



Evaluación del nivel de motivación y satisfacción de los asistentes a la Procesión del Cristo del Consuelo

Participant motivation and satisfaction with the Cristo del Consuelo procession

Evelyn Denisse Montalvo Cedeño

Universidad Espíritu Santo

evmontalvo@uees.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0001-6354-5217>

César Andrés Vélez Del Hierro

Universidad Espíritu Santo

cvelezh@uees.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0002-2774-294X>

Recibido/Received: 11-11-2019

Aceptado/Accepted: 2-06-2020

RESUMEN:

La procesión del Cristo del Consuelo es un evento de carácter religioso, el cual conglomerará más de 500.000 feligreses con el propósito de meditar la pasión, muerte y resurrección de Jesús. Esta procesión se celebra todos los viernes de Semana Santa y tiene lugar en el suroeste de la ciudad de Guayaquil. El presente estudio tiene como objetivo identificar las motivaciones y medir el nivel de satisfacción de los asistentes, de manera que aporte información relevante a las partes interesadas. La investigación se efectuó el 30 de marzo del año 2018 mediante una metodología cuantitativa por medio de la aplicación de cuestionarios a 134 asistentes. Entre las principales motivaciones destacan asistir al evento por razones de fe, promover la unidad familiar y realizar las actividades de la procesión. Respecto a la satisfacción fue alta en relación a variables como la publicidad, visibilidad y tiempo de duración de la procesión.

Palabras Clave: Satisfacción; motivación; turismo religioso; turismo de eventos Procesión del Cristo del Consuelo.

ABSTRACT:

The Cristo del Consuelo procession is a religious event celebrated each year on Good Friday, which brings together more than 500,000 Roman Catholic worshippers in the city of Guayaquil (Ecuador) to commemorate the passion, death and resurrection of Jesus. The purpose of this study is to identify the motivations of attendees and measure their satisfaction with the event. The study was carried out on 30 March 2018 using a quantitative methodology consisting of a questionnaire survey of 134 attendees. The main motivations for attending the event included faith, promotion of family unity and participation in the procession. Satisfaction was shown to be high in relation to variables such as advertising, visibility and duration of the procession.

Keywords: Satisfaction; motivation; religious tourism; event tourism; Cristo del Consuelo procession

CÓMO CITAR ESTE ARTÍCULO/ HOW TO CITE THIS ARTICLE

Montalvo Cedeño, Evelyn Denisse; Vélez del Hierro, César Andrés (2021): Evaluación del nivel de motivación y satisfacción de los asistentes a la Procesión del Cristo del Consuelo. *Rotur, Revista de Ocio y Turismo*, 15(1): 139-150 <https://doi.org/10.17979/rotur.2021.15.1.5789>

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, los eventos sociales forman parte esencial en la industria del sector turístico debido a que, al tener una gran diversidad de público y tópicos se atrae a distintas partes del mercado, generando altos ingresos a las empresas turísticas y afines. Cada evento realizado tiene un auge diferente y hace que se convierta en una ocasión única a causa de la motivación con la que se esté trabajando, ya que puede surgir desde los ejes sociales, laborales, culturales, religiosos o incluso, en muchos casos personales (Rosas Herrera y Estrada Castillo, 2016).

Cabe recalcar que cada evento tiene su propio propósito y objetivo, con el cual en la mayoría de los casos se tiende a conmemorar un momento especial. Aunque, también los eventos se realizan para integrar, enseñar y comunicar o conocer a un grupo de personas específico; todo esto forma parte de la propia experiencia (Cerro Herrero, 2018).

Las grandes ciudades tienden a competir por acoger a la mayor cantidad de turistas en celebraciones de gran magnitud. Por ello se considera que el turismo de evento presenta un desempeño notable y es considerado uno de los segmentos de mayor importancia en referencia al sector de servicios destinado a los millenials. Sin duda este tipo de turismo se presenta como un factor transformador en los países anfitriones (Carrizo Moreira y Vieira Batista, 2009).

Para Benimelis y Ordinas como se citó en Carrizo Moreira y Vieira Batista (2009) el turismo de eventos se ve relacionado con la importancia de obtener inversiones públicas, tal como la financiación de congresos. Sin embargo, el turismo religioso convoca grandes conglomeraciones de personas en un mismo destino para poder visitar atractivos turísticos o asistir a eventos de su misma ideología. Muchos de estos eventos no necesitan de una financiación pública, sino la inversión del mismo turista para poder ser realizado.

