
Evaluación económica de una propuesta para el mejoramiento del acondicionamiento turístico del Santuario de la Melchorita, Ica, Perú

Economic evaluation of a proposal for the improvement of the tourist conditioning of the Sanctuary of Melchorita, Ica, Peru

María Olivia Pachas-Fuentes¹  y Fabrizio Augusto Alberca-Sialer² 

¹Universidad de San Martín de Porres, Perú. *Email:* mpachasf@usmp.pe

²Universidad de San Martín de Porres, Perú. *Email:* fabercas@usmp.pe

Para citar este artículo: Pachas, F. M., Alberca, S. F. (2021). Evaluación económica de una propuesta para el mejoramiento del acondicionamiento turístico del Santuario de la Melchorita, Ica, Perú. *Clío América*, 15(29), 570-580. <http://dx.doi.org/10.21676/23897848.4180>

Recibido: 10 diciembre de 2020

Aceptado: 31 de marzo de 2021

Publicado en línea: mayo 31 de 2021

RESUMEN

.....
Palabras clave:
acondicionamiento turístico;
sostenibilidad;
experiencia turística;
turismo.

JEL: Z1; Z3.

En el presente artículo se analiza el estado de la infraestructura y las instalaciones del Santuario de la beata Melchora Saravia Tasayco (Ica, Perú). Se describe el acondicionamiento turístico y se considera la percepción de los visitantes. Con esos resultados se construyen dos propuestas: una orientada al mejoramiento de las instalaciones existentes y otra a la implementación de infraestructuras, servicios y equipamientos necesarios para generar experiencias turísticas satisfactorias. En las siguientes páginas se presenta una propuesta que busca incrementar el flujo turístico, mejorar la experiencia durante la visita e involucrar a la población de manera sostenible. Se presenta la evaluación económica, compuesta por la proyección de visitantes, cálculos de inversión, cálculos de ingresos y egresos, análisis del flujo de caja, además de los cálculos de la Tasa Interna de Retorno (TIR) y del Valor Actual Neto (VAN), y las externalidades. Todos los resultados obtenidos confirman la rentabilidad y la viabilidad del proyecto.

ABSTRACT

.....
Keywords:
tourist conditioning;
sustainability;
tourist experience;
tourism.

This article analyzes the state of the infrastructure and facilities of the Sanctuary of Blessed Melchora Saravia Tasayco (Ica, Peru). Tourist facilities are described and visitors' perceptions are considered. Based on these results, two proposals were developed: one aimed at improving existing facilities and implementing the infrastructure, services, and equipment necessary to generate satisfactory tourist experiences. The following pages present a proposal that seeks to increase the flow of tourists, improve the experience during the visit and sustainably involve the population. The economic assessment is presented, consisting of visitor projection, investment calculations, income and expenditure calculations, cash flow analysis, Internal Rate of Return calculations (IRR) and Net Current Value (NCV), and externalities. All the results obtained confirm the profitability and feasibility of the project.



INTRODUCCIÓN

El Santuario de la Melchorita se encuentra ubicado en el distrito de Grocio Prado, provincia de Chíncha, región Ica, a 198 kilómetros al sur de Lima. Esta provincia es una tierra de fe donde la imagen de “la Melchorita” (Melchora Saravia Tasayco, 1897-1951) emerge quizás como la más importante de las imágenes religiosas, por los milagros que se le atribuyen y por haber trascendido las fronteras regionales. Su casa, hoy Santuario, es uno de los lugares más visitados de la región, pues concurren a él no solo fieles o creyentes, sino también turistas nacionales e internacionales.

El Santuario cuenta con dos altares de velas, el dedicado a las ofrendas y el de imagen de la Melchorita, un área de descanso, además de pequeños jardines y un baño público. Cuenta también con estantes que exhiben algunas de sus pertenencias y libros sobre testimonios de milagros recibidos por intersección suya. Asimismo, hay una pequeña fuente de agua. Lo más llamativo del lugar es el estado de conservación de su habitación: su cama se ve intacta desde hace más de 68 años. Sin embargo, todos estos ambientes presentan en su mayoría daños o deterioro causado por el polvo, el tiempo, fenómenos naturales y/o la falta de mantenimiento, lo que genera molestias entre los visitantes, cualquiera sea su motivación y procedencia.

La problemática principal se concentra en la acumulación de basura, la falta de limpieza y mantenimiento en los ambientes de la casa, la deficiencia de las instalaciones eléctricas, el deterioro del mobiliario, la falta de señalización y mantenimiento de los senderos peatonales, las malas condiciones de los servicios higiénicos y la falta de accesibilidad para discapacitados. Esto preocupa porque la imagen de la Melchorita y su Santuario no son solo un recurso turístico sino principalmente parte de la identidad de la población chinchana.

