



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA  
SECCIÓN DE POSGRADO

PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL ACONDICIONAMIENTO  
TURÍSTICO PARA LA PRÁCTICA DEL TURISMO SOSTENIBLE EN  
EL SANTUARIO DE LA BEATA MELCHORA SARAVIA TASAYCO,

ICA 2017

PRESENTADA POR  
MARIA OLIVIA PACHAS FUENTES

ASESOR  
FABRIZIO AUGUSTO ALBERCA SIALER

TESIS  
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GESTIÓN  
CULTURAL, PATRIMONIO Y TURISMO

LIMA – PERÚ  
2018



**Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada  
CC BY-NC-ND**

**La autora sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.**

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA  
SECCIÓN DE POSGRADO DE TURISMO Y HOTELERÍA

**PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL ACONDICIONAMIENTO  
TURÍSTICO PARA LA PRÁCTICA DEL TURISMO SOSTENIBLE EN  
EL SANTUARIO DE LA BEATA MELCHORA SARAVIA TASAYCO,  
ICA 2017**

PARA OPTAR  
EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN CULTURAL,  
PATRIMONIO Y TURISMO

PRESENTADO POR:  
MARIA OLIVIA PACHAS FUENTES

ASESOR:  
MG. FABRIZIO AUGUSTO ALBERCA SIALER

LIMA, PERÚ

2018

## DEDICATORIA

A Dios, por todas las bendiciones concedidas,

A mi madre, por todo el sacrificio realizado para sacarnos adelante, por su fortaleza, aliento y compañía incondicional desde que tengo memoria.

A mi padre, por guiarme, cuidarme y acompañarme desde el cielo.

A mis hermanos, María del Carmen, Carlos Enrique, Roxana y María del Rocío por su apoyo constante.

A mis sobrinos, Pamela, Leonardo, Alonso, Sofía, Daniela y al pequeño José Salvador, por su alegría y motivación para lograr mis objetivos.

A César y Maribel, por no sólo ser mis cuñados sino hermanos de verdad.

A mis abuelos, Ramona, Mateo, Carmen y Juan, por todo el cariño brindado.

A Bruce y Argos, por haber formado y formar parte de nuestra familia.

## **AGRADECIMIENTOS**

A mi alma máter, la Universidad de San Martín de Porres por formarme como profesional y darme los conocimientos necesarios para desempeñarme en mi carrera. Agradezco de manera especial al Señor Decano, el Dr. Johan Leuridan Huys, por todo el apoyo y oportunidad brindada para realizarme académica y profesionalmente.

A mi asesor y amigo, el Mag. Fabrizio Augusto Alberca Sialer, por compartir sus conocimientos, por su apoyo constante y sobretodo paciencia para poder culminar con éxito el presente trabajo de investigación.

A la Dra. Ema Julca Meza, por los consejos y apoyo brindados.

A las familias Fuentes Atúncar, Fuentes Chávez, Tasayco Fuentes, Sotelo Fuentes, Bautista García y en especial a mis primas Melissa Ramos Fuentes y Giovana Fuentes Amoretti por toda la ayuda prestada durante el trabajo de campo.

Al Lic. Gustavo Adolfo Valiente Estacio, por su eterna amistad y aliento constante.

Gracias a los pobladores de la ciudad de Chíncha, a los pobladores del distrito de Grocio Prado, así como todas aquellas personas que contribuyeron de manera voluntaria a la realización de esta investigación.

Gracias Melchorita, por las gracias concedidas.

**ÍNDICE**  
**Índice de contenido**

PORTADA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTOS .....	iii
ÍNDICE .....	v
ÍNDICE DE TABLAS .....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xv
RESUMEN .....	xx
ABSTRACT .....	xxiii
INTRODUCCIÓN .....	xxvi
Descripción de la situación problemática .....	xxvi
Formulación del problema .....	xxvii
Problema General .....	xxvii

Problemas Específicos .....	xxviii
Objetivos de la investigación .....	xxviii
Objetivo General .....	xxviii
Objetivos Específicos .....	xxviii
Justificación de la investigación .....	xxix
Importancia de la investigación .....	xxx
Viabilidad de la investigación .....	xxx
Limitaciones del estudio .....	xxxi
Metodología del estudio .....	xxxi
Estructura de la tesis.....	xxxi
<b>CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>33</b>
1.1 Antecedentes de la investigación: Casos de mejoramiento de acondicionamiento en atractivos turísticos .....	33
1.1.1 Antecedentes Nacionales .....	33
1.1.2 Antecedentes Internacionales.....	37
1.2 Bases teóricas .....	43
1.2.1 La importancia del mejoramiento turístico en la construcción de la experiencia turística .....	43
1.2.2 Las actividades turísticas y su vinculación con el desarrollo turístico sostenible .....	48
1.2.3 La relación entre el turismo y la religión .....	59

1.2.4	La importancia de la evaluación económica y financiera en los proyectos de inversión turística .....	64
1.2.5	Historia de la Beata Melchora Saravia Tasayco.....	67
1.2.5.1	Descripción de la ubicación geográfica del Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco.....	71
1.2.5.2	El distrito de Grocio Prado .....	71
1.2.5.3	Características Geográficas del Distrito de Grocio Prado	72
1.2.5.4	Población del Distrito de Grocio Prado .....	73
1.2.5.5	Festividades realizadas en el distrito de Grocio Prado....	73
1.2.5.6	Comidas típicas del distrito de Grocio Prado .....	74
1.2.5.7	Folklore representativo del distrito de Grocio Prado.....	74
1.3	Definición de términos básicos.....	75
<b>CAPÍTULO II: VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>		<b>81</b>
2.1	Variables y definición operacional .....	82
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>		<b>84</b>
3.1	Diseño metodológico .....	84
3.2	Diseño muestral .....	86
3.3	Población y muestra .....	87
3.4	Técnicas de recolección de datos .....	88
3.5	Validación de los instrumentos.....	90
3.5.1	Validación de la lista de cotejo .....	90
3.5.2	Validación de la encuesta de satisfacción .....	91
3.6	Nivel de Confiabilidad.....	91

3.7	Técnicas estadísticas usadas para el procesamiento de la información	92
3.8	Aspectos éticos .....	92
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS .....</b>		<b>93</b>
4.1	Resultados de las encuestas.....	93
	Pregunta N° 1. Edades de los visitantes al santuario .....	93
	Pregunta N° 2. Género de los visitantes al santuario .....	95
	Pregunta N° 3. Motivo principal de visita al santuario .....	95
	Pregunta N° 4. Frecuencia de visita al santuario .....	96
	Pregunta N° 5. Tipo de movilidad empleado para realizar la visita al santuario.....	97
	Pregunta N° 6. Opinión del estado de la infraestructura (servicios básicos) del santuario .....	98
	Pregunta N° 7. Opinión de las instalaciones propias del santuario .....	106
	Pregunta N° 8. Opinión del estado de las instalaciones turísticas .....	115
	Pregunta N° 9. Servicios con los que le gustaría contar durante la visita al santuario .....	124
	Pregunta N° 10. Monto dispuesto a pagar por realizar el recorrido al santuario de contar con los servicios previamente mencionados .....	127
	Pregunta N° 11. Experiencia del visitante después de haber realizado el recorrido .....	129

Pregunta N° 12. Necesidad de mejoramiento del acondicionamiento turístico según los visitantes al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco encuestados en el año 2017 ...	130
<b>CAPÍTULO V: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN.....</b>	<b>132</b>
<b>CAPÍTULO VI: PROPUESTA DE MEJORA E INVERSIÓN.....</b>	<b>136</b>
6.1 Propuesta de mejora .....	136
6.1.1 Propuesta de mejora específica (Propuesta A) .....	137
6.1.1.1 Análisis realizado para la elaboración de la propuesta....	143
6.1.1.1.1 Estudio de Mercado .....	143
6.1.1.1.2 La inversión inicial del proyecto .....	147
6.1.1.1.3 Costos de operación .....	149
6.1.1.1.4 Financiación del proyecto .....	150
6.1.1.1.5 Evaluación económica del proyecto .....	150
6.1.1.1.6 Externalidades del proyecto.....	153
6.1.2. Propuesta de mejora general (Propuesta B).....	154
6.1.2.1 Análisis realizado para la elaboración de la propuesta ...	155
6.1.2.1.1 Estudio de Mercado .....	155
6.1.2.1.2 La inversión inicial del proyecto .....	156
6.1.2.1.3 Costos de operación .....	159
6.1.2.1.4 Financiación del proyecto .....	160
6.1.2.1.5 Evaluación económica del proyecto .....	160
6.1.2.1.6 Externalidades del proyecto.....	164
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>166</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>168</b>
<b>FUENTES DE INFORMACIÓN .....</b>	<b>170</b>

**ANEXOS ..... 182**

Anexo N° 1. Matriz de consistencia de la investigación

Anexo N° 2. Encuesta de satisfacción del visitante al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco

Anexo N° 3. Lista de cotejo del Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco

Anexo N° 4. Ficha del Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco elaborado por el SIGMINCETUR

Anexo N° 5. Informes de validación de expertos de los instrumentos de medición

Anexo N° 6. Fichas de observación del Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco

## ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

### ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1. Actividades turísticas según el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo .....	57
Tabla N°2. Lista de categorías de productos característicos del turismo y de industrias turísticas.....	58
Tabla N°3. Tipo de proyectos de inversión.....	65
Tabla N°4. Población del distrito de Grocio Prado .....	73
Tabla N°5. Festividades del distrito de Grocio Prado .....	74
Tabla N°6. Porcentaje de validación de la lista de cotejo.....	90
Tabla N°7. Porcentaje de validación de la encuesta de satisfacción.....	91
Tabla N°8. Resumen de procesamiento de casos .....	91
Tabla N°9. Estadísticas de fiabilidad .....	92
Tabla N° 10. Rango de edades de los visitantes al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco encuestados en el año 2017 .....	93
Tabla N° 11. Género de los visitantes al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco encuestados en el año 2017 .....	95

Tabla N° 12. Motivo principal de la visita al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco según los visitantes encuestados en el año 2017.....	95
Tabla N° 13. Frecuencia de visita al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco de los visitantes encuestados en el año 2017 .....	96
Tabla N° 14. Tipo de movilidad empleado por los visitantes al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco encuestados en el año 2017.....	97
Tabla N° 15. Opinión del estado de la infraestructura (servicios básicos) del Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco según los visitantes encuestados en el año 2017 .....	98
Tabla N° 16. Opinión de las instalaciones propias del Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco según los visitantes encuestados en el año 2017 .....	106
Tabla N° 17. Opinión del estado de las instalaciones turísticas empleadas durante la visita según los encuestados al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco en el año 2017 .....	115
Tabla N° 18. Opinión sobre los servicios que se deberían ofrecer o con los que debería contar el lugar según los visitantes al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco encuestados en el año 2017.....	124
Tabla N° 19. Monto dispuesto a pagar por realizar el recorrido al santuario de contar con los servicios previamente mencionados según los visitantes al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco encuestados en el año 2017 .....	127
Tabla N° 20. Percepción de la experiencia después de haber realizado el recorrido al lugar según los visitantes al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco encuestados en el año 2017.....	129

Tabla N° 21. Necesidad de mejoramiento del acondicionamiento turístico según los visitantes al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco encuestados en el año 2017.....	130
Tabla N° 22. Arribos de visitantes nacionales y extranjeros a la provincia de Chincha durante los años 2006-2016.....	144
Tabla N° 23. Arribos de visitantes nacionales y extranjeros a la Provincia de Chincha durante los años 2006-2016 (empleando el coeficiente de correlación).....	145
Tabla N° 24. Proyección de arribos de visitantes nacionales y extranjeros a la provincia de Chincha durante los años 2017-2028 .....	146
Tabla N° 25. Estimación de ingresos futuros al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco durante los años 2020-2028 .....	147
Tabla N° 26. Inversión inicial del proyecto .....	147
Tabla N° 27. Presupuesto del mejoramiento de infraestructura y servicios ofrecidos en el Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco .....	148
Tabla N° 28. Presupuesto de implementación en el Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco.....	149
Tabla N° 29. Presupuesto de los costos operativos del Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco .....	149
Tabla N° 30. Flujo de caja del proyecto.....	151
Tabla N° 31. Evaluación de la Tasa Interna de Retorno (TIR) .....	152
Tabla N° 32. Evaluación del Valor Actual Neto (VAN).....	153
Tabla N° 33. Proyección de arribos de visitantes nacionales y extranjeros a la provincia de Chincha durante los años 2017-2028.....	155

Tabla N° 34. Estimación de ingresos futuros al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco durante los años 2020-2028 .....	156
Tabla N° 35. Presupuesto de inversión inicial realizada al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco.....	157
Tabla N° 36. Presupuesto de los costos operativos del Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco .....	159
Tabla N° 37. Flujo de caja .....	162
Tabla N° 38. Evaluación de la Tasa Interna de Retorno (TIR) .....	163
Tabla N° 39. Cálculo del Valor Actual Neto (VAN) .....	164

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1. Ubicación del distrito de Grocio Prado en la provincia de Chincha .....	73
Figura N° 2. Técnicas de recolección de datos .....	88
Figura N° 3. Rango de edades de los visitantes al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco encuestados en el año 2017 .....	94
Figura N° 4. Porcentaje del género de los visitantes al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco encuestados en el año 2017 .....	95
Figura N° 5. Porcentaje del motivo principal de la visita al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco según los visitantes encuestados en el año 2017 .....	96
Figura N° 6. Frecuencia de visita al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco de los visitantes encuestados en el año 2017 .....	97
Figura N° 7. Tipo de movilidad empleado por los visitantes al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco encuestados en el año 2017 .....	98
Figura N° 8. Opinión del estado actual de los servicios de acceso al lugar según los visitantes al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco encuestados en el año 2017 .....	99

Figura N° 9. Opinión del estado actual del servicio de agua (servicios higiénicos) según los visitantes al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco encuestados en el año 2017 .....	100
Figura N° 10. Opinión del estado actual del servicio de desagüe (servicios higiénicos) según los visitantes al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco encuestados en el año 2017 .....	101
Figura N° 11. Opinión del estado actual del servicio de luz (instalaciones eléctricas) de los visitantes al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco encuestados en el año 2017 .....	102
Figura N° 12. Opinión del estado actual del servicio de luz (iluminación) de los visitantes al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco encuestados en el año 2017 .....	102
Figura N° 13. Opinión del estado actual del servicio de residuos sólidos (tachos de basura) según los visitantes al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco encuestados en el año 2017 .....	103
Figura N° 14. Opinión del estado actual del servicio de comunicaciones (cobertura de señal telefónica) según los visitantes al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco encuestados en el año 2017 .....	104
Figura N° 15. Opinión del estado actual del servicio de comunicaciones (cobertura de señal de internet) según los visitantes al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco encuestados en el año 2017 .....	105
Figura N° 16. Opinión del estado actual de la fachada de la casa según los visitantes al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco encuestados en el año 2017.....	106

Figura N° 17. Opinión del estado actual de los techos de la casa según los visitantes al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco encuestados en el año 2017.....	107
Figura N° 18. Opinión del estado actual de los pisos de la casa según los visitantes al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco encuestados en el año 2017.....	108
Figura N° 19. Opinión del estado actual de las paredes de la casa según los visitantes al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco encuestados en el año 2017.....	109
Figura N° 20. Opinión del estado actual de las rejas de la casa según los visitantes al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco encuestados en el año 2017.....	110
Figura N° 21. Opinión del estado actual de los corredores y/o pasillos de la casa según los visitantes al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco encuestados en el año 2017 .....	111
Figura N° 22. Opinión del estado actual del altar de ofrendas de la casa según los visitantes al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco encuestados en el año 2017 .....	111
Figura N° 23. Opinión del estado actual del altar de velas de la casa según los visitantes al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco encuestados en el año 2017 .....	112
Figura N° 24. Opinión del estado actual del altar de la imagen de la beata según los visitantes al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco encuestados en el año 2017 .....	113

Figura N° 25. Opinión del estado actual de la habitación de la beata según los visitantes al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco encuestados en el año 2017.....	114
Figura N° 26. Opinión del estado de los senderos peatonales según los visitantes al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco encuestados en el año 2017.....	115
Figura N° 27. Opinión del estado de los paneles informativos dentro del santuario según los visitantes al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco encuestados en el año 2017.....	116
Figura N° 28. Opinión del estado del módulo de venta de folletos sobre la vida de la beata según los visitantes al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco encuestados en el año 2017.....	117
Figura N° 29. Opinión del estado del sistema de sonido (audio, video) según los visitantes al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco encuestados en el año 2017.....	118
Figura N° 30. Opinión del estado de los estantes o mostradores para la muestra de objetos personales según los visitantes al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco encuestados en el año 2017.....	119
Figura N° 31. Opinión del estado del área de la zona de descanso según los visitantes al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco encuestados en el año 2017.....	120
Figura N° 32. Opinión del estado de las bancas o asientos según los visitantes al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco encuestados en el año 2017.....	121

Figura N° 33. Opinión del estado de los servicios higiénicos empleados Durante la visita según los visitantes al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco encuestados en el año 2017 .....	122
Figura N° 34. Opinión del estado y la ubicación de los tachos de basura según los visitantes al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco encuestados en el año 2017 .....	123
Figura N° 35. Opinión sobre los servicios que se deberían ofrecer o con los que debería contar el lugar según los visitantes al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco encuestados en el año 2017 .....	124
Figura N° 36. Monto dispuesto a pagar por realizar el recorrido al santuario de contar con los servicios previamente mencionados según los visitantes al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco encuestados en el año 2017 .....	128
Figura N° 37. Percepción de la experiencia después de haber realizado el recorrido al lugar según los visitantes al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco encuestados en el año 2017 .....	129
Figura N° 38. Necesidad de mejoramiento del acondicionamiento turístico según los visitantes al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco encuestados en el año 2017 .....	130

## **RESUMEN**

La presente investigación tiene como propósito elaborar una propuesta para el mejoramiento del acondicionamiento turístico del Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco, ubicado en el distrito de Grocio Prado, provincia de Chincha, región Ica, desarrollando la misma a favor de un turismo responsable y sostenible en los ámbitos socioculturales, económicos y ambientales.

Para llevar a cabo este estudio previamente se realizó el trabajo de campo, el cual consistió en la observación e identificación de la infraestructura, así como los servicios con los que cuenta este lugar para poder identificar las falencias que posee el santuario. Posteriormente se realizó una encuesta tomando como base la percepción de la experiencia que han tenido los visitantes durante su recorrido en el mismo. Con esta información se pudo contrastar ambos resultados llegando a la conclusión de que definitivamente debe realizarse una mejora no sólo en los servicios ofrecidos, sino que además hace falta implementar otros servicios turísticos directamente relacionados con el santuario para garantizar una experiencia satisfactoria por parte de los visitantes.

La investigación es de tipo mixta ya que incluye ambos métodos tanto cualitativo como cuantitativo. El alcance es descriptivo y el tipo de investigación es aplicado. En el caso del diseño del estudio hemos considerado la de tipo no experimental, empleando el muestreo aleatorio simple para la definición de la muestra.

La data perteneciente a las encuestas y que son mostradas en el presente análisis fue recopilada en el año 2017, entre los meses de febrero y diciembre. Asimismo, se realizó la recolección de material bibliográfico consultando libros, así como diversos artículos de procedencia científica.

Para la elaboración del análisis estadístico se han consultado datos elaborados por DIRCETUR-ICA, así como documentos elaborados y publicados por diferentes entes del sector público de la región.

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 80% de los visitantes opinan que se debe realizar una mejora e inclusive opinan que debe reconstruirse ciertos ambientes del lugar pues no se encuentran en buen estado y sin un mantenimiento adecuado éstos podrían deteriorarse aún más llegando inclusive a destruirse y perderse con el tiempo.

Es por este motivo que al finalizar esta investigación se presentan dos propuestas de mejoramiento. La primera está denominada como específica pues se basa en mejorar la infraestructura y los servicios con los que actualmente cuenta el santuario mientras que, en la segunda denominada como general, aparte de realizar las mejoras respectivas, se propone la implementación de ambientes externos al santuario que, según las respuestas dadas por los encuestados, mejoraría la experiencia de visita al santuario. Ambas propuestas tienen como

objetivo el mejoramiento de la infraestructura y el respectivo acondicionamiento para brindar servicios óptimos a los visitantes del santuario dentro de un marco de sostenibilidad.

Por último, se desarrolló el análisis económico y financiero en ambos casos, lo que permitió comprobar que, en el caso de ponerse en marcha cualquiera de los dos proyectos, el beneficio obtenido para todos los involucrados sería positivo.

**Palabras claves:** Mejoramiento, acondicionamiento, sostenibilidad, santuario.

## **ABSTRACT**

The present investigation has as purpose to elaborate a proposal for the improvement of the tourist conditioning of the Sanctuary of the Beata Melchora Saravia Tasayco located in the district of Grocio Prado, province of Chincha, Ica region, developing the same in favor of a responsible and sustainable tourism in the socio-cultural, economic and environmental fields in favor of the benefits for the place, the visitors, as well as for the community.

In order to carry out this study previously, fieldwork was carried out, which consisted in the observation and identification of the infrastructure, as well as the services available in this place to identify the shortcomings of the sanctuary. Subsequently, a survey was carried out based on the perception of the experience that visitors have had during their journey in it. With this information it was possible to contrast both results, concluding that an improvement should definitely be made not only in the services offered, but also that other tourism services directly related to the sanctuary need to be implemented to guarantee a satisfactory experience for the visitors.

The research is of a mixed type since it includes both qualitative and quantitative methods. The scope is descriptive and the type of research is applied. In the case of the design of the study, we considered the non-experimental type, using simple random sampling for the definition of the sample.

The data belonging to the surveys and that are shown in the present analysis was compiled in the year 2017, between the months of February and December. Likewise, the collection of bibliographic material was done by consulting books, as well as various articles of scientific origin.

For the preparation of the statistical analysis we have consulted data prepared by DIRCETUR-ICA, as well as documents prepared and published by different entities of the public sector of the region.

According to the results obtained, 80% of visitors think that an improvement should be made and even believe that certain environments of the place should be reconstructed because they are not in good condition and without proper maintenance they could deteriorate even more, reaching even to destroy and get lost over time.

Is for this reason that at the end of this investigation two improvement proposals are presented. The first one is called as specific because it is based on improving the infrastructure and services that currently have the sanctuary while, in the second called as a general, apart from making the respective improvements, the implementation of environments outside the sanctuary is proposed, according to the answers given by the respondents, it would improve the experience of visiting the sanctuary. Both proposals are aimed at improving the infrastructure and the respective conditioning to provide optimal services to visitors to the sanctuary within a framework of sustainability.

Finally, the economic and financial analysis was developed in both cases, which allowed to verify that, in the case of starting any of the two projects, the benefit obtained for all those involved would be positive.

**Keywords:** Improvement, conditioning, sustainability, sanctuary.

## INTRODUCCIÓN

### **Descripción de la situación problemática**

El Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco, se encuentra ubicado en el distrito de Grocio Prado, Provincia de Chincha, Región Ica. Este lugar ha sido inventariado por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) y se encuentra considerado dentro de la categoría de Manifestaciones Culturales, tipo Arquitectura y Espacios Urbanos y de subtipo santuarios de nuestro país.

Este santuario es el lugar en donde vivió la beata y que, debido a los diferentes milagros realizados por la misma, se ha convertido en un lugar de oración y recogimiento por todos los creyentes, turistas y la comunidad. Por esta razón, es uno de los lugares más visitados de la provincia de Chincha, ya sea por turistas nacionales y/o extranjeros, quienes, movidos por la religión o en algunos casos por interés cultural, acuden a este santuario especialmente durante dos fechas importantes: seis de enero (día del nacimiento de Melchora) y el día veintiocho de diciembre (después de celebrarse las fiestas navideñas).

Sin embargo, a pesar de ser un lugar realmente conocido y promocionado en la provincia de Chincha, así como contar con numerosos visitantes en sus días festivos, este lugar no cuenta con un adecuado mantenimiento de su acondicionamiento turístico que permita conservar y preservar este recurso en óptimas condiciones. En el lugar se puede observar el descuido y la falta de interés para mantener el santuario, lo cual se da a conocer por medio de las instalaciones deficientes en cuanto a pisos, instalaciones eléctricas, mobiliario, señalización turística, estacionamientos, accesos peatonales, servicios higiénicos en deplorables condiciones, así como la falta de accesibilidad para personas discapacitadas, entre otros.

Es así que, a través del mejoramiento de su acondicionamiento turístico se planea no solamente obtener beneficios para el recurso en sí, sino que, además, contando con una adecuada capacitación y ordenamiento de los diferentes negocios que existen en los alrededores del lugar, todas aquellas personas (comunidad en general) que los poseen, puedan mejorar su calidad de vida.

Por último, a través del mejoramiento del acondicionamiento turístico, se podrá ofrecer a todas las personas que visitan el santuario una adecuada experiencia turística y obtener como resultado, el incremento del flujo turístico ayudando de alguna manera al desarrollo sostenible de la localidad.

## **Formulación del problema**

### **Problema General**

¿Cómo debe ser el acondicionamiento turístico del Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco para la práctica del turismo sostenible, Ica 2017?

## **Problemas Específicos**

¿Cuáles son las instalaciones turísticas con las que cuenta actualmente el Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco?

¿Cuál es el estado y funcionamiento actual de las instalaciones turísticas del Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco?

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los visitantes que acuden al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco?

¿Cuál es el monto de inversión para la implementación de las mejoras en el santuario?

## **Objetivos de la investigación**

### **Objetivo General**

-Proponer mejoras del acondicionamiento turístico para la práctica del turismo sostenible en el Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco.

### **Objetivos Específicos**

- Identificar las instalaciones turísticas del Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco.

- Conocer el estado y funcionamiento actual de las instalaciones turísticas del Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco.

- Determinar el nivel de satisfacción respecto al acondicionamiento turístico de los visitantes que acuden al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco.

- Estimar el monto de inversión para la implementación de las mejoras, así como sus principales indicadores económicos (Valor Actual Neto y Tasa Interna de Retorno).

### **Justificación de la investigación**

El Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco es uno de los lugares turísticos más visitados en el distrito de Grocio Prado, provincia de Chincha, región Ica. El mismo, está considerado dentro del inventario de recursos turísticos del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, en la categoría de Manifestaciones Culturales debido a la popularidad religiosa que posee y que se evidencia cada año durante la época de temporada alta del santuario (enero y diciembre).

Sin embargo, el lugar no cuenta con un adecuado acondicionamiento turístico de la infraestructura que pueda garantizar el pleno desarrollo del turismo religioso y sostenible, limitando así su desarrollo y evitando ser considerado un atractivo turístico completo que cuente con los servicios óptimos y básicos que como tal requiere.

Asimismo, la falta de un adecuado cuidado del lugar, atenta contra la integridad del mismo haciendo que éste se deteriore paulatinamente.

Es favorable tanto para el recurso en sí, así como para todas las personas que visitan el lugar, realizar un adecuado mejoramiento turístico debido a la importancia cultural y religiosa que posee este santuario tanto para visitantes nacionales como extranjeros, teniendo como resultado beneficios positivos en los campos turísticos, económicos, sociales y medioambientales.

## **Importancia de la investigación**

La importancia de esta investigación radica en que hasta el momento no existe una propuesta de mejora referente al acondicionamiento turístico de este santuario y al realizar una, ésta serviría de base para poder mejorar el estado actual del mismo y a su vez, potencializarlo. Los beneficios al desarrollar y aplicar una adecuada mejora de las instalaciones, se verían reflejados tanto en el lugar, en la mejora de la calidad de vida de la población circundante, la experiencia de visita al lugar por parte de los visitantes, así como la práctica del turismo sostenible.

Además, con el adecuado acondicionamiento del santuario, éste podría incluirse dentro de un eventual circuito regional, tomando en cuenta que Paracas se está convirtiendo en un polo de desarrollo, no solamente turístico sino también comercial por la presencia y desarrollo del aeropuerto de Paracas y la nueva carretera Lima-Ica.

## **Viabilidad de la investigación**

La investigación es viable, debido a que se cuenta con la información adecuada para proceder con el desarrollo de la misma. Se contará con el apoyo de expertos en el tema para poder reunir los datos, evidencias y demás información que ayude a realizar la investigación. El lugar de estudio se encuentra ubicado cerca de la capital, por lo cual, no demandará una inversión económica grande relacionada a traslados y/o visitas al lugar para realizar el trabajo de campo.

Asimismo, se contará con el apoyo de la población involucrada e interesada en que el mejoramiento del acondicionamiento de este lugar se lleve a cabo para poder potenciarlo turística y sosteniblemente.

### **Limitaciones del estudio**

Entre las limitaciones para la realización del estudio se encuentran la falta de información de estudios previos del santuario, así como la falta de actualización de datos por parte de la Municipalidad de Grocio Prado referente a los visitantes que acuden a este lugar. Cabe resaltar que el lugar tampoco cuenta con un registro de visitas actualizado.

### **Metodología del estudio**

El estudio realizado corresponde a un enfoque mixto de tipo aplicado. El alcance de la investigación es descriptivo y el diseño es de tipo no experimental. La recolección de datos se realizó a través de encuestas complementado con observación estructurada de los ambientes del lugar. La población estuvo conformada por un total de 1300 personas y la muestra fue representada por 300 personas encuestadas.

### **Estructura de la tesis**

Esta tesis ha sido desarrollada en 6 capítulos. El capítulo número 1 está conformado por toda la información referente al marco teórico e incluye antecedentes y estudios previos tanto nacionales como internacionales que han servido de referencia para la investigación. También están incluidas las bases teóricas y la definición de términos básicos.

En el capítulo número 2 se presentan las variables y la definición operacional de la investigación.

El capítulo número 3 explica la metodología empleada y está compuesto por la descripción de la población y muestra, instrumentos empleados para la recolección de datos, así como de los resultados de las validaciones de los mismos.

En el capítulo número 4 se muestran los resultados obtenidos en la encuesta además de las diferentes tablas y figuras con sus respectivos análisis.

El capítulo número 5 es referente al análisis y la discusión realizada después de contrastar los resultados obtenidos de la investigación con las diferentes bases teóricas y los antecedentes.

En el capítulo número 6 se presentan dos propuestas, la primera referente a las diferentes actividades y obras que deben realizarse para el mejoramiento del acondicionamiento turístico, mientras que la segunda trata de la implementación de espacios sí como un trabajo más especializado en el lugar de estudio. Ambas propuestas comprenden su respectivo análisis que incluye un estudio de mercado, estimación de inversión inicial, estimación de costos, financiación, evaluación económica y beneficios.

Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones del estudio, seguidos de los anexos.

## **CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO**

### **1.1 Antecedentes de la investigación: Casos de mejoramiento de acondicionamiento en atractivos turísticos**

En este ítem se ha considerado y consultado diversos estudios y tesis que se han enfocado básicamente en el mejoramiento y acondicionamiento turístico que han tenido como base de estudio diferentes atractivos turísticos.

#### **1.1.1 Antecedentes Nacionales**

Para el caso de los antecedentes nacionales relacionados a esta investigación, nos basaremos principalmente en proyectos desarrollados por el Plan COPESCO en nuestro país.

El Plan COPESCO, es la unidad ejecutora del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, el cual tiene como funciones principales formular, coordinar, dirigir, ejecutar y supervisar proyectos de inversión turística, así como la

prestación de apoyo técnico a los proyectos de los Gobiernos Regionales, Locales, entre otros.

El proyecto “Mejoramiento de los servicios turísticos públicos zona arqueológica monumental Kuélap, distrito de Tingo, provincia de Luya, Amazonas” (2015), ejecutada por el Plan COPESCO, se enfocó en mejorar y crear facilidades turísticas adecuadas para los turistas que visitan Kuélap a través de obras relacionadas al mejoramiento de accesibilidad que involucraron el mejoramiento de las condiciones para el recorrido interno, adecuados servicios de orientación e información, así como la conservación eficiente de esta zona arqueológica.

Por otro lado, también se enfocaron en la gestión eficiente del lugar aplicando conocimientos de calidad y cultura turística de los agentes involucrados. Finalmente, el resultado principal de esta obra que ha mejorado la presentación del atractivo, se plasma en la concesión de un teleférico a través de la operación de un sistema de cabinas, que consta de una longitud de 4,000 m, el cual permite el acceso rápido, cómodo y seguro hacia esta fortaleza que actualmente ha incrementado sustancialmente sus visitas. Esta obra fue culminada en el año 2016.

El proyecto “Mejoramiento de los servicios turísticos del Circuito Norte de la Reserva Nacional de Paracas, distrito de Paracas, provincia de Pisco, Región Ica” (2016), ejecutada por el Plan COPESCO, tuvo como objetivo la creación y adecuación de diferentes espacios al servicio de los visitantes para así garantizar una fácil y cómoda estancia durante el desarrollo de sus actividades turísticas. Entre las obras realizadas en el proyecto se mencionan la

construcción de puestos de control, miradores con área de descanso con techo sol y sombra, pisos, infografías, estacionamiento para autos y buses, infraestructura, sendero peatonal, mirador, estructura para servicios higiénicos puesto de información básica y mejoramiento de vías (acondicionamiento vehicular). El desarrollo de esta obra, culminada con éxito en el año 2017, ha permitido que este destino, al ofrecer un adecuado acondicionamiento sea uno de los más visitados en el sur de nuestro país.

La Agenda de Desarrollo e Innovación de Productos Turísticos en Regiones (2015-2016), realizada por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR, s.f.), presentó el proyecto denominado “Acondicionamiento turístico del sector Carpa en el Parque Nacional Huascarán” (2015), teniendo como objetivos principales el mejoramiento de las señalizaciones turísticas en el lugar y del servicio de soporte tales como estacionamientos, servicios higiénicos, cafetería y senderos. Por otro lado, también se enfoca en la capacitación y la inclusión de la población en las actividades turísticas. La realización del mismo conllevaría a obtener los siguientes beneficios: mejora de la experiencia de visita turística, habilitación de espacios de interpretación, implementación de señalización turística, promoción de la conservación del patrimonio cultural, diversificación de la oferta turística de Andahuaylas, así como el fortalecimiento de capacidades de prestadores de servicios turísticos.

El proyecto denominado “Acondicionamiento turístico de las iglesias del Centro Histórico de Cajamarca” (2015), se basó en la intervención para implementar la instalación de puntos interpretativos en el recorrido del mismo,

así como la iluminación de los principales atractivos que forman parte del producto turístico.

Además, se planteó la elaboración de un guion interpretativo que sea aplicado durante la visita. Entre los beneficios de la ejecución de esta obra tenemos: revalorización de la zona intervenida, mejora de la experiencia de visita del turista, mejora de la orientación al turista durante su visita, mejora de la calidad de los prestadores de servicios, involucramiento de la población local en la actividad turística.

El proyecto denominado “Mejora de accesos y senderos en el Bosque de Piedras de Pampachiri, instalación de señalización turística y acondicionamiento de sala de interpretación” (2016), se centró básicamente en la mejora de los accesos y senderos, instalación de paneles interpretativos, así como en la señalización de los circuitos pertenecientes al lugar mencionado. La realización de estas obras unida a una correcta capacitación de personal que ofrecen los servicios turísticos daría como resultado la mejora de la experiencia del visitante. Los beneficios que se obtendrían al culminar el proyecto serían: una adecuada señalización turística, conservación del espacio natural, generación de oportunidades laborales para la población involucrada, así como una diversificación de la oferta turística regional.

En otro proyecto denominado “Acondicionamiento turístico del Complejo Arqueológico Cumbemayo” (2016), se tuvo como objetivo

“...permitir la instalación de puntos interpretativos y de orientación en la ruta empleada para realizar el recorrido, el equipamiento de una sala de interpretación, la

implementación de tachos de basura, el acondicionamiento de puntos de venta de artesanía, la elaboración de un guion de visita y la capacitación a los orientadores y guías de turismo en el uso del guion y la operación del producto. Además, se implementará la aplicación de buenas prácticas para prestadores de servicios turísticos de hospedajes y restaurantes vinculados al producto” (MINCETUR, s.f., p.196).

Entre los beneficios de la realización de este proyecto se menciona la revalorización del lugar para mejorar la experiencia de visita del turista, la mejora de señalización, mejora de la calidad por parte de las empresas que ofrecen servicios turísticos, así como la participación de la población local en el desarrollo de los mismos.

### **1.1.2 Antecedentes Internacionales**

Entre algunos de los antecedentes similares al realizado en el presente estudio, tenemos los presentados por Montesdeoca (2011), en su proyecto de licenciatura sobre el “Mejoramiento y promoción del atractivo turístico Río Mira en el tramo Primer Paso- Puente de Coambo”, ubicado en la provincia de Imbabura, en la Sierra Norte del Ecuador.

Este estudio se llevó a cabo por medio de técnicas de investigación científica, así como a través la aplicación de encuestas, entrevistas, fichas de observación y recopilación de información documental. Se consideró como

población de estudio a la población económicamente activa ubicada en los cantones de Ibarra, Otavalo Atuntaqui, así como a los visitantes que acudieron al lugar durante el trabajo de campo de la investigación.

Dentro de los objetivos de la investigación tenemos:

- “Conocer los elementos representativos de la ubicación del atractivo turístico.
- Analizar las características físicas que dispone el atractivo turístico.
- Conocer las vías de acceso al sitio turístico y su estado.
- Determinar la infraestructura básica con que cuenta el atractivo.
- Analizar la calidad y cantidad de los servicios turísticos existentes en el entorno atractivo, su estado y el comportamiento de la demanda” (Montesdeoca, 2011, p. 64).

Luego de haber realizado dicho estudio, el autor concluye señalando la importancia que cumplen las actividades turísticas dentro de los territorios, los cuales influyen de manera positiva en beneficio del lugar en el que se van a desarrollar los proyectos. Por otro lado, la existencia de una demanda potencial hacia este atractivo justifica el hecho de poder llevar a cabo el proyecto ya que garantiza el éxito del mismo ajustándose al desarrollo de actividades de bajo impacto ambiental, lo que permite que este proyecto sea viable.

Finalmente, Montesdeoca culmina su trabajo proponiendo un proyecto para mejorar el atractivo a través del diseño de un paquete turístico, la difusión correcta para promocionar el lugar y el mejoramiento turístico a través de un

programa de señalética externa que permita a los visitantes acceder a informaciones correctas del atractivo.

Racines (2012), en su tesis de licenciatura sobre la “Propuesta de mejoramiento turístico de la Parroquia de San Marcos, como nueva alternativa turística del centro histórico de la ciudad de Quito”, se enfoca en el análisis e identificación de las características de los atractivos turísticos que tienen mayor potencial de la parroquia San Marcos, así como en la realización de un diagnóstico de la situación de la actualidad turística con el objetivo de obtener la información necesaria a través de los métodos deductivos e inductivos para poder desarrollar mejores oportunidades dentro del ámbito de la zona de estudio. Se centró básicamente en el análisis del estado en el que se encuentra el acondicionamiento turístico de la parroquia antes mencionada a través de encuestas dirigidas a visitantes, expertos en el tema y se recopiló información con ayuda de fuentes primarias y secundarias que permitieron la realización de dicho estudio.

La investigación tuvo como objetivo general:

“Identificar a la Parroquia de San Marcos como una nueva alternativa de visita turística dentro del Centro Histórico de Quito considerando su atractivo cultural y natural, que permiten la oferta de un destino, teniendo como principales actores a la comunidad y a los turistas, aportando al desarrollo local, tomando parte en el desarrollo de las actividades sostenibles de la ciudad” (Racines, 2012, p. 4).

Entre las conclusiones a las que llegó la autora tenemos que es un hecho primordial identificar cuáles son las necesidades que tienen los visitantes al momento en el que realizan la visita a algún atractivo, ya que, si éstos no satisfacen las mismas, el interés de volver a visitar el lugar disminuye.

Asimismo, el hecho de no contar con una adecuada promoción turística, no permite que el lugar se dé a conocer y por ende las visitas no son significativas, afectando de manera negativa e impidiendo el desarrollo del atractivo. Realizar el mejoramiento, así como la adecuada gestión del lugar permitirá el incremento de turistas, lo cual dará paso a que la comunidad se involucre en las actividades y de este modo mejoren su calidad de vida por medio de la valoración de las manifestaciones patrimoniales dentro del Centro Histórico de Quito.

Al término del estudio, la autora realiza la propuesta de mejoramiento turístico del lugar por medio de estrategias de desarrollo, capacitaciones, creación de eventos y la inclusión de participación por parte de los pobladores.

En la tesis de licenciatura realizada por Salazar (2016), denominado “Análisis de los servicios e infraestructura turística del Jardín Botánico de Guayaquil para la propuesta de un plan de mejoramiento”, se realiza un análisis del estado actual en el que se encuentra dicho jardín botánico aplicando técnicas de observación por medio del método empírico. Se realizaron encuestas y entrevistas a los diferentes visitantes, así como a expertos en el tema, las cuales permitieron obtener la información necesaria sobre el problema central.

Dentro de los objetivos de la investigación tenemos:

- “Definir por medio de observación el estado actual de la infraestructura del Jardín Botánico de Guayaquil.
- Describir cuáles son los servicios que actualmente ofrece el Jardín Botánico de Guayaquil.
- Evaluar la apreciación de los visitantes sobre el estado de las instalaciones y los servicios ofrecidos por el Jardín Botánico.
- Establecer las estrategias para la elaboración de un plan de mejoramiento de los servicios e infraestructura turística” (Salazar, 2016, p. 4).

Respecto a la relevancia social que tendrá el desarrollo de esta propuesta, Salazar afirma que,

“... al realizar el mejoramiento de la infraestructura y los servicios turísticos del Jardín Botánico de Guayaquil, se contribuirá principalmente con el incremento de visitas, ya que las personas quedarán satisfechas y recomendarán a las demás personas a que lo visiten. Así también ayudará a la aportación de ideas para adecuar el lugar a la sociedad actual por lo que se convertirá en uno de los principales atractivos turísticos naturales de la ciudad de Guayaquil” (2016, p. 3).

Como en los estudios previamente mencionados, al final de esta investigación, Salazar culmina su trabajo realizando una propuesta enfocada al

diseño de estrategias para el mejoramiento de los servicios, señalización y la infraestructura turística del lugar.

Pesantes (2015), en su investigación de licenciatura denominada “Análisis de la oferta y demanda turística en la playa del cantón Salitre para el mejoramiento del parador turístico”, empleó como metodología los datos históricos a través del método científico, así como del método empírico. Se tomaron como muestras de estudio a las personas que vivían cerca al atractivo, así como a turistas, obteniendo como resultado la necesidad de mejorar la infraestructura del parador existente. Asimismo, la investigación se basa en políticas medioambientales por lo que se prevé la conservación de los recursos sin alterar el medio ambiente.

Dentro de los objetivos de la investigación realizada por Pesantes, tenemos las siguientes:

- “Identificar los elementos del sistema turístico que se encuentran en el sector donde se realizará el estudio.
- Reconocer las necesidades de la demanda turística real y potencial en la Playa del Cantón Salitre.
- Realizar una propuesta de mejoramiento del Parador Turístico en la Playa del Cantón Salitre” (Pesantes, 2015, p. 4).

Las conclusiones a las que ha llegado este estudio es que la desorganización o falta de ordenamiento de ciertos servicios conlleva a que los turistas no se sientan atraídos a volver a visitar el destino en cuestión.

Asimismo, el hecho de no contar con el apoyo del sector privado dificulta que estos destinos sean potencializados y por ende las visitas a los mismos no se masifiquen. Además, el hecho de no contar con profesionales capacitados, que ofrezcan un buen servicio a los visitantes conlleva a que éstos no satisfagan sus demandas.

Finalmente, Pesantes hace una propuesta de mejoramiento y divide su trabajo en tres partes importantes: planificación, capacitación y modelo de infraestructura del parador turístico de la playa del cantón Salitre.

## **1.2 Bases teóricas**

### **1.2.1 La importancia del mejoramiento turístico en la construcción de la experiencia turística**

El mejoramiento turístico cumple un rol preponderante en el desarrollo de la actividad turística porque constituye una parte importante en la construcción de la experiencia que el turista tiene durante la realización de una visita. Un lugar o atractivo que sea ofrecido al público que no cuente con las características mínimas para el adecuado desarrollo de actividades, definitivamente no tendrá un impacto positivo en la perspectiva del visitante.

Para profundizar este tema, analizaremos los conceptos de mejoramiento turístico, así como de experiencia turística para finalmente establecer y comprender la relación directa que existe entre ambas.

El Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) en su “Guía Metodológica para la Identificación, Formulación y Evaluación Social de Proyectos de

Inversión Pública del Sector Turismo, a Nivel de Perfil” (2011), define como mejoramiento turístico a “aquellas intervenciones que permiten mejorar una o más características de los servicios turísticos existentes, para la atención del mismo número de visitantes” (MEF, 2011, p.30).

Este concepto nos ayuda a establecer las diferencias entre mejoramiento e implementación. Mejoramiento turístico se refiere directamente a la intervención u obras que se realizan en ciertos servicios pre-existentes en un determinado lugar. No se trata de crear nuevos ambientes sino de mejorar aquellos con los que cuenta y está relacionado a la infraestructura, ampliación, al acondicionamiento y al mantenimiento propiamente dicho.

La implementación turística, sin embargo, puede traducirse en la creación y puesta en funcionamiento de espacios y servicios con los que antes no se contaba y que, de alguna manera, permite que este lugar capte más afluencia de visitantes.

En referencia a los servicios turísticos, basándonos en la definición proporcionada por la Organización de los Estados Americanos (OEA, 1980), tenemos que “estos son el resultado de las funciones, acciones y actividades que, ejecutadas coordinadamente, por el sujeto receptor, permiten satisfacer al turista, hacer uso óptimo de las facilidades o industria turística y darle valor económico a los atractivos o recursos turísticos” (Citado en La Torre, 2017, p. 45).

Es decir, cuando hablamos de servicios turísticos no debemos confundirlos y considerarlos como aquellos establecimientos que son utilizados por las personas cuando visitan un lugar, ya sean de alojamiento, restauración o transporte (como se piensa erróneamente), sino más bien debemos concebirlos como todo aquello que es ofrecido al visitante y que garantiza la óptima práctica del turismo.

Sobre las definiciones relacionadas a experiencia turística tenemos que para Gama y Favila (2018) la consideran como:

“...una actividad relacionada con los desplazamientos realizados por las personas de las sociedades postmodernas con la intención de “escapar de la rutina”, propiciando con ello el viaje, entendido éste como el evento desencadenante de una serie de actividades, comportamientos y encuentros que generan una interacción, en primer término, con los destinos visitados y, en segundo término, con los residentes de dichas localidades” (p. 203).

Es así que las personas al momento de viajar no solamente salen de su entorno habitual para dirigirse a otro relativamente nuevo, sino que éste permite que desarrollen diferentes experiencias que los involucran con el lugar de destino, así como con todas aquellas personas que viven en la comunidad receptora.

Asimismo, estos autores afirman que la experiencia turística no se refiere simplemente al hecho o momento de viajar, ya que ésta se inicia de manera anticipada, es decir, empieza desde aquel instante en que las personas planean su viaje y no terminan simplemente con la culminación del mismo, sino que, la experiencia se mantiene presente en los momentos en los que el turista recuerda y reflexiona sobre las actividades que ha realizado durante su visita, esto sumado a las anécdotas vividas. Así pues, todo este proceso relacionado al desplazamiento del visitante (antes, durante y después) debe ser incluido dentro del estudio que debe realizarse cuando nos referimos a experiencia turística.

Para Izaguirre (2012), la percepción del turista y las decisiones que toma, se ven influenciadas con una intensidad variable debido a la experiencia que ellos experimentan al ponerse en contacto con los atractivos y los diferentes servicios tales como hospedaje, alimentación, guiado, entre otros.

Es por ello que, los entes encargados de planificar y ofrecer servicios turísticos en un determinado destino, deben establecer claramente todo aquello que se le brindará al visitante. Así pues, si el turista ha obtenido una grata experiencia en un lugar, tendrá más probabilidades de volver debido a que ésta ha sido positiva. De lo contrario, evaluará si vale la pena regresar o simplemente, obviará este destino de su lista de opciones.

Llontop (2017) sostiene que la experiencia turística no solo es una tendencia, sino que forma parte tanto de la evolución del mercado, así como de las conductas de los consumidores.

“(…) en un mundo globalizado donde la oferta se diversifica y se orienta a la creación de valor, es imprescindible que los productos turísticos se orienten al diseño de experiencias únicas con capacidad de diferenciar y otorgar un valor atractivo al producto” (p.78).