Como se mencionó anteriormente, el turismo de eventos atrae mucho público y en Ecuador existe la oportunidad de tener eventos masivos involucrados con el aspecto cultural y religioso, este es el caso de la Procesión del Cristo del Consuelo. El presente estudio tiene como objetivos conocer las motivaciones de los asistentes a la Procesión del Cristo del Consuelo y medir su nivel de satisfacción respecto al evento.

II. MARCO TEÓRICO

2.1.-Turismo religioso

El turismo religioso comienza a crecer considerablemente no solo en los países desarrollados, sino también los que se encuentran en vía desarrollo, ya que se compone de distintos patrones que forman parte de la motivación del viajero, involucrando factores: culturales, tradicionales, espirituales, paisajísticos, históricos y religiosos. Se considera que este tipo de turismo representa una gran oportunidad para todas las personas de cualquier credo y filosofía (Aulet Serrallonga y Hakobyan, 2011).

En realidad, tal como lo menciona (Fernández Poncela, 2012) este tipo de turismo ha sido la combinación de dos fenómenos que han tenido procesos evolutivos, pues se combina la religión que sostiene raíces ancestrales y el turismo con aspectos modernos. Por dicha razón es un concepto que se viene analizando desde hace muy poco tiempo, generando impactos positivos en las aristas sociales y económicas de los países receptores. Varios autores consideran que el turismo religioso es una manera de dinamizar la economía, debido a sus beneficios y las oportunidades de empleo. Además, es un turismo que conserva y se encarga de preservar los

patrimonios materiales e inmateriales que representan ciertos lugares de culto y peregrinación (Andrés Sarasa y Espejo Marín, 2006).

Desde hace mucho tiempo atrás los temas de las peregrinaciones han sido motivo de viaje para los turistas religiosos, como, por ejemplo: la peregrinación a la Basílica de Guadalupe (México), la peregrinación de las siete iglesias de Roma, la peregrinación al Santuario de Lourdes (Francia), o en el caso de la religión musulmana, la ‘Hajj’ con destino a La Meca (Arabia Saudita). Estos fueron algunos de los muchos ejemplos que se pueden obtener con relación a visitar lugares sagrados, esto dinamiza social y económicamente al lugar receptor, puesto que los peregrinos buscan lugares de comida y alojamiento, sin contar sus demás necesidades y gustos de compra, visita de atractivos, entre otros.

En la religión católica existe un evento de carácter masivo llamado “Jornada Mundial de la Juventud” y se basa en ser una peregrinación de jóvenes que van a un país receptor con propósito de reunirse con la máxima autoridad de la religión católica, el Papa. Este evento tiene una duración de 5 días y reúne un aproximado de 800.000 jóvenes peregrinos, en su mayoría de 22 años de edad (Europa Press, 2011). Además de los obispos de cada país, coordinadores del evento, invitados especiales y jóvenes voluntarios. La primera JMJ fue realizada en el año 1986 en Roma y fue implementada por el Santo Juan Pablo II. Hasta la actualidad se siguen realizando estas peregrinaciones, la más reciente tuvo lugar en Panamá el presente año, y siguen manteniendo temáticas sobre la importancia de la evangelización, momentos de eucaristía y homilias, actividades, juegos, bailes en conjunto al santo padre (United States conference of Catholic Bishops, 2019).

Acorde a un estudio realizado por la Consultoría GAD3 (2011), las principales motivaciones de los participantes de la Jornada Mundial de la Juventud (JMJ) son: vivir nuevas experiencias (72,3%), difundir el mensaje de Cristo (68%), comprometerse más con la Iglesia (65,9%), satisfacer sus inquietudes personales y espirituales (53,5%), relacionarse con personas de su misma ideología (58%), conocer gente (53,5%) descubrir el sentido de sus vidas (48,7%), y contribuir con el cambio de la sociedad (48%).

Si se refiere al ámbito económico, la autoridad administradora de turismo en Panamá, Gustavo Him (2019) aseguró que tras la Jornada Mundial de la Juventud la ciudad receptora recibió ingresos valorados en \$250 millones de dólares. Incluso, anunció que la ocupación hotelera en la ciudad de Panamá fue entre el 60 y 65%, mientras que en el interior del país tuvo un 45%. Him, mencionó que los jóvenes no solo fueron a la capital, sede de la JMJ, sino que visitaron atractivos tales como: Canal de Panamá, Casco Antiguo y las playas del interior.