La explicación a este estado podría estar en el descuido de su administración y la falta de apoyo de entidades del sector público. En ese sentido, tampoco se ve preocupación de las autoridades locales como la municipalidad y gobierno regional. El sector privado tampoco se ha hecho presente.

En cuanto a su desarrollo, la permanencia o el crecimiento del flujo turístico se ve amenazado por las deficientes condiciones para crear experiencias satisfactorias, así como el hecho de que la nueva pista (Autopista Chíncha - Pisco) que comunica Lima con Ica tenga un nuevo trazo que no atraviesa la ciudad de Chíncha, como sucedía. Es decir, la

demanda de visitantes que se veía forzada a pasar por Chíncha, en su camino al sur desde Lima, se ha visto desviada. Vale subrayar que, según la Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo (Promperú, 2018), Ica es el segundo destino más visitado por los vacacionistas limeños: 18 %.

Por los motivos expuestos, se propone el mejoramiento del acondicionamiento turístico (que beneficiaría también a los fieles que acuden al Santuario); es decir, se propone la identificación y la descripción de toda la infraestructura y las instalaciones necesarias para la mejora del lugar y sus servicios turísticos, y así potenciar y proteger el lugar, además de integrar a la población circundante en el desarrollo de la actividad turística. Esto redundará también en experiencias turísticas significativas.

Tras la panorámica expuesta, se plantea la siguiente pregunta: ¿cuáles son las mejoras que se deben implementar para que el acondicionamiento turístico del Santuario de la Melchorita sea el óptimo y el visitante tenga una experiencia turística satisfactoria?

Para dar respuesta a la interrogante y desarrollar el estudio, es preciso revisar algunas experiencias previas, tales como el trabajo de Racines (2012), quien buscó erigir a la Parroquia San Marcos como alternativa de visita turística dentro del Centro Histórico de Quito. Para tal fin, Racines (2012) se apoyaría en los atractivos culturales y naturales de la zona. Algunos datos resaltantes de su investigación son que el 52 % de los visitantes fueron turistas nacionales y que la mayoría de los pobladores (93 %) consideró que se debía dar una mayor importancia a la promoción cultural de la Parroquia San Marcos dentro del Centro Histórico. Mientras tanto, un 7 % opinó que dicha Parroquia ya se encontraba dentro de la promoción turística cultural.

En cuanto a los aspectos que se debían mejorar para propiciar el incremento del número de visitantes y turistas, se tuvo la seguridad (27,8 %), la publicidad (18,75 %) y la información (14,8 %). Además, el 98 % de los turistas expresó que quería que el lugar contara con sitios de venta de comida popular, venta de artesanía, así como la presentación de espectáculos culturales.

Por último, Racines (2012) propuso el mejoramiento turístico de la Parroquia a través del incremento de la calidad de los servicios turísticos ofrecidos, además de la realización de campañas de difusión y de promoción que permitieran que el lugar fuera más conocido y que la población se viera más involucrada en el desarrollo de esta actividad. Así, también planteó la adecuación de los

atractivos culturales, el diseño de programas y eventos culturales, el equipamiento, información, capacitación y promoción turística, la realización de cursos especializados para la adecuada prestación de servicios, además del fortalecimiento del tema de la seguridad por medio del respaldo policial para los visitantes.

Salazar (2016), por su lado, analizó los servicios y las facilidades turísticas que son ofrecidas a los visitantes del Jardín Botánico de Guayaquil. Este estudio se hizo con el fin de mejorar la infraestructura y los servicios que brinda el lugar, de manera que la visita fuera satisfactoria para el turista mientras respetaba a todas las especies que se encuentran en el Jardín Botánico.

De la información obtenida por medio de una encuesta, el 60 % de las personas consideró que los senderos no permitían el acceso a personas con discapacidad: el 37 %, que la señalización del lugar no es precisa ni correcta, mientras que un 49 % se mostró en desacuerdo respecto al tema de seguridad dentro de las instalaciones. Consultados sobre si el lugar necesitaba un mejoramiento, el 69 % de las personas estuvo de acuerdo. Asimismo, un 73 % de encuestados consideró que debía implementarse un vivero dentro del Jardín Botánico que pudiera ayudar al desarrollo de cursos y talleres.

Por último, Salazar (2016) presenta una propuesta que comprende el diseño de estrategias para mejorar los servicios, la señalización y la infraestructura turística del lugar a través de actividades como establecimiento de nueva señalización y letreros interpretativos, readecuación de red de senderos, además de la implementación de un vivero en donde se puedan realizar talleres de capacitación para el público interesado.

