



**Universidad
Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO
Y HOTELERÍA**

Trabajo de Suficiencia Profesional

Mejora de la calidad turística en el servicio de guiado en los Pantanos de Villa,
Chorrillos, 2023

**Para optar el Título Profesional de
Licenciado en Administración en Turismo y Hotelería**

Presentado por:

Autor: Cáceres Inga, Lisner Náiss

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0284-2274>

Asesora: Mg. Vidal Núñez, Brenda Orfelina

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0009-1039-5361>

Lima – Perú


2025

| | | |
|--|---|------------------------------------|
|  Universidad Norbert Wiener | DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN | |
| | CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033 | VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01 |

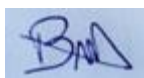
Yo, Lisner Náiss Cáceres Inga egresado de la Facultad de **Ingeniería y Negocios** y Escuela Académica Profesional de **Administración en Turismo y Hotelería** de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación "Mejora de la Calidad Turística en el Servicio de Guiado en los Pantanos de Villa, Chorrillos, 2023." Asesorado por el docente: Brenda Orfelina Vidal Nuñez, DNI 46369708 ORCID 0009-0009-1039-5361 tiene un índice de similitud de **17 (diecisiete) %** con código verificable 14912:467015225 en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
 Firma de autor 1
 Lisner Náiss Cáceres Inga
 DNI: 73127320



.....
 Firma
 Brenda Orfelina Vidal Nuñez
 DNI: 46369708

Lima, 14 de junio de 2024

Dedicatoria

Dedico este trabajo de investigación con amor y gratitud a Nilo y Yolanda, quienes me acogieron y formaron como verdaderos padres, y a mi madre Mery, quien, a pesar de la distancia siempre me ha brindado su apoyo incondicional; y a Yharlina, mi enamorada, por estar a mi lado y acompañarme en los momentos más difíciles.

Índice General

| | |
|---|----|
| Dedicatoria..... | 3 |
| Índice de Figuras | 7 |
| Índice de Tablas..... | 9 |
| Índice de Anexos | 10 |
| Resumen | 12 |
| Abstract..... | 13 |
| Introducción | 14 |
| Capítulo I: Antecedentes y Descripción General de la Experiencia | 15 |
| 1.1 Reseña de la Empresa | 15 |
| 1.2 Ubicación y Actividad empresarial | 16 |
| Ubicación | 16 |
| Actividad empresarial..... | 17 |
| 1.3 Misión, Visión y Valores de la empresa | 20 |
| Misión | 20 |
| Visión..... | 21 |
| 1.4 Descripción del puesto desarrollado y su entorno..... | 21 |
| Descripción del puesto de guía turístico, guía ecológico e intérprete del patrimonio..... | 22 |
| 1.5 Problemática y objetivos trazados | 24 |
| Problema General..... | 25 |
| Problemas Específicos..... | 26 |
| Objetivo General | 26 |
| Objetivos Específicos..... | 26 |
| Capítulo II: Fundamento del Tema elegido..... | 27 |
| 2.1 Bases Teóricas..... | 27 |
| Definición y Concepto de Calidad | 27 |

| | |
|---|----|
| Calidad Turística | 27 |
| Criterios de la Calidad..... | 28 |
| Metodología para la mejora continua: Ciclo de Deming (PDCA) | 29 |
| Satisfacción del cliente | 30 |
| Net Promoter Score (NPS)..... | 31 |
| Investigación Cuantitativa | 31 |
| Guía Turístico | 32 |
| Interpretación del Patrimonio | 33 |
| Área Natural Protegida | 34 |
| Refugio de Vida Silvestre..... | 35 |
| Marco Legal..... | 36 |
| 2.2 Marco Conceptual | 37 |
| Calidad Turística..... | 37 |
| Cliente | 37 |
| Encuesta..... | 37 |
| Turismo..... | 38 |
| Turista..... | 38 |
| Circuito Turístico | 38 |
| Interpretación del Patrimonio | 38 |
| Servicio de Guiado Turístico | 38 |
| Guiones Interpretativo..... | 38 |
| Pantanos de Villa | 39 |
| 2.3 Antecedentes | 39 |
| Antecedentes Internacionales..... | 39 |
| Antecedentes Nacionales | 40 |
| Antecedentes Locales..... | 41 |
| 2.4 Justificación de la metodología escogida..... | 42 |
| Capítulo III: Aporte y Desarrollo de la experiencia..... | 43 |

| | |
|--|----|
| 3.1 Diagnóstico de la situación problemática | 43 |
| 3.2 Desarrollo de la Experiencia | 44 |
| Descripción de la experiencia | 44 |
| Análisis de la experiencia..... | 46 |
| 3.3 Modelo de Propuesta o Solución | 47 |
| Primera etapa: “Planificar” | 51 |
| Segunda etapa: “Hacer” | 61 |
| Tercera etapa “Verificar”: | 71 |
| Cuarta etapa: “Actuar”: | 72 |
| 3.4 Resultados | 73 |
| Conclusiones | 82 |
| Recomendaciones | 84 |
| Referencias..... | 85 |
| Anexos..... | 90 |

Índice de Figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1 <i>Ubicación de los Pantanos de Villa</i> | 17 |
| Figura 2 <i>Circuito Tradicional</i> | 19 |
| Figura 3 <i>Circuito Génesis</i> | 19 |
| Figura 4 <i>Circuito Marvilla</i> | 19 |
| Figura 5 <i>Paseos en Bote en la Laguna Génesis</i> | 20 |
| Figura 6 <i>Paseos en Catamarán en la Laguna Génesis</i> | 20 |
| Figura 7 <i>Organigrama de la Autoridad Municipal de los Pantanos de Villa PROHVILLA</i> | 22 |
| Figura 8 <i>Ciclo de Deming</i> | 30 |
| Figura 9 <i>Diagnóstico de la problemática de los Pantanos de Villa</i> | 43 |
| Figura 10 <i>Diagrama de mejora de la calidad turística en los Pantanos de Villa</i> | 49 |
| Figura 11 <i>Sesiones de Capacitación sobre Elaboración de Guiones Interpretativos</i> | 52 |
| Figura 12 <i>Pautas para el Desarrollo de la Actividad de la Sesión 3</i> | 53 |
| Figura 13 <i>Desarrollo de un Guion Interpretativo como Actividad Final del Curso de Capacitación</i> | 54 |
| Figura 14 <i>Perfil del Visitante de los Pantanos de Villa</i> | 56 |
| Figura 15 <i>Distribución de las Preguntas Frecuentes</i> | 60 |
| Figura 16 <i>Requerimiento del Guía de Turismo en los Pantanos de Villa</i> | 61 |
| Figura 17 <i>Capacitación de Aviturismo</i> | 62 |
| Figura 18 <i>Capacitación Sobre Recurso Hídrico</i> | 62 |
| Figura 19 <i>Capacitación de Calidad del Aire</i> | 62 |
| Figura 20 <i>Calidad Ambiental en los Pantanos de Villa</i> | 63 |
| Figura 21 <i>Informe de actividades N° 005 del año 2023</i> | 64 |
| Figura 22 <i>Partes del Guion Interpretativo</i> | 65 |
| Figura 23 <i>Proceso de toma de encuestas al público visitante</i> | 70 |
| Figura 24 <i>Informe de actividades N°05</i> | 70 |
| Figura 25 <i>Gráfico que representa la distribución de las respuestas del primer semestre</i> ... | 79 |
| Figura 26 <i>Gráfico que representa la distribución de las respuestas del segundo semestre</i> | 79 |

| | |
|---|----|
| Figura 27 <i>Porcentaje de visitante que calificaron el servicio de guiado como "Excelente" y "Muy Bueno" en el primer semestre</i> | 80 |
| Figura 28 <i>Porcentaje de visitante que calificaron el servicio de guiado como "Excelente" y "Muy Bueno" en el segundo semestre</i> | 80 |

Índice de Tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1 <i>Línea de tiempo de las acciones en beneficio de la mejora de la calidad turística de los Pantanos de Villa</i> | 49 |
| Tabla 2 <i>Cronograma de actividades</i> | 55 |
| Tabla 3 <i>Características del segmento: "Familias"</i> | 56 |
| Tabla 4 <i>Características del segmento: "Estudiantes"</i> | 57 |
| Tabla 5 <i>Características del segmento: "Observadores de aves"</i> | 57 |
| Tabla 6 <i>Análisis de los productos turísticos de los Pantanos de Villa</i> | 58 |
| Tabla 7 <i>Población y muestra mensual de las encuestas de satisfacción en los Pantanos de Villa durante el año 2023.</i> | 66 |
| Tabla 8 <i>Datos generales de la encuesta de satisfacción</i> | 67 |
| Tabla 9 <i>Cuestionario de preguntas de la encuesta de satisfacción</i> | 68 |
| Tabla 10 <i>Cuadro comparativo: Antes y después de la implementación de mejoras en el servicio de guiado</i> | 74 |
| Tabla 11 <i>Listado de guiones interpretativos</i> | 75 |
| Tabla 12 <i>Número de encuestados durante el periodo 2023 de forma mensual</i> | 77 |

Índice de Anexos

| | |
|--|----|
| Anexos 1 Elaboración de guiones interpretativos: Sesión 1 | 90 |
| Anexos 2 Elaboración de guiones interpretativos: Sesión 2 | 90 |
| Anexos 3 Elaboración de guiones interpretativos: Sesión 3 | 90 |
| Anexos 4 Elaboración de guiones interpretativos: Sesión 4 | 91 |
| Anexos 5 Apoyo en la limpieza de los servicios acuáticos | 91 |
| Anexos 6 Apoyo en el armado de los servicios acuáticos | 91 |
| Anexos 7 Sistema de registro de visitantes de la Oficina de Obras y Ecoturismo | 92 |
| Anexos 8 Registro y orientación de los visitantes..... | 92 |
| Anexos 9 Manejo de los servicios acuáticos | 92 |
| Anexos 10 Prestación del servicio guiado a segmento “Observadores de aves” | 93 |
| Anexos 11 Prestación del servicio de guiado a turistas extranjeros | 93 |
| Anexos 12 Prestación del servicio de guiado al “Segmento familias” | 93 |
| Anexos 13 Participación en la realización de campamentos programados | 94 |
| Anexos 14 Desarrollo del taller de remo en los campamentos | 94 |
| Anexos 15 Apoyo en la elaboración de material didáctico para los recorridos temáticos ... | 94 |
| Anexos 16 Informe de actividades N° 005: Desarrollo de un guion turístico experiencial sobre el Día Mundial de la Vida Silvestre | 95 |
| Anexos 17 Informe de actividades N° 006: Desarrollo de un guion turístico experiencial sobre el Día del Padre | 95 |
| Anexos 18 Informe de actividades N° 007: Desarrollo de un guion turístico experiencial sobre Fiestas Patrias | 95 |
| Anexos 19 Orden de Servicio: Descripción de las actividades como parte de la contratación del guía turístico..... | 96 |
| Anexos 20 Guion Interpretativo por el Día Mundial de la Vida Silvestre presentado en el informe de actividades N°5 | 97 |
| Anexos 21 Guion interpretativo por el Día del Padre presentado en el informe de actividades N° 7 | 97 |

| | |
|---|-----|
| Anexos 22 Guion interpretativo por Fiestas Patrias presentado en el informe de actividades N° 7..... | 97 |
| Anexos 23 Análisis de encuestas de satisfacción correspondientes al mes de enero del 2023..... | 98 |
| Anexos 24 Análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción a los visitantes del mes de marzo 2023 | 99 |
| Anexos 25 Análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción a los visitantes del mes de abril del 2023..... | 100 |
| Anexos 26 Análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción a los visitantes del mes de mayo del 2023..... | 101 |
| Anexos 27 Análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción a los visitantes del mes de junio del 2023..... | 102 |
| Anexos 28 Análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción a los visitantes del mes de julio del 2023 | 103 |
| Anexos 29 Análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción a los visitantes del mes de agosto del 2023..... | 104 |
| Anexos 30 Análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción a los visitantes del mes de setiembre del 2023..... | 105 |
| Anexos 31 Análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción a los visitantes del mes de octubre del 2023..... | 106 |
| Anexos 32 Análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción a los visitantes del mes de noviembre del 2023..... | 107 |
| Anexos 33 Análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción a los visitantes del mes de diciembre del 2023 | 108 |
| Anexos 34 Llegada de visitantes a los pantanos de villa durante el año 2023 | 109 |
| Anexos 35 Carta de aceptación | 110 |
| Anexos 36 Certificado de Trabajo..... | 111 |

Resumen

El presente informe de suficiencia profesional tiene como propósito presentar las acciones orientadas a la mejora de la calidad en el servicio de guiado en los Pantanos de Villa durante el año 2023. La propuesta se basó en la elaboración de guiones interpretativos y en la aplicación de encuestas de satisfacción al visitante, con el objetivo de mejorar la experiencia turística de los visitantes y evaluar el impacto de estas acciones. Como sustento metodológico, se adaptaron las fases del modelo PDCA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar), lo que permitió organizar las acciones tomadas y puedan ser presentadas de forma lógica y secuencial, favoreciendo la identificación de los logros obtenidos y aspectos por mejorar. Los resultados nos muestran indicadores positivos con respecto al servicio de guiado, aunque también se detectaron limitaciones, como la ejecución parcial de los guiones interpretativos.

Finalmente se concluye que la mejora de la calidad turística fue posible gracias a las acciones desarrolladas en favor de la elaboración de los guiones interpretativos, aunque su implementación presentó limitaciones por falta de una metodología que permitiera evaluar cada parte del proceso. También se evidenció que contar con la herramienta adecuada, facilita el análisis de la satisfacción de visitante, sin embargo, es necesario estandarizar el proceso de recolección para evaluar mejor los resultados y que permitan compararlos en el tiempo.

Palabras clave: Calidad, servicio de guiado, guiones interpretativos, satisfacción del visitante, PDCA (Ciclo de Deming).

Abstract

The present professional proficiency report aims to present the actions oriented towards improving the quality of the guiding service at the Pantanos de Villa wetlands during the year 2023. The proposal was based on the development of interpretive scripts and the implementation of visitor satisfaction surveys, with the goal of enhancing the tourist experience and evaluating the impact of these actions. As methodological support, the phases of the PDCA model (Plan, Do, Check, Act) were adapted, which allowed for organizing the actions taken in a logical and sequential manner, facilitating the identification of achievements and areas for improvement. The results show positive indicators regarding the guiding service; however, some limitations were also identified, such as the partial execution of the interpretive scripts.

It is concluded that the improvement in tourism quality was made possible thanks to the actions carried out for the development of the interpretive scripts, although their implementation faced limitations due to the lack of a methodology to evaluate each part of the process. It was also evident that having the appropriate tools facilitates the analysis of visitor satisfaction; however, it is necessary to standardize the data collection process in order to better evaluate the results and enable comparisons over time.

Keywords: Quality, guiding service, interpretive scripts, visitor satisfaction, PDCA (Deming Cycle).

Introducción

El turismo en espacios de naturaleza ha tomado mayor relevancia en los últimos años, impulsado por la búsqueda de experiencias turísticas al aire libre y en contacto con el medio ambiente. Esta tendencia también se ha venido consolidando en el Perú, donde diversas áreas naturales protegidas han recibido mayor número de visitantes luego de finalizada pandemia producida por el virus SARS-CoV-2. Es en este contexto que los Pantanos de Villa se ha ido posicionando como uno de los principales atractivos ecoturístico dentro de la ciudad de Lima, gracias a la biodiversidad que presenta y al reconocimiento otorgado por MINCETUR como jerarquía 3; lo que demuestra el potencial turístico de este atractivo,

Durante mi experiencia profesional como guía turístico en este espacio, pude identificar una serie de oportunidades de mejora en el servicio de guiado turístico ofrecido a los visitantes. Entre ellas destacan la necesidad de estructurar mejor los recorridos turísticos, adaptar los recorridos de acuerdo a los diferentes perfiles de los visitantes y establecer mecanismos para recoger la percepción que tiene el visitante con respecto al servicio recibido. Por lo tanto, el presente informe tiene como finalidad describir y analizar todas las actividades realizadas en beneficio de la mejora de la calidad turística de los Pantanos de Villa.

El presente informe se estructura en 3 capítulos:

El capítulo I: Se hace una breve descripción de la empresa, su ubicación, la misión y visión. Además, se realiza una descripción general de la experiencia, se presenta el planteamiento del problema y se establecen los objetivos

El capítulo II: Se aborda todos los fundamentos teóricos, así como los conceptos relacionados a la calidad turística, satisfacción del cliente y guiado turístico.

El capítulo III: Se presenta las acciones realizadas durante la experiencia, el análisis de los resultados, así como las conclusiones y recomendaciones que se derivan de dicha experiencia.

Capítulo I: Antecedentes y Descripción General de la Experiencia

1.1 Reseña de la Empresa

La investigación se llevó a cabo en el humedal Pantanos de Villa, ubicado en la ciudad de Lima, específicamente en el distrito de Chorrillos. Su historia se remonta a tiempos prehispánicos, entre los siglos XI y XV, cuando esta área formaba parte del señorío indígena de Sulco o también llamado Surco, perteneciente a la cultura Ishma. Este territorio abarcaba los que hoy son los distritos de Chorrillos, Barranco, Miraflores, Surco y Surquillo.

Con la instauración del Virreinato del Perú, el virrey Toledo implementó la política de reducciones de indígenas, lo que llevó a la fundación del pueblo de Santiago de Surco. Como parte de esta reducción, se establecieron cuatro aldeas: Calla, Ydcay, Centaulli y Cumcham. Esta última se extendía al sur del Morro Solar, donde se encontraban los pantanos, caracterizados por la abundancia de totora y junco, plantas utilizadas en la fabricación de embarcaciones por los pescadores de la zona.

Con el tiempo, los residuos orgánicos presentes en los Pantanos de Villa fueron aprovechados para el cultivo de caña, azúcar y algodón, lo que dio origen a la Hacienda Villa. Desde esta hacienda, era posible observar garzas blancas, patos, extensos totorales, un paisaje que ha perdurado a lo largo de los años, hasta la actualidad.

Con la llegada del siglo XX, la creación de zonas residenciales como La Encantada, Los Cedros, San Juan Bautista, Huertos de Villa, Country Club Villa, el club Lar Garzas Reales, entre otros, provocó la reducción del territorio y afectando a miles de especies. En este contexto y con el objetivo de proteger el área, en 1997 el gobierno entregó 208 hectáreas de los Pantanos de Villa a la administración de la Municipalidad Metropolitana de Lima, a través del Servicio de Parques de Lima (SERPAR), integrándolos así al sistema de áreas con fines recreacionales de Lima Metropolitano con la denominación de Parque Zonal Metropolitano N° 25 Pantanos de Villa.

En el año de 1989, Los Pantanos de Villa cambiaron y fueron declarados Zona Reservada, con el propósito de evaluar la necesidad de establecer una unidad de conservación en el área. En 1997 Los Pantanos de Villa fueron declarados sitio RAMSAR,

reconocimiento otorgado a humedales de importancia internacional, cumpliendo 2 criterios, el ser un ecosistema representativo y albergar una gran población de aves acuáticas.

Un año después, en 1998 mediante una ordenanza municipal se creó la Autoridad Municipal de los Pantanos de Villa – PROHVILLA, encargada de la administración y gestión de la propiedad de SERPAR dentro de los Pantanos de Villa. Posteriormente, en el 2006, el área fue incorporada al Sistema Nacional de Áreas Naturales Protegidas del Perú bajo la categoría de Refugio de Vida Silvestre con un total de 263.27 hectáreas.

Actualmente el 80 % del Área Natural Protegida le pertenece al Servicio de Parques de Lima (SERPAR), y es administrado mediante un convenio, por la Autoridad Municipal de los Pantanos de Villa – PROHVILLA. Esta entidad regula las actividades urbanas y los distintos usos de suelo, no solo dentro del Área Natural Protegida, sino también en zonas adyacentes que tiene influyen en los procesos biológicos del ANP, Estas zonas incluyen los distritos de Villa el Salvador, Surco, San Juan de Miraflores y Chorrillos.

Gracias a estos esfuerzos de conservación y gestión, los Pantanos de Villa no solo mantienen su importancia ecológica, sino que también se han convertido en un atractivo turístico en Lima, ofreciendo a los visitantes de disfrutar del ecoturismo y la observación de aves en un entorno natural.

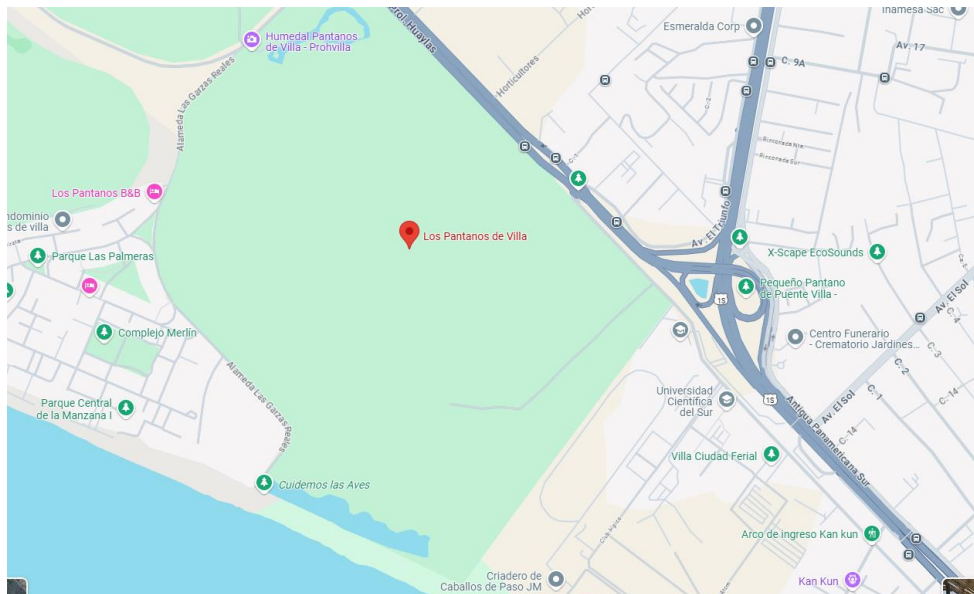
1.2 Ubicación y Actividad empresarial

Ubicación

El acceso al Refugio de Vida Silvestre Pantanos de Villa se encuentra localizado en la Av. Hernando Lavalle s/n en el distrito de Chorrillos, sin embargo, según la Ordenanza Municipal N° 2264 actualmente el área cuenta con una Zona de Reglamentación Especial el cual involucra los distritos de Chorrillos, Villa el Salvador, San Juan de Miraflores y Santiago de Surco. A continuación, en la figura 1 presentamos la ubicación del atractivo turístico Los Pantanos de Villa, el cual se encuentra en una zona de fácil acceso al estar muy cerca a la Av. Prolongación Huaylas, una vía que facilita el ingreso al lugar.

Figura 1

Ubicación de los Pantanos de Villa



Nota. Ubicación del Área Natural Protegida Los Pantanos de Villa. Adaptado de *Google maps*, 2025 (<https://www.google.com/maps>)

Actividad empresarial

La Autoridad Municipal de los Pantanos de Villa (PROHVILLA) es una entidad vinculada a la Municipalidad Metropolitana de Lima. Su principal responsabilidad es gestionar adecuadamente las áreas cercanas al humedal Pantanos de Villa, ubicados dentro de la Zona de Reglamentación Especial.

Además, se encarga ofrecer servicios ecoturísticos, los cuales se llevan a cabo en la propiedad del Servicio de Parques de Lima (SERPAR).

Entre los principales servicios ecoturísticos que ofrece PROHVILLA en los Pantanos de Villa se encuentran diversas actividades, que para una mejor comprensión se agrupan en las siguientes categorías.

Servicio de Guiado. El servicio de guiado en los Pantanos de Villa está incluido en la tarifa general de visita y se realiza en los tres circuitos: Tradicional, Génesis y Marvilla. Adicionalmente también se ofrece otros tipos de guiado, como en inglés, personalizado,

especializado en aves, virtual para nacionales y extranjeros, virtual educativo para escolares y universitarios, cada uno con una tarifa distinta a la general.