Una situación similar sucede en el Ecuador dado que, se realiza la “Jornada Nacional de la Juventud”, evento religioso a cargo de la Conferencia Episcopal Ecuatoriana. Esta reunión masiva de jóvenes tiene el mismo propósito con caminatas, catequesis, festivales juveniles, misa, entre otras actividades. La última JNJ realizada en el año 2018, en la ciudad de Quito, capital de país, el evento congregó más de 8.500 jóvenes; esto sin duda genera ingresos para la ciudad receptora y es una manera más de realizar turismo religioso, especialmente despertando el interés de los jóvenes (SIGNIS, 2018).

2.2.-Mecanismo de promoción de turismo religioso

Las estrategias de promoción y marketing son importantes para la realización de los eventos. Un ejemplo significativo situado en el territorio ecuatoriano es la “Jornada Arquidiocesana de la Juventud”. Un evento pequeño que mantiene la misma temática que la Jornada Mundial de la Juventud y se realiza anualmente en la ciudad de Guayaquil. El evento masivo tiene el mismo objetivo de poder evangelizar a los jóvenes, no obstante, lo curioso es la estrategia de marketing que realizó la Pastoral Juvenil de la ciudad, debido a que otorgó un pasaporte de peregrino a los

asistentes de forma que, en cada JAJ que asistan sellen su documento con el lema principal del evento (Pastoral Juvenil Arquidiócesis de Guayaquil, 2017).

En España ocurre algo similar en el Camino de Santiago de Compostela. En caso que el peregrino haya caminado al menos 100 km se le otorga un certificado expedido en latín por la Catedral de Santiago, que rectifica haber llegado hasta la Catedral y visitar la tumba del apóstol del mismo nombre. Sin duda este certificado tiene mucho significado para los feligreses que acuden a este lugar desde varias partes del mundo y que realizaron el camino con mucha devoción (La Opinión de Coruña, 2016).

2.3.-Procesión del Cristo del Consuelo como manifestación religiosa en Guayaquil

Esta tradicional procesión nació en el populoso barrio del mismo nombre, en la ciudad de Guayaquil – Ecuador. Allí yacía la iglesia Cristo del Consuelo, la cual fue construida en el año 1954 y que en un principio fue de caña, pero con el tiempo fue mejorando su infraestructura. Dentro de este templo permanecía la imagen de Cristo, el cual muchas personas aseguran haber obtenido milagros a partir de ella (Viteri, 2002).

La devoción a esta advocación se convirtió en el signo más importante de fe de los guayaquileños, por ello desde el 15 de abril de 1960 los creyentes han dedicado el Viernes Santo a visitar este lugar. La imagen del Cristo del Consuelo tiene 1.80 metros de altura y es la réplica de la verdadera imagen que se encuentra en el Santuario del Inmaculado Corazón de María en Madrid, España (Empresa Pública Municipal de Turismo, Promoción Cívica y Relaciones Internacionales de Guayaquil, 2019).

Los feligreses deciden hacer la procesión en la Semana Santa mientras caminan y meditan la pasión, muerte y resurrección de Jesucristo. Dicho himno de fe se celebra desde las 07:00 de la mañana a una distancia aproximada de 26 cuadras de la iglesia del Cristo del Consuelo. Este camino que normalmente llevaría de 20 a 25 minutos caminando, durante la procesión se vuelve cerca de siete horas, porque muchos de los asistentes hacen distintas penitencias durante el camino (El Universo, 2019).

III. METODOLOGÍA

La metodología utilizada en el presente estudio es de carácter cuantitativa puesto que, se aplicaron encuestas para identificar las motivaciones y medir el nivel de satisfacción de los visitantes de la Procesión del Cristo del Consuelo, realizada en la ciudad de Guayaquil el día 30 de marzo del año 2018.

La muestra que aportó información para la investigación fueron personas mayores de 18 años quienes se encontraban presentes en el evento. Para poder realizar el levantamiento de información los encuestadores se apoyaron del uso de herramientas tecnológicas, tales como: tablets y iPads las cuales contenían la encuesta. Dicho cuestionario fue diseñado en la plataforma de QuestionPro, el cual es una *web software survey*¹.