En el Perú, en tanto, cabe señalar que, a través del Plan COPESCO Nacional (unidad ejecutora del Estado de proyectos de inversión en turismo), se han desarrollado proyectos de mejoramiento de los servicios en diferentes regiones. Algunos son el de la Zona Monumental de Kuelap (Amazonas) en 2015, la Reserva Nacional de Paracas (Ica) en 2016 o más recientemente los del distrito de Quinua y el eje turístico cultural del Centro Histórico de Ayacucho (ambos en Ayacucho) en 2018.

Por otro lado, es importante establecer las diferencias entre acondicionamiento, mejoramiento e implementación turística. En ese sentido, el Ministerio de Economía y Finanzas del Perú – MEF (2011) define al primero como la “acción sistemática orientada a poner en condiciones adecuadas la infraestructura y/o instalaciones turísticas con el propósito de brindar servicios turísticos adecuados” (p.

22); y al mejoramiento turístico como “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). La implementación turística, en cambio, se basa en la creación y habilitación de espacios y/o servicios con los que el lugar no cuenta para lograr satisfacer las necesidades de los visitantes. Este hecho, por ejemplo, no habría sucedido en algunos lugares religiosos de Europa (Millán-Vásquez de la Torre et al., 2010).

La experiencia turística, en tanto, a decir de Gama y Favila (2018), es propia de las sociedades postmodernas que buscan escapar de sus rutinas a través del viaje en el que realizarán diferentes actividades, además de interactuar con los lugares y personas del lugar. La experiencia turística no es solamente una tendencia, es más bien parte de la evolución del mercado (Llontop, 2017), y está vinculada con las experiencias, con los atractivos y con los servicios (Izaguirre, 2012).

La experiencia turística se busca y, cuando se vive, es personal; es decir, cada turista la construye, pero en función a su vivencia (Alberca, 2016). Para tal construcción, el acondicionamiento es importante, pues el atractivo turístico per se fabrica el recuerdo: lo hace la interacción del momento, el lugar y su contexto, el mismo que incluye las instalaciones e infraestructuras disponibles.

Es importante establecer la relación entre las prácticas turísticas y la sostenibilidad, ya que el turismo pasó de ser considerado una actividad relacionada con el ocio y el tiempo libre, a ser un medio capaz de posibilitar la satisfacción de los visitantes y sobre todo la protección de lugar. El turismo, a propósito, no debe ser entendido como la solución a la falta de desarrollo de un territorio (Martorell, 2012). En ese sentido, el desarrollo del turismo deberá darse sobre la base de los pilares ambientales (que colabore con protección del entorno), socioculturales (que enriquezca a anfitrión y visitante) y económicos (que sea rentable) (Pérez De Las Heras, 2004).

Por último, el turismo patrimonial ha venido ganando espacio en el espectro turístico (Espeso-Molinero, 2019; World Tourism Organization - WTO, 2018) y académico (Timothy, 2018), motivo por el cual se hace más importante planificar su crecimiento y velar por su gestión tanto sostenible como respetuosa. En otras palabras, de ahí la necesidad de una gestión del patrimonio y uso que no menoscabe su preservación y valorización social (Ballart y Tresserras, 2001), y que entienda al patrimonio cultural material (Santuario) e inmaterial (fe en la Melchorita) como un continuo.

METODOLOGÍA

La metodología empleada en esta investigación descriptiva se encuadra dentro del enfoque mixto, debido a que los instrumentos utilizados para realizar la recolección de datos son de naturaleza cuantitativa (encuesta) y cualitativa (lista de cotejo y ficha de observación); y porque el análisis y la discusión también se dieron de forma integrada (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

En cuanto al desarrollo, en primer lugar se hizo la visita al Santuario para verificar in situ su real estado. Con base en esa información se elaboró una lista de cotejo, tomando como referencia las dimensiones de la variable de estudio (acondicionamiento turístico): infraestructura básica, instalaciones turísticas, así como las instalaciones propias del santuario. Esto permitió elaborar las doce preguntas que fueron formuladas a los visitantes.

Luego se diseñó la encuesta de satisfacción al visitante que fue validada por expertos (una metodóloga y cuatro expertos temáticos), obteniendo un 99 % en promedio como porcentaje de validación. También se le aplicó la prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach (0,825).

Se consideró una población de 1 300 personas, correspondiente al número aproximado de visitantes al Santuario durante el año 2017 (enero a diciembre). Vale señalar, respecto al número de visitantes, que no se identificaron datos oficiales, motivo por el cual se tomó como referencia la cantidad de visitas diarias contabilizadas en la investigación (información recogida mediante observación). Respecto del tamaño de la muestra, y tras los cálculos respectivos para una población finita, se determinó en 300 personas.