Talleres. Los pantanos de Villa cuentan con talleres dirigidos a escolares, universitarios y público general. Entre ellos se incluyen mini talleres didácticos de 15 minutos en una sola clase, taller especializado en biodiversidad y otros temas ambientales de aproximadamente 2 horas y 30 minutos, talleres de verano con una duración total de 18 horas y, finalmente, talleres de remo o canoa, realizado en 2 sesiones de 2 horas cada uno.

Paseos acuáticos. Los paseos acuáticos se realizan exclusivamente en el circuito Génesis, donde se encuentra la única laguna navegable de los Pantanos de Villa. Las modalidades disponibles son en bote, catamarán y canoa. Estos paseos tienen un costo adicional.

Matrimonio simbólico. Este servicio es válido para 2 personas, requiere reserva previa y se lleva a cabo dentro del Circuito Génesis.

Campamentos. Los campamentos organizados en los Pantanos de Villa, se realizan en fechas programadas y tienen una duración de 2 días y 1 noche. Están dirigido a distintitos grupos como adultos, niños y universitarios, cada uno con una tarifa distinta.

Picnic. El servicio de Picnic tiene una duración de 2 horas y es válido para 2 personas. Se requiere reserva previa y, en caso de una tercera persona tiene un costo adicional.

Alquiler. En cuanto a los alquileres, el público tiene a su disposición binoculares, sombrillas, carpas para 2 y 4 personas y juegos de mesa. Se requiere la firma de una declaración jurada para todos los alquileres, excepto en el caso de las sombrillas.

Otros servicios. Este servicio incluye el traslado al circuito Marvilla, ya que se encuentra alejado del ingreso principal de los Pantanos de Villa. El precio cubre el viaje de ida y vuelta.

A continuación, en la figura 2,3 y 4, se presentan los circuitos ecoturísticos que posee los Pantanos de Villa.

Figura 2

Circuito Tradicional



Nota. Elaboración propia

Figura 3

Circuito Génesis



Nota. Elaboración propia

Figura 4

Circuito Marvilla



Nota. Elaboración propia

Además, en la figura 5 y 6, se muestran los servicios de paseos acuáticos que se realizan en los Pantanos de Villa

Figura 5

Paseos en Bote en la Laguna Génesis



Nota. Elaboración propia

Figura 6

Paseos en Catamarán en la Laguna Génesis



Nota. Elaboración propia

1.3 Misión, Visión y Valores de la empresa

Misión

La misión de PROHVILLA es garantizar la conservación de los Pantanos de Villa, a través de una gestión eficiente tanto técnica como administrativa. Para ello, impulsa políticas ambientales a nivel local y regional, lidera iniciativas de ordenamiento ambiental y fomenta la participación activa de diversos actores sociales en la protección y fortalecimiento del ecosistema y su biodiversidad.

Visión

PROHVILLA, busca posicionarse como una entidad líder en la preservación y gestión de la Zona de Reglamentación Especial de los Pantanos de Villa. Para ello, fomentará su desarrollo mediante la educación ambiental, la investigación científica, la observación de aves y el ecoturismo.

1.4 Descripción del puesto desarrollado y su entorno.

El Perú cuenta con aproximadamente 251 Áreas Naturales Protegidas (ANP), las cuales se clasifican en diferentes categorías. Entre ellas Los Parques Nacionales, Santuarios Nacionales, Reservas Nacionales, Refugios de Vida Silvestre, Reservas Paisajísticas, Reservas Comunales, Bosques de Protección, Cotos de Caza, Zonas Reservadas, Áreas de Conservación Regional y Áreas de Conservación Privada.

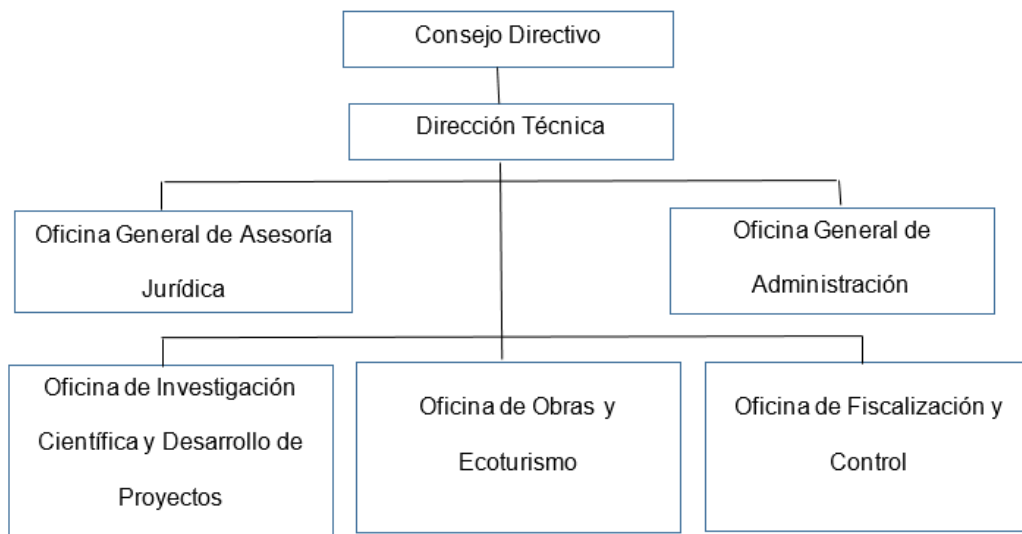
Dentro de una ciudad tan grande y agitada como la ciudad de Lima, donde el crecimiento poblacional y el tráfico vehicular forman parte del día a día existe un lugar único, “Los Pantanos de Villa”. Este espacio natural es el único humedal dentro de la ciudad y el único dentro de la región de Lima protegido bajo la categoría de Refugio de Vida Silvestre. En el Perú, solo existen tres áreas con esta categoría de protección: Laquipampa en Lambayeque, Bosques Nublados de Udimá en Cajamarca, y los Pantanos de Villa en Lima, destacándose como un refugio de biodiversidad en medio del entorno urbano.

Además de su importancia ecológica, Los Pantanos de Villa requiere de un equipo de trabajo para su conservación y atención al público. Para desarrollar las diversas labores dentro de este atractivo turístico, se cuenta con un aproximado de 45 colaboradores, contratados bajo dos modalidades: planilla y órdenes de servicio.

A continuación, en figura número 7, se muestra el organigrama de la Autoridad Municipal de los Pantanos de Villa, PROHVILLA

Figura 7

Organigrama de la Autoridad Municipal de los Pantanos de Villa PROHVILLA



Nota. Elaboración propia

Descripción del puesto de guía turístico, guía ecológico e intérprete del patrimonio

Durante mi tiempo en los Pantanos de Villa, ejercí funciones como Guía Turístico, Guía Ecológico e Intérprete del Patrimonio Natural, de acuerdo a las denominaciones asignadas en distintos periodos. En este contexto, mis responsabilidades iniciaban con la recepción de los visitantes, brindándoles información sobre las tarifas turísticas, los circuitos disponibles y el tiempo de espera antes de iniciar el recorrido.

Si el visitante aceptaba ingresar, procedía con la toma de sus datos personales y luego el visitante se acercaba a la boletería a realizar la cancelación del ticket de ingreso y los servicios adicionales en caso lo deseaba. Acto seguido, se anotaba el nombre de un representante del grupo en caso sean 2 o más personas. Estos datos se colocaban en una hoja de registro manejada por los guías, con el fin de conformar grupos de visita de máximo 15 personas.

Si transcurrido 15 a 20 minutos no se lograba completar el grupo, el recorrido iniciaba con los visitantes presentes. Este comenzaba en el Circuito Tradicional y tenía una duración aproximada de 40 minutos, durante los cuales se brindaba información sobre la

formación de los Pantanos de Villa, el tipo de suelo, flora nativa e introducida, hasta llegar a la laguna Mayor, la más grande del área.

Finalizado el recorrido por el Circuito Tradicional, se continuaba con el Circuito Génesis, donde se brindaba información sobre otras de flora introducida en el ecosistema. Además, se explicaba el proceso de elaboración de nidos de ciertas de aves, apoyándose en maquetas que representaban su estructura y materiales de construcción. El recorrido continuaba con los servicios acuáticos en única laguna navegable, denominada Génesis, los cuales eran adquiridos previamente por los visitantes. Estos podían realizarse en bote o catamarán. Como guía, me encargaba de verificar el pago del servicio, organizar a los grupos según el tipo de embarcación elegida y brindar apoyo en el manejo de los botes durante la actividad.

Finalmente, el recorrido, el recorrido concluía en el Circuito Marvilla, al cual los visitantes se trasladaban en su propia movilidad. Sin embargo, aquellos visitantes que no contaban con movilidad propia, se les informaba que tenían la posibilidad de contratar el servicio del Ecobús para facilitar su traslado hacia el último circuito.

Además del guiado turístico, también participé en la organización y desarrollo de campamentos, los cuales se realizaban en fechas específicas. Dentro de estas actividades, me encargaba de la recepción de los visitantes, el reconocimiento de las insolaciones, el apoyo en el armado de sus carpas y la bienvenida al evento. También, apoyaba en el desarrollo de un mini taller de observación de aves, coordinaba y apoyaba en el desarrollo de los paseos en bote y catamarán, guiaba los recorridos por los circuitos y llevaba a cabo actividades complementarias como los talleres de remo.

Por último, como parte de mis funciones diarias, me encargaba del armado de las embarcaciones, tanto botes como catamaranes, y del abastecimiento de chalecos salvavidas en la zona de embarque.

En cuanto a las responsabilidades de las áreas que conforman la Autoridad Municipal de los Pantanos de Villa PROHVILLA, se detalla lo siguiente:

Consejo Directivo. Máxima autoridad de PROHVILLA, y está conformado por los alcaldes de los distritos que pertenecen a la Zona de Reglamentación Especial, los cuales son Villa el Salvador, San Juan de Miraflores, Surco y Chorrillos.

Dirección Técnica. Es la máxima autoridad administrativa de PROHVILLA y el encargado de ejecutar las disposiciones del Consejo Directivo.

Oficina General de Asesoría Jurídica. Son los responsables de brindar asesoramiento y emitir opiniones en asuntos jurídicos y legales a la alta dirección u otros órganos cuando este lo amerite. Además, coordina sus actividades con la Dirección Técnica y el Consejo Directivo.

Oficina General de Administración. Es la unidad de apoyo a la gestión de la institución, encargada de garantizar el buen desarrollo de los procesos administrativos de abastecimiento, contabilidad, tesorería y control del patrimonio.

Oficina de Obras y Ecoturismo. Encargados del cuidado y conservación del Área de Protección Municipal, así como de transmitir los conocimientos ambientales relacionados con el humedal Pantanos de Villa.

Oficina de Fiscalización y Control. Responsables de hacer cumplir el Reglamento de Sanciones e Infracciones de la institución, lleva a cabo inspecciones y determina posibles daños o impactos generados por las actividades productivas en la Zona de Reglamentación Especial.

Oficina de Investigación y Desarrollo de Proyectos. Son los encargados de la planificar y evaluar el ecosistema, a través de estudios de campo y análisis técnicos, con el fin de identificar posibles impactos ambientales en el humedal Pantanos de Villa. De igual manera, son los responsables de desarrollar proyectos orientados a impulsar y fortalecer el humedal.

1.5 Problemática y objetivos trazados

El turismo de naturaleza ha cobrado gran relevancia en los últimos años, especialmente después de la pandemia ocasionada por el virus SARS-CoV-2. A raíz de este acontecimiento el perfil del turista ha mostrado gran interés en visitar espacios

naturales. Actualmente, se estima que el 40 % de los turistas que llegan a Perú realizan al menos una actividad relacionada con el turismo en espacios naturales, resaltando el papel de las áreas naturales protegidas como destinos esenciales para la diversificación y fortalecimiento de la oferta turística de nuestro país.

En este contexto, Los Pantanos de Villa destacan como uno de los principales destinos de naturaleza en Lima. En el año 2020, el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) les otorgó la jerarquía 3, un reconocimiento reservado para atractivo con características únicas y un alto potencial para atraer visitantes. Su importancia dentro del turismo en áreas naturales protegidas se ha visto reflejada en el incremento constante de visitantes en los últimos años, pasando de 24,089 en el 2021 a 36,512 en 2022 y alcanzando 45,872 en el 2023, lo que reafirma su posición como un destino clave para la práctica del ecoturismo y la observación de aves.

Sin embargo, este crecimiento en la afluencia de turistas evidenció la necesidad de mejorar los servicios turísticos en el lugar. Como medida, se decidió contar con profesionales en el sector turismo para la prestación del servicio de guiado, con el propósito de enriquecer la experiencia de los visitantes. No obstante, con la implementación de este servicio, se identificaron ciertas dificultades, como la falta de uniformidad en la información proporcionada durante los recorridos, la ausencia de una estructura definida durante el desarrollo del servicio de guiado, la falta de un análisis previo que permitiera adaptar el contenido de los recorridos a los diferentes perfiles e intereses de los visitantes y la ausencia de una herramienta que permitiera conocer la percepción del visitante con respecto al servicio de guiado. Ante esta situación, se optó por desarrollar estrategias para mejorar la calidad del servicio de guiado y garantizar una mejor experiencia al visitante.

De acuerdo con lo expuesto sobre la problemática, se plantea lo siguiente:

Problema General

¿Cómo mejorar la calidad turística en el servicio de guiado en los Pantanos de Villa 2023?

Problemas Específicos

¿Cómo contribuye el desarrollo de guiones interpretativos en la mejora de la calidad turística en el servicio de guiado en los Pantanos de Villa durante el año 2023?

¿Cómo contribuye la implementación de encuestas de satisfacción a la evaluación de la experiencia de los visitantes en relación con el servicio de guiado en los Pantanos de Villa durante el año 2023?

Objetivo General

Fortalecer la calidad turística en el servicio de guiado en los Pantanos de Villa durante el año 2023.

Objetivos Específicos

Presentar los guiones interpretativos diseñados para mejorar la calidad turística en el servicio de guiado en los Pantanos de Villa durante el año 2023.

Identificar el nivel de satisfacción de los visitantes en los recorridos turísticos de los Pantanos de Villa, con relación al servicio de guiado durante el año 2023.

Capítulo II: Fundamento del Tema elegido

2.1 Bases Teóricas.

Definición y Concepto de Calidad

Existen diversos conceptos sobre calidad, los cuales son los siguientes:

Para la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) menciona que la calidad debe ser entendida como “la capacidad de un conjunto de características inherentes a un producto, sistema o proceso de trabajo para cumplir los requerimientos de los clientes y otras partes interesadas” (Aliste et al.,2019, p.822).

Por otra parte, Gonzales (2017) afirma que conceptualizar el término calidad es muy complejo debido a constantes cambios producto de diferentes perspectivas de donde se ha abordado a lo largo del tiempo. Así mismo se hace mención que la mayoría de conceptos acerca de la calidad se ha venido abordando desde un enfoque donde no se contemplaba la satisfacción del cliente. Es por esta razón que se puede conceptualizar el término desde 3 directrices distintas.

Calidad como excelencia. Se refiere a lo “óptimo”, sin posibilidad de equivocación

Calidad como valor. La calidad representa lo más adecuado para cada tipo de consumidor, independientemente de su costo

Calidad como respuestas a las expectativas. El concepto de calidad se basa en cómo el consumidor la percibe.

Por otro lado, Camisón et al. (2006) también coincide con la existencia de un número muy grande de definiciones que no permiten tener una idea clara del tema, sin embargo, agrega que ver la calidad como algo excelente ayudar a realizar mejores diseños, sin embargo, si pensamos en calidad como cumplir lo que le cliente espera es mucha más útil y permitirá valorar mucho mejor el diseño.

Calidad Turística

La Organización Mundial del Turismo (OMT, 2019) afirma lo siguiente con respecto a la calidad turística:

Resultado de un proceso que implica la satisfacción de todas las necesidades, exigencias y expectativas legítimas de los consumidores respecto a los productos y servicios, a un precio aceptable, de conformidad con las condiciones contractuales mutuamente aceptadas y con los factores adyacentes que determinan la calidad, tales como la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la transparencia, autenticidad, y la armonía de una de una actividad turística preocupada por su entorno humano y natural.(p.23).

Crterios de la Calidad

Cuando hablamos de criterio de la calidad, nos estamos refiriendo a los parámetros que se debe cumplir dentro del desarrollo de una actividad, para poder considerarlo con el término de Calidad (DIRCETUR, s.f).

Para poder medir estos parámetros, en la actualidad la herramienta o instrumento de medida que viene siendo utilizada con mayor frecuencia para medir la Calidad en el sector servicio es el modelo Servqual (Service Quality), desarrollado en 1988 por Parasuraman, Zeithaml y Berry.

Ganga et al. (2019) menciona que mediante este modelo se busca realizar una evaluación de la calidad de servicio a partir de las diferencias existentes entre la expectativa del consumidor y lo que percibe realmente. De igual manera, los autores mencionan 5 criterios de evaluación:

Confiabilidad. Habilidad para proporcionar confianza y precisión al momento de brindar el servicio.

Capacidad de Respuesta. Estar a disposición para la atención adecuada y oportuna del cliente.

Seguridad. Son los conocimientos por parte de los colaboradores y la habilidad de transmitir una confianza acerca del trabajo realizado.

Empatía. Facultad de detectar y entender todos los requerimientos de cada uno de los clientes.

Aspectos tangibles. Son las condiciones de cómo se encuentra el lugar donde se presta el servicio, esto también incluye la apariencia del personal.

Metodología para la mejora continua: Ciclo de Deming (PDCA)

García et al. (2003) mencionan que el Ciclo de Deming es una metodología que busca una mejora continua, tiene como objetivo aumentar la capacidad de una organización para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.

Por otro lado, Montesinos et al. (2020) destaca la importancia del ciclo de Deming en el análisis de la situación actual de una organización para desarrollar una propuesta de mejora.

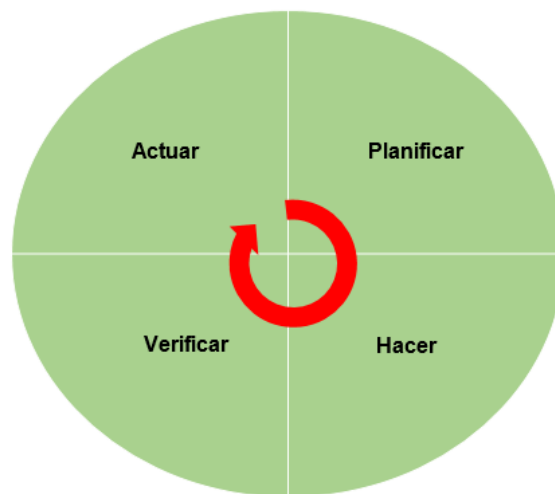
Fases de Ciclo de Deming. Montesinos et al. (2020) explica que el Ciclo de Deming está compuesto de 4 fases:

Planificar. En esta primera fase, se identifican las necesidades y problemas actuales de la organización a fin de desarrollar estrategias, acciones y herramientas que permitan atender estas necesidades. La participación de todos los miembros es fundamental, ya que el éxito de mejora depende del compromiso y cambio de cada integrante.

Hacer. En la fase de hacer, se ejecuta el plan de acción mediante la correcta realización de las tareas planificadas. Es fundamental implementar las mejoras propuestas, verificar la causa de los problemas, y reunir datos relevantes para evaluar el impacto de las acciones tomadas.

Verificar. En esta etapa, se evalúa la efectividad de las acciones para determinar si se alcanzaron los objetivos planteados inicialmente. Se comparan los resultados obtenidos con las expectativas establecidas, identificando oportunidades de mejora.

Actuar. En esta fase, se toman decisiones basadas en resultados obtenidos. Si la mejora fue exitosa, se estandarizan los cambios para mantenerlos en el tiempo. Si no se lograron los resultados esperados, se ajustan las estrategias y se aplican nuevas acciones para seguir mejorando.

Figura 8*Ciclo de Deming*

Nota. Elaboración propia

En este sentido, el Ciclo de Deming se presenta como una herramienta fundamental en la gestión de la calidad, permitiendo a las organizaciones analizar su desempeño actual, hacer cambios y evaluar los resultados para seguir mejorando.

Satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente según Zárraga et al. (2018) puede entenderse como la respuesta emocional de una persona al evaluar el desempeño de un producto o servicio con respecto a las expectativas previas que se tenía sobre él.

Según Guadarrama Tavera y Rosales Estrada (2015), un cliente que queda conforme con el producto o servicio recibido, tiende a volver a comprarlo o recomendarlo, lo que contribuye a atraer nuevos clientes. También, se afirma que la satisfacción del cliente ejerce mayor influencia en la fidelización del consumidor en comparación con la confianza. A medida que el nivel de satisfacción aumenta, también crece la probabilidad de que recomiende el producto o servicio y se fortalezca su confianza en la marca o empresa.

Por otro lado, Sagbay et al. (2021), menciona que la satisfacción del cliente se compone de tres elementos: primero, el rendimiento percibido, que se refiere al beneficio que el cliente experimenta después de comprar un producto, u obtener un servicio;

segundo, las expectativas, que son las que los clientes tienen sobre el beneficio que esperar obtener ; y finalmente, los niveles de satisfacción, donde los clientes, al haber adquirido el producto o servicio, experimentan un grado de insatisfacción, satisfacción o complacencia.

Net Promoter Score (NPS)

Trejo et al. (2023) señalan que el Net Promoter Score (NPS) es una herramienta utilizada para medir la satisfacción del cliente y analizar su experiencia de consumo. Esta experiencia se desarrolla a través de los canales de atención, que funcionan como puntos estratégicos de contacto con los clientes. Además de facilitar la comunicación, estos canales desempeñan un papel clave en la creación y fortalecimiento de la relación con los clientes.

Mendoza Lijia y Papanicolau Jorge (2024), reafirman lo señalado por los autores previamente citados al destacar que el Net Promoter Score (NPS) constituye una herramienta fundamental para evaluar el nivel de satisfacción del cliente. Además, subrayan que dicho indicador es ampliamente adoptado por las organizaciones, ya que permite analizar el grado de fidelidad de los clientes en función de las experiencias que estos han tenido con los productos o servicios adquirido. Los autores explican que esta metodología utiliza una escala del 0 al 10, donde quienes puntúan entre 0 y 6 son clasificados como “**detractores**”, entre 7 y 8 como “**pasivos**” y entre 9 y 10 como “**promotores**” de la marca, siendo estos últimos el grupo objetivo de mayor interés de la empresa. Por ello resulta esencial que las organizaciones comprendan e interpreten adecuadamente los resultados NPS.

Investigación Cuantitativa

Bernal (2010) comenta que la investigación cuantitativa es una forma de estudiar los fenómenos sociales mediante la medición de sus características. Este método permite obtener resultados que pueden ser generalizados a una población más amplia.

En palabras de Ñaupás et al. (2018), el enfoque cuantitativo se relaciona con la medición, la selección de una muestra y su análisis estadístico. Se apoya en la recolección

de datos y el análisis para dar respuesta a las preguntas de investigación, así como probar hipótesis formuladas previamente.

Finalmente, Sampieri et al. (2014), menciona que el enfoque cuantitativo tiene como característica que posee una serie de procesos que siguen un orden secuencia y probatorio. Cada una de las fases deben de realizarse antes de las siguientes, y no es posible saltarse ningún paso. El orden es estricto, aunque es posible ajustar alguna etapa si es necesario.

Guía Turístico

La legislación peruana define al guía de turismo como aquel profesional que posee una acreditación como guía de turismo o guía de montaña, el cual es otorgado por instituciones de educación superior. Además, el profesional que cuente con título profesional de licenciado en turismo también se encuentra facultado de realizar la actividad del guiado. (Congreso de la República, 2022).

Por otro lado, Oehmichen et.al (2020) menciona en su investigación que el guía es aquel que busca captar el interés de los visitantes y explicar conceptos de la forma más sencilla posible, manteniendo siempre la precisión de la información. Además, el guía ayuda a crear ideas o percepciones sobre los lugares o culturas mediante las visitas a lugares históricos, barrios populares, sitios arqueológicos, etc.

