eficiente</p> <p><input type="checkbox"/> Muy eficiente</p>	<p>P9. ¿El lugar donde eligió disfrutar de los servicios gastronómicos cumplía con las normas de higiene?</p> <p><input type="checkbox"/> Prefiero no opinar</p> <p><input type="checkbox"/> No cumplía con normas de higiene</p> <p><input type="checkbox"/> Existieron ciertas deficiencias</p> <p><input type="checkbox"/> Sí, me pareció higiénico y seguro</p> <p><input type="checkbox"/> Superó mis expectativas</p>
<p>P10. ¿El servicio de alimentos y bebidas ofreció opciones de menú que se ajustaron a las tradiciones de la comunidad?</p> <p><input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo</p> <p><input type="checkbox"/> En desacuerdo</p> <p><input type="checkbox"/> Neutral</p> <p><input type="checkbox"/> De acuerdo</p> <p><input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo</p>	<p>P11. Si tuviera la oportunidad, ¿Qué tan probable sería que recomendara el sitio gastronómico en el que disfrutó de los servicios de alimentos y bebidas?</p> <p><input type="checkbox"/> Muy improbable</p> <p><input type="checkbox"/> Poco probable</p> <p><input type="checkbox"/> Neutral</p> <p><input type="checkbox"/> Probable</p> <p><input type="checkbox"/> Muy probable</p>
SERVICIO DE TRANSPORTE	
<p>P12. ¿Considera usted, que el transporte en el cual se movilizó se encontraba en buenas condiciones garantizando su seguridad?</p> <p><input type="checkbox"/> El transporte no estaba en buenas condiciones</p> <p><input type="checkbox"/> El transporte tenía algunas deficiencias</p> <p><input type="checkbox"/> Aceptable, pero no totalmente seguro</p> <p><input type="checkbox"/> Parcialmente estaba en buenas condiciones y era seguro</p> <p><input type="checkbox"/> Fue totalmente seguro</p>	<p>P13. ¿El transporte que utilizó para trasladarse a este sitio turístico fue puntual, cumpliendo con los horarios establecidos?</p> <p><input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo</p> <p><input type="checkbox"/> En desacuerdo</p> <p><input type="checkbox"/> Neutral</p> <p><input type="checkbox"/> De acuerdo</p> <p><input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo</p>
<p>P14. ¿Considera usted, que el conductor respetó las paradas oficiales evitando dejar a los pasajeros en lugares peligrosos?</p> <p><input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo</p> <p><input type="checkbox"/> En desacuerdo</p> <p><input type="checkbox"/> Neutral</p> <p><input type="checkbox"/> De acuerdo</p> <p><input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo</p>	<p>P15. ¿El conductor respetó el límite de capacidad de carga de pasajero garantizando su comodidad?</p> <p><input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo</p> <p><input type="checkbox"/> En desacuerdo</p> <p><input type="checkbox"/> Neutral</p> <p><input type="checkbox"/> De acuerdo</p> <p><input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo</p>
SERVICIOS DE RECREACIÓN Y ENTRETENIMIENTO	
<p>P16. ¿En cuáles de las siguientes actividades participó para complementar su experiencia durante su visita a este sitio turístico?</p> <p><input type="checkbox"/> No participé en actividades adicionales</p> <p><input type="checkbox"/> Zoológicos</p> <p><input type="checkbox"/> Museo</p> <p><input type="checkbox"/> Actividades al aire libre (deportes, ciclismo, etc.)</p> <p><input type="checkbox"/> Eventos (ferias, conciertos, etc.)</p> <p><input type="checkbox"/> Actividades acuáticas (ir a la playa, buceo, etc.)</p> <p><input type="checkbox"/> Actividades de entretenimiento (cine, teatros, etc.)</p> <p><input type="checkbox"/> Otro: _____</p>	

