



Artículo original / Original article

## Nivel de satisfacción de los turistas en el Lago Yacumama del distrito Las Piedras, Perú

### Level of satisfaction of tourists at Lake Yacumama in the Las Piedras district, Peru

Elizabeth Lleras-Mamani <sup>1</sup>; Daniel Racua-Cachique <sup>1</sup>; Carlo Teófilo Aguilar-Pérez <sup>1\*</sup>

<sup>1</sup>Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, Puerto Maldonado, Perú

Recibido: 15/09/2023

Aceptado: 19/11/2023

Publicado: 25/01/2024

\*Autor de correspondencia: [caguilar@unamad.edu.pe](mailto:caguilar@unamad.edu.pe)

**Resumen:** El estudio se centró en evaluar el nivel de satisfacción de los turistas que visitaron el Lago Yacumama, utilizando un enfoque cuantitativo, no experimental y transversal. Los resultados revelaron que las percepciones de los visitantes superaron las expectativas en dimensiones clave como fiabilidad, sensibilidad, seguridad y empatía, confirmando que el servicio cumple con altos estándares de calidad. El análisis, basado en el modelo SERVQUAL, mostró que la percepción de la calidad del servicio fue positiva, con una valoración especialmente alta en la atención proporcionada por los guías turísticos; en la dimensión de elementos tangibles, se observó una brecha menor, sugiriendo que las instalaciones y los equipos podrían mejorarse para igualar las percepciones de calidad observadas en otras áreas del servicio. Este hallazgo resalta la necesidad de invertir en infraestructura y en recursos físicos para optimizar la experiencia turística. En conclusión, se destaca la importancia de mantener un servicio de alta calidad centrado en la atención al cliente y la seguridad, mientras se recomienda la implementación de estrategias para mejorar las instalaciones y consolidar al Lago Yacumama como un destino turístico competitivo en Perú.

**Palabras clave:** calidad; ecoturismo; seguridad; SERVQUAL; turismo

**Abstract:** The study focused on evaluating the level of satisfaction of tourists who visited Lake Yacumama, using a quantitative, non-experimental, cross-sectional approach. The results revealed that visitors' perceptions exceeded expectations in key dimensions such as reliability, sensitivity, safety and empathy, confirming that the service meets high quality standards. The analysis, based on the SERVQUAL model, showed that perceptions of service quality were positive, with a particularly high rating for the attention provided by tour guides; in the tangible elements dimension, a smaller gap was observed, suggesting that facilities and equipment could be improved to match the quality perceptions observed in other areas of the service. This finding highlights the need to invest in infrastructure and physical resources to optimize the tourism experience. In conclusion, it highlights the importance of maintaining a high quality service focused on customer service and safety, while recommending the implementation of strategies to improve facilities and consolidate Lake Yacumama as a competitive tourist destination in Peru.

**Keywords:** quality; ecotourism; safety; SERVQUAL; tourism

## 1. Introducción

El turismo se ha convertido en uno de los sectores económicos más importantes a nivel mundial, y Perú no es la excepción (Gabriel-Campos et al., 2021). El país cuenta con una amplia riqueza natural y cultural, permitiéndole posicionarse como un destino atractivo para turistas de diversas partes del mundo (Maquera et al., 2022). En la región de Madre de Dios, el ecoturismo ha tomado un papel central en el desarrollo económico, con atractivos naturales como el Lago Yacumama emergiendo como puntos de interés para los visitantes que buscan experiencias en contacto directo con la naturaleza y actividades recreativas como la pesca deportiva.

A pesar del potencial turístico que presenta el Lago Yacumama, la infraestructura inadecuada y bajos servicios especializados en el área ha generado una experiencia turística que no siempre satisface las expectativas de los visitantes, tal como refiere (Gascón & Mamani, 2022). Los operadores turísticos locales y las comunidades involucradas en la gestión del turismo, como la Asociación de Agricultores Ecológicos Santa Teresa, han intentado diversificar las actividades ofrecidas, pero carecen de los recursos necesarios para asegurar un servicio de calidad que cumpla con los estándares internacionales (Carvache-Franco et al., 2022).

