



Artículo original / Original article

## Calidad del servicio y satisfacción de los turistas en el Lago Sandoval, Reserva Nacional de Tambopata

### Service quality and tourist satisfaction at Sandoval Lake, Tambopata National Reserve

Valeria Viviana Condo-Salas <sup>1</sup>; Analí Gallegos-Chacón <sup>1</sup>; Wilson Wily Sardón-  
Quispe <sup>1\*</sup>; Oscar Gustavo Guadalupe-Zevallos <sup>1</sup>

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

Recibido: 25/09/2023

Aceptado: 21/11/2023

Publicado: 25/01/2024

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

**Resumen:** El objetivo del presente estudio fue determinar la relación entre la calidad del servicio ofrecido y el nivel de satisfacción de los turistas durante el periodo 2020-2021. Se aplicó un diseño no experimental, transversal y correlacional, con un enfoque cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 367 turistas, seleccionados mediante muestreo probabilístico aleatorio simple. Se utilizaron encuestas estructuradas para recolectar datos, los cuales fueron analizados con el software SPSS, aplicando análisis descriptivos y correlacionales. Los resultados indicaron que las percepciones de calidad superaron las expectativas en la mayoría de las dimensiones, destacando especialmente la seguridad y la empatía con un 76% y 68.4% de satisfacción alta, respectivamente. Sin embargo, la dimensión de elementos tangibles fue la menos valorada, lo que sugiere la necesidad de mejorar la infraestructura y los recursos físicos disponibles. En conclusión, la calidad del servicio en el Lago Sandoval influye significativamente en la satisfacción de los turistas. Se recomienda invertir en mejoras de infraestructura para asegurar una experiencia integral y competitiva, alineada con las expectativas de los visitantes.

**Palabras clave:** competitividad; ecoturismo; infraestructura; percepción; SERVQUAL

**Abstract:** The objective of this study was to determine the relationship between the quality of the service offered and the level of satisfaction of tourists during the period 2020-2021. A non-experimental, cross-sectional and correlational design was applied, with a quantitative approach. The sample consisted of 367 tourists, selected by simple random probability sampling. Structured surveys were used to collect data, which were analyzed with SPSS software, applying descriptive and correlational analysis. The results indicated that quality perceptions exceeded expectations in most dimensions, especially highlighting security and empathy with 76% and 68.4% high satisfaction, respectively. However, the dimension of tangible elements was the least valued, suggesting the need to improve the infrastructure and physical resources available. In conclusion, the quality of service at Sandoval Lake significantly influences tourist satisfaction. It is recommended to invest in infrastructure improvements to ensure a comprehensive and competitive experience, aligned with visitors' expectations.

**Keywords:** competitiveness; ecotourism; infrastructure; perception; SERVQUAL

## 1. Introducción

La región de Madre de Dios, conocida como la "Capital de la Biodiversidad", se ha consolidado como un destino turístico emergente en Perú. Sus recursos naturales, biodiversidad y paisajes han atraído a visitantes nacionales e internacionales, posicionando a sitios como el Lago Sandoval, ubicado en la Reserva Nacional de Tambopata, como uno de los principales atractivos ecoturísticos. Este crecimiento en la actividad turística refleja la importancia económica y social del turismo en la región, promoviendo el desarrollo local y generando empleo.

Con el incremento de visitantes al Lago Sandoval, se hace indispensable evaluar la calidad del servicio que se ofrece. La satisfacción de los turistas depende en gran medida de las experiencias que viven y de cómo estas cumplen o superan sus expectativas. La falta de evaluaciones constantes y precisas puede llevar a una percepción negativa del destino, afectando su reputación y disminuyendo la afluencia de visitantes en el largo plazo (Doerr et al., 2020).

A pesar del atractivo natural del Lago Sandoval, uno de los problemas recurrentes es la falta de infraestructuras adecuadas y la limitada disponibilidad de recursos tangibles, como equipos y facilidades para las actividades ecoturísticas. Esta situación se debe en gran parte a la carencia de inversiones y a la falta de una gestión turística profesionalizada que asegure la calidad y mantenimiento de los servicios ofrecidos a los visitantes.