El cuestionario constó de 12 preguntas: incluyó consultas sobre datos sociodemográficos y sobre aspectos relacionados con el lugar visitado (la mayoría). Se utilizó la escala de Likert en las opciones de respuesta. La aplicación a los participantes se dio a la salida del Santuario.

La última etapa de la investigación se basó en realizar una propuesta de mejoramiento del acondicionamiento turístico del lugar, para lo cual se realizaron los estudios de análisis de rentabilidad.

RESULTADOS

Respecto a la información sociodemográfica, del total de los encuestados, el 24 % tenían entre 18 y 25 años, siendo el 55 % mujeres. Sobre la pregunta referente a la motivación para visitar el lugar, el 70 % de los encuestados lo hizo por motivos religiosos, acudiendo al Santuario una

vez al año (46 %); y el 72 % utilizó el transporte público para llegar al lugar.

A las interrogantes realizadas sobre el estado de la infraestructura (servicios básicos) del Santuario, la mayoría de las personas las catalogaron como regulares y/o malas (condiciones). Véase a continuación las respuestas al detalle:

- El 64,66 % consideró el acceso al Santuario como regular o malo.
- El 79 % consideró los servicios higiénicos como regular y/o en malas condiciones.
- El 75 % consideró el estado del servicio de desagüe (servicios higiénicos) como regular y/o en malas condiciones.
- El 70 % consideró el estado de la luz (instalaciones eléctricas) como regular y/o en malas condiciones.
- El 74,66 % consideró el estado de la luz (iluminación) como en regular y/o en malas condiciones.
- El 82,67 % consideró que los tachos de basura se encontraban en regular y/o en malas condiciones.
- El 69 % consideró el servicio de comunicaciones (cobertura de señal telefónica) como regular y/o en malas condiciones.
- El 71 % consideró el servicio de comunicaciones (cobertura de señal de internet) como regular y/o en malas condiciones.

Referente a la opinión de los encuestados sobre el estado de las instalaciones propias del Santuario, se tiene que de los 300 encuestados:

- El 16 % consideró que el estado de la fachada de la casa se encontraba entre excelente, muy buenas y buenas condiciones; frente a un 84 % (252 personas) que afirmó que esta se encontraba en regular y/o malas condiciones.
- El 13 % consideró que el estado de los techos de la casa se encontraba entre excelente, muy buenas y buenas condiciones, frente a un 87 % (261 personas) que afirmó que éstos se encontraban en regular y/o malas condiciones.
- El 13,67 % consideró que el estado de los pisos se encontraba entre excelente, muy buenas y buenas condiciones; frente a un 86,33 % (259 personas) que afirmó que este se encontraba en regular y/o malas condiciones.
- El 13,33 % consideró que el estado de las paredes se encontraba entre excelente, muy buenas y buenas condiciones; frente a un 86,67 % (260 personas) que afirmó que este se encontraba en regular y/o malas condiciones.
- El 13,33 % consideró que el estado de las rejas se encontraba entre excelente, muy buenas y buenas condiciones; frente a un 86,67 % (260 personas) que afirmó que este se encontraba en regular y/o malas condiciones.
- El 13,33 % consideró que el estado de los corredores y/o pasillos se encontraba entre excelente, muy buenas y

buenas condiciones; frente a un 86,67 % (260 personas) que afirmó que este se encontraba en regular y/o malas condiciones.

- El 19,3 % consideró que el estado del altar de ofrendas se encontraba entre excelente, muy buenas y buenas condiciones; frente a un 80,67 % (242 personas) que afirmó que este se encontraba en regular y/o malas condiciones.

- El 15,7 % consideró que el estado del altar de velas se encontraba entre excelente, muy buenas y buenas condiciones; frente a un 84,33 % (253 personas) que afirmó que este se encontraba en regular y/o malas condiciones.

- El 17 % consideró que el estado del altar de la imagen de la Melchorita se encontraba entre excelente, muy buenas y buenas condiciones; frente a un 83 % (249 personas) que afirmó que este se encontraba en regular y/o malas condiciones.

- El 16,33 % consideró que el estado de la habitación de la Melchorita se encontraba entre excelente, muy buenas y buenas condiciones, frente a un 83,67 % (251 personas) que afirmó que este se encontraba en regular y/o malas condiciones.

Sobre el estado de las instalaciones turísticas empleadas durante la visita al Santuario, los encuestados respondieron:

- El 17 % consideró que el estado de los senderos peatonales se encontraba entre excelente, muy buenas y buenas condiciones; mientras que el 83 % (249 personas) afirmó que se encontraba en regular y/o malas condiciones.

- El 11,67 % consideró que el estado de los paneles informativos dentro del Santuario se encontraba entre excelente, muy buenas y buenas condiciones; mientras que el 88,4 % (265 personas) afirmó que se encontraba en regular y/o malas condiciones.