Otro factor que contribuye al problema es la insuficiente capacitación de los guías y el personal que interactúa con los turistas (Newsome, 2021; Streimikiene et al., 2021). Esto se traduce en servicios que, aunque bien intencionados, no logran cubrir las expectativas de los visitantes, quienes buscan experiencias enriquecedoras y bien organizadas (Lee et al., 2020; Perera et al., 2023). La deficiente formación en gestión turística y la ausencia de políticas de calidad en la prestación de servicios contribuyen a que la percepción de los turistas sobre la calidad del servicio recibido en el Lago Yacumama sea variable e inconsistente (Yilmaz et al., 2020).

La insatisfacción de los turistas conlleva a una disminución en las visitas y, en consecuencia, afecta negativamente la economía local que depende del turismo como una fuente importante de ingresos (Cahyadi & Newsome, 2021; Zhang et al., 2021). Si bien el turismo ha mostrado ser una herramienta esencial para el desarrollo regional, la falta de estrategias efectivas para garantizar la satisfacción del cliente limita su crecimiento y sostenibilidad a largo plazo en Madre de Dios.

Además, la experiencia insatisfactoria de los turistas se traduce en una promoción negativa del destino a través de redes sociales y plataformas de evaluación turística, reduciendo el interés de futuros visitantes (Sun et al., 2023; Zamyatina & Solntseva, 2022). Esto no solo impacta en la economía local, sino que también dificulta la consolidación del Lago Yacumama como un destino ecoturístico reconocido y competitivo a nivel nacional e internacional.

A pesar de la relevancia del turismo en la economía local y regional, existen pocos estudios que aborden de manera específica la satisfacción de los turistas en el contexto del Lago Yacumama. La investigación actual se enfoca mayormente en destinos turísticos ya consolidados, dejando de lado la evaluación de nuevos sitios que están en proceso de desarrollo. Por lo tanto, el presente artículo tiene como objetivo general determinar el nivel de satisfacción de los turistas que visitan el Lago Yacumama en el Distrito Las Piedras durante el periodo 2022.

## 2. Materiales y métodos

El diseño de la investigación se enmarcó en un enfoque no experimental, de tipo descriptivo y transversal. Se utilizó un enfoque cuantitativo, ya que se buscó medir y analizar las percepciones de los turistas en relación con su nivel de satisfacción durante su visita al Lago Yacumama en el Distrito Las Piedras. Al tratarse de un estudio descriptivo, se enfocó en observar y detallar las características de la experiencia de los turistas sin manipular las variables, mientras que el diseño transversal permitió la recolección de datos en un solo momento para capturar una imagen precisa del estado actual del fenómeno en estudio.

En cuanto a las variables e indicadores medidos, la variable dependiente fue el nivel de satisfacción de los turistas en el Lago Yacumama. Los indicadores utilizados para medir esta

variable incluyeron la percepción de la calidad del servicio prestado por los guías turísticos, la calidad de la infraestructura y accesibilidad en la zona turística, la experiencia en actividades recreativas como la pesca deportiva, y la satisfacción general con la visita en términos de cumplimiento de expectativas. La variable independiente se centró en las características del servicio y actividades turísticas ofrecidas en el Lago Yacumama, cuyos indicadores incluyeron el profesionalismo y conocimiento de los guías, la disponibilidad y calidad de las instalaciones turísticas, así como la organización y variedad de las actividades recreativas.

La población objetivo del estudio estuvo constituida por los turistas que visitaron el Lago Yacumama durante el periodo de enero a diciembre de 2022. Dado que se estimó una afluencia anual de aproximadamente 900 visitantes en el lago, se utilizó un muestreo aleatorio simple para seleccionar una muestra representativa. Aplicando la fórmula de cálculo para una muestra finita con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, se determinó que la muestra óptima fue de 174 turistas. Estos participantes fueron encuestados de manera presencial al finalizar su visita al lago.

Los datos recolectados a través de encuestas estructuradas se ingresaron y procesaron utilizando el software estadístico SPSS para garantizar la precisión y confiabilidad en los resultados. Se realizaron análisis descriptivos para calcular frecuencias y porcentajes relacionados con cada indicador de satisfacción.