INFRAESTRUCTURA	
ACCESIBILIDAD	
P17. ¿Considera que los servicios turísticos están adaptados para personas con discapacidad de movilidad reducida? <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Neutral <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo 	P18. ¿Presentó usted dificultades durante su recorrido por el sitio turístico? <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> No presente dificultades <input type="checkbox"/> Presenté pocas dificultades <input type="checkbox"/> Presenté algunas dificultades <input type="checkbox"/> Presenté muchas dificultades <input type="checkbox"/> Presenté demasiadas dificultades
P19. ¿Encontró señalización en Braille adaptados para personas con necesidades especiales? <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/> Rara vez <input type="checkbox"/> A veces <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> Siempre 	
SEÑALIZACIÓN	
P20. ¿Hubo señales en las rutas de acceso al sitio turístico, impidiendo riesgos durante su trayecto? <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> No existió señalización. <input type="checkbox"/> La señalización era imprecisa <input type="checkbox"/> La señalización fue insuficiente <input type="checkbox"/> Existió señalización suficiente <input type="checkbox"/> La señalización fue suficiente y Clara 	P21. ¿Considera que la señalización en este sitio turístico es precisa para orientar a los visitantes en caso de emergencia? <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> No existe señalización <input type="checkbox"/> Sí, pero es imprecisa <input type="checkbox"/> Sí, pero es insuficiente <input type="checkbox"/> Sí, la señalización es clara <input type="checkbox"/> Sí, la señalización es completamente clara
P22. ¿Considera que la información en los distintos paneles informativos (mapas letreros, etc.) es suficiente para facilitar su recorrido durante este lugar? <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Insuficiente <input type="checkbox"/> Algo insuficiente <input type="checkbox"/> Neutral <input type="checkbox"/> Suficiente <input type="checkbox"/> Muy suficiente 	
SEGURIDAD	
P23. ¿Percibió usted la presencia de seguridad (policías, guardias, cámaras de vigilancia) en el destino que visitó? <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> No existió seguridad en ningún momento <input type="checkbox"/> Seguridad insuficiente <input type="checkbox"/> Había seguridad, pero no de manera constante <input type="checkbox"/> La seguridad era adecuada <input type="checkbox"/> La presencia de seguridad era evidente y constante 	

Apéndice 4. Matriz de consistencia

Título	Problema	Objetivos	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<p>Percepción de los turistas en ruta de las siete iglesias Provincia de Santa Elena, 2025</p>	<p>¿Cuál es la percepción de los turistas respecto los servicios ofrecidos en la Ruta de las siete iglesias en la provincia de Santa Elena, 2025?</p> <p>¿Cuáles son las características percibidas por los turistas durante su visita a las Rutas de Turismo Religioso en Santa Elena?</p> <p>¿Cuáles son los factores que influyen en la satisfacción del turista en relación con las experiencias religiosas ofrecidas en la región?</p> <p>¿Cuáles recomendaciones fortalecerían el desarrollo turístico en las Rutas de las siete iglesias?</p>	<p>O.G: Evaluar la percepción de los turistas sobre los servicios turísticos en la Ruta de las siete iglesias con el fin de potenciar las oportunidades para turismo en la provincia de Santa Elena, 2025.</p> <p>O.E: Identificar los servicios más utilizados por los turistas dentro de la Ruta de las siete iglesias</p> <p>Analizar la percepción de la calidad de los servicios turísticos tomando en cuenta señalización, accesibilidad y seguridad en los diferentes puntos de la ruta</p> <p>Proponer recomendaciones para mejorar la experiencia turística en la Ruta de las siete iglesias a partir de los datos obtenidos</p>	<p>Independiente: Percepción del turista</p> <p>Dependiente: Servicios turísticos</p>	<p>Calidad de los servicios turísticos</p> <p>Tipos de servicios turísticos</p>	<p>- Satisfacción del turista</p> <p>- Alojamiento</p> <p>- Alimentos y bebidas</p> <p>- Transporte</p> <p>- Actividades complementarias</p> <p>- Accesibilidad</p> <p>- Señalización</p> <p>- Seguridad</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo de investigación: Descriptiva-de Campo</p> <p>Métodos: Deductivo-Analítico</p> <p>Muestreo: Muestreo no Probabilístico Por Criterio</p> <p>Población: 150.000 Turistas que visitaron la provincia en Semana Santa</p> <p>Muestra: 210 encuestas</p> <p>Instrumentos: Encuestas con escala de Likert mediante la escala Servqual</p>

Apéndice 5. Presupuesto**Equipo y software:**

- ✓ Computadora portátil
- ✓ Impresora
- ✓ Teléfono

Detalle del presupuesto

DETALLE DEL PRESUPUESTO	
Materiales	
Impresión de encuestas	\$20,50
Materiales de oficina y papelería	\$5,00
Gastos de viaje	
Transporte para visitar los sitios religiosos en la provincia de Santa Elena.	\$190,00
Alimentación durante el proceso de investigación	\$135,00
Gastos varios	\$60,00
TOTAL	\$350,50