Dado que no se conocen cifras exactas del número de asistentes a la procesión del Cristo del Consuelo se concretó que la población es infinita. La bibliografía (Bernal Torres, 2010, pág. 167) corrobora que “si no se conoce el número total de personas (N) y no se tiene la posibilidad de conocer el marco muestral se tiene una población infinita”. Incluso, el periódico “El Universo” estableció un aproximado de 500.000 asistentes, a pesar de que no se posee un número exacto.

Tabla 1. Ficha de la investigación

Población	Feligreses nacionales y extranjeros
-----------	-------------------------------------

¹ Es una aplicación que se utiliza para recopilar comentarios de una muestra específica a través de un método asistido por computadora, que se presenta de diferentes maneras (Finances Online, 2018).

Área geográfica	Procesión del Cristo del Consuelo, Av. Lizardo García y Calle A (Guayaquil – Ecuador) 2°13'08"S 79°54'24"O.
Periodo de realización	2018
Procedimiento	Muestreo por conveniencia
Nivel de confianza	80 %
Margen de error	5.53 %
Cuestionarios válidos	134

Fuente: Elaboración propia

3.1.-Objeto de estudio

La Procesión del Cristo del Consuelo es un evento de carácter religioso el cual conglomeraba miles de personas, la gran mayoría residentes de la ciudad de Guayaquil. Este evento se ha convertido en una tradición para la población guayaquileña, en donde los feligreses dedican este día a meditar la pasión, muerte y resurrección de Jesucristo (Empresa Pública Municipal de Turismo, Promoción Cívica y Relaciones Internacionales de Guayaquil, 2015).

En el año 2018, se cumplieron 58 años desde que se comenzó en Guayaquil con esta religiosa tradición. Además, dicho año la procesión convocó más 500.000 feligreses que acompañaron la imagen de Cristo en la cruz durante 4 horas aproximadamente, caminando más de 26 cuadras de la urbe con distintos cantos, rezos y actuaciones (El Universo, 2018).

3.2.-Herramienta de recolección de información y análisis de datos

Para recolectar la información se utilizó un cuestionario elaborado con base en trabajos similares (Aulet Serrallonga y Hakobyan, 2011); (Scott, 1996); (Mora Jácome, Ludeña Reyes, Ochoa Ochoa y Sánchez Cevallos, 2017) fundamentados en estudios de satisfacción y motivación de asistentes a eventos religiosos y culturales.

La encuesta aplicada consta de 13 preguntas las cuales están distribuidas en 3 importantes segmentos: datos sociodemográficos, motivación y nivel de satisfacción. Para el siguiente análisis de los resultados se procedió a usar la misma plataforma con la que se diseñó la encuesta, QuestionPro², la cual muestra los datos ingresados y ya tabulados para su posterior análisis.

Tabla 2. Contenido del cuestionario

Segmento	Contenido
Sociodemográfico	Incluye variables como: sexo, edad, ocupación, nivel de instrucción, ocupación, nivel de ingresos y lugar de procedencia.
Motivación	Evalúa las principales motivaciones que impulsan a las personas a asistir a este tipo de evento.
Satisfacción	Contiene 7 ítems que evalúan la logística y organización del evento.

Fuente: Elaboración propia.

² Es una aplicación web que permite la creación y difusión de encuestas (QuestionPro, 2018)

Para poder evaluar la motivación y la satisfacción de los asistentes se procedió a utilizar la escala de Likert de satisfacción, que contiene 5 puntos:

- 1 = Estoy totalmente en desacuerdo.
- 2 = Estoy parcialmente en desacuerdo.
- 3 = Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.
- 4 = Estoy parcialmente de acuerdo.
- 5 = Estoy totalmente de acuerdo.

IV. RESULTADOS

Tabla 3. Datos sociodemográficos

Sexo	Masculino	41.04%
	Femenino	58.96%
Edad	18 a 28 años	23.13%
	29 a 39 años	34.33%
	40 a 50 años	26.12%
	51 a 65 años	14.18%
	65 en adelante	2.24%
Ocupación	Trabajador por cuenta propia	19.40%
	Empresario	0.75%
	Funcionario	0.75%
	Empleado a tiempo completo	29.85%
	Empleado a tiempo parcial	1.49%
	Independiente	6.72%
	Estudiante	16.42%
	Desempleado	1.49%
	Retirado	3.73%
	Amo de casa	19.40%
Formación Académica	Educación primaria	6.72%
	Educación secundaria	52.24%
	Grado universitario	41.04%
	Postgrado universitario	0.00%
Nivel de ingreso mensual	Menos de \$375	40.30%
	\$376 - \$676	52.24%
	\$677 - \$977	5.97%
	\$978 - \$1278	1.49%
	Más de \$1278	0.00%
Reside en Guayaquil	Sí	93.28%
	No	6.72%

Fuente: Levantamiento de información. Elaboración propia.