En cuanto a las consideraciones éticas, la investigación se desarrolló respetando las normas éticas establecidas por la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios. Los participantes fueron informados de manera clara sobre el propósito del estudio y se les garantizó la confidencialidad de sus respuestas. Además, se obtuvo el consentimiento informado de cada turista encuestado, quienes tuvieron la libertad de participar o declinar en cualquier momento sin repercusiones. La información recolectada se utilizó exclusivamente para fines académicos y se almacenó de manera segura para proteger la privacidad de los datos.

### 3. Resultados y discusión

El análisis de la tabla 1 de percepción de las dimensiones revela que en las cinco dimensiones evaluadas (fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles), las percepciones de los turistas superaron las expectativas, resultando en brechas positivas en todas ellas. Los valores de percepción promedio oscilan entre 3,39 y 3,69, mientras que las expectativas se mantuvieron constantes en 3. Esto sugiere que los turistas se sienten satisfechos con los servicios recibidos en el Lago Yacumama, ya que la experiencia que obtuvieron no solo cumplió, sino que superó lo que esperaban inicialmente, especialmente en las dimensiones de seguridad (0,69), fiabilidad (0,63) y empatía (0,63).

**Tabla 1.** Percepción de las dimensiones

Dimensión	Percepciones	Expectativas	Brechas
Fiabilidad	3,63	3	0,63
Sensibilidad	3,64	3	0,64
Seguridad	3,69	3	0,69
Empatía	3,63	3	0,63
Elementos Tangibles	3,39	3	0,39

En contraste, la dimensión de elementos tangibles presenta la brecha más pequeña (0,39), lo que indica que, aunque los turistas perciben que estos elementos están dentro de un rango aceptable, no superan significativamente sus expectativas. Este resultado sugiere que hay espacio para mejoras en la infraestructura y los equipos ofrecidos en el lago, ya que, aunque la percepción es positiva, no alcanza el mismo nivel de satisfacción que las otras dimensiones. Esto implica que, para aumentar la percepción global de satisfacción de los turistas, los operadores y responsables

del sitio deberían enfocar sus esfuerzos en optimizar los aspectos tangibles del servicio turístico ofrecido.

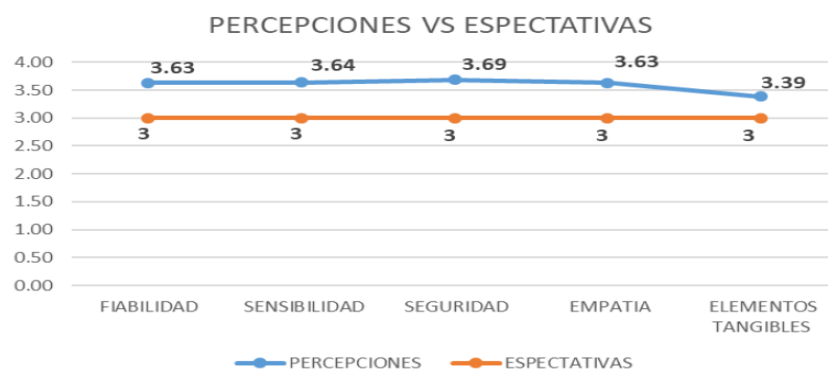
La tabla 2 presenta los Índices de Calidad de Servicio (ICS) para cada dimensión evaluada en el Lago Yacumama. Se observa que la dimensión con el valor más alto es la seguridad, con un ICS de 0,137, lo cual sugiere que los turistas perciben este aspecto como altamente satisfactorio y clave en su experiencia. Le sigue la empatía, con un índice de 0,157, lo que resalta la importancia de la atención personalizada brindada por los guías. Estas dimensiones parecen ser las más influyentes en la percepción global del servicio.