- El 14 % consideró que el estado del módulo de expendio de folletos sobre la vida de la Melchorita y servicios higiénicos se encontraba entre excelentes, muy buenas y buenas condiciones; mientras que el 86 % (258 personas) afirmó que se encontraba en regular y/o malas condiciones.

- El 9,33 % consideró que el estado del sistema de sonido (audio, video) se encontraba entre excelente, muy buenas y buenas condiciones; mientras que el 90,67 % (272 personas) afirmó que se encontraba en regular y/o malas condiciones.

- El 16,33 % consideró que el estado de los estantes o mostradores se encontraba entre excelente, muy buenas y buenas condiciones; mientras que el 83,67 % (251 personas) afirmó que se encontraba en regular y/o malas condiciones.

- El 17 % consideró que el estado del área de la zona de descanso se encontraba entre excelentes, muy buenas y buenas condiciones; mientras que el 83 % (249 personas) afirmó que se encontraba en regular y/o malas condiciones.

- El 14 % consideró que el estado de las bancas y asientos se encontraba entre excelente, muy buenas y buenas condiciones; mientras que el 86 % (257 personas) afirmó que se encontraba en regular y/o malas condiciones.

- El 7,33 % consideró el estado de los servicios higiénicos dentro del Santuario como excelente, muy buenas y buenas condiciones; mientras que el 92,67 % (278 personas) afirmó que se encontraba en regular y/o malas condiciones.

- El 6,67 % consideró que el estado de los tachos de basura dentro del Santuario se encontraba en excelentes, muy buenas y buenas condiciones; mientras que el 93,33 % (280 personas) afirmó que se encontraba en regular y/o malas condiciones.

Entre los servicios que los visitantes desearían encontrar durante el recorrido en el Santuario se tienen: estacionamiento de vehículos (71 %), señalizaciones dentro y fuera del lugar (72 %), centros de interpretación (información previa antes del recorrido) (60 %), oficina de información turística (67 %), información turística dentro del lugar (folletos) (66 %), guiado turístico (67 %), accesibilidad (elementos) para personas con discapacidad (83 %), señalización para evacuación ante emergencias (zonas de seguridad) (80 %), extintores en caso de incendio (75 %), botiquín de primeros auxilios/área de asistencia médica (84 %), seguridad en los exteriores/vigilancia (82 %), teléfonos públicos (64 %), cafetería (59 %) y venta de suvenires (recuerdos) dentro del Santuario (58 %).

También se les consultó a los visitantes sobre el monto que estaban dispuestos a pagar de contar con los servicios previamente mencionados, y respondieron: entre S/ 1 – S/ 4 soles (2 %), entre S/ 5 – S/ 10 (53 %), entre S/ 11 – S/ 20 (27 %), entre S/ 30 – S/ 40 (1 %), otro 1 % consideró que no se debería pagar y un 17 % no sabe/no opina al respecto.

En cuanto a la percepción de la experiencia por parte de los visitantes después de haber visitado el Santuario, un 35 % opinó que se encontraba entre muy satisfecho y satisfecho; mientras que un 65 % afirmó que se encontraba entre medianamente satisfecho, poco satisfecho o nada satisfecho. Estos resultados, se entiende, se deben a las falencias en cuanto a la infraestructura básica, instalaciones propias del Santuario e instalaciones turísticas que encontraron las personas al momento de realizar la visita. Finalmente, a la pregunta realizada sobre su opinión referente a la necesidad de mejoramiento del acondicionamiento turístico del Santuario, el 95 % de las personas respondió estar totalmente de acuerdo y de acuerdo con la misma.

Con base en las respuestas obtenidas, se ha realizado la siguiente propuesta de mejoramiento del acondicionamiento turístico del Santuario.

Propuesta y evaluación económica

Tras la identificación de las deficiencias o carencias del Santuario en cuanto al acondicionamiento turístico, se realizó la evaluación económica denominada “Propuesta de mejora específica”. Para efectos de esta, se realizaron las siguientes actividades: cálculo de la inversión inicial del proyecto, cálculo de los costos de operación, financiación del proyecto, evaluación económica del proyecto y finalmente la descripción de externalidades (Marsano, 2003) frente a la puesta en marcha de esta propuesta.

En esta propuesta de mejora específica se plantea llevar a cabo el mejoramiento de los ambientes del Santuario en función a los resultados: acceso, luz (instalaciones eléctricas), comunicaciones (cobertura de señal telefónica e internet), fachada de la casa, techos, pisos, paredes, rejas, corredores, altar de ofrendas, altar de velas, altar de imagen de la Melchorita, habitación de la Melchorita, senderos peatonales, paneles informativos, módulo de expendio de folletos y cobro por uso de servicios higiénicos, sistema de audio y video, estantes o mostradores, zona de descanso, servicios higiénicos y tachos de basura (Pachas, 2018).