Finalmente, Laprovitta (2014) hace mención que un guía turístico o de turismo se le considera un intérprete de la riqueza cultural o natural de un lugar, sirve como un mediador que acerca al visitante o turista hacia el patrimonio de un destino.

Funciones del Guía Turístico. Según la ley del Guía de Turismo N° 28529 establecida por el Congreso de la República (2005) menciona las siguientes funciones para la actividad del guiado turístico:

Dirigir, orientar y proporcionar información al turista o grupo a su cargo acerca de los aspectos culturales, naturales, folklóricos o eventos programados en un itinerario.

Favorecer la conservación del patrimonio tanto cultural como natural, así como también la identidad y diversidad étnica de nuestras comunidades.

Brindar información precisa y responsable, basadas en investigaciones recientes, así como fuentes históricas, antropológicas, científicas de los lugares a los que visitan.

Colaborar con la con la creación y el fortalecimiento de la conciencia turística de nuestro territorio, a fin de favorecer la preservación de nuestro patrimonio.

Dimensiones del Guía de Turismo. Laprovitta (2014) plantea que el guía de turismo se desenvuelve en una dimensión educativa, seguido por una social y finalmente una artística.

Dimensión Educativa. El guía de turismo aplica prácticas educativas, utilizando técnicas didácticas en busca de lograr transmitir conocimiento, sin embargo, se diferencia de un educador ya que este se desenvuelve en un campo no formal, es decir fuera del contexto institucional de educación.

Dimensión Social. Con relación a esta dimensión, el guía de turismo no solo debe procurar tener una relación óptima con el visitante, sino que debe tener conocimientos de las funciones y de igual manera mantener una excelente relación con el equipo de trabajo desde donde se desenvuelve.

Dimensión Artística. En este último aspecto el guía debe tener presente la creatividad, partiendo de sus conocimientos previos, que le permitan mejorar algo ya existente o en su defecto crear o innovar algo novedoso, dando como consecuencia captar la atención del visitante.

Interpretación del Patrimonio

Mendoza y Umbral (2011) comentan que es un conjunto de procedimientos y herramientas dentro de la comunicación que son utilizados para transmitir el significado que tiene un lugar. Este concepto, también puede ser entendido como traducir un significado complejo a algo mucho más comprensible para el público no especializado.

Bazán (2014) menciona acerca de los orígenes del término, se habla de que apareció en los Estados Unidos, en un principio con el nombre de interpretación ambiental, debido a su aparición en espacio naturales de dicho país, ya que buscaba explicar todo el fenómeno natural que allí se suscitaban. Posterior a ello se buscó darle un término que

aborde tanto el lado cultural como natural, quedando con la denominación de interpretación del patrimonio.

Competencia de los tres pilares de la interpretación. Continuando con lo planteado por Mendoza y Umbral (2011), también mencionan la existencia de 3 pilares básicos de la interpretación.

Competencia en el conocimiento del Recurso. Aquí se hace mención a que, al momento de realizar la interpretación se debe tener un conocimiento amplio del lugar, teniendo en cuenta que se debe contar con información actualizada, tener claro las características tangibles del lugar y todo lo que esté relacionado con el sitio. Por ello, para poder conseguir toda la información se necesita alimentarse de diversas fuentes bibliográficas, sin dejar de lado de corroborar su validez.

Competencia en el conocimiento de la Audiencia. Este punto evoca a la capacidad de conocer a la demanda que frecuenta el lugar de visita, a fin de conocer su expectativas, motivaciones e intereses. Para cual se debe buscar apoyo en estudios previos del perfil de los visitantes, de no ser posible el acceso a esta información, también se considera válido la información obtenida mediante el diálogo directo con el visitante.

Competencias en la técnica adecuada. Finalmente se hace referencia a que el intérprete debe valerse de diversas herramientas que permitan al visitante conectar con el lugar, haciendo uso por ejemplo de comparaciones o narrando historias de alto impacto que logren que el visitante se preocupe por el lugar que está visitando.

Áreas de aplicación de la interpretación. Para Guerra et al. (2009) las áreas de aplicación de la interpretación pueden ser: “un edificio en particular, un área natural, una ciudad o espacio urbano, una representación de la vida cultural, un momento histórico una empresa o industria, una colección o un objeto dentro de esta y una actividad específica”.

(p.20)

Área Natural Protegida

Un área natural protegida se puede definir de la siguiente manera:

Son espacios terrestres o marinos reconocidos legalmente por el Estado peruano, por su importancia para la conservación de la biodiversidad y su contribución al desarrollo sostenible del país.

Las ANP de administración nacional, las cuales son gestionadas por el SERNANP, tienen dos estatus: las establecidas con estatus definitivo (clasificadas en nueve categorías) y con estatus transitorio, que son las Zonas Reservadas. Además, existen las Áreas de Conservación Regional (gestionadas por los gobiernos regionales) y las Áreas de Conservación Privada (gestionadas por propietarios de predios privados). (Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas [SERNANP], s.f)

De forma similar, la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (2008), menciona que las áreas naturales protegidas son un pilar fundamental para la preservación de la biodiversidad de un territorio. Siendo sus principales objetivos, servir de hábitat para muchas especies y garantizar la continuidad de diversos procesos ecológicos que no pueden sobrevivir fuera de ese ecosistema. Siendo en muchas ocasiones el último lugar de supervivencia para evitar la extinción de muchas especies.

Refugio de Vida Silvestre

Son espacios naturales que cuentan con características específicas, además de la protección de especies de flora y fauna; siendo las zonas de reproducción las más resaltantes ya que permiten recuperar o sostener las poblaciones de diversas especies. Estos espacios naturales son de uso directo ya que pueden ser aprovechados por la población mediante un adecuado plan de manejo que permite su uso sostenible. (Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas [SERNANP],s.f)

Pantanos de Villa

Pulido y Bermúdez (2018), comentan en su investigación que los Pantanos de Villa es un ANP ubicada dentro del área urbana de la ciudad de Lima, el cual contiene innumerables atributos a nivel paisajístico, biológico y también climático.

Por otro lado, se menciona que por su cercanía al mar es influenciado por la corriente de Humboldt. Según la clasificación dado hacia los humedales por la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza, el pantano de villa se puede denominar como un humedal de agua dulce, esto se debe a la presencia de agua subterránea proveniente de acuíferos subterráneos de la cuenca del río Rímac.

Por su parte, el Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas, comenta sobre la presencia de los Pantanos de Villa, como un refugio natural dentro de la ciudad de Lima, albergando un número considerable de especies de flora y fauna, por lo que se considera como un humedal de importancia internacional. Al interior de este espacio, se puede contemplar 5 lagunas, un registro de 210 especies de aves, 13 especies de peces, 5 anfibios y reptiles respectivamente, etc.

Otras de las fuentes que alimentan los cuerpos de agua son los canales que se encuentran a su alrededor dando un equilibrio al ecosistema. Finalmente es un atractivo que causa mucho interés sobre todo a los observadores de aves que visitan el humedal en los meses de verano para deleitarse de las aves migratorias. (Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas [SERNANP], s.f)

Marco Legal

Los humedales Pantanos de Villa como se muestra en la ficha técnica elaborada para la designación como sitio Ramsar, nos muestra que los antecedentes legales se remontan al año de 1977, cuando se dictamina que mediante un Decreto Supremo N° 009-87 del Ministerio de Vivienda y Construcción se declaraba a la zona de los pantanos de villa y los alrededores como Parque Metropolitano N° 25, el cual tenía que estar ligado a fines de cultura y esparcimiento. Doce años después, en 1989 mediante una Resolución Ministerial N° 0014-89 AG/DGFF se le daba la categoría temporal de Zona Reservada los Pantanos de Villa. Para que luego que dos años más obtuviera la denominación de Área Ecológica Metropolitana por el acuerdo N°026-91 desarrollado por el Consejo Provincial de Lima (La Convención sobre los Humedales [Ramsar], 1997).

El 20 de enero de 1997, Los Pantanos de Villa obtuvo la designación como sitio Ramsar, dándose a conocer como un humedal de importancia internacional, cumpliendo con 3 de los 9 criterios establecidos para la identificación de humedales que tengan importancia a nivel internacional (La Convención sobre los Humedales [Ramsar],2023).

Al año siguiente, mediante la Ordenanza N° 184-MML (1998), se estableció la Zona de Reglamentación Especial de los Pantanos de Villa, donde se indica que dicha zona de reglamentación comprende el área natural, las zonas adyacentes y de amortiguamiento, las cuales tienen injerencia en los procesos biológicos del área.

Finalmente, el Decreto Supremo N°055-2006-AG (2006) mediante el artículo 1, establece la categorización de la Zona Reservada de los Pantanos de Villa como Refugio de Vida Silvestre Los Pantanos de Villa, sobre una extensión de 263.27 hectáreas, la que a partir de esa fecha forma parte del Sistema Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado (SINANPE).

2.2 Marco Conceptual

Calidad Turística

Plan Nacional de Calidad Turística (2025) menciona que la calidad turística es el fruto de cubrir con todas las necesidades y/o expectativas que puede tener un consumidor con respecto a un producto o servicio determinado. Para lo cual se establece un precio económico que tiene que ir de acorde con lo pactado con el cliente y también de la mano con todo lo se requiera para lograr la calidad.

Cliente

Miranda et al. (2021) definen al cliente como una persona, organización o empresa que adquiere voluntariamente un bien o servicio, ya sea para uso personal, para otra persona o para otra entidad.

Encuesta

Sagbay et al. (2021) definen la encuesta como una técnica cuantitativa que permite recolectar y medir información mediante el uso de la estadística, con el propósito de comprender lo que sucede en un determinado entorno o grupo de personas.

Turismo

Ibáñez y Cabrera (2011) definen al turismo como el desplazamiento de una o más personas hacia lugares distintos de su residencia habitual, por un tiempo mayor a 24 horas.

Turista

Ibáñez y Cabrera (2011) señalan que el turista es una persona que se traslada fuera de su lugar de residencia habitual, motivada principalmente por el ocio y la recreación.

Circuito Turístico

Segura y Esparza (2021) mencionan que el circuito turístico es aquel que comienza y concluye en el lugar de origen, visitando varios puntos de interés, los cuales solo se recorren una vez durante el recorrido.

Interpretación del Patrimonio

MINAM (2013) define la interpretación como un proceso que busca que un grupo humano, sean visitantes nacionales o extranjeros empiecen a comprender y valorar la naturaleza y la cultura de un territorio; partiendo desde las experiencias que puedan obtener los visitantes. También puede considerarse una herramienta que permite gestionar un determinado espacio, debido a su alto nivel de impacto que puede llegar a tener en el cambio de actitudes y comportamientos a favor de la conservación del patrimonio

Servicio de Guiado Turístico

Laprovitta (2014) comenta que este término hace referencia a un conglomerado de acciones concretas las cuales son desarrolladas por un profesional llamado Guía de Turismo, los cuales pueden ser desarrollados en espacios naturales o culturales. Dichas acciones tienen por finalidad lograr experiencias que tengan un impacto positivo en el día a día de los visitantes.

Guiones Interpretativo

MINAM (2013) menciona que los guiones de interpretación son aquellos documentos con una función de orientación, que proporcionan las características más fundamentales de un sendero o ruta interpretativa. Cabe resaltar que su desarrollo se fundamenta en la idea

que uno quiere transmitir al visitante, teniendo en cuenta el tema principal y su desglose en temas secundarios.

Esta herramienta interpretativa debe contener información muy clara, desde el tipo de visitantes al que está dirigido, el tiempo que durará el recorrido, así mismo como los requerimientos logísticos sean material de interpretación, alguna señalética, además de detalles sobre actividades adicionales como son los juegos o talleres.

Pantanos de Villa

Mediante un reportaje realizado en los Pantanos de Villa se menciona que este espacio es un reservorio natural de aguas subterráneas que provienen de todas precipitaciones y deshielos que se transportan por la cuenca del río Rímac, es por esta razón que se considera que la tierra que se encuentra en el humedal es húmeda. Este ecosistema cuenta con dos protecciones, una como Área Natural Protegida desde el año 2006 y la otra corresponde a la denominación como sitio Ramsar desde el año 1997, lo que lo ubica como un humedal de importancia internacional (Canal Municipalidad de Lima. 2021,1m41s).

2.3 Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Zamora (2019), menciona en su publicación titulada “Calidad en el sector turístico: marco normativo y planificación” que la Calidad permite que un destino turístico pueda ser competitivo ya sea a nivel local, nacional o internacional. Además, el desarrollo de la tecnología permite al potencial visitante un análisis previo en cuanto a calidad y precio, es por ello que los comentarios de otros viajeros que ya visitaron el lugar tienen un peso significativo al momento de la elección. Es por esta razón que las difusiones de la experiencia apoyadas en las redes sociales toman un valor en el turista al momento de la elección del atractivo que formará parte de su visita. Concluye mencionando que la calidad también contempla una relación con la accesibilidad del lugar turístico, es decir que todos puedan disfrutar de la experiencia sin barreras físicas ni de transmisión de información.

Gutiérrez (2023), en su investigación titulada “Sistema de Calidad Turística en Costa Rica: Accesibilidad y desafíos para su implementación en emprendimientos y PYMES turísticas en el contexto pandémico” comenta que adoptar medidas a favor del logro de la calidad es necesario para lograr la satisfacción del cliente. Finalmente concluye que proporcionar asesoría o capacitación constante a los miembros involucrados en la actividad turística favorece a la mejora de la calidad.

Calvopiña (2019) en su publicación titulada “Validación de un constructo para determinar la calidad del servicio turístico” hace referencia a la existencia de brechas de servicio, dentro de ellas se encuentra “Servicio esperado versus servicio recibido”, donde se busca alcanzar o superar las expectativas del cliente, dando como resultado una calidad de servicio óptima.

Antecedentes Nacionales

Flores y Reátegui (2023), mencionan en su investigación titulada “Calidad turística en la práctica de Canotaje en Lunahuaná, provincia de cañete, departamento de Lima, 2023” que la calidad es una pieza clave para lograr una diferenciación competitiva y fomentar la lealtad del cliente con nuestro servicio. Los autores concluyen afirmando que un número considerable de encuestados no perciben seguridad por parte del guía de turismo, quien es el responsable de la prestación de los servicios. Esto se debe, a una inadecuada capacitación por parte de los operadores turísticos hacia el personal, lo que se manifiesta en una desconfianza por parte del usuario.

Arce (2023), en su tesis titulada “La calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente en una agencia de viajes, Cusco 2022”, argumenta que para conseguir datos relevantes de cualquier servicio turístico que sea adquirido por un turista se debe realizar una evaluación continua. Esto permitirá conseguir, aumentar y/o mantener la calidad del servicio. Como resultado de la investigación el autor concluye que los turistas tienden a tener expectativas mucho más altas en relación al servicio percibido.

Huaytalla (2021) en su tesis titulada “Gestión turística y calidad de servicio en la municipalidad provincial de Huamanga, 2019” indica que los programas de capacitación

dirigido a los actores turístico (guías de turismo, agencias de viaje, restaurantes, etc.) es fundamental para elevar la satisfacción del turista debido a que son los que mantienen un contacto directo con el visitante, además esto trae resulta en una mejora de la calidad turística ofrecida por un destino o atractivo turístico. Finalmente recomienda que la capacitación debe tener como finalidad una mejora en la información y el servicio que se le proporciona al visitante.

Antecedentes Locales

De la Torre (2019), en su investigación titulada “Calidad del Servicio y Experiencia Turística en el Museo de la Basílica y Convento de San Francisco en el Centro Histórico de Lima” concluyó que la Calidad de Servicio es influyente en el aprendizaje que se lleva el visitante acerca del lugar; siendo el guía turístico una pieza clave para que este proceso se pueda llevar a cabo producto de la información que proporcione durante el recorrido.

Sam (2020), en su tesis titulada “Calidad de Servicio del Museo de Sitio de Pachacamac y la Satisfacción del Cliente, Lima, 2019” menciona que el guía turístico permite brindar al visitante una experiencia turística de calidad y para mejorar la percepción del atractivo turístico desde la mirada del turista. Además, el guía turístico puede transmitir las necesidades, sugerencias y/o recomendaciones de los visitantes hacia otras áreas a fin de poder conseguir una mejora en la calidad del servicio. Finalmente concluye como parte de los resultados obtenidos que la calidad de servicio tiene influencia positiva en la satisfacción del visitante.

Hayakawa (2023), desarrollo la investigación titulada “ Atributos vinculados a la calidad de los servicios turísticos de un museo, desde la perspectiva de operadores de turismo receptivo y gestores de los museos del Centro Histórico de Lima” manifiesta que uno de los atributos está relacionado con el contacto humano, es decir la comunicación que mantiene el visitante con el personal encargado de la atención, sin embargo este atributo pierde valor cuando no hay presencia de un profesional encargado del guiado o interpretación.

2.4 Justificación de la metodología escogida

La justificación práctica se puede corroborar en la necesidad de una mejora constante de la calidad turística por parte de un atractivo turístico. Con la intención de acrecentar el interés del visitante por volver al lugar y disfrutar nuevamente de la experiencia. Debido a mis funciones como guía de turismo en los Pantanos de Villa, me permitió tener la facilidad de estar en contacto directo con el público y percatarme de que una vez culminado este periodo de estrés producido por la pandemia, la gente empezó a querer visitar espacios abiertos que les permitía tener un contacto directo con la naturaleza, al reactivarse las clases tanto a nivel escolar como superior, este grupo de personas también empezaron a buscar visitar el lugar como parte de sus visitas de estudios que se habían dejado de realizar producto de las medidas tomadas en favor de la prevención del contagio del SARS-coV-2. De esta manera la oficina de obras y ecoturismo de los Pantanos de Villa, con el apoyo del staff de guías, se empezó a hacer una mejora de la experiencia turística en el lugar partiendo con la implementación de guiones interpretativos orientados a los diversos públicos que frecuentaban el lugar. Como parte del staff de guías, formé parte del desarrollo de guiones interpretativos y su posterior implantación en los recorridos. También, realicé el levantamiento de información mediante encuestas de satisfacción que permitían medir la satisfacción del visitante con respecto a las experiencias turísticas implementadas.

Capítulo III: Aporte y Desarrollo de la experiencia

3.1 Diagnóstico de la situación problemática

En la figura 9 se esquematiza el diagnóstico de la problemática del servicio de guiado en los Pantanos de Villa, así como como las causas que lo generan; por ejemplo, la falta de precisión en la información que se brinda en los recorridos, a causa de una inadecuada capacitación al equipo de guías de turismo; dificultad de ofrecer experiencias personalizadas de acuerdo a los diferentes perfiles de los visitantes, a causa del desconocimiento de los interés y necesidades de los visitantes; dificultad para transmitir la información durante los recorridos de manera clara y atractiva, a causa de no contar con recursos didáctico para el servicio de guiado, y por último limitada capacidad para identificar y corregir deficiencias en el servicio de guiado, a causa de no contar con un sistema de evaluación de la experiencia de los turistas de los Pantanos de Villa.

Figura 9

Diagnóstico de la problemática de los Pantanos de Villa



Nota. Elaboración propia

3.2 Desarrollo de la Experiencia

Descripción de la experiencia

Mi experiencia en los Pantanos de Villa inició en el año 2021 hasta el año 2023, en la Oficina de Obras y Ecoturismo como Guía de Turismo, Guía Ecológico o Intérprete del Patrimonio Natural. Durante este período, mis actividades estuvieron directamente relacionadas con la atención al turista y actividades complementarias para el desarrollo de la actividad turística, siendo estas las siguientes: al iniciar la jornada, lo primero que realizaba era el abastecimiento de chalecos salvavidas, apoyo en la limpieza de las embarcaciones en la zona de embarque y, finalmente procedía a instalar los motores en cada uno de los botes.

Posteriormente, me dirigía a la zona de recepción de visitantes, donde procedía a instalar la laptop para realizar el registro de los turistas durante el día. Una vez que un visitante ingresaba al área, comenzaba con la explicación de los circuitos de visita, incluyendo las tarifas, el tiempo estimado de recorrido, los servicios adicionales disponibles y el tiempo de espera antes del inicio del recorrido.

Una vez que el visitante tenía conocimiento de esta información y manifestaba su interés de ingresar al área, procedía a realizar su registro en un archivo Excel, donde se le solicitaba los siguientes datos: nombre completo, edad, género, nacionalidad y distrito de procedencia en caso sea peruano.

Tras completar el registro, el visitante realizaba el pago por el derecho de acceso al área. Luego de finalizar esta transacción, solicitaba el comprobante de pago donde verificaba la cantidad de personas del grupo. Esta información se registraba en una ficha elaborada manualmente, en la que anotaba el nombre de un representante del grupo, el número total de personas que lo conformaban y los servicios acuáticos adquiridos, en caso de haberlo solicitado. De esta manera, se aseguraba de que el guía de turismo en turno tuviera un máximo de 15 visitantes por grupo, facilitando un manejo adecuado en la visita.

Cuando me correspondía asumir el rol de guía de turismo, tenía a mi cargo la conducción del recorrido a través de los tres circuitos establecidos en los Pantanos de Villa: Tradicional, Marvilla y Génesis. En este último, además de realizar la interpretación

correspondiente, también brindaba el apoyo en el manejo de una de las embarcaciones para la realización de los paseos acuáticos, dirigido a los visitantes que habían solicitado previamente este servicio

Por otro lado, desempeñaba funciones complementarias relacionadas con la mejora del servicio turístico, tales como el apoyo en la elaboración de material didáctico utilizado dentro de los recorridos temáticos. Brindaba apoyo en la organización y ejecución de campamentos programados en fechas previamente establecidas, conforme al calendario de actividades de la Oficina de Obras y Ecoturismo.

Estas funciones que logré desempeñar representaron una oportunidad valiosa para mi desarrollo profesional, ya que me permitieron fortalecer tanto mis habilidades duras como blandas, las cuales son fundamentales en el ámbito turístico. Entre las habilidades duras adquiridas destacan el manejo de embarcaciones menores, el uso de herramientas digitales para el registro y control de visitantes, así como la elaboración de material informativo para el desarrollo de visitas guiadas y la aplicación de protocolos de atención al visitante. Por otro lado, las habilidades blandas que fortalecí incluyen la comunicación afectiva, el trabajo en equipo, la empatía en la atención al turista y la resolución de conflictos.

En tal sentido, en el periodo en el que laboré en la institución, pude identificar ciertas deficiencias en la calidad en el servicio de guiado turístico, entre ellas la ausencia de guiones interpretativos y la falta de herramientas que permitieran conocer la percepción de los visitantes. Frente a esta problemática, se impulsó la implantación de guiones interpretativos, así como la aplicación de encuestas de satisfacción, lo cual contribuyó significativamente a la mejora de la experiencia del visitante. Si bien estas acciones no partieron de una metodología formal desde su desarrollo, el proceso de mejora desarrollado se enmarca coherentemente dentro del modelo PDCA, ya que responde a sus cuatro fases fundamentales: planificar, hacer, verificar y actuar. Por tal razón, dicha metodología resulta pertinente para fortalecer la calidad del servicio turístico.

Análisis de la experiencia

El desarrollo de mis actividades como guía turístico en los Pantanos de Villa estuvo directamente relacionado con la calidad, ya que como lo menciona las normas ISO, el servicio siempre debe cumplir con los requerimientos que tiene el cliente. En el caso de los Pantanos de Villa, al realizar una segmentación del público visitante, se logró identificar diversos perfiles; como resultado, el servicio fue mucho más personalizado, iba de acorde con las necesidades e intereses de cada visitante.

Por otro lado, cada aspecto de mi experiencia como guía turístico se vinculan con los criterios de la evaluación de la Calidad, el cual permite comprender que parámetros como la confiabilidad, empatía, capacidad de respuesta, seguridad y tangibilidad resultan prioritarios al momento de evaluar procesos de mejora. En el servicio de guiado, tener en cuenta estos aspectos nos ayudan a realizar ajustes en beneficio de una mejora en la atención al visitante. Esto se refleja, por ejemplo, en una mejora de las habilidades blandas del personal, tales como el liderazgo, empatía, resolución con conflictos, el saber comunicar o expresar las ideas al visitante, lo que recae un adecuado manejo de la comunicación afectiva, etc. En ese sentido, es sumamente importante que el guía de turismo se mantenga siempre actualizado en cuanto a la información técnica del atractivo, el cual tiene que ser proporcionado por el área de investigación, a fin de responder la mayor cantidad de inquietudes que puedan tener los visitantes durante los recorridos.