**Tabla 2.** Índices de calidad

Dimensión	Importancia de la Dimensión	Brecha	Índice de Calidad de Servicio (ICS)
Fiabilidad	20	0,63	0,125
Sensibilidad	20	0,64	0,128
Seguridad	20	0,69	0,137
Empatía	25	0,63	0,157
Elementos Tangibles	15	0,39	0,058

Por otro lado, la dimensión de elementos tangibles presenta el ICS más bajo (0,058). Esto indica que, aunque es importante, hay aspectos tangibles en el servicio, como las instalaciones y equipos, que no cumplen del todo con las expectativas de los turistas. Este resultado sugiere la necesidad de enfocar esfuerzos en mejorar la infraestructura y los recursos tangibles para elevar la percepción global de calidad del servicio ofrecido en el Lago Yacumama.

La figura 1 presenta un gráfico comparativo de las percepciones versus las expectativas de los turistas en relación con las cinco dimensiones evaluadas en el Lago Yacumama. Es evidente que, en todas las dimensiones, las percepciones de los turistas superan consistentemente las expectativas, sugiriendo un nivel de satisfacción general positivo. Los valores de percepción se mantienen por encima del valor base de 3, que representa las expectativas, con un margen que varía según la dimensión evaluada.



**Figura 1.** Percepción y Expectativa

Al observar las diferencias específicas, se destaca que la dimensión de seguridad muestra la mayor percepción (3,69), lo que indica que este es el aspecto mejor valorado por los turistas. Esto refleja que los visitantes se sienten seguros y bien atendidos durante su experiencia, un aspecto fundamental para cualquier destino turístico. Le siguen de cerca las dimensiones de sensibilidad, fiabilidad y empatía, las cuales presentan puntuaciones muy similares y por encima de las expectativas, lo que sugiere que los turistas perciben un alto nivel de profesionalismo y atención personalizada por parte de los guías.

Sin embargo, la dimensión de elementos tangibles muestra la percepción más baja (3,39), aunque sigue siendo superior a las expectativas. Esto sugiere que, aunque los turistas encuentran aceptable la calidad de las instalaciones y los recursos disponibles, este es un aspecto que aún tiene margen para mejoras. Las instalaciones y equipos disponibles, aunque cumplen con lo esperado, podrían ser optimizados para elevar aún más la satisfacción global de los turistas y asegurar que todos los aspectos del servicio estén a la altura de las otras dimensiones.

### Discusión

El contexto del turismo en Perú revela importantes implicancias para el desarrollo turístico del Lago Yacumama. En primer lugar, la alta satisfacción observada en dimensiones como la fiabilidad, seguridad y empatía, se alinea con lo propuesto por la teoría SERVQUAL, que establece que la percepción positiva de la calidad del servicio se construye a partir de estas características. Según Jonkisz et al. (2021), la fiabilidad y seguridad son factores determinantes para la percepción de calidad en servicios turísticos. Esto se confirma en el contexto del Lago Yacumama, donde los turistas valoraron altamente la interacción y el conocimiento de los guías, lo que evidencia que estas dimensiones son fundamentales para la experiencia de los visitantes en entornos naturales.

En cuanto a la dimensión de empatía, los resultados sugieren que los guías logran una conexión significativa con los turistas al ofrecer atención personalizada. Esto es consistente con estudios previos que indican que la empatía en la atención al cliente es un elemento clave en el turismo de naturaleza, donde la experiencia individualizada y el trato cercano potencian la percepción de calidad (Sharifi-Tehrani et al., 2022). Estos hallazgos resaltan la importancia de que los operadores turísticos continúen invirtiendo en la formación de guías no solo en conocimientos técnicos, sino también en habilidades sociales que permitan mantener este nivel de atención personalizada (Yeong et al., 2022).

Por otro lado, la dimensión de elementos tangibles presentó una menor brecha de percepción, lo cual se relaciona con la importancia de la infraestructura y el equipamiento en la percepción de calidad. Tal como se ha documentado en investigaciones sobre turismo de naturaleza, la percepción de los turistas sobre la calidad de los servicios tangibles es crucial para su evaluación general del destino (Mamirkulova et al., 2020). En este sentido, aunque los servicios en el Lago Yacumama cumplen con los estándares mínimos, existe un área de oportunidad para mejorar la infraestructura, como se ha visto en otros estudios regionales que han logrado aumentar la satisfacción mediante inversiones en elementos tangibles.