De toda la información recopilada podemos inferir que el hecho de contar con acondicionamiento turístico en óptimas condiciones para la realización del turismo, es un factor importante sea cual sea la tipología del mismo. Además, con el cumplimiento de estas condiciones básicas para el turismo, se asegura la satisfacción completa y experiencia turística positiva por parte de los visitantes que optan por elegir cierto destino turístico.

Asimismo, se puede afirmar que definitivamente el mejoramiento turístico influye de manera positiva en las condiciones para el disfrute en los diferentes atractivos turísticos, ayudándolos a desarrollarse tanto en los aspectos sociales, culturales, turísticos y económicos.

Debemos tener en cuenta, en el mundo actual, las personas no viajan simplemente para salir de su lugar de residencia y conocer lugares nuevos. Debido a la evolución de la tecnología, ahora el consumidor, a diferencia de antes, investiga más antes de decidir su viaje, lo cual hace que los lugares adquieran un valor adicional para ellos. Es por ello que se ha propiciado la diversificación de la oferta, lo cual se ve reflejado en las diferentes opciones dirigidas a los diferentes tipos de turismo. Sin embargo, algo que facilita la

definición y creación de servicios acorde a las preferencias del consumidor son los perfiles que ayudan a garantizar la experiencia turística.

De igual manera, debemos considerar que, para obtener una experiencia turística adecuada, el mejoramiento de un lugar implica en la mayoría de los casos, realizar restauraciones o refacciones de los ambientes con los que éste cuenta. Por otro lado, la implementación de nuevos espacios permite a los visitantes ubicarse, de alguna forma, dentro del contexto en el cual se encuentra el área o áreas que están visitando. Así pues, podemos afirmar que si bien es cierto existe una diferencia entre ambos términos, éstos a su vez se complementan.

### **1.2.2 Las actividades turísticas y su vinculación con el desarrollo turístico sostenible**

Para entender esta vinculación, definiremos el concepto de Turismo Sostenible, citando a la Organización Mundial del Turismo (OMT), el cual lo considera como:

“...aquel que atiende las necesidades de los turistas de hoy y de las regiones receptoras, al mismo tiempo que protege y amplía las oportunidades para el futuro. Se percibe como el marco principal para la gestión de todos los recursos, de tal forma que las necesidades económicas, sociales y estéticas puedan ser satisfechas, sin detrimento de la integridad de la cultura, de los procesos ecológicos

esenciales, de la diversidad biológica y de los sistemas que preservan el mantenimiento de la vida” (OMT, 1999, p.22).

La forma de ver el turismo simplemente como una actividad relacionada al ocio y el tiempo libre ha cambiado. Hoy en día el desarrollo de esta actividad implica el compromiso tanto de las empresas que se dedican a este rubro, las personas que lo practican, así como las comunidades del lugar de destino. Es por ello que nace el concepto de turismo sostenible, el cual se apoya básicamente en los pilares ambientales, socioculturales y económicos.

A manera de resumen y citando a la OMT (2005), tenemos que el turismo para que sea considerado como sostenible, debe:

- Emplear los recursos del medio ambiente de una manera adecuada y óptima debido a que estos forman parte fundamental del desarrollo turístico y a su vez al mantener los procesos ecológicos primordiales, ayuda a la conservación tanto de los recursos naturales como el de la diversidad biológica.
- Debe respetarse la integridad sociocultural de las comunidades involucradas en la práctica del turismo, debiéndose conservar sus bienes culturales, bienes arquitectónicos, sus tradiciones, así como contribuir a la tolerancia intercultural y el entendimiento entre las personas involucradas.
- Respecto al ámbito económico, debe asegurarse la equitativa distribución de la riqueza, ya sea creando puestos de empleo estables y la obtención de ingresos, así como de servicios para todos aquellos agentes involucrados

en la actividad turística. Esto conllevaría a lograr la reducción de nivel de pobreza en los diferentes destinos.

Para que sea posible la práctica del turismo es necesario hacer uso de un lugar o destino específico, ya que sin este sería casi imposible llevar a cabo esta actividad. Es por ello que, al momento de realizarlo, se debe cuidar el entorno natural del lugar que estamos visitando, evitando los diferentes tipos de contaminación para no alterar el equilibrio de los diferentes ecosistemas. De igual forma, debemos respetar la cultura de las comunidades receptoras y las diferentes tradiciones que estas posean. Esto, unido a la inserción y participación de las comunidades en la actividad turística hacen posible el turismo sostenible, el cual debido a su práctica cada vez más intensiva nos conlleva al desarrollo sostenible.

Cardoso (2006), afirma que la sostenibilidad consta de 3 enfoques preponderantes que son: el enfoque ambiental ecologista, referido específicamente al desarrollo sostenible y a las medidas y condiciones relacionadas a la preservación de la vida humana proyectado hacia el futuro. Los enfoques sociocultural y económico se encuentran estrechamente relacionados debido a que la inclusión de la población en las actividades económicas hace posible la generación de empleo para la sociedad y permite la repartición equitativa de la riqueza. Cabe resaltar que, para lograr el éxito de la sinergia en estos enfoques, se deben conservar los recursos para asegurar el disfrute de los mismos por las generaciones futuras.

De igual forma, Bertoni (2008) sostiene que, para poder desarrollar un turismo sostenible, es necesario poder identificar cuáles son las necesidades de la sociedad. Asimismo, se debe tomar en cuenta las capacidades de las instituciones del lugar, la forma de desarrollo del mismo, así como los impactos que el turismo pueda generar, la carga turística y los tipos de actividad turística que pueden realizarse.

Sobre el concepto de desarrollo sostenible tenemos aquel citado en el Informe de la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo: Nuestro Futuro Común (1987), más conocido como el “Informe Brundtland”, en el cual está definido como aquel que satisface las necesidades presentes sin poner en peligro la capacidad de las generaciones futuras para que ellos puedan satisfacer sus propias necesidades.

Para Buarque (1993), el desarrollo sostenible es un “proceso cualitativo y cuantitativo de cambio social que compatibiliza, en el tiempo y en el espacio, el crecimiento económico, la conservación ambiental y la equidad social”. (Citado en Linares y Morales, 2014, p.456).

A su vez, en “La Carta del Turismo Sostenible”<sup>1</sup> (OMT, 1995), se afirma que para poder formar parte del desarrollo sostenible, el turismo debe preocuparse por la economía local, y de esta manera garantizar la integración y desarrollo positivo de la misma.

---

<sup>1</sup> Documento redactado en la “Conferencia Mundial de Turismo Sostenible”, abril de 1995.

Dentro de los principios acordados en este documento, relacionados al desarrollo sostenible tenemos:

Principio N° 1: Define al desarrollo sostenible como aquel proceso que gestiona adecuadamente los recursos existentes con la finalidad de conservar nuestros bienes tanto naturales como culturales. De igual manera, considera que un turismo bien gestionado garantiza el adecuado aprovechamiento de los recursos con los que se cuenta.

Principio N° 3: El turismo, para poder colaborar con el desarrollo sostenible, debe ser capaz de formar parte del entorno natural, cultural y humano, sobre todo durante el desarrollo de las actividades turísticas.

Como se sabe, a veces, debido a una mala gestión, los impactos generados por el turismo pueden provocar la degradación de algunos destinos. Definitivamente este hecho debe ser erradicado a través del respeto por los recursos naturales y la biodiversidad.

Principio N° 7: Otro de los requisitos indispensables que debe cumplir el turismo para poder ser partícipe del desarrollo sostenible, es contribuir de forma positiva al desarrollo económico de las localidades involucradas. Esto puede realizarse a través de la creación de empleos, involucrándolos en la actividad turística con el propósito de poder mejorar su calidad de vida.

En el Código de Ética Mundial para el Turismo (OMT, 2001), en el Artículo N° 3 sobre el turismo como factor de desarrollo sostenible, se menciona lo siguiente:

- Es deber primordial de los agentes involucrados en el desarrollo turístico salvaguardar tanto el medio ambiente como los recursos naturales, esto con la finalidad de poder garantizar la satisfacción de las necesidades de las generaciones actuales y futuras.

- Los entes públicos, ya sean de nivel nacional, regional, así como local, serán los encargados de favorecer e incentivar el desarrollo turístico, ya sea por medio de la preservación de recursos naturales, así como en la adecuada evacuación de desechos.

- Debe contarse con una buena infraestructura para poder permitir el desarrollo de actividades turísticas, que a su vez deben garantizar la debida protección al patrimonio natural, así como la preservación de especies en peligro de extinción. Asimismo, los profesionales en turismo deben ser los encargados principales de hacer cumplir este aspecto.

En el año 2015, la OMT adoptó 17 objetivos de desarrollo sostenible que son considerados como un plan de acción universal hacia el año 2030 y que fueron aprobados por la Asamblea General de las Naciones Unidas en el mes de septiembre.

Estos objetivos son:

1. "Acabar con la pobreza en todas sus formas y en todo el mundo
2. Acabar con el hambre, aumentar la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible

3. Garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos en todas las edades
4. Garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje continuo para todos
5. Lograr la igualdad de género y empoderar a todas las mujeres y las niñas
6. Garantizar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua y el saneamiento para todos
7. Garantizar el acceso a una energía asequible, fiable, sostenible y moderna para todos
8. Promover el crecimiento económico continuado, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos
9. Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación
10. Reducir la desigualdad
11. Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles
12. Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles
13. Adoptar medidas urgentes para paliar el cambio climático y sus efectos
14. Conservar y utilizar sosteniblemente los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible

15. Proteger, restablecer y promover el uso sostenible de los ecosistemas terrestres, gestionar los bosques de manera sostenible, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras y detener la pérdida de biodiversidad
16. Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y construir a todos los niveles instituciones eficaces e inclusivas que rindan cuentas
17. Fortalecer los medios de implementación y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible” (OMT, 2015).

Como hemos podido analizar, de los 17 objetivos, 3 de ellos están relacionados directamente con el turismo, siendo los temas principales el crecimiento económico, turismo sostenible, trabajo decente, modalidades de consumo y producción sostenibles, así como la conservación sostenible de los recursos marinos.

Referente al concepto de actividad turística podemos mencionar el señalado por el MINCETUR, en el PENTUR2025<sup>2</sup> (2016), en el cual se conceptualiza como “aquella destinada a prestar a los turistas los servicios de alojamiento, intermediación, alimentación, traslado, información, asistencia o cualquier otro servicio relacionado directamente con el turismo” (MINCETUR, 2016, p.150).

---

<sup>2</sup> Plan Estratégico Nacional de Turismo 2025.

Estas actividades son, en su mayoría, aquellas que permiten el pleno desarrollo del turismo y que involucran la interacción de los prestadores de servicios con los turistas o visitantes a un determinado lugar.

Rodríguez (2012), sostiene que para poder ejecutar actividades turísticas que garanticen la satisfacción de las necesidades, es necesario diseñar y desarrollar diferentes productos turísticos que puedan darse durante el recorrido, así como durante la estadía en el lugar elegido.

Cabe resaltar que actualmente, el diseño de estos productos turísticos se apoya fácilmente en los diferentes perfiles de turistas existentes, lo cual permite adecuar los productos a los gustos y preferencias de las personas.

Por otro lado, Millán, Morales y Pérez (2010), sostienen que:

“La actividad turística está generando un cambio de percepción del entorno medioambiental, considerándolo un recurso valioso y que ha de cuidarse. Una población urbana dispuesta a consumir este producto, a pagar por disfrutar de una tranquilidad, armonía, belleza y tradición, genera nuevas rentas a la población autóctona” (p.11).

Este enunciado coincide con lo expuesto anteriormente sobre el turismo sostenible, así pues, el turista o visitante al momento de realizar esta actividad aparte de poner una atención especial en el cuidado ambiental, también busca satisfacer sus necesidades haciendo uso de aquello que le ofrece la comunidad receptora.

Asimismo, en la Carta del Turismo Sostenible (OMT, 1995), el Principio N° 3, sostiene que, durante el desarrollo de estas actividades, deben considerarse todos aquellos efectos que puedan alterar el patrimonio cultural de la localidad, así como las actividades tradicionales de la misma. Es por ello que deben formularse estrategias turísticas para preservar la identidad, la cultura y sus intereses.

Dentro de la clasificación de las actividades turísticas tenemos la siguiente considerada por MINCETUR:

**Tabla N°1. Actividades turísticas según el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo**

<b>Actividades turísticas</b>		
Caminata / Trekking	Pesca deportiva	Visitar comunidades nativas / rurales
Campamento / Camping	Remo	Paseos en yate, bote, lancha o canoa
Montañismo / Climbing	Puenting	Paseos en caballito de totora
Escalada en roca	Snowboard	Navegación en cruceros
Escala en hielo	Vela - Windsurf	Paseos en pedales
Sky sobre hielo	Surf / Tabla hawaiana	Paseos en caballo
Sky acuático	Canoping	Participación de fiestas religiosas
Espeleismo / descenso a cavernas	Paracaidismo	Fotografía profesional
Sandboard	Ala delta / Parapente	Estudios e investigación
Motocross	Sobrevuelo en aeronave	Participación de eventos
Pesca de altura	Degustación de platos típicos	Observación de la naturaleza
Pesca submarina	Rituales místicos / Chamanismo	Observación de flora / fauna
Buceo / Scubadiving	Muestras de danzas y bailes típicos	Observación de aves
Canotaje / Rafting	Visitar sitios arqueológicos	Observación del paisaje
Ciclismo de montaña / Bikking	Compra de artesanías	Observación de estrellas
Kayac	Visitar iglesias / conventos	Otro....
Motonáutica	Visitar museos	
Natación	Visitar inmuebles históricos	

Fuente: MEF (2011)

Elaboración: Propia

Así pues, tenemos como ejemplos de actividades turísticas todas aquellas que se desarrollan en su mayoría al aire libre. Considerándose desde

las más comunes como son las caminatas hasta las más especializadas como el espeleísmo, sin olvidar aquellas que involucran la participación de la comunidad.

Por otro lado, para la OMT (2015), las actividades turísticas se consideran como industrias turísticas, definiéndolas como aquellas que generan específicamente, productos relacionados netamente con el turismo. Dentro de los productos e industrias turísticas tenemos:

**Tabla N° 2. Lista de categorías de productos característicos del turismo y de industrias turísticas**

<b>Productos</b>	<b>Industrias</b>
1. Servicios de alojamiento para visitantes	1. Alojamiento para visitantes
2. Servicios de provisión de alimentos y bebidas	2. Actividades de provisión de alimentos y bebidas
3. Servicios de transporte de pasajeros por ferrocarril	3. Transporte de pasajeros por ferrocarril
4. Servicios de transporte de pasajeros por carretera	4. Transporte de pasajeros por carretera
5. Servicios de transporte de pasajeros por agua	5. Transporte de pasajeros por agua
6. Servicios de transporte aéreo de pasajeros	6. Transporte aéreo de pasajeros
7. Servicios de alquiler de equipos de transporte	7. Alquiler de equipos de transporte
8. Agencias de viajes y otros servicios de reservas	8. Actividades de agencias de viajes y de otros servicios de reservas
9. Servicios culturales	9. Actividades culturales
10. Servicios deportivos y recreativos	10. Actividades deportivas y recreativas
11. Bienes característicos del turismo, específicos de cada país	11. Comercio al por menor de bienes característicos del turismo, específicos de cada país
12. Servicios característicos del turismo, específicos de cada país	12. Otras actividades características del turismo, específicas de cada país

Fuente: OMT (2015)

Elaboración: Propia

En este caso, como industrias turísticas, tenemos a todas aquellas que ofrecen diferentes servicios netamente turísticos, de los cuales hacen uso los visitantes y que permiten satisfacer sus necesidades.

### **1.2.3 La relación entre el turismo y la religión**

En este contexto, como punto de partida definiremos el concepto de turismo brindado por la OMT, en el cual se afirma que éste “comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y por otros motivos” (OMT, 1999, p.18).

Para que esta actividad sea considerada como “turismo”, no debe involucrar ni ser realizada por un fin netamente económico, es decir, no debe relacionarse con actividades remuneradas en el lugar a visitar o de destino.

Además, existen definiciones referentes a las personas que realizan la actividad, entre los cuales tenemos a los turistas (se desplazan fuera de su lugar de residencia por más de 24 horas consecutivas, pero menos de un año y pernoctan en el lugar visitado) y excursionistas (se desplazan fuera de su lugar de residencia y no pernoctan en el lugar visitado). Ambos son considerados como visitantes.

Asimismo, existen diferentes tipos de turismo, entre los cuales tenemos al turismo de sol y playa, turismo cultural, turismo de aventura, turismo espeleológico y entre otros de ellos el turismo religioso, el cual forma parte de esta base teórica.

Sobre el concepto de turismo religioso, tenemos la definición dada por Parellada (2009), quien sostiene que

“Por turismo religioso se comprende aquel tipo de turismo que tiene como motivación la visita de lugares sagrados (santuarios, conventos, monasterios, iglesias, ermitas, catedrales,...) o participación en celebraciones religiosas (Semana Santa de Sevilla por ejemplo,...) para descubrir el “genius loci”, es decir, la esencia religiosa, el mensaje que transmiten, el valor histórico y la belleza artística. Esto no excluye, sino que comprende en muchas ocasiones la oración, la celebración de los sacramentos” (p. 22).

Por otro lado, el autor afirma que el concepto de turismo religioso es un tema complejo, debido a que está compuesto de dos grandes entes que son el turismo y la religión. Cada uno posee su propio valor, pero a su vez comparten ciertos elementos y características que dan lugar a una “nueva realidad”, la cual es experimentada por el visitante.

Lorenzo y Ramón (2011), sostienen que este tipo de turismo implica la búsqueda de valores a través de la visita a lugares que son considerados como sagrados. De igual forma, este tipo de turismo involucra no solo a los creyentes sino también a los no creyentes quienes acuden a dichos lugares para ver el desarrollo de esta práctica religiosa e identificar las actividades realizadas por diferentes culturas.

Cuando hablamos del desarrollo de prácticas o celebraciones religiosas que implican las visitas de personas a lugares religiosos, podemos afirmar que, en casi la mayoría de los casos, aparte de los creyentes, siempre acuden

personas que van por curiosidad sólo para ver las costumbres o actividades que se realizan más no por profesar dicha religión.

Para Aulet y Hakobyan, “el turismo religioso es uno de los nichos del mercado turístico en crecimiento. Los principales destinos de esta tipología turística son los lugares santos que representan lugares de devoción y de peregrinaje, así como sitios destacados por su peculiaridad histórico-cultural” (2011, p.63).

Esta afirmación puede evidenciarse en los diferentes destinos religiosos, así tenemos como ejemplos la Basílica de la Virgen de Guadalupe en América o El Vaticano en Europa, los cuales son visitados todos los meses del año por un sinnúmero de personas y que a su vez son muy respetados y representan una parte fundamental de la historia y la cultura de dichos lugares.

A su vez, ambas autoras aseguran que este tipo de turismo está conformado por una variedad de elementos que forman parte de los destinos y de las motivaciones que influyen en los viajeros para visitar dichos lugares. Entre los elementos que forman parte de esta tipología de turismo tenemos a los patrones religiosos, culturales, tradicionales, entre otros.

Monteiro de Castro (2008) explica que el crecimiento del turismo religioso se da en la mayoría de los casos debido a las características actuales de la sociedad, en el cual existe una relación tanto en valores culturales como referencias espirituales (Citado en Alberca, 2013, p.46).

Desde hace algún tiempo, el turismo religioso ha cobrado mucha importancia debido a que implica el desarrollo de diferentes actividades en conjunto con valores culturales, lo cual es requerido por las sociedades actuales.

Para Gil de Arriba (2006) los diferentes tipos de turismo en conjunto con la religión, forman parte de la búsqueda de autenticidad y experiencia de lo sagrado por parte de los turistas que buscan encontrar un sentido ante todo aquello que les ocurre en su vida cotidiana.

Esta experiencia de lo sagrado de la que nos habla el autor, puede ser vinculado con los diferentes milagros o gracias que son concedidos a los fieles de las diferentes religiones, así como todo aquello que experimentan al ponerse en contacto con los lugares que ellos consideran como sagrados. Respecto a la autenticidad, se refiere a que en este tipo de turismo se realizan diferentes actividades que en las tipologías comunes no son desarrolladas. Así pues, tenemos a las peregrinaciones que implican un desplazamiento mucho mayor y con diferentes características a las que se realizan en un turismo convencional.

En el resumen del informe realizado sobre Turismo y Religiones por la OMT en el año 2007, se afirma que

“El turismo pone en contacto con otros modos de vida, otras religiones, otras formas de ver el mundo y su historia. Es importante entonces comprobar que pueda desarrollarse en las mejores condiciones de libertad de circulación y de

protección y respeto de los derechos humanos, especialmente para el turismo religioso” (p.2).

También podemos afirmar que el turismo religioso puede practicarse de una manera sostenible, siempre y cuando favorezca el desarrollo local desde los ámbitos económico, ambiental, social, cultural y ético en combinación con la conservación de los valores naturales y culturales de una localidad.

La mayoría de comunidades religiosas apoyan esta práctica del turismo cumpliendo las características previamente descritas debido a que esto permitirá mantener y conservar los lugares religiosos como santuarios o monumentos en su entorno natural.

Asimismo, existen diferentes tipos de celebraciones y fiestas religiosas que se encuentran presentes en todo tipo de creencias y/o tradiciones. Así pues, tenemos a los encuentros religiosos y las peregrinaciones. Los primeros son aquellos que son capaces de atraer a cientos de miles, e incluso a millones de participantes, entre ellos tenemos a los turistas, residentes y peregrinos. Sin embargo, en el caso de las peregrinaciones, éstas son organizadas a razón de la celebración de un acontecimiento, el aniversario de un santo o un jubileo.

A su vez, citando nuevamente al resumen del informe preparado por la OMT sobre Turismo y Religiones (2007), se afirma que

“Dado que el turismo religioso se desarrolla sobre una base comercial de manera muy rápida y que responde a motivos profundos para el conjunto de la humanidad, debe afrontar

una serie de problemas operativos que pueden incidir negativamente en la sostenibilidad de los equipamientos, de los espacios por los que discurre y sobre todo de su patrimonio” (p. 5).

Es así que inferimos que el turismo se encuentra, de alguna forma, directamente relacionado con la religión debido a que ésta forma parte de una de las tipologías del turismo. Se puede afirmar que últimamente el turismo religioso ha presentado una tendencia alta debido a los diferentes atractivos turísticos religiosos existentes en diferentes países y que son visitados cada año por los diferentes turistas y/o fieles quienes, ya sea por curiosidad o por profesar alguna religión tienden a visitar diferentes destinos religiosos. Como ejemplo, podemos mencionar destinos como Roma, Tierra Santa, México, entre otros; los cuales forman parte vital del turismo de sus respectivos países y que actualmente son los destinos preferidos ya sea por visitantes religiosos o no religiosos.

#### **1.2.4 La importancia de la evaluación económica y financiera en los proyectos de inversión turística**

Un proyecto de inversión, también llamado propuesta, se define como aquel plan al cual se le asigna una determinada cantidad de dinero (capital) para que pueda ser ejecutado y pueda implementar, habilitar o incrementar los beneficios de un bien o un servicio.

En la mayoría de los casos,

“...los proyectos de inversión surgen de las diferentes necesidades individuales y colectivas de las personas y se concretan con la producción de un bien o servicio, ya que son estas las que deben ser satisfechas, a través de una adecuada asignación de recursos teniendo en cuenta la realidad social, cultural y política de una comunidad” (Meza, 2018, p. 17).

Entre los diferentes tipos de proyectos de inversión tenemos:

**Tabla N°3. Tipo de proyectos de inversión**

<b>Tipo de proyecto de inversión</b>	<b>Producción</b>
Según la categoría	Bienes y servicios
Según la actividad económica	Agropecuarios, industriales, de servicios, pecuarios, etc.
Según su carácter y entidad que los promueve	Proyectos de inversión privados y proyectos de carácter social.

Fuente: Meza (2018)  
Elaboración: Propia

Sobre la definición de formulación de proyectos turísticos, tenemos aquella dada por Menoya, Torres y Gómez (2012) quienes sostienen que este tipo de formulación se trata básicamente en establecer estrategias para lograr el desarrollo de organizaciones. Esto se obtiene a través de la combinación de recursos, atractivos turísticos en conjunto con diversos factores que intervienen de manera directa para así mejorar el servicio turístico y desarrollarla de tal manera que sea una actividad económica sostenible, que mejore la calidad de vida de las personas, cuide del medio ambiente y permita la participación de las

personas que participan a lo largo de la cadena perteneciente al sistema turístico.

Por otro lado, sobre la definición referente a la evaluación económica y financiera que debe realizarse antes de llevar a cabo un proyecto tenemos la señalada por Puente (2016) quien sostiene que la evaluación financiera de los proyectos de inversión, realizada de manera correcta, permite que los recursos ya sean de procedencia pública o privada, puedan ser debidamente asignados a las categorías correspondientes y de esta manera, se logre obtener el retorno de la inversión realizada en un corto plazo.

Dentro de los métodos que existen para realizar la evaluación económica de un proyecto tenemos dos indicadores principales que son el Valor Actual Neto (VAN) y la Tasa Interna de Retorno (TIR). Estos indicadores se emplean para evaluar la rentabilidad si se decide desarrollar el proyecto.

Valencia (2011), afirma que el VAN refleja las ganancias adicionales que se obtienen después de haber cubierto todos aquellos costos en los que se ha incurrido para llevar a cabo un proyecto. Cabe resaltar que el VAN permite identificar si los beneficios que se recibirán al momento de finalizar el proyecto justificarán los costos realizados.

Si el resultado del VAN es negativo, el proyecto no es rentable y definitivamente no se debe invertir en el proyecto. Esto significa que la inversión que se ha realizado supera el valor actual de los ingresos que se espera obtener en el futuro.

La TIR es aquella tasa de descuento que se aplica para igualar aquel valor presente de los ingresos que se han proyectado con aquellos valores presentes de los egresos (Mete, 2014).

La toma de decisiones para llevar a cabo la realización de un proyecto de inversión ya sea pública o privada debe hacerse de manera adecuada y realizando los estudios necesarios. Es importante analizar debidamente todos los aspectos positivos y negativos antes de emprender cualquier proyecto, pues esto permite que se tomen decisiones acertadas. Asimismo, es necesario contar con especialistas encargados de realizar los estudios previamente señalados que interpreten de manera correcta los resultados obtenidos y se proceda a la aprobación o desaprobación del proyecto en cuestión.

### **1.2.5 Historia de la Beata Melchora Saravia Tasayco**

Melchora Saravia Tasayco o “La Melchorita”, como es más conocida, nació el 6 de enero de 1897 en el pueblo de San Pedro de Grocio Prado, perteneciente a la provincia de Chincha, región Ica. Es uno de los personajes más representativos de esta región debido a que es considerada como uno de los íconos religiosos más importantes y cuenta con un gran número de fieles que la veneran y que visitan su santuario cada año. Coincidentemente, el día de su nacimiento se da en el Día de fiesta de los Reyes Magos, lo cual es significado de alegría entre sus seguidores.

La historia de Melchora comienza en el año 1897, naciendo en el hogar de Francisco de Sales Saravia Munayco y de María Tasayco Rojas junto a su

hermana melliza Antonia. Lamentablemente, debido a la precariedad en la que vivían en ese entonces, la falta de centros de salud y el estado de insalubridad, ésta última no logró sobrevivir.

Melchora fue una de los once hijos que tuvo el matrimonio Saravia Tasayco y creció en el seno de esta humilde familia de artesanos tejedores, siendo así como llegó a aprender este oficio desde muy pequeña.

De igual manera, mostró su interés por la vida religiosa desde muy temprana edad y uno de los logros que consiguió fue poder obtener un terreno en el que se pudiera construir un templo en el cual pudiera orar junto a la gente de su pueblo.

En vida, Melchora visitaba todos los templos de Chíncha haciendo esto como parte fundamental de su vida cotidiana. De igual manera dedicaba gran parte de su tiempo visitando a los enfermos y socorriendo a los pobres. Es así que se ganó el respeto de todas las personas que la conocían, recibiendo incluso visitas en donde las personas acudían a ella en busca de ayuda y fortaleza espiritual.

A la edad de 27 años, fue admitida al noviciado de la Tercera Orden Franciscana en Grocio Prado, también fue la encargada de instruir a los niños para que reciban su Primera Comunión y enseñaba el catecismo en casas, escuelas y templos previo permiso de los profesores y sacerdotes.

Posteriormente, construyó en su casa una ermita en donde actualmente se conservan algunos de sus objetos personales que son expuestos a todo aquel que visita su santuario.

Melchora siempre fue muy sana a pesar de los trabajos que realizaba y es por eso que fue muy extraño para sus familiares y amistades cuando expresó que sentía un dolor que invadía su cuerpo desde la cabeza hasta los pies. Inmediatamente fue internada en el hospital, pero ya era muy tarde, ella estaba sufriendo de un cáncer al seno de tercer grado que no podía tratarse debido al desconocimiento de un tratamiento en ese entonces. Fue así que solo pudo permanecer con vida dos meses, durante los cuales no dejó de orar nunca y a pesar de que esta enfermedad era muy dolorosa, siempre conservó su sonrisa.

Lamentablemente, Melchora murió el 4 de diciembre de 1951, a la edad de 54 años, a las 7:00 pm. Esa misma noche su cuerpo fue llevado para ser velado en su casa, recibiendo la visita de muchas personas que inclusive la acompañaron a su entierro en el Cementerio General de Chíncha en un cortejo compuesto por bandas de músicos y policías.

Después de su muerte, muchas personas afirmaron haber sido testigos de múltiples milagros como: enfermos crónicos que sanaron del asma, señores discapacitados que luego de visitar el santuario y rezar, salieron caminando normalmente. Asimismo, existen cuadernos en los cuales varias personas afirman que luego de pedir y orar con devoción sus favores han sido concedidos. De este modo, las personas comenzaron a asistir a este lugar sin necesidad de que nadie promoviera su visita. Poco a poco comenzaron a llegar personas de diferentes lugares de la ciudad, de la provincia e incluso del país y su casa se convirtió así en un lugar de peregrinación y santidad. Debido a todo

este fuerte movimiento religioso se inició un proceso diocesano para elevar un pedido a Roma y que Melchora sea considerada como “beata”.

“Después del estudio de todos los documentos, solicitudes e informes de diferentes autoridades eclesiásticas que respaldaban las gracias concedidas por Melchora, se elevó una petición solicitando la licencia para iniciar el proceso de beatificación y como resultado el 13 de abril de 1978 se emitió el decreto “Nihil Obstat” que autorizaba dicho proceso” (Cuadros, 2008, p. 52).

Veintiséis sesiones fueron necesarias para que se diera por concluido el proceso diocesano un 29 de noviembre de 2005, en una ceremonia que contó con la participación del tribunal del proceso, autoridades civiles y una multitud de fieles y en donde todos los documentos recopilados fueron entregados al Obispo de Ica para ser enviados a Roma.

Este hecho, autorizó que los restos de Melchora sean trasladados del Cementerio General de Chincha hacia su casa en Grocio Prado, esto sucedió el 13 de julio de 2007. Antes de que sea trasladada, se reunieron un juez, un fiscal, notarios, médicos legistas, un delegado episcopal, los miembros del tribunal del proceso de beatificación, una secretaria, los alcaldes de Chincha y de Grocio Prado, la presidenta de la Beneficencia Pública de Chincha, sacerdotes, religiosos, así como periodistas de prensa hablada y escrita, quienes dieron fe de la exhumación.

Finalmente, el 15 de febrero de 2008, se recibió la noticia de que el proceso diocesano había sido aprobado y por medio del mismo se había considerado como válida toda la documentación enviada a Roma. Cabe resaltar que falta sólo la concesión de un milagro para que Melchora sea considerada como santa.

Como hemos podido constatar, la imagen de la Beata Melchora Saravia Tasayco es una de las más reconocidas de la región, debido a que se le han atribuido numerosos milagros por parte de los fieles que acuden cada año especialmente para la celebración de su nacimiento que se celebra cada seis de enero. Es por este motivo que se toma como objeto de estudio este lugar que desafortunadamente presenta problemas en cuanto a su acondicionamiento turístico y que de alguna manera dificulta el buen desarrollo de la actividad turística en ese lugar.

#### **1.2.5.1 Descripción de la ubicación geográfica del Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco**

Este santuario se encuentra ubicado en el distrito de Grocio Prado, aproximadamente a 5 minutos del centro de la provincia de Chincha, en la primera cuadra de la Calle San Juan, exactamente en el pasaje denominado “El Peregrino”.

#### **1.2.5.2 El distrito de Grocio Prado**

El distrito de Grocio Prado fue creado el 07 de diciembre del año 1944 mediante la aprobación de la Ley N° 10044, siendo el presidente de

la república el Dr. Manuel Prado Ugarteche. Previamente este distrito era simplemente un caserío denominado “Ñoco Bajo”, el cual, ante la iniciativa de 170 ciudadanos, en ese entonces, presentaron un memorial para que este caserío pueda elevar su categoría y sea considerado como distrito.

Es así que este distrito lleva el nombre del héroe chinchano, el Capitán del Ejército Peruano José Santos Grocio Prado, quien se inmoló en la Batalla del Alto de la Alianza durante la Guerra del Pacífico realizada en el año 1880.

Debido al principal atractivo turístico existente en Grocio Prado, el mismo que se viene analizando en este estudio, este distrito goza de varias connotaciones turísticas, entre las cuales se conocen: “Grocio Prado, ventana turística de la Región Ica”, “Grocio Prado, tierra de la sierva de Dios, Melchorita Saravia” o simplemente, “Grocio Prado tierra de Melchorita”.

### **1.2.5.3 Características Geográficas del Distrito de Grocio Prado**

**a) Superficie:** El distrito de Grocio Prado cuenta con una superficie de 190.53 km<sup>2</sup>.

**b) Altitud:** 90 m.s.n.m.

**c) Límites:** Por el norte limita con la provincia de Cañete.

Por el sur limita con el distrito de Sunampe.

Por el este limita con el distrito de Pueblo Nuevo.

Por el oeste limita con el Océano Pacífico.

**Figura N° 1. Ubicación del distrito de Grocio Prado en la provincia de Chincha**



Fuente y Elaboración: Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo (2018)

#### 1.2.5.4 Población del Distrito de Grocio Prado

La población del distrito de Grocio Prado se encuentra conformado por los siguientes datos según el último censo realizado en el año 2007 por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI).

**Tabla N°4. Población del Distrito de Grocio Prado**

Tipo de área	Hombre	Mujer	Total
Urbana	9,193	9,576	18,769
Rural	904	948	1,852
Total	10,097	10,524	20,621

Fuente: Municipalidad Distrital de Grocio Prado (2017)

Elaboración: Propia

#### 1.2.5.5 Festividades realizadas en el distrito de Grocio Prado

Entre las festividades más importantes que se celebran en el lugar, tenemos las siguientes:

**Tabla N°5. Festividades del Distrito de Grocio Prado**

<b>Festividad</b>	<b>Tipo</b>	<b>Fecha</b>
Nacimiento de la Beatita Melchorita	Fiesta Patronal	06 de Enero
San Pedro de Grocio Prado	Fiesta Patronal	29 de Junio
Aniversario de Distrito de Grocio Prado	Fundación del distrito	7 de Diciembre
Aparición de la Virgen de Topará	Fiesta Patronal	29 de Diciembre
Melchorita	Fiesta Patronal	Diciembre

Fuente: Vera Chung (2017)

Elaboración: Propia

### **1.2.5.6 Comidas típicas del distrito de Grocio Prado**

La gastronomía representativa por la cual se caracteriza el lugar está conformada por:

- ✓ Comidas: Carapulcra con sopa seca, sopa de pallares, chupe de pallares, picante de pallares.
- ✓ Bebidas: Pisco, vino, cachina.
- ✓ Postres: Tejas, frijol colado, mazamorra de uvas, mazamorra de yuca, chapanas, dulce de pallares.

### **1.2.5.7 Folklore representativo del distrito de Grocio Prado**

El baile típico más representativo es el denominado “Danza de los negritos”, el cual se realiza en la mayoría de provincias de la región Ica, durante el mes de diciembre (navidad) y el mes de enero (bajada de reyes). El baile está conformado por un grupo de 12 danzantes que representan a los apóstoles y conmemora el nacimiento del niño Jesús. Básicamente consta de movimientos de zapateos al compás de la música que es acompañado con diferentes instrumentos musicales tales como, panderetas, violines y cajones. Esta tradición familiar se da de

generación en generación, ya que, desde pequeños, los niños son instruidos para poder ser partícipes de este baile singular.

Cabe resaltar que este es uno de los bailes representativos que cada año se dan en el santuario, objeto de estudio, y es una de las actividades que atrae un gran número de visitantes hacia el mismo.

### **1.3 Definición de términos básicos**

1. Alcantarillado: “Se denomina al sistema de estructuras y tuberías usadas para la evacuación de aguas residuales. Esta agua pueden ser albañales (alcantarillado sanitario), o aguas de lluvia (alcantarillado pluvial) desde el lugar en que se generan hasta el sitio en que se disponen o tratan” (Ecured, 2018)<sup>3</sup>.

2. Acceso: “Es el Ingreso y salida de una obra o instalación desde una vía pública” (Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones [MTC], 2008. p.2).

3. Acondicionamiento turístico: “Son las instalaciones físicas que se relacionan directamente con el recurso o atractivo turístico y se utilizan para realizar la visita turística” (MEF, 2011. p.22).

4. Carreteras: “Camino para el tránsito de vehículos motorizados, de por lo menos dos ejes, con características geométricas definidas de acuerdo a las normas técnicas vigentes en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones” (MTC, 2008, p.3).

---

<sup>3</sup> Ecured es una enciclopedia en red de origen Cubano con la finalidad de difundir conocimiento sobre diferentes terminologías.

5. Desarrollo turístico sostenible: “Aquel que atiende las necesidades de los turistas actuales y de las regiones receptoras y al mismo tiempo protege y fomenta las oportunidades para el futuro” (OMT, 1993, p. 22).

6. Estacionamiento de vehículos: “Es el lugar o recinto destinado a estacionar vehículos” (Real Academia de la Lengua Española [RAE], 2017).

7. Infraestructura: “Son las construcciones no hechas para el turismo en especial, sino que han sido hechas principalmente para el uso de los locales, aunque no excluye que los visitantes puedan disfrutar de ellas; destacan las carreteras, redes de desagüe y comunicaciones, entre otras” (Goeldner y Brent, 2011, citado en Alberca, 2013, p.73).

8. Instalaciones eléctricas: “Sistema que distribuye la energía eléctrica por toda una edificación” (Ecured, 2017).

9. Instalaciones turísticas: Para Boullón (1985), las instalaciones turísticas son todas aquellas construcciones especiales que no son la mismas que las del equipamiento, las cuales tienen como función primordial facilitar la práctica de actividades netamente turísticas.

10. Internet: “Es una red de alcance mundial de redes de computadoras cuya conectividad viene dada por el uso de un protocolo de comunicación común: TCP/ IP (Transmission Control Protocol / Internet Protocol). Este protocolo provee un lenguaje común de operación entre redes que por sí mismas usan una variedad de protocolos. Actualmente los usos principales de Internet son: el correo electrónico, la transferencia de archivos entre computadoras (file

transfer o ftp), el acceso remoto a computadoras (remote login), y el World Wide Web” (Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones [OSIPTEL], 2015 p. 154).

11. Inventario Nacional de Recursos Turísticos: “El inventario de Recursos Turísticos del Perú brinda información sobre la clasificación y categorización de aquellos recursos que, por sus cualidades naturales y/o culturales, motivan el desarrollo del turismo en el Perú” (MINCETUR, 2017, párr. 1).

12. Mantenimiento: “Es el conjunto de operaciones y cuidados necesarios para que instalaciones, edificios, industrias, etc., puedan seguir funcionando adecuadamente” (RAE, 2017).

13. Mejoramiento turístico: “Son aquellas intervenciones que permiten mejorar una o más características de los servicios turísticos existentes, para la atención del mismo número de visitantes” (MEF, 2011, p.22).

14. Recurso turístico: “Son los recursos naturales, culturales, tradiciones, costumbres y acontecimientos programados que poseen una determinada zona o área, con un potencial que podría captar el interés de los visitantes” (MINCETUR, 2008, p. 42).

15. Santuario: “Templo en que se venera la imagen o reliquia de un santo de especial devoción” (RAE, 2018).

16. Señalización turística: “La señalización turística orienta a los visitantes durante su recorrido de inicio a fin, brindándole información precisa y anticipada de los recursos o atractivos turísticos de la zona” (MINCETUR, 2011, p.11).

17. Señales turísticas: “Son aquellas que se utilizan para indicar a los usuarios con anticipación la aproximación de lugares de interés turístico, así como actividades, servicios turísticos y relacionados. Esta información se realiza a través de pictogramas, íconos y palabras organizadas en un letrero” (MINCETUR, 2011, p.18).

18. Senderos peatonales: “Es un pequeño camino o huella que permite recorrer con facilidad un área determinada. Los senderos cumplen varias funciones, tales como: servir de acceso y paseo para los visitantes, ser un medio para el desarrollo de actividades educativas, servir para los propósitos administrativos del área protegida” (Tacón, A., & Firmani, C., 2004, p.5).

19. Telefonía Público: Teléfono público Aparato telefónico terminal disponible al público en general, accionado mediante el pago previo a través de monedas, fichas, tarjetas, u otra modalidad (OSIPTEL, 2015, p.355).

20. Terminal Terrestre: Edificación complementaria del servicio de transporte terrestre, que cuenta con instalaciones y equipamiento para el embarque y desembarque de pasajeros y/o carga, de acuerdo a sus funciones. Pueden ser: Interurbanos Interprovinciales Internacionales (Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, s/f, p. 1).

21. Turismo: “Comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y por otros motivos” (OMT, 1999, p. 18).

22. Turismo interno: “El turismo interno incluye las actividades realizadas por un visitante residente en el país de referencia, como parte de un viaje turístico interno o de un viaje turístico emisor” (MINCETUR, 2016, p.152).

23. Turismo Religioso: “Consiste en realizar la visita a los lugares sagrados buscando sólo valores sociales y culturales. El viaje se convierte en un elemento de búsqueda de nuevas culturas tanto para los creyentes como para los no creyentes a fin de penetrar y comprender los modos de actuar de las personas que practican dicha religión, así como su historia, símbolos, elementos artísticos” (Lorenzo y Ramón, 2011, p. 967).

24. Turismo Sostenible: “El turismo sostenible es aquel que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas. Asimismo, el turismo sostenible es aquel que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas” (MINCETUR, 2016, p.152).

25. Pilar Ambiental: “Este aspecto fomenta la conservación y cuidado del entorno natural, para que el entorno natural no sufra daños irreversibles, que lleven a deteriorar el destino y productos turísticos expofesos para la actividad, trayendo como consecuencia el desequilibrio económico de una comunidad dedicada a esta actividad” (Cardoso, 2006, p.13).

26. Pilar Económico: “Un destino con vocación turística se convierte en un producto, con características rentables y viables hacia el futuro, para que todos cuanto dependen de él sigan aprovechándose del mismo, al tiempo que lo preserva y cuida para que sigan usándolo para tales fines y así mantener una economía más consolidada, aportando un desarrollo económico duradero a la comunidad involucrada” (Cardoso, 2006, p.13).

27. Pilar Sociocultural: “Estos dos aspectos son importantes para desarrollar el turismo puesto que los actores involucrados en turismo deberán aportar sus ideas más alentadoras para hacer de la actividad turística algo duradero, sin descuidar aspectos fundamentales como el ambiente y la cultura, en el marco armonioso de intercambio cultural , donde los habitantes enseñen sus usos y costumbres al turista, impulsando en las comunidades, culturalmente hablando sus valores, costumbres hacer y quehacer cotidiano: sus usos y costumbres” (Cardoso, 2006, p.13).

28. Visitante: “Es toda persona que se desplaza a un lugar distinto al de su entorno habitual y cuya finalidad principal de viaje no es la de ejercer una actividad remunerativa en el lugar visitado. Los visitantes son parte de la población afectada por un problema que un proyecto de inversión pública, en el sector turismo, intenta solucionar” (MEF, 2011, p.12).

## **CAPÍTULO II: VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN**

## 2.1 Variables y definición operacional

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Técnicas
Acondicionamiento Turístico	"Acción sistemática orientada a poner en condiciones adecuadas la infraestructura y/o instalaciones turísticas con el propósito de brindar servicios turísticos adecuados" (MEF, 2011. p.22).	Infraestructura Básica	<p><b>Accesos</b> Terrestre: Carreteras, terminales, etc.</p> <p><b>Servicios Básicos</b> Agua Alcantarillado (desagüe) Residuos sólidos (tachos de basura) Energía (instalaciones eléctricas)</p> <p><b>Comunicaciones</b> Telefonía fija, móvil (teléfonos públicos) Internet</p>	Observación
		Instalaciones propias del santuario	<p><b>Estado general de la casa</b> Fachada de la casa Techos Pisos Paredes Rejas Corredores y/o pasillos</p> <p><b>Distribución de los ambientes</b> Altar de ofrendas Altar de velas Altar de la imagen de la beata Habitación de la beata</p>	Observación y encuesta
		Instalaciones turísticas	<p><b>Servicios de orientación e información turística</b> Senderos peatonales Sistema de sonido (audio, video) Paneles informativos dentro del santuario Módulo de venta de folletos sobre la vida de la beata</p> <p><b>Zona para muestras culturales (muestra de objetos personales)</b> Estantes o mostradores con sus objetos personales</p> <p><b>Servicios de descanso</b> Área de la zona de descanso Bancas, asientos</p> <p><b>Servicios empleados durante la visita</b> Servicios higiénicos Tachos de basura</p>	Observación y encuesta

Turismo Sostenible	<p>“...aquel que atiende las necesidades de los turistas de hoy y de las regiones receptoras, al mismo tiempo que protege y amplía las oportunidades para el futuro. Se percibe como el marco principal para la gestión de todos los recursos, de tal forma que las necesidades económicas, sociales y estéticas puedan ser satisfechas, sin detrimento de la integridad de la cultura, de los procesos ecológicos esenciales, de la diversidad biológica y de los sistemas que preservan el mantenimiento de la vida” (OMT, 1999, p.22).</p>	<p>Ambiental</p> <p>Sociocultural</p> <p>Económico</p>		
--------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------	--	--

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.1 Diseño metodológico**

Esta investigación responde a un enfoque mixto. Según Hernández y Mendoza (2008), los métodos mixtos representan un conjunto de procesos de investigación que implican entre sus pasos la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, además de su integración y discusión conjunta, las cuales se utilizan para entender un fenómeno por medio de las diferentes fuentes de información.

Por otro lado, Chen (2006) define este tipo de investigación como

“...la integración sistemática de los métodos cuantitativo y cualitativo en un solo estudio con el fin de obtener una “fotografía” más completa del fenómeno, y señala que éstos pueden ser conjugados de tal manera que las aproximaciones cuantitativa y cualitativa conserven sus estructuras y

procedimientos originales...” (Citado en Hernández, Fernández y Baptista, 2014 p. 534).

Esta investigación es mixta porque se han utilizado también técnicas propias de ambos enfoques como son la observación (cualitativo) y las encuestas (cuantitativas).

El tipo de investigación es aplicado, ya que el estudio se enfoca a una realidad concreta que es el Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco.

El alcance de la investigación es descriptivo, el cual, para Hernández, et al (2014), se refiere a un “estudio que busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p. 92).

Asimismo, la presente investigación, que responde al alcance descriptivo, “sólo mide o recoge información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, mas no tratan de indicar cómo se relacionan las mismas” (Hernández, et al 2014, p. 92).

Por otro lado, el diseño de esta investigación es de tipo no experimental, debido a que a lo largo de todo el estudio no se han manipulado las variables, sino que solamente se han descrito sin tratar de influir en ellas.

“La investigación no experimental es un parteaguas de varios estudios cuantitativos, como las encuestas de opinión (...) es sistemática, y empírica en la que las variables independientes no se manipulan porque ya han sucedido”. (Hernández, et al., 2014, p. 152-153).

Así mismo, este diseño se ha complementado con la técnica de observación estructurada, que responde al método cualitativo de investigación.

### **3.2 Diseño muestral**

Para las encuestas, el tipo de muestreo empleado es el aleatorio simple, el cual es la técnica en la que todos los elementos que forman el universo tienen idéntica probabilidad de ser seleccionados para conformar la muestra.

Para Casal y Mateu (2003), el muestreo aleatorio simple es el método más fácil, que consiste en extraer todos los individuos al azar de una lista existente.