Los datos sociodemográficos indican que el 58,06% de la población encuestada es femenina y el 41,04% restante es masculino. Por medio de esta encuesta se puede observar que cada evento

religioso tiene un público diferente al que va dirigido. En el caso de la procesión de Cristo del Consuelo se establece un público situado entre los 29 – 39 años de edad (34.33%), destacando que el 29,85% son empleados a tiempo completo y el 16.42% son estudiantes, donde predomina el nivel de educación secundaria (52,24%). A diferencia del perfil de los asistentes de la Jornada Mundial de la Juventud (JMJ), donde se destaca que en su mayoría son jóvenes de 22 años de edad y que tienen un nivel de estudios universitarios. Por último, los asistentes de la procesión del Cristo del Consuelo cuentan con ingresos mensuales superiores al salario básico estipulado en Ecuador, con un rango promedio de \$376 - \$676 (52.24%). Se obtuvo que el 100% de los encuestados residen en la ciudad de Guayaquil.

Tabla 4. Características de participación del evento

Participación en el evento	
Primera vez	10.45%
He asistido anteriormente	89.55%
Lo acompaña	
Familia	56.72%
Amigos	9.70%
Pareja	26.12%
Solo	7.46%
Compañeros de trabajo	0.00%

Fuente: Levantamiento de información. Elaboración propia.

Como indica la tabla 4 el 89.55% de la muestra indicó que había asistido anteriormente a este, acompañados por familiares (56.72%) y su pareja (26,12%).

Tabla 5. Sobre las motivaciones de los asistentes al evento

	1	2	3	4	5
Fe	0.00%	1.49%	3.73%	16.42%	78.36%
Actividades de la procesión	11.94%	14.18%	25.37%	32.84%	15.67%
Conocer más de la cultura local	20.15%	42.54%	24.63%	6.72%	5.97%
Promover la unidad familiar	3.73%	7.46%	11.94%	36.57%	40.30%
Por curiosidad	39.55%	32.84%	20.15%	2.99%	4.48%
Para escapar de la rutina	39.55%	20.15%	23.88%	9.70%	6.72%
Solo para socializar	35.82%	8.21%	10.45%	3.73%	41.79%

Fuente: Levantamiento de información. Elaboración propia.

Con referencia a las motivaciones, los asistentes indicaron que la razón principal por lo que les impulsa a participar de la procesión es la fe (78.36%), seguido de asistir al evento para socializar (41.79%) y promover la unidad familiar (40.30%). Sin embargo, ir por curiosidad (39.55%), asistir a la procesión por conocer más de la cultura local (42.54%), y escapar de la rutina (39.55%) no es uno de los motivos principales, estos datos fueron indicados por los encuestados.

Realizando una comparación con la Jornada Mundial de la Juventud se observaron motivaciones diferentes, en donde se involucran aspectos como: obtener nuevas experiencias, satisfacer inquietudes espirituales, descubrir el sentido de sus vidas, entre otras. Sin embargo, estos eventos poseen una motivación en común que es la fe reflejada en los participantes de la

procesión del Cristo del Consuelo y en el caso de la JMJ manifestar y dar conocer el mensaje de Dios y la Iglesia. Otra motivación en común es conocer gente y socializar en los eventos.

Tabla 6. Top two box

	Importante	Muy importante	Total	
Fe	16.42%	78.36%	94.78%	I
Actividades de la procesión	32.84%	15.67%	48.51%	I
Conocer más de la cultura local	6.72%	5.97%	12.69%	NI
Promover la unidad familiar	36.57%	40.30%	76.87%	I
Por curiosidad	2.99%	4.48%	7.47%	NI
Para escapar de la rutina	9.70%	6.72%	16.42%	NI
Solo para socializar	3.73%	41.79%	45.52%	I
Promedio			43.19%	

Fuente: Elaboración propia.

*Nota: Las nomenclaturas significan: I (importante) y NI (nada importante).

*Nota: el valor de prueba tomado fue 43.19% correspondiente al promedio de la dimensión.