El hecho de que las percepciones superen consistentemente las expectativas en todas las dimensiones evaluadas sugiere que el modelo turístico en el Lago Yacumama se encuentra en un buen camino, sin embargo, para consolidar esta tendencia es fundamental que se tomen medidas para abordar las áreas de mejora identificadas. Esto incluye la implementación de estrategias para optimizar los recursos tangibles, lo cual se alinea con las recomendaciones del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) para promover destinos turísticos sostenibles que ofrezcan experiencias de calidad.

Finalmente, los resultados reflejan la necesidad de conectar la práctica turística con las políticas de calidad promovidas a nivel nacional. La estrategia de diferenciación basada en un servicio personalizado y de alta calidad, como la observada en el Lago Yacumama, puede servir de modelo para otros destinos emergentes en la región amazónica, consolidando así una oferta turística competitiva que se apoye en los recursos naturales y en un servicio al cliente excepcional.

## 4. Conclusiones

El estudio confirma que la satisfacción de los turistas en el Lago Yacumama confirma son generalmente altos, especialmente en las dimensiones relacionadas con la calidad del servicio de los guías. Los resultados evidencian que aspectos como la fiabilidad y la seguridad son percibidos positivamente, con porcentajes que superan el 60% de satisfacción entre los encuestados. Esto

respalda la hipótesis planteada, que sugiere que el servicio de guiado en el Lago Yacumama se encuentra alineado con las expectativas de los visitantes, logrando una experiencia satisfactoria y enriquecedora.

Sin embargo, se identificaron áreas de mejora en la dimensión de elementos tangibles, ya que, aunque la percepción general es favorable, se observó una brecha menor en comparación con las otras dimensiones. Esto sugiere que la infraestructura y los equipos disponibles podrían beneficiarse de mejoras y actualizaciones para asegurar una experiencia consistente en todos los aspectos del servicio turístico. En este sentido, se recomienda la implementación de nuevas estrategias para optimizar la oferta tangible, alineándola con las políticas de desarrollo turístico sostenible propuestas por MINCETUR, para así consolidar al Lago Yacumama como un destino competitivo y de calidad en la región.

## Financiamiento

Ninguno.

## Conflicto de intereses

Los autores declaran no tener ningún conflicto de intereses.

## Contribución de autores

**Lleras-Mamani, E.:** Definió y conceptualizó el tema de investigación, participó en el diseño metodológico, colaboró en la elaboración y aplicación de los instrumentos, y realizó la investigación. Además, elaboró el primer borrador del artículo científico y contribuyó a la revisión y edición final del documento.

**Racua-Cachique, D.:** Participó en el diseño metodológico del estudio, estableció los indicadores para la elaboración de los instrumentos y colaboró en la aplicación de los mismos. Realizó el análisis estadístico de los datos obtenidos y participó activamente en la redacción del primer borrador. También revisó y editó el artículo.

**Aguilar-Pérez, C. T.:** Supervisó el desarrollo completo de la investigación, apoyó en la definición del marco teórico y conceptual, y revisó el análisis de los resultados. Contribuyó en la revisión general del artículo y coordinó las mejoras en la versión final.

## Referencias bibliográficas

- Cahyadi, H. S., & Newsome, D. (2021). The post COVID-19 tourism dilemma for geoparks in Indonesia. *International Journal of Geoheritage and Parks*, 9(2), 199-211.  
<https://doi.org/10.1016/j.ijgeop.2021.02.003>
- Carvache-Franco, M., Alvarez-Risco, A., Carvache-Franco, O., Carvache-Franco, W., Estrada-Merino, A., & Villalobos-Alvarez, D. (2022). Perceived value and its influence on satisfaction and loyalty in a coastal city: a study from Lima, Peru. *Journal of Policy Research in Tourism, Leisure and Events*, 14(2), 115-130.  
<https://doi.org/10.1080/19407963.2021.1883634>
- Gabriel-Campos, E., Werner-Masters, K., Cordova-Buiza, F., & Paucar-Caceres, A. (2021). Community eco-tourism in rural Peru: Resilience and adaptive capacities to the Covid-19 pandemic and climate change. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 48, 416-427.  
<https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2021.07.016>
- Gascón, J., & Mamani, K. S. (2022). Community-based tourism, peasant agriculture and