En cuanto al modelo de mejora continua, denominado Ciclo de Deming, este nos enseña que las empresas deben buscar aumentar su capacidad para satisfacer las necesidades y expectativas que tienen sus clientes. En el contexto del servicio de guiado de los Pantanos de Villa, implementar el Ciclo de Deming resulta fundamental para lograr mejorar este servicio, ya que el uso de una metodología permite que los cambios que se realicen dentro de la organización sean más eficaces. Por tal motivo esta metodología debe de ser incorporada dentro del proceso de mejora continua de la calidad turística de los Pantanos de Villa.

En primer lugar, se debe “planificar”, lo que implica hacer un análisis para poder identificar y registrar todas las problemáticas alrededor del servicio de guiado. Este proceso debe de contar con el apoyo de todo el personal involucrado en la actividad turística, desde los guías de turismo como los especialistas que laboran en la Oficina de Ecoturismo. Este diagnóstico permite conocer la realidad del servicio de guiado, y a partir de ello, desarrollar las estrategias que van ayudar a mejorar el servicio.

Una vez desarrollado las estrategias, se da paso a la fase de “hacer”, en la cual el equipo de guías de turismo lleva a cabo la implementación de las herramientas que ayuden a mejorar la calidad del servicio de guiado. Esta etapa va acompañada del proceso de “verificar”, debido que estas acciones deben demostrar que están surgiendo efecto en el público visitante, ya que ellos son los que van a notar si efectivamente hay alguna mejora en el servicio de guiado. En ese sentido, las encuestas son la mejor opción cuando se quiere conocer la percepción de visitante con respecto a un servicio.

Finalmente, la fase de “actuar”, y en el contexto de los Pantanos de Villa, se toman decisiones basadas en los resultados obtenidos a partir de la recolección de información al encuestar al visitante. Si el resultado es satisfactorio se continúa con la misma estrategia, de caso contrario se pueden realizar ajustes hasta obtener los resultados esperados en términos de calidad. del servicio de guiado.

Por otro lado, la aplicación de encuestas en el caso de los Pantanos de Villa no solo puede formar parte del proceso de verificación dentro del Ciclo de Deming, sino que también es una herramienta que forma parte del enfoque cuantitativo, ya que permite recolectar datos mediables sobre la percepción que tiene el visitante con respecto al servicio de guiado.

3.3 Modelo de Propuesta o Solución

En el presente capítulo, se desarrolla la propuesta de mejora tomando como base el Ciclo de Deming, el cual ha sido adaptado como estructura metodológica con la finalidad de presentar, de forma ordenada, las acciones realizadas en favor de la mejora de la calidad turística en el servicio de guiado en los Pantanos de Villa. La propuesta de solución se vincula

adecuadamente con las fases que comprende dicha metodología: Planificar, Hacer, Verificar y Actuar.

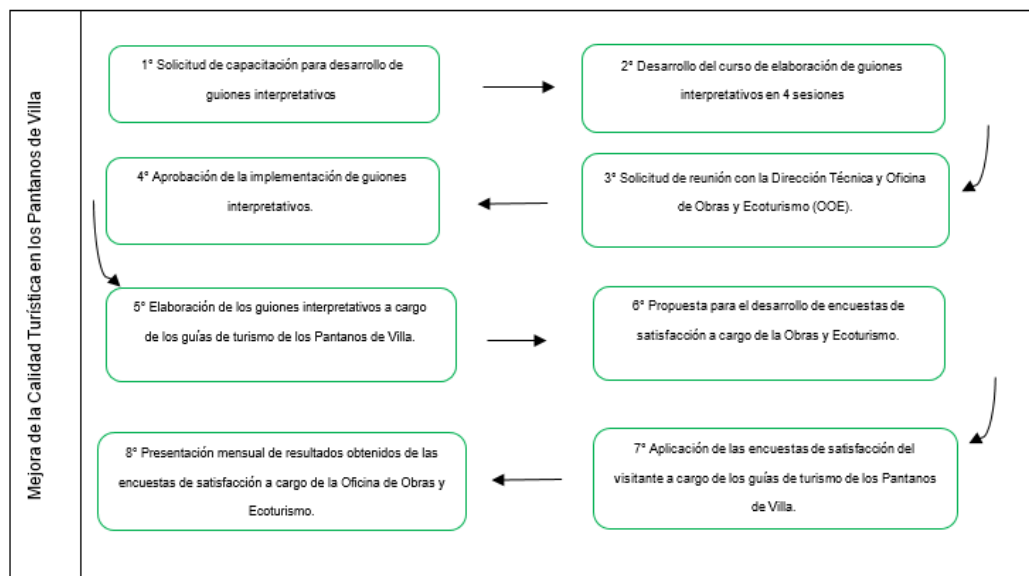
Cabe precisar que la Oficina de Obras y Ecoturismo de los Pantanos de Villa, al pertenecer a una entidad pública como lo es la Autoridad Municipal de los Pantanos de Villa – PROHVILLA, rige sus acciones conforme a lo establecido en el Plan Operativo Institucional (POI) Multianual 2023 - 2025. Este documento de gestión contempla las acciones a realizar en beneficio de cumplir con el Plan Estratégico Institucional (PEI) de la Municipalidad Metropolitana de Lima. Dichas acciones institucionales están orientadas en 3 aspectos, donde uno de ellos es el **“Desarrollo turístico fortalecido en la provincia de Lima”**, del cual se desprenden acciones específicas como la diversificación de la oferta turística en los Pantanos de Villa. En ese sentido, las actividades realizadas en el marco de la mejora de la calidad turística de los Pantanos de Villa que se describen en el presente capítulo formaron parte del cumplimiento del objetivo institucional orientado a mejorar la oferta turística que hasta ese momento se venían desarrollando.

Tal como se mencionó previamente, las acciones realizadas responden al objetivo institucional de diversificar la oferta turística en los Pantanos de Villa. En ese contexto se identificaron, necesidades de mejora en el servicio de guiado turístico, lo que dio origen a una serie de acciones que se detallan en el presente capítulo.

A continuación, para dar inicio con el desarrollo de la propuesta, se elaboró un diagrama que sintetiza cada de los pasos realizados para mejorar la calidad turística del servicio de guiado en los Pantanos de Villa. En la figura 10 se presenta dicho diagrama donde se detallan las acciones implementadas.

Figura 10

Diagrama de mejora de la calidad turística en los Pantanos de Villa



Nota. Elaboración propia

Además, con la finalidad de reforzar la comprensión de la secuencia de las acciones realizadas en beneficio de la mejora de la calidad turística de los Pantanos de Villa, se ha elaborado una línea de tiempo como se muestra en la tabla número 1, donde se detallan cronológicamente las actividades implementadas.

Tabla 1

Línea de tiempo de las acciones en beneficio de la mejora de la calidad turística de los Pantanos de Villa.

| Año / Mes | Actividad | Responsable | Observaciones |
|--------------|--|-------------------------------|---------------|
| 2022 febrero | Solicitud de capacitación sobre elaboración de guiones interpretativos | Oficina de obras y Ecoturismo | |
| 2022 abril | Desarrollo del curso de capacitación | Oficina de obras y Ecoturismo | 4 semanas |

| | | | | |
|--------------------------|--|---|---|----|
| 2022 junio – julio | Solicitud de reunión entre la Oficina de Obras y Ecoturismo y la dirección técnica | Oficina de obras y Ecoturismo | | |
| 2022 – julio | Desarrollo de la reunión entre las oficinas involucradas | Dirección Técnica | Participación de la Oficina de Obras y Ecoturismo, Dirección Técnica y Especialistas de Investigación | |
| 2022 – julio | Aprobación de la implementación de guiones interpretativos | Dirección Técnica | | |
| 2023 – enero a diciembre | Elaboración de los guiones interpretativos | Guías oficiales de turismo de los Pantanos de Villa | Se presentaron como parte del informe de actividades mensuales de cada uno de los guías. | |
| 2023 – enero | Propuesta para la elaboración de encuestas de satisfacción | Oficina de Obras y Ecoturismo | | |
| 2023 – enero a diciembre | Aplicación de las encuestas de satisfacción | Guías oficiales de turismo de los Pantanos de Villa | Cada guía fue responsable de recolectar | 15 |

| | | | |
|--------------------------|---|-------------------------------|---|
| | | | encuestas de |
| | | | satisfacción |
| 2023 – enero a diciembre | Presentación mensual de los resultados de las encuestas de satisfacción | Oficina de Obras y Ecoturismo | Los resultados son presentados en Informes elaborados por la Oficina de Obras y Ecoturismo. |

Luego de haber identificado y organizado todas las acciones en beneficio de la mejora de la calidad turística de los Pantanos de Villa, a través de una línea de tiempo, a continuación, se detallan todas las acciones adaptadas al Ciclo de Deming. Esto permitirá comprender como se gestionó todo el desarrollo del proceso de mejora continua en los Pantanos de Villa.

Primera etapa: “Planificar”

En esta primera etapa, tal como lo menciona Deming, resulta fundamental identificar los problemas, ya que este es el primer paso para lograr grandes mejoras. En el contexto de los Pantanos de Villa, esta primera acción facilitaría el poder buscar las mejores estrategias para dar solución a la mejora del servicio de guiado.

Como se menciona previamente, el primer paso para iniciar con la mejora de un servicio, es conocer los problemas. Sin embargo, es importante señalar que, en este caso, la iniciativa de mejora no se basó en una metodología debidamente estructurada. En consecuencia, las acciones tomadas dentro de la fase de “planificar” no se desarrollaron de forma ordenada. Esto representa un punto inflexión que puede servir como aprendizaje para futuras mejoras.

Se debe considerar que la identificación de problemas es la primera acción dentro de esta fase, y a partir de ella se puede empezar a planificar que acciones que se va a realizar antes de pasar a la segunda etapa. En caso de los Pantanos de Villa, la primera fue

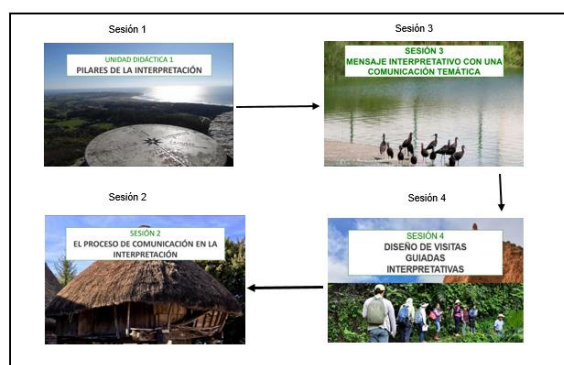
solicitar el curso de capacitación “**Diseño de Visitas Guiadas Interpretativas**”. Solo después de concluir el curso, se realizó una reunión con de todo el equipo de trabajo para identificar las problemáticas entorno al servicio. Considero que este hecho resalta aún más la necesidad de contar, desde un inicio, con un sustento metodológico cuando se busca corregir deficiencias en un servicio turístico.

A continuación, se detalla las acciones tomadas dentro de fase de “Planificación”.

Curso de capacitación: “Diseño de Visitas Guiadas Interpretativas”. Ante la problemática presentada en el atractivo turístico los Pantanos de Villa, el primer paso fue solicitar a la Oficina de Obras y Ecoturismo, el desarrollo de una capacitación dirigida a todo el equipo de guías turísticos. Esta tuvo como finalidad brindar conocimientos teóricos y prácticos sobre la elaboración de guiones interpretativos y experiencias turísticas que permitan enriquecer el servicio de guiado. La capacitación realizó con una frecuencia de 1 vez por semana durante 1 mes. A continuación, se detalla mediante la figura número 11 las 4 sesiones que comprendió el ciclo de capacitación sobre elaboración de guiones interpretativos.

Figura 11

Sesiones de Capacitación sobre Elaboración de Guiones Interpretativos



Nota. Elaboración propia

Sesión 1. En la primera sesión número 1 se abordaron las definiciones, características, principios, beneficios y pilares de la interpretación del patrimonio.

Sesión 2. La segunda sesión se abordaron aspectos claves de las visitas guiadas interpretativas, incluyendo las técnicas más útiles, la importancia de la comunicación

secuencial y su ventaja para estructurar la información. También se destacó la importancia de identificar el perfil del visitante y las habilidades que debe poseer un guía intérprete del patrimonio.

Sesión 3. En la sesión tres trató sobre la planificación de las visitas guiadas, destacando la importancia de conservar el atractivo turístico, mantener una duración adecuada, priorizar recorridos circulares y organizar las paradas estratégicamente. Además, se explicó sobre las fases que se debe tener en cuenta al momento de realizar un itinerario en un recorrido guiado. Finalmente se explicó sobre aspectos a tomar en cuenta para la elección de las paradas dentro del diseño de un recorrido guiado.

Para consolidar lo aprendido, se realizó una actividad cuyo propósito consistió en la elección de un tema de interés y el desarrollo de sub temas, teniendo en consideración que la actividad debería desarrollarse en torno a un circuito turístico de los Pantanos de Villa. En la figura 12 se muestra las pautas a considerar para el desarrollo de la actividad.

Figura 12

Pautas para el Desarrollo de la Actividad de la Sesión 3

| ACTIVIDAD GRUPAL 1 |
|--|
| <p>a) Seleccione un sendero turístico dentro del área de Pantanos de Villa. Circuito Tradicional.</p> <p>b) Describa brevemente cómo es el sendero turístico elegido, con sus propias palabras (extensión aproximada de 10 líneas). Es el recorrido esencial de Pantanos de Villa y muchas veces el primero que se hace. El camino es agreste y algo esponjoso, está rodeado por cercas que sirven para marcar el camino. Además, presenta un mirador del cual se puede apreciar la Laguna Mayor y los alrededores. La vegetación que prevalece en este circuito varía desde la grama dulce y salada hasta totoras y otras plantas introducidas. Cabe resaltar que la Laguna Mayor es la principal zona de aridamiento del humedal. También conocerás sobre el proceso de salinización entre en verano y el invierno.</p> <p>c) Plantee los objetivos específicos de comunicación que desea lograr en el sendero turístico seleccionado en su actividad de guiado interpretativo. Escriba 2 objetivos conceptuales, 2 objetivos emocionales y 2 objetivos actitudinales.</p> <p>- ¿Qué quiero que la gente sepa? objetivos conceptuales</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Conozca la formación del humedal. ◆ Conozca sobre las fuentes hídricas que abastecen el humedal. <p>- ¿Qué quiero que la gente sienta? objetivos emocionales</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Sienta admiración hacia el humedal como espacio de bienestar para la biodiversidad. ◆ Sientan conexión con el humedal y su biodiversidad. <p>- ¿Qué quiero que la gente haga o no haga? objetivos actitudinales</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Demuestre un comportamiento de cuidado hacia el recurso. ◆ Protejan los canales que alimentan al humedal. <p>d) Defina el Tópico y el Tópico específico. Tópico: Formación del humedal</p> |

Nota. Elaboración propia

Sesión 4. La última sesión estuvo relacionada con la última etapa del diseño de un itinerario, donde se explicó cómo se elabora el diseño de textos y la selección de recursos interpretativos que benefician la comunicación en las paradas elegidas dentro de un circuito turístico. También se explicó sobre la presentación y conclusión de una visita guiada, las

partes de un itinerario y finalmente la evaluación que debe de tener toda implementación de visitas guiadas interpretativas. Con esto se finalizó la última sesión de capacitación, luego se realizó la presentación de propuestas de guion interpretativos como parte de la última actividad del curso.

El desarrollo de esta actividad estuvo organizado por grupos de trabajo de 5 integrantes, el título de la propuesta presentada por mi grupo se denominó “Formación del Humedal en el Circuito Tradicional” como se muestra en la figura número 13.

Figura 13

Desarrollo de un Guion Interpretativo como Actividad Final del Curso de Capacitación



Nota. Elaboración propia

Reunión entre las OOE y la Dirección Técnica. Luego de desarrollarse el curso, se realizó una solicitud a la Oficina de Obras y Ecoturismo (OOE) para realizar una reunión entre todo el personal de la oficina y la Dirección Técnica de los Pantanos de Villa, a fin de exponer la necesidad y la importancia de implementar los guiones interpretativos como parte de las experiencias turísticas de los visitantes. La reunión, se desarrolló en horario laboral y tuvo una duración de medio día, para lo cual se elaboró previamente un programa de actividades que permitió una mejor organización de dicha reunión como se muestra en la tabla número 2.

Tabla 2*Cronograma de actividades*

| Actividad | Horario |
|--|---------------|
| ¿Qué es un guion turístico? | 8:30 - 9:30 |
| Evaluación de los circuitos turísticos, según guion a desarrollar por el guía de turismo | 9:30 -10:30 |
| Propuesta de futuras capacitaciones | 10:30 -11:30 |
| Recorrido en el Circuito Génesis | 11:30 – 13:00 |

Nota. Elaboración propia

La reunión se inició transmitiendo hacia la dirección técnica la importancia de un guion interpretativo para mejorar la calidad turística de este servicio, brindando los conceptos aprendidos en la capacitación realizada previamente. Se hizo énfasis en que cada guion interpretativo tiene que tener relación con un solo circuito turístico.

Para tales fines se solicitó el desarrollo de capacitaciones por parte del equipo de investigación, para que se involucrasen en brindar toda la información científica sobre el ecosistema de los Pantanos de Villa para enriquecer los conocimientos del guía de turismo a fin de tener un guion interpretativo que brinde información útil e interesante al visitante. A continuación, se desglosa, los aspectos tomados en cuenta dentro la reunión.

Identificación de Perfiles del Visitante. Posterior a los explicado, la reunión continuó con la identificación del perfil del visitante que acude a los Pantanos de Villa, mediante la figura 14 se puede visualizar el perfil del visitante de los Pantanos de Villa, el cual está dividida en 3 segmentos.

Figura 14

Perfil del Visitante de los Pantanos de Villa



Nota. Elaboración propia

Se realizó la evaluación de cada uno de los segmentos a fin de identificar datos relevantes en cada uno de los perfiles, que sean de utilidad para el desarrollo de los guiones interpretativos como se muestra en la tabla número 3,4 y 5.

Tabla 3

Características del segmento: "Familias"

| Tipo de Visitante | Edad | Nivel Socioeconómico | Interés |
|--------------------------|--------------|----------------------|--|
| Adulto | 20 a 59 | B, C y D | No buscas información, solo tener contacto con la naturaleza |
| Niño | 1 a 12 | B, C y D | No buscas información, solo tener contacto con la naturaleza |
| Adulto mayor | 60 a más | B, C y D | No buscas información, solo tener contacto con la naturaleza |
| Persona con discapacidad | 5 años a más | B, C y D | No buscas información, solo tener contacto con la naturaleza |

Nota. Elaboración propia

Tabla 4

Características del segmento: "Estudiantes"

| Tipo de Visitante | Edad | Nivel Socioeconómico | Interés |
|--------------------------|---------------|-----------------------|--|
| Inicial | 3 a 5 | B y C | Conectar con la naturaleza, visitas programadas. |
| Primaria | 6 a 11 | C y D, en ocasiones B | Visitas educativas |
| Secundaria | 12 a 16 | C y D, en ocasiones B | Visitas educativas |
| Universidad e Institutos | 17 años a más | B, C y D | Ampliar conocimientos, investigación. |

Nota. Elaboración propia

Tabla 5

Características del segmento: "Observadores de aves"

| Tipo de Visitante | Edad | Nivel Socioeconómico | Interés |
|-------------------|----------|----------------------|------------------------------------|
| Nacional | 30 a más | A y B | Identificación de especies de aves |
| Extranjero | 30 a más | A y B | Identificación de especies de aves |

Nota. Elaboración propia

Identificación de Productos Turísticos. Una vez culminada la identificación de los perfiles y su característica, el siguiente paso fue el de identificar los productos turísticos, cuya finalidad estaba relacionada con hacer un análisis de todas aquellas cosas que no han

permitido hasta ese momento mejorar la experiencia turística del visitante como se muestra en la tabla número 6.

Tabla 6

Análisis de los productos turísticos de los Pantanos de Villa

| Experiencia | Objetivo | Que se tiene | Que falta para mejorar |
|--|---|---|--|
| Recorrido para estudiantes (presencial o virtual) | Propiciar las condiciones adecuadas para generar conocimiento en el estudiante | Recorridos guiados presencial y virtual | Conocer el interés del colegio (temas de interés) |
| Recorridos especializados | Identificación de aves | Recorrido turístico especializado | Binoculares, cámara fotográfica, señalización de zona de nidos, guía de aves. |
| Recorrido para familia / personas con discapacidad | Concientización ambiental, generar un espacio accesible para todo tipo de visitante | Recorridos guiados en los circuitos turísticos, paneles hápticos, sistema braille, servicio de bote y catamarán | Ticket de turno en botes, uso de la pérgola como espacio de espera interactivo, audio cuentos con QR, panel informativo de actividades del mes Recursos sensoriales para personas con discapacidad Folletos en sistema braille |

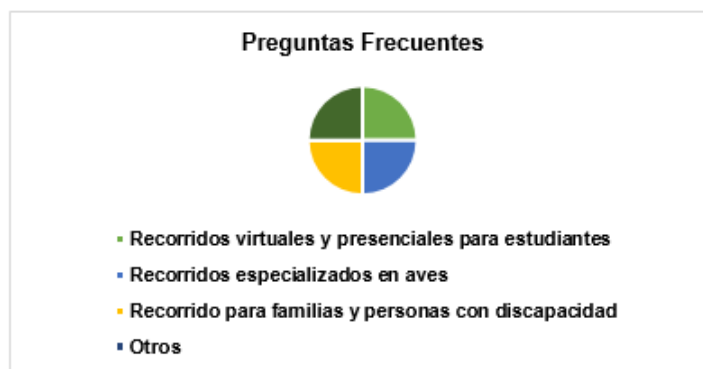
| | | | |
|-------------|---|---|--|
| | | | Sonidos de las aves en QR Rampas en la cafetería Exposiciones en el circuito inclusivo Génesis |
| Campamentos | Brindar experiencias nuevas recorrido el humedal de noche | Zonas de camping, 3 circuitos turísticos, auditorio, comedor, cocina, servicios higiénicos, botes | Herramientas para el guía (carpas, linternas, binoculares) Personal de apoyo |

Nota. Elaboración propia

Identificación de preguntas frecuentes. Como se mencionó anteriormente, se solicitó el apoyo del grupo de especialistas del área de investigación para el desarrollo de las capacitaciones a los guías de turismo, con el propósito de mejorar los conocimientos para el desarrollo de los guiones interpretativos, para lo cuales se hizo una lista de las preguntas más frecuentes que tienen todos los perfiles de visitantes a fin de que la capacitación sea mucho más completa, sin embargo, también este listado también estuvo compuesto por preguntas recurrentes vinculados con aspectos de las tarifas de algunas actividades que se pueden realizar dentro del área, el precio de los productos de la tienda de suvenires, campamentos, etc., los cuales han sido agrupados en cuatro categorías, como se muestra en la figura 15.

Figura 15

Distribución de las Preguntas Frecuentes



Nota. La siguiente figura muestra la distribución de las preguntas frecuentes dentro de los recorridos. Cabe precisar que, la sección “**otros**” involucra aspectos relacionados a otros servicios como campamentos, alquiler de espacios, etc.

Requerimiento del Guía de Turismo de los Pantanos de Villa. Para finalizar el desarrollo de la reunión, se realizó una pequeña encuesta por parte de la dirección técnica hacia el grupo de guías de turismo a fin de conocer nuestra impresión sobre si sentíamos que contábamos con los recursos necesarios para brindar un servicio de guiado de calidad, fuimos 7 los encuestados, dando como resultado una votación unánime manifestando que sentíamos que el material utilizado hasta el momento no era el suficiente. Por tal razón se realizó una lista de requerimiento acerca de lo que necesitábamos para mejorar nuestra calidad de servicio de guiado en los recorridos turísticos. Este déficit, en cuanto a las herramientas y materiales de trabajo que carecíamos como guías de turismo se puede visualizar en la figura 16.