Una vez identificados todos los ambientes y las actividades a realizar, se hizo la evaluación económica del proyecto teniendo en cuenta la siguiente información:

- Número de visitantes nacionales y extranjeros a la provincia de Chíncha: este dato se obtuvo de la data proporcionada por la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ica (DIRCETUR) en colaboración con Uniterra, Cámara de Comercio de Pisco, Cámara Chinchana de Comercio, Cámara de Comercio, Industria y Turismo de Ica y el Gobierno Regional de Ica

(2017), en el documento denominado “Diagnóstico del turismo en la Región Ica”. La data muestra que entre los años 2006 y 2016 la suma total de visitantes tanto nacionales como extranjeros ascendió a 1 642 630 personas. Esta cifra permitió realizar la proyección de visitantes al Santuario hacia el año 2028, teniendo como resultado un total de 2 287 146 personas.

Con la data del número de arribo de visitantes tanto nacionales como extranjeros, se pudo realizar el cálculo o su proyección hacia los años 2017 - 2028, años contemplados dentro de la estimación de rentabilidad del proyecto.

- Estimación de ingresos futuros al Santuario: tomando en cuenta que la mayoría de las personas estaba dispuesta a pagar un monto de dinero por realizar el recorrido en el lugar, se encontró conveniente considerar el cobro de S/ 2,00. Con el dato proyectado de los visitantes se permitió calcular los posibles ingresos futuros al Santuario, teniendo como resultado un total de S/ 3 528 946,34 soles por las visitas a realizarse entre el año 2020 y el 2028.
- Inversión inicial del proyecto: para calcular la inversión inicial del proyecto se consideraron los honorarios de las personas a trabajar en la obra (S/ 120 580,00), el costo del mejoramiento de la infraestructura (S/ 151 607,50), así como la implementación de nuevos servicios (S/ 6 723,10). Esta inversión asciende a un monto de S/ 278 910,60, tal como se muestra en la tabla 1.

Tabla 1. 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
Total	S/. 278 910,60

Fuente: elaboración propia basada en Pachas (2018).

- Costos de operación: este dato ha sido calculado teniendo en cuenta al personal que laboraría en el Santuario una vez realizados todos los trabajos de mejoramiento del acondicionamiento turístico. Así pues, se

tiene: administrador del Santuario, contador, servicio de vigilancia, pago de servicios, personal de limpieza, guías turísticas y mantenimiento. Sus haberes mensuales en conjunto ascienden a un total de S/ 132 220,00, como se detalla en la tabla 2.

Tabla 2. Presupuesto de los costos operativos del Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco

Gastos operativos	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
Total	6 360,00	132 220,00

Nota: *Los valores son en Nuevos Soles peruanos.

Fuente: elaboración propia basada en Pachas (2018).

- Financiamiento del proyecto: se ha tomado en cuenta el apoyo de entidades tanto públicas como privadas que estén interesadas en invertir en el proyecto. Referente al sector privado, este podría contribuir a través de su Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Asimismo, la comunidad y la Iglesia de San Pedro de Grocio Prado también contribuirían, toda vez que cada año son ellos los principales organizadores de actividades de recaudación de fondos.
- Evaluación económica del proyecto: empezamos con la elaboración del flujo de caja del proyecto, lo cual nos permite estimar la Tasa Interna de Retorno (TIR) y el Valor Actual Neto (VAN). Para la evaluación económica del proyecto se han realizado los cálculos pertinentes para identificar si el mismo es económicamente viable o no. Los detalles pueden verse en la tabla 3.

Tabla 3. Flujo de caja del proyecto.

Ingresos	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Año 6	Año 7	Año 8	Año 9
Ventas	0	362 240	368 472	378 186	382 923	392 752	401,08 5	408 400	414 301	420 587
Total ingresos	0	362 240	368 472	378 186	382 923	392 752	401 085	408 400	414 301	420 587
Egresos										
Inversión Inicial	278 911									
Sueldo administrador		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

EVALUACIÓN ECONÓMICA DE UNA PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DEL ACONDICIONAMIENTO TURÍSTICO DEL SANTUARIO DE LA MELCHORITA, ICA, PERÚ

			0	0	0	0		0	0	
Guías turísticas		36 400,00	36 400,0 0	36 400,0 0	36 400,0 0	36 400,0 0	36 400,00	36 400,0 0	36 400,0 0	36 400,00
Mantenimiento		12 000,00	12 000,0 0	12 000,0 0	12 000,0 0	12 000,0 0	12 000,00	12 000,0 0	12 000,0 0	12 000,00
Total Gastos Operativos		132 220,00	132 220,0 0	132 220,0 0	132 220,0 0	132 220,0 0	132 220,00	132 220,0 0	132 220,0 0	132 220,00
Saldo del período	-278 911	230 020	236 252	245 966	250 703	260 532	268 865	276 180	282 081	288 367
Saldo final	-278 911	-48 891	187 361	433 328	684 031	944 563	1 213 428	1 489 608	1 771 689	2 060 056

Nota: *Los valores son en Nuevos Soles peruanos.