- resilience in the face of COVID-19 in Peru. *Journal of Agrarian Change*, 22(2), 362-377. <https://doi.org/10.1111/joac.12447>
- Jonkisz, A., Karniej, P., & Krasowska, D. (2021). SERVQUAL Method as an “Old New” Tool for Improving the Quality of Medical Services: A Literature Review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(20), 10758. <https://doi.org/10.3390/ijerph182010758>
- Lee, P., Hunter, W. C., & Chung, N. (2020). Smart Tourism City: Developments and Transformations. *Sustainability*, 12(10), 3958. <https://doi.org/10.3390/su12103958>
- Mamirkulova, G., Mi, J., Abbas, J., Mahmood, S., Mubeen, R., & Ziapour, A. (2020). New Silk Road infrastructure opportunities in developing tourism environment for residents better quality of life. *Global Ecology and Conservation*, 24, e01194. <https://doi.org/10.1016/j.gecco.2020.e01194>
- Maquera, G., da Costa, B. B. F., Mendoza, Ó., Salinas, R. A., & Haddad, A. N. (2022). Intelligent Digital Platform for Community-Based Rural Tourism – A Novel Concept Development in Peru. *Sustainability*, 14(13), 7907. <https://doi.org/10.3390/su14137907>
- Newsome, D. (2021). The collapse of tourism and its impact on wildlife tourism destinations. *Journal of Tourism Futures*, 7(3), 295-302. <https://doi.org/10.1108/JTF-04-2020-0053>
- Perera, P., Jayakody, C., Jayapali, U., & Newsome, D. (2023). Challenges and opportunities for the resumption of nature tourism in post-pandemic Sri Lanka. *International Journal of Geoheritage and Parks*, 11(2), 234-246. <https://doi.org/10.1016/j.ijgeop.2023.03.001>
- Sharifi-Tehrani, M., Seyfi, S., & Zaman, M. (2022). At the intersection of tourism social entrepreneurship and empathy: Development and validation of an empathy scale. *Journal of Business Research*, 141, 433-447. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.11.041>
- Streimikiene, D., Svagzdiene, B., Jasinskas, E., & Simanavicius, A. (2021). Sustainable tourism development and competitiveness: The systematic literature review. *Sustainable Development*, 29(1), 259-271. <https://doi.org/10.1002/sd.2133>
- Sun, J., Zhang, L., & Luo, Y. (2023). Development of rural tourism resources in China under the goal of common prosperity: Current situation, problems and the development path. *JOURNAL OF NATURAL RESOURCES*, 38(2), 318. <https://doi.org/10.31497/zrzyxb.20230204>
- Yeong, S. N., Knox, D., & Prabhakar, G. (2022). Customer satisfaction and loyalty in Malaysian resort hotels: the role of empathy, reliability and tangible dimensions of service quality. *International Journal of Services and Operations Management*, 41(4), 444. <https://doi.org/10.1504/IJSOM.2022.122922>
- Yilmaz, İ., Tabak, G., & Samur, A. N. (2020). Vandalism problem in tourism and solution proposals: The case of Nevşehir. *Journal of Multidisciplinary Academic Tourism*, 5(2), 95-103. <https://doi.org/10.31822/jomat.706294>
- Zamyatina, N. A., & Solntseva, O. G. (2022). *Problems of Cultural Tourism Development in the Era of Pandemics and Digitalization* (pp. 131-136). [https://doi.org/10.1007/978-3-030-94870-2\\_18](https://doi.org/10.1007/978-3-030-94870-2_18)
- Zhang, Y., Li, G., Muskat, B., & Law, R. (2021). Tourism Demand Forecasting: A Decomposed Deep Learning Approach. *Journal of Travel Research*, 60(5), 981-997. <https://doi.org/10.1177/0047287520919522>