Entre las características del muestreo aleatorio simple, tenemos que éste nos asegura la obtención de muestras representativas, no obstante, existe una fuente de error que quizás afecte los resultados, pero ésta será dada al azar así que, debido a esto, el error se podrá calcular de forma precisa.

Según Canal (2006), este tipo de muestreo se caracteriza por ser simple y de fácil comprensión, pero a su vez presenta algunas limitaciones, ya que no en todos los casos se puede tener el registro de todos los individuos que componen la población, sobre todo cuando nos referimos a poblaciones grandes. Es así que, si se seleccionan muestras pequeñas mediante este método pueden aparecer errores aleatorios, el cual no representaría la muestra adecuadamente a la población.

Para el caso de la observación esta fue realizada a todos los ambientes del santuario en base a una lista de cotejo (instrumento).

### 3.3 Población y muestra

En el caso de la población, ésta se conforma por los visitantes al Santuario de la Beata Melchorita Saravia Tasayco durante el año 2017. El tamaño de la población considerada fue de 1300 personas. Para calcular el tamaño de la muestra se empleó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{N \cdot E^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

En donde:

n = muestra representativa del número de personas que visitan el santuario

N = número de personas que visitan el santuario mensualmente

Z = intervalo de confianza al 95% (1.96)

p = probabilidad de figurar en la muestra (50% = 0.50)

q = 1-p = 1- 0.50 = 0.50

E = margen de error (5% = 0.05)

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 1300}{1300 \times 0.05^2 + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{3.8416 \times 0.5 \times 0.5 \times 1300}{1300 \times 0.0025 + 3.8416 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{1248.52}{4.2104}$$

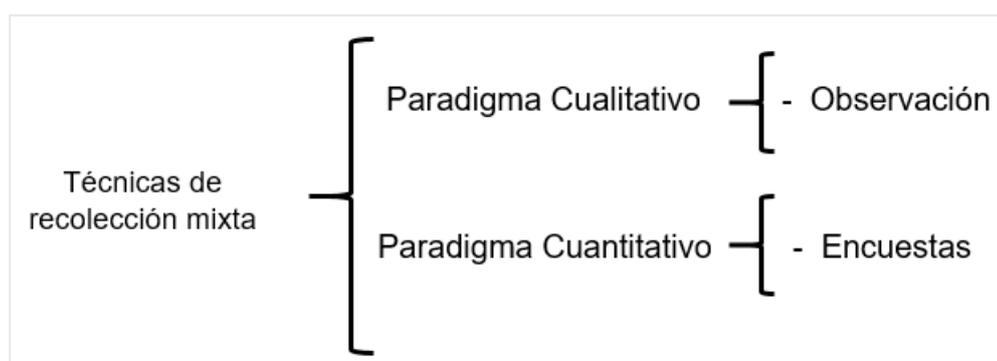
$$n = 296.53 = 297 \text{ personas}$$

El resultado del número de personas a encuestar es de 297 pero en este caso, hemos considerado redondear la cifra y aplicar dicho instrumento a 300 personas.

### 3.4 Técnicas de recolección de datos

Entre las técnicas de recolección de datos que se han empleado para el desarrollo de la presente investigación, se han considerado las siguientes:

Figura N° 2. Técnicas de recolección de datos



Fuente y elaboración: Propia

Respecto del paradigma cualitativo, se ha empleado la siguiente técnica:

- ✓ **Observación**, mediante la cual se ha podido verificar la importancia que este santuario posee y el estado del acondicionamiento turístico.

Según Pineda, De Alvarado y De Canales (1986), la técnica de observación “es el registro visual de lo que ocurre en una situación real, clasificando y consignando los acontecimientos pertinentes de acuerdo con algún esquema previsto y según el problema que se estudia” (p.126).

Para el desarrollo de esta técnica de observación se ha elaborado una lista de cotejo o lista de chequeo, que nos ha permitido identificar el estado de los ítems en estudio.

Sandoval (2002) sostiene que:

“En el caso de estudios evaluativos es posible emplear una guía completamente estructurada de observación que recibe el nombre genérico de lista de chequeo (Check List, en Inglés). La idea del uso de este tipo de instrumento es registrar la existencia o no de aspectos o elementos considerados a la luz de los parámetros y criterios de evaluación adoptados como claves en el cumplimiento de los objetivos de un proyecto o programa, o como requisito de funcionamiento de la organización o institución, objeto de la evaluación” (p.139).

Asimismo, se han elaborado fichas en las cuales se describen los mismos, apoyados de evidencias fotográficas, las cuales se encuentran ubicados en la sección de “anexos”.

Respecto del paradigma cuantitativo se ha empleado la siguiente técnica:

- ✓ **Encuestas**, a través de la cual se logró cuantificar el nivel de satisfacción respecto al acondicionamiento turístico por parte de los visitantes.

Para llevar a cabo el desarrollo de este análisis se elaboró un cuestionario que constó de 12 preguntas, que a su vez se componen por 27 ítems y presentan opciones múltiples basadas en la Escala de Likert.

Esta escala consiste en un conjunto de opciones ya sea en forma de afirmación o de juicio, ante los cuales los participantes reaccionan de acuerdo a las preguntas que se les formulan. En este estudio las opciones empleadas fueron en la mayoría de las preguntas fueron “excelente”, “muy bueno”, “bueno”, “regular” y “malo”.

Para Hernández, Fernández y Baptista (2010), “un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir.” (p. 217).

Esta herramienta empleada, estuvo conformada por preguntas relacionadas directamente a la satisfacción del visitante respecto a la visita realizada al lugar. Dicho instrumento ha sido aplicado a una muestra de 300 personas que visitaron el santuario durante los meses de febrero a diciembre del año 2017.

### **3.5 Validación de los instrumentos**

#### **3.5.1 Validación de la lista de cotejo**

La lista de cotejo ha sido validada por medio de juicio de expertos obteniendo un puntaje de 99% de validación.

**Tabla N° 6. Porcentaje de Validación de la lista de cotejo**

<b>Experto</b>	<b>Puntaje</b>
Mag. Claudia Edith Llontop Diez	100%
Mag. Frida Lina Morcia Rivera	98.90%
Promedio de validación	99%

Fuente: Propia  
Elaboración: Propia

### 3.5.2 Validación de la encuesta de satisfacción

La encuesta elaborada para medir el nivel de satisfacción del visitante al santuario ha sido previamente validada por medio de juicio de expertos, obteniendo un puntaje de 99% de validación.

**Tabla N° 7. Porcentaje de Validación de la encuesta**

<b>Experto</b>	<b>Puntaje</b>
Mag. Ana María Alemán Carmona	100%
Mag. Claudia Edith Llontop Diez	100%
Arq. Héctor Jesús Munives Laya	96.10%
Mag. Tania María Chávez Montes	99.58%
Promedio de validación	99%

Fuente: Propia

Elaboración: Propia

### 3.6 Nivel de Confiabilidad

Se ha empleado la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach para poder determinar la estadística de fiabilidad de la encuesta.

Para Bojórquez, López, Hernández y Jiménez (2013), el coeficiente alfa de Cronbach es el indicador más utilizado para cuantificar la consistencia interna de un instrumento, sin embargo, requiere hacer una interpretación adecuada de su valor.

**Tabla N° 8. Resumen de procesamiento de casos**

		<b>N</b>	<b>%</b>
Casos	Válido	10	100%
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento

Fuente:

Elaboración: Propia

**Tabla N° 9. Estadísticas de fiabilidad**

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
,825	27

Fuente:  
Elaboración: Propia

### **3.7 Técnicas estadísticas usadas para el procesamiento de la información**

Para el caso del procesamiento de la información cualitativa, ésta se ha registrado de manera manual, mientras que la información cuantitativa se ha procesado empleando el programa Microsoft Excel 2010 debido a que los resultados que se obtendrán serán en base a promedios o medias estadísticas.

De esta manera, los resultados de las encuestas se han realizado a través de cuadros y figuras que serán presentados con su respectivo análisis en el siguiente capítulo.

### **3.8 Aspectos éticos**

Para poder desarrollar la tesis se ha considerado la originalidad del tema del proyecto, así como el respeto hacia las diferentes citas e información tomada de diversos autores que han escrito en relación al tema y que han servido de ayudada a la presentación de este trabajo de investigación.

Asimismo, se ha solicitado la autorización respectiva de todas las personas que han participado y colaborado en la aplicación de la encuesta para poder publicar los resultados obtenidos, los cuales han sido empleados para la validación del estudio.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

En el presente capítulo se presentarán los resultados obtenidos de la encuesta elaborada para el estudio, la cual fue aplicada durante el trabajo de campo. Esta encuesta fue aplicada a un total de 300 personas y se realizó a todos los visitantes que acudieron al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco durante los meses comprendidos en el año 2017. Asimismo, se mostrarán cuadros estadísticos, gráficos y los análisis e interpretaciones respectivos.

### 4.1 Resultados de las encuestas.

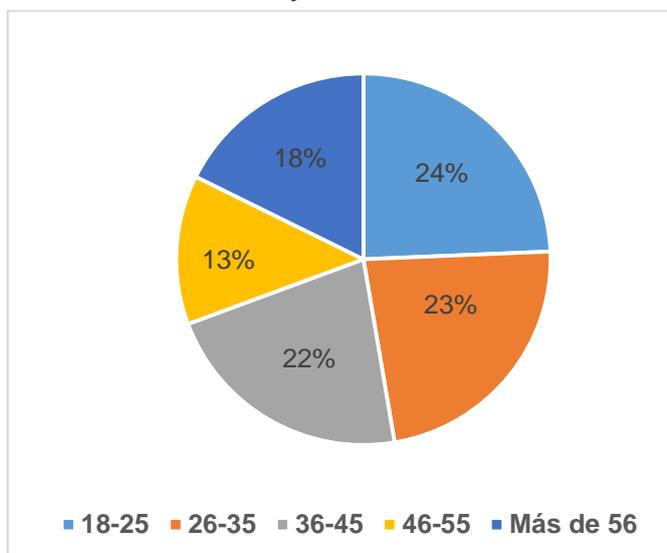
Pregunta N° 1. Edades de los visitantes al santuario.

**Tabla N° 10. Rango de edades de los visitantes al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco encuestados en el año 2017**

Edad	N°	%
18-25	73	24
26-35	69	23
36-45	66	22
46-55	39	13
Más de 56	53	18
Total	300	100

Fuente: Propia  
Elaboración: Propia

**Figura N°3. Rango de edades de los visitantes al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco encuestados en el año 2017**



Fuente: Propia  
Elaboración: Propia

La edad de los encuestados que visitan el Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco se muestra a continuación:

El 24% de los encuestados tienen entre 18 y 25 años, el 23% de personas tienen entre 26 y 35 años, el 22% de visitantes tiene entre 36 y 45 años, el 18% tiene más de 56 años, mientras que el 13% de las mismas tiene entre 46 y 55 años. De acuerdo a los resultados obtenidos, podemos afirmar que la mayoría de personas (47%) son menores de 40 años. Esto demuestra que los visitantes que practican el turismo religioso en este lugar son en su mayoría jóvenes, resultado que muestra que no necesariamente las personas de mayor edad son las que practican este tipo de turismo. Asimismo, este resultado coincide con la información dada por los encuestados, ya que la mayoría afirmó que visitaban el lugar debido a la tradición que inculcaron sus familiares en ellos desde temprana edad.

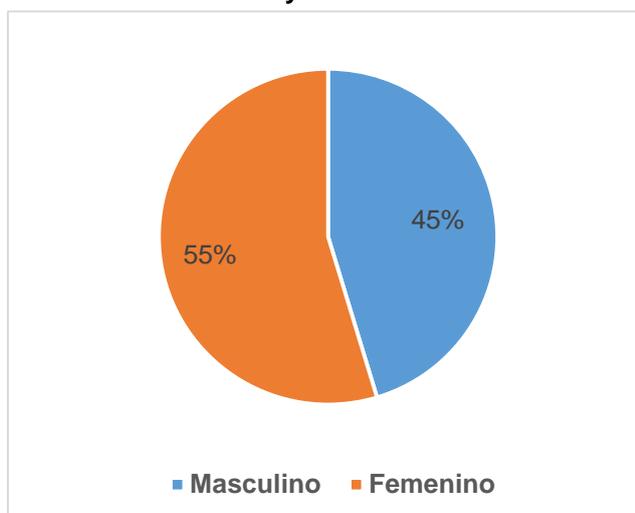
Pregunta N° 2. Género de los visitantes al santuario.

**Tabla N° 11. Género de los visitantes al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco encuestados en el año 2017**

Género	N°	%
Masculino	136	45
Femenino	164	55
Total	300	100

Fuente: Propia  
Elaboración: Propia

**Figura N° 4. Porcentaje del género de los visitantes al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco encuestados en el año 2017**



Fuente: Propia  
Elaboración: Propia

La mayoría de personas encuestas fueron mujeres (55%), mientras que el 45% de las personas encuestadas fueron varones.

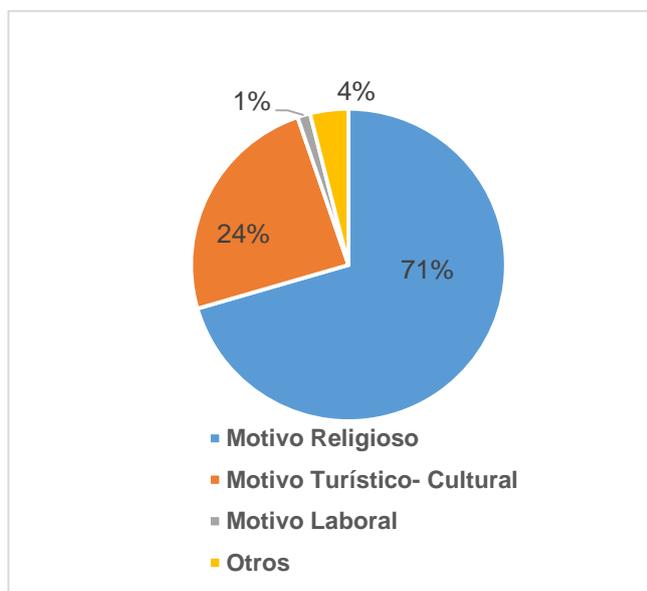
Pregunta N° 3. Motivo principal de visita al santuario.

**Tabla N° 12. Motivo principal de la visita al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco según los visitantes encuestados en el año 2017**

Motivo Principal	N°	%
Motivo Religioso	215	70
Motivo Turístico- Cultural	74	24
Motivo Laboral	4	1
Otros	12	4
Total	305	100

Fuente: Propia  
Elaboración: Propia

**Figura N° 5. Porcentaje del motivo principal de la visita al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco según los visitantes encuestados en el año 2017**



Fuente: Propia  
Elaboración: Propia

El motivo principal del 71% de los encuestados fue el religioso, el 24% de personas realiza la visita por el motivo turístico - cultural, el 4% de visitantes acude al santuario por otros motivos y sólo el 1% de las personas visita el lugar por motivos laborales.

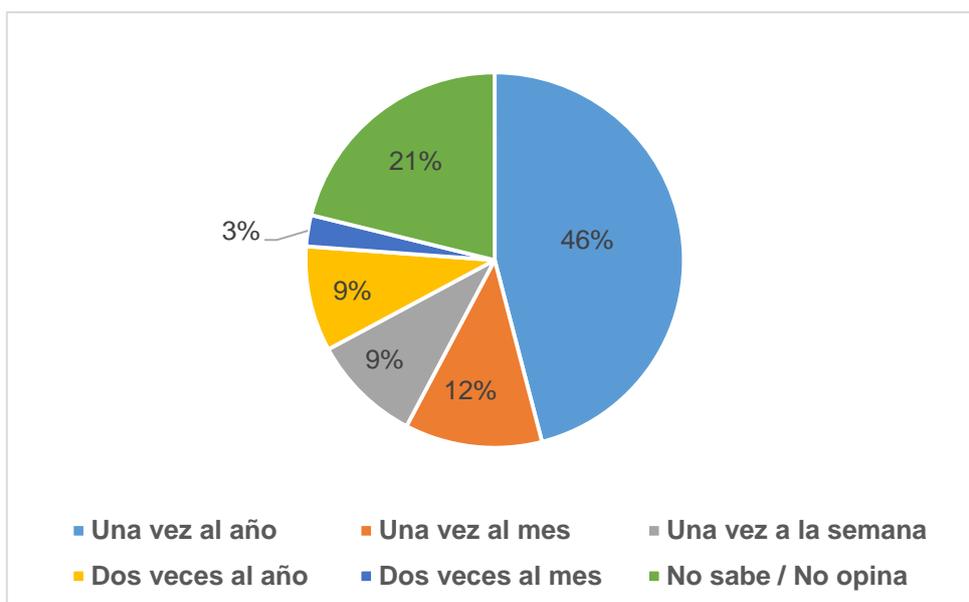
Pregunta N° 4. Frecuencia de visita al santuario.

**Tabla N° 13. Frecuencia de visita al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco según los visitantes encuestados en el año 2017**

Frecuencia de visita	N°	%
Una vez al año	137	46
Una vez al mes	35	12
Una vez a la semana	28	9
Dos veces al año	27	9
Dos veces al mes	8	3
No sabe / No opina	65	21
Total	300	100

Fuente: Propia  
Elaboración: Propia

**Figura N° 6. Frecuencia de visita al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco según los visitantes encuestados en el año 2017**



Fuente: Propia  
Elaboración: Propia

El 46% de los encuestados realiza la visita al santuario una vez al año, el 12% de las personas realiza la visita una vez al mes, el 9% acude al santuario una vez a la semana y dos veces al año, un 3% realiza la visita dos veces al mes, mientras que un 21% no sabe ni opina sobre la periodicidad de su visita.

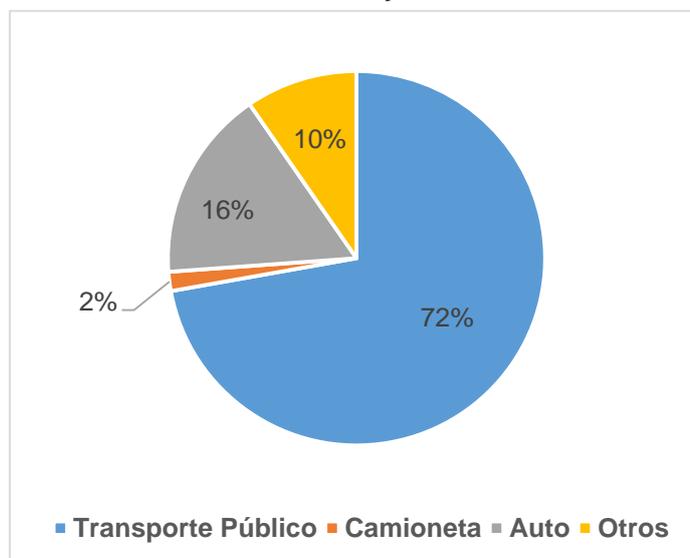
Pregunta N° 5. Tipo de movilidad empleado para realizar la visita al santuario.

**Tabla N° 14. Tipo de movilidad empleado según los visitantes al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco encuestados en el año 2017**

Tipo de movilidad	N°	%
Transporte Público	218	72
Camioneta	5	2
Auto	50	17
Otros	29	10
Total	302	100

Fuente: Propia  
Elaboración: Propia

**Figura N° 7. Tipo de movilidad empleado según los visitantes al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco encuestados en el año 2017**



Fuente: Propia  
Elaboración: Propia

El 72% de los encuestados emplea el transporte público para llegar al santuario, 16% de las personas acuden en auto, el 2% de visitantes acuden en camioneta, mientras que el 10% afirma emplear otro tipo de transporte (mototaxi).

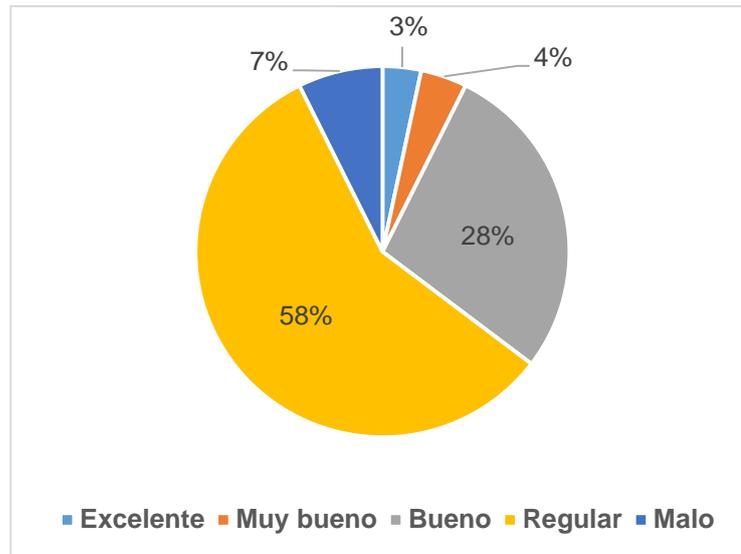
Pregunta N° 6. Opinión del estado de la infraestructura (servicios básicos) del santuario.

**Tabla N° 15. Opinión del estado de la infraestructura (servicios básicos) del Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco según los visitantes encuestados en el año 2017**

Servicio	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Total
Acceso al santuario (pista, carretera)	10	12	84	172	22	300
Agua (servicios higiénicos)	5	8	50	206	31	300
Desagüe (servicios higiénicos)	3	9	63	179	46	300
Luz (instalaciones eléctricas)	4	7	79	189	21	300
Luz (iluminación)	4	5	67	201	23	300
Residuos sólidos (tachos de basura)	3	8	41	178	70	300
Comunicaciones (cobertura de señal telefónica)	11	8	74	179	28	300
Comunicaciones (cobertura de señal de internet)	5	7	75	183	30	300

Fuente: Propia  
Elaboración: Propia

**Figura N° 8. Opinión del estado actual de los servicios de acceso al lugar según los visitantes al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco encuestados en el año 2017.**



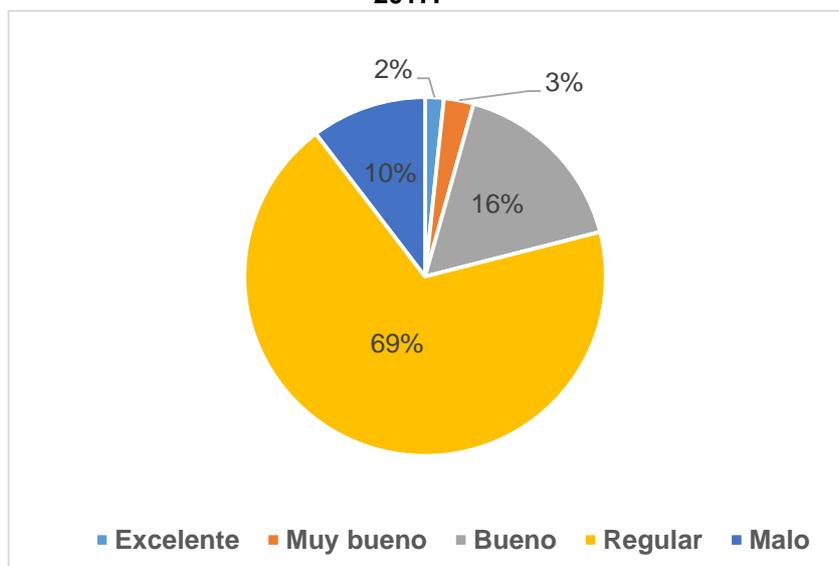
Fuente: Propia  
Elaboración: Propia

El 58% de los visitantes considera que los servicios de acceso al santuario se encuentran en estado regular, el 28% considera que los servicios son buenos, el 7% de los encuestados afirman que los servicios son malos, el 4% de las personas consideran que los accesos se encuentran en muy buen estado, mientras que sólo el 3% de los visitantes considera que el estado es excelente.

De estos resultados, podemos inferir que el 65% de los visitantes considera que el estado del acceso se encuentra entre regular y malo, lo cual nos indica la necesidad de mejorar los accesos hacia el lugar.

Si bien es cierto, el acceso hacia el lugar se encuentra habilitado, pero necesita una mejora en cuanto al mantenimiento del mismo. Cabe resaltar que este resultado coincide con las evidencias recogidas en el lugar de estudio.

**Figura N° 9. Opinión del estado actual del servicio de agua (servicios higiénicos) según los visitantes al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco encuestados en el año 2017.**

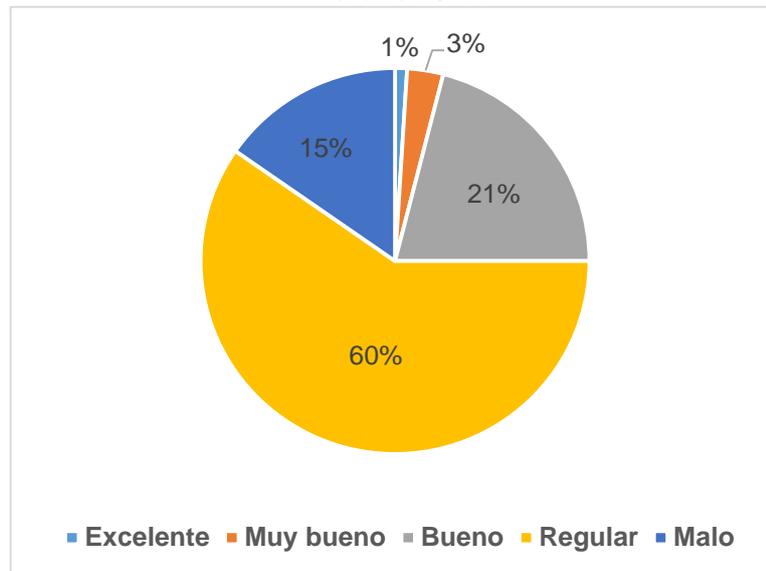


Fuente: Propia  
Elaboración: Propia

Respecto a la opinión del estado del servicio de agua (servicios higiénicos) del santuario, el 69% considera que se encuentran en estado regular, el 16% de los encuestados considera que dichos servicios son buenos, el 2% afirma que los servicios son excelentes, el 3% asegura que los servicios son muy buenos, mientras que el 10% afirma que dichos servicios son malos.

Con los resultados obtenidos, se llega a la conclusión de que según la opinión del 79% de las personas encuestadas, el servicio de agua (referente a los servicios higiénicos) no se encuentra en estado óptimo y por ello se recomienda ser mejorados.

**Figura N° 10. Opinión del estado actual del servicio de desagüe (servicios higiénicos) según los visitantes al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco encuestados en el año 2017.**

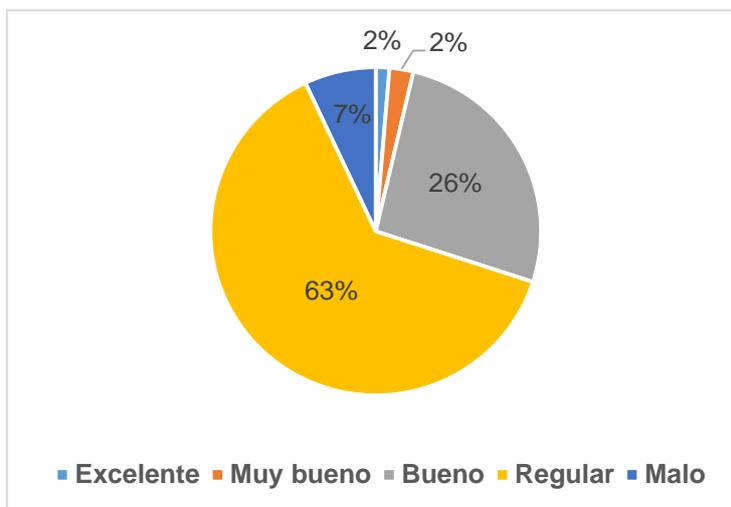


Fuente: Propia  
Elaboración: Propia

Sobre la pregunta referente al estado de los servicios de desagüe (servicios higiénicos) en el santuario, el 60% de los visitantes opinan que los servicios son regulares, el 21% afirma que los servicios son buenos, el 15% de las personas afirman que los servicios son malos, el 3% sostienen que dichos servicios son muy buenos, mientras que solamente el 1% considera que estos servicios son excelentes.

En este caso, la mayoría de los encuestados (75%) de los visitantes, considera que estos servicios deben ser mejorados. Este resultado se da debido a que los servicios higiénicos que se encuentran en los locales ubicados en los alrededores del santuario son muy precarios y no ofrecen un servicio óptimo e higiénico a los visitantes.

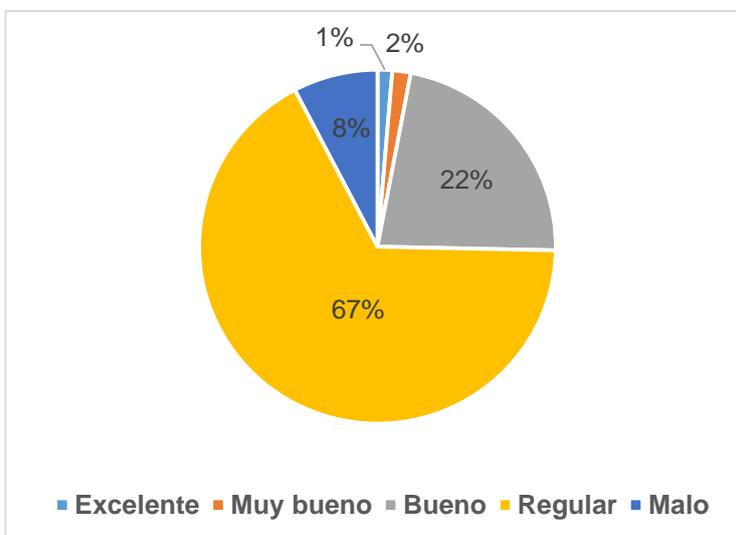
**Figura N° 11. Opinión del estado actual del servicio de luz (instalaciones eléctricas) según los visitantes al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco encuestados en el año 2017.**



Fuente: Propia  
Elaboración: Propia

El 63% de los encuestados considera que el servicio de luz (instalaciones eléctricas) del santuario se encuentran en estado regular, el 26% de las personas considera que los servicios se encuentran en estado bueno, el 7% considera que estos servicios se encuentran en mal estado, mientras que el 2% afirman que las instalaciones eléctricas se encuentran en excelente y muy buen estado.

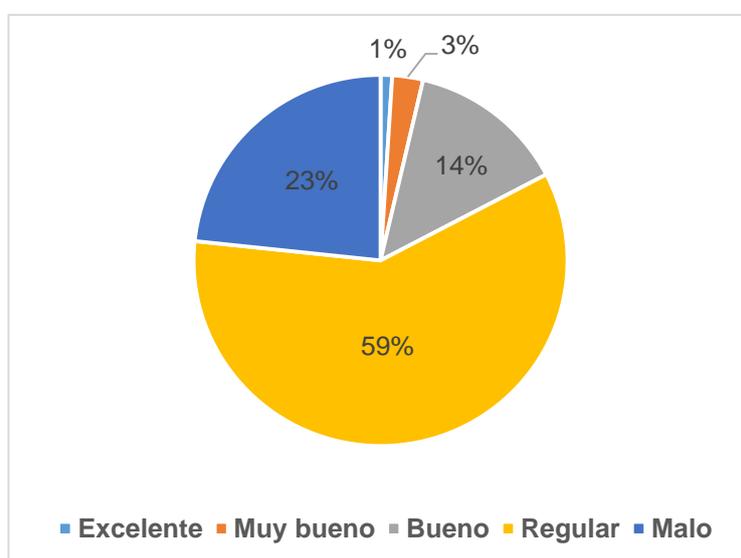
**Figura N° 12. Opinión del estado actual del servicio de luz (iluminación) según los visitantes al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco encuestados en el año 2017.**



Fuente: Propia  
Elaboración: Propia

El 67% de los encuestados considera que el servicio de luz (iluminación) del santuario se encuentra en estado regular; el 22% de los encuestados consideran que los servicios se encuentran en buen estado; el 8% considera que los servicios están en mal estado; el 2% afirma que el estado de los mismos es muy bueno, mientras que el 1% considera que dichos servicios se encuentran en excelentes condiciones.

**Figura N° 13. Opinión del estado actual del servicio de residuos sólidos (tachos de basura) según los visitantes al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco encuestados en el año 2017.**

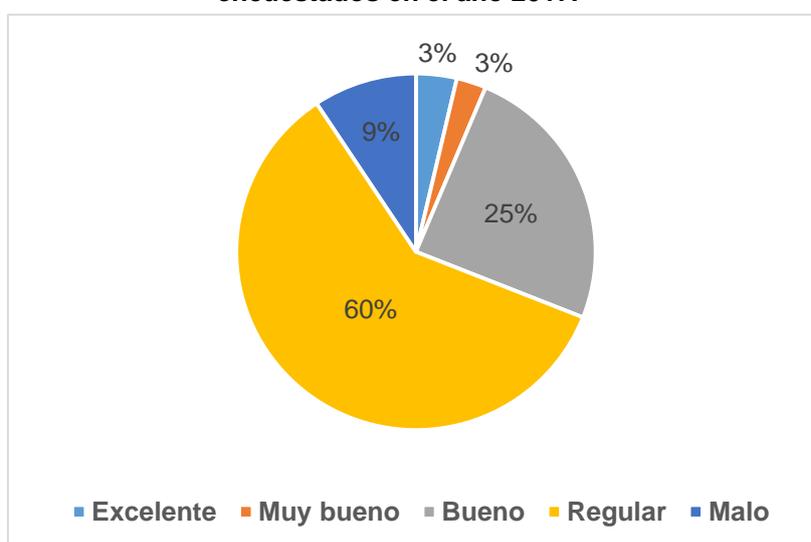


Fuente: Propia  
Elaboración: Propia

El 59% de los visitantes encuestados considera que el servicio de residuos sólidos (tachos de basura) se encuentran en estado regular; el 23% de los encuestados considera que los servicios se encuentran en malas condiciones; el 14% afirma que los servicios se encuentran en buen estado, el 3% sostiene que dichos servicios están en muy buen estado, mientras que el 1% de los encuestados considera que dichos servicios son excelentes.

La mayoría de los visitantes (82%), consideran que es necesario realizar una mejora de estos servicios. Este porcentaje corresponde a que en los alrededores no existen servicios para los residuos sólidos, lo cual es un problema especialmente cuando se celebran fiestas conmemorativas tales como Semana Santa, el seis de enero (día del nacimiento de la beata) o días previos a Navidad que son las fechas en las cuales se incrementa el número de visitas al lugar.

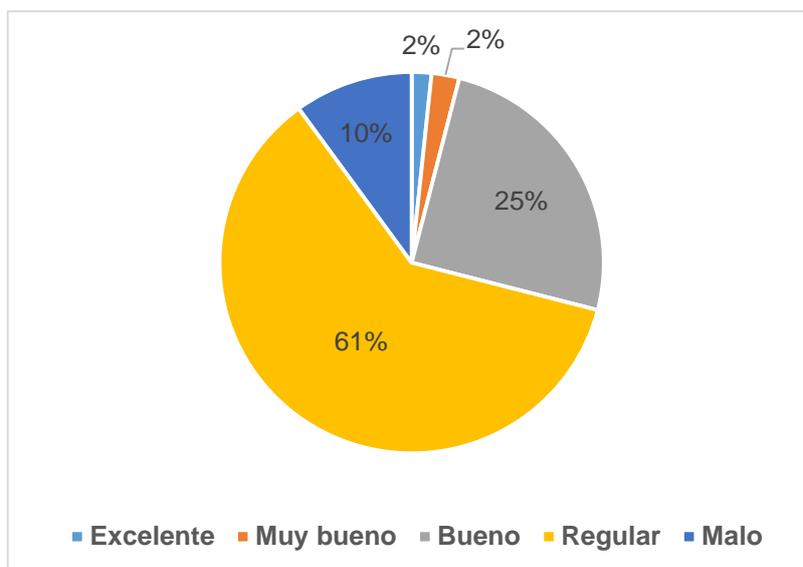
**Figura N° 14. Opinión del estado actual del servicio de comunicaciones (cobertura de señal telefónica) según los visitantes al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco encuestados en el año 2017.**



Fuente: Propia  
Elaboración: Propia

De las personas encuestadas, el 60% sostiene que los servicios de comunicaciones (cobertura de señal) del santuario se encuentra en estado regular; el 25% de las personas considera que los servicios se encuentran en buen estado; el 9% de los encuestados consideran que dichos servicios son malos; mientras que el 3% de los visitantes afirman que los servicios se encuentran en excelentes y muy buenas condiciones.

**Figura N° 15. Opinión del estado actual del servicio de comunicaciones (cobertura de señal de internet) según los visitantes al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco encuestados en el año 2017.**



Fuente: Propia  
Elaboración: Propia

El 61% de los encuestados considera que los servicios de comunicaciones (cobertura de señal de internet) del santuario se encuentran en estado regular; el 25% de los visitantes considera que los servicios se encuentran en buen estado; el 10% sostiene que los servicios se encuentran en malas condiciones; mientras que el 2% de los visitantes encuestados sostienen que los servicios están en muy buen y excelente estado.

De estos resultados podemos inferir que la mayoría de los visitantes (71%), consideran que este servicio debe mejorarse. Este problema se da debido a que los operadores de internet no brindan el servicio al 100% en la región, ya sea por problemas de falta de implementación de antenas y/o problemas de cobertura.

Pregunta N° 7. Opinión de las instalaciones propias del santuario.

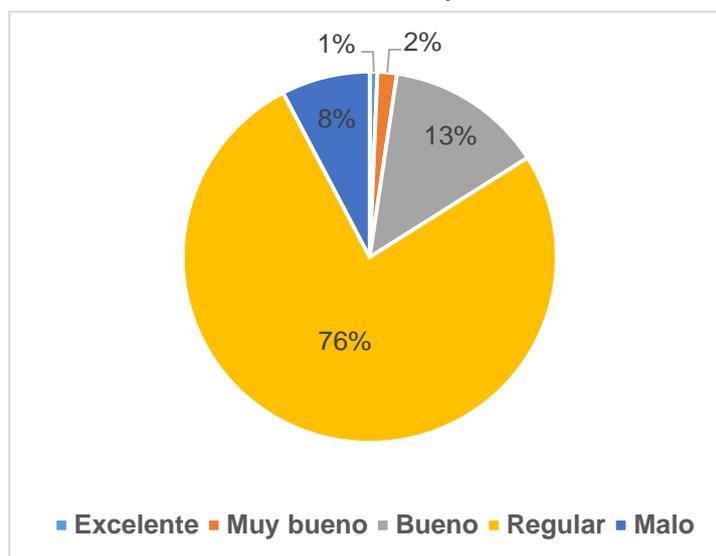
**Tabla N° 16. Opinión de las instalaciones propias del Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco según los visitantes encuestados en el año 2017**

Elementos	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Total
<b>Estado general de la casa</b>						
Fachada la casa	2	5	41	229	23	300
Techos	1	4	34	222	39	300
Pisos	2	6	33	220	39	300
Paredes	0	2	38	212	48	300
Rejas	3	2	35	201	59	300
Corredores y/o pasillos	1	3	36	216	44	300
<b>Distribución de los ambientes</b>						
Altar de ofrendas	2	12	44	219	23	300
Altar de velas	4	7	36	215	38	300
Altar de la imagen de la beata	5	7	39	224	25	300
Habitación de la beata	3	7	39	224	27	300

Fuente: Propia

Elaboración: Propia

**Figura N° 16. Opinión del estado actual de la fachada de la casa según los visitantes al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco encuestados en el año 2017**

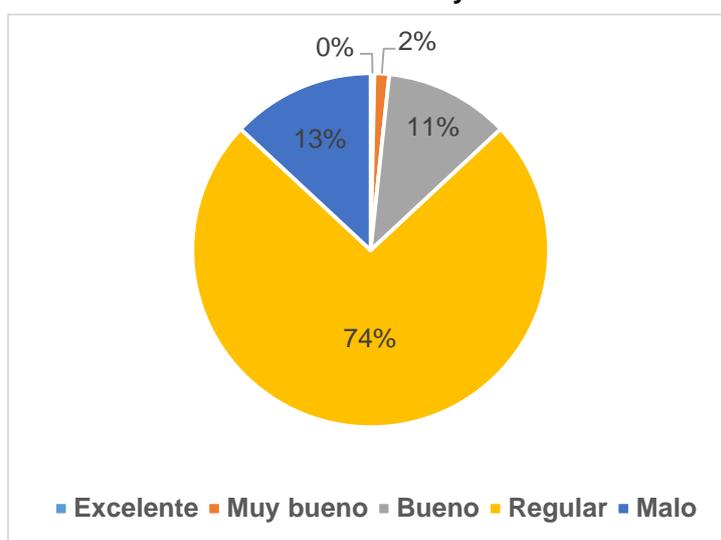


Fuente: Propia

Elaboración: Propia

Del 100% de las personas encuestadas, el 76% afirma que el estado actual de la fachada de la casa se encuentra en estado regular, el 13% de las personas considera que el estado de la fachada se encuentra en buen estado, el 8% afirma que el estado de la misma se encuentra en mal estado, mientras que el 2% considera que se encuentra en muy buen estado y el sólo el 1% afirma que el estado actual es excelente.

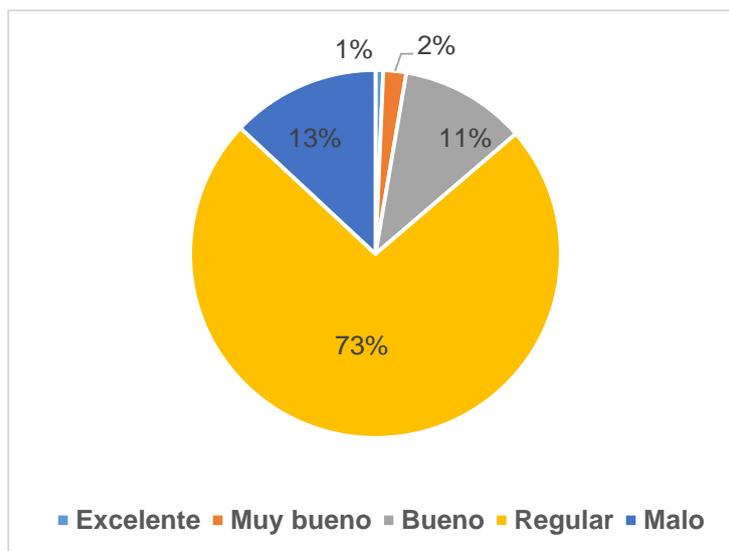
**Figura N° 17. Opinión del estado actual de los techos de la casa según los visitantes al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco encuestados en el año 2017**



Fuente: Propia  
Elaboración: Propia

De los encuestados, el 74% considera que el estado actual del techo de la casa se encuentra en estado regular, el 13% de las personas considera que el estado de los mismos es malo, el 11% de los encuestados afirma que el estado del techo es bueno, el 2% sostiene que el estado de los mismos es muy bueno, mientras que ninguna persona consideró que el estado es excelente. Esta opinión concuerda con las evidencias recogidas durante el trabajo de campo.

**Figura N° 18. Opinión del estado actual de los pisos de la casa según los visitantes al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco encuestados en el año 2017**

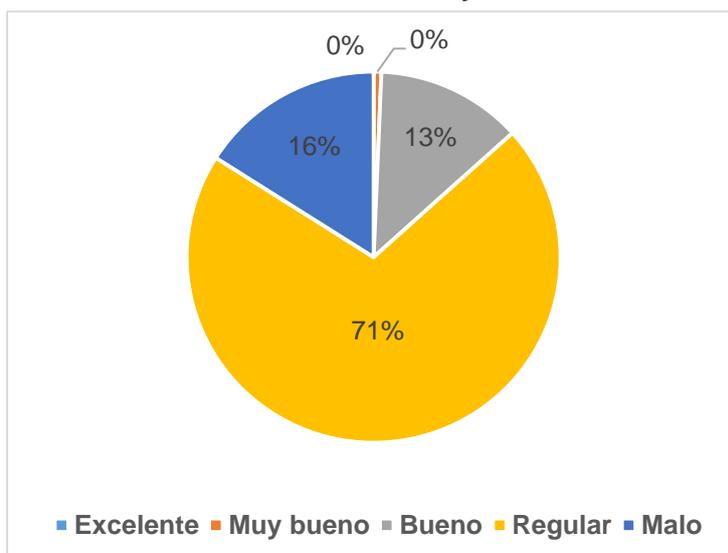


Fuente: Propia  
Elaboración: Propia

Del 100% de los encuestados, el 73% de las personas considera que el estado actual de los pisos se encuentra en estado regular, el 13% de los encuestados consideran que los mismos se encuentran en mal estado, el 11% de las personas afirman que los pisos se encuentran en buen estado, el 2% de los encuestados consideran que se encuentran en muy buen estado, mientras que el 1% de personas consideran que se encuentran en excelente estado.

Este resultado muestra que la mayoría de visitantes (86%), considera que el estado del piso debe mejorarse. Las opiniones de los visitantes concuerdan con las observaciones realizadas durante el trabajo de campo, debido a que se ha podido corroborar que éste se encuentra en mal estado, pues presenta grietas, no existe una uniformidad en cuanto al tipo de piso empleado y se evidencia una falta de un mantenimiento adecuado.

**Figura N° 19. Opinión del estado actual de las paredes de la casa según los visitantes al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco encuestados en el año 2017.**

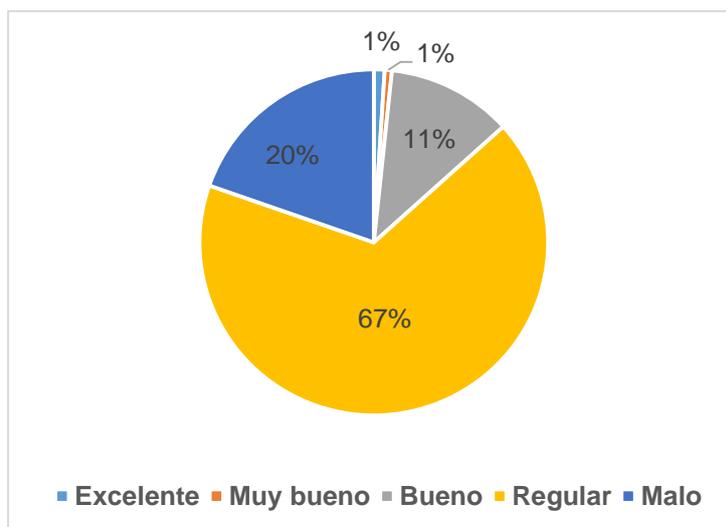


Fuente: Propia  
Elaboración: Propia

El 71% de las personas considera que el estado actual de las paredes del santuario se encuentra en estado regular, el 13% de los encuestados consideran que los mismos se encuentran en buen estado, el 16% de las personas afirman que las paredes se encuentran en mal estado, mientras que ninguna persona considera que las paredes se encuentran en muy buen y excelente estado.

El resultado presentado concuerda con las observaciones previamente realizadas, en las cuales se pudo evidenciar que las paredes, en su mayoría se encuentran dañadas. Esto se presenta mayormente en cuanto al estado de la pintura, el cual se evidencia en algunas partes descascaradas en el patio del santuario, además del deterioro de una parte de las paredes que están hechas de cañas en conjunto con cemento y que muestran algunos agujeros en su superficie.

**Figura N° 20. Opinión del estado actual de las rejas de la casa según los visitantes al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco encuestados en el año 2017**

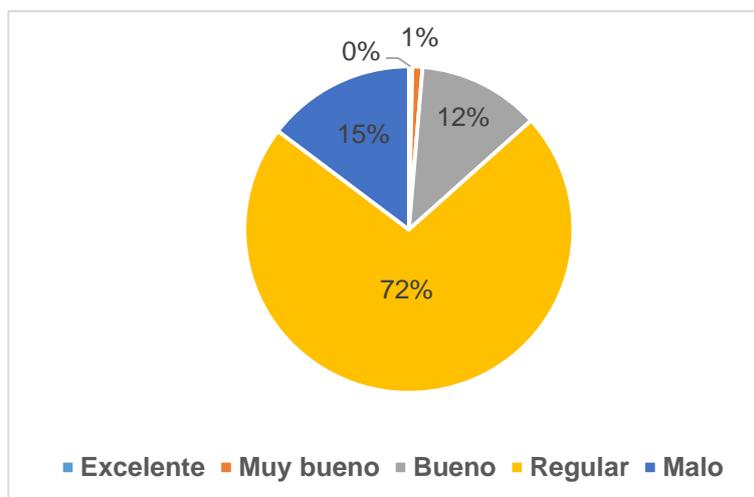


Fuente: Propia  
Elaboración: Propia

El 67% de las personas encuestadas consideran que las rejas de la casa se encuentran en estado regular; el 20% de los encuestados considera que el estado de las mismas es malo; el 11% de los visitantes afirma que el estado de las rejas es bueno; mientras que el 1% sostiene que el estado de dichos elementos es muy bueno y excelente.