Fuente: elaboración propia basada en Pachas (2018).

El flujo de caja proyectado demuestra que el proyecto no presentará falta de liquidez, pues, como se puede apreciar, en el año 0 se ha considerado toda la inversión inicial y a partir del año 1 se cuenta con ingresos además de egresos. En todas las proyecciones realizadas hasta el año 9 se cuenta con un monto de ingresos superior a los de egresos, lo cual permite asegurar la viabilidad del proyecto.

Como resultado se obtuvo que la Tasa Interna de Retorno (TIR) equivale a un 85 %, lo que quiere decir que la tasa mínima de devolución es positiva y garantiza la obtención de beneficios del proyecto. Sobre el cálculo del Valor Actual Neto (VAN) se consideró una rentabilidad esperada del 5 %, obteniendo un VAN de S/ 1 829 931,41.

Finalmente, las externalidades del proyecto se traducen específicamente en el acondicionamiento de los servicios e infraestructura del Santuario. Esto conllevaría que las visitas se incrementen, lo cual propiciaría un efecto multiplicador en los negocios existentes en los alrededores del lugar, además de la generación de diferentes emprendimientos por parte de los pobladores de la localidad.

DISCUSIÓN

En la investigación se ha podido confirmar la viabilidad y la rentabilidad del proyecto que busca mejorar el acondicionamiento físico del Santuario de la Melchorita. Estas mejoras han sido reclamadas por el 95 % de los visitantes encuestados; dato secundado por el 65 % de los visitantes que no se encontraron satisfechos con la experiencia de la visita. Las propuestas de actividades y el análisis económico aquí propuestos, al igual que en el caso de la Parroquia San Marcos en Guayaquil (Racines, 2012), buscan aportar al desarrollo local; es decir, las propuestas

tienen una mirada social y no solo turística, lo que se condice con lo que Martorell (2012) afirma sobre el turismo: no es un fin ni es la panacea para las localidades que desarrollen turismo, sino que debe ser un medio.

En ese sentido, en la presente investigación se incorpora el concepto de sostenibilidad, especialmente en su arista sociocultural, reflejado en la incorporación de sugerencias de la sociedad y de los visitantes al proyecto, que es una condición de sostenibilidad para Bertoni (2008), sobre aspectos vinculados con la interpretación del patrimonio, la habilitación de rampas para el acceso de personas con discapacidad, el aforo y habilitación de espacios de venta de productos relacionados con la casa y una cafetería (Pachas, 2018). Así, también se pretende a través de la propuesta presentada promover un uso turístico que permita la valoración del lugar y su significado, como han comentado Ballart y Tresserras (2001).

Las propuestas de mejora aquí planteadas apuntan a potenciar las experiencias con el recurso y los servicios turísticos (Izaguirre, 2012). Y es que la experiencia turística se construye como consecuencia de sucesivas experiencias (Alberca, 2016). Por tal motivo, las mejoras que el proyecto contempla son los accesos, los servicios de luz, agua y comunicaciones, la fachada e interiores de la casa, la creación de módulo para ventas y cobros, zonas de descanso y servicios higiénicos, entre otros; mejoras que se orientan a hacer más confortable la visita y por ende a generar una mejor recordación.

El turismo que se practica y se busca potenciar a través del proyecto es el religioso, basado en el patrimonio cultural. Y este turismo es tendencia hoy en día, como han señalado Espeso-Molinero (2019) y la misma Organización Mundial del Turismo (WTO, 2018).

CONCLUSIÓN

Por medio de la observación y la encuesta de satisfacción realizada se evidenció que la infraestructura básica, la infraestructura propia del Santuario y las instalaciones turísticas presentan serias deficiencias que ponen en riesgo el lugar tanto para las prácticas religiosas como para las turísticas. En ese sentido, se enlistaron las acciones a realizar para su mejor acondicionamiento.

Al realizarse la evaluación de la propuesta económica de mejora específica, después de realizar el estudio de mercado, el cálculo de la inversión inicial del proyecto, el cálculo de los costos de operación, la financiación del proyecto, la evaluación económica (TIR y VAN) y las externalidades, finalmente se considera esta propuesta como viable.

El monto de inversión presentada para la propuesta del mejoramiento del acondicionamiento turístico del Santuario de la Melchorita asciende a S/ 278 910,60.