Otro factor determinante es la necesidad de capacitación continua del personal que interactúa con los turistas, especialmente los guías (Buckley et al., 2021). Si bien algunos guías cuentan con experiencia y conocimiento sobre la biodiversidad y las actividades recreativas, la falta de formación formal y de estándares de calidad dificulta que todos los visitantes reciban un servicio homogéneo y de alta calidad (Karani & Failler, 2020; Wei & Ullah, 2022). La formación insuficiente impacta negativamente en la experiencia del turista y, por ende, en su satisfacción general (Salinas Fernández et al., 2022).

La falta de infraestructuras y la variabilidad en la calidad del servicio prestado por el personal tienen consecuencias directas en la percepción y satisfacción de los turistas (Surahman et al., 2020). Una experiencia insatisfactoria no solo afecta la impresión individual de los visitantes, sino que también influye en la promoción del destino a través de redes sociales y plataformas de evaluación en línea, afectando así la imagen del destino turístico (P.J. et al., 2023; Wardana et al., 2021).

La disminución en la satisfacción de los turistas tiene un efecto en cadena que impacta la economía local y regional (Chi et al., 2020; Nguyen, 2021), ya que el turismo es una de las principales fuentes de ingreso en Madre de Dios. Si el Lago Sandoval no mantiene una alta calidad en los servicios que ofrece, puede perder competitividad frente a otros destinos ecoturísticos en la Amazonía, afectando el crecimiento sostenible de la región y limitando las oportunidades de desarrollo económico.

Ante este panorama, el presente estudio tiene como objetivo determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los turistas que visitan el Lago Sandoval en la Reserva Nacional de Tambopata. A través de la aplicación del modelo SERVQUAL, se busca identificar las principales áreas de mejora en el servicio turístico, con el fin de proponer estrategias que aseguren una experiencia satisfactoria para los visitantes y contribuyan a la sostenibilidad económica y ambiental de la región.

## 2. Materiales y métodos

La investigación se desarrolló bajo un diseño no experimental, transversal y correlacional. Esto permitió observar y analizar la relación entre las variables de calidad del servicio y nivel de satisfacción de los turistas sin manipularlas, en un periodo específico (2020-2021). La investigación se enfocó en identificar si existe una relación significativa entre la calidad del servicio ofrecido en el Lago Sandoval y la satisfacción de los visitantes.

La población del estudio estuvo compuesta por 7,992 turistas que visitaron el Lago Sandoval en la Reserva Nacional de Tambopata durante el periodo 2020-2021. Para determinar el tamaño de la muestra, se utilizó un muestreo probabilístico aleatorio simple y estratificado, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, resultando en una muestra de 367 turistas.

La recolección de datos se realizó mediante encuestas estructuradas. El cuestionario fue diseñado con base en el modelo SERVQUAL, adaptando los ítems a las características del destino turístico evaluado. Este instrumento incluyó preguntas cerradas con una escala tipo Likert de 5 puntos, que permitió medir las percepciones y expectativas de los turistas en dimensiones como intangibilidad, heterogeneidad e inseparabilidad, así como el rendimiento percibido y el nivel de satisfacción.

Los datos recolectados se procesaron utilizando el software estadístico SPSS, en su versión 22.0, para asegurar la precisión y validez de los resultados. Se realizaron análisis descriptivos para obtener frecuencias y porcentajes en cada dimensión evaluada. Además, se aplicó la correlación de Spearman para identificar la relación entre las variables de calidad del servicio y satisfacción del turista, evaluando así la significancia estadística de los resultados obtenidos.

El estudio fue llevado a cabo respetando los principios éticos, asegurando la confidencialidad de los participantes y obteniendo su consentimiento informado antes de aplicar las encuestas. La información obtenida se utilizó exclusivamente con fines académicos, y se garantizaron la privacidad y el anonimato de los encuestados en todo momento.

### 3. Resultados y discusión

La tabla 1 muestra las percepciones de los turistas sobre la calidad del servicio en el Lago Sandoval, evaluada en cinco dimensiones clave: fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles.