Para poder corroborar los datos de la tabla 6, se realizó un 'top two box' con la finalidad de conocer las principales motivaciones de los asistentes. Con esta herramienta se aplica dos criterios: importante y nada importante. Se confirma que las motivaciones fueron: fe, actividades de procesión, socializar y promover la unidad familiar. De esta manera se corrobora lo que autores como (Aulet Serrallonga y Hakobyan, 2011) indican que no son motivaciones: conocer de la cultura local, la curiosidad y escapar de la rutina.

Tabla 7. Variables evaluadas para la satisfacción de los asistentes en el evento

	1	2	3	4	5	N/A
Información previa y publicidad	17.16 %	8.21%	14.93%	41.79%	17.16 %	0.75%
Cantidad y variedad de actividades dentro de la procesión (oraciones, sermones y alabanzas)	14.93 %	24.63 %	35.07%	17.16%	6.72%	1.49%
Puntualidad de la procesión	1.49%	8.96%	12.69%	38.80%	26.87 %	11.19 %
Duración de la procesión	0.75%	2,99 %	14.93%	24.63%	56,70 %	0.00%
Seguridad	0.75%	10.45 %	38.05%	35.07%	14.93 %	0.75%
Visibilidad	0.00%	12.69 %	31.34%	41.79%	11.94 %	2.24%

Acústica	1.49%	24.63	49.25%	8.21%	8.96%	7.46%
		%				

Fuente: Levantamiento de información. Elaboración propia.

En la tabla 7 se evalúa la satisfacción a través de diferentes variables. Para ello, los encuestados indicaron haber tenido un alto nivel de complacencia en la duración de la procesión (56.72%), esta fue la única variable que destacó con más del 50%. Las variables de visibilidad (41.79%) y publicidad del evento (41.79%) también tuvieron un buen puntaje. Sin embargo, las variables de acústica (49.25%), seguridad (38.06%) y variedad de actividades dentro de la procesión (35.07%) registró un nivel bajo de satisfacción.

Tabla 8. Top two box

	Satisfecho	Muy satisfecho	Total	
Información previa y publicidad	41.79%	17.16%	58.95%	S
Cantidad y variedad de actividades dentro de la procesión (oraciones, sermones y alabanzas)	17.16%	6.72%	23.88%	NS
Puntualidad de la procesión	38.81%	26.87%	65.68%	S
Duración de la procesión	24.63%	56.72%	81.35%	S
Seguridad	35.07%	14.93%	50.00%	NS
Visibilidad	41.79%	11.94%	53.73%	S
Acústico	8.21%	8.96%	17.17%	NS
Promedio			50.10%	

Fuente: Elaboración propia del autor.

*Nota: Las nomenclaturas significan: S (satisfecho) y NS (nada satisfecho).

*Nota: el valor de prueba tomado fue 50.10% correspondiente al promedio de la dimensión.

En la tabla 8 se aplica nuevamente la herramienta 'top two box' para medir el nivel de satisfacción acorde a la opinión de los asistentes. Con esta herramienta se aplica dos criterios: satisfecho y muy satisfecho. Se confirma que se sienten conformes con: información y publicidad, puntualidad del evento, duración de la procesión y la visibilidad. No se sienten satisfechos con: cantidad y variedad de actividades, seguridad y acústica.

Tabla 9. Disposición a participar en la próxima procesión

Sí	91%
No	9%

Fuente: Levantamiento de información. Elaboración propia.

Con referencia a la disposición de volver a participar en la procesión, el 91.04% manifestó que sí lo haría, es decir de las 134 personas encuestadas, 121 están dispuestas a asistir a la próxima procesión de Cristo del Consuelo.

V. CONCLUSIONES

Con base en los resultados de la obtención de información sobre los asistentes a la procesión del Cristo del Consuelo, se concluye que las principales razones por lo que deciden asistir a este evento son: motivos de fe, promover la unidad familiar y realizar actividades de la procesión. Por otro lado, no son consideradas motivaciones: conocer más de la cultura, asistir por curiosidad y

escapar de la rutina. Correspondiente a la satisfacción del evento se obtuvo que hubo un gran nivel de complacencia en variables como: duración de la procesión, visibilidad y publicidad del evento. Sin embargo, se recalca mejorar la seguridad, la acústica e incrementar actividades en la procesión.