Estos resultados se evidencian en la parte del frontis de la fachada, en la cual, la mayoría del enrejado se encuentra despintado y oxidado en algunas partes. Asimismo, en otros ambientales tales como la habitación de la beata, las rejas del altar que se encuentra en el interior, así como el área en donde se ubican los elementos del audio y el video con los que cuenta el santuario.

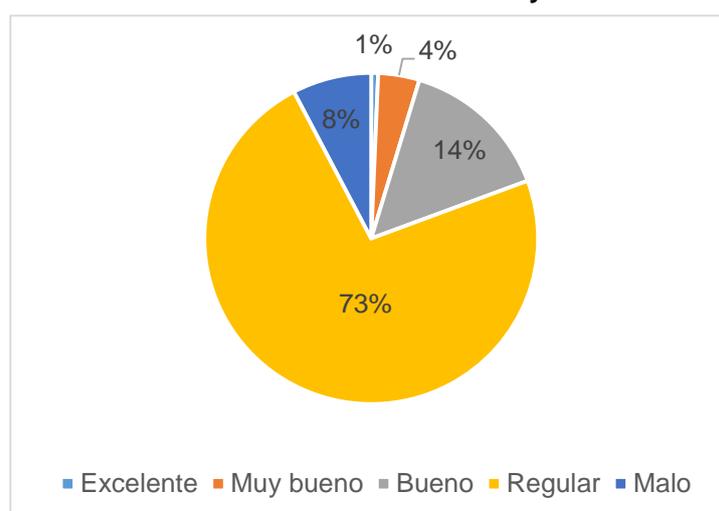
**Figura N° 21. Opinión del estado actual de los corredores y/o pasillos de la casa según los visitantes al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco encuestados en el año 2017**



Fuente: Propia  
Elaboración: Propia

El 72% de las personas encuestadas consideran que el estado actual de los corredores y/o pasillos de la casa se encuentra en estado regular, el 15% opina que el estado es malo, el 12% afirma que el estado es bueno, mientras que sólo el 1% considera que el estado es muy bueno. Nadie lo considera excelente.

**Figura N° 22. Opinión del estado actual del altar de ofrendas de la casa según los visitantes al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco encuestados en el año 2017**

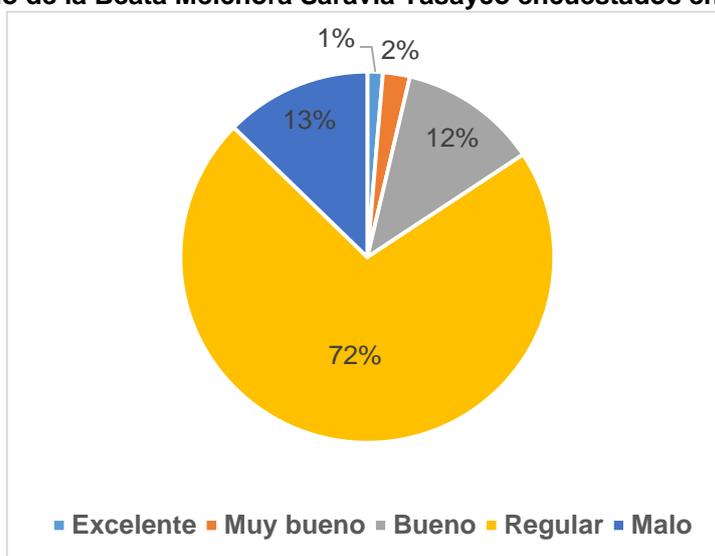


Fuente: Propia  
Elaboración: Propia

El 73% de las personas encuestadas consideran que el estado actual del altar de ofrendas de la casa se encuentra en estado regular, el 14% afirma que el estado es bueno, el 8% sostiene que estado es malo, el 4% considera que el estado es muy bueno y sólo el 1% considera que es excelente.

El resultado obtenido en la encuesta evidencia que la mayoría de los visitantes encuestados (81%), opinan que el altar de ofrendas necesita ser mejorado, ya sea debido a problemas con el estado de su distribución, pues podemos encontrar ofrendas (placas de agradecimiento en honor a los favores recibidos, estandartes, entre otros) en diferentes partes del lugar en vez de contar con un solo espacio en el cual se puedan colocar todos estos elementos de manera uniforme.

**Figura N° 23. Opinión del estado actual del altar de velas de la casa según los visitantes al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco encuestados en el año 2017**



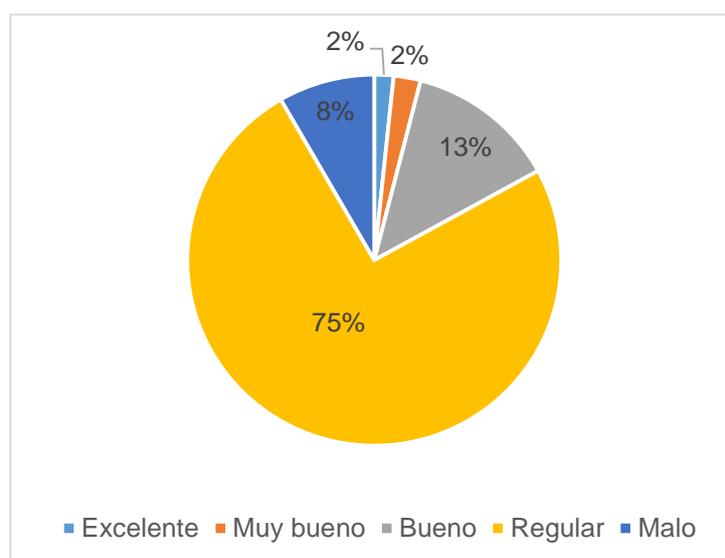
Fuente: Propia  
Elaboración: Propia

El 72% de los encuestados consideran que el estado del altar de velas de la casa se encuentra en estado regular, el 13% sostiene que el estado es malo,

el 12% afirma que el estado es bueno, el 2% considera que el estado es muy bueno y sólo el 1% opina que el estado es excelente.

La mayoría de los visitantes, el 85% de los encuestados opinan que el estado del altar de velas debe mejorarse, esto debido a que las velas simplemente se apoyan en un muro de concreto y no cuenta con un soporte de metal en el cual puedan colocarse (tal y como existe en la mayoría de iglesias). Si bien es cierto, es inevitable que este espacio se mantenga limpio ya que el material de las velas al momento de consumirse de todas maneras va a dejar residuos que definitivamente deben ser limpiados diariamente. Sin embargo, debe tener el mantenimiento y limpieza correspondiente.

**Figura N° 24. Opinión del estado actual del altar de la imagen de la beata según los visitantes al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco encuestados en el año 2017**

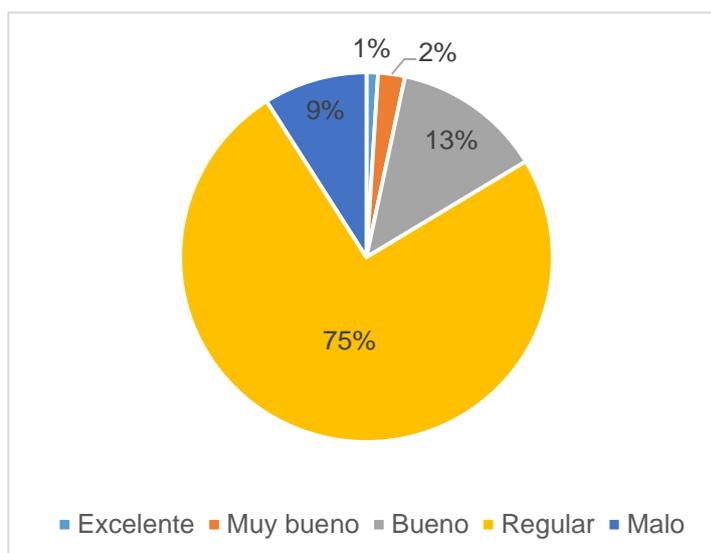


Fuente: Propia  
Elaboración: Propia

El 75% de las personas consideran que el estado del altar de la imagen de la beata se encuentra en estado regular, el 13% de las personas consideran que el estado es bueno, el 8% considera que el estado es malo, mientras que sólo el 2% afirma que el estado es muy bueno y excelente.

Estos resultados se traducen en la falta de mantenimiento del altar de la imagen, en cuanto al estado de sus paredes (se pueden encontrar pintas en su superficie), así como la falta de accesibilidad en caso de que sea visitado por una persona con discapacidad (debido al espacio de la entrada).

**Figura N° 25. Opinión del estado actual de la habitación de la beata según los visitantes al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco encuestados en el año 2017**



Fuente: Propia  
Elaboración: Propia

El 75% de las personas encuestadas considera que el estado de la habitación de la beata se encuentra en estado regular, el 13% considera que el estado es bueno, el 9% afirma que el estado es malo, 2% opina que el estado es muy bueno y sólo el 1% considera que el estado es excelente.

La mayoría de personas encuestadas, el 84%, opina que el estado de la habitación necesita ser mejorado, esto debido a que este espacio, como mencionamos anteriormente, cuenta con rejas que no están debidamente cuidadas, falta de limpieza en el lugar, así como de los elementos que se encuentran dentro de la habitación.

Pregunta N° 8. Opinión del estado de las instalaciones turísticas.

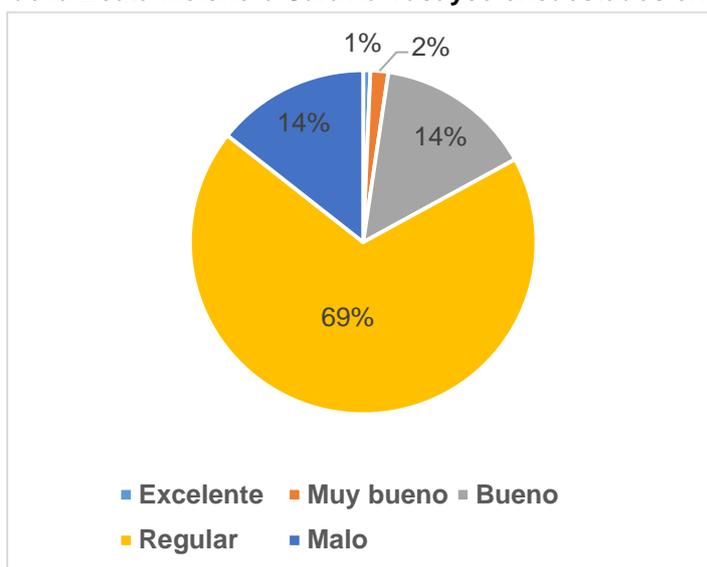
**Tabla N° 17. Opinión del estado de las instalaciones turísticas empleadas durante la visita según los encuestados al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco en el año 2017**

Elementos	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Total
<b>Servicios de orientación e información turística</b>						
Senderos peatonales	2	5	44	206	43	300
Paneles informativos dentro del santuario	5	2	28	201	64	300
Módulo de venta de folletos sobre la vida de la beata	4	6	32	201	57	300
Sistema de sonido (audio, video)	3	4	21	224	48	300
<b>Zona para muestras culturales (muestra de objetos personales)</b>						
Estantes o mostradores	3	7	39	204	47	300
<b>Servicios de descanso</b>						
Área de la zona de descanso	5	10	36	209	40	300
Bancas, asientos	3	9	31	203	54	300
<b>Servicios empleados durante la visita</b>						
Servicios higiénicos	0	2	20	169	109	300
Tachos de basura (ubicación)	0	2	18	180	100	300

Fuente: Propia

Elaboración: Propia

**Figura N° 26. Opinión del estado de los senderos peatonales según los visitantes al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco encuestados en el año 2017**

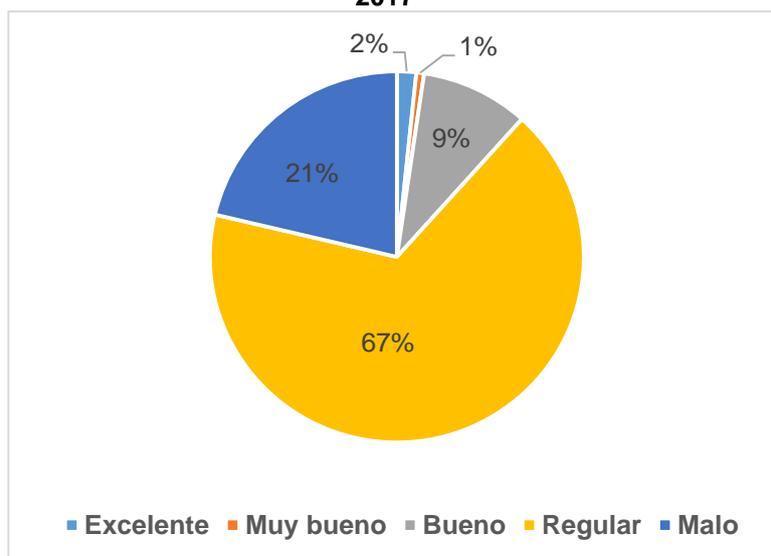


Fuente: Propia

Elaboración: Propia

El 69% de las personas encuestadas consideran que el estado de los senderos peatonales es regular, el 14% considera que el estado es malo, el 14% afirma que el estado es bueno, mientras que el 2% sostiene que el estado es muy bueno. Sólo el 1% sostiene que el estado es excelente.

**Figura N° 27. Opinión del estado de los paneles informativos dentro del santuario según los visitantes al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco encuestados en el año 2017**

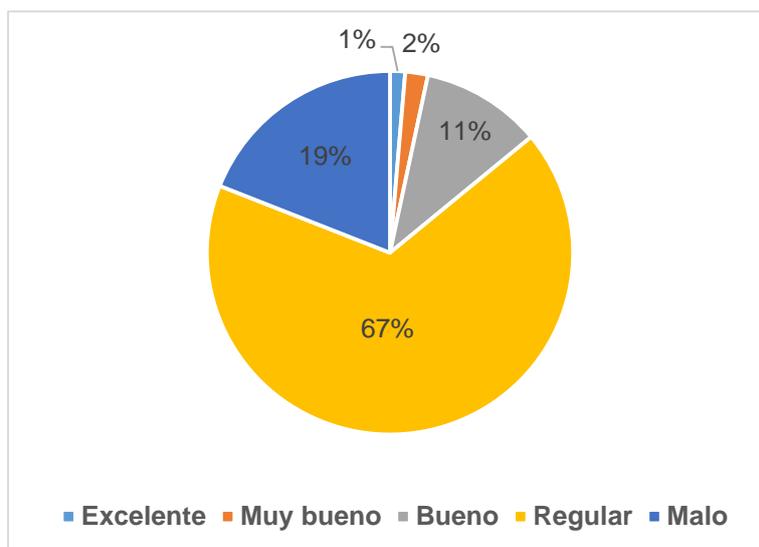


Fuente: Propia  
Elaboración: Propia

El 67% de las personas encuestadas consideran que el estado de los paneles informativos dentro del santuario se encuentra en estado regular, el 21% considera que se encuentran en mal estado, el 9% afirma que el estado es bueno, mientras que el 2% considera que el estado es excelente. Sólo el 1% lo considera como muy bueno.

La mayoría de los visitantes (88%), opina que es necesario un mejoramiento en cuanto a los paneles informativos del santuario. Cabe resaltar que estos elementos son pocos o casi nulos y no se encuentran en el santuario sino en un ambiente anexo al mismo.

**Figura N° 28. Opinión del estado del módulo de venta de folletos sobre la vida de la beata según los visitantes al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco encuestados en el año 2017**

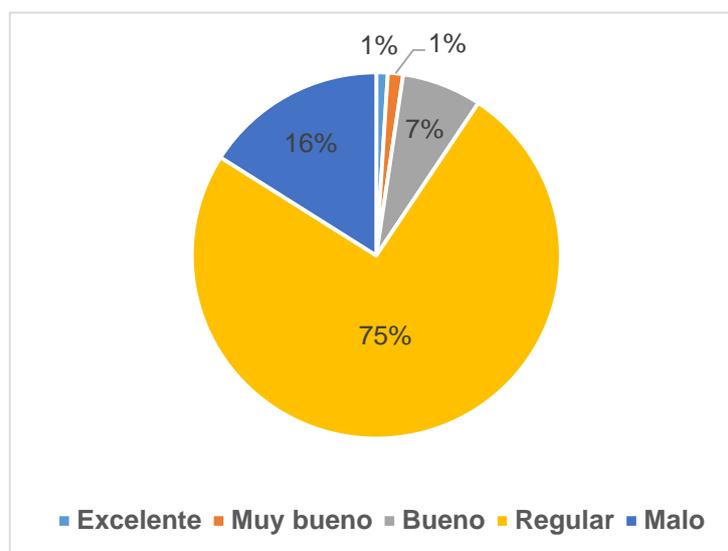


Fuente: Propia  
Elaboración: Propia

El 67% de las personas consideran que el estado del módulo de venta de folletos sobre la vida de la beata se encuentra es estado regular, el 19% de las personas sostiene que el estado es malo, el 11% afirma que el estado es bueno, mientras que el 2% lo considera como muy bueno. Sólo el 1% sostiene que el estado es excelente.

La encuesta realizada nos dio como resultado que el 86% de las personas opina que este espacio debe ser mejorado sobre todo en cuanto a su ubicación, debido a que este módulo se encuentra junto al espacio en donde se realiza el cobro para hacer uso de los servicios higiénicos y cerca a los baños, los cuales como evidenciaremos más adelante se encuentran en un pésimo estado.

**Figura N° 29. Opinión del estado del sistema de sonido (audio, video) según los visitantes al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco encuestados en el año 2017**

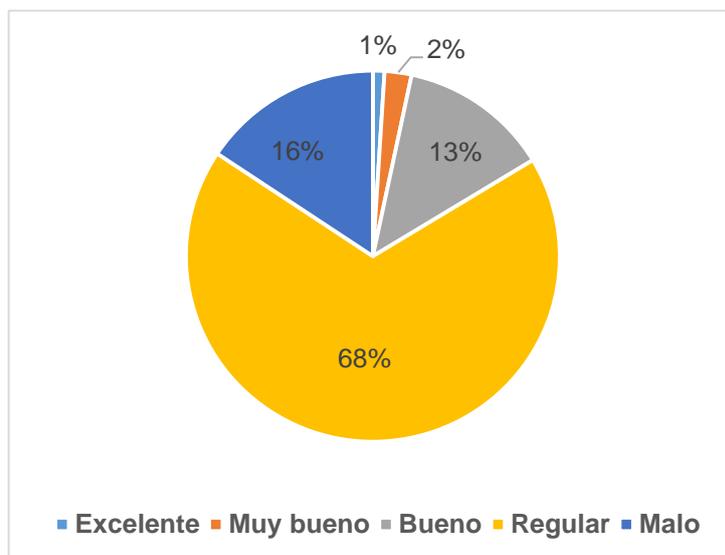


Fuente: Propia  
Elaboración: Propia

El 75% de las personas consideran que el estado del sistema de sonido – audio, video se encuentra en estado regular, el 16% considera que el estado es malo, el 7% afirma que el estado es bueno, mientras que sólo el 1% opina que el estado es muy bueno y excelente.

La mayoría de las personas encuestadas (91%), opina que el estado de estos elementos se encuentra en mal y/o regular estado y necesitan ser mejorados. Esto debido a que los mismos se encuentran sucios, presentan una mala instalación, mantenimiento eléctrico y, por si fuera poco, estos equipos se encuentran inoperativos. La falta de mantenimiento es tal, que el lugar en donde se encuentran ubicados se ha convertido en nido de aves.

**Figura N° 30. Opinión del estado de los estantes o mostradores para la muestra de objetos personales según los visitantes al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco encuestados en el año 2017**

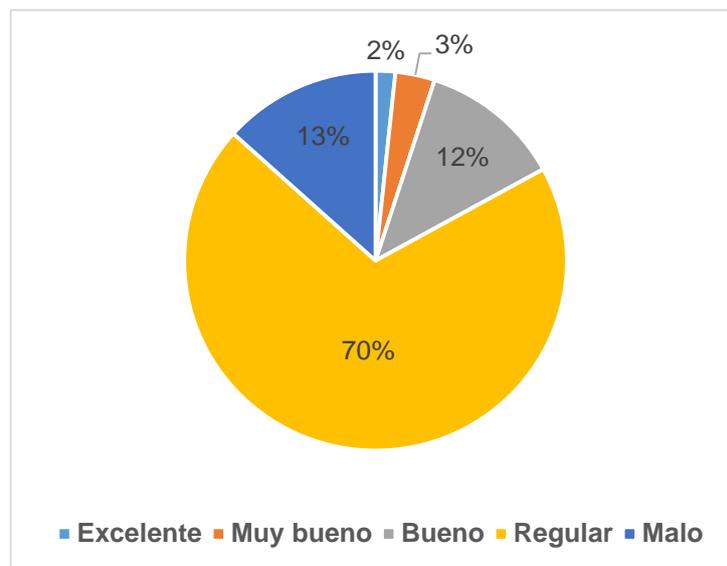


Fuente: Propia  
Elaboración: Propia

El 68% de las personas considera que el estado de los estantes o mostradores empleados para la muestra de objetos personales se encuentran en estado regular, el 16% considera que el estado es malo, el 13% sostiene que el estado es bueno, mientras que el 2% considera que se encuentra en buen estado. Sólo el 1% opina que el estado es excelente.

Este resultado se debe a que existen diferentes estantes que se encuentran en diferentes ubicaciones del lugar y no existe una uniformidad o un solo espacio destinado a estas muestras. Asimismo, el estado de los muebles en los que se encuentran estos elementos es precario y definitivamente no brinda un ambiente adecuado para que los objetos personales se mantengan a través del tiempo en condiciones adecuadas.

**Figura N° 31. Opinión del estado del área de la zona de descanso según los visitantes al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco encuestados en el año 2017.**

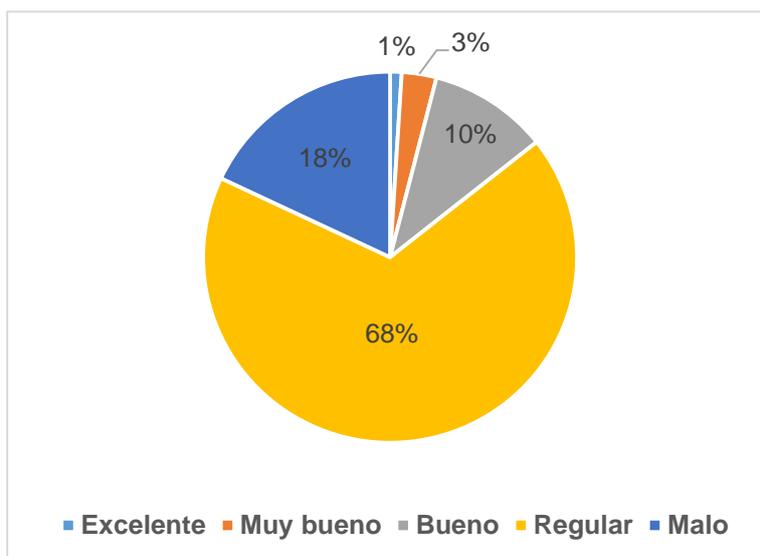


Fuente: Propia  
Elaboración: Propia

El 70% de las personas considera que el estado del área de la zona de descanso se encuentra en estado regular, el 13% considera que el estado es malo, el 12% afirma que el estado es bueno, el 3% opina que el estado es muy bueno, mientras que sólo el 2% sostiene que es excelente.

Los resultados obtenidos, en su mayoría (83%), consideran que el estado de estas áreas debe ser mejorado, esto debido a que el estado de los pisos de esta zona se encuentra en mal estado, es notoria la falta de limpieza, así como la mala ubicación de los elementos para la eliminación de residuos.

**Figura N° 32. Opinión del estado de las bancas o asientos según los visitantes al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco encuestados en el año 2017**

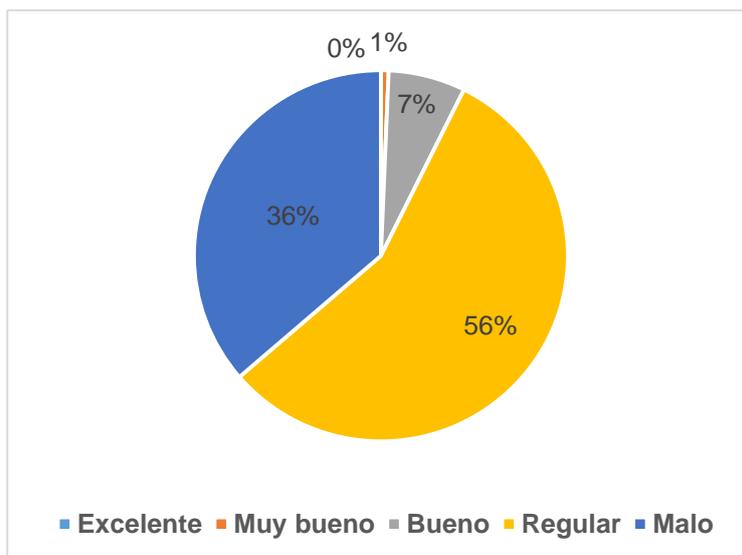


Fuente: Propia  
Elaboración: Propia

El 68% de las personas encuestadas considera que el estado de las bancas o asientos de la zona de descanso se encuentra en estado regular, el 18% opina que están en mal estado, el 10% considera que son buenos, el 3% sostiene que se encuentran en muy buen estado, mientras que sólo el 1% afirma que se encuentran en excelente estado.

La mayoría de las personas encuestadas (86%), opina que el estado de estos servicios debe ser mejorado, esto debido a que sólo existen 4 bancas de madera, con capacidad total para 12 personas que definitivamente no cubren la demanda que requiere el santuario para ofrecer este servicio en óptimas condiciones. Cabe resaltar que las bancas también necesitan un mantenimiento ya que debido al tiempo éstas se encuentran un poco dañadas.

**Figura N° 33. Opinión del estado de los servicios higiénicos empleados durante la visita según los visitantes al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco encuestados en el año 2017**

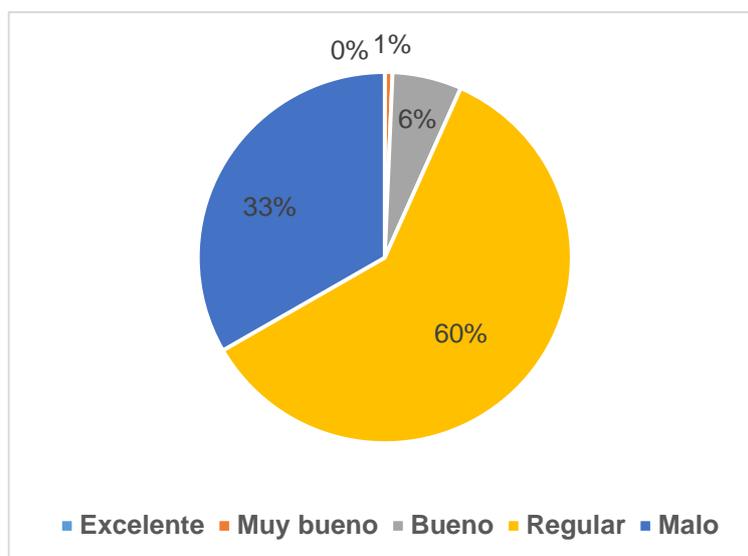


Fuente: Propia  
Elaboración: Propia

El 56% de las personas encuestas consideran que el estado de los servicios higiénicos se encuentra en estado regular, el 36% opina que se encuentra en mal estado, el 7% sostiene que el estado es bueno, mientras que el 1% considera que el estado es muy bueno. Ninguna persona considera que se encuentra en excelente estado.

El 92% de las personas opina que estos servicios se encuentran entre regular y mal estado, esto es debido a que el espacio en donde está ubicados los baños, no cuenta con las medidas de salubridad básicas. Los baños de hombres están junto a los de las mujeres, varios elementos de construcción se encuentran en el mismo ambiente, el espacio se encuentra sucio y no cuenta con el servicio de agua potable ni lavaderos.

**Figura N° 34. Opinión del estado y la ubicación de los tachos de basura según los visitantes al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco encuestados en el año 2017**



Fuente: Propia  
Elaboración: Propia

El 60% de las personas encuestadas considera que el estado de la ubicación de los tachos de basura se encuentra en estado regular, el 33% afirma que el estado es malo, el 6% opina que el estado es bueno, mientras que sólo el 1% afirma que el estado es muy bueno. Ninguna persona considera que el estado es excelente.

La mayoría de las personas encuestadas (93%), considera que este servicio debe ser mejorado, lo cual es evidente ya que la existencia de estos elementos no es suficiente para la cantidad de personas que visitan el santuario. La ubicación de estos elementos tampoco es la adecuada ya que estos se encuentran a vista y paciencia de los visitantes, en lugares que definitivamente, no deberían encontrarse.

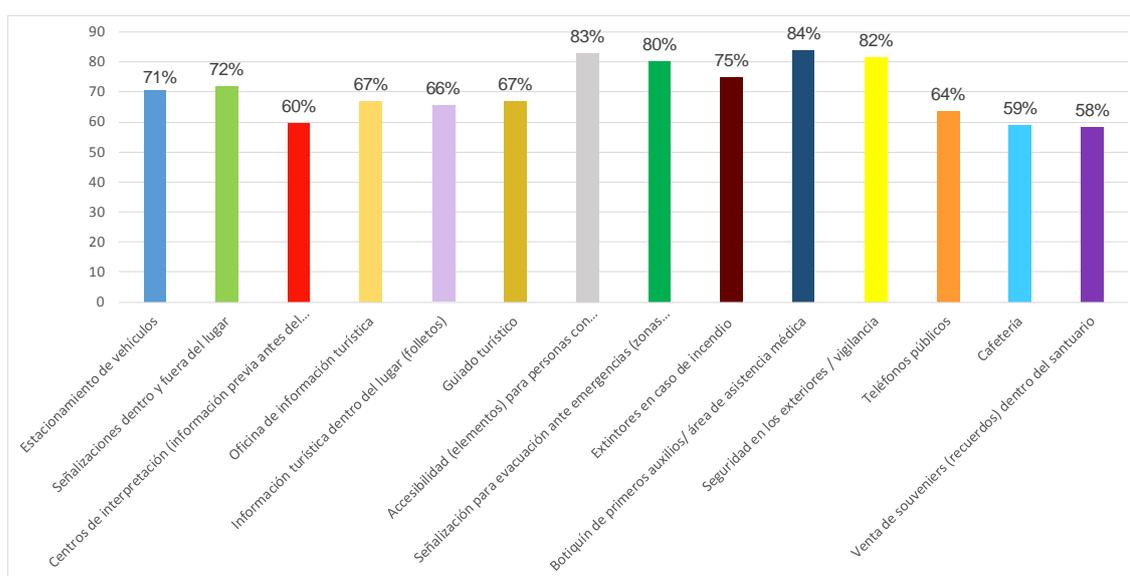
Pregunta N° 9. Servicios con los que le gustaría contar durante la visita al santuario.

**Tabla N° 18. Opinión sobre los servicios que se deberían ofrecer o con los que debería contar el lugar según los visitantes al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco encuestados en el año 2017.**

Servicios	N°	%
Estacionamiento de vehículos	212	71
Señalizaciones dentro y fuera del lugar	216	72
Centros de interpretación (información previa antes del recorrido)	179	60
Oficina de información turística	201	67
Información turística dentro del lugar (folletos)	197	66
Guiado turístico	201	67
Accesibilidad (elementos) para personas con discapacidad (rampas, barandales, pasamanos, sistema braille)	249	83
Señalización para evacuación ante emergencias (zonas de seguridad)	241	80
Extintores en caso de incendio	225	75
Botiquín de primeros auxilios/ área de asistencia médica	252	84
Seguridad en los exteriores / vigilancia	245	82
Teléfonos públicos	191	64
Cafetería	177	59
Venta de souvenirs (recuerdos) dentro del santuario	175	58

Fuente: Propia  
Elaboración: Propia

**Figura N° 35. Opinión sobre los servicios que se deberían ofrecer o con los que debería contar el lugar según los visitantes al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco encuestados en el año 2017**



Fuente: Propia  
Elaboración: Propia

En el caso de esta pregunta, se proporcionó una lista de opciones de la cual la mayoría de personas encuestadas (84%), considera que es fundamental contar con un botiquín de primeros auxilios o asistencia médica, esto debido a que actualmente no se cuenta con este servicio y es preocupante ya que, si ocurriese alguna emergencia, la persona afectada debería ser derivada al hospital más cercano que se encuentra a un radio de 5km de distancia del lugar.

El 83% de las personas encuestadas considera que es necesario contar el servicio de accesibilidad para personas con discapacidad. Actualmente el lugar no cuenta con rampas o barandas que permitan el libre desplazamiento de personas que tengan discapacidades físicas.

Para el 82% de las personas encuestadas es importante contar con el servicio de seguridad en el santuario. En caso ocurriera algún incidente, este servicio se encuentra ausente.

Para el 80% de las personas encuestadas, hace falta una adecuada señalización para evacuación ante emergencias. En este caso, es necesario mencionar que el único espacio disponible a ser utilizado en estos casos es la alameda que se encuentra fuera del santuario.

El 75% de las personas encuestadas considera que el lugar debe contar con extintores en caso de incendio, sobre todo porque el uso de velas en este lugar puede originar amagos de incendio y es preferible contar con los mismos para evitar posibles accidentes futuros.

El 72% de las personas encuestadas señala que es necesario contar con adecuadas señalizaciones tanto dentro como fuera del santuario. Actualmente se cuenta con un cartel que se ubica a un lado de la carretera Panamericana

Sur, exactamente en la entrada hacia el distrito de Grocio Prado, pero es la única señalización que existe. Dentro del santuario no se cuenta con ninguno.

El 71% de las personas encuestadas considera que debería contarse con un estacionamiento para vehículos, esto debido a que, si un visitante decide acudir al lugar en su vehículo, es imposible encontrar espacios disponibles para estacionarse.

El 67% de las personas encuestadas opina que es necesario contar con una oficina de información turística, así como el servicio de guiado turístico en el lugar ya que actualmente las personas que visitan el santuario realizan el recorrido por su cuenta. Además, la implementación de este servicio sería de mucha ayuda especialmente para el público extranjero, debido a que este tipo de público no posee ningún tipo de información cuando visita el lugar por primera vez.

El 66% de las personas encuestadas considera que el lugar debe contar con información turística dentro del lugar (folletos). Consideran que un folleto explicativo- tipo tríptico sería lo ideal. La existencia de estos, complementarían el servicio descrito previamente.

El 64% de las personas encuestadas opina que el santuario debería contar con el servicio de teléfono público. Actualmente este servicio no se encuentra disponible en el lugar.

El 60% de las personas encuestadas considera que el lugar debería contar con un centro de interpretación (información previa antes del recorrido). Brindar este servicio facilitaría a que los visitantes obtengan información de

primera mano para que, al momento de visitar el santuario puedan comprender bien sobre el tema y obtengan una adecuada experiencia.

El 59% de las personas encuestadas considera que el lugar debería contar con una cafetería que brinde un servicio adecuado y con los requerimientos mínimos de salubridad. Hoy en día existen stands que ofrecen comida, potajes y postres típicos, pero según los encuestados, estos se encuentran muy desordenados, lo cual hace que algunas personas opten por ir a otros lugares.

El 58% de las personas encuestadas cree que es necesario contar con una tienda de souvenirs (recuerdos) dentro del santuario. Si bien es cierto, fuera del lugar se encuentran pequeños stands dedicados a la venta de recuerdos, velas y artículos religiosos en honor a la beata, pero estos no se encuentran debidamente organizados. Algunas de las personas opinaron que sería buena la existencia de este servicio dentro del santuario, pues las ganancias ayudarían de alguna manera al mantenimiento del mismo.

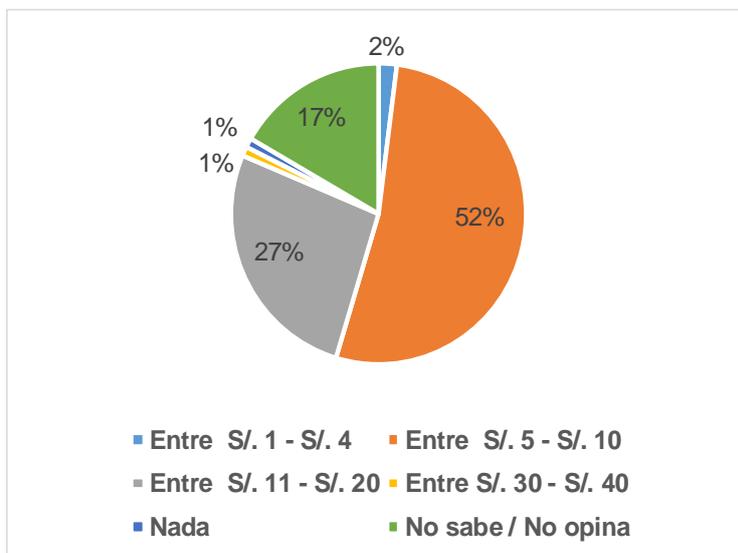
Pregunta N° 10. Monto dispuesto a pagar por realizar el recorrido al santuario de contar con los servicios previamente mencionados.

**Tabla N° 19. Monto dispuesto a pagar por realizar el recorrido al santuario de contar con los servicios previamente mencionados según los visitantes al Santuario de la Beata Melchora Saravía Tasayco encuestados en el año 2017**

Rango	Total	%
Entre S/. 1 - S/. 4	6	2
Entre S/. 5 - S/. 10	158	53
Entre S/. 11 - S/. 20	80	27
Entre S/. 30 - S/. 40	3	1
Nada	3	1
No sabe / No opina	50	17
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>100</b>

Fuente: Propia  
Elaboración: Propia

**Figura N° 36. Monto dispuesto a pagar por realizar el recorrido al santuario de contar con los servicios previamente mencionados según los visitantes al Santuario de la Beata Melchora Saravía Tasayco encuestados en el año 2017**



Fuente: Propia  
Elaboración: Propia

Al 100% de las personas encuestadas se les preguntó sobre el monto que estarían dispuestos a pagar por realizar el recorrido al santuario contando con los servicios descritos en la pregunta número 9, obteniendo los siguientes resultados:

El 52% de las personas encuestadas considera que estarían dispuestos a pagar entre S/ 5.00 a S/. 10.00 soles, el 27% de las personas pagaría entre S/ 11.00 a S/. 20.00 soles, el 17% de las personas no sabe o no opina, el 2% de las personas pagaría entre S/ 1.00 a S/. 4.00 soles, mientras que por un lado un 1% considera que estarían dispuestos a pagar entre S/ 30.00 a S/. 40.00 soles y, por otro lado, sólo un 1% de los encuestados consideró que no pagarían nada por recibir los servicios.

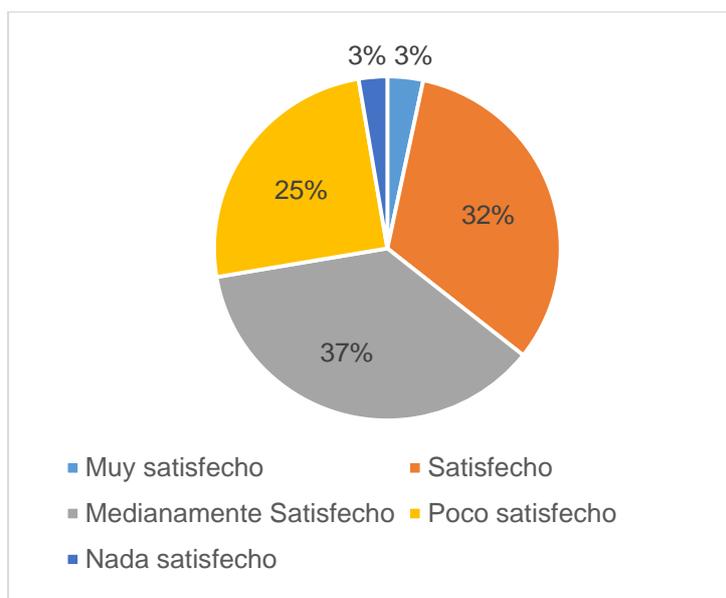
Pregunta N° 11. Experiencia del visitante después de haber realizado el recorrido.

**Tabla N° 20. Percepción de la experiencia después de haber realizado el recorrido al lugar según los visitantes al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco encuestados en el año 2017**

Experiencia después del recorrido	N°	%
Muy satisfecho	10	3
Satisfecho	97	32
Medianamente Satisfecho	110	37
Poco satisfecho	75	25
Nada satisfecho	8	3
Total	300	100

Fuente: Propia  
Elaboración: Propia

**Figura N° 37. Percepción de la experiencia después de haber realizado el recorrido al lugar según los visitantes al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco encuestados en el año 2017**



Fuente: Propia  
Elaboración: Propia

El 37% de las personas encuestadas consideró que su percepción respecto a la visita realizada al santuario opinó estar medianamente satisfechos, el 32% de las personas opinó estar satisfechos, el 25% de las personas estuvieron poco satisfechos, mientras que, por un lado, un 3% de los

encuestados afirmó estar muy satisfechos y otro 3% afirmó estar nada satisfechos.

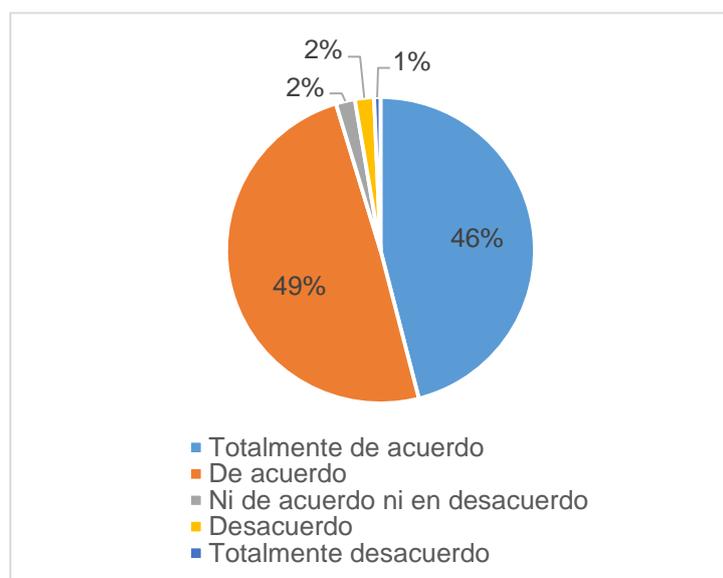
Pregunta N° 12. Necesidad de mejoramiento del acondicionamiento turístico según los visitantes al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco encuestados en el año 2017.

**Tabla N° 21. Necesidad de mejoramiento del acondicionamiento turístico según los visitantes al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco encuestados en el año 2017.**

<b>Necesidad de mejoramiento del acondicionamiento turístico</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	138	46
De acuerdo	148	49
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	2
Desacuerdo	6	2
Totalmente desacuerdo	2	1
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>100</b>

Fuente: Propia  
Elaboración: Propia

**Figura N° 38. Necesidad de mejoramiento del acondicionamiento turístico según los visitantes al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco encuestados en el año 2017.**



Fuente: Propia  
Elaboración: Propia

El 49% de las personas encuestadas están de acuerdo con la necesidad de realizar un mejoramiento del acondicionamiento turístico del santuario, el 46% de las personas consideran estar totalmente de acuerdo, el 2% de las personas consideran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que sólo un 1% afirma estar totalmente en desacuerdo.

Como podemos inferir, la mayoría de las personas (95%) consideran que debería mejorarse el acondicionamiento turístico con el que cuenta actualmente este lugar. Asimismo, ellos concuerdan en que sería beneficioso tanto para el lugar, los visitantes, así como para la población involucrada poder desarrollar un proyecto que ayude a la conservación del santuario.

Para lograr este objetivo, sería necesario contar con el apoyo de las diferentes instituciones tanto locales, regionales y nacionales para que, de una u otra forma puedan contribuir al desarrollo y la protección de las tradiciones y costumbres del distrito de Grocio Prado.

## **CAPÍTULO V: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN**

Después de haber realizado el estudio y al comparar los resultados obtenidos con las bases teóricas y los antecedentes recopilados se han evidenciado diversas similitudes con las propuestas que se han presentado como actividades que deben realizarse de acuerdo al presente trabajo de investigación.

Al igual que en el proyecto realizado en la Zona Arqueológica Monumental de Kuélap ejecutado por el Plan COPESCO, uno de los enfoques principales estuvo dirigido a la conservación eficiente de una zona arqueológica, lo cual además involucró la adecuación de servicios de orientación e información inexistentes en el lugar. Asimismo, se realizaron obras que permitieron mejorar las condiciones en las que se encontraban los servicios ofrecidos al momento de realizar el recorrido en el lugar. En este caso, la zona específica a conservar está conformado por el santuario de la beata.

Referente al proyecto realizado en la Reserva Nacional de Paracas, tenemos que este se basó en la adecuación y creación de espacios dirigidos a

los visitantes para que puedan tener una mejor experiencia turística al momento de visitar el lugar. Sobre los servicios que se implementaron para mejorar el servicio, tenemos la construcción de estacionamientos, servicios de información turística, así como la adecuación de senderos peatonales en el circuito norte perteneciente a la reserva. En el caso de esta investigación, también se ha planteado la creación de 3 espacios que significarían un valor agregado a la visita del lugar.

En el caso del acondicionamiento turístico realizado en un sector del Parque Huascarán, se ha identificado que la capacitación e inclusión de la comunidad en los proyectos son de vital importancia ya que, al momento de desarrollarse las actividades turísticas, los pobladores al formar parte de las mismas se sienten más involucrados y comprometidos a participar en ellas. Relacionando este ítem al caso, tenemos la inclusión de la población del sector a la participación dentro del proyecto, mediante la creación de empleos que ayuden a mejorar su calidad de vida.

Otra similitud encontrada entre este trabajo con el proyecto enfocado al acondicionamiento turístico de las iglesias del centro histórico de Cajamarca, es la revalorización de la zona en cuestión después de haber desarrollado dicho proyecto. Actualmente la zona en la cual se encuentra el santuario posee un gran valor religioso para todas las personas que lo visitan y que lo conocen, a pesar de no contar con un óptimo acondicionamiento, de modo que si se realiza el mejoramiento propuesto y tomando en cuenta el ordenamiento planteado tanto de los vendedores de alimentos, de los vendedores de recuerdos y de ofrendas, así como la creación del centro de interpretación, definitivamente el flujo de visitantes aumentaría dando como resultado la revalorización del lugar.

Sobre la mejora realizada en el Bosque de Piedras de Pampachiri coincidimos en que, al realizar dichos trabajos, se ayudaría a diversificar la oferta turística regional. En nuestro caso de estudio, al realizar el proyecto se contribuirá a desarrollar nuevas rutas turísticas que impliquen la visita al santuario, degustación de los platos típicos más representativos, la visita a las bodegas de producción de vinos y piscos en unión con la demostración de las artesanías populares de la región.

Por otro lado, al igual que los antecedentes internacionales y las bases teóricas que mostramos, tenemos la importancia de las evaluaciones económicas al momento de planificar un proyecto turístico debido a que debe analizarse muy bien la demanda antes de tomar las decisiones de invertir en un lugar específico. Esto no significa que se tiene que enfocar principalmente en las ganancias, sino más bien en los beneficios que se obtendrán tanto para el lugar como para la comunidad.

Uno de los tipos de turismo que está tomando fuerza en los últimos años es el turismo religioso. Este se trata básicamente en visitar lugares considerados como sagrados, en los cuales los visitantes, realizan actividades tales como romerías, peregrinaciones o visitas a santuarios que los vinculan directamente con las diferentes religiones a las cuales pertenecen. Estas actividades pueden durar días o incluso semanas, lo cual no es problema para las personas que las practican, ya que lo que predomina en ellos es el cumplir con aquellas promesas realizadas a cambio de las gracias recibidas. Racines (2012), en su estudio presentado considera la identificación de la Parroquia San Marcos como una alternativa turística que debe permitir ofertar este lugar religioso, no sólo centrándose en los visitantes sino más bien debe realizarse de manera

sostenible en conjunto con la participación de la comunidad a través de una adecuada gestión.