Apéndice 7. Base de datos en Excel

Formulario sin título (respuestas).xlsx - Excel

Buscar

Karen Orrala

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Programador Ayuda Acrobat

Compartir

Pegar Fuente Alineación Número Estilos Celdas Edición

Crear PDF y compartir vínculo

Crear PDF y compartir con Outlook

Adobe Acrobat

AB201

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	¿Cuál es el motivo por el que viajó?	Edad:	Género	Procedencia	Durante su estancia en el alojamiento	¿El personal del alojamiento cumplió con lo prometido?	¿Se sintió seguro en el establecimiento con el que viajó?	¿Cómo calificaría la atención?
2	Turismo religioso	Mas de 57	Femenino	Ecuatoriana	Limpias	Siempre cumplió con lo prometido	Muy seguro	Excelente
3	Turismo religioso	34 - 41	Femenino	Ecuatoriana	Limpias	Cumplió con lo prometido	Seguro	Buena
4	Turismo religioso	42 - 49	Femenino	Ecuatoriana	Muy limpias	Cumplió con lo prometido	Muy seguro	Excelente
5	Turismo religioso	50 - 57	Femenino	Ecuatoriana	Aceptables	Cumplió con lo prometido	Seguro	Buena
6	Turismo religioso	50 - 57	Femenino	Ecuatoriana	Limpias	Cumplió con lo prometido	Seguro	Buena
7	Turismo religioso	50 - 57	Femenino	Ecuatoriana	Aceptables	Cumplió con lo prometido	Seguro	Buena
8	Turismo religioso	34 - 41	Femenino	Ecuatoriana	Limpias	Cumplió con lo prometido	Seguro	Buena
9	Turismo religioso	34 - 41	Femenino	Ecuatoriana	Limpias	Cumplió con lo prometido	Muy seguro	Excelente
10	Turismo religioso	Mas de 57	Femenino	Ecuatoriana	Limpias	Cumplió con lo prometido	Seguro	Buena
11	Turismo religioso	26 - 33	Femenino	Ecuatoriana	Aceptables	Cumplió con lo prometido	Muy seguro	Excelente
12	Turismo religioso	42 - 49	Masculino	Ecuatoriana	Aceptables	Cumplió con lo prometido	Neutral	Regular
13	Turismo religioso	18 - 25	Masculino	Ecuatoriana	Limpias	Rara vez cumplió con lo prometido	Seguro	Buena
14	Turismo religioso	Mas de 57	Femenino	Ecuatoriana	Limpias	Cumplió con lo prometido	Seguro	Buena
15	Turismo religioso	26 - 33	Masculino	Ecuatoriana	Limpias	Cumplió con lo prometido	Seguro	Buena
16	Turismo religioso	Mas de 57	Femenino	Ecuatoriana	Limpias	Cumplió con lo prometido	Seguro	Buena
17	Interés cultural	Mas de 57	Femenino	Ecuatoriana	Sucias	Rara vez cumplió con lo prometido	Neutral	Regular
18	Turismo religioso	50 - 57	Masculino	Ecuatoriana	Sucias	Rara vez cumplió con lo prometido	Neutral	Regular
19	Turismo religioso	Mas de 57	Femenino	Ecuatoriana	Limpias	Cumplió con lo prometido	Muy seguro	Excelente
20	Turismo religioso	42 - 49	Masculino	Ecuatoriana	Aceptables	Cumplió con lo prometido	Seguro	Buena
21	Turismo religioso	Mas de 57	Femenino	Ecuatoriana	Aceptables	Cumplió con lo prometido	Seguro	Buena
22	Turismo religioso	34 - 41	Masculino	Ecuatoriana	Aceptables	Cumplió con lo prometido	Neutral	Regular
23	Turismo religioso	42 - 49	Femenino	Ecuatoriana	Limpias	Cumplió con lo prometido	Seguro	Buena
24	Interés cultural	26 - 33	Masculino	Ecuatoriana	Limpias	Cumplió con lo prometido	Seguro	Buena
25	Turismo religioso	18 - 25	Femenino	Ecuatoriana	Sucias	No cumplió con lo prometido	Neutral	Regular
26	Turismo religioso	34 - 41	Masculino	Ecuatoriana	Aceptables	Cumplió con lo prometido	Seguro	Buena
27	Interés cultural	18 - 25	Femenino	Ecuatoriana	Aceptables	Cumplió con lo prometido	Neutral	Regular
28	Turismo religioso	Mas de 57	Femenino	Ecuatoriana	Muy limpias	Siempre cumplió con lo prometido	Muy seguro	Excelente

Apéndice 8. Tríptico Informativo

IMPACTO DE LAS RECOMENDACIONES

¿QUÉ SE BUSCA LOGRAR?

- ✦ Aumentar la satisfacción del turista
- ✦ Revalorizar la Ruta como destino religioso y cultural
- ✦ Fortalecer la infraestructura y seguridad turística
- ✦ Incluir al turista como protagonista activo de su experiencia

“El turismo no se trata solo de visitar, sino de vivir, aprender y conectar”

Recomendaciones

BASADAS EN LA VIVENCIA DEL TURISTA

Ruta de las Siete Iglesias – Santa Elena

¡Descubre la fe, la cultura y la historia de Santa Elena!

La Ruta de las Siete Iglesias es una experiencia espiritual y cultural que recorre los templos más emblemáticos de la provincia de Santa Elena. A lo largo de este recorrido, el visitante puede conectarse con la historia, la fe y la arquitectura religiosa de la región.

¡Descubre la fe, la cultura y la historia de Santa Elena!

La Ruta de las Siete Iglesias te espera con los brazos abiertos.

¡Sé parte del cambio! Sé un turista consciente y respetuoso!

TRÍPTICO INFORMATIVO