Se considera que la seguridad es un aspecto justo y necesario en estos eventos de gran magnitud, por lo que se considera implementar unidades policiales que ayuden a regular y controlar a los asistentes. Así como también equipo médico que se encuentre disponible al público, puesto que esta procesión se realiza en la temporada de invierno, la cual tiene una temperatura que oscila entre los 27°C - 33°C, como consecuencia existe insolación, deshidratación, personas que les baja la presión arterial y se desmayan debido a la conglomeración de individuos. Es importante que se tome en cuenta todos los aspectos con relación a la seguridad, pues esto forma parte innata de la experiencia.

Con relación a las actividades de la procesión, se pueden implementar estrategias de marketing para atraer al público objetivo e incentivar la asistencia de futuros interesados al evento. Tal como se mencionó en el marco teórico, los eventos de la “Jornada Arquidiocesana de la Juventud” y el “Camino de Santiago de Compostela”, son solo dos de los muchos eventos que se podrían tomar como ejemplo y motivación de miles de asistentes, puesto que se genera un valor agregado al evento. Según los datos de los encuestados el 91% de las personas que asistieron a la procesión están convencidas de volver a realizarla, por lo que el evento se ve fuertemente influenciado por motivos de fe. Sin embargo, la mayoría de ellos formaban parte de la ciudad receptora. Si la meta es lograr que estos eventos religiosos atraigan personas de otras partes, se debe trabajar en los valores agregados. Se sugiere aplicar merchandising como estrategia de marketing para promover el evento, tal como se aplica en otros eventos religiosos masivos, como la Jornada Mundial de la Juventud, Jornada Arquidiocesana de la Juventud, entre otros. Incluso causará que partes externas se beneficien, debido a la creación de diferentes objetos de necesidad con el nombre del evento.

Se ha confirmado que la Procesión del Cristo del Consuelo tiene un amplio público de asistentes, impulsado por la propia religión, tradición y cultura. Pero para atraer a más personas e incrementar los ingresos económicos es importante hacer actividades y crear objetos con el lema de la procesión. Por consecuencia, los asistentes recordarán de manera más rápida la marca del evento y con el tiempo un mayor flujo de personas querrá asistir a la procesión.

Finalmente, las limitaciones del estudio no permitieron tener una mayor cantidad de resultados en las encuestas, debido a que al ser una procesión de carácter religioso los asistentes no querían distracciones que interrumpieran su devoción al evento y por consecuencia no todos brindaron colaboración con el cuestionario. Se enlistan otras limitaciones, tales como: la cantidad de asistentes, el ruido y el clima.

Dada la relevancia de la temática, se sugiere realizar anualmente investigaciones que permitan monitorear las variaciones en las motivaciones y la evolución del nivel de satisfacción de los asistentes a la procesión, para así evaluar los cambios a través de los años.

BIBLIOGRAFÍA

Andrés Sarasa, José Luis y Espejo Marín, Cayetano (2006). Interacción Mito Religioso / Producto turístico en la imagen de la ciudad: Caravaca De La Cruz (Murcia). *Cuadernos de Turismo*, (18), 7 – 62.

Aulet, Silvia y Hakobyan, Karine (2011). Turismo religioso y espacios sagrados: Una propuesta para los Santuarios de Catalunya. *Revista Iberoamericana de turismo*, 1 (1), 63 – 82.

Bernal Torres, César Augusto (2010). *Metdología de la Investigación*. (3rd ed.). Colombia, Editorial Pearson Educación.

Carrizo Moreira, António y Vieira Batista, Alexandra (2009). Turismo de eventos: Desafíos estratégicos de la ciudad de Joao Pessoa (Brasil). *Cuadernos de Turismo*, (23), 31-46.

Cerro Herrero, David (2018). Análisis de la calidad percibida y satisfacción de participantes en eventos deportivos. In *Catálogo de investigación joven en Extremadura: Volumen II (pp. 66-70)*.

El Universo (2018). *Alrededor de 500.000 feligreses participaron de la procesión del Cristo del Consuelo en Guayaquil*. Recuperado en Septiembre 23, 2019, desde: <https://www.eluniverso.com/guayaquil/2018/03/30/nota/6691126/inicia-procesion-cristo-consuelo-guayaquil>

El Universo (2019). *Unos dos kilómetros de fe se recorrieron en procesión del Cristo del Consuelo*. Recuperado en Octubre 3, 2019 desde: <https://www.eluniverso.com/guayaquil/2019/04/19/nota/7293119/fieles-acompanan-imagen-cristo-consuelo-suroeste-guayaquil>

Empresa Pública Municipal de Turismo, Promoción Cívica y Relaciones Internacionales de Guayaquil (2015). *Iglesia Cristo del Consuelo*. Recuperado en Septiembre 23, 2019, desde: <https://www.guayaquilesmidestino.com/es/iglesias/del-sur-de-la-ciudad/cristo-del-consuelo>

Europa Press (2011). *Los peregrinos tienen una media de 22 años y casi el 75% acude por primera vez a este encuentro, según un estudio*. Recuperado en Septiembre 10, 2019 desde: <https://www.europapress.es/sociedad/noticia-jmj-peregrinos-tienen-media-22-anos-casi-75-acude-primera-vez-encuentro-estudio-20110811141713.html> Los peregrinos tienen una media de 22 años y casi el 75% acude por primera vez a este encuentro, según un estudio

Fernández Poncela, Anna María (2012). La Virgen de Talpa: religiosidad, turismo y sociedad. *Política y Cultura*, (38), 29-48.

Finances Online (2018). *What Is Survey Software? A Comprehensive Guide to Benefits, Features, Types, Pricing and More*. Recuperado en Septiembre 23, 2019 desde: <https://financesonline.com/survey-software-comprehensive-guide-benefits-features-types-pricing/>

La Opinión Coruña (2016). *La Catedral concederá la compostela a los peregrinos que realicen el Camino desde A Coruña*. Recuperado en Octubre 5, 2019 desde: <https://www.laopinioncoruna.es/galicia/2016/12/22/catedral-concedera-compostela-peregrinos-realicen/1136947.html>

Mora Jácome, Verónica, Ludeña Reyes, Alex Paúl, Ochoa Ochoa, Tania Jackeline y Sánchez Cevallos, Estefania (2017). Motivaciones del turista religioso – peregrino y su satisfacción. *International Journal of Professional Business*, 56-62. <https://doi.org/10.26668/businessreview/2018.v3i1.79>

Municipalidad de Guayaquil (2019). *Iglesia Cristo del Consuelo*. Obtenido de Guayaquil es mi destino: <https://www.guayaquilesmidestino.com/es/iglesias/del-sur-de-la-ciudad/cristo-del-consuelo>

Panamá América (2019). *\$250 millones dejó la Jornada Mundial de la Juventud , según la ATP.* Recuperado en Septiembre 30, 2019 desde: <https://www.panamaamerica.com.pa/economia/250-millones-dejo-la-jornada-mundial-de-la-juventud-segun-la-atp-1127097>

Pastoral Juvenil Arquidiócesis de Guayaquil (2017). Presentación del Kit del Peregrino JAJ 2017. Guayaquil, Guayas, Ecuador. Recuperado en Octubre 4, 2019 desde: <https://www.facebook.com/pasjuv.guayaquil/videos/presentaci%C3%B3n-del-kit-del-peregrino-jaj-2017/1389915977754443/>

QuestionPro (2018). *Funciones: QuestionPro.* Obtenido de QuestionPro: <https://www.questionpro.com/es/features/>

Rosas Herrera, Leslie Esther y Estrada Castillo, Doris Idaly (2016). *Motivaciones y satisfacciones de los turistas en eventos culturales" Corona Capital" Ciudad de México.* (Tesis de grado). Universidad Autónoma del Estado de México

Scott, David (1996). A comparison of visitors' motivations to attend three urban festivals. *Festival Management and Event Tourism, III*, 121-128.

SIGNIS (2018). *La Jornada Nacional de la Juventud reunió a miles de jóvenes en Ecuador.* Recuperado en Septiembre 30, 2019 desde: <http://joven.signisalc.org/noticias/jornada-mundial-de-la-juventud/10-09-2018/la-jornada-nacional-de-la-juventud-reunio-a-miles-de-jovenes-en-ecuador>

United States conference of Catholic Bishops (2019). *What is World Youth Day? .* Recuperado en Septiembre 30, 2019 desde: <http://www.usccb.org/about/world-youth-day/faqs.cfm>

Viteri, Gabriel (2002). *Cristo del Consuelo, una devoción que nació junto al manglar.* Obtenido de El Universo: <https://www.eluniverso.com/2002/07/23/0001/18/C1F2882B61754CF4BEE79FE801796A63.html>