## **CAPÍTULO VI: PROPUESTA DE MEJORA E INVERSIÓN**

### **6.1 Propuesta de mejora**

El presente estudio está orientado a la propuesta de mejora del santuario. Después de haber realizado el análisis de todas las respuestas obtenidas, se ha llegado a la conclusión de realizar dos propuestas. La primera propuesta es en base a una mejora específica, en la cual se explican las labores que deben ser realizadas en cada ítem analizado y la segunda propuesta se trata sobre una mejora general, la cual está reflejada a través de la reconstrucción, refacción, así como la implementación de nuevos espacios que ofrezcan los servicios que los visitantes esperan recibir en el lugar.

**Objetivo General:** Mejorar la infraestructura y el acondicionamiento para brindar servicios óptimos a los visitantes del santuario en un marco de sostenibilidad.

### **6.1.1 Propuesta de mejora específica (Propuesta A)**

En base a los resultados expuestos y a las respuestas dadas por los encuestados de manera espontánea, se tiene la siguiente propuesta de mejoramiento:

-Servicios que deben ser mejorados al detalle según resultados:

a) Acceso al santuario

- ✓ Culminar la pavimentación de las avenidas auxiliares que conectan el santuario con la carretera Panamericana Sur
- ✓ Realizar el mantenimiento del asfaltado de las carreteras auxiliares existentes

b) Luz (instalaciones eléctricas)

- ✓ Realizar el cambio de conexiones y de cableado general en toda la casa
- ✓ Cambiar los interruptores de luz
- ✓ Cambiar las cajas de fuente de poder de electricidad
- ✓ Implementar la instalación de cable a tierra

c) Comunicaciones (cobertura de señal telefónica y de internet)

- ✓ Implementar la instalación de nuevas antenas que permitan una óptima recepción de señal en el lugar

d) Fachada de la casa:

- ✓ Limpiar la estructura de la fachada
- ✓ Reconstruir las estructuras deterioradas de las paredes
- ✓ Realizar el pintado completo de las paredes
- ✓ Realizar el pintado completo del zócalo
- ✓ Terminar de revestir las áreas que cuentan con material cerámico

- ✓ Habilitar la instalación de iluminación externa adecuada
  - ✓ Habilitar la instalación de cámaras de vigilancia
- e) Techos (compuesto de guayaquiles y esteras)
- ✓ Cambiar las estructuras de soporte de toda el área techada de la casa
  - ✓ Cambiar las partes del techo que se encuentran deterioradas
  - ✓ Realizar la limpieza de las partes que se encuentren en buen estado
- f) Pisos
- ✓ Realizar la remoción y cambio de los pisos deteriorado en todos los ambientes respetando el material empleado originalmente
  - ✓ Implementar una rampa en la entrada principal
- g) Paredes
- ✓ Rectificar, curar y resanar las áreas que se encuentren deterioradas
  - ✓ Realizar el pintado de todas las paredes
  - ✓ Realizar el mantenimiento de las inscripciones realizadas en la entrada y las pinturas que se encuentran en el patio
- h) Rejas
- ✓ Lijar y pulir todas las estructuras metálicas que forman parte del enrejado del lugar
  - ✓ Realizar el mantenimiento de la pintura con el material adecuado

- i) Corredores y/o pasillos
  - ✓ Realizar el mantenimiento adecuado de las paredes, techos y pisos (previamente descrito)
  - ✓ Habilitar iluminación adecuada
- j) Altar de ofrendas
  - ✓ Ubicar los elementos en un solo espacio, destinar una sola área para la exhibición de estos elementos
  - ✓ Realizar el mantenimiento y la limpieza de los elementos (imágenes, placas, estandartes, entre otros)
  - ✓ Limpiar las vitrinas en las que se conservan los mismos
- k) Altar de velas
  - ✓ Limpiar y realizar el mantenimiento del área (remoción de cera, limpieza de paredes)
  - ✓ Implementar un soporte de velas
- l) Altar de imagen de la beata
  - ✓ Reparación o cambio del material (drywall) que forma parte de esta área
  - ✓ Limpieza y refacción de techos
  - ✓ Realizar el mejoramiento de instalaciones eléctricas
  - ✓ Cambiar los jarrones y floreros
  - ✓ Cambiar los manteles del altar
  - ✓ Realizar el mantenimiento de la imagen de la beata que forma parte principal del altar
  - ✓ Realizar el mantenimiento permanente del altar

m) Habitación de la beata

- ✓ Realizar la limpieza del área
- ✓ Realizar el mantenimiento de los elementos (cama, sábanas, imágenes, fotografías)
- ✓ Realizar el mantenimiento y pintado de las rejas

n) Senderos peatonales

- ✓ Mejorar el estado de los senderos peatonales, como ya se describió anteriormente, esto concierne principalmente al estado de los pisos.

o) Paneles informativos

- ✓ Destinar una sola área dedicada a brindar información relacionada a la beata
- ✓ Implementar paneles con información referente a la historia de la misma, con un diseño que capte la atención de los visitantes

p) Módulo de venta de folletos y cobro de SS.HH.

- ✓ Reubicar el módulo en un área adecuada
- ✓ Implementar un nuevo escritorio y silla

q) Sistema de sonido (audio y video)

- ✓ Implementar nuevos equipos de sonido y televisión
- ✓ Realizar el mantenimiento de las estructuras de soporte en las cuales se ubican estos elementos
- ✓ Coordinar la emisión de material relacionado a la beata (material audiovisual, música, entre otros)

r) Estantes o mostradores

- ✓ Destinar un solo espacio para la ubicación de los mismos

- ✓ Realizar el mantenimiento o refacción de los mostradores antiguos
  - ✓ Realizar la limpieza de los elementos que están contenidos dentro de estos estantes (ropa, objetos personales, objetos de uso diario)
- s) Área de la zona de descanso
- ✓ Realizar el mantenimiento o refacción del mobiliario existente (bancas)
  - ✓ Comprar nuevo mobiliario (bancas)
  - ✓ Realizar la limpieza permanente del área de descanso (patio)
- t) Servicios higiénicos
- ✓ Cambiar la puerta principal y las puertas de cada baño
  - ✓ Realizar la evacuación de desmonte ubicado dentro del área de los servicios higiénicos
  - ✓ Culminar la construcción de la pared faltante en esta área
  - ✓ Realizar el cambio de inodoros
  - ✓ Implementar e instalar lavabos
  - ✓ Instalar señalización adecuada de servicios higiénicos
  - ✓ Cambio de mayólicas
  - ✓ Comprar tachos de basura
  - ✓ Comprar implementos de limpieza
  - ✓ Realizar la limpieza permanente en los servicios higiénicos
- u) Tachos de basura
- ✓ Comprar nuevos tachos de basura para ser ubicados en zonas adecuadas dentro del santuario

Servicios que deben ser implementados de acuerdo a las sugerencias de los visitantes encuestados:

- Habilitar una zona para ser destinada al servicio de estacionamientos
- Colocar señalizaciones dentro y fuera del lugar

Dentro: (señalizaciones de evacuación ante emergencias, aforo, entre otros)

Fuera: (nombre del lugar, colocar uno en los exteriores, así como realizar el mantenimiento de la señalización ubicada en la carretera principal)

- Implementar un centro de interpretación para que los visitantes puedan recibir información adecuada antes de realizar el recorrido
- Implementar una oficina de información turística que brinde folletos con información turística de lugar
- Contar con guiado turístico en caso de no contar con la oficina de información
- Habilitar rampas y pasamanos para que el lugar pueda ser visitado por personas con discapacidad
- Implementar el lugar con extintores en caso de incendio
- Implementar el lugar con botiquín de primeros auxilios y contar con una persona capacitada para brindar primeros auxilios en casos de emergencia
- Contar con un personal de seguridad
- Implementar un teléfono público en la entrada del santuario
- Habilitar un espacio determinado en donde funcione una cafetería que brinde las condiciones necesarias de salubridad

- Habilitar un espacio en donde se puedan vender recuerdos en honor a la beata

#### **6.1.1.1 Análisis realizado para la elaboración de la propuesta**

El presente análisis está orientado a llevar a cabo la propuesta de mejora específica.

##### **6.1.1.1.1 Estudio de Mercado**

Para el análisis del estudio de mercado, se realizaron, las siguientes actividades:

- Cálculo de número de visitantes nacionales y extranjeros
- Estimación de ingresos futuros

#### **a. Número de visitantes nacionales y extranjeros a la provincia de Chincha.**

Para obtener la información referente a los arribos de visitantes tanto nacionales como extranjeros se consultó las estadísticas realizadas por la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ica (DIRCETUR), Uniterra, Cámara de Comercio de Pisco, Cámara Chinchana de Comercio, Cámara de Comercio, Industria y Turismo de Ica y el Gobierno Regional de Ica en el documento denominado “Diagnóstico del turismo en la Región Ica”, publicado en el año 2017.

**Tabla N° 22. Arribos de visitantes nacionales y extranjeros a la provincia de Chincha durante los años 2006-2016**

Año	Chincha		
	Nacionales	Extranjeros	Total
2006	122,045	2,695	124,740
2007	133,902	2,606	136,508
2008	152,555	2,679	155,234
2009	154,440	1,727	156,167
2010	113,068	1,628	114,696
2011	146,159	3,356	149,515
2012	153,514	5,785	159,299
2013	147,679	3,211	150,890
2014	154,919	4,034	158,953
2015	1,278,281	27,721	1,306,002
2016	2,556,562	55,442	2,612,004

Fuente: Dirección General de Comercio Exterior y Turismo (2017)  
Elaborado por: Dirección de Turismo – Unidad de Estadística

No obstante, se tuvo que realizar un ajuste estadístico a la serie proporcionada por dicha entidad debido a que la data correspondiente al año 2016 fue considerado como las sumas de los años anteriores. Se procedió a corregir el error y se calculó la cifra de visitas durante el año 2017.

**Tabla N° 23. Arribos de visitantes nacionales y extranjeros a la provincia de Chincha durante los años 2006-2016 (empleando el coeficiente de correlación)**

Año	Chincha		
	Nacionales	Extranjeros	Total
2006	122,045	2,695	124,740
2007	133,902	2,505	136,407
2008	152,555	2,840	155,395
2009	154,440	2,825	157,265
2010	113,068	1,628	114,696
2011	146,159	3,356	149,515
2012	153,514	5,785	159,299
2013	147,679	3,211	150,890
2014	161,116	5,083	166,199
2015	158,657	4,833	163,490
2016	159,423	5,310	164,734

Fuente: Dirección General de Comercio Exterior y Turismo (2017)  
Elaboración: Propia

Este ajuste, no experimentó una mayor incidencia en la data proporcionada a tal grado que el coeficiente de correlación aplicada nos arrojó la cantidad de uno. Lo que significa que las cifras se encontraban ajustadas correctamente hasta el año 2016.

Una vez completada esta data correspondiente a los años del 2006 al 2016, proyectamos por el sistema estadístico de tendencias (mínimos cuadrados) la proyección de visitantes hasta el año 2028. Con estos datos se pudo calcular la estimación de ingresos a futuro.

**Tabla N° 24. Proyección de arribos de visitantes nacionales y extranjeros a la provincia de Chincha durante los años 2017-2028**

AÑO	Chincha		Total
	Nacionales	Extranjeros	
2017	161,102	5,764	166,866
2018	167,099	6,287	173,387
2019	175,626	6,795	182,421
2020	174,245	6,875	181,120
2021	177,149	7,087	184,236
2022	181,251	7,842	189,093
2023	183,423	8,038	191,461
2024	187,868	8,508	196,376
2025	191,679	8,863	200,542
2026	194,984	9,216	204,200
2027	197,582	9,568	207,150
2028	200,344	9,949	210,293

Fuente: Dirección General de Comercio Exterior y Turismo (2017)  
Elaboración: Propia

#### **b. Estimación de ingresos futuros (años 2020-2028)**

En los resultados de la encuesta, los visitantes coincidieron que realmente hace falta un mejoramiento del acondicionamiento del lugar, pues el mismo no cuenta con los servicios que la mayoría desea. Consultados sobre cuál sería el monto que estuvieran dispuestos a pagar por visitar el santuario contando con los mejoramientos de sus instalaciones, el 2% de los encuestados manifestó que la suma razonable a pagar por el ingreso sería entre S/1,00 a S/ 5,00 soles. Para este caso hemos considerado cobrar por el ingreso el precio promedio de S/2,00 soles.

Teniendo el conocimiento del probable precio de venta unitario y la cantidad demandada previamente proyectada, nos ha sido posible el proyectar los ingresos futuros.

**Tabla N° 25. Estimación de ingresos futuros al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco durante los años 2020-2028**

Año	Total	Costo de Entrada	Total de ingresos
2020	181,120	S/. 2	S/. 362,239.78
2021	184,236	S/. 2	S/. 368,472.25
2022	189,093	S/. 2	S/. 378,186.33
2023	191,461	S/. 2	S/. 382,922.75
2024	196,376	S/. 2	S/. 392,752.32
2025	200,542	S/. 2	S/. 401,084.99
2026	204,200	S/. 2	S/. 408,400.02
2027	207,150	S/. 2	S/. 414,300.92
2028	210,293	S/. 2	S/. 420,586.98

Fuente: Propia

Elaboración: Propia

### 6.1.1.1.2 La inversión inicial del proyecto

El presupuesto de inversión inicial, asciende a la suma de S/ 278,910.60, el cual se detalla a continuación:

**Tabla N° 26. Inversión inicial del proyecto**

Resumen de inversión	Total
Honorarios del personal a trabajar en la obra	S/. 120,580.00
Mejoramiento de la infraestructura	S/. 151,607.50
Implementación de nuevos servicios	S/. 6,723.10
<b>Total</b>	<b>S/. 278,910.60</b>

Fuente: Propia

Elaboración: Propia

**Tabla N° 27. Presupuesto del mejoramiento de infraestructura y servicios ofrecidos en el Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco**

Item	Descripción	Unidad	Precio Unitario S/.	Metrado	Precio Total		
<b>1</b>	<b>Mejoramiento de servicios higiénicos (agua y desagüe)</b>						
	Remoción de desmonte	m <sup>2</sup>	S/.	35.00	15	S/.	525.00
	Rectificación de muro	m <sup>2</sup>	S/.	32.50	15	S/.	487.50
	Compra de implementos sanitarios					S/.	2,934.00
	Impementos varios					S/.	1,500.00
<b>2</b>	<b>Mejoramiento de las instalaciones eléctricas</b>						
	Cableado empotrado					S/.	4,500.00
	Instalación pozo a tierra					S/.	3,500.00
	Implementos varios					S/.	3,000.00
	Mano de obra					S/.	2,500.00
<b>3</b>	<b>Mejoramiento del estado de eliminación de residuos sólidos (tachos de basura)</b>						
	Implementación de nuevos elementos y productos de limpieza					S/.	2,632.00
<b>4</b>	<b>Mejoramiento de la cobertura de señal telefónica y de internet</b>						
	Implementar la instalación de nuevas antenas						
<b>5</b>	<b>Mejoramiento de la fachada de la casa</b>						
	Limpieza					S/.	1,000.00
	Rectificación	m <sup>2</sup>	S/.	32.50	200	S/.	6,500.00
	Pintura - Exterior	m <sup>2</sup>	S/.	20.00	100	S/.	2,000.00
	Revestimiento de material cerámico	m <sup>2</sup>	S/.	20.00	49	S/.	980.00
	Habilitación de iluminación adecuada					S/.	320.00
<b>6</b>	<b>Mejoramiento de techos</b>						
	Cambio de estructuras de soporte					S/.	18,000.00
	Cobertura de techo de bambú - caña	m <sup>2</sup>	S/.	85.00	200	S/.	17,000.00
	Mano de obra (remoción y colocación)					S/.	3,000.00
<b>7</b>	<b>Mejoramiento de pisos</b>						
	Remoción de piso actual - Desmonte	m <sup>2</sup>	S/.	35.00	200	S/.	7,000.00
	Piso Cemento Pulido	m <sup>2</sup>	S/.	70.00	200	S/.	14,000.00
	Mano de obra					S/.	4,000.00
<b>8</b>	<b>Mejoramiento de paredes</b>						
	Rectificación de muros interior	m <sup>2</sup>	S/.	32.50	200	S/.	6,500.00
	Curado - Filtración de muros					S/.	1,500.00
	Pintura - Interior	m <sup>2</sup>	S/.	20.00	200	S/.	4,000.00
	Implementos					S/.	3,800.00
	Mano de obra					S/.	4,000.00
<b>9</b>	<b>Mejoramiento de rejas</b>						
	Pulido y pintado					S/.	3,000.00
	Implementos varios					S/.	2,000.00
<b>10</b>	<b>Mejoramiento de altar de ofrendas</b>						
	Limpieza e implementación del espacio					S/.	2,500.00
	Mano de obra de reordenamiento de elementos					S/.	800.00
	Mantenimiento de los elementos (imágenes, placas, estandartes)					S/.	1,000.00
<b>11</b>	<b>Mejoramiento del altar de velas</b>						
	Limpieza y mantenimiento del espacio					S/.	450.00
	Implementación de un soporte de velas					S/.	2,500.00
<b>12</b>	<b>Mejoramiento del altar de la imagen de la beata</b>						
	Drywall					S/.	4,500.00
	Mantenimiento y limpieza del espacio					S/.	3,500.00
	Implementos varios					S/.	1,020.00
<b>13</b>	<b>Mejoramiento de la habitación de la beata</b>						
	Mantenimiento y limpieza del espacio					S/.	1,000.00
<b>14</b>	<b>Mejoramiento de paneles informativos dentro del santuario</b>						
	Implementación de periódicos murales	3	S/.	150.00		S/.	450.00
<b>15</b>	<b>Mejoramiento del módulo de venta de folletos y cobro por el uso de servicios higiénicos</b>						
	Implementación de nuevo mobiliario (escritorio y silla)					S/.	259.00
	Otros implementos					S/.	50.00
<b>16</b>	<b>Mejoramiento del sistema de sonido (audio y video)</b>						
	Equipo de sonido					S/.	700.00
	Televisor					S/.	1,600.00
<b>17</b>	<b>Mejoramiento de estantes o mostradores para objetos personales</b>						
	Implementación del espacio					S/.	1,500.00
	Mano de obra de reordenamiento de elementos					S/.	500.00
	Mantenimiento de los estantes					S/.	1,200.00
	Compra de vitrinas					S/.	2,100.00
<b>18</b>	<b>Mejoramiento de la zona de descanso</b>						
	Implementación de nuevas bancas					S/.	4,200.00
	Mantenimiento de elementos existentes (bancas)					S/.	600.00
	Limpieza del lugar					S/.	1,000.00
	<b>Total</b>					<b>S/.</b>	<b>151,607.50</b>

Fuente: Propia  
Elaboración: Propia

**Tabla N° 28. Presupuesto de implementación en el Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco**

Item	Descripción	Unidad	Precio Unitario S/.	Metrado	Precio Total	
1	<b>Implementación de señalizaciones adecuadas dentro del lugar</b> Instalación de elementos de señalización y mano de obra			S/.	484.00	
2	<b>Implementación de señalizaciones adecuadas fuera del lugar</b> Limpieza y mantenimiento del cartel en autopista			S/.	300.00	
	Nuevo cartel cerca al santuario			S/.	150.00	
	Mano de obra			S/.	80.00	
3	<b>Información previa antes de realizar el recorrido</b> Implementación de paneles informativos			S/.	850.00	
4	<b>Información turística dentro de lugar</b> Diagramaciones, diseño, redacción		S/.	700.00	S/.	700.00
	Elaboración de folletos (diseño, contenido, diagramación) e impresión		S/.	800.00	S/.	800.00
5	<b>Implementación de acceso para personas con discapacidad</b> Implementación de rampa en entrada principal		S/.	1,500.00	S/.	1,500.00
6	<b>Implementación de extintores</b> Extintores pqs abc 2 kg	6	S/.	39.90	S/.	239.40
7	<b>Implementación de botiquín</b> Botiquín Primeros Auxilios	3	S/.	39.90	S/.	119.70
8	<b>Seguridad /Vigilancia</b> Caseta de vigilancia de madera	1	S/.	900.00	S/.	900.00
	Circuito cerrado de televisión (cámaras)	4	S/.	150.00	S/.	600.00
	<b>Total</b>				<b>S/.</b>	<b>6,723.10</b>

Fuente: Propia

Elaboración: Propia

### 6.1.1.1.3 Costos de operación

Los costos de operación se han estimado en base a los siguientes precios:

**Tabla N° 29. Presupuesto de los costos operativos del Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco**

Costos de operación	Mensual	Anual
Administrador del santuario	2,000.00	28,000.00
Contador	930.00	13,020.00
Vigilancia	1,000.00	14,000.00
Pago de servicios	400.00	4,800.00
Personal de limpieza	2,000.00	24,000.00
Guías turísticas	2,600.00	36,400.00
Mantenimiento	1,000.00	12,000.00
<b>Total</b>	<b>6,360.00</b>	<b>132,220.00</b>

Fuente: Propia

Elaboración: Propia

#### **6.1.1.1.4 Financiación del proyecto**

El proyecto presentado podrá ser financiado por las diferentes instituciones del sector privado existentes en la región a través de sus respectivos programas enfocados al desarrollo de Responsabilidad Social Empresarial. Asimismo, conforme se viene realizando desde hace muchos años, la comunidad también formará parte de la recaudación de fondos por medio de actividades que ayudarán, de alguna manera, a la realización del mismo.

#### **6.1.1.1.5 Evaluación económica del proyecto**

Para realizar la evaluación económica del proyecto se consideró lo siguiente:

- ✓ La proyección de visitantes a la ciudad de Chincha
- ✓ Consulta del pago dispuesto para la visita al santuario
- ✓ Se estimó la inversión para el mejoramiento del santuario
- ✓ Se evaluaron los costos operativos
- ✓ Se consideraron las fuentes de financiamiento del proyecto
- ✓ Se elaboró el flujo de caja pertinente
- ✓ Se procedió a la evaluación de TIR (Tasa Interna de Retorno y el VAN (valor Actual neto)
- ✓ Finalmente se presentarán los beneficios para la comunidad.

**Tabla N° 30. Flujo de caja del proyecto**

<b>Ingresos</b>	<b>Año 0</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>	<b>Año 6</b>	<b>Año 7</b>	<b>Año 8</b>	<b>Año 9</b>
Ventas	0	362,240	368,472	378,186	382,923	392,752	401,085	408,400	414,301	420,587
<b>Total de ingresos</b>		362,240	368,472	378,186	382,923	392,752	401,085	408,400	414,301	420,587
<b>Egresos</b>										
Inversión Inicial	278,911									
Sueldo Administrador del santuario		28,000.00	28,000.00	28,000.00	28,000.00	28,000.00	28,000.00	28,000.00	28,000.00	28,000.00
Sueldo Contador		13,020.00	13,020.00	13,020.00	13,020.00	13,020.00	13,020.00	13,020.00	13,020.00	13,020.00
Sueldo Vigilancia		14,000.00	14,000.00	14,000.00	14,000.00	14,000.00	14,000.00	14,000.00	14,000.00	14,000.00
Pago de servicios		4,800.00	4,800.00	4,800.00	4,800.00	4,800.00	4,800.00	4,800.00	4,800.00	4,800.00
Personal de limpieza		24,000.00	24,000.00	24,000.00	24,000.00	24,000.00	24,000.00	24,000.00	24,000.00	24,000.00
Guías turísticas		36,400.00	36,400.00	36,400.00	36,400.00	36,400.00	36,400.00	36,400.00	36,400.00	36,400.00
Mantenimiento		12,000.00	12,000.00	12,000.00	12,000.00	12,000.00	12,000.00	12,000.00	12,000.00	12,000.00
Total Gastos Operativos		132,220.00	132,220.00	132,220.00	132,220.00	132,220.00	132,220.00	132,220.00	132,220.00	132,220.00
<b>Saldo del período</b>	-278,911	230,020	236,252	245,966	250,703	260,532	268,865	276,180	282,081	288,367
<b>Saldo final</b>	-278,911	-48,891	187,361	433,328	684,031	944,563	1,213,428	1,489,608	1,771,689	2,060,056

Fuente: Propia

Elaboración: Propia

En el presente flujo de caja, podemos apreciar la proyección de ingresos y egresos de la “Propuesta A”. El año “0” está representado por el monto total de la inversión inicial, en los años posteriores se aprecian los ingresos y los egresos respectivos. Esta información independiente de indicarnos que el proyecto no presentará falta de liquidez, nos conduce a la evaluación de la Tasa Interna de Retorno (TIR) y el Valor Actual Neto (VAN) conforme a lo que se expondrá a continuación.

a) Tasa Interna de Retorno.

**Tabla N° 31. Evaluación de la Tasa Interna de Retorno (TIR)**

<b>Año</b>	<b>Monto</b>	<b>Periodo</b>
2019	-278,911	0
2020	230,020	1
2021	236,252	2
2022	245,966	3
2023	250,703	4
2024	260,532	5
2025	268,865	6
2026	276,180	7
2027	282,081	8
2028	288,367	9
TIR	85%	

Fuente: Propia  
Elaboración: Propia

Como podemos apreciar, la TIR del proyecto es del 85%. Esto quiere decir la tasa que puede devolver como mínimo los valores futuros al valor de la inversión inicial del proyecto son positivos y garantizan la obtención de beneficios si se lleva a cabo el proyecto.

b) Valor Actual Neto

Se ha considerado una tasa de rentabilidad esperada de 5%. Esto debido a que los recursos que se han requerido para la realización del proyecto han sido producto de la colaboración de la empresa privada dentro del marco de responsabilidad social empresarial además del apoyo recibido a través de colectas y donaciones realizadas por la comunidad.

**Tabla N° 32. Evaluación del Valor Actual Neto (VAN)**

<b>Años</b>	<b>Monto</b>	<b>Período</b>
2019	-278,911	0
2020	230,020	1
2021	236,252	2
2022	245,966	3
2023	250,703	4
2024	260,532	5
2025	268,865	6
2026	276,180	7
2027	282,081	8
2028	288,367	9
<b>Rentabilidad esperada</b>	5%	
<b>VAN</b>	S/1,829,931.41	

Fuente: Propia

Elaboración: Propia

#### **6.1.1.1.6 Externalidades del proyecto**

Para Marsano (2003), las externalidades son los costos o beneficios que otorgan las empresas o individuos a todos aquellos que se encuentran fuera de los mercados. Por ello, “las externalidades pueden contribuir a la distorsión de la libre asignación de los recursos en un mercado de libre competencia” (Marsano, 2003, p.114). Es decir, al momento de realizar un proyecto de inversión turística, no solamente se está favoreciendo a mantener y conservar el lugar, sino también se presta ayuda a todos aquellos involucrados que forman parte del ámbito en el cual se desarrolla el proyecto. En el caso de nuestro proyecto, los beneficios se reflejarían en el mejoramiento del acondicionamiento de los servicios e infraestructura que posee el santuario, lo cual incrementaría el flujo de visitantes al mismo. Este incremento, generaría un

efecto multiplicador positivo en los diferentes negocios ubicados en los alrededores del santuario.

### **6.1.2 Propuesta de mejora general (Propuesta B)**

Después de realizar la propuesta, considerando la relevancia, se creyó conveniente realizar el cálculo de un análisis económico que se enfoque hacia uno más amplio. Esto debido a que, por un lado, se tenían mejoras puntuales por realizar como las mencionadas previamente y, por otro lado, se tienen aquellos servicios esperados por los visitantes, reflejados en la encuesta.

Realizando los cálculos de todos los trabajos a realizar en el lugar, y debido al espacio con el que cuenta el santuario se propone ampliar la propuesta de mejoramiento, incluyendo refacciones y remodelaciones de la casa de la beata. Debido a que no se debe alterar el espacio dedicado al culto y la veneración de la misma, se ha considerado la construcción de tres espacios que serían ubicados junto al santuario, estos son, la implementación de un centro de interpretación (en donde también se venderían recuerdos alusivos a la beata), habilitación de una cochera, así como la habilitación de un espacio dedicado específicamente a la venta de alimentos.

Toda la inversión que se propone realizar, se detalla a continuación.

### 6.1.2.1 Análisis realizado para la elaboración de la propuesta

El presente análisis está orientado a llevar a cabo la propuesta de mejora general que, a su vez, incluye lo que hemos llamado como propuesta de mejora específica.

#### 6.1.2.1.1 Estudio de mercado

Para el análisis del estudio de mercado, se realizaron, las siguientes actividades:

- Cálculo de número de visitantes nacionales y extranjeros
- Estimación de ingresos futuros

#### a. Número de visitantes nacionales y extranjeros a la provincia de Chincha.

**Tabla N° 33. Proyección de arribos de visitantes nacionales y extranjeros a la provincia de Chincha durante los años 2017-2028**

Año	Chincha		
	Nacionales	Extranjeros	Total
2017	161,102	5,764	166,866
2018	167,099	6,287	173,387
2019	175,626	6,795	182,421
2020	174,245	6,875	181,120
2021	177,149	7,087	184,236
2022	181,251	7,842	189,093
2023	183,423	8,038	191,461
2024	187,868	8,508	196,376
2025	191,679	8,863	200,542
2026	194,984	9,216	204,200
2027	197,582	9,568	207,150
2028	200,344	9,949	210,293

Fuente: Dirección General de Comercio Exterior y Turismo  
Elaboración: Propia

## b. Estimación de ingresos futuros (años 2020-2028)

En los resultados de la encuesta, los visitantes coincidieron que realmente hace falta un mejoramiento del acondicionamiento del lugar, pues el lugar no cuenta con los servicios que la mayoría desea. Consultados sobre cuál sería el monto que estuvieran dispuestos a pagar por recibir los servicios de los que carece el santuario, el 52% de los encuestados manifestó que la suma razonable a pagar por el ingreso sería de S/ 10,00 soles.

Teniendo el conocimiento del probable precio de venta unitario y la cantidad demandada previamente proyectada, nos ha sido posible el proyectar los ingresos futuros.

**Tabla N° 34. Estimación de ingresos futuros al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco durante los años 2020-2028**

Año	Total	Costo de Entrada	Total de ingresos
2020	181,120	S/. 10	S/. 1,811,198.90
2021	184,236	S/. 10	S/. 1,842,361.23
2022	189,093	S/. 10	S/. 1,890,931.63
2023	191,461	S/. 10	S/. 1,914,613.77
2024	196,376	S/. 10	S/. 1,963,761.62
2025	200,542	S/. 10	S/. 2,005,424.94
2026	204,200	S/. 10	S/. 2,042,000.08
2027	207,150	S/. 10	S/. 2,071,504.59
2028	210,293	S/. 10	S/. 2,102,934.91

Fuente: Propia

Elaboración: Propia

### 6.1.2.1.2 La inversión inicial del proyecto

- Los recursos para la inversión se han constituido con los aportes de los sectores público, privado y la comunidad.

- El presupuesto de inversión inicial, asciende a la suma de S/ 5'765,789.00, el cual se detalla a continuación.

**Tabla N° 35. Presupuesto de inversión inicial realizada al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco**

<b>Estimación de inversión inicial</b>	<b>Total</b>
Honorarios a expertos	S/. 300,565.00
Intervención - restauración y acondicionamiento	S/. 2,263,285.00
Compra de inmuebles (3)	S/. 1,180,550.00
Construcción e implementación del centro de interpretación	S/. 1,480,589.00
Adecuación e implementación para restaurante / cafetería / venta de souvenirs	S/. 355,000.00
Adecuación e implementación para cochera	S/. 185,800.00
<b>Total</b>	<b>S/. 5,765,789.00</b>

Fuente: Propia

Elaboración: Propia

- La puesta en valor contempla:
  1. Para la puesta en valor e intervención se contratarán un historiador, un antropólogo un sociólogo, un arquitecto, un ingeniero estructuralista, así como obreros especializados en reconstrucción y ebanistas.
  2. Poner en valor la casa de la beata Melchora Saravia Tasayco con las características de los años en que vivió en dicho lugar. Se usarán planos originales, así como los materiales de la época para realizar los trabajos de manera adecuada. Dicha intervención se llevaría a cabo durante el año 2019.
  3. Se adquirirán tres inmuebles colindantes al santuario para permitir la habilitación de espacios que ayudarán a mejorar la experiencia de los visitantes al lugar.

En estos 3 inmuebles se habilitará y se construirá:

- ✓ Un centro de interpretación con tecnología de punta, el cual permitirá a los visitantes poder informarse antes de realizar el recorrido. En este lugar también se venderán los recuerdos, así como las diferentes ofrendas que los visitantes siempre compran en honor a la beata.

La propuesta presentada contempla la habilitación y construcción de este espacio en el cual se dará empleo a las personas que viven en la comunidad. En el caso del centro de interpretación, se dará prioridad a aquellos jóvenes que posean estudios relacionados a turismo, para que realicen sus prácticas ayudando a brindar información en el lugar y en el caso de la venta de recuerdos, se dará empleo a aquellas personas que se dedican a la elaboración de los recuerdos, así como la artesanía popular representativa del distrito. De esta manera se crearán puestos de trabajo que ayuden a la mejora de la calidad de vida de la población.

- ✓ Un espacio para la venta de alimentos. Esto permitirá formalizar a las personas que venden alimentos, así como postres típicos en los locales ubicados en las afueras del santuario. Este será uno de los aportes del proyecto para la comunidad, permitiendo la

organización, además de la formalización, de aquellos que no cuentan con el permiso respectivo.

- ✓ Se construirá y habilitará una cochera para 40 automóviles. Esta obra también será una donación a la comunidad pues el proyecto subvencionará los costos de construcción y habilitación de los mismos. Una vez que se termine de construir este espacio, las personas encargadas de la administración serán las que pertenecen a la comunidad bajo la dirección y supervisión de la iglesia.

#### 6.1.2.1.3 Costos de operación

Los costos de operación se han estimado en base a los siguientes precios:

**Tabla N° 36. Presupuesto de los costos operativos del Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco**

<b>Costos operativos</b>	<b>Mensual</b>	<b>Anual</b>
Administrador del santuario	S/2,000.00	S/28,000.00
Contador	S/930.00	S/13,020.00
Vigilancia	S/1,000.00	S/14,000.00
Pago de servicios	S/930.00	S/13,020.00
Personal de limpieza	S/1,000.00	S/12,000.00
Mantenimiento	S/500.00	S/6,000.00
<b>Total</b>	<b>S/6,360.00</b>	<b>S/86,040.00</b>

Fuente: Propia

Elaboración: Propia

Como hemos establecido anteriormente, una vez que los 3 inmuebles estén operativos y aptos para ser utilizados, éstos pasarán automáticamente a ser administrados por las

personas previamente designadas y serán supervisados por las autoridades de la iglesia a cargo del santuario. Es por este motivo que los costos previamente mostrados, no reflejan aquellos que serán generados una vez que estos inmuebles se encuentren operativos al público.

#### **6.1.2.1.4 Financiación del proyecto**

El proyecto presentado podrá ser financiado por las diferentes instituciones del sector privado existentes en la región a través de sus respectivos programas enfocados al desarrollo de Responsabilidad Social Empresarial. Esto permitirá impulsar a las diferentes empresas a invertir en el proyecto, pues no solamente estarán cumpliendo con la normativa que cada empresa debe seguir, sino que además promocionarán sus marcas.

Asimismo, conforme se viene realizando desde hace muchos años, la comunidad también formará parte de la recaudación de fondos por medio de actividades que ayudarán, de alguna manera, a la realización del mismo.

#### **6.1.2.1.5 Evaluación económica del proyecto**

Para realizar la evaluación económica del proyecto se consideró lo siguiente:

- ✓ La proyección de visitantes a la ciudad de Chincha
- ✓ Consulta del pago dispuesto para la visita al santuario

- ✓ Se estimó la inversión para la puesta en valor del mismo de acuerdo a lo explicado en el capítulo
- ✓ Se evaluaron los costos operativos
- ✓ Se consideraron las fuentes de financiamiento del proyecto
- ✓ Se elaboró el flujo de caja pertinente
- ✓ Se procedió a la evaluación de TIR (Tasa Interna de Retorno y el VAN (valor Actual neto)
- ✓ Finalmente se presentarán los beneficios para la comunidad.

**Tabla N° 37. Flujo de caja**

<b>Ingresos</b>	<b>Año 0</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>	<b>Año 6</b>	<b>Año 7</b>	<b>Año 8</b>	<b>Año 9</b>
Ventas	0	1,811,199	1,842,361	1,890,932	1,914,614	1,963,762	2,005,425	2,042,000	2,071,505	2,102,935
<b>Total de ingresos</b>		1,811,199	1,842,361	1,890,932	1,914,614	1,963,762	2,005,425	2,042,000	2,071,505	2,102,935
<b>Egresos</b>										
Inversión Inicial	5,765,789									
Sueldo Administrador del santuario		28,000.00	28,000.00	28,000.00	28,000.00	28,000.00	28,000.00	28,000.00	28,000.00	28,000.00
Sueldo Contador		13,020.00	13,020.00	13,020.00	13,020.00	13,020.00	13,020.00	13,020.00	13,020.00	13,020.00
Sueldo Vigilancia		14,000.00	14,000.00	14,000.00	14,000.00	14,000.00	14,000.00	14,000.00	14,000.00	14,000.00
Pago de servicios		13,020.00	13,020.00	13,020.00	13,020.00	13,020.00	13,020.00	13,020.00	13,020.00	13,020.00
Personal de limpieza		12,000.00	12,000.00	12,000.00	12,000.00	12,000.00	12,000.00	12,000.00	12,000.00	12,000.00
Mantenimiento		6,000.00	6,000.00	6,000.00	6,000.00	6,000.00	6,000.00	6,000.00	6,000.00	6,000.00
Total Gastos Operativos		86,040.00	86,040.00	86,040.00	86,040.00	86,040.00	86,040.00	86,040.00	86,040.00	86,040.00
<b>Saldo del período</b>	-5,765,789	1,725,159	1,756,321	1,804,892	1,828,574	1,877,722	1,919,385	1,955,960	1,985,465	2,016,895
<b>Saldo final</b>	-5,765,789	-4,040,630	-2,284,309	-479,417	1,349,157	3,226,878	5,146,263	7,102,223	9,087,688	11,104,583

Fuente: Propia

Elaboración: Propia

En el presente flujo de caja, podemos apreciar la proyección de ingresos y egresos de la “Propuesta B”. El año “0” está representado por el monto total de la inversión inicial, en los años posteriores se aprecian los ingresos y los egresos respectivos. Esta información independiente de indicarnos que el proyecto no presentará falta de liquidez, nos conduce a la evaluación de la Tasa Interna de Retorno (TIR) y el Valor Actual Neto (VAN) conforme a lo que se expondrá a continuación.

a) Tasa Interna de Retorno

Como podemos apreciar, la TIR del proyecto es del 28%. Esto quiere decir que, ante cualquier imprevisto, la tasa que puede devolver como mínimo los valores futuros al valor de la inversión inicial del proyecto son positivos y garantizan la obtención de beneficios si se lleva a cabo el proyecto.

**Tabla N° 38. Evaluación de la Tasa Interna de Retorno (TIR)**

<b>Año</b>	<b>Monto</b>	<b>Periodo</b>
2019	-5,765,789	0
2020	1,725,159	1
2021	1,756,321	2
2022	1,804,892	3
2023	1,828,574	4
2024	1,877,722	5
2025	1,919,385	6
2026	1,955,960	7
2027	1,985,465	8
2028	2,016,895	9
TIR	28%	

Fuente: Propia  
Elaboración: Propia

b) Valor Actual Neto

Se ha considerado una tasa de rentabilidad esperada de 5%. Esto debido a que los recursos que se han requerido para la realización del proyecto, como hemos explicado anteriormente, han sido producto de la colaboración de la empresa privada dentro del marco de responsabilidad social

empresarial además del apoyo recibido a través de colectas y donaciones realizadas por la comunidad.

**Tabla N° 39. Cálculo del Valor Actual Neto (VAN)**

<b>Años</b>	<b>Monto</b>	<b>Período</b>
2019	-5,765,789	0
2020	1,725,159	1
2021	1,756,321	2
2022	1,804,892	3
2023	1,828,574	4
2024	1,877,722	5
2025	1,919,385	6
2026	1,955,960	7
2027	1,985,465	8
2028	2,016,895	9
<b>Rentabilidad esperada</b>	5%	
<b>VAN</b>	S/. 13,237,080.98	

Fuente: Propia

Elaboración: Propia

Como se puede apreciar los indicadores tanto del TIR como del VAN, son sumamente beneficiosos en favor del proyecto.

#### **6.1.2.1.6 Externalidades del proyecto**

En el caso de nuestro proyecto, los beneficios se traducirían en:

- ✓ El mejoramiento del santuario en beneficio de la comunidad.
- ✓ La formalización de aquellas personas que se dedican a la venta de alimentos, bebidas, así como recuerdos y ofrendas en los alrededores del lugar.

- ✓ Inclusión de la comunidad en la actividad turística y económica a través de la generación de empleos con la finalidad de contribuir a la mejora de su calidad de vida.
- ✓ La mejora del desplazamiento tanto peatonal como vehicular en el lugar debido a la habilitación de los estacionamientos.
- ✓ Como externalidad negativa, cabe indicar que, durante la elaboración de la presente investigación, se nos informó que la puesta en valor del presente santuario y su venta de servicios, gozaba de exoneraciones tributarias correspondientes a la ley general del impuesto general a las ventas, como al de las rentas, debido que la Iglesia Católica y sus bienes están exonerados de los mismos. Por lo que sugerimos que, si estas exoneraciones se mantienen a futuro, las mismas deben ser ampliadas a todos los credos.

## CONCLUSIONES

1. Se alcanzó el objetivo general, es decir, se ha presentado dos propuestas de mejoramiento para que, de esta manera, la práctica del turismo genere una buena experiencia en los visitantes. La primera consiste netamente en el mejoramiento de la infraestructura básica, infraestructura propia del lugar, así como de las instalaciones turísticas. La segunda da el siguiente paso, pues se incluyen servicios que se implementarían pues actualmente no existen en el lugar. En ambos casos se presenta el respectivo análisis económico que permite conocer la viabilidad de los mismos.
2. Por otro lado, se evidenció que la infraestructura básica, la infraestructura propia del lugar, así como las instalaciones turísticas del Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco, presentan múltiples deficiencias, siendo las más resaltantes el estado de las paredes, pisos, estado y ubicación de los elementos para residuos sólidos, paneles de información turística y los servicios higiénicos, lo que evidentemente genera una gran insatisfacción por parte de los visitantes al acudir al lugar.

3. Se concluye que las personas que visitan el santuario, están de acuerdo con la realización del mejoramiento del acondicionamiento turístico del santuario y están dispuestos a pagar por el ingreso en caso se realice cualquiera de los dos proyectos para de esa manera, enriquecer la experiencia recibida.
4. El monto de inversión de la propuesta específica denominada como “Propuesta A”, para el mejoramiento del acondicionamiento turístico del santuario es de S/ 278,910.60 soles, obteniendo una Tasa Interna de Retorno de 85% y un Valor Actual Neto de S/ 1,829,931.41 soles. El monto de inversión de la propuesta general denominada como “Propuesta B”, que implica el mejoramiento y la implementación de nuevos espacios y servicios es de S/. 5, 765,789.00 soles, obteniendo una Tasa Interna de Retorno de 28% y un Valor Actual Neto de S/ 13,237,080.98 soles.

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda tomar en cuenta el presente estudio y realizar el mejoramiento del acondicionamiento turístico del Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco. Es labor de las diferentes instituciones públicas existentes brindar apoyo ya sea por medio de directrices que ayuden a planificar el mantenimiento necesario de todos los lugares que forman parte o son considerados como recursos turísticos. Si bien es cierto, el sector público por sí solo no podría cubrir todas las carencias de estos lugares, si se buscan diferentes alternativas, podrían encontrarse soluciones en conjunto con la participación de las diferentes instituciones privadas.
2. Respecto a los objetivos 2 y 3, se recomienda realizar la “Propuesta B” que es la más amplia e incluye el mejoramiento, así como la implementación de infraestructura complementaria con el beneficio consecuente tanto económico, ambiental y social (externalidades). Asimismo, se debe poner especial cuidado en el grado de participación

de la comunidad dentro de las actividades turísticas que se desarrollan en el lugar.

3. Se recomienda, luego de haber sido puesta en marcha ambos proyectos, profundizar el estudio respecto a la calidad del servicio prestado en el santuario, y de ser el caso, realizar otros que ayuden al pleno desarrollo de la experiencia y del turismo de todas las personas que visitan el lugar. Asimismo, debería realizarse estudios a destinos similares que se encuentren en la misma situación para que estas propuestas puedan aplicarse y de esta manera se mejoren dichos destinos.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

### Fuentes Bibliográficas

Alberca, F. (2013) *Potencial turístico de Ayabaca como destino turístico cultural*.

(Tesis de maestría, Universidad San Martín de Porres). Recuperado de:

[http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1453/3/alberca\\_sf.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1453/3/alberca_sf.pdf)

Aulet, S. & Hakobyan, K. (2011). Turismo religioso y espacios sagrados: una propuesta para los santuarios de Catalunya. *Revista Iberoamericana de Turismo*,

1(1), 63-82. Recuperado de [https://dugi-](https://dugi-doc.udg.edu/bitstream/handle/10256/9123/TurismoReligioso.pdf?sequence=1)

[doc.udg.edu/bitstream/handle/10256/9123/TurismoReligioso.pdf?sequence=1](https://dugi-doc.udg.edu/bitstream/handle/10256/9123/TurismoReligioso.pdf?sequence=1)

Bertoni, M. (2008). Turismo sostenible: su interpretación y alcance operativo.

*Cuadernos de Geografía - Revista Colombiana de Geografía*, (17), 155-

163. Recuperado de

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=281821942010>

- Bojórquez, J., A., López, L., Hernández, M., E. & Jiménez, E. (2013). Utilización del alfa de Cronbach para validar la confiabilidad de un instrumento de medición de satisfacción del estudiante en el uso del software Minitab. *Innovation in Engineering, Technology and Education for Competitiveness and Prosperity*, 1-9. Recuperado de <http://laccei.org/LACCEI2013-Cancun/RefereedPapers/RP065.pdf>
- Boullón, R. (1985). *Planificación del espacio turístico*. México D.F.: Trillas (1ra. reimpresión, 1991).
- Canal, N. (2006). Técnicas de muestreo. Sesgos más frecuentes. *Revista Seden*, Cap, 9. Recuperado de: <http://www.revistaseden.org/files/9-cap%209.pdf>
- Carballo, R., Moreno-Gil, S., León, C., & Brent R, J.,R. (2015). La creación y promoción de experiencias en un destino turístico. Un análisis de la investigación y necesidades de actuación. *Cuadernos de turismo*, (35). pp. 71-94. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/398/39838701003/>
- Cardoso, C. (2006). Turismo Sostenible: una revisión conceptual aplicada. *El Periplo Sustentable*, (11), 5-21. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/1934/193420679001.pdf>
- Casal, J., & Mateu, E. (2003). Tipos de muestreo. *Rev. Epidem. Med. Prev*, 1(1), 3-7. Recuperado de <https://www.coursehero.com/file/9890875/TiposMuestreo1/>
- Conferencia Mundial del Turismo Sostenible. (1995). *Carta del turismo sostenible*. Islas Canarias. Recuperado de: <http://www.turismo-sostenible.org/docs/Carta-delTurismo-Sostenible.pdf>

Cuadros, J. OP. (2008). *Flor de santidad en el Perú profundo. Sierva de Dios Melchora Saravia Tasayco*. Lima, Perú.

Gama, M., G. & Favila, H. (2018). Una aproximación a la experiencia turística desde la Antropología del Turismo: una mirada mutua al encuentro entre turistas y locales. *Pasos: Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 16(1).

Recuperado de

[http://www.pasosonline.org/Publicados/16118/PS118\\_13.pdf](http://www.pasosonline.org/Publicados/16118/PS118_13.pdf)

Gil de Arriba, C. (2006). Turismo religioso y el valor sagrado de los lugares: Simbología identitaria y patrimonialización del Monasterio de Santo Toribio de Liébana (Cantabria). *Cuadernos de Turismo*, (18), 72-102.

Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/398/39801803.pdf>

Hernandez-Sampieri, R. y Mendoza, C. P. (2008). *El matrimonio cuantitativo cualitativo: El paradigma mixto*. 6to. Congreso de Investigación en Sexología. Congreso efectuado por el Instituto Mexicano de Sexología, A. C. y la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. Villahermosa, Tabasco, México.

Hernández-Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. 5ta edición. Chile: McGraw Hill.

Hernández-Sampieri, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. 6ta edición. México D.F, México: McGraw Hill.

Izaguirre, M. (2012). La experiencia turística de los sentidos. *Cultura*, (26), 151-178.