El porcentaje obtenido de la Tasa Interna de Retorno es del 85 % y el Valor Actual Neto asciende a la suma de S/ 1 829 931,41, lo cual confirma la viabilidad y la rentabilidad del proyecto.

Los visitantes el Santuario manifiestan su aprobación para que se realice el mejoramiento del acondicionamiento turístico y están dispuestos a pagar por el ingreso para enriquecer la experiencia recibida al contar con la infraestructura y los servicios previamente especificados.

Declaración sobre conflictos de interés

Los autores declaran no tener ningún conflicto de intereses en la investigación, ni vinculación de ningún tipo con los participantes ni el lugar del estudio, salvo la relación que se genera usualmente entre investigadores, participantes y entidades privadas (lugar del estudio) en el marco del desarrollo de una investigación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alberca, F. A. (2016). Una mirada al destino turístico y sus aspectos materiales e inmateriales. *Cultura*, 30, 65–85.
http://www.revistacultura.com.pe/revistas/RCU_30_una-mirada-al-destino-turistico-y-sus-aspectos-materiales-e-inmateriales.pdf

Ballart, J. y Tresserras, J. (2001). *Gestión del patrimonio cultural*. Ariel S. A.

Bertoni, M. (2008). Turismo sostenible: su interpretación y alcance operativo. *Cuadernos de Geografía - Revista Colombiana de Geografía*, (17), 155-163.

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

Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo – PROMPERÚ. (2018). *Perfil del vacacionista nacional. Turismo en cifras*.

https://www.promperu.gob.pe/TurismoIN/sitio/VisorDocumentos?titulo=Perfil%20del%20Vacacionista%20Nacional%202017&url=~/Uploads/perfiles_vacacionista/1039/PVN17.pdf&nombObjeto=PerfilVacacionistaNac&back=/TurismoIN/sitio/PerfVacacionistaNac&issuuid=

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 Gobierno Regional de Ica. (2017). *Diagnóstico del turismo en la Región Ica*.

<https://es.scribd.com/document/400565064/Documento-de-doagnostico-de-turismo-Region-Ica-version-abril-2017-2-final-ICA-pdf>

- Espeso-Molinero, P. (2019). Tendencias del desarrollo sostenible y turismo. *Turismo y Patrimonio*, 7, 9–16. <http://ojs.revistaturismoypatrimonio.com/index.php/typ/article/view/62/52>
- Gama, M. G. y 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*, 17(6), 1101–1112. <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2019.17.076>
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.
- Izaguirre, M. (2012). La experiencia turística de los sentidos. *Cultura*, 26, 151-178. http://www.revistacultura.com.pe/revistas/RCU_26_1_la-experienciaturistica-de-los-sentidos.pdf
- Llontop, C. E. (2017). La relación entre gestión y turismo, basada en la experiencia del visitante. *Turismo y Patrimonio*, 11, 77-93. <http://ojs.revistaturismoypatrimonio.com/index.php/typ/article/view/98/82>
- Marsano, J. M. (2003). *Economía del turismo*. Lima, Perú: Universidad de San Martín de Porres.
- Martorell, A. (2012). Patrimonio cultural, desarrollo sostenible y turismo. *Turismo y Patrimonio*, 7, 9–16. <http://ojs.revistaturismoypatrimonio.com/index.php/typ/article/view/62/52>
- Millán-Vásquez de la Torre, M. G., Morales-Fernández, E. y Pérez-Naranjo, L. M. (2010). Turismo religioso: Estudio del Camino de Santiago. *Gestión Turística*, (13), 9-37. <http://www.redalyc.org/pdf/2233/223314810001.pdf>
- 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*. https://www.mef.gob.pe/contenidos/inpublica/docs/instrumentos_metod/turismo/Guia_de_turismo.pdf
- Pachas, M. O. (2018). *Propuesta de mejoramiento del acondicionamiento turístico del Santuario de la Beata Melchora Saravia Tasayco, Ica, Perú 2017* (tesis de maestría). Universidad de San Martín de Porres. <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/4166>
- Pérez De Las Heras, M. (2004). *Manual del turismo sostenible: cómo conseguir un turismo social, económico y ambientalmente responsable*. Mundi-579

Prensa.

Racines, C. G. (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. http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/13406/1/50629_1.pdf

Salazar, D.V. (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.

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redu/18500/1/TESIS%20SALAZAR%20NAVARRO.pdf>

Timothy, D. J. (2018). Making sense of heritage tourism: Research trends in a maturing field of study. *Tourism Management Perspectives*, 25, 177–180. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2017.11.018>

World Tourism Organization - WTO. (2018). *Tourism and Culture Synergies*. <https://doi.org/10.18111/9789284418978>