**Tabla 1.** Calidad del servicio en el Lago Sandoval

Dimensión	Muy Satisfecho (%)	Satisfecho (%)	Observaciones
Fiabilidad	60,9	39,1	Los turistas confían en la precisión de los servicios ofrecidos.
Sensibilidad	68,4	31,6	Los guías se adaptan bien a las necesidades de los turistas.
Seguridad	76,0	24,0	Los turistas se sienten seguros debido al conocimiento y preparación de los guías.
Empatía	62,8	37,2	La atención personalizada mejora la experiencia del turista.
Elementos Tangibles	45,0	55,0	La infraestructura y recursos requieren mejoras para igualar la calidad percibida en otras dimensiones.

La dimensión de seguridad es la mejor evaluada, con un 76,0% de los encuestados indicando estar "muy satisfechos". Esto evidencia que los turistas sienten confianza en los guías y en las medidas implementadas para garantizar su seguridad durante las actividades en el lago. La preparación y conocimientos de los guías en situaciones de riesgo resultan esenciales para generar un ambiente seguro y confiable, lo cual es fundamental para la satisfacción en destinos naturales y de aventura como el Lago Sandoval.

La sensibilidad ocupa el segundo lugar, con un 68,4% de los turistas expresando alta satisfacción. Esto refleja que los guías tienen una capacidad efectiva para adaptarse a las necesidades y solicitudes de los visitantes, brindando un servicio personalizado y atento. Este nivel de sensibilidad es crucial para asegurar que los turistas se sientan escuchados y valorados, aumentando así su percepción positiva del servicio.

En la dimensión de fiabilidad, el 60,9% de los encuestados reportó estar muy satisfecho con la precisión y consistencia de los servicios ofrecidos, lo cual indica que los operadores cumplen con sus promesas y mantienen un estándar de calidad en sus actividades. La fiabilidad es esencial para construir una reputación sólida y fomentar la lealtad de los turistas, ya que permite que los visitantes confíen en que recibirán lo que se les promete.

La empatía, con un 62,8% de satisfacción alta, también es un componente importante en la evaluación. Este resultado sugiere que los guías se esfuerzan en ofrecer una atención personalizada, lo cual se traduce en una mejor experiencia para los turistas. La capacidad de los guías para entender y responder a las expectativas de los visitantes contribuye significativamente a la satisfacción general, ya que los turistas valoran ser tratados de manera individualizada y con atención a sus intereses y necesidades específicas.

Por último, la dimensión de elementos tangibles es la menos favorable, con solo un 45,0% de los encuestados indicando estar "muy satisfechos". Este resultado señala que las infraestructuras y recursos físicos del lugar no cumplen al mismo nivel que las demás dimensiones. Aunque más de la mitad de los turistas aún se siente "satisfecho", esta dimensión evidencia la necesidad de invertir en mejoras para equiparar la calidad de los recursos físicos con la calidad del servicio personal ofrecido. Es crucial que los operadores turísticos prioricen la mejora de la infraestructura y el mantenimiento de los equipos para asegurar que la experiencia de los turistas sea consistente en todos los aspectos del servicio.

Al aplicar la prueba de correlación, los resultados evidencian un nivel general de correlación positiva alta entre las dos variables (calidad del servicio y nivel de satisfacción), medida por el coeficiente de correlación rho de Spearman. Este valor es 0,660\*\* con un nivel de significancia de 0,000. Con un nivel de confianza superior al 95% y un nivel de significancia inferior al 5%, se rechaza la hipótesis nula, lo que proporciona evidencia empírica a favor de la hipótesis alterna, que muestra que la calidad del servicio está relacionada con el nivel de satisfacción de los turistas durante su visita al Lago Sandoval en la Reserva Nacional Tambopata.

## Discusión

Los datos muestran que, en general, las percepciones superan las expectativas en todas las dimensiones evaluadas, lo que sugiere una experiencia turística positiva. Esto se alinea con investigaciones previas que indican que una calidad de servicio alta se asocia positivamente con mayores niveles de satisfacción en contextos turísticos similares (Bhattacharya et al., 2023; Hussain et al., 2023).