Recuperado de

[http://www.revistacultura.com.pe/revistas/RCU\\_26\\_1\\_la-experiencia-turistica-de-los-sentidos.pdf](http://www.revistacultura.com.pe/revistas/RCU_26_1_la-experiencia-turistica-de-los-sentidos.pdf)

- La Torre, P. (2017). *Plan operativo basado en la Prospectiva de Godet para fortalecer la oferta turística en la Municipalidad Distrital de Reque*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16680/LaTorre\\_TP.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16680/LaTorre_TP.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Linares, H. & Morales, G. (2014). Del desarrollo turístico sostenible al desarrollo local. Su comportamiento complejo. *Pasos. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 12 (2), 453-466. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/881/88130205003.pdf>
- Llontop, C., E. (2017). La relación entre gestión y turismo, basada en la experiencia del visitante. *Turismo y patrimonio*, (11), 77-93. Recuperado de <http://ojs.revistaturismoypatrimonio.com/index.php/typ/article/view/98/82>
- Lorenzo, L & Ramón, F. (2011). La ruta de los sagrados corporales de Llutxent (Valencia) como una nueva expresión del turismo religioso en España. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 20 (4), 960 – 971. Recuperado de: <http://www.scielo.org.ar/pdf/eypt/v20n4/v20n4a12.pdf>
- Marsano, J. (2003). *Economía del turismo*. Lima: Universidad de San Martín de Porres.
- Menoya, S., Torres, C. & Gómez, G. (2012). Las inversiones turísticas en el proceso de gestión del desarrollo local sostenible. *Revista Avances*. Vol. 14 (4), oct-dic. Recuperado de: [http://www.ciget.pinar.cu/Revista/No.2012-4/articulos/inversiones\\_turismo\\_dess\\_local.pdf](http://www.ciget.pinar.cu/Revista/No.2012-4/articulos/inversiones_turismo_dess_local.pdf)

Mete, M. (2014). Valor actual neto y tasa de retorno: su utilidad como herramientas para el análisis y evaluación de proyectos de inversión. *Fides et Ratio - Revista de Difusión cultural y científica de la Universidad La Salle en Bolivia*, 7(7), 67-85. Recuperado de: [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2071-081X2014000100006&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2071-081X2014000100006&lng=es&tlng=es).

Meza, J. (2018). *Evaluación financiera de proyectos*. 3era edición. Editorial Buena semilla: Bogotá. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?id=CK9JDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=CK9JDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

Ministerio de Economía y Finanzas – MEF. (2011). *Guía Metodológica para la Identificación, Formulación y Evaluación Social de Proyectos de Inversión Pública del Sector Turismo, a Nivel de Perfil Ministerio de Economía y Finanzas*. Recuperado de: [https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv\\_publica/docs/instrumentos\\_metod/turismo/Guia\\_de\\_turismo.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv_publica/docs/instrumentos_metod/turismo/Guia_de_turismo.pdf)

Millán, M., Morales, E. & Pérez, L. (2010). Turismo religioso: Estudio del Camino de Santiago. *Gestión Turística*, (13), 9-37. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/2233/223314810001.pdf>

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – MINCETUR. (s.f.). *Agenda: Desarrollo e Innovación de Productos Turísticos en Regiones 2015 – 2016*. Recuperado de: [https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/documentos/Agenda\\_destinos\\_turisticos\\_2015\\_2016.pdf](https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/documentos/Agenda_destinos_turisticos_2015_2016.pdf)

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – MINCETUR. (2008). *Manual para la Formulación del Inventario de Recursos Turísticos.*

<https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/consultorias/directoriosManuales/M anual-Formulacion-InventarioRecursosTuristicos-NivelNacional.pdf>

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – MINCETUR (2009). *Ley General de Turismo.* Recuperado de [https://www.mincetur.gob.pe/wp-](https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/funciones_y_normatividad/normatividad/essna/reglamento_ley_general_de_turismo.pdf)

[content/uploads/documentos/turismo/funciones\\_y\\_normatividad/normatividad/essna/reglamento\\_ley\\_general\\_de\\_turismo.pdf](https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/funciones_y_normatividad/normatividad/essna/reglamento_ley_general_de_turismo.pdf)

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – MINCETUR. (2011). *Manual de señalización turística del Perú.* Recuperado de:

[http://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/proyectos\\_inversion\\_publica/instrumentos\\_metodologicos/manual\\_senalizacion.pdf](http://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/proyectos_inversion_publica/instrumentos_metodologicos/manual_senalizacion.pdf)

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – MINCETUR. (2016). *Plan Estratégico Nacional de Turismo 2025.* Recuperado de:

[http://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/documentos/PENTUR/PENTUR\\_Final\\_JULIO2016.pdf](http://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/documentos/PENTUR/PENTUR_Final_JULIO2016.pdf)

Ministerio de Transportes y Comunicaciones – MTC. (2008). *Glosario de definiciones.* Recuperado de:

[http://www.mtc.gob.pe/portal/home/publicaciones\\_arch/glosario\\_final\\_10\\_12\\_2007.pdf](http://www.mtc.gob.pe/portal/home/publicaciones_arch/glosario_final_10_12_2007.pdf)

Montesdeoca, J. (2011). *Mejoramiento y promoción para el atractivo turístico Río Mira en el tramo Primer Paso-Puente de Coambo*. (Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra). Recuperado de: <http://dspace.pucesi.edu.ec/bitstream/11010/103/1/T72553.pdf>

Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento – VCS. (s.f.). *Norma A.110*. Recuperado de: <http://www3.vivienda.gob.pe/dgprvu/docs/RNE/T%C3%ADtulo%20III%20Edificaciones/45%20A.110%20COMUNICACION%20Y%20TRANSPORTE.pdf>

Organización Mundial de Turismo – OMT. (2015). *El turismo y los Objetivos de Desarrollo Sostenible*. Recuperado de: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284417766>

Organización Mundial de Turismo – OMT. (2007). *Resumen del informe general de la OMT sobre Turismo y Religiones: una contribución al diálogo de las religiones, culturas y civilizaciones*, 1-9. Recuperado de: [http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/es-002\\_summary.pdf](http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/es-002_summary.pdf)

Organización Mundial de Turismo – OMT. (2001). *Código de Ética Mundial para el Turismo*. Recuperado de: <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/gcetbrochureglobalcodees.pdf>

Organización Mundial de Turismo – OMT. (1999). *Guía para administradores locales: Desarrollo turístico sostenible*. Madrid: OMT.

Organización de las Naciones Unidas – ONU. (1987). *Informe de la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo: Nuestro futuro común.*

Recuperado de:

[http://www.ecominga.uqam.ca/PDF/BIBLIOGRAPHIE/GUIDE\\_LECTURE\\_1/CMMAD-Informe-Comision-Brundtland-sobre-Medio-Ambiente-Desarrollo.pdf](http://www.ecominga.uqam.ca/PDF/BIBLIOGRAPHIE/GUIDE_LECTURE_1/CMMAD-Informe-Comision-Brundtland-sobre-Medio-Ambiente-Desarrollo.pdf)

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL.

(2015). *Glosario de términos de telecomunicaciones en Perú.* Recuperado

de:

[http://www.osiptel.gob.pe/Archivos/Publicaciones/Glosario\\_Terminos\\_Telecomunicaciones/files/assets/common/downloads/Glosario%20de%20T.pdf](http://www.osiptel.gob.pe/Archivos/Publicaciones/Glosario_Terminos_Telecomunicaciones/files/assets/common/downloads/Glosario%20de%20T.pdf)

Parellada, J. (2009). *El Turismo Religioso. Sus perfiles.* Conferencia del P.

Josep-Enric Parellada, Osb, Director del departamento de pastoral de turismo, santuarios y peregrinaciones de la conferencia episcopal española. Recuperado de:

<http://www.conferenciaepiscopal.nom.es/pastoral/turismo/encuentro/2008/JosepEnricParellada.pdf>

Pesantes, W. (2015). *Análisis de la oferta y demanda turística de la playa del*

*cantón Salitre para el mejoramiento del parador turístico.* (Tesis de licenciatura, Universidad de Guayaquil). Recuperado de:

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/reduq/7995/1/TESIS%20PARADOR%20TUR%20C3%8DSTICO.pdf>

Pineda, E., De Alvarado, E., & De Canales, F. (1986). *Metodología de la investigación.* Washington, D.C.: Organización Panamericana de la Salud.

Puente, A. (2016). *Evaluación financiera de proyectos de inversión. Metodología y estudio de caso*. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/315448918\\_Investment\\_Project\\_Appraisal\\_A\\_proposal?enrichId=rgreq-0ff53bec5e64035b2526971058fd7724-XXX&enrichSource=Y292ZXJQYWdlOzMxNTQ0ODkxODtBUzo0NzQwNlTcyMjYzNjI4ODFAMTQ5MDAzNTQ1ODgwMw%3D%3D&el=1\\_x\\_2&esc=publicationCoverPdf](https://www.researchgate.net/publication/315448918_Investment_Project_Appraisal_A_proposal?enrichId=rgreq-0ff53bec5e64035b2526971058fd7724-XXX&enrichSource=Y292ZXJQYWdlOzMxNTQ0ODkxODtBUzo0NzQwNlTcyMjYzNjI4ODFAMTQ5MDAzNTQ1ODgwMw%3D%3D&el=1_x_2&esc=publicationCoverPdf)

Racines, C. (2012). *Propuesta de mejoramiento turístico de la Parroquia de San Marcos, como nueva alternativa turística del centro histórico de la ciudad de Quito*. (Tesis de licenciatura, Universidad Tecnológica Equinoccial). Recuperado de: [http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/13406/1/50629\\_1.pdf](http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/13406/1/50629_1.pdf)

Rodríguez, M. (2010) *Diseño de una ruta turística de interpretación cultural para la promoción y el desarrollo local de la Etnia aborigen Warao en el Estado Delta Amacuro, Venezuela*. (Tesis de maestría, República Bolivariana de Venezuela. Ministerio del poder popular para la educación superior. Colegio universitario de caracas. República de Cuba. Universidad de La Habana). Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1157/index.htm>

Salazar, D. (2016). *Análisis de los servicios e infraestructura turística del Jardín Botánico de Guayaquil para la propuesta de un plan de mejoramiento*. (Tesis de licenciatura, Universidad de Guayaquil). Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/18500/1/TESIS%20SALAZAR%20NAVARRO.pdf>

Sandoval, C. (2002). *Investigación cualitativa*. Bogotá: Instituto Colombiano para el fomento de la educación superior, ICFES.

Tacón, A., & Firmani, C. (2004). *Manual de senderos y uso público. Programa de Fomento para la Conservación de Tierras Privadas de la Décima Región*.

CIPMA. Valdivia. Recuperado de:

[http://senderoslatinoamericanos.org/wp-content/uploads/2013/11/manual\\_de\\_senderos\\_y\\_uso\\_publico.pdf](http://senderoslatinoamericanos.org/wp-content/uploads/2013/11/manual_de_senderos_y_uso_publico.pdf)

Valencia, W. (2011). Indicador de Rentabilidad de Proyectos: el Valor Actual Neto (VAN) o el Valor Económico Agregado (EVA). *Industrial Data*, 14 (1), 15-

18. Recuperado de:

<http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/viewFile/6204/5409>

Vera, R. (2017). *Diagnóstico del turismo en la región Ica*. Recuperado de:

<http://www.camaraica.com/fuente/files/Documento%20de%20doagn%C3%B3stico%20Regi%C3%B3n%20Ica%20version%20abril%202017%20%20final%20ICA.pdf>

## **Páginas Web**

ECURED (2017). [https://www.ecured.cu/EcuRed:Enciclopedia\\_cubana](https://www.ecured.cu/EcuRed:Enciclopedia_cubana)

Sistema Nacional de Obras Públicas – INFOBRAS. (2016). *Mejoramiento de los servicios turísticos del Circuito Norte de la Reserva Nacional de Paracas,*

*distrito de Paracas, provincia de Pisco, región Ica*. Recuperado de:

[https://apps.contraloria.gob.pe/ciudadano/wfm\\_obras\\_mostrar\\_1.aspx?ID=Tnifc](https://apps.contraloria.gob.pe/ciudadano/wfm_obras_mostrar_1.aspx?ID=Tnifc)

Sistema Nacional de Obras Públicas – INFOBRAS. (2015). *Sistema de telecabinas de Kuélap*. Recuperado de:

[https://apps.contraloria.gob.pe/ciudadano/wfm\\_obras\\_mostrar\\_1.aspx?ID=Uihmh](https://apps.contraloria.gob.pe/ciudadano/wfm_obras_mostrar_1.aspx?ID=Uihmh)

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – MINCETUR. (2017). *Inventario Nacional de Recursos Turísticos*. Recuperado de:

<http://www.mincetur.gob.pe/producto-turistico/inventario-de-recursos-turisticos/>

Municipalidad Distrital de Grocio Prado. (2017). *Plan distrital de seguridad ciudadana y convivencia social Grocio Prado – 2017*. Recuperado de:

<http://www.munigrocioprado.gob.pe/pdf/SeguridadCiudadana/Plan%20Local%20de%20Seguridad%20Ciudadana%20-%20PLSC/PLSC.pdf>

Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo. (2018). *Mapa de la provincia de Chincha*. Recuperado de:

<http://munipnuevochincha.gob.pe/distrito.php?sec=4>

Organización Mundial de Turismo – OMT. (2005). *Definición de Turismo Sostenible*. Recuperado de: <http://sdt.unwto.org/es/content/definicion>

Organización Mundial de Turismo – OMT. (2015). *Entender el turismo: Glosario Básico*. Recuperado de: <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>

PLAN COPESCO NACIONAL. (2015). *Sistema de telecabinas de Kuélap*. Recuperado de:

<https://plancopesconacional.gob.pe/index.php/k2/ejecutadas-a%C3%B1os-anteriores/item/97-sistema-de-telecabinas-de-kuelap>

PLAN COPESCO NACIONAL. *Mejoramiento de los servicios turísticos del Circuito Norte de la Reserva Nacional de Paracas, distrito de Paracas, provincia de Pisco, región Ica.* Recuperado de: <https://plancopesconacional.gob.pe/index.php/k2/ejecutadas-a%C3%B1os-anteriores/item/109-circuito-norte-de-la-reserva-nacional-de-paracas>

Real Academia Española – RAE. (2017). <http://www.rae.es/>

## **ANEXOS**

## Anexo N° 1. Matriz de consistencia de la investigación

Problemas	Objetivos	Variable	Dimensiones	Indicadores	Técnicas	Metodología
<p><b>Problema General:</b> ¿Cómo debe ser el acondicionamiento turístico del Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco para la práctica del turismo sostenible, Ica 2017?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Proponer mejoras del acondicionamiento turístico para la práctica del turismo sostenible en el Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco.</p>	Acondicionamiento Turístico	Infraestructura Básica	<p><b>Accesos</b> Terrestre: Carreteras, terminales, etc.</p> <p><b>Servicios Básicos</b> Agua Alcantarillado (desagüe) Residuos sólidos (tachos de basura) Energía (instalaciones eléctricas)</p> <p><b>Comunicaciones</b> Telefonía fija, móvil (teléfonos públicos) Internet</p>	Observación	<p>Enfoque mixto : Tipo aplicado</p> <p>Alcance: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental</p>
<p><b>Problemas Específicos:</b> ¿Cuáles son las instalaciones turísticas con las que cuenta actualmente el Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco?</p>	<p><b>Objetivos Específicos:</b> Identificar las instalaciones turísticas del Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco.</p>		Instalaciones propias del santuario	<p><b>Estado general de la casa</b> Fachada de la casa Techos Pisos Paredes Rejas Corredores y/o pasillos</p> <p><b>Distribución de los ambientes</b> Altar de ofrendas Altar de velas Altar de la imagen de la beata Habitación de la beata</p>	Observación y encuesta	<p>Observación: Estructurada</p> <p>Población: 1300 personas</p>
<p>¿Cuál es el estado y funcionamiento actual de las instalaciones turísticas del Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco?</p>	<p>Conocer el estado y funcionamiento actual de las instalaciones turísticas del Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco.</p>		Instalaciones turísticas	<p><b>Servicios de orientación e información turística</b> Senderos peatonales Sistema de sonido (audio, video) Paneles informativos dentro del santuario Módulo de venta de folletos sobre la vida de la beata</p> <p><b>Zona para muestras culturales (muestra de objetos personales)</b> Estantes o mostradores con sus objetos personales</p> <p><b>Servicios de descanso</b> Área de la zona de descanso Bancas, asientos</p> <p><b>Servicios empleados durante la visita</b> Servicios higiénicos Tachos de basura</p>	Observación y encuesta	<p>Muestra: 300 personas encuestadas</p>
<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de los visitantes que acuden al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco?</p>	<p>Determinar el nivel de satisfacción respecto al acondicionamiento turístico de los visitantes que acuden al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco.</p>					

<p>¿Cuál es el monto de inversión para la implementación de las mejoras en el Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco?</p>	<p>Estimar el monto de inversión para la implementación de las mejoras, así como sus principales indicadores económicos (VAN, TIR).</p>	<p>Turismo Sostenible</p>	<p>Ambiental</p> <p>Sociocultural</p> <p>Económico</p>			
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------	--------------------------------------------------------	--	--	--

## Anexo N° 2. Encuesta de satisfacción del visitante al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco

La siguiente encuesta ha sido elaborada para identificar el nivel de satisfacción de los visitantes al santuario y de esa manera proponer el mejoramiento del acondicionamiento turístico existente para realizar una adecuada experiencia durante la visita. Las respuestas son confidenciales, agradecemos de antemano su colaboración.

Marque con una "X" la respuesta de su elección.

### 1. Edad

Edad	
18 - 25	
26 - 35	
36 - 45	
46 - 55	
Más de 56	

### 2. Género

Género	
Masculino	
Femenino	

### 3. ¿Cuál es el motivo principal de su visita?

Principal Motivo	
Motivo Religioso	
Motivo Turístico- Cultural	
Motivo Laboral	
Otros	

### 4. ¿Con qué frecuencia visita usted el santuario?

---

### 5. ¿Qué tipo de movilidad utilizó para llegar al santuario?

Tipo de movilidad	
Transporte público	
Camioneta	
Auto	
Otros	

6. Según su opinión, ¿En qué estado se encuentra la infraestructura (servicios básicos) del santuario?

Servicio	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
Acceso al santuario (pista, carretera)					
Agua (servicios higiénicos)					
Luz (instalaciones eléctricas, iluminación)					
Desagüe (servicios higiénicos)					
Residuos sólidos (tachos de basura)					
Comunicaciones (cobertura de señal telefónica)					
Comunicaciones (cobertura de señal de internet)					

7. Según su opinión, ¿En qué estado se encuentran las instalaciones propias del santuario?

Estado general de la casa	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
Fachada de la casa					
Techos					
Pisos					
Paredes					
Rejas					
Corredores y/o pasillos					
<b>Distribución de los ambientes</b>					
Altar de ofrendas					
Altar de velas					
Altar de la imagen de la beata					
Habitación de la beata					

8. Según su opinión, ¿En qué estado se encuentran las siguientes instalaciones turísticas?

Elementos	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
<b>Servicios de orientación e información turística</b>					
Senderos peatonales					
Paneles informativos dentro del santuario					
Módulo de venta de folletos sobre la vida de la beata					
Sistema de sonido (audio, video)					
<b>Zona para muestras culturales (muestra de objetos personales)</b>					
Estantes o mostradores					
<b>Servicios de descanso</b>					
Área de la zona de descanso					
Bancas, asientos					
<b>Servicios empleados durante la visita</b>					
Servicios higiénicos					
Tachos de basura (ubicación)					

9. De la lista presentada a continuación, ¿Con qué servicios le gustaría contar durante la visita al santuario?

<b>Servicios</b>	
Estacionamiento de vehículos	
Señalizaciones adecuadas dentro y fuera del lugar	
Centros de interpretación (información previa antes del recorrido)	
Oficina de información turística	
Información turística dentro del lugar (folletos)	
Guiado turístico	
Accesibilidad (elementos) para personas con discapacidad (rampas, barandales, pasamanos, sistema braille)	
Señalización para evacuación antes emergencias (zonas de seguridad)	
Extintores en caso de incendio	
Botiquín de primeros auxilios/ área de asistencia médica	
Seguridad en los exteriores/ Vigilancia	
Teléfonos públicos	
Cafetería	
Venta de souvenirs (recuerdos) dentro del santuario	

10. De contar con los elementos y/o servicios previamente mencionados, ¿Cuánto estaría usted dispuesto a pagar por realizar el recorrido al santuario?

---

11. Después de realizar el recorrido, ¿Se encuentra usted de manera general satisfecho con la experiencia durante la visita al santuario el día de hoy?

Muy satisfecho	
Satisfecho	
Medianamente satisfecho	
Poco satisfecho	
Nada satisfecho	

12. ¿Cree usted que el santuario necesita un mejoramiento del acondicionamiento turístico para la buena realización de la visita?

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Ni de acuerdo ni desacuerdo	
Desacuerdo	
Totalmente desacuerdo	

Muchas gracias por su colaboración.

### Anexo N° 3. Lista de cotejo del Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco

N°	Ítem	Existencia		Observaciones
		Si	No	
<b>INFRAESTRUCTURA BÁSICA</b>				
<b>Servicio de acceso directo al recurso y/o atractivo</b>				
1	Carreteras y/o vías de fácil acceso hacia santuario	x		Estado regular
2	Sistema de energía eléctrica dentro del santuario	x		Estado pésimo
3	Sistema de agua y desagüe dentro del santuario	x		Estado regular
4	Sistema de comunicaciones dentro del santuario	x		Estado bueno
5	Sistema de acopio de residuos sólidos dentro del santuario	x		Estado regular
<b>INSTALACIONES PROPIAS DEL SANTUARIO</b>				
<b>Estado general de la casa</b>				
1	Fachada de la casa	x		Falta de mantenimiento
2	Techos	x		Estado regular
3	Pisos	x		Estado pésimo
4	Paredes	x		Estado regular
5	Rejas	x		Falta de mantenimiento
6	Corredores y/o pasillos	x		Falta de mantenimiento (pintura, estado del piso)
<b>Distribución de los ambientes</b>				
1	Altar de ofrendas	x		Distribución irregular
2	Altar de velas	x		Falta de mantenimiento
3	Altar de la imagen de la beata	x		Estado regular
4	Habitación de la beata	x		Falta de mantenimiento
<b>INSTALACIONES TURÍSTICAS</b>				
<b>Servicios de orientación e información turística</b>				
1	Senderos peatonales	x		Caminos no uniformes
2	Paneles informativos dentro del santuario	x		Casi nulos, irregulares
3	Sistema de sonido (audio, video)	x		No se encuentra en funcionamiento
4	Módulo de venta de folletos sobre la vida de la beata	x		Estado pésimo
<b>Zona para muestras culturales (muestra de objetos personales)</b>				
1	Estantes o mostradores	x		Estantes en malas condiciones
<b>Servicios de descanso</b>				
1	Área de la zona de descanso	x		Espacio de regular tamaño pero no cuenta con mobiliario adecuado
2	Bancas, asientos	x		Estado regular
<b>Servicios empleados durante la visita</b>				
1	Servicios higiénicos	x		Estado deficiente
2	Tachos de basura	x		Pésima ubicación, pésimas condiciones

Fuente y Elaboración: Propia

## Anexo N° 4. Ficha del Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco elaborado por el SIGMINCETUR



### SANTUARIO DE LA MELCHORITA



<b>Departamento:</b>	ICA
<b>Provincia:</b>	CHINCHA
<b>Distrito:</b>	GROCIO PRADO
<b>Categoría:</b>	2. MANIFESTACIONES CULTURALES
<b>Tipo:</b>	Arquitectura y Espacios Urbanos
<b>Subtipo:</b>	Santuarios
<b>Jerarquía:</b>	1 (Recursos que forman parte del inventario de recursos turístico como elementos que pueden complementar a otros de mayor jerarquía).

#### Descripción:

Hogar de Melchora Saravia Tasayco, más conocida como "La Melchorita", mujer apreciada por el fervor popular debido a que dedicó gran parte de su vida a la oración y a la caridad. Fue terciaria franciscana, muy devota de Santa Rosa de Lima. Imitándola construyó en su casa una ermita, avocándose más tarde al cuidado de la capilla del pueblo y a la atención de los pobres y los enfermos. Por todo esto fue muy querida y respetada, por lo que a su muerte, ocurrida en Chincha el 4 de diciembre de 1951, su casa empezó a ser tomada como lugar de veneración. Aún se conserva la habitación de caña y esteras en que vivía y el lecho de gruesos maderos sobre los que dormía. ahora santuario. Para los pobladores de Chincha, no hay duda de su santidad. Actualmente se ha construido una pequeña alameda conmemorativa en la calle donde se encuentra esta vivienda.

#### Estado actual :

BUENO.

### Observaciones :

Se le rinde homenaje en 2 fechas: el 06 de enero y el 04 de Diciembre de cada año.

### Tipo de Visitante:

Tipo de Visitante	Grado de Afluencia
Extranjero	1
Local	4
Nacional	2
Regional	3

### Acceso hacia el recurso:

Acceso hacia el recurso	Tipo	Observación
Terrestre	Automóvil Particular	
Terrestre	Mini Bus Turístico	
Terrestre	Mini Bus Público	
Terrestre	Mototaxi	
Terrestre	Taxi	

### Ruta acceso al recurso:

Recorrido	Tramo	Acceso	Medio de Transporte	Vía de acceso	Distancia en kms./tiempo
1	Plaza de Armas-Chincha Santuario de la Melchorita	Terrestre	Automóvil Particular	Asfaltado	5 km./10 min.
1	Plaza de Armas-Chincha Santuario de la Melchorita	Terrestre	Taxi	Asfaltado	5 km./10min.

1	Plaza de Armas-Chincha Santuario de la Melchorita	Terrestre	Mototaxi	Asfaltado	5 km./15 min
1	Plaza de Armas-Chincha Santuario de la Melchorita	Terrestre	Mini Bus Turístico	Asfaltado	5 km./12 min.
1	Plaza de Armas-Chincha Santuario de la Melchorita	Terrestre	Mini Bus Público	Asfaltado	5 km./ 20 min

**Tipo de Ingreso:**

Tipo de Ingreso	Observaciones
Libre	

**Época propicia de visita al recurso :**

Época propicia de visita al recurso	Hora de visita especificación	Especificación
Todo el Año	Todo el Año	7:30 am- 8:00 pm

**Infraestructura fuera del recurso:**

Infraestructura	Observación
Agua	Distrito de Grocio Prado.
Alcantarillado	Distrito de Grocio Prado.
Desagüe	Distrito de Grocio Prado.
Luz	Distrito de Grocio Prado.
Teléfono	Distrito de Grocio Prado.

**Actividades desarrolladas dentro del recurso turístico:**

Actividad	Tipo	
Folclore	Actividades Religiosas y/o Patronales	
Otros (especificar tipo)	Toma de fotografías y filmaciones	

#### Servicios actuales dentro del recurso:

Servicio	Tipo de Servicio	Observación
Otros Servicios	Servicios Higiénicos	

#### Servicios actuales fuera del recurso:

Servicio	Tipo	Observación
Otros Servicios	Venta de artesanía	El poblado más cercano el Distrito de Grocio Prado.
Otros Servicios	Servicios Higiénicos	El poblado más cercano el Distrito de Grocio Prado.
Otros Servicios	Servicio de Estacionamiento	El poblado más cercano el Distrito de Grocio Prado.
Otros Servicios	Servicio de Fax	El poblado más cercano el Distrito de Grocio Prado.
Otros Servicios	Servicio de Internet	El poblado más cercano el Distrito de Grocio Prado.
Otros Servicios	Servicio de taxi	El poblado más cercano el Distrito de Grocio Prado.
Otros Servicios	Tópico	El poblado más cercano el Distrito de Grocio Prado.
Otros Servicios	Venta de Material Informativo(libro,revistas,postal es,videos,etc)	El poblado más cercano el Distrito de Grocio Prado.
Otros Servicios	Venta de Material para Fotografía	El poblado más cercano el Distrito de Grocio Prado.
Alojamiento	Otros (Especifique tipo)	Hospedajes No Acreditados
Alimentación	Restaurantes	El poblado más cercano el Distrito de Grocio Prado.

Alimentación	Kioskos de venta de comida/bebida	El poblado más cercano el Distrito de Grocio Prado.
--------------	-----------------------------------	-----------------------------------------------------

### Datos Complementarios

<b>Propiedad Actual</b>	
<b>Administrado por</b>	LA IGLESIA DE SAN PEDRO DE GROCIO PRADO
<b>Fuente Bibliográfica</b>	PEDRO SANCHEZ DIAZ
<b>Material Audiovisual</b>	FOTO, VIDEOS
<b>Especificación</b>	
<b>Institución encargada del llenado de la ficha</b>	DIRECCION REGIONAL DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO
<b>Persona encargada del llenado de la ficha</b>	ELARD. A. ROCA CABRERA
<b>Fecha</b>	26/10/2012

**Anexo N° 5. Informes de validación de expertos de los instrumentos de medición**

## **VALIDACIÓN DE LA LISTA DE COTEJO**



U N I V E R S I D A D D E  
SAN MARTIN DE PORRES

## **VALIDEZ DE CONTENIDO DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS**

### **DOCUMENTOS QUE SE DEBE PRESENTAR AL EXPERTO:**

1. Solicitud
2. Conceptualización de las variables
3. Informe de validación del instrumento.
4. Matriz de consistencia.
5. Operacionalización de las variables.
6. Lista de Cotejo



**SOLICITO: Validación de instrumento de investigación.**

Estimado Experto:

Yo, María Olivia Pachas Fuentes, Egresada de la Maestría en Gestión Cultural, Patrimonio y Turismo de la Universidad de San Martín de Porres, me dirijo respetuosamente para expresarle lo siguiente:

Que siendo necesario contar con la validación de los instrumentos para recolectar datos que me permitan contrastar la lista de cotejo en mi trabajo de investigación para la tesis titulada: **“Propuesta de mejoramiento del acondicionamiento turístico para la práctica del turismo sostenible en el Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco, Ica 2017”**

Solicito a Ud. tenga a bien validar como juez experto en el tema, para ello acompaño los documentos siguientes:

1. Informe de validación del instrumento.
2. Matriz de consistencia.
3. Operacionalización de las variables.
4. Lista de Cotejo.

Le agradezco anticipadamente por la atención a la presente solicitud.

Atentamente,

Lima, 03 de enero de 2017

Lic. María Olivia Pachas Fuentes

CONCEPTUALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

“PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL ACONDICIONAMIENTO  
TURÍSTICO PARA LA PRÁCTICA DEL TURISMO SOSTENIBLE EN EL  
SANTUARIO DE LA BEATA MELCHORA SARAVIA TASAYCO, ICA 2017”

Acondicionamiento Turístico

VARIABLES	ÍTEM
Acondicionamiento Turístico	<b>INFRAESTRUCTURA BÁSICA</b>
	Carreteras y/o vías de acceso hacia el santuario
	Sistema de energía eléctrica dentro del santuario
	Sistema de agua y desagüe dentro del santuario
	Sistema de comunicaciones dentro del santuario
	Sistema de acopio de residuos sólidos dentro del santuario
	<b>INSTALACIONES PROPIAS DEL SANTUARIO</b>
	<b>Estado general de la casa</b>
	Fachada de la casa
	Techos
	Pisos
	Paredes
	Rejas
	Corredores y/o pasillos
	<b>Distribución de los ambientes</b>
	Altar de ofrendas
	Altar de velas
	Altar de imagen de la beata
	Habitación de la beata
	<b>INSTALACIONES TURÍSTICAS</b>
	<b>Servicios de orientación e información turística</b>
	Senderos peatonales
	Paneles informativos dentro del santuario
	Sistema de sonido (audio, video)
	Módulo de venta de folletos sobre la vida de la beata
	<b>Zona para muestras culturales (muestra de objetos personales)</b>
	Estantes o mostradores
	<b>Servicios de descanso</b>
	Área de la zona de descanso
	Bancas, asientos
<b>Servicios empleados durante la visita</b>	
Servicios higiénicos	
Tachos de basura	

## 1. Acondicionamiento Turístico

“Acción sistemática orientada a poner en condiciones adecuadas la infraestructura y/o instalaciones turísticas con el propósito de brindar servicios turísticos adecuados” (MEF, 2011. p.22).

### LISTA DE COTEJO

VARIABLE

Valoración del Acondicionamiento Turístico

INDICADORES DE ESTUDIO	ESCALA VALORATIVA				
	1	2	3	4	5
<b>INFRAESTRUCTURA BÁSICA</b>					
• Carreteras y/o vías de acceso hacia el santuario	1	2	3	4	5
• Sistema de energía eléctrica dentro del santuario	1	2	3	4	5
• Sistema de agua y desagüe dentro del santuario	1	2	3	4	5
• Sistema de comunicaciones dentro del santuario	1	2	3	4	5
• Sistema de acopio de residuos sólidos dentro del santuario	1	2	3	4	5
<b>INSTALACIONES PROPIAS DEL SANTUARIO</b>					
<b>ESTADO GENERAL DE LA CASA</b>					
• Fachada de la casa	1	2	3	4	5
• Techos	1	2	3	4	5
• Pisos	1	2	3	4	5
• Paredes	1	2	3	4	5
• Rejas	1	2	3	4	5
• Corredores y/o pasillos	1	2	3	4	5
<b>DISTRIBUCIÓN DE LOS AMBIENTES</b>					
• Altar de ofrendas	1	2	3	4	5
• Altar de velas	1	2	3	4	5
• Altar de la imagen de la beata	1	2	3	4	5
• Habitación de la beata	1	2	3	4	5

INSTALACIONES TURÍSTICAS				
<b>SERVICIOS DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN TURÍSTICA</b>				
• Senderos peatonales	1	2	3	4 (5)
• Paneles informativos dentro del santuario	1	2	3	4 (5)
• Sistema de sonido (audio, video)	1	2	3	4 (5)
• Módulo de venta de folletos sobre la vida de la beata	1	2	3	4 (5)
<b>ZONA PARA MUESTRAS CULTURALES (MUESTRA DE OBJETOS PERSONALES)</b>				
• Estantes o mostradores	1	2	3	4 (5)
<b>SERVICIOS DE DESCANSO</b>				
• Área de la zona de descanso	1	2	3	4 (5)
• Bancas, asientos	1	2	3	4 (5)
<b>SERVICIOS EMPLEADOS DURANTE LA VISITA</b>				
• Servicios higiénicos	1	2	3	4 (5)
• Tachos de basura	1	2	3	4 (5)

ESCALA VALORATIVA

ÍNDICE	RANGO	PUNTAJE	INTERVALO PORCENTUAL %
A	Nivel alto, muy superior al promedio	5	95 - 100
B	Nivel significativamente alto, superior al promedio	4	80 - 90
C	Nivel medio, regular, promedio	3	55 - 75
D	Deficiente, inferior al promedio	2	35 - 50
E	Nivel bajo, muy bajo	1	0 - 30

## **INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN**

### **I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del validador: CLAUDIA EDITH LLONTOP DIEZ
- 1.2. Grado Académico: MAESTRA EN GESTIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y TURISMO
- 1.3. Institución donde labora: UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES
- 1.4. Especialidad del validador: GESTIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y TURISMO
- 1.5. Título de la investigación: "PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL ACONDICIONAMIENTO TURÍSTICO PARA LA PRÁCTICA DEL TURISMO SOSTENIBLE EN EL SANTUARIO DE LA BEATA MELCHORA SARAVIA TASAYCO, ICA 2017"
- 1.6. Autor del Instrumento: MARÍA OLIVIA PACHAS FUENTES

1.7. INSTRUMENTO

PERTINENCIA DE LOS ITEMS  
VARIABLE: ACONDICIONAMIENTO TURÍSTICO

ANEXO N° 01 Valoración de la innovación tecnológica		0- 25	26-50	51-75	76-100	Observaciones
INDICADORES DE ESTUDIO		No pertenece	Probablemente no pertenece	Probablemente si pertenece	Si pertenece	
<b>INFRAESTRUCTURA BÁSICA</b>						
• Carreteras y/o vías de acceso hacia el santuario					100%	
• Sistema de energía eléctrica dentro del santuario					100%	
• Sistema de agua y desagüe dentro del santuario					100%	
• Sistema de comunicaciones dentro del santuario					100%	
• Sistema de acopio de residuos sólidos dentro del santuario					100%	
<b>INSTALACIONES PROPIAS DEL SANTUARIO</b>						
<b>ESTADO GENERAL DE LA CASA</b>						
• Fachada de la casa					100%	
• Techos					100%	
• Pisos					100%	
• Paredes					100%	
• Rejas					100%	
• Corredores y/o pasillos					100%	
<b>DISTRIBUCIÓN DE LOS AMBIENTES</b>						
• Altar de ofrendas					100%	
• Altar de velas					100%	
• Altar de imagen de la beata					100%	
• Habitación de la beata					100%	
<b>INSTALACIONES TURÍSTICAS</b>						
<b>SERVICIOS DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN TURÍSTICA</b>						
• Senderos peatonales					100%	
• Paneles informativos dentro del santuario					100%	
• Sistema de sonido (audio, video)					100%	
• Módulo de venta de folletos sobre la vida de la beata					100%	

ZONA PARA MUESTRAS CULTURALES (MUESTRA DE OBJETOS PERSONALES)

• Estantes o mostradores				100%
SERVICIOS DE DESCANSO				100%
• Área de la zona de descanso				100%
• Bancas, asientos				100%
SERVICIOS EMPLEADOS DURANTE LA VISITA				100%
• Servicios higiénicos				100%
• Tachos de basura				100%

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100 %.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- (  ) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.  
 (  ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: Lima, 03 de enero de 2017



Firma del Experto Informante.

DNI. N° 0574582

Teléfono N° 94526193

1.8. ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente lente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					100%
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					100%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					100%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					100%
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					100%
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					100%
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					100%
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					100%
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					100%

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100%.

Lugar y fecha: Lima, 03 de enero de 2017

  
 Firma del Experto Informante.  
 DNI. N° ..... 80.241.532  
 Teléfono N° ..... 941286153

## Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Variable	Dimensiones	Indicadores	Técnicas	Metodología
<p><b>Problema General:</b> ¿Cómo debe ser el acondicionamiento turístico del Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco para la práctica del turismo sostenible, Ica 2017?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Proponer mejoras del acondicionamiento turístico para la práctica del turismo sostenible en el Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco.</p>	Acondicionamiento Turístico	Infraestructura Básica	<p><b>Accesos</b> Terrestre: Carreteras, terminales, etc.</p> <p><b>Servicios Básicos</b> Agua Alcantarillado (desagüe) Residuos sólidos (tachos de basura) Energía (instalaciones eléctricas)</p> <p><b>Comunicaciones</b> Telefonía fija, móvil (teléfonos públicos) Internet</p>	Observación	<p>Enfoque mixto : Tipo aplicado</p> <p>Alcance: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental</p>
<p><b>Problemas Específicos:</b> ¿Cuáles son las instalaciones turísticas con las que cuenta actualmente el Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco?</p>	<p><b>Objetivos Específicos:</b> Identificar las instalaciones turísticas del Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco.</p>		Instalaciones propias del santuario	<p><b>Estado general de la casa</b> Fachada de la casa Techos Pisos Paredes Rejas Corredores y/o pasillos</p> <p><b>Distribución de los ambientes</b> Altar de ofrendas Altar de velas Altar de la imagen de la beata Habitación de la beata</p>	Observación y encuesta	<p>Observación: Estructurada</p> <p>Población: 1300 personas</p>
<p>¿Cuál es el estado y funcionamiento actual de las instalaciones turísticas del Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco?</p>	<p>Conocer el estado y funcionamiento actual de las instalaciones turísticas del Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco.</p>		Instalaciones turísticas	<p><b>Servicios de orientación e información turística</b> Senderos peatonales Sistema de sonido (audio, video) Paneles informativos dentro del santuario Módulo de venta de folletos sobre la vida de la beata</p> <p><b>Zona para muestras culturales (muestra de objetos personales)</b> Estantes o mostradores con sus objetos personales</p> <p><b>Servicios de descanso</b> Área de la zona de descanso Bancas, asientos</p> <p><b>Servicios empleados durante la visita</b> Servicios higiénicos Tachos de basura</p>	Observación y encuesta	<p>Muestra: 300 personas encuestadas</p>
<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de los visitantes que acuden al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco?</p>	<p>Determinar el nivel de satisfacción respecto al acondicionamiento turístico de los visitantes que acuden al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco.</p>					

<p>¿Cuál es el monto de inversión para la implementación de las mejoras en el Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco?</p>	<p>Estimar el monto de inversión para la implementación de las mejoras, así como sus principales indicadores económicos (VAN, TIR).</p>	<p>Turismo Sostenible</p>	<p>Ambiental</p> <p>Sociocultural</p> <p>Económico</p>			
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------	--------------------------------------------------------	--	--	--

## Operacionalización de las variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Técnicas
Acondicionamiento Turístico	“Acción sistemática orientada a poner en condiciones adecuadas la infraestructura y/o instalaciones turísticas con el propósito de brindar servicios turísticos adecuados” (MEF, 2011. p.22).	Infraestructura Básica	<p style="text-align: center;"><b>Accesos</b> Terrestre: Carreteras, terminales, etc.</p> <p style="text-align: center;"><b>Servicios Básicos</b> Agua Alcantarillado (desagüe) Residuos sólidos (tachos de basura) Energía (instalaciones eléctricas)</p> <p style="text-align: center;"><b>Comunicaciones</b> Telefonía fija, móvil (teléfonos públicos) Internet</p>	Observación
		Instalaciones propias del santuario	<p style="text-align: center;"><b>Estado general de la casa</b> Fachada de la casa Techos Pisos Paredes Rejas Corredores y/o pasillos</p> <p style="text-align: center;"><b>Distribución de los ambientes</b> Altar de ofrendas Altar de velas Altar de la imagen de la beata Habitación de la beata</p>	Observación y encuesta
		Instalaciones turísticas	<p style="text-align: center;"><b>Servicios de orientación e información turística</b> Senderos peatonales Sistema de sonido (audio, video) Paneles informativos dentro del santuario Módulo de venta de folletos sobre la vida de la beata</p> <p style="text-align: center;"><b>Zona para muestras culturales (muestra de objetos personales)</b> Estantes o mostradores con sus objetos personales</p> <p style="text-align: center;"><b>Servicios de descanso</b> Área de la zona de descanso Bancas, asientos</p> <p style="text-align: center;"><b>Servicios empleados durante la visita</b> Servicios higiénicos Tachos de basura</p>	Observación y encuesta

Turismo Sostenible	<p>“...aquel que atiende las necesidades de los turistas de hoy y de las regiones receptoras, al mismo tiempo que protege y amplía las oportunidades para el futuro. Se percibe como el marco principal para la gestión de todos los recursos, de tal forma que las necesidades económicas, sociales y estéticas puedan ser satisfechas, sin detrimento de la integridad de la cultura, de los procesos ecológicos esenciales, de la diversidad biológica y de los sistemas que preservan el mantenimiento de la vida” (OMT, 1999, p.22).</p>	<p>Ambiental</p> <p>Sociocultural</p> <p>Económico</p>		
--------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------	--	--

## Lista de cotejo del Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco

N°	Ítem	Existencia		Observaciones
		Si	No	
<b>INFRAESTRUCTURA BÁSICA</b>				
<b>Servicio de acceso directo al recurso y/o atractivo</b>				
1	Carreteras y/o vías de fácil acceso hacia santuario	x		Estado regular
2	Sistema de energía eléctrica dentro del santuario	x		Estado pésimo
3	Sistema de agua y desagüe dentro del santuario	x		Estado regular
4	Sistema de comunicaciones dentro del santuario	x		Estado bueno
5	Sistema de acopio de residuos sólidos dentro del santuario	x		Estado regular
<b>INSTALACIONES PROPIAS DEL SANTUARIO</b>				
<b>Estado general de la casa</b>				
1	Fachada de la casa	x		Falta de mantenimiento
2	Techos	x		Estado regular
3	Pisos	x		Estado pésimo
4	Paredes	x		Estado regular
5	Rejas	x		Falta de mantenimiento
6	Corredores y/o pasillos	x		Falta de mantenimiento (pintura, estado del piso)
<b>Distribución de los ambientes</b>				
1	Altar de ofrendas	x		Distribución irregular
2	Altar de velas	x		Falta de mantenimiento
3	Altar de la imagen de la beata	x		Estado regular
4	Habitación de la beata	x		Falta de mantenimiento
<b>INSTALACIONES TURÍSTICAS</b>				
<b>Servicios de orientación e información turística</b>				
1	Senderos peatonales	x		Caminos no uniformes
2	Paneles informativos dentro del santuario	x		Casi nulos, irregulares
3	Sistema de sonido (audio, video)	x		No se encuentra en funcionamiento
4	Módulo de venta de folletos sobre la vida de la beata	x		Estado pésimo
<b>Zona para muestras culturales (muestra de objetos personales)</b>				
1	Estantes o mostradores	x		Estantes en malas condiciones
<b>Servicios de descanso</b>				
1	Área de la zona de descanso	x		Espacio de regular tamaño pero no cuenta con mobiliario adecuado
2	Bancas, asientos	x		Estado regular
<b>Servicios empleados durante la visita</b>				
1	Servicios higiénicos	x		Estado deficiente
2	Tachos de basura	x		Pésima ubicación, pésimas condiciones



U N I V E R S I D A D D E  
SAN MARTIN DE PORRES

## **VALIDEZ DE CONTENIDO DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS**

### **DOCUMENTOS QUE SE DEBE PRESENTAR AL EXPERTO:**

1. Solicitud
2. Conceptualización de las variables
3. Informe de validación del instrumento.
4. Matriz de consistencia.
5. Operacionalización de las variables.
6. Lista de Cotejo



**SOLICITO: Validación de instrumento de investigación.**

Estimado Experto:

Yo, María Olivia Pachas Fuentes, Egresada de la Maestría en Gestión Cultural, Patrimonio y Turismo de la Universidad de San Martín de Porres, me dirijo respetuosamente para expresarle lo siguiente:

Que siendo necesario contar con la validación de los instrumentos para recolectar datos que me permitan contrastar la lista de cotejo en mi trabajo de investigación para la tesis titulada: **“Propuesta de mejoramiento del acondicionamiento turístico para la práctica del turismo sostenible en el Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco, Ica 2017”**

Solicito a Ud. tenga a bien validar como juez experto en el tema, para ello acompaño los documentos siguientes:

1. Informe de validación del instrumento.
2. Matriz de consistencia.
3. Operacionalización de las variables.
4. Lista de Cotejo.

Le agradezco anticipadamente por la atención a la presente solicitud.

Atentamente,

Lima, 03 de enero de 2017

Lic. María Olivia Pachas Fuentes

CONCEPTUALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

“PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL ACONDICIONAMIENTO  
TURÍSTICO PARA LA PRÁCTICA DEL TURISMO SOSTENIBLE EN EL  
SANTUARIO DE LA BEATA MELCHORA SARAVIA TASAYCO, ICA 2017”

Acondicionamiento Turístico

VARIABLES	ÍTEM
Acondicionamiento Turístico	<b>INFRAESTRUCTURA BÁSICA</b>
	Carreteras y/o vías de acceso hacia el santuario
	Sistema de energía eléctrica dentro del santuario
	Sistema de agua y desagüe dentro del santuario
	Sistema de comunicaciones dentro del santuario
	Sistema de acopio de residuos sólidos dentro del santuario
	<b>INSTALACIONES PROPIAS DEL SANTUARIO</b>
	<b>Estado general de la casa</b>
	Fachada de la casa
	Techos
	Pisos
	Paredes
	Rejas
	Corredores y/o pasillos
	<b>Distribución de los ambientes</b>
	Altar de ofrendas
	Altar de velas
	Altar de imagen de la beata
	Habitación de la beata
	<b>INSTALACIONES TURÍSTICAS</b>
	<b>Servicios de orientación e información turística</b>
	Senderos peatonales
	Paneles informativos dentro del santuario
	Sistema de sonido (audio, video)
	Módulo de venta de folletos sobre la vida de la beata
	<b>Zona para muestras culturales (muestra de objetos personales)</b>
	Estantes o mostradores
	<b>Servicios de descanso</b>
	Área de la zona de descanso
	Bancas, asientos
<b>Servicios empleados durante la visita</b>	
Servicios higiénicos	
Tachos de basura	

## 1. Acondicionamiento Turístico

“Acción sistemática orientada a poner en condiciones adecuadas la infraestructura y/o instalaciones turísticas con el propósito de brindar servicios turísticos adecuados” (MEF, 2011. p.22).