Figura 16

Requerimiento del Guía de Turismo en los Pantanos de Villa



Nota. Elaboración propia

Segunda etapa: “Hacer”

Continuando con la adaptación del ciclo de Deming en el servicio de guiado en los Pantanos de Villa, en esta segunda etapa se procedió a implementar las estrategias de mejora. Para ello, se contó con el apoyo del equipo de especialistas de investigación para el desarrollo del ciclo de capacitaciones relacionados a diferentes aspectos del lugar.

Posteriormente, se elaboraron los guiones interpretativos, los cuales se basaron en la información proporcionada por los especialistas de investigación, con el fin de contar con todo el material necesario para filtrar adecuadamente la información y así enriquecer las visitas guiadas en los circuitos.

Desarrollo de Capacitaciones para el Guía de Turismo. Una vez culminado este proceso de plasmar los requerimientos y necesidades para una mejora de la calidad del servicio de guiado, la dirección técnica procedió a derivar la responsabilidad a la oficina de investigación el desarrollo de capacitaciones, las cuales estuvieron a cargo de los especialistas de biodiversidad, recurso hídrico, calidad del aire, etc., los cuales desarrollaron las capacitaciones mediante Google Meet con una frecuencia de 1 a 2 veces por semana durante 1 mes. En las figuras 17, 18, 19 y 20 se muestra los temas que formaron parte del ciclo de capacitaciones.

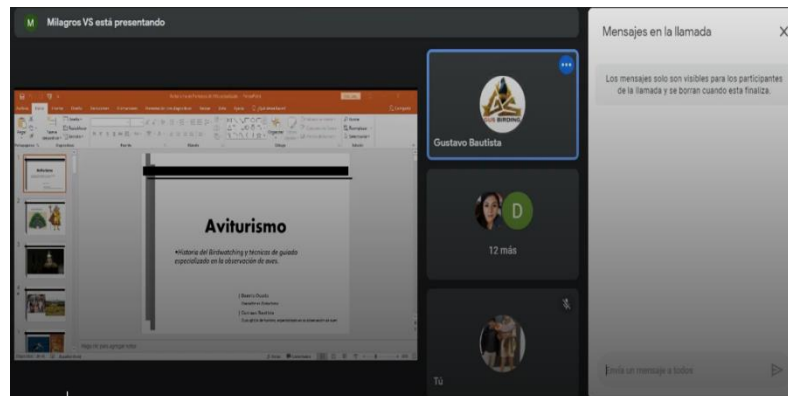
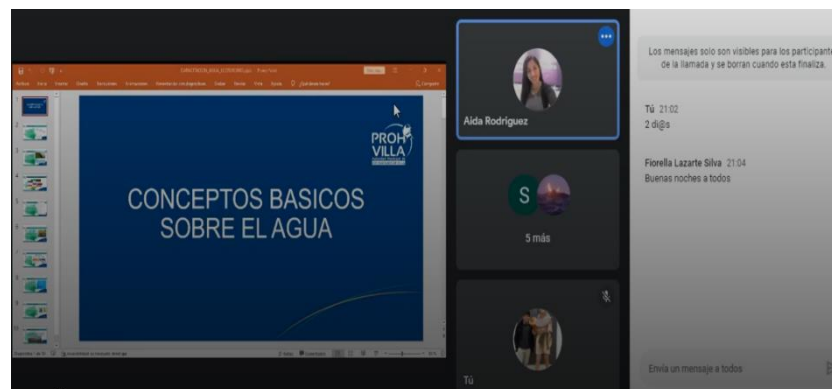
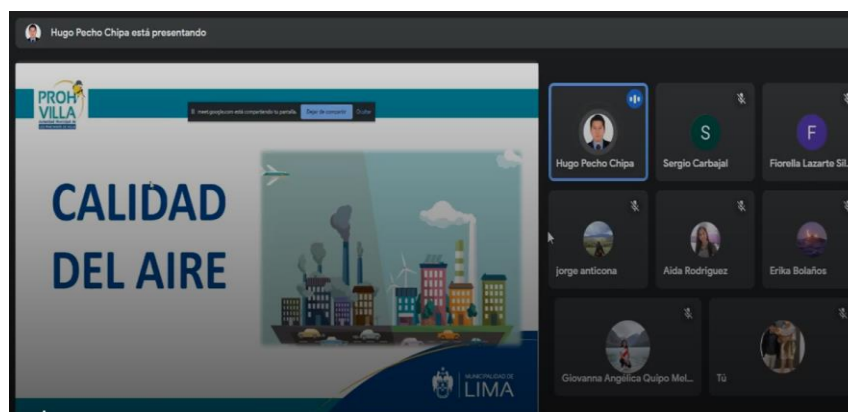
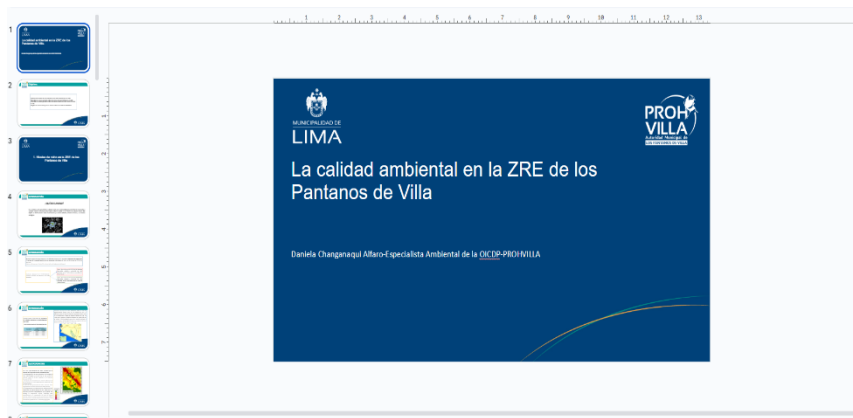
Figura 17*Capacitación de Aviturismo**Nota. Elaboración propia***Figura 18***Capacitación Sobre Recurso Hídrico**Nota. Elaboración propia***Figura 19***Capacitación de Calidad del Aire**Nota. Elaboración propia*

Figura 20

Calidad Ambiental en los Pantanos de Villa



Nota. Elaboración propia

Desarrollo de guiones interpretativos. El siguiente paso, luego de llevarse a cabo el ciclo de capacitaciones, fue el desarrollo de los guiones interpretativos. En este punto, es importante aclarar que no se contó con una metodología definida, sin embargo, todo el proceso tuvo como soporte lo aprendido en las sesiones de capacitación mediante los ejemplos y recomendaciones que se brindaron en dicha actividad.

. Al iniciar el desarrollo de los guiones interpretativos, se planteó como primer, la identificación de la temática que cada guía turística debía abordar en sus guiones. Esta asignación estuvo a cargo de la Oficina de Obras y Ecoturismo quien tomó en consideración el calendario de actividades turísticas presentes en el año 2023. Si bien no hubo un sustento metodológico en el desarrollo de los guiones interpretativos, sin embargo, el diseño se orientó en una estructura ordenada proporcionada durante el ciclo de capacitaciones para la elaboración de guiones interpretativos.

A partir de ello, se procedió con la elección de tema y se definió el circuito turístico sobre el cual se abordaría en el guion interpretativo. De tal manera, que toda la información que se desarrolle en los guiones tenga coherencia con los elementos observables durante el recorrido.

Una vez definida la temática, elegido el tema y el circuito turístico, se procedió con la elaboración de los guiones bajo una estructura lógica. Cada guion, contempló un objetivo general, la identificación de un público objetivo y, la duración del tiempo del recorrido.

Además, se incluyeron el objetivo de las actividades que complementaron el recorrido turístico, los materiales que requieren para su ejecución, el desarrollado detallado de dichas actividades, el speech del guía, y una sección final de recomendaciones para potenciar su implementación.

Por consiguiente, la Oficina de Obras y Ecoturismo recibió los guiones interpretativos en entregables, de acuerdo al periodo de duración de la orden de servicio de cada guía de turismo. En mi caso, las órdenes de servicio salían por periodos de 3 meses, por consiguiente, se presentó 1 guion interpretativo por cada uno de los meses que conformaban la orden de servicio. Cada guion interpretativo se presentó como anexo al informe mensual de actividades, tal como se muestra en la figura 21.

Figura 21

Informe de actividades N° 005 del año 2023

"Decenio de la igualdad de oportunidades para hombres y mujeres"
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

INFORME DE ACTIVIDADES N°05-LNCI/OOE-2023

| | |
|------------|---|
| A | : LIC. SUSANA ALFA GÁLVEZ BREÑA Jefa de la Oficina de Obras y Ecoturismo |
| De | : LISNER NAÏSS CÁCERES INGA Guía Turístico |
| Asunto | : Informe de cumplimiento de actividades del mes de Mayo |
| Referencia | : Orden de Servicio N° 103 -2023 |
| Fecha | : Chorrillos, 26 de mayo de 2023 |

Es grato dirigirme a usted para saludarla y a la vez, hacer de su conocimiento las actividades realizadas durante el mes de abril de acuerdo a los términos de referencia.

I. ANTECEDENTES
Orden de Servicio N° 103-2023, cuyo objetivo es la contratación del "Guía Turístico", mediante el cual se menciona el cumplimiento de las siguientes actividades:

1. Guiado en los circuitos turísticos y servicios complementarios prestados en el Área Ecológica Metropolitana, para público familiar.
2. Manejo y apoyo en la prestación de los servicios recreacionales: paseo de bote a remo.
3. Realización de encuestas de satisfacción a visitantes del Área Ecológica Metropolitana.
4. **Elaboración de un (01) guion turístico experiencial de acuerdo al calendario de actividades y a la demanda turística. Día mundial de la vida silvestre.**
5. Otras actividades que complementen el servicio por el cual fue contratado.

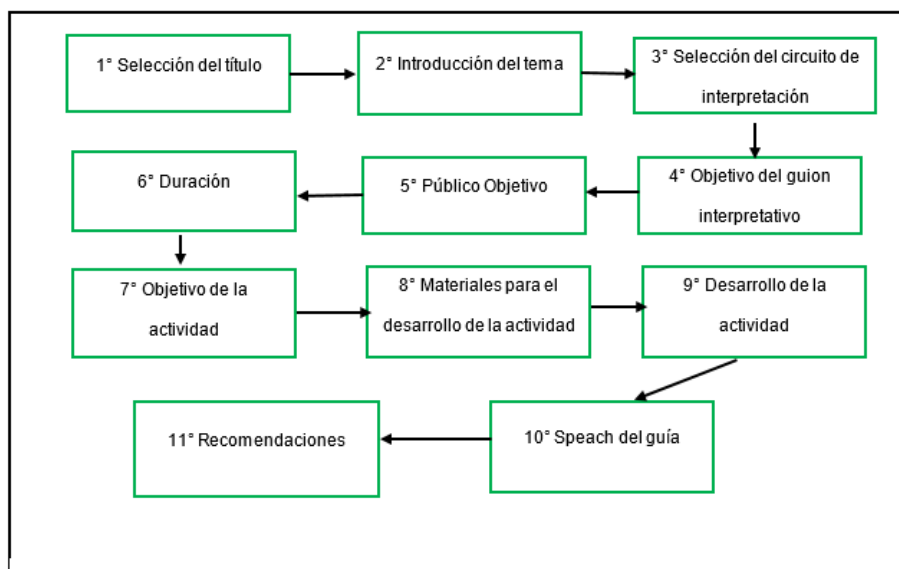
Nota. En la siguiente figura se puede observar, tal como se indica el punto número 4 en la sección de antecedentes, que la elaboración de un guion turístico experiencial fue presentada junto con el informe de actividades mensuales del guía de turismo a la Oficina de Obras y Ecoturismo.

Partes de un guion interpretativos. Para el desarrollo de los guiones se tomaron en cuenta que cada uno debía abordar una temática, previamente mencionada en la sección de antecedentes del informe de actividades. Esta temática estuvo relacionada con la celebración del Día del padre, Día de la madre, Fiestas patrias, o un día de suma importancia vinculada con el medio ambiente como el día de los humedales, Día mundial de la vida silvestre, etc.

A continuación, se muestra en la figura 22, la estructura tomada en cuenta para la elaboración de los guiones interpretativos.

Figura 22

Partes del Guion Interpretativo



Nota. Elaboración propia

Desarrollo de encuestas de satisfacción. Una vez finalizado el desarrollo de los guiones, se informó a la Oficina de Obras y Ecoturismo sobre la necesidad de llevar a cabo una investigación de tipo cuantitativa; mediante la elaboración y aplicación de encuestas, con la finalidad de conocer el nivel de satisfacción del visitante con respecto a la actividad turística en lugar. De esta manera el equipo de trabajo de la Oficina de Obras y Ecoturismo empezó con la elaboración de las encuestas de satisfacción. La oficina de Obras y Ecoturismo al ser responsables del diseño y elaboración de instrumento, realizaron la

validación internamente con el objetivo de asegurar que las preguntas seas las adecuadas para obtener información relevante al momento de hacer el análisis respectivo. Sin embargo, no se consideró la realización de una prueba piloto donde se evalué si la cantidad de preguntas y el contenido fue el adecuado para la obtención de los resultados esperados.

En lo que se refiere al perfil la población, se consideró que estaría conformado por visitantes nacionales y extranjeros mayores de 18 años que participaran de las visitas guiadas. Es importante precisar que los visitantes que no requerían del servicio de guiado, no formaron parte de la población a encuestar, tal es el caso de los guías oficiales de turismo acreditados, fotógrafos, tesistas, visitantes que alquilaban los espacios para eventos corporativos o familiares, turistas extranjeros acompañados de un guía oficial de turismo privado.

De esta población se obtuvo una muestra variable, debido a que no se estableció un número fijo de visitantes a encuestar; como resultado, el muestreo se puede considerar no probabilístico dadas las circunstancias descritas. Por otro lado, se tomó como referencia un mínimo de 15 encuestas por mes, aunque cada guía tenía la posibilidad de realizar un mayor número de encuestas. Por ello, la cantidad de encuestados fue variando a lo largo de todo el año 2023.

A continuación, mediante la tabla número 7, se muestra la población y muestra mensual que formaron parte de las encuestas durante el año 2023.

Tabla 7

Población y muestra mensual de las encuestas de satisfacción en los Pantanos de Villa durante el año 2023.

| Mes | Población | Muestra |
|---------|-----------|---------|
| Enero | 1884 | 201 |
| Febrero | 1842 | 0 |
| Marzo | 1362 | 381 |
| Abril | 3179 | 328 |

| | | |
|------------|------|-----|
| Mayo | 3318 | 221 |
| Junio | 6296 | 221 |
| Julio | 6241 | 221 |
| Agosto | 6216 | 50 |
| Septiembre | 6803 | 360 |
| Octubre | 4822 | 360 |
| Noviembre | 2122 | 303 |
| Diciembre | 1787 | 66 |

Nota. Elaboración propia

En cuanto a las características generales de la encuesta de satisfacción, esta contó con un total de 13 preguntas. Se trató de una encuesta de tipo mixta, ya que combinó 12 preguntas cerradas de opción múltiple y una pregunta abierta, la cual tenía que ser completada por el visitante.

En la tabla número 8, se presentan a detalle las características generales de las encuestas de satisfacción de los Pantanos de Villa.

Tabla 8

Datos generales de la encuesta de satisfacción

| Aspecto | Descripción |
|-----------------------|-----------------------------------|
| Tipo de encuestas | Mixta |
| Población | Turistas nacionales y extranjeros |
| Muestra | No probabilística |
| Método de aplicación | Presencial |
| Cantidad de preguntas | 13 |
| Tipo de preguntas | Abiertas y Cerradas |

| | |
|--------------------------|--|
| Población encuestada | Visitantes de los Pantanos de Villa |
| Periodo de aplicación | Enero a diciembre 2023 |
| Frecuencia de la muestra | Mensual |

Nota. Elaboración propia

Por otro lado, las encuestas fueron divididas por bloques, el bloque I fue orientado a conocer el perfil del visitante, donde se incluyeron preguntas como la nacionalidad o lugar de procedencia en caso sea ciudadano peruano, edad, sexo, etc. El bloque II estuvo compuesto por las preguntas relacionadas con conocer el nivel de satisfacción del visitante con respecto a los servicios turísticos ofrecidos en los Pantanos de Villa.

A continuación, en la tabla número 9, se muestra el listado de preguntas que conformaban la encuesta de satisfacción elaborado por la Oficina de Obras y Ecoturismo, con el propósito de conocer el nivel de satisfacción de los visitantes de los Pantanos de Villa.

Tabla 9

Cuestionario de preguntas de la encuesta de satisfacción

| N° | Pregunta | Opciones de respuesta |
|----|-------------------------------|--|
| 1 | Lugar de procedencia | Pregunta abierta |
| 2 | Sexo | Masculino / Femenino |
| 3 | Edad | 13-20 / 21-35 / 36-59 / 60 a más |
| 4 | Grado de instrucción | Primaria / Secundaria / Técnico/ Universitario / Maestría / Doctorado |
| 5 | Motivo principal de su visita | Disfrutar del paisaje / desconectarme / observación de aves / visita de estudios / pasear con amigos o familia / otros |

| | | |
|-----------|--|--|
| 6 | ¿Con quién es visitó el humedal? | Familia y amigos / compañeros de colegio / grupo de agencia de viajes / compañeros de universidad / solo (a) / amigos / familia sin niños / pareja / familia con niños |
| 7 | Frecuencia de visita | Primera vez / 1 vez al año / 2 veces al año / 3 veces al año / más de 3 veces al año |
| 8 | ¿Qué le ha parecido la relación entre la experiencia ofrecida y el precio? | Excelente / Bueno / Regular / Malo / Pésimo |
| 9 | ¿A través de que medio se enteró de los Pantanos de Villa? | Facebook / Instagram / TikTok / Medios masivos / Universidad / Colegio / Otros |
| 10 | Calificación del guía en el servicio de guiado | Excelente / Bueno / Regular / Malo / Pésimo |
| 11 | Calificación de los conocimientos del guía en el servicio de guiado | Excelente / Bueno / Regular / Malo / Pésimo |
| 12 | Calificación de la predisposición del guía en el servicio de guiado | Excelente / Bueno / Regular / Malo / Pésimo |

| | | |
|-----------|--|--|
| 13 | En general que tan satisfactoria fue su visita a los Pantanos de Villa | Muy satisfactoria/ Satisfactoria / Regular / Insatisfactoria / Muy insatisfactoria |
|-----------|--|--|

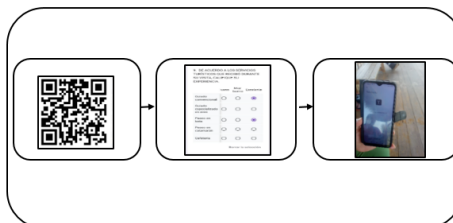
Nota. Elaboración propia

Luego de elaborar el formato de las encuestas, se procedió hacer uso de la herramienta **Google Form**, el cual permitió tener las encuestas en formato digital. A partir de ello, se generó código **QR** que permitió a los guías el acceso y la distribución de las encuestas, facilitando a los visitantes completar la encuesta desde su dispositivo móvil. En la figura

número 23, se muestra el proceso de recolección de las encuestas mediante el uso de la herramienta **Google Form**.

Figura 23

Proceso de toma de encuestas al público visitante

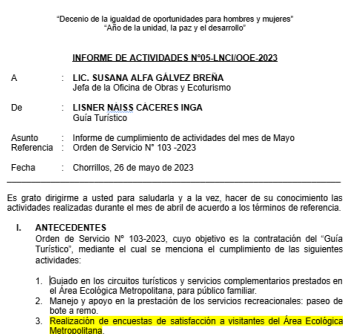


Nota. Elaboración propia

Estas encuestas fueron aplicadas de manera mensual durante todo el año 2023, como parte del proceso de mejora continua, y estuvieron a cargo del grupo de guías, los cuales tuvieron la responsabilidad de realizarlas de manera presencial al finalizar los recorridos. Cada guía debía recolectar un mínimo de 15 encuestas de forma mensual, tal y como se muestra en el informe de actividades N°05 presentado en la figura número 23.

Figura 24

Informe de actividades N°05



Nota. Elaboración propia

Finalmente, se debe precisar que el tiempo estimado para la recolección de cada encuesta fue de 3 a 5 minutos. Al formar parte del equipo de guías de turismo, tuve la posibilidad de participar de la ejecución de dicha encuesta, durante el año 2023.

Tercera etapa “Verificar”:

Como parte del análisis en el desarrollo de la tercera etapa dentro del proceso de mejora continua en los Pantanos de Villa, se puede precisar que, en este punto, la Oficina de Obras y Ecoturismo presentó mensualmente, durante el año 2023, un reporte de análisis de las encuestas de satisfacción, lo que permitía conocer el nivel de satisfacción en diversos aspectos del atractivo turístico.

Es importante precisar que estos informes están divididos en secciones. La primera parte del informe corresponde a la sección “Antecedentes”, donde se menciona el aspecto legal de los Pantanos de Villa, las funciones atribuidas a la Oficina de Obras y Ecoturismo según el Reglamento de Organización y Funciones, así como los objetivos establecidos para la dicha oficina, según el Plan Operativo Institucional (POI).

Luego de esta información, se presenta la sección de “Análisis”, donde se resalta la importancia de las encuestas de satisfacción como una herramienta clave para identificar tanto las fortalezas como las debilidades de los productos o servicios turísticos que se ofrecen en el lugar.

Seguido del apartado de “Análisis”, el informe contiene 3 secciones adicionales: “Análisis de los resultados”, “Conclusiones” y “Recomendaciones.

En la sección de “Análisis de los resultados” se presentan de forma detallada todos los datos obtenidos a partir de la aplicación de las encuestas. Estos datos son presentados tomando en cuenta los dos bloques que conforman la encuesta de satisfacción, y se representan mediante figuras que facilitan su interpretación. De igual manera, se precisa el periodo donde se recolectaron las encuestas, se indica que la aplicación de esta encuesta fue de forma presencial y se detalla la cantidad de respuestas obtenidas en cada periodo.

A continuación, se observa la sección “Conclusiones”, en la cual se resume los datos más relevantes obtenidos a partir del análisis de los resultados. Esta parte permite conocer el nivel de satisfacción general y específico de acuerdo a cada servicio obtenido por el visitante, los cambios porcentuales en cada servicio con respecto al mes anterior, así como conocer los puntos más débiles percibidos por el cliente.

Seguidamente, se incluye la sección “Recomendaciones”, la cual contiene todo el conglomerado de propuestas orientadas a corregir aquellas falencias observadas durante el análisis de los resultados, presentadas en la sección anterior.

Con respecto al análisis de las encuestas, estos evidenciaron una percepción positiva del servicio de guiado, es importante precisar que esta evaluación presenta ciertas limitaciones. Esto se debe a que los guiones interpretativos no fueron implementados en su totalidad durante los recorridos guiados debido a la falta de material didáctico que complementaba la experiencia turística durante los recorridos. Esto generó un impacto en los análisis de los resultados relacionados al servicio de guiado, debido a que no muestran una percepción real del servicio; dado que, la experiencia no está completa como se planteó en los guiones interpretativos. Esta situación debe ser considerada, como una oportunidad en futuras planificaciones, donde se garantice que las acciones propuestas en la fase de planificación sean implementadas en su totalidad y supervisadas en su desarrollo, a fin de obtener resultados más objetivos y representativos.

Cuarta etapa: “Actuar”:

Con respecto a esta última fase, donde el principal objetivo es la toma de decisiones con respecto a los resultados obtenidos, ya sea para estandarizar lo que funciona correctamente o corregir aquello que presenta deficiencias, se puede precisar que, en el caso de los Pantanos de Villa, la toma de decisiones con respecto a la continuidad de las encuestas de satisfacción fue inmediata, por tal motivo esta herramienta continuó utilizándose durante todo el año 2023 con la finalidad de hacer un seguimiento a la percepción del visitante con respecto al servicio de guiado y a otros servicios.

Por otro lado, con respecto a los guiones interpretativos, es importante señalar que, al no haberse logrado su implementación total en los recorridos, no fue posible conocer en su totalidad la efectividad de este recurso. No obstante, parte de la información contenida en los guiones fue utilizada por los guías, lo que contribuyó a una mejora en la calidad del servicio de guiado, en comparación con los recorridos previos a su elaboración. Esta mejora

se ve reflejada en las encuestas de satisfacción, que muestran indicadores positivos respecto al servicio.

Sin embargo, no se puede pasar por alto la existencia de una brecha entre la fase de “Planificar” y “Verificar” dentro del ciclo de Deming, la cual debe ser considerada en futuras mejoras. Es importante que las acciones que se toman durante la de planificación (“Planificar”) no se queden solo en la ejecución (“Hacer”), sino que puedan implementarse en su totalidad. De este modo, la fase de verificación (“Verificar”) permitirá evaluar mejor los resultados de las acciones realizadas, facilitando la toma de decisiones respecto a si estas a deben continuar, mejorarse o modificarse.

3.4 Resultados

En esta sección se expone los resultados conseguidos a partir de la implementación de las propuestas diseñadas para la calidad turística en los Pantanos de Villa en el año 2023. Los datos que se han recopilado provienen tanto del análisis de las encuestas de satisfacción y de los guiones interpretativos. Estos resultados permiten revelar los cambios generados a partir de la intervención en beneficio de mejorar la calidad turística y apreciar el impacto en la experiencia turística y en desempeño del equipo de guías de turismo.

O.1 Mejorar la calidad turística en el servicio de guiado ecológico en los Pantanos de Villa, Chorrillos, 2023.

En respuesta al objetivo general la investigación, orientado a mejorar la calidad turística de los Pantanos de Villa, se lograron implementar diversas acciones que fortalecieron la experiencia del visitante.

Antes de la intervención, no existía una estructura definida para el servicio de guiado turístico, ni herramientas específicas que permitiesen evaluar la calidad del servicio en la actividad turística, lo que limitaba la conexión del turista con el entorno y su participación a través de su opinión en relación al servicio.

La mejora implicó, dotar a los guías de turismo de las herramientas necesarias para mejorar la experiencia del visitante como los guiones interpretativos, las capacitaciones, la aplicación de encuestas para evaluar y mejorar el servicio constantemente.

A continuación, con el objetivo de evaluar el impacto de la propuesta orientada a mejorar la calidad turística de los Pantanos de Villa, se presenta una comparación entre cómo era la situación antes y después de la implementación de los guiones interpretativos y del instrumento de medición de la percepción del visitante. En la tabla número 10, se detalla los aspectos en los cuales se ha evidenciado una mejora en relación al servicio de guiado turístico en los Pantanos de Villa.

Tabla 10

Cuadro comparativo: Antes y después de la implementación de mejoras en el servicio de guiado

| Aspecto Evaluado | Antes de la implementación | Después de la implementación |
|---|--|---|
| Estructura del guiado turístico | La explicación dentro de los circuitos era libre, no existía una estructurada. | Uso de guiones interpretativos con información relevante de acuerdo a cada tipo de público. |
| Participación de los turistas | Poca interacción y preguntas por parte del público | Mayor interés y participación por parte de la visita. |
| Capacitación del personal | No había formación en interpretación del patrimonio natural | Se capacitó a los guías en el desarrollo y aplicación de guiones interpretativos |
| Calidad de información que se brinda al público | Información que se brindaba era muy técnica y complicada de entender. | Lenguaje adaptado a cada público, con uso de herramientas y materiales de interpretación. |

| | | |
|---|---|--|
| Conexión con el lugar (impacto de la experiencia) | El recorrido turístico no generaba una conexión emocional con el visitante. | Mayor conexión y valoración por el espacio natural. |
| Instrumento de medición de la calidad del guiado interpretativo | No existía una herramienta de medición de la calidad | Implementación de encuestas para evaluar la percepción del visitante sobre la calidad turística. |

Nota. Elaboración propia

O.2 Presentar los guiones interpretativos diseñados para mejorar la calidad turística en el servicio de guiado ecológico en los Pantanos de Villa, Chorrillos, 2023.

El desarrollo de los guiones interpretativos representó un paso importante en el proceso de mejora de la calidad del servicio de guiado. Si bien, no se lograron implementar en su totalidad por falta de materiales para el desarrollo de las actividades complementarias, estos guiones cumplieron un rol formativo, ya que los guían incrementaron sus conocimientos obtenidos durante el desarrollo de los guiones interpretativos, lo que facilitó enriquecer la información que se le proporcionaba al visitante. Esto generó una experiencia más significativa para los turistas, y se vio reflejado en la alta calificación que le dieron al servicio. Aunque el número de encuestas fue variable, la valoración positiva del servicio de guiado fue sostenido a lo largo de todo el 2023, lo que evidencia un cambio favorable en la percepción del público con respecto al servicio de guiado.

A continuación, se presenta la relación en la tabla número 11 la relación de guiones interpretativos, las cuales fueron realizados teniendo en cuenta el calendario de actividades turísticas en los Pantanos de Villa.

Tabla 11

Listado de guiones interpretativos

| Guion | Celebración | Temática |
|---------|----------------------------------|--|
| Guion 1 | Día Mundial de la Vida Silvestre | Concientizar a los visitantes sobre la importancia de la flora y fauna del humedal. |
| Guion 2 | Día del Padre | Fomentar el trabajo en equipo entre padre e hijo(s) para el registro de especies del humedal, mediante el uso del aplicativo iNaturalist |
| Guion 3 | Fiestas Patrias | Vincular el humedal con el ave representativa de las fiestas patrias “Flamenco Andino” debido a su presencia en el contexto de migración de esta especie al humedal. |

Nota. Elaboración propia

0.3 Identificar el nivel de satisfacción de los visitantes sobre la experiencia en los recorridos turísticos de los Pantanos de Villa, 2023.

Para identificar el nivel de satisfacción de los visitantes sobre la experiencia en los recorridos turísticos de los Pantanos de Villa, se aplicaron encuestas de forma mensual, las cuales eran realizadas por el guía al finalizar cada recorrido turístico. La información fue procesada por la Oficina de Obras y Ecoturismo, que emitió informes mensuales con los resultados obtenidos.

A partir de estos resultados, se puede inferir que, a lo largo del año 2023, el número de encuestados fue variable, lo cual dificulta una evaluación directa entre los diferentes meses. Se observa, una discrepancia entre la cantidad total de encuestados y el número de respuestas registradas en relación a la percepción del servicio de guiado, lo que hace suponer una falta de supervisión por parte del encuestador al momento de asegurar que los turistas completaran adecuadamente el formulario de preguntas.

Por otro lado, se observa que durante el mes de febrero no se realizaron encuestas de satisfacción, así como también que, durante el mes de Julio, el número de respuestas sea mayor al número de encuestados. Esto es un factor importante, ya que no permite obtener comparaciones objetivas, a fin de evaluar la evolución de la percepción del visitante con respecto al servicio de guiado.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos tras procesar la información de las encuestas de satisfacción. La tabla número 12, muestra el total de encuestados y el número de personas que respondieron la pregunta sobre el nivel de satisfacción del servicio de guiado durante los meses del año 2023.

Tabla 12

Número de encuestados durante el periodo 2023 de forma mensual

| Mes | Total, de encuestados | Cantidad de encuestados que respondieron la pregunta sobre el nivel de satisfacción del servicio de guiado |
|---------|-----------------------|--|
| Enero | 201 | 186 |
| Febrero | 0 | 0 |
| Marzo | 381 | 371 |
| Abril | 328 | 314 |

| | | |
|--------------|------------|------------|
| Mayo | 221 | 214 |
| Junio | 221 | 88 |
| Julio | 221 | 234 |
| Agosto | 50 | 50 |
| Setiembre | 360 | 360 |
| Octubre | 360 | 360 |
| Noviembre | 303 | 303 |
| Diciembre | 66 | 66 |

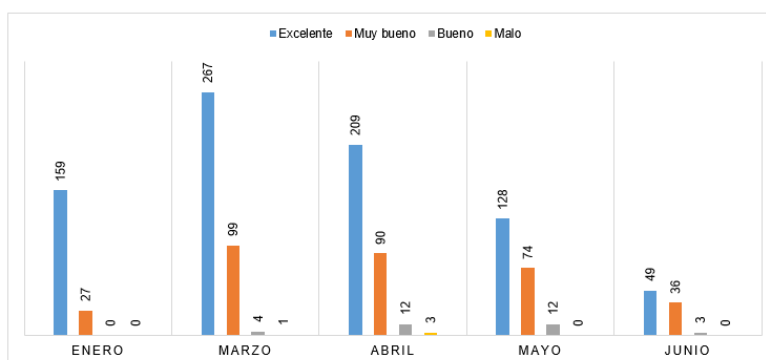
Nota. Elaboración propia

Otro aspecto importante que se puede analizar en la dos siguientes figuras , es la distribución de las respuestas que ha tenido los visitantes en cada uno de los meses, si bien hay una calificación de “excelente” al servicio de guiado, se observa que los 3 primeros meses, hay respuestas que lo califican como “malo”; esto se puede deber a que al no haberse implementado en su totalidad los guiones interpretativos ni haber una supervisión durante los recorridos, se siguieron presentando algunas deficiencias percibidas por el turista.

A continuación, en la figura 25 y 26 se muestra el número visitantes que respondieron la pregunta sobre el nivel de satisfacción con respecto al servicio de guiado durante el primer y segundo semestre. Como se observa en la gráfica, las opciones de respuesta estaban categorizadas en “excelente”, “muy bueno”, “bueno” y “malo”; siendo “excelente” y “muy bueno” las que presentan mayor cantidad de respuestas.

Figura 25

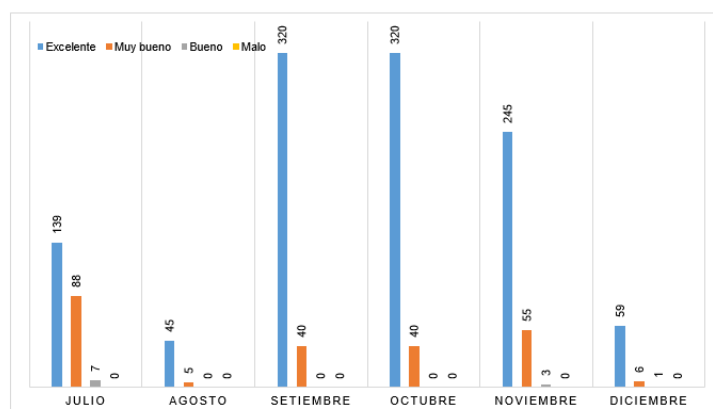
Gráfico que representa la distribución de las respuestas del primer semestre



Nota. Elaboración propia

Figura 26

Gráfico que representa la distribución de las respuestas del segundo semestre

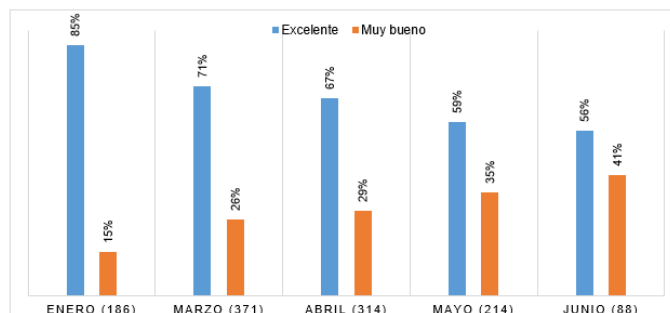


Nota. Elaboración propia

Por otro lado, luego de conocer como estaban distribuidas las respuestas del público con respecto a si el servicio fue percibido como “excelente”, “muy bueno”, “bueno” o “malo”, se presenta mediante la figura 27 y 28 los porcentajes que tienen los ítems de mayor puntuación como lo son “excelente” y “muy bueno” en relación al total de respuestas.

Figura 27

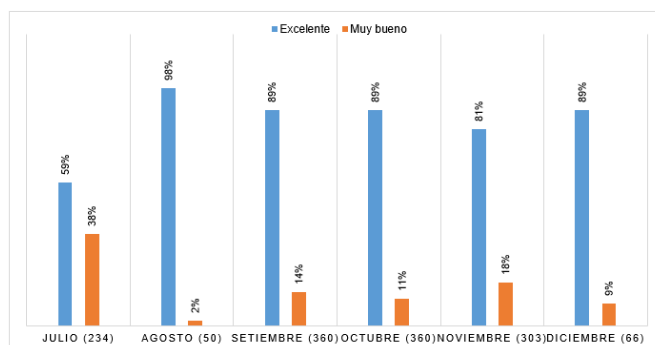
Porcentaje de visitante que calificaron el servicio de guiado como "Excelente" y "Muy Bueno" en el primer semestre



Nota. Elaboración propia

Figura 28

Porcentaje de visitante que calificaron el servicio de guiado como "Excelente" y "Muy Bueno" en el segundo semestre



Nota. Elaboración propia

Estos resultados, permiten corroborar que el ítem "Excelente" predomina sobre los demás indicadores, lo que evidencia una valoración positiva del servicio de guiado por parte de los visitantes. Sin embargo, tal como se indicó anteriormente, la variabilidad en el número de encuestados y número de respuestas limita la posibilidad de hacer comparaciones entre los meses, por lo que el análisis se centra en tendencias generales más que en contrastes mensuales.

De igual manera, al observar ambos semestres, podemos notar que, en el primero periodo, los meses de marzo, abril y mayo cuentan con mayor cantidad de encuestados. Por

el contrario, en esos meses la valoración en el ítem de “excelente”, es menor en relación a los meses donde el número de encuestados fue en menor cantidad. La misma situación se puede observar en el segundo periodo, donde los meses de julio, septiembre, octubre, y noviembre presentan la misma problemática.

Esto hace suponer que, al haber mayor afluencia de visitantes, la calidad en el servicio de guiado se veía afectada. Esto pone en evidencia una falta de supervisión constante en los servicios turísticos que se ofrecen.

Conclusiones

Primera conclusión. La mejora de la calidad turística en el servicio de guiado en los Pantanos de Villa evidenció resultados positivos, los cuales se ven reflejados en el análisis de las encuestas de satisfacción del visitante. Las capacitaciones concretadas mejoraron las capacidades del equipo de guías de turismo de los Pantanos de Villa, lo que favoreció en la obtención de resultados positivos en las encuestas de satisfacción. No obstante, al no contar con un soporte metodológico desde el inicio, como la aplicación del Ciclo de Deming, se generaron limitaciones en la ejecución de las acciones previamente planificadas, como la implementación completa de los guiones elaborados por los guías de turismo. Este escenario muestra la importancia de planificar acciones bajo un sustento metodológico que nos asegure mejores resultados a corto, mediano y largo plazo.

Segunda Conclusión. Los guiones interpretativos fueron elaborados como una herramienta principal para enriquecer el servicio de guiado en los Pantanos de Villa mediante una adecuada información durante los recorridos y las actividades complementarias que permitían ser mucho más atractiva la experiencia. Sin embargo, no pudieron implementarse en su totalidad debido a la falta de material para las actividades complementarias, limitando su efectividad. A pesar de ello, la información que se recaudó para la elaboración de los guiones, fue de mucha importancia, ya que permitió mejorar la calidad del servicio de guiado. Esta situación evidencia la importancia de prever los recursos para garantizar la correcta implementación de las herramientas diseñadas como parte del proceso de mejora.

Tercera conclusión. El análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción de los Pantanos de Villa permitió conocer que la percepción de los visitantes con respecto al servicio de guiado fue mayoritariamente positiva. No obstante, los resultados deben analizarse con minuciosidad, ya que los elementos planificados para mejorar la experiencia como son los guiones no fueron implementados totalmente, lo que hubiera generado una repercusión positiva importante en el resultado de las encuestas. Esta situación representa una oportunidad de mejora para futuras evaluaciones, en las que se debe de asegurar que las mediciones se puedan realizar una vez implementadas completamente todas las

acciones, garantizando que el análisis de resultados sea mucho más objetivo y de mayor utilidad para la toma de decisiones.

Recomendaciones

Primera recomendación. Se recomienda la implementación de una metodología de mejora continua como el Ciclo de Deming para futuros procesos de mejora en la actividad turística en los Pantanos de Villa. Esto garantizará una implementación eficiente de las acciones contempladas y la obtención de resultados que respondan a los objetivos planteados en favor de la mejora de la calidad de los servicios turísticos de los Pantanos de Villa.

Segunda recomendación. Se recomienda garantizar la correcta implementación de los guiones interpretativos durante los recorridos guiados, asegurando que se cuente con los recursos y materiales necesarios para su ejecución. Esto permitirá elevar la experiencia del visitante y contar con un criterio más concreto que permita evaluar mejor los resultados.

Tercera conclusión. Se recomienda la continuidad del uso de encuestas de satisfacción para monitorear los cambios en el nivel de la satisfacción del visitante. Estas encuestas deben incluir preguntas específicas sobre la claridad del contenido, la interacción del guía y relevancia de la información proporcionada durante el recorrido. También, se sugiere establecer una población uniforme de encuestados durante el periodo de evaluación, con la finalidad de obtener resultados comparables mes a mes y de esta manera garantizar un análisis de resultados más preciso y confiable para la toma de decisiones con respecto a la mejora del servicio de guiado en los Pantanos de Villa.

Referencias

- Aliste, R., Gutiérrez, C., Báez, A., y Weil, K. (2019). Evaluación de los servicios al público turista ofrecidos por los museos. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 28(3), 818 - 839.
- https://www.redalyc.org/journal/1807/180762492015/html/#redalyc_180762492015_ref17
- Autoridad Municipal de los Pantanos de Villa. (s.f). *Información Institucional*.
- <https://www.gob.pe/institucion/pantanosdevilla/institucional>
- Bazán, H. (2014). La Interpretación del Patrimonio como estrategia para la educación y socialización del patrimonio en el medio rural. 9(1), 21-40.
- <file:///C:/Users/iperulima/Downloads/Dialnet-LaInterpretacionDelPatrimonioComoEstrategiaParaLaE-5385929.pdf>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Fondo Editorial Pearson.
- Camisón, R., Cruz, S., y Gonzáles, T. (2006). *Gestión de la Calidad, Conceptos, Enfoques, Modelos y Sistemas*. Pearson Educación S.A. <https://corladpiura.pe/wp-content/uploads/2023/12/A.-Gestion-de-calidad.pdf>
- Canal Municipalidad de Lima. (7 de setiembre del 2021). *Lima Ecológica: Celebramos el aniversario de los Pantanos de Villa* [Archivo de Video]. YouTube.
- <https://www.youtube.com/watch?v=i27WZ2QYHuQ>
- Congreso de la República. (2005, 25 de mayo). *Ley N° 28529*. Diario Oficial el Peruano.
- <https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/28529.pdf>
- Congreso de la República. (2022, 15 de noviembre). *Ley N° 31617*. Diario Oficial el Peruano.
- <https://img.lpderecho.pe/wp-content/uploads/2022/11/Ley-31616-LPDerecho.pdf>
- Decreto Supremo N° 055-2006-AG [Presidencia de la República]. Disponen la categorización de la Zona Reservada Los Pantanos de Villa. 1 de setiembre del 2006.
- DIRCETUR. (s.f.). *Manual de Calidad para Guías de Turistas*.
- <https://ecuadorconventions.org/wp-content/uploads/2023/05/Manual-de-calidad-Guias-de-turismo-Peru.pdf>

- Ganga, F., Alarcón, N. y Pedraja, L. (2019). Medición de la Calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt – Chile. *Revista chilena de ingeniería* .27(4),668-681.
<https://www.scielo.cl/pdf/ingeniare/v27n4/0718-3305-ingeniare-27-04-668.pdf>
- García, M., Quispe, C. y Ráez, L. (2003). Mejora continua en la calidad en los procesos. *Industrial Data*, 6(1), pp.89-94. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81606112>
- Guadarrama, E. y Rosales, E. (2015). Marketing relacional: valor, satisfacción, lealtad y retención del cliente. Análisis y reflexión teórica. *Ciencia y Sociedad*,40(2), pp.307 – 340. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87041161004>
- Guerra, F., Sureda, J. y Castells, M. (2009). *Interpretación del patrimonio. Diseño de programas de ámbito municipal*. Editorial UOC.
https://books.google.com.pe/books?id=ynhG_dNQOx4C&printsec=copyright&hl=es&source=gbs_pub_info_r#v=onepage&q&f=false
- González, P. (2017). Procesos de gestión de calidad en hotelería y turismo. UF0049. La Rioja, España. Tutor Formación.https://books.google.es/books?id=BCIEDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Ibáñez, R. y Cabrera, C. (2011). *Teoría general del turismo: Un enfoque global y nacional*. Fondo Editorial Serie Didáctica.
- La Convención sobre los Humedales. (2 de diciembre de 1996). *Servicio de Información sobre Sitios Ramsar*. <https://rsis.ramsar.org/es/ris/884>
- Laprovitta, F. (2014). *El guiado turístico interpretativo. Reflexiones para su teoría y práctica*. Corrientes: Edición del autor.
https://issuu.com/bibliotecaperiodismoturistico/docs/libro_el_guiado_tur__stico_interpre
 re
- La Convención sobre los Humedales. (3 de julio del 2023). *Servicio de Información sobre Sitios Ramsar*. <https://rsis.ramsar.org/es/ris/884>

- Aponte, H., Ramírez, D. y Lértora, G. (2018). *Los Pantanos de Villa: Un oasis de vida en Lima Metropolitana*. Fondo Editorial de la Universidad Científica del Sur.
- Miranda, M., Romero, M., Chiriboga, P. y Tapia, L. (2021). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias de marketing digital. Caso de estudio hacienda turística rancho los emilio's. Alausí. *Dominios de las Ciencias*, 7(4), pp.1430-1446. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i4>
- Mendoza, L., y Papanicolau, J. (2024). El Net Promoter Score (NPS) asociado a la satisfacción del cliente en un servicio postventa 2022. *Producción y Gestión*, 27(2), pp.71-86. <https://doi.org/10.15381/idata.v27i2.26606>
- Mendoza, M., y Umbral, M. (2011). El Periplo Sustentable. *La Interpretación del patrimonio, una herramienta para el profesional del turismo*. (20),9-30.
file:///C:/Users/iperulima/Downloads/Dialnet-LaInterpretacionDelAptrimonioUnaHerramientaParaEIP-4046088.pdf
- MINAM (2013). *La interpretación del patrimonio natural y cultural* [Archivo PDF].
file:///C:/Users/iperulima/Downloads/BIV01249.pdf
- MINCETUR (2017). *Plan Nacional de Calidad Turística del Perú – CALTUR 2017-2025* [Archivo PDF].
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/31488/22124_CALTUR_2017_2025.pdf20180706-19116-1ry4urf.pdf?v=1614113657
- Montesinos, S., Vázquez Cid de León, C., Maya, I. y Gracida, E. (2020). Mejora continua en una empresa en México: estudio desde el ciclo de Deming. *Revista Venezolana de Gerencia*. 25 (92), pp.1863-1883.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29065286036>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa – cualitativa y redacción de textos*. Ediciones de la U.
- Oecmichen, C., Aveleyra, A. y Escalona, C. (2020). Los guías de turistas en México: Intermediación cultural y condición laboral. *Anales de la Antropología*. 55(1), 115-129. <http://dx.doi.org/10.22201/iaa.24486221e.2020.0.71411>

Ordenanza N° 184-MML [Municipalidad Metropolitana de Lima]. Aprueban Ordenanza sobre la Zona de Reglamentación Especial de los Pantanos de Villa y de la Zona de Amortiguamiento. 4 de septiembre de 1998.

Organización Mundial del Turismo. (2019). *UNWTO Tourism Definition*.

<https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2019-11/unwto-tourism-definitions.pdf>

PROHVILLA. (s.f.). *Nosotros*. <https://www.pantanosdevilla.pe/nosotros/>

PROHVILLA. (s.f.). *Reglamento de organización y funciones de la autoridad municipal de los Pantanos de Villa – PROHVILLA*.

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5340988/4785522-reglamento-de-organizacion-y-funciones-prohvilla.pdf?v=1698439076>

Pulido, V. y Bermúdez, L. (2018). Estado actual de la conservación de los hábitats de los Pantanos de Villa, Lima, Perú. *Arnaldoa* .25(2).679-702. <https://doi.org/10.22497/909>

Sagbay, M., Bermeo, K. y Ochoa, J. (2021). Determinación del nivel de satisfacción de los consumidores en los supermercados de Cantón Sigsig. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, 7(12), pp. 277-309. DOI 10.35381/cm.v7i12.430

Segura, J. y Esparza, R. (2021). Circuitos turísticos temáticos para promover el turismo local postpandemia Covid – 19. *Revista Conrado*, 17(82), pp.184-191.

<http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v17n82/1990-8644-rc-17-82-184.pdf>

Hernández, R., Fernández, C. y Bautista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill Education / Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas. (s.f.). *¿Qué son las ANP?*.

<https://visitaareasnaturales.sernanp.gob.pe/conocenos/>

Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas. (s.f.). *Sistema Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Perú*.

<https://www.gob.pe/institucion/sernanp/campa%C3%B1as/4340-sistema-nacional-de-areas-naturales-protegidas-por-el-estado>

Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas. (s.f.). *Refugio de Vida Silvestre los Pantanos de Villa*. <https://www.gob.pe/institucion/sernanp/informes-publicaciones/1833908-refugio-de-vida-silvestre-los-pantanos-de-villa>

Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (2008). *Directrices para la aplicación de las categorías de gestión de áreas protegidas*.
<https://portals.iucn.org/library/efiles/documents/paps-016-es.pdf>

Zárraga, L., Molina, V. y Corona, E. (2018). La satisfacción de la cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera. *Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*, 7(18), pp.46-65.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=637968306002>

Anexos

Anexos 1 Elaboración de guiones interpretativos: Sesión 1



Anexos 2 Elaboración de guiones interpretativos: Sesión 2



Anexos 3 Elaboración de guiones interpretativos: Sesión 3



Anexos 4 Elaboración de guiones interpretativos: Sesión 4



Anexos 5 Apoyo en la limpieza de los servicios acuáticos



Anexos 6 Apoyo en el armado de los servicios acuáticos



Anexos 7 Sistema de registro de visitantes de la Oficina de Obras y Ecoturismo

| ITEM | HORA | NOMBRE | APELLIDO | DNE | CEL | ENTREGA | FONDO | COMPLEJIDAD |
|------|------|----------|-----------------|---------|----------------------|------------|-------|----------------------|
| 1 | 9:50 | CARDONA | FLORES | 7383477 | 0712360 | EL AGOSTO | 27 | |
| 2 | | MARY | FLORES | 1664002 | 80011010 | EL AGOSTO | 27 | |
| 3 | 10 | FERNANDO | BELAUNZI-TERREY | 37 | ALUMNOS + 3 DOCENTES | | | |
| 11 | | CATINA | LEON | 0398272 | | EL FIANZA | 13 | |
| 24 | | VOLANCI | SAFON | 0398272 | | EL FIANZA | 18 | |
| 35 | | CLIF | ISA | 7552356 | | LA MOLINA | 23 | |
| 36 | | LALI | SPECIANA | 233995 | 8901028 | SAN DIEGO | 29 | |
| 37 | | BOSA | MELGON | 1075741 | 8677201 | SAN DIEGO | 36 | |
| 38 | | LIDI | BELNARD | 522140 | 8677201 | SAN DIEGO | 36 | |
| 39 | 1:00 | ALEX | PEREZ | 1110240 | 8977578 | LOS OLIVOS | 40 | |
| 40 | | SUZANA | JUAN DE LA CRUZ | | | COMAS | 21 | 0700181@comas.gob.pe |
| 41 | 1:3 | EDICION | UNIVERSIDAD | | 8199061 | VIA 1 | 27 | |
| 42 | | LORENA | ORTEGA | | | VIA 1 | 29 | |
| 43 | | ROSELL | FRANCA | 8174185 | 80141134 | VFS | 40 | |
| 44 | | ANGELA | ELIZALDE | | | VFS | 40 | |
| 45 | | LUCAS | BARONIA | | | VFS | 1 | |
| | | TOTAL | | | | | 45 | VISITANTES |

Anexos 8 Registro y orientación de los visitantes



Anexos 9 Manejo de los servicios acuáticos



Anexos 10 Prestación del servicio guiado a segmento “Observadores de aves”



Anexos 11 Prestación del servicio de guiado a turistas extranjeros

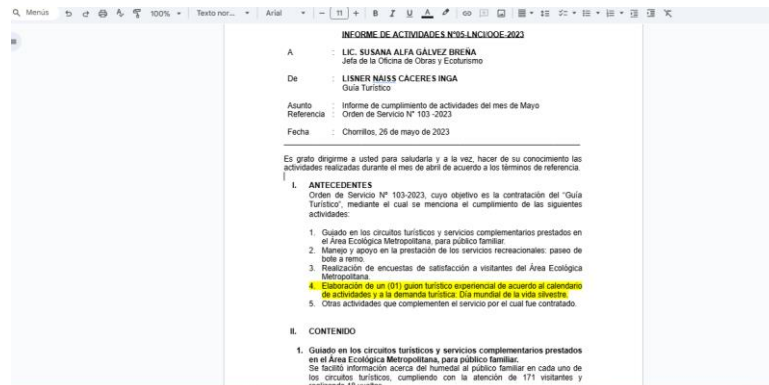


Anexos 12 Prestación del servicio de guiado al “Segmento familias”

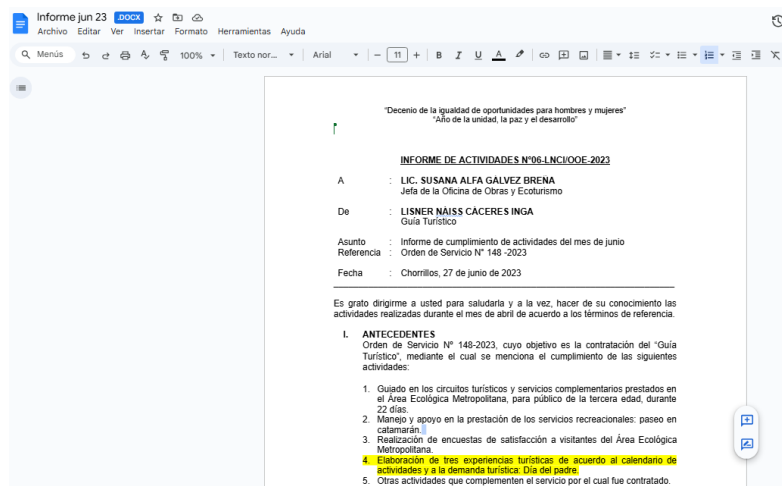


Anexos 13 Participación en la realización de campamentos programados**Anexos 14** Desarrollo del taller de remo en los campamentos**Anexos 15** Apoyo en la elaboración de material didáctico para los recorridos temáticos

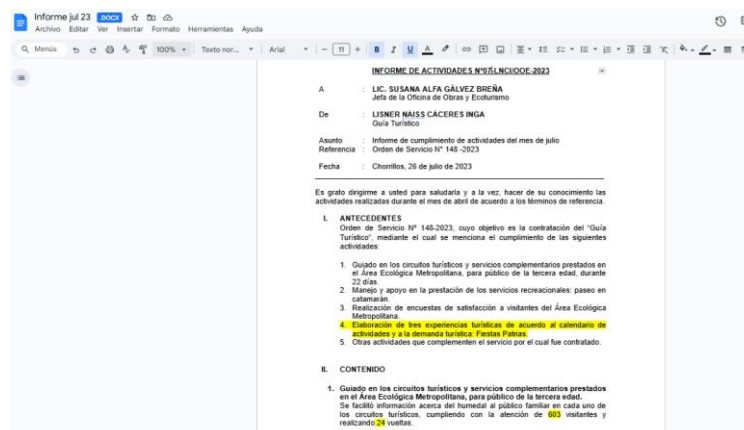
Anexos 16 Informe de actividades N° 005: Desarrollo de un guion turístico experiencial sobre el Día Mundial de la Vida Silvestre



Anexos 17 Informe de actividades N° 006: Desarrollo de un guion turístico experiencial sobre el Día del Padre



Anexos 18 Informe de actividades N° 007: Desarrollo de un guion turístico experiencial sobre Fiestas Patrias



Anexos 19 Orden de Servicio: Descripción de las actividades como parte de la contratación del guía turístico

Sistema Integrado de Gestión Administrativa
Módulo de Logística
Versión 22.02.02

Página : 1 de 8

ORDEN DE SERVICIO N° 0000363

N° Exp. SIAF :

UNIDAD EJECUTORA : 000 AUTORIDAD MUNICIPAL DE PROTECCION DE LOS HUMEDALES PANTANOS DE VILLA
NRO. IDENTIFICACIÓN : 500249

| | | | |
|---|--|--|--|
| 1. DATOS DEL PROVEEDOR | | 2. CONDICIONES GENERALES | |
| Señor(es) : CACERES INGA LISNER NAISS Dirección : ST3, GR 9, MZ F LT 24 LIMA/ LIMA/ VILLA EL SALVADOR RUC : 10731273206 Teléfono : 924669635 Fax : | | N° Cuadro Adquisic: 000408 Tipo de Proceso : ASP N° Contrato : Moneda : S/ TC : | |
| Concepto : INFORME 215-2022-MML-PROHVILLA-00E REQUERIMIENTO DEL SERVICIO DE PERSONAL TERCERO PARA LA OFICI | | | |

| Código | Unid. Med. | Descripción | Valor Total S/ |
|--------------|------------|--|----------------|
| 070500040157 | SERVICIO | SERVICIO DE GUIA ECOLOGICO ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Interpretación del patrimonio en el circuito ecoturístico Génesis del Área Ecológica Metropolitana. Manejo y apoyo en la prestación de los servicios recreacionales acuáticos: paseos en bote y catamarán. Realización de quince (15) encuestas de satisfacción a visitantes del Área Ecológica Metropolitana Otras actividades que complementen el servicio para el cual fue contratado. LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN El presente servicio será prestado en la Oficina de Obras y Ecoturismo de la Autoridad Municipal de Los Pantanos de Villa - PROHVILLA, Av. Hernando Lavalle S/N Chorrillos, debiendo el prestador entregar un informe de las actividades que se detallan en el cronograma siguiente: Cronograma de entrega de productos: PRODUCTOS: Interpretación del patrimonio en el circuito ecoturístico Génesis del Área Ecológica Metropolitana. Manejo y apoyo en la prestación de los servicios recreacionales acuáticos: paseos en bote y catamarán. Realización de quince (15) encuestas de satisfacción a visitantes del Área Ecológica Metropolitana | 4,320.00 |

| AFECTACION PRESUPUESTAL | | | | | Van ... S/ |
|-------------------------|----------------------------------|--------|---------------|----------|------------|
| Meta/ Mnemónico | Cadena Funcional | FF/RB | Clasif. Gasto | Monto | S/ |
| 0002 | 17.054.0119.9002.3999999.5002337 | 2 - 00 | 2.3.2.9.1.1 | 4,320.00 | 4,320.00 |

Desarrollado por
Carlos T. S.
7317370
5/10/27
[Firma]

| | | |
|--|--|-------------------|
| Facturar a nombre de: AUTORIDAD MUNICIPAL DE PROTECCION DE LOS HUMEDALES PANTANOS DE VILLA | | RUC : 20508353759 |
| Dirección : AV. HERNANDO LAVALLE S/N / CHORRILLOS - LIMA - LIMA | | |

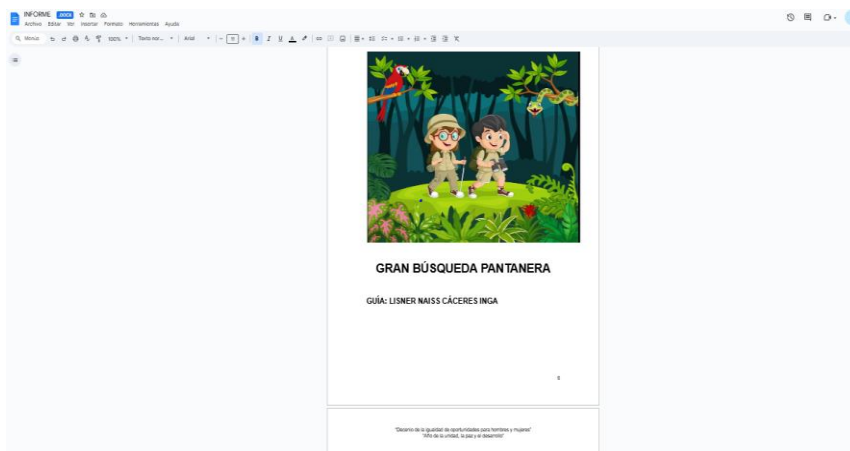
| | | |
|---------------------------|------------------------------|--|
| ELABORADO POR | ORDENACION DEL SERVICIO | CONFORMIDAD DEL SERVICIO |
| MENDOZA CCOA, IVON MONICA | | |
| | RESPONSABLE DE ADQUISICIONES | RESPONSABLE DE ABASTECIMIENTO Y SERV. AUXILIARES |

NOTA IMPORTANTE :

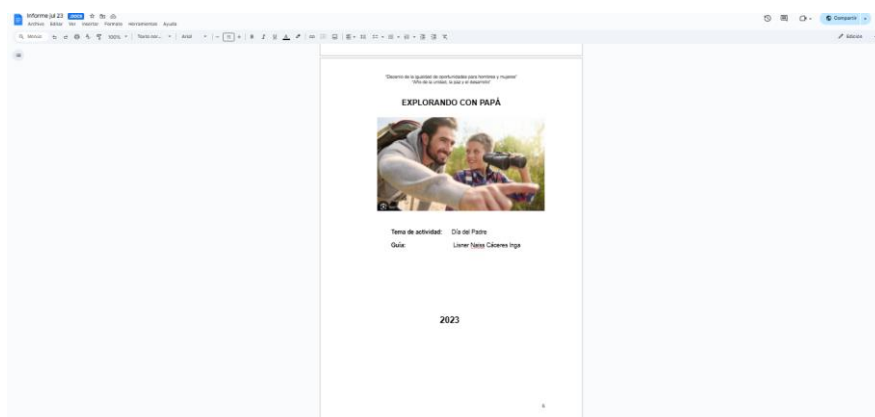
- El Proveedor debe adjuntar a su Factura copia de la O/S
- Este Orden es nula sin las firmas y sellos reglamentarios o autorizados.
- El Contratista (Proveedor) se obliga a cumplir las obligaciones que le corresponden, bajo sanción de quedar inhabilitado para contratar con el Estado en caso de incumplimiento

Escaneado con CamScanner

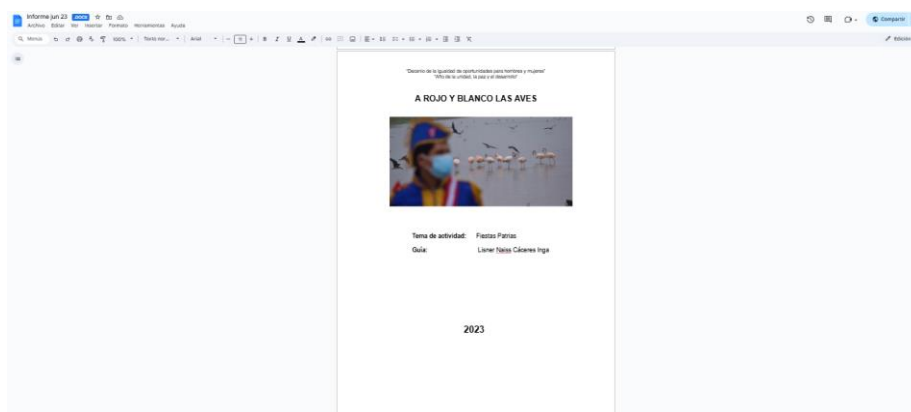
Anexos 20 Guion Interpretativo por el Día Mundial de la Vida Silvestre presentado en el informe de actividades N°5



Anexos 21 Guion interpretativo por el Día del Padre presentado en el informe de actividades N° 7



Anexos 22 Guion interpretativo por Fiestas Patrias presentado en el informe de actividades N° 7



Anexos 23 Análisis de encuestas de satisfacción correspondientes al mes de enero del 2023



"Decenio de la igualdad de oportunidades para hombres y mujeres"
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"



CARGO

INFORME N° 028-2023-MML-PROHVILLA-OOE

A : Arq. VIVIANA LUCÍA PANIZO HÜBNER
Director Técnico de la Autoridad Municipal Los Pantanos de Villa - PROHVILLA

De : KARLA LIZETH GUERRERO JIMENEZ
Jefe de la Oficina de Obras y Ecoturismo - PROHVILLA

Asunto : Reporte de análisis de encuestas de satisfacción correspondiente al mes de enero de 2023

Referencia : CARTA N°004-2023-ELIZABETH CCUNO AVENDAÑO

Fecha : Chorrillos, 7 de febrero de 2023.



Por medio de la presente me dirijo a usted, a fin de remitir el reporte de análisis de encuestas de satisfacción correspondiente al mes de enero de 2023, realizado por la prestadora de servicio a cargo, la Sra. Elizabeth Ccuno Avendaño el mes de enero.

Actividad establecida en el Plan Operativo Institucional (POI) 2023 en:

- **Objetivo General:** Consolidar una oferta turística sostenible como medio de conservación y autogestión del humedal.
- **Objetivo Específico:** Gestionar la sostenibilidad de la oferta turística.
- **Actividad:** Prestación de los servicios ecoturísticos.
- **Tarea:** Realización de encuestas de satisfacción.

Es todo cuanto informo para su conocimiento y fines respectivos.

Atentamente,



UNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA
AUTORIDAD MUNICIPAL PANTANOS DE VILLA

Anexos 24 Análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción a los visitantes del mes de marzo 2023



"Decenio de la igualdad de oportunidades para hombres y mujeres"
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"



INFORME N°050-2023-MML-PROHVILLA-OOE

A : Arq. **VIVIANA LUCIA PANIZO HUBNER**
Directora Técnica de la Autoridad Municipal de los Pantanos de Villa
- PROHVILLA

De : Lic. **SUSANA ALFA GÁLVEZ BREÑA**
Encargada de la Oficina de Obras y Ecoturismo – PROHVILLA

Asunto : Análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción a los visitantes del mes de marzo de 2023.

Fecha : Chorrillos, 14 de abril de 2023.



Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarla cordialmente y a la vez informar sobre el análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción del visitante del Área Ecológica Metropolitana de los Pantanos de Villa de febrero de 2023.

I. ANTECEDENTES

1.1 Legales

- Mediante la Ley N°29408, se aprueba la "Ley General de Turismo".
- Ordenanza N° 838- MML, Ordenanza que aprueba el Estatuto de PROHVILLA (Artículo Cuadragésimo primero).
- Acuerdo N° 107-2006-CD, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de PROHVILLA (numeral 6 del artículo 21)
- Resolución Presidencial N°169-2016-SERNANP, que aprueba el Plan Maestro de Refugio de Vida Silvestre los Pantanos de Villa.
- Resolución Directoral N° 061-2021-MML-PROHVILLA-DT de fecha 30 de diciembre del 2022, se aprueba la modificación del Texto Único de Servicios No exclusivos del 2022, se aprueba la modificación del Texto Único de Servicios No Exclusivos – TUSNE de la Autoridad Municipal de los Pantanos de Villa, correspondiente al rubro Oficina de obras y Ecoturismo.
- Plan Operativo Institucional (POI) – 2023 de la Autoridad Municipal de los Pantanos de Villa - PROHVILLA.

II. ANÁLISIS

- La Ordenanza N° 184-MML, Ordenanza que aprueba la Zona de Reglamentación Especial de los Pantanos de Villa y de la Zona de Amortiguamiento, y que crea la Autoridad Municipal de los Pantanos de Villa – PROHVILLA.
- La Ordenanza N° 2264-MML Ordenanza sobre la Zona de Reglamentación

Anexos 25 Análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción a los visitantes del mes de abril del 2023



"Decenio de la igualdad de oportunidades para hombres y mujeres"
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"



INFORME N°074-2023-MML-PROHVILLA-OOE

A : **Arq. VIVIANA LUCIA PANIZO HUBNER**
Directora Técnica de la Autoridad Municipal de los Pantanos de Villa
- PROHVILLA

De : **Lic. SUSANA ALFA GÁLVEZ BREÑA**
Jefa de la Oficina de Obras y Ecoturismo – PROHVILLA

Asunto : Análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción a los visitantes durante abril de 2023.

Fecha : Chamillos, 11 de mayo de 2023.



Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarla cordialmente y a la vez informar sobre el análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción del visitante del Área Ecológica Metropolitana de los Pantanos de Villa durante abril de 2023.

I. ANTECEDENTES

- Mediante la Ley N°29408, se aprueba la "Ley General de Turismo".
- Ordenanza N° 838- MML, Ordenanza que aprueba el Estatuto de PROHVILLA (Artículo Cuadragésimo primero).
- Acuerdo N° 107-2006-CD, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de PROHVILLA (numeral 6 del artículo 21)
- Resolución Presidencial N°189-2018-SERNANP, que aprueba el Plan Maestro de Refugio de Vida Silvestre los Pantanos de Villa.
- Resolución Directoral N° 061-2021-MML-PROHVILLA-DT de fecha 30 de diciembre del 2022, se aprueba la modificación del Texto Único de Servicios No exclusivos del 2022, se aprueba la modificación del Texto Único de Servicios No Exclusivos – TUSNE de la Autoridad Municipal de los Pantanos de Villa, correspondiente al rubro Oficina de obras y Ecoturismo.
- Plan Operativo Institucional (POI) – 2023 de la Autoridad Municipal de los Pantanos de Villa - PROHVILLA.

II. ANÁLISIS

Anexos 26 Análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción a los visitantes del mes de mayo del 2023



"Decenio de la igualdad de oportunidades para hombres y mujeres"
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"



INFORME N°095-2023-MML-PROHVILLA-OQE

| | | | |
|---------------|---|--|---|
| A | : | Arq. VIVIANA LUCIA PANIZO HUBNER Directora Técnica de la Autoridad Municipal de los Pantanos de Villa - PROHVILLA |  |
| De | : | Lic. SUSANA ALFA GÁLVEZ BREÑA Jefa de la Oficina de Obras y Ecoturismo - PROHVILLA | |
| Asunto | : | Análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción a los visitantes durante mayo de 2023. | |
| Fecha | : | Chorrillos, 12 de junio de 2023. | |

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarla cordialmente y a la vez informar sobre el análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción del visitante del Área Ecológica Metropolitana de los Pantanos de Villa durante mayo de 2023.

I. ANTECEDENTES

- Mediante la Ley N°29408, se aprueba la "Ley General de Turismo".
- La Ordenanza N° 184-MML.
- Ordenanza N° 838- MML
- La Ordenanza N° 2264-MML
- Convenio de entre PROHVILLA Y SERPAR
- Acuerdo N° 107-2006-CD, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de PROHVILLA (numeral 6 del artículo 21)
- Resolución Presidencial N°169-2016-SERNANP, que aprueba el Plan Maestro de Refugio de Vida Silvestre los Pantanos de Villa.
- Plan Operativo Institucional (POI) – 2023 de la Autoridad Municipal de los Pantanos de Villa - PROHVILLA.

II. ANÁLISIS

- La Ordenanza N° 184-MML, Ordenanza que aprueba la Zona de Reglamentación Especial de los Pantanos de Villa y de la Zona de Amortiguamiento, y que crea la Autoridad Municipal de los Pantanos de Villa – PROHVILLA.
- Ahora bien, la Ordenanza N° 838-MML, Ordenanza que aprueba el Estatuto de la Autoridad Municipal de los Pantanos de Villa, en su artículo Cuadragésimo Primero establece que la Oficina de Obras y Ecoturismo está encargada del cuidado y conservación del Área Natural de Protección Municipal, realizando labores de limpieza, arreglo de desperfectos, edificaciones menores, cuidado de áreas verdes, mantenimiento de los circuitos turísticos y otros servicios. Además, se encarga de la promoción, impulso y transmisión de los




AUTORIDAD MUNICIPAL DE LOS PANTANOS DE VILLA - PROHVILLA
Av. Fernando de La Torre S/N Chorrillos (altura ex fábrica de Luchetti)
Teléfono: 81-7192757 - 01-3052264

1


Escanned by CamScanner

Anexos 27 Análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción a los visitantes del mes de junio del 2023



"Decreto de la igualdad de oportunidades para hombres y mujeres"
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

INFORME N°117-2023-MML-PROHVILLA-QOE



A : VIVIANA LUCÍA PANIZO HUBNER
Directora Técnica de la Autoridad Municipal de los Pantanos de Villa - PROHVILLA

De : SUSANA ALFA GÁLVEZ BREÑA
Jefa de la Oficina de Obras y Ecoturismo – PROHVILLA

Asunto : Análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción a los visitantes durante junio de 2023.

Fecha : Chorrillos, 14 de julio de 2023.


Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarla cordialmente y a la vez informar sobre el análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción del visitante del Área Ecológica Metropolitana de los Pantanos de Villa durante junio de 2023.

I. ANTECEDENTES


- Mediante la Ley N°29408, se aprueba la "Ley General de Turismo".
- La Ordenanza N° 184-MML.
- Ordenanza N° 538- MML
- La Ordenanza N° 2264-MML.
- Convenio de entre PROHVILLA Y SERPAR
- Acuerdo N° 107-2006-CD, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de PROHVILLA (numeral 6 del artículo 21)
- Resolución Presidencial N°169-2016-SERNANP, que aprueba el Plan Maestro de Refugio de Vida Silvestre los Pantanos de Villa.
- Plan Operativo Institucional (POI) – 2023 de la Autoridad Municipal de los Pantanos de Villa - PROHVILLA.

II. ANÁLISIS

- La Ordenanza N° 184-MML, Ordenanza que aprueba la Zona de Reglamentación Especial de los Pantanos de Villa y de la Zona de Amortiguamiento, y que crea la Autoridad Municipal de los Pantanos de Villa – PROHVILLA.
- Ahora bien, la Ordenanza N° 838-MML, Ordenanza que aprueba el Estatuto de la Autoridad Municipal de los Pantanos de Villa, en su artículo Cuadragésimo Primero establece que la Oficina de Obras y Ecoturismo está encargada del cuidado y conservación del Área Natural de Protección Municipal, realizando labores de limpieza, arreglo de desperfectos, edificaciones menores, cuidado de áreas verdes, mantenimiento de los circuitos turísticos y otros servicios. Además, se encarga de la promoción, impulso y transmisión de los conocimientos ambientales vinculados al Área Natural de Protección Municipal




PROHVILLA
Autoridad Municipal del Humedal Pantanos de Villa
Calle Las Tortugas 401, Urb. Los Cedros de Villa - Chorrillos Tel.
254-6452



1 - 11

Recuperado con Certificación

Anexos 28 Análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción a los visitantes del mes de julio del 2023



Decenio de la igualdad de oportunidades para hombres y mujeres
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

PROHVILLA
DIRECCIÓN TÉCNICA
16 AGO 2023
RECIBIDO

INFORME N°137-2023-MML-PROHVILLA-ODE

A : **VIVIANA LUCÍA PANIZO HUBNER**
Directora Técnica de la Autoridad Municipal de los Pantanos de Villa - PROHVILLA

De : **SUSANA ALFA GÁLVEZ BREÑA**
Jefa de la Oficina de Obras y Ecoturismo – PROHVILLA

Asunto : Análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción a los visitantes durante julio de 2023.

Fecha : Chorrillos, 14 de agosto de 2023.


Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarla cordialmente y a la vez informar sobre el análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción del visitante del Área Ecológica Metropolitana de los Pantanos de Villa durante julio de 2023.

I. ANTECEDENTES


- Mediante la Ley N°29408, se aprueba la "Ley General de Turismo".
- La Ordenanza N° 184-MML
- Ordenanza N° 838- MML
- La Ordenanza N° 2264-MML
- Convenio de entre PROHVILLA Y SERPAR
- Acuerdo N° 107-2006-CD, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de PROHVILLA (numeral 6 del artículo 21)
- Resolución Presidencial N°169-2016-SERNANP, que aprueba el Plan Maestro de Refugio de Vida Silvestre los Pantanos de Villa.
- Plan Operativo Institucional (POI) – 2023 de la Autoridad Municipal de los Pantanos de Villa - PROHVILLA.

II. ANÁLISIS

- La Ordenanza N° 184-MML, Ordenanza que aprueba la Zona de Reglamentación Especial de los Pantanos de Villa y de la Zona de Amortiguamiento, y que crea la Autoridad Municipal de los Pantanos de Villa – PROHVILLA.
- Ahora bien, la Ordenanza N° 838-MML, Ordenanza que aprueba el Estatuto de la Autoridad Municipal de los Pantanos de Villa, en su artículo Cuadragésimo Primero establece que la Oficina de Obras y Ecoturismo está encargada del cuidado y conservación del Área Natural de Protección Municipal, realizando labores de limpieza, arreglo de desperfectos, edificaciones menores, cuidado de áreas verdes, mantenimiento de los circuitos turísticos y otros servicios. Además, se encarga de la promoción, impulso y transmisión de los conocimientos ambientales vinculados al Área Natural de Protección Municipal



PROHVILLA
Autoridad Municipal del Humedal Pantanos de Villa
Calle Las Tortugas 401, Urb. Los Cedros de Villa - Chorrillos Tel:
254-6452



MUNICIPALIDAD DE
LIMA

1 - 11

Anexos 29 Análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción a los visitantes del mes de agosto del 2023



"Declaro de la igualdad de oportunidades para hombres y mujeres"
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

INFORME N° 159-2023-MML-PROHVILLA-OOE

A : **VIVIANA LUCÍA PANIZO HUBNER**
Directora Técnica de la Autoridad Municipal de los Pantanos de Villa - PROHVILLA

De : **SUSANA ALFA GÁLVEZ BREÑA**
Jefa de la Oficina de Obras y Ecoturismo – PROHVILLA

Asunto : Análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción a los visitantes durante el mes de agosto de 2023.

Fecha : Chorrillos, 13 de septiembre de 2023.

PROHVILLA
OF. GENERAL DE ADMINISTRACIÓN
18 SEP 2023
RECIBIDO
HORA: 11:58 AM

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarla cordialmente y a la vez informar sobre el análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción del visitante del Área Ecológica Metropolitana de los Pantanos de Villa durante julio de 2023.


I. ANTECEDENTES

- Mediante la Ley N°29406, se aprueba la "Ley General de Turismo".
- La Ordenanza N° 184-MML.
- Ordenanza N° 838- MML.
- La Ordenanza N° 2264-MML.
- Convenio de entre PROHVILLA Y SERPAR.
- Acuerdo N° 107-2606-CD, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de PROHVILLA (numeral 6 del artículo 21)
- Resolución Presidencial N° 169 2016-SERNANP, que aprueba el Plan Maestro de Refugio de Vida Silvestre los Pantanos de Villa.
- Plan Operativo Institucional (POI) – 2023 de la Autoridad Municipal de los Pantanos de Villa - PROHVILLA.

II. ANÁLISIS

- La Ordenanza N° 184-MML, Ordenanza que aprueba la Zona de Reglamentación Especial de los Pantanos de Villa y de la Zona de Amortiguamiento, y que crea la Autoridad Municipal de los Pantanos de Villa – PROHVILLA.
- Ahora bien, la Ordenanza N° 838-MML, Ordenanza que aprueba el Estatuto de la Autoridad Municipal de los Pantanos de Villa, en su artículo Cuadragésimo Primero establece que la Oficina de Obras y Ecoturismo está encargada del cuidado y conservación del Área Natural de Protección Municipal, realizando labores de limpieza, arreglo de desperfectos, edificaciones menores, cuidado de áreas verdes, mantenimiento de los circuitos turísticos y otros servicios. Además, se encarga de la promoción, impulso y transmisión de los conocimientos ambientales vinculados al Área Natural de Protección Municipal.

PROHVILLA
Autoridad Municipal del Humedal Pantanos de Villa
Calle Las Tortugas 401, Urb. Los Cedros de Villa - Chorrillos Tel.
254-6462



MUNICIPALIDAD DE LIMA

1 - 13

Anexos 30 Análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción a los visitantes del mes de setiembre del 2023



Búsqueda de la igualdad de oportunidades para hombres y mujeres
 "Por la sociedad, la paz y el desarrollo"



INFORME N° 198-2023-MML-PROHVILLA-OGE-GMGM

| | | |
|--------|--|---|
| " " | Auj. VIVIANA LUCÍA PANZO RUBNER Directora Técnica de la Autoridad Municipal de los Pantanos de Villa - PROHVILLA | <div style="border: 2px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> PROHVILLA DIRECCIÓN TÉCNICA 16 NOV 2023 RECIBIDO </div> |
| " " | Lic. SUDIANA ALFA GÁLVEZ BREÑA Jefa de la Oficina de Obras y Ecoturismo - PROHVILLA | |
| Asunto | Análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción a los visitantes del mes de setiembre de 2023 | |
| Fecha | Chorrillos, 13 de noviembre de 2023 | |

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarla cordialmente y a la vez informar sobre el análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción del visitante del Área Ecológica Metropolitana de los Pantanos de Villa de setiembre de 2023.

I. ANTECEDENTES

I.1 Legales

- Ordenanza N° 838- MML, Ordenanza que aprueba el Estatuto de PROHVILLA (Artículo Cuadragésimo primero).
- Acuerdo N° 107-2006-CD, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de PROHVILLA (numeral 5 del artículo 21)
- Resolución Presidencial N° 169-2016-SERNANP, que aprueba el Plan Maestro de Refugio de Vida Silvestre los Pantanos de Villa.
- Resolución Directoral N° 061-2021-MML-PROHVILLA-DT de fecha 30 de diciembre del 2022, se aprueba la modificación del Texto Único de Servicios No exclusivos del 2022, se aprueba la modificación del Texto Único de Servicios No Exclusivos – TUSNE de la Autoridad Municipal de los Pantanos de Villa, correspondiente al rubro Oficina de obras y Ecoturismo.
- Plan Operativo Institucional (POI) – 2023 de la Autoridad Municipal de los Pantanos de Villa - PROHVILLA.

II. ANÁLISIS

- La Ordenanza N° 184-MML, Ordenanza que aprueba la Zona de Reglamentación Especial de los Pantanos de Villa y de la Zona de Amortiguamiento, y que crea la Autoridad Municipal de los Pantanos de Villa - PROHVILLA.



PROHVILLA
 Autoridad Municipal de los Pantanos de Villa
 Calle Los Terreros 426, Urb. Los Caños de Villa - Chorrillos
 Tlf. 234-6452



MUNICIPALIDAD DE
LIMA

1 - 12

Anexos 31 Análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción a los visitantes del mes de octubre del 2023

| | | |
|--|---|--|
|  LIMA | <p>Buscamos la igualdad de oportunidades para hombres y mujeres. Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo.</p> <p>INFORME N° 198-2023-MML-PROHVILLA-OGE-GMCM</p> |  |
| A: | Arq. YVIANA LUCÍA PANZO RUBNER Directora Técnica de la Autoridad Municipal de los Pantanos de PROHVILLA | <div style="border: 2px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>PROHVILLA DIRECCIÓN TÉCNICA</p> <p>16 NOV 2023</p> <p>RECIBIDO</p> </div> |
| De: | Lic. SUSANA ALFA GÁLVEZ BREÑA Jefa de la Oficina de Obras y Ecoturismo - PROHVILLA | |
| Asunto: | Análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción a los visitantes del mes de octubre de 2023 | |
| Fecha: | Chorrillos, 13 de noviembre de 2023. | |

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarla cordialmente y a la vez informar sobre el análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción del visitante del Área Ecológica Metropolitana de los Pantanos de Villa de setiembre de 2023.

I. ANTECEDENTES


1.1 Legales

- Ordenanza N° 838-MML, Ordenanza que aprueba el Estatuto de PROHVILLA (Artículo Cuadragésimo primero).
- Acuerdo N° 107-2008-CD, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de PROHVILLA (numeral 6 del artículo 21)
- Resolución Presidencial N° 169-2016-SERNANP, que aprueba el Plan Maestro de Refugio de Vida Silvestre los Pantanos de Villa.
- Resolución Directoral N° 061-2021-MML-PROHVILLA-DT de fecha 20 de diciembre del 2022, se aprueba la modificación del Texto Único de Servicios No exclusivos del 2022, se aprueba la modificación del Texto Único de Servicios No Exclusivos - TUSNE de la Autoridad Municipal de los Pantanos de Villa, correspondiente al rubro Oficina de obras y Ecoturismo.
- Plan Operativo Institucional (POI) - 2023 de la Autoridad Municipal de los Pantanos de Villa - PROHVILLA.

II. ANÁLISIS

- La Ordenanza N° 184-MML, Ordenanza que aprueba la Zona de Reglamentación Especial de los Pantanos de Villa y de la Zona de Amortiguamiento, y que crea la Autoridad Municipal de los Pantanos de Villa - PROHVILLA.

PROHVILLA
Autoridad Municipal de los Pantanos de Villa
Calle Juan Antonio AEL 166, Los Cañales de Villa - Chorrillos
Tel. 011-554-6552

 **MUNICIPALIDAD DIT LIMA**

1 - 12

Anexos 32 Análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción a los visitantes del mes de noviembre del 2023



"Decenio de la igualdad de oportunidades para hombres y mujeres"
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"



Finalizada digitalmente por:
GÁLVEZ BREÑA Susana Alfa
CAJ 2050200308 con
Motivo: Day 1º 9º
Fecha: 12/12/2023 18:22:46-0208

INFORME N°226-2023-MML-PROHVILLA-OOE

A : **Arq. VIVIANA LUCÍA PANIZO HUBNER**
Directora Técnica de la Autoridad municipal de los Pantanos de Villa
- PROHVILLA

De : **Lic. SUSANA ALFA GÁLVEZ BREÑA**
Jefa de la Oficina de Obras y Ecoturismo – PROHVILLA

Asunto : **Análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción a los visitantes del mes de noviembre de 2023.**

Fecha : **Chorrillos, 12 de diciembre de 2023.**

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarla cordialmente y a la vez informar sobre el análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción del visitante del Área Ecológica Metropolitana de los Pantanos de Villa de noviembre de 2023.

I. ANTECEDENTES

1.1 Legales

- Ordenanza N° 838- MML, Ordenanza que aprueba el Estatuto de PROHVILLA (Artículo Cuadragésimo primero).
- Acuerdo N° 107-2005-CD, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de PROHVILLA (numeral 8 del artículo 21)
- Resolución Presidencial N°169-2016-SERNANP, que aprueba el Plan Maestro de Refugio de Vida Silvestre los Pantanos de Villa.
- Resolución Directoral N° 051-2021-MML-PROHVILLA-DT de fecha 30 de diciembre del 2022, se aprueba la modificación del Texto Único de Servicios No exclusivos del 2022, se aprueba la modificación del Texto Único de Servicios No Exclusivos – TUSNE de la Autoridad Municipal de los Pantanos de Villa, correspondiente al rubro Oficina de obras y Ecoturismo.
- Plan Operativo Institucional (POI) – 2023 de la Autoridad Municipal de los Pantanos de Villa - PROHVILLA.

II. ANÁLISIS

- La Ordenanza N° 184-MML, Ordenanza que aprueba la Zona de Reglamentación Especial de los Pantanos de Villa y de la Zona de Amortiguamiento, y que crea la Autoridad Municipal de los Pantanos de Villa – PROHVILLA.

PROHVILLA
Autoridad Municipal del Humedal Pantanos de Villa
Calle Las Tortugas 401, Urb. Los Cedros de Villa - Chorrillos
Tel. 254-6452



Anexos 33 Análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción a los visitantes del mes de diciembre del 2023



"Decenio de la igualdad de oportunidades para hombres y mujeres"
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra independencia, y de la
conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"



Firmado digitalmente por:
GÁLVEZ BREÑA Susana Alfa
CAJ 20260203158 soft
Motivo : Day 1.º 9.º
Fecha : 15/01/2024 13:10:05-0508

INFORME N°0013-2024-MML-PROHVILLA-OOE

A : **Arq. VIVIANA LUCÍA PANIZO HUBNER**
Directora Técnica de la Autoridad municipal de los Pantanos de Villa
- PROHVILLA.

De : **Lic. SUSANA ALFA GÁLVEZ BREÑA**
Jefa de la Oficina de Obras y Ecoturismo – PROHVILLA.

Asunto : Análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción a los
visitantes del mes de diciembre de 2023.

Fecha : Chorrillos, 12 enero de 2024.

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarla cordialmente y a la vez informar sobre el análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción del visitante del Área Ecológica Metropolitana de los Pantanos de Villa de diciembre de 2023.

I. ANTECEDENTES

1.1 Legales

- Ordenanza N° 838- MML, Ordenanza que aprueba el Estatuto de PROHVILLA (Artículo Cuadragésimo primero).
- Acuerdo N° 107-2008-CD, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de PROHVILLA (numeral 6 del artículo 21)
- Resolución Presidencial N° 169-2016-SERNANP, que aprueba el Plan Maestro de Refugio de Vida Silvestre los Pantanos de Villa.
- Resolución Directoral N° 061-2021-MML-PROHVILLA-DT de fecha 30 de diciembre del 2022, se aprueba la modificación del Texto Único de Servicios No exclusivos del 2022, se aprueba la modificación del Texto Único de Servicios No Exclusivos – TUSNE de la Autoridad Municipal de los Pantanos de Villa, correspondiente al rubro Oficina de obras y Ecoturismo.
- Plan Operativo Institucional (POI) – 2023 de la Autoridad Municipal de los Pantanos de Villa - PROHVILLA.

II. ANÁLISIS

- La Ordenanza N° 184-MML, Ordenanza que aprueba la Zona de Reglamentación Especial de los Pantanos de Villa y de la Zona de Amortiguamiento, y que crea la Autoridad Municipal de los Pantanos de Villa – PROHVILLA.

PROHVILLA
Autoridad Municipal del Humedal Pantanos de Villa
Calle Las Tortugas 403, Urb. Los Cedros de Villa - Chorrillos
Tel. 254-0452



Anexos 34 Llegada de visitantes a los pantanos de villa durante el año 2023



Sistema de Información
Estadística de Turismo





Flujo de turistas internacionales e ingreso de divisas por turismo receptivo



Llegada de visitantes a sitios turísticos, museos y áreas naturales protegidas por el Estado



Arribo, pernoctaciones y capacidad ofertada en establecimientos de hospedaje



Movimiento general de pasajeros en los aeropuertos del Perú

• Llegada de visitantes a sitios turísticos, museos y áreas naturales protegidas por el Estado

LIMA

Ver Ficha

Inicio: 2023 Enero Fin: 2023 Diciembre Ver reporte

1 of 1

Lima: Llegada de Visitantes al Refugio de Vida Silvestre Pantanos de Villa

| | 2023 | | |
|---------|----------|------------|-------|
| | Nacional | Extranjero | Total |
| Enero | 1 772 | 112 | 1 884 |
| Febrero | 4 000 | 24 | 4 024 |

Anexos 35 Carta de aceptación



"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"



CARTA DE CONSENTIMIENTO N° 005-2025

La suscrita, VIVIANA PANIZO HUBNER, en calidad de Directora Técnica de la Autoridad Municipal del Humedal Pantanos de Villa – PROHILLA, emito la presente **Carta de Consentimiento de Ingreso a la Propiedad del SERPAR bajo nuestra administración** a favor de la Sr. LISNER CÁCERES INGA, identificado con DNI 72902419, responsable de la tesis "**Mejora de la Calidad Turística en el Servicio de Guiado de los Pantanos de Villa, Chorrillos, 2023**"; dicha autorización es únicamente para fines relacionados a la investigación de que desea desarrollar el tesista, limitándolo a utilizar el permiso de ingreso para fines relacionado al trabajo de investigación que el mismo a estipulado y/o señalado como título de su tesis.

El ingreso a la propiedad bajo nuestra administración el Humedal Pantanos de Villa se efectuará con la presentación de la **Carta de Autorización para Realizar Investigaciones dentro del ANP de los Pantanos de Villa**, emitida por el Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado – SERNANP¹.

Atentamente,

Chorrillos, 07 de mayo del 2025

¹D.S. N° 010-2015-MINAM, que promueve el desarrollo de investigaciones al interior de las áreas naturales protegidas (23/09/2015).

AUTORIDAD MUNICIPAL DE LOS PANTANOS DE VILLA – PROHILLA
C/ Las Fontañas No. 402 - Las Caños de Villa - Chorrillos, Telfax:
011 476 1127 / www.prohilla.munlima.gob.pe



Firmado digitalmente por:
PANIZO HUBNER VIVIANA
LUCÍA FIR-41780807 haad
Módulo: Soy el Jefe del
Escuadrón
Fecha: 13/05/2025 10:21:52-0

Anexos 36 Certificado de Trabajo



"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Chorrillos, 02 de octubre de 2023

CARTA N°017-2023-MML-PROHVILLA-OGA

Sr.
LISNER NÁISS CÁCERES INGA
Presente. -

Asunto : carta S/N de fecha 20 de setiembre del 2023

De mi consideración:

Me dirijo a usted, en atención al documento de la referencia, al respecto, se ha procedido a consolidar la información de las Ordenes de Servicio emitidas por la entidad a su persona las cuales se procede a detallar:

| NRO DE O/S | INICIO | TERMINO | CONCEPTO | MONTO |
|------------|------------|------------|----------------------------|------------|
| 0000124 | 19/07/2021 | 31/07/2021 | Servicio de Guía Turístico | S/850.00 |
| 0000138 | 10/08/2021 | 31/08/2021 | Servicio de Guía Turístico | S/800.00 |
| 0000219 | 15/09/2021 | 31/12/2021 | Servicio de Guía Ecológico | S/3,200.00 |
| 0000015 | 10/01/2022 | 31/03/2022 | Servicio de Guía Ecológico | S/800.00 |
| 0000090 | 04/02/2022 | 31/03/2022 | Servicio de Guía Ecológico | S/1,600.00 |
| 0000136 | 05/04/2022 | 31/05/2022 | Servicio de Guía Ecológico | S/2,880.00 |
| 0000179 | 01/06/2022 | 30/06/2022 | Servicio de Guía Ecológico | S/1,440.00 |
| 0000246 | 08/07/2022 | 31/07/2022 | Servicio de Guía Ecológico | S/1,440.00 |
| 0000284 | 04/08/2022 | 31/08/2022 | Servicio de Guía Ecológico | S/1,440.00 |
| 0000334 | 13/09/2022 | 30/09/2022 | Servicio de Guía Ecológico | S/1,440.00 |
| 0000363 | 05/10/2022 | 31/12/2022 | Servicio de Guía Ecológico | S/4,320.00 |
| 0000024 | 18/01/2023 | 28/02/2023 | Servicio de Guía Ecológico | S/2,880.00 |
| 0000103 | 27/03/2023 | 31/05/2023 | Servicio de Guía Ecológico | S/4,320.00 |
| 0000148 | 16/06/2023 | 31/08/2023 | Servicio de Guía Ecológico | S/6,000.00 |

Sin otro particular, me despido de usted.

Muy atentamente,



PROHVILLA
Autoridad Municipal del Humedal Pantanos de Villa
Calle Las Tortugas 401, Urb. Los Cedros de Villa - Chorrillos
Tel. 254-8452



● 17% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 15% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 13% Base de datos de trabajos entregados
- 5% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

| | | |
|---|---|-----|
| 1 | hdl.handle.net Internet | 1% |
| 2 | repositorio.espe.edu.ec Internet | <1% |
| 3 | repositorio.lamolina.edu.pe Internet | <1% |
| 4 | repositorio.ucv.edu.pe Internet | <1% |
| 5 | uwiener on 2025-05-06 Submitted works | <1% |
| 6 | cybertesis.unmsm.edu.pe Internet | <1% |
| 7 | coursehero.com Internet | <1% |
| 8 | cdn.gob.pe Internet | <1% |