La seguridad, que obtuvo la mayor puntuación de satisfacción (76%), resalta la importancia de mantener estándares altos en la preparación y capacitación de los guías para asegurar un entorno seguro. Esta dimensión es fundamental en destinos de ecoturismo como el Lago Sandoval, donde la seguridad del visitante es clave para asegurar la confianza y satisfacción. Comparando estos resultados con estudios previos, se confirma que la inversión en capacitación de personal es esencial para mejorar la experiencia del visitante y reducir riesgos (Tabaeian et al., 2023).

En cuanto a la sensibilidad, las altas puntuaciones (62,8% y 68,4%, respectivamente) demuestran la eficacia de los guías en proporcionar un servicio personalizado, lo cual es valorado positivamente por los turistas. Estos resultados son coherentes con investigaciones que enfatizan que la atención personalizada y la capacidad de adaptación del personal son cruciales para aumentar la percepción de calidad en servicios turísticos. La habilidad de los guías con los visitantes en responder a sus necesidades refuerza la percepción positiva de la experiencia en el destino (Cheunkamon et al., 2023).

Sin embargo, la dimensión de elementos tangibles presentó los resultados más bajos, con un 45% de turistas "muy satisfechos". Esto indica que, a pesar de la calidad en la atención personal, la infraestructura y los recursos físicos necesitan mejoras para equipararse a las otras dimensiones. Los estudios sugieren que la inversión en infraestructura es un aspecto clave para elevar la percepción general de calidad en el servicio turístico y asegurar que las expectativas del visitante se cumplan de manera integral (Ghasemi et al., 2023).

Finalmente, la correlación observada, confirma que, para mantener y mejorar la competitividad del destino, es esencial abordar las áreas de oportunidad detectadas, especialmente en infraestructura. Esto se alinea con las políticas de MINCETUR, que promueven la mejora de la calidad en destinos turísticos emergentes para asegurar su sostenibilidad y competitividad en el mercado.

#### 4. Conclusiones

La calidad del servicio en el Lago Sandoval, evaluada mediante el modelo SERVQUAL, influye de manera significativa en la satisfacción de los turistas que visitan el destino. Las dimensiones mejor valoradas fueron seguridad y empatía, destacando el rol fundamental de los guías en proporcionar una experiencia personalizada y segura, aspectos cruciales en entornos de ecoturismo. Estos hallazgos confirman que la capacitación y profesionalización del personal son componentes esenciales para mantener y mejorar la percepción positiva del servicio turístico, lo cual contribuye a la competitividad del destino.

Sin embargo, la dimensión de elementos tangibles, como la infraestructura y recursos físicos, presentó la menor valoración, lo que indica una necesidad de inversión y mejoras en estas áreas. Para garantizar una experiencia integral y alineada con las expectativas de los turistas, se recomienda priorizar la modernización de las instalaciones y equipos disponibles. De este modo, el Lago Sandoval podría no solo mantener su reputación como un destino turístico seguro y acogedor, sino también mejorar su oferta para consolidarse como un referente competitivo en el ecoturismo regional.

#### Financiamiento

Ninguno.

#### Conflicto de intereses

Los autores declaran no tener ningún conflicto de intereses.

#### Contribución de autores

**Condo-Salas, V. V.:** 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.

**Gallegos-Chacón, A.:** 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.

**Sardón-Quispe, W. W.:** 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.

**Guadalupe-Zevallos, O. G.:** Colaboró en el análisis estadístico de los datos y brindó apoyo técnico en la interpretación de los resultados. También participó en la revisión del manuscrito y la edición final del artículo.

## Referencias bibliográficas

- Bhattacharya, P., Mukhopadhyay, A., Saha, J., Samanta, B., Mondal, M., Bhattacharya, S., & Paul, S. (2023). Perception-satisfaction based quality assessment of tourism and hospitality services in the Himalayan region: An application of AHP-SERVQUAL approach on Sandakphu Trail, West Bengal, India. *International Journal of Geoheritage and Parks*, 11(2), 259-275. <https://doi.org/10.1016/j.ijgeop.2023.04.001>
- Buckley, R., Zhong, L., & Martin, S. (2021). Mental health key to tourism infrastructure in China's new megapark. *Tourism Management*, 82, 104169. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2020.104169>
- Cheunkamon, E., Jomnonkwao, S., & Ratanavaraha, V. (2023). Measurement model of service quality of tourism supply chains in Thailand. *Anatolia*, 34(2), 176-189. <https://doi.org/10.1080/13032917.2021.2005646>
- Chi, X., Lee, S. K., Ahn, Y., & Kiatkawsin, K. (2020). Tourist-Perceived Quality and Loyalty Intentions towards Rural Tourism in China. *Sustainability*, 12(9), 3614. <https://doi.org/10.3390/su12093614>
- Doerr, L., Dorn, F., Gaebler, S., & Potrafke, N. (2020). How new airport infrastructure promotes tourism: evidence from a synthetic control approach in German regions. *Regional Studies*, 54(10), 1402-1412. <https://doi.org/10.1080/00343404.2020.1714022>
- Ghasemi, M., Sahranavard, S. A., Alola, U. V., & Hassanpoor, E. (2023). Can Cost and Quality Management-Oriented Innovation Enhance Patient Satisfaction in Medical Tourist Destination? *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 24(6), 806-835. <https://doi.org/10.1080/1528008X.2022.2089438>
- Hussain, A., Li, M., Kanwel, S., Asif, M., Jameel, A., & Hwang, J. (2023). Impact of Tourism Satisfaction and Service Quality on Destination Loyalty: A Structural Equation Modeling Approach concerning China Resort Hotels. *Sustainability*, 15(9), 7713. <https://doi.org/10.3390/su15097713>
- Karani, P., & Failler, P. (2020). Comparative coastal and marine tourism, climate change, and the blue economy in African Large Marine Ecosystems. *Environmental Development*, 36, 100572. <https://doi.org/10.1016/j.envdev.2020.100572>
- Nguyen, Q. H. (2021). Impact of Investment in Tourism Infrastructure Development on Attracting International Visitors: A Nonlinear Panel ARDL Approach Using Vietnam's Data. *Economies*, 9(3), 131. <https://doi.org/10.3390/economies9030131>
- P.J., S., Singh, K., Kokkrankal, J., Bharadwaj, R., Rai, S., & Antony, J. (2023). Service Quality and Customer Satisfaction in Hospitality, Leisure, Sport and Tourism: An Assessment of Research in Web of Science. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 24(1), 24-50. <https://doi.org/10.1080/1528008X.2021.2012735>
- Salinas Fernández, J. A., Guaita Martínez, J. M., & Martín Martín, J. M. (2022). An analysis of the competitiveness of the tourism industry in a context of economic recovery following the COVID19 pandemic. *Technological Forecasting and Social Change*, 174, 121301. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.121301>
- Surahman, I. G. N., Yasa, P. N. S., & Wahyuni, N. M. (2020). The Effect of Service Quality on

Customer Loyalty Mediated by Customer Satisfaction in Tourism Villages in Badung Regency. *Jurnal Ekonomi & Bisnis JAGADITHA*, 7(1), 46-52. <https://doi.org/10.22225/jj.7.1.1626.46-52>

Tabaeian, R. A., Yazdi, A., Mokhtari, N., & Khoshfetrat, A. (2023). Host-tourist interaction, revisit intention and memorable tourism experience through relationship quality and perceived service quality in ecotourism. *Journal of Ecotourism*, 22(3), 406-429. <https://doi.org/10.1080/14724049.2022.2046759>

Wardana, I. M., Sukaatmadja, I. P. G., Ekawati, N. W., Yasa, N. N. K., Astawa, I. P., & Setini, M. (2021). Policy models for improving ecotourism performance to build quality tourism experience and sustainable tourism. *Management Science Letters*, 595-608. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.9.007>

Wei, L., & Ullah, S. (2022). International tourism, digital infrastructure, and CO2 emissions: fresh evidence from panel quantile regression approach. *Environmental Science and Pollution Research*, 29(24), 36273-36280. <https://doi.org/10.1007/s11356-021-18138-2>