### LISTA DE COTEJO

VARIABLE Valoración del Acondicionamiento Turístico

INDICADORES DE ESTUDIO	ESCALA VALORATIVA				
	1	2	3	4	5
<b>INFRAESTRUCTURA BÁSICA</b>					
• Carreteras y/o vías de acceso hacia el santuario	1	2	3	4	5
• Sistema de energía eléctrica dentro del santuario	1	2	3	4	5
• Sistema de agua y desagüe dentro del santuario	1	2	3	4	5
• Sistema de comunicaciones dentro del santuario	1	2	3	4	5
• Sistema de acopio de residuos sólidos dentro del santuario	1	2	3	4	5
<b>INSTALACIONES PROPIAS DEL SANTUARIO</b>					
<b>ESTADO GENERAL DE LA CASA</b>					
• Fachada de la casa	1	2	3	4	5
• Techos	1	2	3	4	5
• Pisos	1	2	3	4	5
• Paredes	1	2	3	4	5
• Rejas	1	2	3	4	5
• Corredores y/o pasillos	1	2	3	4	5
<b>DISTRIBUCIÓN DE LOS AMBIENTES</b>					
• Altar de ofrendas	1	2	3	4	5
• Altar de velas	1	2	3	4	5
• Altar de la imagen de la beata	1	2	3	4	5
• Habitación de la beata	1	2	3	4	5

INSTALACIONES TURÍSTICAS				
<b>SERVICIOS DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN TURÍSTICA</b>				
• Senderos peatonales	1	2	3	4 (5)
• Paneles informativos dentro del santuario	1	2	3	4 (5)
• Sistema de sonido (audio, video)	1	2	3	4 (5)
• Módulo de venta de folletos sobre la vida de la beata	1	2	3	4 (5)
<b>ZONA PARA MUESTRAS CULTURALES (MUESTRA DE OBJETOS PERSONALES)</b>				
• Estantes o mostradores	1	2	3	4 (5)
<b>SERVICIOS DE DESCANSO</b>				
• Área de la zona de descanso	1	2	3	4 (5)
• Bancas, asientos	1	2	3	4 (5)
<b>SERVICIOS EMPLEADOS DURANTE LA VISITA</b>				
• Servicios higiénicos	1	2	3	4 (5)
• Tachos de basura	1	2	3	4 (5)

ESCALA VALORATIVA

ÍNDICE	RANGO	PUNTAJE	INTERVALO PORCENTUAL %
A	Nivel alto, muy superior al promedio	5	95 – 100
B	Nivel significativamente alto, superior al promedio	4	80 – 90
C	Nivel medio, regular, promedio	3	55 – 75
D	Deficiente, inferior al promedio	2	35 – 50
E	Nivel bajo, muy bajo	1	0 - 30

## **INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN**

### **I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del validador: FRIDA LINA MORCIA RIVERA
- 1.2. Grado Académico: MAESTRA EN CIENCIAS GASTRONÓMICAS
- 1.3. Institución donde labora: UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES
- 1.4. Especialidad del validador: CIENCIAS GASTRONÓMICAS
- 1.5. Título de la investigación: "PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL ACONDICIONAMIENTO TURÍSTICO PARA LA PRÁCTICA DEL TURISMO SOSTENIBLE EN EL SANTUARIO DE LA BEATA MELCHORA SARAVIA TASAYCO, ICA 2017"
- 1.6. Autor del Instrumento: MARÍA OLIVIA PACHAS FUENTES

1.7. INSTRUMENTO

PERTINENCIA DE LOS ITEMS  
VARIABLE: ACONDICIONAMIENTO TURÍSTICO

ANEXO N° 01 Valoración de la innovación tecnológica		0- 25 No pertenece	26-50 Probablemente no pertenece	51-75 Probablemente sí pertenece	76-100 Sí pertenece	Observaciones
<b>INDICADORES DE ESTUDIO</b>						
<b>INFRAESTRUCTURA BÁSICA</b>						
• Carreteras y/o vías de acceso hacia el santuario					100 %	
• Sistema de energía eléctrica dentro del santuario					100 %	
• Sistema de agua y desagüe dentro del santuario					100 %	
• Sistema de comunicaciones dentro del santuario					100 %	
• Sistema de acopio de residuos sólidos dentro del santuario					100 %	
<b>INSTALACIONES PROPIAS DEL SANTUARIO</b>						
<b>ESTADO GENERAL DE LA CASA</b>						
• Fachada de la casa					100 %	
• Techos					100 %	
• Pisos					100 %	
• Paredes					100 %	
• Rejas					95 %	
• Corredores y/o pasillos					100 %	
<b>DISTRIBUCIÓN DE LOS AMBIENTES</b>						
• Altar de ofrendas					100 %	
• Altar de velas					100 %	
• Altar de imagen de la beata					100 %	
• Habitación de la beata					100 %	
<b>INSTALACIONES TURÍSTICAS</b>						
<b>SERVICIOS DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN TURÍSTICA</b>						
• Senderos peatonales					100 %	
• Paneles informativos dentro del santuario					100 %	
• Sistema de sonido (audio, video)					95 %	
• Módulo de venta de folletos sobre la vida de la beata					100 %	

**ZONA PARA MUESTRAS CULTURALES (MUESTRA DE OBJETOS PERSONALES)**

• Estantes o mostradores			97%
<b>SERVICIOS DE DESCANSO</b>			
• Área de la zona de descanso			100%
• Bancas, asientos			100%
<b>SERVICIOS EMPLEADOS DURANTE LA VISITA</b>			
• Servicios higiénicos			100%
• Tachos de basura			100%

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 99,4 %.

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

- (  ) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.  
 ( ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: Lima, 03 de enero de 2017



Firma del Experto Informante.

DNI. N° ..... 06790617

Teléfono N° ..... 993577508

1.8. ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente lente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					100%.
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					100%.
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					100%.
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					100%.
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					100%.
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					95%.
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					95%.
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					100%.
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					97%.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 93,5%.

Lugar y fecha: Lima, 03 de enero de 2017



Firma del Experto Informante.

DNI N° 06790617

Teléfono N° 93577503

## Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Variable	Dimensiones	Indicadores	Técnicas	Metodología
<p><b>Problema General:</b> ¿Cómo debe ser el acondicionamiento turístico del Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco para la práctica del turismo sostenible, Ica 2017?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Proponer mejoras del acondicionamiento turístico para la práctica del turismo sostenible en el Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco.</p>	Acondicionamiento Turístico	Infraestructura Básica	<p><b>Accesos</b> Terrestre: Carreteras, terminales, etc.</p> <p><b>Servicios Básicos</b> Agua Alcantarillado (desagüe) Residuos sólidos (tachos de basura) Energía (instalaciones eléctricas)</p> <p><b>Comunicaciones</b> Telefonía fija, móvil (teléfonos públicos) Internet</p>	Observación	<p>Enfoque mixto : Tipo aplicado</p> <p>Alcance: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental</p>
<p><b>Problemas Específicos:</b> ¿Cuáles son las instalaciones turísticas con las que cuenta actualmente el Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco?</p>	<p><b>Objetivos Específicos:</b> Identificar las instalaciones turísticas del Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco.</p>		Instalaciones propias del santuario	<p><b>Estado general de la casa</b> Fachada de la casa Techos Pisos Paredes Rejas Corredores y/o pasillos</p> <p><b>Distribución de los ambientes</b> Altar de ofrendas Altar de velas Altar de la imagen de la beata Habitación de la beata</p>	Observación y encuesta	<p>Observación: Estructurada</p> <p>Población: 1300 personas</p>
<p>¿Cuál es el estado y funcionamiento actual de las instalaciones turísticas del Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco?</p>	<p>Conocer el estado y funcionamiento actual de las instalaciones turísticas del Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco.</p>		Instalaciones turísticas	<p><b>Servicios de orientación e información turística</b> Senderos peatonales Sistema de sonido (audio, video) Paneles informativos dentro del santuario Módulo de venta de folletos sobre la vida de la beata</p> <p><b>Zona para muestras culturales (muestra de objetos personales)</b> Estantes o mostradores con sus objetos personales</p> <p><b>Servicios de descanso</b> Área de la zona de descanso Bancas, asientos</p> <p><b>Servicios empleados durante la visita</b> Servicios higiénicos Tachos de basura</p>	Observación y encuesta	<p>Muestra: 300 personas encuestadas</p>
<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de los visitantes que acuden al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco?</p>	<p>Determinar el nivel de satisfacción respecto al acondicionamiento turístico de los visitantes que acuden al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco.</p>					

<p>¿Cuál es el monto de inversión para la implementación de las mejoras en el Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco?</p>	<p>Estimar el monto de inversión para la implementación de las mejoras, así como sus principales indicadores económicos (VAN, TIR).</p>	<p>Turismo Sostenible</p>	<p>Ambiental</p> <p>Sociocultural</p> <p>Económico</p>			
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------	--------------------------------------------------------	--	--	--

## Operacionalización de las variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Técnicas
Acondicionamiento Turístico	“Acción sistemática orientada a poner en condiciones adecuadas la infraestructura y/o instalaciones turísticas con el propósito de brindar servicios turísticos adecuados” (MEF, 2011. p.22).	Infraestructura Básica	<b>Accesos</b> Terrestre: Carreteras, terminales, etc. <b>Servicios Básicos</b> Agua Alcantarillado (desagüe) Residuos sólidos (tachos de basura) Energía (instalaciones eléctricas) <b>Comunicaciones</b> Telefonía fija, móvil (teléfonos públicos) Internet	Observación
		Instalaciones propias del santuario	<b>Estado general de la casa</b> Fachada de la casa Techos Pisos Paredes Rejas Corredores y/o pasillos <b>Distribución de los ambientes</b> Altar de ofrendas Altar de velas Altar de la imagen de la beata Habitación de la beata	Observación y encuesta
		Instalaciones turísticas	<b>Servicios de orientación e información turística</b> Senderos peatonales Sistema de sonido (audio, video) Paneles informativos dentro del santuario Módulo de venta de folletos sobre la vida de la beata <b>Zona para muestras culturales (muestra de objetos personales)</b> Estantes o mostradores con sus objetos personales <b>Servicios de descanso</b> Área de la zona de descanso Bancas, asientos <b>Servicios empleados durante la visita</b> Servicios higiénicos Tachos de basura	Observación y encuesta

Turismo Sostenible	<p>“...aquel que atiende las necesidades de los turistas de hoy y de las regiones receptoras, al mismo tiempo que protege y amplía las oportunidades para el futuro. Se percibe como el marco principal para la gestión de todos los recursos, de tal forma que las necesidades económicas, sociales y estéticas puedan ser satisfechas, sin detrimento de la integridad de la cultura, de los procesos ecológicos esenciales, de la diversidad biológica y de los sistemas que preservan el mantenimiento de la vida” (OMT, 1999, p.22).</p>	<p>Ambiental</p> <p>Sociocultural</p> <p>Económico</p>		
--------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------	--	--

## Lista de cotejo del Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco

N°	Ítem	Existencia		Observaciones
		Si	No	
<b>INFRAESTRUCTURA BÁSICA</b>				
<b>Servicio de acceso directo al recurso y/o atractivo</b>				
1	Carreteras y/o vías de fácil acceso hacia santuario	x		Estado regular
2	Sistema de energía eléctrica dentro del santuario	x		Estado pésimo
3	Sistema de agua y desagüe dentro del santuario	x		Estado regular
4	Sistema de comunicaciones dentro del santuario	x		Estado bueno
5	Sistema de acopio de residuos sólidos dentro del santuario	x		Estado regular
<b>INSTALACIONES PROPIAS DEL SANTUARIO</b>				
<b>Estado general de la casa</b>				
1	Fachada de la casa	x		Falta de mantenimiento
2	Techos	x		Estado regular
3	Pisos	x		Estado pésimo
4	Paredes	x		Estado regular
5	Rejas	x		Falta de mantenimiento
6	Corredores y/o pasillos	x		Falta de mantenimiento (pintura, estado del piso)
<b>Distribución de los ambientes</b>				
1	Altar de ofrendas	x		Distribución irregular
2	Altar de velas	x		Falta de mantenimiento
3	Altar de la imagen de la beata	x		Estado regular
4	Habitación de la beata	x		Falta de mantenimiento
<b>INSTALACIONES TURÍSTICAS</b>				
<b>Servicios de orientación e información turística</b>				
1	Senderos peatonales	x		Caminos no uniformes
2	Paneles informativos dentro del santuario	x		Casi nulos, irregulares
3	Sistema de sonido (audio, video)	x		No se encuentra en funcionamiento
4	Módulo de venta de folletos sobre la vida de la beata	x		Estado pésimo
<b>Zona para muestras culturales (muestra de objetos personales)</b>				
1	Estantes o mostradores	x		Estantes en malas condiciones
<b>Servicios de descanso</b>				
1	Área de la zona de descanso	x		Espacio de regular tamaño pero no cuenta con mobiliario adecuado
2	Bancas, asientos	x		Estado regular
<b>Servicios empleados durante la visita</b>				
1	Servicios higiénicos	x		Estado deficiente
2	Tachos de basura	x		Pésima ubicación, pésimas condiciones

## **VALIDACIÓN DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN**



U N I V E R S I D A D D E  
SAN MARTIN DE PORRES

## **VALIDEZ DE CONTENIDO DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS**

### **DOCUMENTOS QUE SE DEBE PRESENTAR AL EXPERTO:**

1. Solicitud
2. Conceptualización de las variables
3. Informe de validación del instrumento.
4. Matriz de consistencia.
5. Operacionalización de las variables.
6. Encuesta de satisfacción



SOLICITO: Validación de instrumento de investigación.

Magíster Ana María Aleman Carmona

Yo, María Olivia Pachas Fuentes, egresada de la Maestría en Gestión Cultural, Patrimonio y Turismo de la Universidad de San Martín de Porres, me dirijo respetuosamente para expresarle lo siguiente:

Que siendo necesario contar con la validación de los instrumentos para recolectar datos, que me permitan alcanzar los objetivos propuestos en mi trabajo de investigación para la tesis titulada: "PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL ACONDICIONAMIENTO TURÍSTICO PARA LA PRÁCTICA DEL TURISMO SOSTENIBLE EN EL SANTUARIO DE LA BEATA MELCHORA SARA VIA TASAYCO, ICA 2017".

Solicito a Ud. tenga a bien validar como juez experto en el tema, para ello acompaño los documentos siguientes:

1. Informe de validación del instrumento.
2. Matriz de consistencia.
3. Operacionalización de las variables.
4. Instrumentos.

Le agradezco anticipadamente por la atención a la presente solicitud.

Atentamente,

Lima, 04 de enero de 2017

María Olivia Pachas Fuentes

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del validador: ANA MARÍA ALEMAN CARMONA
- 1.2. Grado Académico: MAGÍSTER EN GESTIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y TURISMO
- 1.3. Institución donde labora: UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES
- 1.4. Especialidad del validador: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN
- 1.5. Título de la investigación: "PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL ACONDICIONAMIENTO TURÍSTICO PARA LA PRÁCTICA DEL TURISMO SOSTENIBLE EN EL SANTUARIO DE LA BEATA MELCHORA SARAVIA TASAYCO, ICA 2017".
- 1.6. Autor del Instrumento: MARÍA OLIVIA PACHAS FUENTES
- 1.7. INSTRUMENTO

### 1.7.1 VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

PERTINENCIA DE LOS ITEMS  
VARIABLE: Acondicionamiento Turístico

Ítems	Escala	0-25 No pertenece	26-50 Probablemente no pertenece	51-75 Probablemente sí pertenece	76-100 Sí pertenece	Observaciones
<b>INFRAESTRUCTURA BÁSICA</b>						
<b>1. Accesos</b>						
Según su opinión, ¿En qué estado se encuentra el acceso al santuario? <b>INDICADOR: Acceso Terrestre: Carreteras.</b>					100%	
<b>2. Servicios Básicos</b>						
Según su opinión, ¿En qué estado se encuentra el servicio de agua en el santuario? <b>INDICADOR: Agua (servicios higiénicos)</b>					100%	

Según su opinión, ¿En qué estado se encuentra el servicio de energía (instalaciones eléctricas, iluminación) en el santuario? <b>INDICADOR: Energía (instalaciones eléctricas)</b>						100%
Según su opinión, ¿En qué estado se encuentra el servicio de alcantarillado (desagüe) en el santuario? <b>INDICADOR: Desagüe (servicios higiénicos)</b>						100%
Según su opinión, ¿En qué estado se encuentra el servicio acopio de residuos sólidos en el santuario? <b>INDICADOR: Residuos sólidos (tachos de basura)</b>						100%
<b>3. Comunicaciones</b>						
Según su opinión, ¿En qué estado se encuentra el servicio de telefonía fija (cobertura de señal) en el santuario? <b>INDICADOR: Telefonía fija, móvil (teléfonos públicos)</b>						100%
Según su opinión, ¿En qué estado se encuentra el servicio de internet (cobertura de señal) en el santuario? <b>INDICADOR: Internet</b>						100%
<b>INSTALACIONES PROPIAS DEL SANTUARIO</b>						
Según su opinión, ¿Cuál es el estado de la fachada de la casa? <b>INDICADOR: Instalaciones propias del santuario</b>						100%
Según su opinión, ¿Cuál es el estado del techo de la casa? <b>INDICADOR: Instalaciones propias del santuario</b>						100%

Según su opinión, ¿Cuál es el estado del piso de la casa? <b>INDICADOR: Instalaciones propias del santuario</b>					100%	
Según su opinión, ¿Cuál es el estado de las paredes de la casa? <b>INDICADOR: Instalaciones propias del santuario</b>					100%	
Según su opinión, ¿Cuál es el estado de las rejas de la casa? <b>INDICADOR: Instalaciones propias del santuario</b>					100%	
Según su opinión, ¿Cuál es el estado de los corredores y/o pasillos de la casa? <b>INDICADOR: Instalaciones propias del santuario</b>					100%	
Según su opinión, ¿Cuál es el estado de la distribución de los ambientes de la casa? <b>INDICADOR: Instalaciones propias del santuario</b>					100%	
Según su opinión, ¿Cuál es el estado del altar de ofrendas de la casa? <b>INDICADOR: Instalaciones propias del santuario</b>					100%	
Según su opinión, ¿Cuál es el estado del altar de velas de la casa? <b>INDICADOR: Instalaciones propias del santuario</b>					100%	
Según su opinión, ¿Cuál es el estado del altar de la imagen de la beata? <b>INDICADOR: Instalaciones propias del santuario</b>					100%	
Según su opinión, ¿Cuál es el estado de la habitación de la beata? <b>INDICADOR: Instalaciones propias del santuario</b>					100%	

**INSTALACIONES TURÍSTICAS**

**INDICADOR: Servicios de orientación e información turística**

Según su opinión, ¿Cuál es el estado de los senderos peatonales dentro del santuario?					100%
<b>INDICADOR: Servicios de orientación e información turística</b>					
Según su opinión, ¿Cuál es el estado de los paneles informativos dentro del santuario?					100%
<b>INDICADOR: Servicios de orientación e información turística</b>					
Según su opinión, ¿Cuál es el estado del módulo de venta de folletos sobre la vida de la beata dentro del santuario?					100%
<b>INDICADOR: Servicios de orientación e información turística</b>					
Según su opinión, ¿Cuál es el estado del sistema de sonido (audio, video) dentro del santuario?					100%
<b>INDICADOR: Servicios de orientación e información turística</b>					

**INDICADOR: Zona para muestras culturales (muestra de objetos personales)**

Según su opinión, ¿Cuál es el estado de los estantes o mostradores con objetos personales dentro del santuario?					100%
<b>INDICADOR: Zona para muestras culturales (muestra de objetos personales)</b>					

**INDICADOR: Servicios de descanso dentro del santuario**

Según su opinión, ¿Cuál es el estado del área de la zona de descanso dentro del santuario?					100%
<b>INDICADOR: Servicios de descanso dentro del santuario.</b>					
Según su opinión, ¿Cuál es el estado de las bancas y/o asientos dentro del santuario?					100%

INDICADOR: Servicios de descanso dentro del santuario.					
INDICADOR: Servicios empleados durante la visita					
Según su opinión, ¿Cuál es el estado de los servicios higiénicos dentro del santuario?					
INDICADOR: Servicios empleados durante la visita.				100%	
Según su opinión, ¿Cuál es el estado de la ubicación de los tachos de basura dentro del santuario?					
INDICADOR: Servicios empleados durante la visita.				100%	

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100 %.

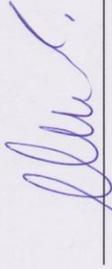
1.7.2 ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente lente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					100%
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					100%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					100%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					100%
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					100%
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					100%
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					100%
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					100%
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					100%

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100 ..... % OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- ) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
- ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: Lima, 04 de enero de 2017



Firma del Experto Informante.

DNI: N° 704829486  
Teléfono N° 98574409



1.8.2 ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

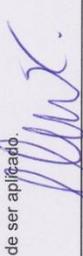
INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente lente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					100%
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					100%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					100%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					100%
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					100%
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					100%
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					100%
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					100%
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					100%

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100%.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- ( X ) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
- ( ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: Lima, 04 de enero de 2017



Firma del Experto Informante.  
DNI. N° 40432486  
Teléfono N° 985449409

## Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Variable	Dimensiones	Indicadores	Técnicas	Metodología
<p><b>Problema General:</b> ¿Cómo debe ser el acondicionamiento turístico del Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco para la práctica del turismo sostenible, Ica 2017?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Proponer mejoras del acondicionamiento turístico para la práctica del turismo sostenible en el Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco.</p>	Acondicionamiento Turístico	Infraestructura Básica	<p><b>Accesos</b> Terrestre: Carreteras, terminales, etc.</p> <p><b>Servicios Básicos</b> Agua Alcantarillado (desagüe) Residuos sólidos (tachos de basura) Energía (instalaciones eléctricas)</p> <p><b>Comunicaciones</b> Telefonía fija, móvil (teléfonos públicos) Internet</p>	Observación	<p>Enfoque mixto : Tipo aplicado</p> <p>Alcance: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental</p>
<p><b>Problemas Específicos:</b> ¿Cuáles son las instalaciones turísticas con las que cuenta actualmente el Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco?</p>	<p><b>Objetivos Específicos:</b> Identificar las instalaciones turísticas del Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco.</p>		Instalaciones propias del santuario	<p><b>Estado general de la casa</b> Fachada de la casa Techos Pisos Paredes Rejas Corredores y/o pasillos</p> <p><b>Distribución de los ambientes</b> Altar de ofrendas Altar de velas Altar de la imagen de la beata Habitación de la beata</p>	Observación y encuesta	<p>Observación: Estructurada</p> <p>Población: 1300 personas</p>
<p>¿Cuál es el estado y funcionamiento actual de las instalaciones turísticas del Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco?</p>	<p>Conocer el estado y funcionamiento actual de las instalaciones turísticas del Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco.</p>		Instalaciones turísticas	<p><b>Servicios de orientación e información turística</b> Senderos peatonales Sistema de sonido (audio, video) Paneles informativos dentro del santuario Módulo de venta de folletos sobre la vida de la beata</p> <p><b>Zona para muestras culturales (muestra de objetos personales)</b> Estantes o mostradores con sus objetos personales</p> <p><b>Servicios de descanso</b> Área de la zona de descanso Bancas, asientos</p> <p><b>Servicios empleados durante la visita</b> Servicios higiénicos Tachos de basura</p>	Observación y encuesta	<p>Muestra: 300 personas encuestadas</p>
<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de los visitantes que acuden al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco?</p>	<p>Determinar el nivel de satisfacción respecto al acondicionamiento turístico de los visitantes que acuden al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco.</p>					

<p>¿Cuál es el monto de inversión para la implementación de las mejoras en el Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco?</p>	<p>Estimar el monto de inversión para la implementación de las mejoras, así como sus principales indicadores económicos (VAN, TIR).</p>	<p>Turismo Sostenible</p>	<p>Ambiental</p> <p>Sociocultural</p> <p>Económico</p>			
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------	--------------------------------------------------------	--	--	--

## Operacionalización de las variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Técnicas
Acondicionamiento Turístico	"Acción sistemática orientada a poner en condiciones adecuadas la infraestructura y/o instalaciones turísticas con el propósito de brindar servicios turísticos adecuados" (MEF, 2011. p.22).	Infraestructura Básica	<p style="text-align: center;"><b>Accesos</b></p> <p style="text-align: center;">Terrestre: Carreteras, terminales, etc.</p> <p style="text-align: center;"><b>Servicios Básicos</b></p> <p style="text-align: center;">Agua</p> <p style="text-align: center;">Alcantarillado (desagüe)</p> <p style="text-align: center;">Residuos sólidos (tachos de basura)</p> <p style="text-align: center;">Energía (instalaciones eléctricas)</p> <p style="text-align: center;"><b>Comunicaciones</b></p> <p style="text-align: center;">Telefonía fija, móvil (teléfonos públicos)</p> <p style="text-align: center;">Internet</p>	Observación
		Instalaciones propias del santuario	<p style="text-align: center;"><b>Estado general de la casa</b></p> <p style="text-align: center;">Fachada de la casa</p> <p style="text-align: center;">Techos</p> <p style="text-align: center;">Pisos</p> <p style="text-align: center;">Paredes</p> <p style="text-align: center;">Rejas</p> <p style="text-align: center;">Corredores y/o pasillos</p> <p style="text-align: center;"><b>Distribución de los ambientes</b></p> <p style="text-align: center;">Altar de ofrendas</p> <p style="text-align: center;">Altar de velas</p> <p style="text-align: center;">Altar de la imagen de la beata</p> <p style="text-align: center;">Habitación de la beata</p>	Observación y encuesta
		Instalaciones turísticas	<p style="text-align: center;"><b>Servicios de orientación e información turística</b></p> <p style="text-align: center;">Senderos peatonales</p> <p style="text-align: center;">Sistema de sonido (audio, video)</p> <p style="text-align: center;">Paneles informativos dentro del santuario</p> <p style="text-align: center;">Módulo de venta de folletos sobre la vida de la beata</p> <p style="text-align: center;"><b>Zona para muestras culturales (muestra de objetos personales)</b></p> <p style="text-align: center;">Estantes o mostradores con sus objetos personales</p> <p style="text-align: center;"><b>Servicios de descanso</b></p> <p style="text-align: center;">Área de la zona de descanso</p> <p style="text-align: center;">Bancas, asientos</p> <p style="text-align: center;"><b>Servicios empleados durante la visita</b></p> <p style="text-align: center;">Servicios higiénicos</p> <p style="text-align: center;">Tachos de basura</p>	Observación y encuesta

Turismo Sostenible	<p>“...aquel que atiende las necesidades de los turistas de hoy y de las regiones receptoras, al mismo tiempo que protege y amplía las oportunidades para el futuro. Se percibe como el marco principal para la gestión de todos los recursos, de tal forma que las necesidades económicas, sociales y estéticas puedan ser satisfechas, sin detrimento de la integridad de la cultura, de los procesos ecológicos esenciales, de la diversidad biológica y de los sistemas que preservan el mantenimiento de la vida” (OMT, 1999, p.22).</p>	<p>Ambiental</p> <p>Sociocultural</p> <p>Económico</p>		
--------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------	--	--

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL VISITANTE AL SANTUARIO DE LA BEATA  
MELCHORA SARAVIA TASAYCO**

La siguiente encuesta ha sido elaborada para identificar el nivel de satisfacción de los visitantes al santuario y de esa manera proponer el mejoramiento del acondicionamiento turístico existente para realizar una adecuada experiencia durante la visita. Las respuestas son confidenciales, agradecemos de antemano su colaboración.

Marque con una "X" la respuesta de su elección.

1. Edad

<b>Edad</b>	
18 - 25	
26 - 35	
36 - 45	
46 - 55	
Más de 56	

2. Género

<b>Género</b>	
Masculino	
Femenino	

3. ¿Cuál es el motivo principal de su visita?

<b>Principal Motivo</b>	
Motivo Religioso	
Motivo Turístico- Cultural	
Motivo Laboral	
Otros	

4. ¿Con qué frecuencia visita usted el santuario?

---

5. ¿Qué tipo de movilidad utilizó para llegar al santuario?

<b>Tipo de movilidad</b>	
Transporte público	
Camioneta	
Auto	
Otros	

6. Según su opinión, ¿En qué estado se encuentra la infraestructura (servicios básicos) del santuario?

<b>Servicio</b>	<b>Excelente</b>	<b>Muy bueno</b>	<b>Bueno</b>	<b>Regular</b>	<b>Malo</b>
Acceso al santuario (pista, carretera)					
Agua (servicios higiénicos)					
Luz (instalaciones eléctricas, iluminación)					
Desagüe (servicios higiénicos)					
Residuos sólidos (tachos de basura)					
Comunicaciones (cobertura de señal telefónica)					
Comunicaciones (cobertura de señal de internet)					

7. Según su opinión, ¿En qué estado se encuentran las instalaciones propias del santuario?

<b>Estado general de la casa</b>	<b>Excelente</b>	<b>Muy bueno</b>	<b>Bueno</b>	<b>Regular</b>	<b>Malo</b>
Fachada de la casa					
Techos					
Pisos					
Paredes					
Rejas					
Corredores y/o pasillos					
<b>Distribución de los ambientes</b>					
Altar de ofrendas					
Altar de velas					
Altar de la imagen de la beata					
Habitación de la beata					

8. Según su opinión, ¿En qué estado se encuentran las siguientes instalaciones turísticas?

<b>Elementos</b>	<b>Excelente</b>	<b>Muy bueno</b>	<b>Bueno</b>	<b>Regular</b>	<b>Malo</b>
<b>Servicios de orientación e información turística</b>					
Senderos peatonales					
Paneles informativos dentro del santuario					
Módulo de venta de folletos sobre la vida de la beata					
Sistema de sonido (audio, video)					
<b>Zona para muestras culturales (muestra de objetos personales)</b>					
Estantes o mostradores					
<b>Servicios de descanso</b>					
Área de la zona de descanso					
Bancas, asientos					
<b>Servicios empleados durante la visita</b>					
Servicios higiénicos					
Tachos de basura (ubicación)					

9. De la lista presentada a continuación, ¿Con qué servicios le gustaría contar durante la visita al santuario?

<b>Servicios</b>	
Estacionamiento de vehículos	
Señalizaciones adecuadas dentro y fuera del lugar	
Centros de interpretación (información previa antes del recorrido)	
Oficina de información turística	
Información turística dentro del lugar (folletos)	
Guiado turístico	
Accesibilidad (elementos) para personas con discapacidad (rampas, barandales, pasamanos, sistema braille)	
Señalización para evacuación antes emergencias (zonas de seguridad)	
Extintores en caso de incendio	
Botiquín de primeros auxilios/ área de asistencia médica	
Seguridad en los exteriores/ Vigilancia	
Teléfonos públicos	
Cafetería	
Venta de souvenirs (recuerdos) dentro del santuario	

10. De contar con los elementos y/o servicios previamente mencionados, ¿Cuánto estaría usted dispuesto a pagar por realizar el recorrido al santuario?

---

11. Después de realizar el recorrido, ¿Se encuentra usted de manera general satisfecho con la experiencia durante la visita al santuario el día de hoy?

Muy satisfecho	
Satisfecho	
Medianamente satisfecho	
Poco satisfecho	
Nada satisfecho	

12. ¿Cree usted que el santuario necesita un mejoramiento del acondicionamiento turístico para la buena realización de la visita?

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Ni de acuerdo ni desacuerdo	
Desacuerdo	
Totalmente desacuerdo	

Muchas gracias por su colaboración.



U N I V E R S I D A D D E  
SAN MARTIN DE PORRES

## **VALIDEZ DE CONTENIDO DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS**

### **DOCUMENTOS QUE SE DEBE PRESENTAR AL EXPERTO:**

1. Solicitud
2. Conceptualización de las variables
3. Informe de validación del instrumento.
4. Matriz de consistencia.
5. Operacionalización de las variables.
6. Encuesta de satisfacción



SOLICITO: Validación de instrumento de investigación.

Magíster Claudia Llontop

Yo, María Olivia Pachas Fuentes, egresada de la Maestría en Gestión Cultural, Patrimonio y Turismo de la Universidad de San Martín de Porres, me dirijo respetuosamente para expresarle lo siguiente:

Que siendo necesario contar con la validación de los instrumentos para recolectar datos, que me permitan alcanzar los objetivos propuestos en mi trabajo de investigación para la tesis titulada:

“PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL ACONDICIONAMIENTO TURÍSTICO PARA LA PRÁCTICA DEL TURISMO SOSTENIBLE EN EL SANTUARIO DE LA BEATA MELCHORA SARAVIA TASAYCO, ICA 2017”.

Solicito a Ud. tenga a bien validar como juez experto en el tema, para ello acompaño los documentos siguientes:

1. Informe de validación del instrumento.
2. Matriz de consistencia.
3. Operacionalización de las variables.
4. Instrumentos.

Le agradezco anticipadamente por la atención a la presente solicitud.

Atentamente,

Lima, 03 de enero de 2017

María Olivia Pachas Fuentes

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del validador: CLAUDIA EDITH LLLONTOP DIEZ
- 1.2. Grado Académico: MAGÍSTER EN GESTIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y TURISMO
- 1.3. Institución donde labora: UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES
- 1.4. Especialidad del validador: GESTIÓN CULTURAL
- 1.5. Título de la investigación: "PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL ACONDICIONAMIENTO TURÍSTICO PARA LA PRÁCTICA DEL TURISMO SOSTENIBLE EN EL SANTUARIO DE LA BEATA MELCHORA SARAVIA TASAYCO, ICA 2017".
- 1.6. Autor del Instrumento: MARÍA OLIVIA PACHAS FUENTES
- 1.7. INSTRUMENTO

### 1.7.1 VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

PERTINENCIA DE LOS ITEMS  
VARIABLE: Acondicionamiento Turístico

Ítems	Escala	0- 25 No pertenece	26-50 Probablemente no pertenece	51-75 Probablemente sí pertenece	76-100 Sí pertenece	Observaciones
<b>INFRAESTRUCTURA BÁSICA</b>						
<b>1. Accesos</b>						
Según su opinión, ¿En qué estado se encuentra el acceso al santuario? <b>INDICADOR: Acceso Terrestre: Carreteras.</b>					100%	
<b>2. Servicios Básicos</b>						
Según su opinión, ¿En qué estado se encuentra el servicio de agua en el santuario? <b>INDICADOR: Agua (servicios higiénicos)</b>					100%	

Según su opinión, ¿En qué estado se encuentra el servicio de energía (instalaciones eléctricas, iluminación) en el santuario? <b>INDICADOR: Energía (instalaciones eléctricas)</b>					100%	
Según su opinión, ¿En qué estado se encuentra el servicio de alcantarillado (desagüe) en el santuario? <b>INDICADOR: Desagüe (servicios higiénicos)</b>					100%	
Según su opinión, ¿En qué estado se encuentra el servicio acopio de residuos sólidos en el santuario? <b>INDICADOR: Residuos sólidos (tachos de basura)</b>					100%	
<b>3. Comunicaciones</b>						
Según su opinión, ¿En qué estado se encuentra el servicio de telefonía fija (cobertura de señal) en el santuario? <b>INDICADOR: Telefonía fija, móvil (teléfonos públicos)</b>					100%	
Según su opinión, ¿En qué estado se encuentra el servicio de internet (cobertura de señal) en el santuario? <b>INDICADOR: Internet</b>					100%	
<b>INSTALACIONES PROPIAS DEL SANTUARIO</b>						
Según su opinión, ¿Cuál es el estado de la fachada de la casa? <b>INDICADOR: Instalaciones propias del santuario</b>					100%	
Según su opinión, ¿Cuál es el estado del techo de la casa? <b>INDICADOR: Instalaciones propias del santuario</b>					100%	

Según su opinión, ¿Cuál es el estado del piso de la casa? <b>INDICADOR: Instalaciones propias del santuario</b>					100%	
Según su opinión, ¿Cuál es el estado de las paredes de la casa? <b>INDICADOR: Instalaciones propias del santuario</b>					100%	
Según su opinión, ¿Cuál es el estado de las rejas de la casa? <b>INDICADOR: Instalaciones propias del santuario</b>					100%	
Según su opinión, ¿Cuál es el estado de los corredores y/o pasillos de la casa? <b>INDICADOR: Instalaciones propias del santuario</b>					100%	
Según su opinión, ¿Cuál es el estado de la distribución de los ambientes de la casa? <b>INDICADOR: Instalaciones propias del santuario</b>					100%	
Según su opinión, ¿Cuál es el estado del altar de ofrendas de la casa? <b>INDICADOR: Instalaciones propias del santuario</b>					100%	
Según su opinión, ¿Cuál es el estado del altar de velas de la casa? <b>INDICADOR: Instalaciones propias del santuario</b>					100%	
Según su opinión, ¿Cuál es el estado del altar de la imagen de la beata? <b>INDICADOR: Instalaciones propias del santuario</b>					100%	
Según su opinión, ¿Cuál es el estado de la habitación de la beata? <b>INDICADOR: Instalaciones propias del santuario</b>					100%	

<b>INSTALACIONES TURÍSTICAS</b>				
<b>INDICADOR: Servicios de orientación e información turística</b>				
Según su opinión, ¿Cuál es el estado de los senderos peatonales dentro del santuario?				100%
<b>INDICADOR: Servicios de orientación e información turística</b>				
Según su opinión, ¿Cuál es el estado de los paneles informativos dentro del santuario?				100%
<b>INDICADOR: Servicios de orientación e información turística</b>				
Según su opinión, ¿Cuál es el estado del módulo de venta de folletos sobre la vida de la beata dentro del santuario?				100%
<b>INDICADOR: Servicios de orientación e información turística</b>				
Según su opinión, ¿Cuál es el estado del sistema de sonido (audio, video) dentro del santuario?				100%
<b>INDICADOR: Servicios de orientación e información turística</b>				
<b>INDICADOR: Zona para muestras culturales (muestra de objetos personales)</b>				
Según su opinión, ¿Cuál es el estado de los estantes o mostradores con objetos personales dentro del santuario?				100%
<b>INDICADOR: Zona para muestras culturales (muestra de objetos personales)</b>				
<b>INDICADOR: Servicios de descanso dentro del santuario</b>				
Según su opinión, ¿Cuál es el estado del área de la zona de descanso dentro del santuario?				100%
<b>INDICADOR: Servicios de descanso dentro del santuario.</b>				
Según su opinión, ¿Cuál es el estado de las bancas y/o asientos dentro del santuario?				100%

INDICADOR: Servicios de descanso dentro del santuario.					
INDICADOR: Servicios empleados durante la visita					
Según su opinión, ¿Cuál es el estado de los servicios higiénicos dentro del santuario?					
INDICADOR: Servicios empleados durante la visita.					100%
Según su opinión, ¿Cuál es el estado de la ubicación de los tachos de basura dentro del santuario?					
INDICADOR: Servicios empleados durante la visita.					100%

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100 %.

1.7.2 ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente lente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					100%
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					100%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					100%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					100%
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					100%
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					100%
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					100%
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					100%
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					100%

PROMEDIO DE VALORACIÓN: ..... % OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
- El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: Lima, 03 de enero de 2017



Firma del Experto Informante.

DNI. N° ..... 0974182  
Teléfono N° ..... 945226193

1.8. INSTRUMENTO  
1.8.1 VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

PERTINENCIA DE LOS ITEMS  
VARIABLE REFERENCIAL PARA LA ELABORACIÓN DE LA PROPUESTA (Turismo Sostenible)

Items	Escala				Observaciones
	0-25 No pertenece	26-50 Probablemente no pertenece	51-75 Probablemente si pertenece	76-100 SI pertenece	
<b>AMBIENTAL</b>					
Respeto el entorno y los recursos naturales.				100%	
<b>SOCIO-CULTURAL</b>					
Se involucra a la comunidad aledaña.				100%	
Se respeta la forma de vida de la comunidad aledaña.				100%	
Se respetan las manifestaciones culturales en todas sus variantes.				100%	
<b>ECONÓMICO</b>					
Permite la participación directa e indirecta de la comunidad aledaña en las actividades económicas.				100%	

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100%

1.8.2 ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente lente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					100%
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					100%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					100%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					100%
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					100%
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					100%
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					100%
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					100%
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					100%

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100%.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- ( X ) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.  
 ( ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha ... 03 de mayo de 2017



Firma del Experto Informante.

DNI. N° ... 09371572

Teléfono N° ... 945226193

## Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Variable	Dimensiones	Indicadores	Técnicas	Metodología
<p><b>Problema General:</b> ¿Cómo debe ser el acondicionamiento turístico del Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco para la práctica del turismo sostenible, Ica 2017?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Proponer mejoras del acondicionamiento turístico para la práctica del turismo sostenible en el Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco.</p>	Acondicionamiento Turístico	Infraestructura Básica	<p><b>Accesos</b> Terrestre: Carreteras, terminales, etc.</p> <p><b>Servicios Básicos</b> Agua Alcantarillado (desagüe) Residuos sólidos (tachos de basura) Energía (instalaciones eléctricas)</p> <p><b>Comunicaciones</b> Telefonía fija, móvil (teléfonos públicos) Internet</p>	Observación	<p>Enfoque mixto : Tipo aplicado</p> <p>Alcance: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental</p>
<p><b>Problemas Específicos:</b> ¿Cuáles son las instalaciones turísticas con las que cuenta actualmente el Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco?</p>	<p><b>Objetivos Específicos:</b> Identificar las instalaciones turísticas del Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco.</p>		Instalaciones propias del santuario	<p><b>Estado general de la casa</b> Fachada de la casa Techos Pisos Paredes Rejas Corredores y/o pasillos</p> <p><b>Distribución de los ambientes</b> Altar de ofrendas Altar de velas Altar de la imagen de la beata Habitación de la beata</p>	Observación y encuesta	<p>Observación: Estructurada</p> <p>Población: 1300 personas</p>
<p>¿Cuál es el estado y funcionamiento actual de las instalaciones turísticas del Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco?</p>	<p>Conocer el estado y funcionamiento actual de las instalaciones turísticas del Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco.</p>		Instalaciones turísticas	<p><b>Servicios de orientación e información turística</b> Senderos peatonales Sistema de sonido (audio, video) Paneles informativos dentro del santuario Módulo de venta de folletos sobre la vida de la beata</p> <p><b>Zona para muestras culturales (muestra de objetos personales)</b> Estantes o mostradores con sus objetos personales</p> <p><b>Servicios de descanso</b> Área de la zona de descanso Bancas, asientos</p> <p><b>Servicios empleados durante la visita</b> Servicios higiénicos Tachos de basura</p>	Observación y encuesta	<p>Muestra: 300 personas encuestadas</p>
<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de los visitantes que acuden al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco?</p>	<p>Determinar el nivel de satisfacción respecto al acondicionamiento turístico de los visitantes que acuden al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco.</p>					

<p>¿Cuál es el monto de inversión para la implementación de las mejoras en el Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco?</p>	<p>Estimar el monto de inversión para la implementación de las mejoras, así como sus principales indicadores económicos (VAN, TIR).</p>	<p>Turismo Sostenible</p>	<p>Ambiental</p> <p>Sociocultural</p> <p>Económico</p>			
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------	--------------------------------------------------------	--	--	--

## Operacionalización de las variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Técnicas
Acondicionamiento Turístico	"Acción sistemática orientada a poner en condiciones adecuadas la infraestructura y/o instalaciones turísticas con el propósito de brindar servicios turísticos adecuados" (MEF, 2011. p.22).	Infraestructura Básica	<p style="text-align: center;"><b>Accesos</b></p> <p style="text-align: center;">Terrestre: Carreteras, terminales, etc.</p> <p style="text-align: center;"><b>Servicios Básicos</b></p> <p style="text-align: center;">Agua</p> <p style="text-align: center;">Alcantarillado (desagüe)</p> <p style="text-align: center;">Residuos sólidos (tachos de basura)</p> <p style="text-align: center;">Energía (instalaciones eléctricas)</p> <p style="text-align: center;"><b>Comunicaciones</b></p> <p style="text-align: center;">Telefonía fija, móvil (teléfonos públicos)</p> <p style="text-align: center;">Internet</p>	Observación
		Instalaciones propias del santuario	<p style="text-align: center;"><b>Estado general de la casa</b></p> <p style="text-align: center;">Fachada de la casa</p> <p style="text-align: center;">Techos</p> <p style="text-align: center;">Pisos</p> <p style="text-align: center;">Paredes</p> <p style="text-align: center;">Rejas</p> <p style="text-align: center;">Corredores y/o pasillos</p> <p style="text-align: center;"><b>Distribución de los ambientes</b></p> <p style="text-align: center;">Altar de ofrendas</p> <p style="text-align: center;">Altar de velas</p> <p style="text-align: center;">Altar de la imagen de la beata</p> <p style="text-align: center;">Habitación de la beata</p>	Observación y encuesta
		Instalaciones turísticas	<p style="text-align: center;"><b>Servicios de orientación e información turística</b></p> <p style="text-align: center;">Senderos peatonales</p> <p style="text-align: center;">Sistema de sonido (audio, video)</p> <p style="text-align: center;">Paneles informativos dentro del santuario</p> <p style="text-align: center;">Módulo de venta de folletos sobre la vida de la beata</p> <p style="text-align: center;"><b>Zona para muestras culturales (muestra de objetos personales)</b></p> <p style="text-align: center;">Estantes o mostradores con sus objetos personales</p> <p style="text-align: center;"><b>Servicios de descanso</b></p> <p style="text-align: center;">Área de la zona de descanso</p> <p style="text-align: center;">Bancas, asientos</p> <p style="text-align: center;"><b>Servicios empleados durante la visita</b></p> <p style="text-align: center;">Servicios higiénicos</p> <p style="text-align: center;">Tachos de basura</p>	Observación y encuesta

Turismo Sostenible	<p>“...aquel que atiende las necesidades de los turistas de hoy y de las regiones receptoras, al mismo tiempo que protege y amplía las oportunidades para el futuro. Se percibe como el marco principal para la gestión de todos los recursos, de tal forma que las necesidades económicas, sociales y estéticas puedan ser satisfechas, sin detrimento de la integridad de la cultura, de los procesos ecológicos esenciales, de la diversidad biológica y de los sistemas que preservan el mantenimiento de la vida” (OMT, 1999, p.22).</p>	<p>Ambiental</p> <p>Sociocultural</p> <p>Económico</p>		
--------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------	--	--

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL VISITANTE AL SANTUARIO DE LA BEATA  
MELCHORA SARAVIA TASAYCO**

La siguiente encuesta ha sido elaborada para identificar el nivel de satisfacción de los visitantes al santuario y de esa manera proponer el mejoramiento del acondicionamiento turístico existente para realizar una adecuada experiencia durante la visita. Las respuestas son confidenciales, agradecemos de antemano su colaboración.

Marque con una "X" la respuesta de su elección.

1. Edad

<b>Edad</b>	
18 - 25	
26 - 35	
36 - 45	
46 - 55	
Más de 56	

2. Género

<b>Género</b>	
Masculino	
Femenino	

3. ¿Cuál es el motivo principal de su visita?

<b>Principal Motivo</b>	
Motivo Religioso	
Motivo Turístico- Cultural	
Motivo Laboral	
Otros	

4. ¿Con qué frecuencia visita usted el santuario?

---

5. ¿Qué tipo de movilidad utilizó para llegar al santuario?

<b>Tipo de movilidad</b>	
Transporte público	
Camioneta	
Auto	
Otros	

6. Según su opinión, ¿En qué estado se encuentra la infraestructura (servicios básicos) del santuario?

<b>Servicio</b>	<b>Excelente</b>	<b>Muy bueno</b>	<b>Bueno</b>	<b>Regular</b>	<b>Malo</b>
Acceso al santuario (pista, carretera)					
Agua (servicios higiénicos)					
Luz (instalaciones eléctricas, iluminación)					
Desagüe (servicios higiénicos)					
Residuos sólidos (tachos de basura)					
Comunicaciones (cobertura de señal telefónica)					
Comunicaciones (cobertura de señal de internet)					

7. Según su opinión, ¿En qué estado se encuentran las instalaciones propias del santuario?

<b>Estado general de la casa</b>	<b>Excelente</b>	<b>Muy bueno</b>	<b>Bueno</b>	<b>Regular</b>	<b>Malo</b>
Fachada de la casa					
Techos					
Pisos					
Paredes					
Rejas					
Corredores y/o pasillos					
<b>Distribución de los ambientes</b>					
Altar de ofrendas					
Altar de velas					
Altar de la imagen de la beata					
Habitación de la beata					

8. Según su opinión, ¿En qué estado se encuentran las siguientes instalaciones turísticas?

<b>Elementos</b>	<b>Excelente</b>	<b>Muy bueno</b>	<b>Bueno</b>	<b>Regular</b>	<b>Malo</b>
<b>Servicios de orientación e información turística</b>					
Senderos peatonales					
Paneles informativos dentro del santuario					
Módulo de venta de folletos sobre la vida de la beata					
Sistema de sonido (audio, video)					
<b>Zona para muestras culturales (muestra de objetos personales)</b>					
Estantes o mostradores					
<b>Servicios de descanso</b>					
Área de la zona de descanso					
Bancas, asientos					
<b>Servicios empleados durante la visita</b>					
Servicios higiénicos					
Tachos de basura (ubicación)					

9. De la lista presentada a continuación, ¿Con qué servicios le gustaría contar durante la visita al santuario?

<b>Servicios</b>	
Estacionamiento de vehículos	
Señalizaciones adecuadas dentro y fuera del lugar	
Centros de interpretación (información previa antes del recorrido)	
Oficina de información turística	
Información turística dentro del lugar (folletos)	
Guiado turístico	
Accesibilidad (elementos) para personas con discapacidad (rampas, barandales, pasamanos, sistema braille)	
Señalización para evacuación antes emergencias (zonas de seguridad)	
Extintores en caso de incendio	
Botiquín de primeros auxilios/ área de asistencia médica	
Seguridad en los exteriores/ Vigilancia	
Teléfonos públicos	
Cafetería	
Venta de souvenirs (recuerdos) dentro del santuario	

10. De contar con los elementos y/o servicios previamente mencionados, ¿Cuánto estaría usted dispuesto a pagar por realizar el recorrido al santuario?

---

11. Después de realizar el recorrido, ¿Se encuentra usted de manera general satisfecho con la experiencia durante la visita al santuario el día de hoy?

Muy satisfecho	
Satisfecho	
Medianamente satisfecho	
Poco satisfecho	
Nada satisfecho	

12. ¿Cree usted que el santuario necesita un mejoramiento del acondicionamiento turístico para la buena realización de la visita?

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Ni de acuerdo ni desacuerdo	
Desacuerdo	
Totalmente desacuerdo	

Muchas gracias por su colaboración.



U N I V E R S I D A D D E  
**SAN MARTIN DE PORRES**

## **VALIDEZ DE CONTENIDO DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS**

### **DOCUMENTOS QUE SE DEBE PRESENTAR AL EXPERTO:**

1. Solicitud
2. Conceptualización de las variables
3. Informe de validación del instrumento.
4. Matriz de consistencia.
5. Operacionalización de las variables.
6. Encuesta de satisfacción



SOLICITO: Validación de instrumento de investigación.

Arquitecto Héctor Jesús Munives Laya

Yo, María Olivia Pachas Fuentes, egresada de la Maestría en Gestión Cultural, Patrimonio y Turismo de la Universidad de San Martín de Porres, me dirijo respetuosamente para expresarle lo siguiente:

Que siendo necesario contar con la validación de los instrumentos para recolectar datos, que me permitan alcanzar los objetivos propuestos en mi trabajo de investigación para la tesis titulada: "PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL ACONDICIONAMIENTO TURÍSTICO PARA LA PRÁCTICA DEL TURISMO SOSTENIBLE EN EL SANTUARIO DE LA BEATA MELCHORA SARAVIA TASAYCO, ICA 2017".

Solicito a Ud. tenga a bien validar como juez experto en el tema, para ello acompaño los documentos siguientes:

1. Informe de validación del instrumento.
2. Matriz de consistencia.
3. Operacionalización de las variables.
4. Instrumentos.

Le agradezco anticipadamente por la atención a la presente solicitud.

Atentamente,

Lima, 04 de enero de 2017



María Olivia Pachas Fuentes

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del validador: HÉCTOR JESÚS MUNIVÉS LAYA
- 1.2. Grado Académico: ARQUITECTO
- 1.3. Institución donde labora: UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES
- 1.4. Especialidad del validador: DISEÑO Y MANTENIMIENTO HOTELERO - ARQUITECTURA
- 1.5. Título de la investigación: "PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL ACONDICIONAMIENTO TURÍSTICO PARA LA PRÁCTICA DEL TURISMO SOSTENIBLE EN EL SANTUARIO DE LA BEATA MELCHORA SARAVIA TASYCO, ICA 2017".
- 1.6. Autor del Instrumento: MARÍA OLIVIA PACHAS FUENTES
- 1.7. INSTRUMENTO

### 1.7.1 VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

#### PERTINENCIA DE LOS ITEMS

VARIABLE: Acondicionamiento Turístico

Items	Escala	0- 25 No pertenece	26-50 Probablemente no pertenece	51-75 Probablemente sí pertenece	76-100 Sí pertenece	Observaciones
<b>INFRAESTRUCTURA BÁSICA</b>						
<b>1. Accesos</b>						
Según su opinión, ¿En qué estado se encuentra el acceso al santuario? <b>INDICADOR: Acceso Terrestre: Carreteras.</b>					97%	
<b>2. Servicios Básicos</b>						
Según su opinión, ¿En qué estado se encuentra el servicio de agua en el santuario? <b>INDICADOR: Agua (servicios higiénicos)</b>					98%	

Según su opinión, ¿En qué estado se encuentra el servicio de energía (instalaciones eléctricas, iluminación) en el santuario? <b>INDICADOR: Energía (instalaciones eléctricas)</b>					98%	
Según su opinión, ¿En qué estado se encuentra el servicio de alcantarillado (desagüe) en el santuario? <b>INDICADOR: Desagüe (servicios higiénicos)</b>					97%	
Según su opinión, ¿En qué estado se encuentra el servicio acopio de residuos sólidos en el santuario? <b>INDICADOR: Residuos sólidos (tachos de basura)</b>					98%	
<b>3. Comunicaciones</b>						
Según su opinión, ¿En qué estado se encuentra el servicio de telefonía fija (cobertura de señal) en el santuario? <b>INDICADOR: Telefonía fija, móvil (teléfonos públicos)</b>					98%	
Según su opinión, ¿En qué estado se encuentra el servicio de internet (cobertura de señal) en el santuario? <b>INDICADOR: Internet</b>					98%	
<b>INSTALACIONES PROPIAS DEL SANTUARIO</b>						
Según su opinión, ¿Cuál es el estado de la fachada de la casa? <b>INDICADOR: Instalaciones propias del santuario</b>					97%	
Según su opinión, ¿Cuál es el estado del techo de la casa? <b>INDICADOR: Instalaciones propias del santuario</b>					97%	

Según su opinión, ¿Cuál es el estado del piso de la casa? <b>INDICADOR: Instalaciones propias del santuario</b>					98%	
Según su opinión, ¿Cuál es el estado de las paredes de la casa? <b>INDICADOR: Instalaciones propias del santuario</b>					98%	
Según su opinión, ¿Cuál es el estado de las rejías de la casa? <b>INDICADOR: Instalaciones propias del santuario</b>					97%	
Según su opinión, ¿Cuál es el estado de los corredores y/o pasillos de la casa? <b>INDICADOR: Instalaciones propias del santuario</b>					96%	
Según su opinión, ¿Cuál es el estado de la distribución de los ambientes de la casa? <b>INDICADOR: Instalaciones propias del santuario</b>					97%	
Según su opinión, ¿Cuál es el estado del altar de ofrendas de la casa? <b>INDICADOR: Instalaciones propias del santuario</b>					97%	
Según su opinión, ¿Cuál es el estado del altar de velas de la casa? <b>INDICADOR: Instalaciones propias del santuario</b>					98%	
Según su opinión, ¿Cuál es el estado del altar de la imagen de la beata? <b>INDICADOR: Instalaciones propias del santuario</b>					97%	
Según su opinión, ¿Cuál es el estado de la habitación de la beata? <b>INDICADOR: Instalaciones propias del santuario</b>					98%	

<b>INSTALACIONES TURÍSTICAS</b>					
<b>INDICADOR: Servicios de orientación e información turística</b>					
Según su opinión, ¿Cuál es el estado de los senderos peatonales dentro del santuario?					
<b>INDICADOR: Servicios de orientación e información turística</b>					97%
Según su opinión, ¿Cuál es el estado de los paneles informativos dentro del santuario?					
<b>INDICADOR: Servicios de orientación e información turística</b>					96%
Según su opinión, ¿Cuál es el estado del módulo de venta de folletos sobre la vida de la beata dentro del santuario?					
<b>INDICADOR: Servicios de orientación e información turística</b>					97%
Según su opinión, ¿Cuál es el estado del sistema de sonido (audio, video) dentro del santuario?					
<b>INDICADOR: Servicios de orientación e información turística</b>					97%
<b>INDICADOR: Zona para muestras culturales (muestra de objetos personales)</b>					
Según su opinión, ¿Cuál es el estado de los estantes o mostradores con objetos personales dentro del santuario?					
<b>INDICADOR: Zona para muestras culturales (muestra de objetos personales)</b>					97%
<b>INDICADOR: Servicios de descanso dentro del santuario</b>					
Según su opinión, ¿Cuál es el estado del área de la zona de descanso dentro del santuario?					
<b>INDICADOR: Servicios de descanso dentro del santuario.</b>					97%
Según su opinión, ¿Cuál es el estado de las bancas y/o asientos dentro del santuario?					
					96%

INDICADOR: Servicios de descanso dentro del santuario.					96%
INDICADOR: Servicios empleados durante la visita					
Según su opinión, ¿Cuál es el estado de los servicios higiénicos dentro del santuario?					
INDICADOR: Servicios empleados durante la visita.					97%
Según su opinión, ¿Cuál es el estado de la ubicación de los tachos de basura dentro del santuario?					
INDICADOR: Servicios empleados durante la visita.					98%

PROMEDIO DE VALORACIÓN: **97.2**.....%.

1.7.2 ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente lente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					97%
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					95%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					94%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					97%
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					96%
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					97%
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					96%
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					96%
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					97%

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 96.1 % OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
- El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: Lima, 04 de enero de 2017



Firma del Experto Informante.

DNI: N° 40310116

Teléfono N° 943410044.

1.8. INSTRUMENTO  
1.8.1 VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

PERTINENCIA DE LOS ITEMS  
VARIABLE REFERENCIAL PARA LA ELABORACIÓN DE LA PROPUESTA (Turismo Sostenible)

Items	Escala				Observaciones
	0-25 No pertenece	26-50 Probablemente no pertenece	51-75 Probablemente si pertenece	76-100 Si pertenece	
<b>AMBIENTAL</b>					
Respeto el entorno y los recursos naturales.				95%	
<b>SOCIO-CULTURAL</b>					
Se involucra a la comunidad aledaña.				96%	
Se respeta la forma de vida de la comunidad aledaña.				97%	
Se respetan las manifestaciones culturales en todas sus variantes.				96%	
<b>ECONÓMICO</b>					
Permite la participación directa e indirecta de la comunidad aledaña en las actividades económicas.				96%	

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 96%.

1.8.2 ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

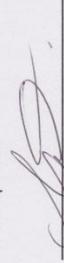
INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente lente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					93.7.
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					94.7.
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					95.7.
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					97.7.
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					96.7.
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					95.7.
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					96.7.
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					97.7.
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					96.7.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 95.4%.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- (X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.  
 ( ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: Lima, 04 de enero de 2017



Firma del Experto Informante.

DNI. N° 10770116

Teléfono N° 043410074.

## Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Variable	Dimensiones	Indicadores	Técnicas	Metodología
<p><b>Problema General:</b> ¿Cómo debe ser el acondicionamiento turístico del Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco para la práctica del turismo sostenible, Ica 2017?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Proponer mejoras del acondicionamiento turístico para la práctica del turismo sostenible en el Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco.</p>	Acondicionamiento Turístico	Infraestructura Básica	<p><b>Accesos</b> Terrestre: Carreteras, terminales, etc.</p> <p><b>Servicios Básicos</b> Agua Alcantarillado (desagüe) Residuos sólidos (tachos de basura) Energía (instalaciones eléctricas)</p> <p><b>Comunicaciones</b> Telefonía fija, móvil (teléfonos públicos) Internet</p>	Observación	<p>Enfoque mixto : Tipo aplicado</p> <p>Alcance: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental</p>
<p><b>Problemas Específicos:</b> ¿Cuáles son las instalaciones turísticas con las que cuenta actualmente el Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco?</p>	<p><b>Objetivos Específicos:</b> Identificar las instalaciones turísticas del Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco.</p>		Instalaciones propias del santuario	<p><b>Estado general de la casa</b> Fachada de la casa Techos Pisos Paredes Rejas Corredores y/o pasillos</p> <p><b>Distribución de los ambientes</b> Altar de ofrendas Altar de velas Altar de la imagen de la beata Habitación de la beata</p>	Observación y encuesta	<p>Observación: Estructurada</p> <p>Población: 1300 personas</p>
<p>¿Cuál es el estado y funcionamiento actual de las instalaciones turísticas del Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco?</p>	<p>Conocer el estado y funcionamiento actual de las instalaciones turísticas del Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco.</p>		Instalaciones turísticas	<p><b>Servicios de orientación e información turística</b> Senderos peatonales Sistema de sonido (audio, video) Paneles informativos dentro del santuario Módulo de venta de folletos sobre la vida de la beata</p> <p><b>Zona para muestras culturales (muestra de objetos personales)</b> Estantes o mostradores con sus objetos personales</p> <p><b>Servicios de descanso</b> Área de la zona de descanso Bancas, asientos</p> <p><b>Servicios empleados durante la visita</b> Servicios higiénicos Tachos de basura</p>	Observación y encuesta	<p>Muestra: 300 personas encuestadas</p>
<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de los visitantes que acuden al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco?</p>	<p>Determinar el nivel de satisfacción respecto al acondicionamiento turístico de los visitantes que acuden al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco.</p>					

<p>¿Cuál es el monto de inversión para la implementación de las mejoras en el Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco?</p>	<p>Estimar el monto de inversión para la implementación de las mejoras, así como sus principales indicadores económicos (VAN, TIR).</p>	<p>Turismo Sostenible</p>	<p>Ambiental</p> <p>Sociocultural</p> <p>Económico</p>			
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------	--------------------------------------------------------	--	--	--

## Operacionalización de las variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Técnicas
Acondicionamiento Turístico	“Acción sistemática orientada a poner en condiciones adecuadas la infraestructura y/o instalaciones turísticas con el propósito de brindar servicios turísticos adecuados” (MEF, 2011. p.22).	Infraestructura Básica	<b>Accesos</b> Terrestre: Carreteras, terminales, etc. <b>Servicios Básicos</b> Agua Alcantarillado (desagüe) Residuos sólidos (tachos de basura) Energía (instalaciones eléctricas) <b>Comunicaciones</b> Telefonía fija, móvil (teléfonos públicos) Internet	Observación
		Instalaciones propias del santuario	<b>Estado general de la casa</b> Fachada de la casa Techos Pisos Paredes Rejas Corredores y/o pasillos <b>Distribución de los ambientes</b> Altar de ofrendas Altar de velas Altar de la imagen de la beata Habitación de la beata	Observación y encuesta
		Instalaciones turísticas	<b>Servicios de orientación e información turística</b> Senderos peatonales Sistema de sonido (audio, video) Paneles informativos dentro del santuario Módulo de venta de folletos sobre la vida de la beata <b>Zona para muestras culturales (muestra de objetos personales)</b> Estantes o mostradores con sus objetos personales <b>Servicios de descanso</b> Área de la zona de descanso Bancas, asientos <b>Servicios empleados durante la visita</b> Servicios higiénicos Tachos de basura	Observación y encuesta

Turismo Sostenible	<p>“...aquel que atiende las necesidades de los turistas de hoy y de las regiones receptoras, al mismo tiempo que protege y amplía las oportunidades para el futuro. Se percibe como el marco principal para la gestión de todos los recursos, de tal forma que las necesidades económicas, sociales y estéticas puedan ser satisfechas, sin detrimento de la integridad de la cultura, de los procesos ecológicos esenciales, de la diversidad biológica y de los sistemas que preservan el mantenimiento de la vida” (OMT, 1999, p.22).</p>	<p>Ambiental</p> <p>Sociocultural</p> <p>Económico</p>		
--------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------	--	--

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL VISITANTE AL SANTUARIO DE LA BEATA  
MELCHORA SARAVIA TASAYCO**

La siguiente encuesta ha sido elaborada para identificar el nivel de satisfacción de los visitantes al santuario y de esa manera proponer el mejoramiento del acondicionamiento turístico existente para realizar una adecuada experiencia durante la visita. Las respuestas son confidenciales, agradecemos de antemano su colaboración.

Marque con una "X" la respuesta de su elección.

1. Edad

<b>Edad</b>	
18 - 25	
26 - 35	
36 - 45	
46 - 55	
Más de 56	

2. Género

<b>Género</b>	
Masculino	
Femenino	

3. ¿Cuál es el motivo principal de su visita?

<b>Principal Motivo</b>	
Motivo Religioso	
Motivo Turístico- Cultural	
Motivo Laboral	
Otros	

4. ¿Con qué frecuencia visita usted el santuario?

---

5. ¿Qué tipo de movilidad utilizó para llegar al santuario?

<b>Tipo de movilidad</b>	
Transporte público	
Camioneta	
Auto	
Otros	

6. Según su opinión, ¿En qué estado se encuentra la infraestructura (servicios básicos) del santuario?

<b>Servicio</b>	<b>Excelente</b>	<b>Muy bueno</b>	<b>Bueno</b>	<b>Regular</b>	<b>Malo</b>
Acceso al santuario (pista, carretera)					
Agua (servicios higiénicos)					
Luz (instalaciones eléctricas, iluminación)					
Desagüe (servicios higiénicos)					
Residuos sólidos (tachos de basura)					
Comunicaciones (cobertura de señal telefónica)					
Comunicaciones (cobertura de señal de internet)					

7. Según su opinión, ¿En qué estado se encuentran las instalaciones propias del santuario?

<b>Estado general de la casa</b>	<b>Excelente</b>	<b>Muy bueno</b>	<b>Bueno</b>	<b>Regular</b>	<b>Malo</b>
Fachada de la casa					
Techos					
Pisos					
Paredes					
Rejas					
Corredores y/o pasillos					
<b>Distribución de los ambientes</b>					
Altar de ofrendas					
Altar de velas					
Altar de la imagen de la beata					
Habitación de la beata					

8. Según su opinión, ¿En qué estado se encuentran las siguientes instalaciones turísticas?

<b>Elementos</b>	<b>Excelente</b>	<b>Muy bueno</b>	<b>Bueno</b>	<b>Regular</b>	<b>Malo</b>
<b>Servicios de orientación e información turística</b>					
Senderos peatonales					
Paneles informativos dentro del santuario					
Módulo de venta de folletos sobre la vida de la beata					
Sistema de sonido (audio, video)					
<b>Zona para muestras culturales (muestra de objetos personales)</b>					
Estantes o mostradores					
<b>Servicios de descanso</b>					
Área de la zona de descanso					
Bancas, asientos					
<b>Servicios empleados durante la visita</b>					
Servicios higiénicos					
Tachos de basura (ubicación)					

9. De la lista presentada a continuación, ¿Con qué servicios le gustaría contar durante la visita al santuario?

<b>Servicios</b>	
Estacionamiento de vehículos	
Señalizaciones adecuadas dentro y fuera del lugar	
Centros de interpretación (información previa antes del recorrido)	
Oficina de información turística	
Información turística dentro del lugar (folletos)	
Guiado turístico	
Accesibilidad (elementos) para personas con discapacidad (rampas, barandales, pasamanos, sistema braille)	
Señalización para evacuación antes emergencias (zonas de seguridad)	
Extintores en caso de incendio	
Botiquín de primeros auxilios/ área de asistencia médica	
Seguridad en los exteriores/ Vigilancia	
Teléfonos públicos	
Cafetería	
Venta de souvenirs (recuerdos) dentro del santuario	

10. De contar con los elementos y/o servicios previamente mencionados, ¿Cuánto estaría usted dispuesto a pagar por realizar el recorrido al santuario?

---

11. Después de realizar el recorrido, ¿Se encuentra usted de manera general satisfecho con la experiencia durante la visita al santuario el día de hoy?

Muy satisfecho	
Satisfecho	
Medianamente satisfecho	
Poco satisfecho	
Nada satisfecho	

12. ¿Cree usted que el santuario necesita un mejoramiento del acondicionamiento turístico para la buena realización de la visita?

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Ni de acuerdo ni desacuerdo	
Desacuerdo	
Totalmente desacuerdo	

Muchas gracias por su colaboración.



U N I V E R S I D A D D E  
SAN MARTIN DE PORRES

## **VALIDEZ DE CONTENIDO DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS**

### **DOCUMENTOS QUE SE DEBE PRESENTAR AL EXPERTO:**

1. Solicitud
2. Conceptualización de las variables
3. Informe de validación del instrumento.
4. Matriz de consistencia.
5. Operacionalización de las variables.
6. Encuesta de satisfacción



SOLICITO: Validación de instrumento de investigación.

Magíster Tania María Chávez Montes

Yo, María Olivia Pachas Fuentes, egresada de la Maestría en Gestión Cultural, Patrimonio y Turismo de la Universidad de San Martín de Porres, me dirijo respetuosamente para expresarle lo siguiente:

Que siendo necesario contar con la validación de los instrumentos para recolectar datos, que me permitan alcanzar los objetivos propuestos en mi trabajo de investigación para la tesis titulada: "PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL ACONDICIONAMIENTO TURÍSTICO PARA LA PRÁCTICA DEL TURISMO SOSTENIBLE EN EL SANTUARIO DE LA BEATA MELCHORA SARA VIA TASAYCO, ICA 2017".

Solicito a Ud. tenga a bien validar como juez experto en el tema, para ello acompaño los documentos siguientes:

1. Informe de validación del instrumento.
2. Matriz de consistencia.
3. Operacionalización de las variables.
4. Instrumentos.

Le agradezco anticipadamente por la atención a la presente solicitud.

Atentamente,

Lima, 04 de enero de 2017

María Olivia Pachas Fuentes

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del validador: TANIA MARÍA CHÁVEZ MONTES
- 1.2. Grado Académico: MAGÍSTER EN MARKETING TURÍSTICO Y HOTELERO
- 1.3. Institución donde labora: UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES
- 1.4. Especialidad del validador: MARKETING TURÍSTICO Y HOTELERO
- 1.5. Título de la investigación: "PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL ACONDICIONAMIENTO TURÍSTICO PARA LA PRÁCTICA DEL TURISMO SOSTENIBLE EN EL SANTUARIO DE LA BEATA MELCHORA SARAVIA TASAYCO, ICA 2017".
- 1.6. Autor del Instrumento: MARÍA OLIVIA PACHAS FUENTES
- 1.7. INSTRUMENTO

### 1.7.1 VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

PERTINENCIA DE LOS ITEMS  
VARIABLE: Acondicionamiento Turístico

Items	Escala	0- 25 No pertenece	26-50 Probablemente no pertenece	51-75 Probablemente si pertenece	76-100 SI pertenece	Observaciones
<b>INFRAESTRUCTURA BÁSICA</b>						
<b>1. Accesos</b>						
Según su opinión, ¿En qué estado se encuentra el acceso al santuario? <b>INDICADOR: Acceso Terrestre: Carreteras.</b>					100	
<b>2. Servicios Básicos</b>						
Según su opinión, ¿En qué estado se encuentra el servicio de agua en el santuario? <b>INDICADOR: Agua (servicios higiénicos)</b>					100	

Según su opinión, ¿En qué estado se encuentra el servicio de energía (instalaciones eléctricas, iluminación) en el santuario? <b>INDICADOR: Energía (instalaciones eléctricas)</b>					99	
Según su opinión, ¿En qué estado se encuentra el servicio de alcantarillado (desague) en el santuario? <b>INDICADOR: Desagüe (servicios higiénicos)</b>					100	
Según su opinión, ¿En qué estado se encuentra el servicio acopio de residuos sólidos en el santuario? <b>INDICADOR: Residuos sólidos (tachos de basura)</b>					98	
<b>3. Comunicaciones</b>						
Según su opinión, ¿En qué estado se encuentra el servicio de telefonía fija (cobertura de señal) en el santuario? <b>INDICADOR: Telefonía fija, móvil (teléfonos públicos)</b>					100	
Según su opinión, ¿En qué estado se encuentra el servicio de Internet (cobertura de señal) en el santuario? <b>INDICADOR: Internet</b>					100	
<b>INSTALACIONES PROPIAS DEL SANTUARIO</b>						
Según su opinión, ¿Cuál es el estado de la fachada de la casa? <b>INDICADOR: Instalaciones propias del santuario</b>					100	
Según su opinión, ¿Cuál es el estado del techo de la casa? <b>INDICADOR: Instalaciones propias del santuario</b>					99	

Según su opinión, ¿Cuál es el estado del piso de la casa? <b>INDICADOR: Instalaciones propias del santuario</b>						100	
Según su opinión, ¿Cuál es el estado de las paredes de la casa? <b>INDICADOR: Instalaciones propias del santuario</b>						100	
Según su opinión, ¿Cuál es el estado de las rejas de la casa? <b>INDICADOR: Instalaciones propias del santuario</b>						99	
Según su opinión, ¿Cuál es el estado de los corredores y/o pasillos de la casa? <b>INDICADOR: Instalaciones propias del santuario</b>						100	
Según su opinión, ¿Cuál es el estado de la distribución de los ambientes de la casa? <b>INDICADOR: Instalaciones propias del santuario</b>						99	
Según su opinión, ¿Cuál es el estado del altar de ofrendas de la casa? <b>INDICADOR: Instalaciones propias del santuario</b>						100	
Según su opinión, ¿Cuál es el estado del altar de velas de la casa? <b>INDICADOR: Instalaciones propias del santuario</b>						100	
Según su opinión, ¿Cuál es el estado del altar de la imagen de la beata? <b>INDICADOR: Instalaciones propias del santuario</b>						98	
Según su opinión, ¿Cuál es el estado de la habitación de la beata? <b>INDICADOR: Instalaciones propias del santuario</b>						99	

<b>INSTALACIONES TURÍSTICAS</b>					
<b>INDICADOR: Servicios de orientación e información turística</b>					
Según su opinión, ¿Cuál es el estado de los senderos peatonales dentro del santuario?					100
<b>INDICADOR: Servicios de orientación e información turística</b>					100
Según su opinión, ¿Cuál es el estado de los paneles informativos dentro del santuario?					100
<b>INDICADOR: Servicios de orientación e información turística</b>					100
Según su opinión, ¿Cuál es el estado del módulo de venta de folletos sobre la vida de la beata dentro del santuario?					99
<b>INDICADOR: Servicios de orientación e información turística</b>					99
Según su opinión, ¿Cuál es el estado del sistema de sonido (audio, video) dentro del santuario?					
<b>INDICADOR: Servicios de orientación e información turística</b>					
<b>INDICADOR: Zona para muestras culturales (muestra de objetos personales)</b>					
Según su opinión, ¿Cuál es el estado de los estantes o mostradores con objetos personales dentro del santuario?					100
<b>INDICADOR: Zona para muestras culturales (muestra de objetos personales)</b>					100
<b>INDICADOR: Servicios de descanso dentro del santuario</b>					
Según su opinión, ¿Cuál es el estado del área de la zona de descanso dentro del santuario?					99
<b>INDICADOR: Servicios de descanso dentro del santuario.</b>					100
Según su opinión, ¿Cuál es el estado de las bancas y/o asientos dentro del santuario?					



PROMEDIO DE VALORACIÓN: 99.4 % OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.  
 El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: Lima, 04 de enero de 2017



Firma del Experto Informante.  
DNI. N° 41271537  
Teléfono N° 966011611

1.8. INSTRUMENTO  
1.8.1 VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

PERTINENCIA DE LOS ITEMS  
VARIABLE REFERENCIAL PARA LA ELABORACIÓN DE LA PROPUESTA (Turismo Sostenible)

Items	Escala				Observaciones
	0-25 No pertenece	26-50 Probablemente no pertenece	51-75 Probablemente si pertenece	76-100 Si pertenece	
<b>AMBIENTAL</b>					
Respeto el entorno y los recursos naturales.				99	
<b>SOCIO-CULTURAL</b>					
Se involucra a la comunidad aledaña.				100	
Se respeta la forma de vida de la comunidad aledaña.				100	
Se respetan las manifestaciones culturales en todas sus variantes.				100	
<b>ECONÓMICO</b>					
Permite la participación directa e indirecta de la comunidad aledaña en las actividades económicas.				99	

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 99,6 %

1.8.2 ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente lente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					100
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					100
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					99
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					100
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					99
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					100
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					100
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					100
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					100

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 99.7 %.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- ( X ) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.  
 ( ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: Lima, 04 de enero de 2017

Firma del Experto Informante.  
 DNI. N° 41271537  
 Teléfono N° 966011611

## Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Variable	Dimensiones	Indicadores	Técnicas	Metodología
<p><b>Problema General:</b> ¿Cómo debe ser el acondicionamiento turístico del Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco para la práctica del turismo sostenible, Ica 2017?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Proponer mejoras del acondicionamiento turístico para la práctica del turismo sostenible en el Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco.</p>	Acondicionamiento Turístico	Infraestructura Básica	<p><b>Accesos</b> Terrestre: Carreteras, terminales, etc.</p> <p><b>Servicios Básicos</b> Agua Alcantarillado (desagüe) Residuos sólidos (tachos de basura) Energía (instalaciones eléctricas)</p> <p><b>Comunicaciones</b> Telefonía fija, móvil (teléfonos públicos) Internet</p>	Observación	<p>Enfoque mixto : Tipo aplicado</p> <p>Alcance: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental</p>
<p><b>Problemas Específicos:</b> ¿Cuáles son las instalaciones turísticas con las que cuenta actualmente el Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco?</p>	<p><b>Objetivos Específicos:</b> Identificar las instalaciones turísticas del Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco.</p>		Instalaciones propias del santuario	<p><b>Estado general de la casa</b> Fachada de la casa Techos Pisos Paredes Rejas Corredores y/o pasillos</p> <p><b>Distribución de los ambientes</b> Altar de ofrendas Altar de velas Altar de la imagen de la beata Habitación de la beata</p>	Observación y encuesta	<p>Observación: Estructurada</p> <p>Población: 1300 personas</p>
<p>¿Cuál es el estado y funcionamiento actual de las instalaciones turísticas del Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco?</p>	<p>Conocer el estado y funcionamiento actual de las instalaciones turísticas del Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco.</p>		Instalaciones turísticas	<p><b>Servicios de orientación e información turística</b> Senderos peatonales Sistema de sonido (audio, video) Paneles informativos dentro del santuario Módulo de venta de folletos sobre la vida de la beata</p> <p><b>Zona para muestras culturales (muestra de objetos personales)</b> Estantes o mostradores con sus objetos personales</p> <p><b>Servicios de descanso</b> Área de la zona de descanso Bancas, asientos</p> <p><b>Servicios empleados durante la visita</b> Servicios higiénicos Tachos de basura</p>	Observación y encuesta	<p>Muestra: 300 personas encuestadas</p>
<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de los visitantes que acuden al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco?</p>	<p>Determinar el nivel de satisfacción respecto al acondicionamiento turístico de los visitantes que acuden al Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco.</p>					

<p>¿Cuál es el monto de inversión para la implementación de las mejoras en el Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco?</p>	<p>Estimar el monto de inversión para la implementación de las mejoras, así como sus principales indicadores económicos (VAN, TIR).</p>	<p>Turismo Sostenible</p>	<p>Ambiental</p> <p>Sociocultural</p> <p>Económico</p>			
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------	--------------------------------------------------------	--	--	--

## Operacionalización de las variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Técnicas
Acondicionamiento Turístico	"Acción sistemática orientada a poner en condiciones adecuadas la infraestructura y/o instalaciones turísticas con el propósito de brindar servicios turísticos adecuados" (MEF, 2011. p.22).	Infraestructura Básica	<p style="text-align: center;"><b>Accesos</b> Terrestre: Carreteras, terminales, etc.</p> <p style="text-align: center;"><b>Servicios Básicos</b> Agua Alcantarillado (desagüe) Residuos sólidos (tachos de basura) Energía (instalaciones eléctricas)</p> <p style="text-align: center;"><b>Comunicaciones</b> Telefonía fija, móvil (teléfonos públicos) Internet</p>	Observación
		Instalaciones propias del santuario	<p style="text-align: center;"><b>Estado general de la casa</b> Fachada de la casa Techos Pisos Paredes Rejas Corredores y/o pasillos</p> <p style="text-align: center;"><b>Distribución de los ambientes</b> Altar de ofrendas Altar de velas Altar de la imagen de la beata Habitación de la beata</p>	Observación y encuesta
		Instalaciones turísticas	<p style="text-align: center;"><b>Servicios de orientación e información turística</b> Senderos peatonales Sistema de sonido (audio, video) Paneles informativos dentro del santuario Módulo de venta de folletos sobre la vida de la beata</p> <p style="text-align: center;"><b>Zona para muestras culturales (muestra de objetos personales)</b> Estantes o mostradores con sus objetos personales</p> <p style="text-align: center;"><b>Servicios de descanso</b> Área de la zona de descanso Bancas, asientos</p> <p style="text-align: center;"><b>Servicios empleados durante la visita</b> Servicios higiénicos Tachos de basura</p>	Observación y encuesta

Turismo Sostenible	<p>“...aquel que atiende las necesidades de los turistas de hoy y de las regiones receptoras, al mismo tiempo que protege y amplía las oportunidades para el futuro. Se percibe como el marco principal para la gestión de todos los recursos, de tal forma que las necesidades económicas, sociales y estéticas puedan ser satisfechas, sin detrimento de la integridad de la cultura, de los procesos ecológicos esenciales, de la diversidad biológica y de los sistemas que preservan el mantenimiento de la vida” (OMT, 1999, p.22).</p>	<p>Ambiental</p> <p>Sociocultural</p> <p>Económico</p>		
--------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------	--	--

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL VISITANTE AL SANTUARIO DE LA BEATA  
MELCHORA SARAVIA TASAYCO**

La siguiente encuesta ha sido elaborada para identificar el nivel de satisfacción de los visitantes al santuario y de esa manera proponer el mejoramiento del acondicionamiento turístico existente para realizar una adecuada experiencia durante la visita. Las respuestas son confidenciales, agradecemos de antemano su colaboración.

Marque con una "X" la respuesta de su elección.

1. Edad

<b>Edad</b>	
18 - 25	
26 - 35	
36 - 45	
46 - 55	
Más de 56	

2. Género

<b>Género</b>	
Masculino	
Femenino	

3. ¿Cuál es el motivo principal de su visita?

<b>Principal Motivo</b>	
Motivo Religioso	
Motivo Turístico- Cultural	
Motivo Laboral	
Otros	

4. ¿Con qué frecuencia visita usted el santuario?

---

5. ¿Qué tipo de movilidad utilizó para llegar al santuario?

<b>Tipo de movilidad</b>	
Transporte público	
Camioneta	
Auto	
Otros	

6. Según su opinión, ¿En qué estado se encuentra la infraestructura (servicios básicos) del santuario?

<b>Servicio</b>	<b>Excelente</b>	<b>Muy bueno</b>	<b>Bueno</b>	<b>Regular</b>	<b>Malo</b>
Acceso al santuario (pista, carretera)					
Agua (servicios higiénicos)					
Luz (instalaciones eléctricas, iluminación)					
Desagüe (servicios higiénicos)					
Residuos sólidos (tachos de basura)					
Comunicaciones (cobertura de señal telefónica)					
Comunicaciones (cobertura de señal de internet)					

7. Según su opinión, ¿En qué estado se encuentran las instalaciones propias del santuario?

<b>Estado general de la casa</b>	<b>Excelente</b>	<b>Muy bueno</b>	<b>Bueno</b>	<b>Regular</b>	<b>Malo</b>
Fachada de la casa					
Techos					
Pisos					
Paredes					
Rejas					
Corredores y/o pasillos					
<b>Distribución de los ambientes</b>					
Altar de ofrendas					
Altar de velas					
Altar de la imagen de la beata					
Habitación de la beata					

8. Según su opinión, ¿En qué estado se encuentran las siguientes instalaciones turísticas?

<b>Elementos</b>	<b>Excelente</b>	<b>Muy bueno</b>	<b>Bueno</b>	<b>Regular</b>	<b>Malo</b>
<b>Servicios de orientación e información turística</b>					
Senderos peatonales					
Paneles informativos dentro del santuario					
Módulo de venta de folletos sobre la vida de la beata					
Sistema de sonido (audio, video)					
<b>Zona para muestras culturales (muestra de objetos personales)</b>					
Estantes o mostradores					
<b>Servicios de descanso</b>					
Área de la zona de descanso					
Bancas, asientos					
<b>Servicios empleados durante la visita</b>					
Servicios higiénicos					
Tachos de basura (ubicación)					

9. De la lista presentada a continuación, ¿Con qué servicios le gustaría contar durante la visita al santuario?

<b>Servicios</b>	
Estacionamiento de vehículos	
Señalizaciones adecuadas dentro y fuera del lugar	
Centros de interpretación (información previa antes del recorrido)	
Oficina de información turística	
Información turística dentro del lugar (folletos)	
Guiado turístico	
Accesibilidad (elementos) para personas con discapacidad (rampas, barandales, pasamanos, sistema braille)	
Señalización para evacuación antes emergencias (zonas de seguridad)	
Extintores en caso de incendio	
Botiquín de primeros auxilios/ área de asistencia médica	
Seguridad en los exteriores/ Vigilancia	
Teléfonos públicos	
Cafetería	
Venta de souvenirs (recuerdos) dentro del santuario	

10. De contar con los elementos y/o servicios previamente mencionados, ¿Cuánto estaría usted dispuesto a pagar por realizar el recorrido al santuario?

---

11. Después de realizar el recorrido, ¿Se encuentra usted de manera general satisfecho con la experiencia durante la visita al santuario el día de hoy?

Muy satisfecho	
Satisfecho	
Medianamente satisfecho	
Poco satisfecho	
Nada satisfecho	

12. ¿Cree usted que el santuario necesita un mejoramiento del acondicionamiento turístico para la buena realización de la visita?

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Ni de acuerdo ni desacuerdo	
Desacuerdo	
Totalmente desacuerdo	

Muchas gracias por su colaboración.

## Anexo N° 6. Fichas de observación del Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco

### Ficha de observación de la infraestructura (servicios básicos) del santuario N° 1

SANTUARIO DE LA BEATA MELCHORA SARAVIA TASAYCO	
Ítem:	Pista, carretera
Descripción:	Falta de asfaltado en el camino hacia el santuario.
Fotografías:	
	

**Ficha de observación de la infraestructura (servicios básicos) del santuario N° 2**

SANTUARIO DE LA BEATA MELCHORA SARAVIA TASAYCO	
Ítem:	Luz (instalaciones eléctricas)
Descripción:	Las instalaciones eléctricas se encuentran en pésimo estado y debe ser reemplazado en todos los ambientes del santuario.
Fotografías:	
	

## Ficha de observación del estado general de la casa N° 1

SANTUARIO DE LA BEATA MELCHORA SARAVIA TASAYCO	
Ubicación:	Exteriores del santuario
Ítem específico:	Fachada del santuario
Descripción	Actualmente la fachada se encuentra en mal estado de conservación. La pintura de las paredes está deteriorada, algunas partes de la misma están resanadas y falta completar algunas partes de cerámica. Asimismo, las rejas están deterioradas y carecen de pintura.

### Fotografías



## Ficha de observación del estado general de la casa N° 2

SANTUARIO DE LA BEATA MELCHORA SARAVIA TASAYCO	
Ubicación	Interiores del santuario
Ítem específico:	Techo
Descripción:	Estado regular. El techo está cubierto por esteras y cañas, algunas de las cuales se están desprendiendo debido a su antigüedad. Asimismo, algunas partes se encuentran deterioradas debido al calor ejercido por el altar en donde se colocan las velas.

### Fotografías



### Ficha de observación del estado general de la casa N° 3

SANTUARIO DE LA BEATA MELCHORA SARAVIA TASAYCO	
Ubicación	Interiores del santuario
Ítem específico:	Pisos
Descripción:	Estado pésimo en la mayoría de ambientes del lugar. El piso del patio de descanso está muy deteriorado, algunas partes están cubiertas de cemento simple, mientras que otras están cubiertas de piso cerámico de diferentes estilos, lo cual no le da uniformidad.
Fotografías	
	
	

## Ficha de observación del estado general de la casa N° 4

SANTUARIO DE LA BEATA MELCHORA SARAVIA TASAYCO	
Ubicación	Interiores del santuario
Lugar específico:	Paredes
Descripción del lugar	La pintura de la mayoría de las paredes se encuentra en mal estado. Como podemos apreciar falta resanar algunos agujeros que se encuentran en diferentes lados de las paredes.
Fotografías	
	
	

## Ficha de observación del estado general de la casa N° 5

SANTUARIO DE LA BEATA MELCHORA SARAVIA TASAYCO	
Ubicación:	Interiores del santuario
Ítem específico:	Rejas
Descripción:	La pintura de las rejas de los ambientes del santuario se encuentra en mal estado y se puede evidenciar el óxido y deterioro de las mismas.
Fotografías:	
	
	

## Ficha de observación del estado general de la casa N° 6

SANTUARIO DE LA BEATA MELCHORA SARAVIA TASAYCO	
Ubicación:	Interiores del santuario
Ítem específico:	Corredores o pasillos
Descripción:	Falta de mantenimiento en pisos, paredes, techos. Además de falta de limpieza en el lugar.
Fotografías:	
	

## Ficha de observación del estado general de la casa N° 7

SANTUARIO DE LA BEATA MELCHORA SARAVIA TASAYCO	
Ubicación:	Interiores del santuario
Ítem específico:	Altar de ofrendas de la beata
Descripción:	El espacio dedicado a las ofrendas de la beata no se encuentra distribuido uniformemente. Pueden encontrarse al menos 3 espacios dedicados a la ubicación de estos elementos.
Fotografías:	
	
	

## Ficha de observación del estado general de la casa N° 8

SANTUARIO DE LA BEATA MELCHORA SARAVIA TASAYCO	
Ubicación:	Interiores del santuario
Ítem específico:	Altar de velas
Descripción:	Falta de mantenimiento respecto a la limpieza del lugar, pintado de las paredes. Falta de organización del lugar.
Fotografías:	
	

## Ficha de observación del estado general de la casa N° 9

SANTUARIO DE LA BEATA MELCHORA SARAVIA TASAYCO	
Ubicación:	Interiores del santuario
Ítem específico:	Altar de la imagen de la beata
Descripción:	Estado regular. Falta de mantenimiento respecto a las paredes, pisos, techos e instalaciones eléctricas. Mantelería y floreros deben ser reemplazados.

Fotografías:



## Ficha de observación del estado general de la casa N° 10

SANTUARIO DE LA BEATA MELCHORA SARAVIA TASAYCO	
Ubicación:	Interiores del santuario
ítem específico:	Habitación de la beata
Descripción:	Falta de mantenimiento referente a la limpieza del lugar, de los elementos. Falta de mantenimiento de paredes, pisos, techo y de la reja de la puerta

Fotografías:



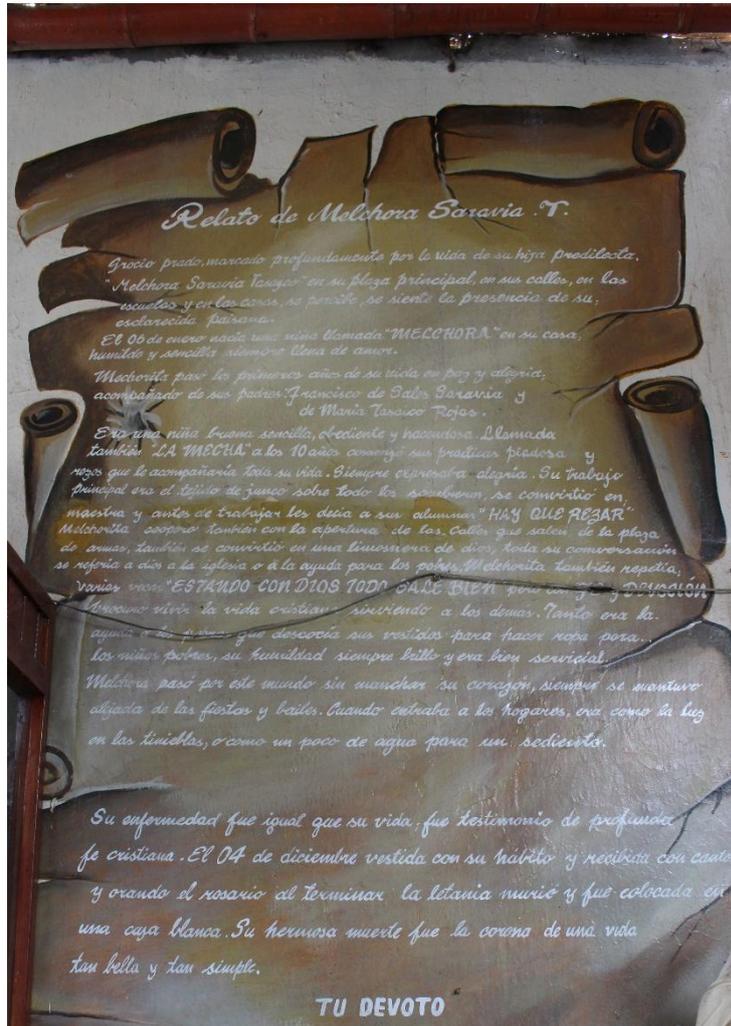
## Ficha de observación del estado general de la casa N° 11

SANTUARIO DE LA BEATA MELCHORA SARAVIA TASAYCO	
Ubicación:	Interiores del santuario
Ítem específico:	Senderos peatonales
Descripción:	Caminos no uniformes, falta de mantenimiento. No existen señalizaciones.
Fotografías:	
	

## Ficha de observación del estado general de la casa N° 12

<b>SANTUARIO DE LA BEATA MELCHORA SARAVIA TASAYCO</b>	
Ubicación:	Interiores del santuario
Ítem específico:	Paneles informativos dentro del santuario
Descripción:	Los paneles informativos son casi nulos, irregulares.

Fotografías:



## Ficha de observación del estado general de la casa N° 13

SANTUARIO DE LA BEATA MELCHORA SARAVIA TASAYCO	
Ubicación:	Interiores del santuario
Ítem específico:	Sistema de sonido (audio y video)
Descripción:	Estado pésimo, además de no encontrarse en funcionamiento.

Fotografías:



## Ficha de observación del estado general de la casa N° 14

SANTUARIO DE LA BEATA MELCHORA SARAVIA TASAYCO	
Ubicación	Interiores del santuario
Ítem específico:	Módulo de venta de folletos sobre la vida de la beata
Descripción:	Estado pésimo. Se encuentra en una mala ubicación y es necesario un cambio del mobiliario.
Fotografías:	
	

## Ficha de observación del estado general de la casa N° 15

SANTUARIO DE LA BEATA MELCHORA SARAVIA TASAYCO	
Ubicación	Interiores del santuario
Ítem específico:	Estantes o mostradores
Descripción:	Los estantes y vitrinas se encuentran en malas condiciones. Los elementos se encuentran desordenados y no tienen una adecuada presentación.

Fotografías:



## Ficha de observación del estado general de la casa N° 16

SANTUARIO DE LA BEATA MELCHORA SARAVIA TASAYCO	
Ubicación:	Interiores del santuario
Lugar específico:	Área de la zona de descanso
Descripción del lugar	El lugar se encuentra en estado regular debido a la falta de mantenimiento de paredes y pisos, además de no contar con el mobiliario adecuado.

Fotografías:



## Ficha de observación del estado general de la casa N° 17

SANTUARIO DE LA BEATA MELCHORA SARAVIA TASAYCO	
Ubicación:	Interiores del santuario
Ítem específico:	Bancas, asientos
Descripción:	Se encuentran en estado regular, pero son insuficientes para la cantidad de personas que visitan el lugar.

Fotografías:



## Ficha de observación del estado general de la casa N° 18

SANTUARIO DE LA BEATA MELCHORA SARAVIA TASAYCO	
Ubicación:	Interiores del santuario
Ítem específico:	Servicios higiénicos
Descripción:	Se encuentran en estado pésimo y deficiente. Esto incluye las puertas, las paredes y los inodoros. No tienen lavaderos y presenta basura y desmonte acumulados.

Fotografías:



## Ficha de observación del estado general de la casa N° 19

SANTUARIO DE LA BEATA MELCHORA SARAVIA TASAYCO	
Ubicación:	Interiores del santuario
Ítem específico:	Tachos de basura
Descripción:	Se encuentran en pésimas condiciones y ubicación. Además son insuficientes para la cantidad de personas que visitan el lugar.

Fotografías:

