



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN
TURISMO Y HOTELERÍA

**Conciencia turística de los pobladores aledaños a los Pantanos
de Villa en el distrito de Chorrillos, 2023.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería

AUTORAS:

Poma Granados, Christy (orcid.org/0000-0002-3115-9968)

Teves de la Cruz, Sol Xiomara (orcid.org/0000-0001-5118-7571)

ASESOR:

Mg. Ferré Quispe, Luis Jesús (orcid.org/0000-0001-9243-2668)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Responsabilidad Social Pública y Corporativa

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA-PERÚ

2023

Dedicatoria

A mis progenitores, ofrezco este esfuerzo intelectual a su cariño eterno y su total apoyo en mis planes de vida.

Agradecimiento

En primer lugar, agradezco a Dios, por el don de la inteligencia, y mostrarme el camino de la educación y mi vocación.

Al Mg. Luis Ferré Quispe, por su conocimiento y consejos en esta investigación.

A mis familiares por su apoyo ético y monetario para alcanzar mis metas.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, FERRÉ QUISPE LUIS JESÚS, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Conciencia Turística de los pobladores aledaños a los Pantanos de Villa en el distrito de Chorrillos, 2023.", cuyos autores son TEVES DE LA CRUZ SOL XIOMARA, POMA GRANADOS CHRISTY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 29 de Junio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
FERRÉ QUISPE LUIS JESÚS DNI: 44877982 ORCID: 0000-0001-9243-2668	Firmado electrónicamente por: LFERRE el 29-06- 2023 01:33:03

Código documento Trilce: TRI - 0558796





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, TEVES DE LA CRUZ SOL XIOMARA, POMA GRANADOS CHRISTY estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Conciencia Turística de los pobladores aledaños a los Pantanos de Villa en el distrito de Chorrillos, 2023.", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
CHRISTY POMA GRANADOS DNI: 78549513 ORCID: 0000-0002-3115-9968	Firmado electrónicamente por: PPOMAGR14 el 29-06- 2023 22:50:07
SOL XIOMARA TEVES DE LA CRUZ DNI: 73575429 ORCID: 0000-0001-5118-7571	Firmado electrónicamente por: SLACR98 el 29-06- 2023 23:10:12

Código documento Trilce: TRI - 0558797

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	14
II. MARCO TEÓRICO	17
III. METODOLOGÍA	25
3.1 Tipo y diseño de investigación	25
3.2 Categorías, Subcategorías y matriz de categorización	25
3.3 Escenario de estudio.....	25
3.4 Participantes	26
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	26
3.6 Procedimiento	26
3.7 Rigor Científico.....	26
3.8 Método de análisis de datos	27
3.9 Aspectos éticos.....	27
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	28
4.1. Discusión	40
V. CONCLUSIONES.....	43
VI. RECOMENDACIONES	44
REFERENCIAS	45
ANEXOS.....	48

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Validación de expertos	27
--------------------------------------	----

Resumen

El presente estudio lleva por título “Conciencia turística de los pobladores aledaños a los Pantanos de Villa en el distrito de Chorrillos, 2023”. Ha tenido entre sus objetivos principales el de realizar un análisis de la conciencia turística de los pobladores aledaños a los Pantanos de Villa en el distrito de Chorrillos. Identificándose el conocimiento que tienen del potencial turístico, sus experiencias y sentimientos, su identidad turística y comportamientos de participación, hospitalidad y respeto con el turismo. Se escogió un enfoque cualitativo, tipología investigativa básica, diseño fenomenológico, tomando la información de los pobladores de 18 a 65 años del distrito de Chorrillos, con una base muestral de 20 pobladores. Para la recogida de información se usó la técnica de la entrevista. Y se concluyó que cuentan con los servicios básicos para poder prestar un adecuado servicio de alimentación en los restaurantes y por otro lado se encontró algunas falencias en la infraestructura, y respecto al servicio turístico si se ve más organizado. En conclusión, se determinó que la conciencia turística de los pobladores aledaños a los Pantanos de Villa en el distrito de Chorrillos, es apropiada en cuanto al conocimiento, identidad y comportamiento, ya que han mostrado en esta investigación que tienen formación, sentido de pertenencia y valores que los convierte en buenos servidores turísticos.

Palabras clave: Conciencia turística, Conciencia turística, Identidad Turística. Comportamiento turístico.

Abstract

This study is entitled "Tourism awareness of the inhabitants surrounding the Pantanos de Villa in the district of Chorrillos, 2023". It has had among its main objectives to carry out an analysis of the tourist awareness of the inhabitants surrounding the Pantanos de Villa in the district of Chorrillos. Identifying the knowledge they have of the tourism potential, their experiences and feelings, their tourist identity and behaviors of participation, hospitality and respect for tourism. A qualitative approach, basic research typology, phenomenological design were chosen, taking the information of the inhabitants from 18 to 65 years of the district of Chorrillos, with a sample base of 20 inhabitants. The interview technique was used to collect information. And it was concluded that they have the basic services to be able to provide an adequate food service in restaurants and on the other hand some shortcomings were found in the infrastructure and regarding the tourist service if it looks more organized. In conclusion, it was determined that the tourist awareness of the inhabitants surrounding the Pantanos de Villa in the district of Chorrillos, is appropriate in terms of knowledge, identity and behavior, since they have shown in this research that they have training, sense of belonging and values that makes them good tourist servants.

Keywords: Tourism awareness, Tourism awareness, Tourism identity. Tourist behavior.

I. INTRODUCCIÓN

El turismo es la industria que contribuye a la generación de divisas y un importante generador de empleo para un país o región. Muchos países lo consideran como un motor potencial y fuente de oportunidades, puesto que contribuye al desarrollo económico, mejoramiento y mantenimiento hacia la calidad de un estilo de vida para las personas.

Actualmente, se ha venido combatiendo problemáticas políticas, económicas, sociales y culturales, con un tema imprescindible, pero que se está descuidando, e incluye a la totalidad de los individuos, es la problemática de conservación del medioambiente. Para solucionar de dicha problemática, que es originado por los factores contaminantes, se necesita especialmente que la autoridad política y social cumpla con sus responsabilidades en tomar decisiones e implementarlas en tan delicada realidad, antes de que sea tarde o las afectaciones aumenten. La constante contaminación muestra una consecuencia que no se puede evitar ya que proviene de la rutina de consumo y estilo de vida, lo cual es complicado eliminarla por completo. Por ello, la población debe ser consciente del compromiso que cada uno tiene con el planeta, bien sea como un factor industrial, consumidor o experto, tratando al extremo de disminuir las grandes cantidades de contaminantes que producimos y dirigir nuestros esfuerzos a producir fases ambientales que difundan un impacto que deje una marca positiva en el ambiente. (Domínguez, 2015).

En la sociedad son pocas las personas que se muestran conscientes de que la contaminación sigue acrecentando ya se tienen pocos pulmones vegetales y para salvar al planeta es necesario implementar acciones conservacionistas. Según el Servicio Nacional de Turismo Chileno, SERNATUR (2018), se resaltó un gran interés por la solidificación de la conciencia turística con la estadística local como principal componente para el desarrollo turístico, es decir, se considera que la población local es un movilizante primordial en el progreso del turismo, debido a que se encuentra dentro del dominio en el que se llevan a cabo las funciones del desarrollo turístico. En ese sentido, si la población local no cuenta con la conciencia adecuada sobre el turismo y su cultura, así como las labores que se desarrollan dentro de su localidad, existe el posible

resultado de que no se muestre un efecto favorecedor sobre el apoyo a las actividades turísticas.

Además, denota una buena imagen del destino, lo que impacta en la experiencia del visitante logrando promover el lugar mediante recomendaciones de ellos y fomentar la cultura y el progreso integral de la localidad. En Perú, el Ministerio del Ambiente (2017) realizó el Programa Municipal EDUCCA (Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental) con el fin de impulsar procedimientos participativos en la educación y cultura ambiental a los ciudadanos. Cabe destacar que, el ministro Montoya pronunció un llamado a las alcaldesas y los alcaldes a priorizar la educación en materia ambiental, y para ello es necesario enseñar y concientizar a la población sobre la importancia de tener un ambiente limpio junto a más áreas verdes (2022).

Para el presente estudio se ha elegido el distrito de Chorrillos, el cual se considera como uno de los lugares más añejos de Lima, este lugar posee valiosos atractivos turísticos naturales y culturales, resaltando así los Pantanos de Villa, un santuario de vida ecológico el cual sirve de acogida para una gran variedad de flora y fauna peruana, siendo este un hogar para 155 especies de aves acuáticas, 12 especies de peces, 29 especies de insectos acuáticos, dos especies de reptiles, una especie de anfibios y 67 especies de plantas.

Por lo antes expuesto, la problemática que se presenta es la contaminación por parte de los pobladores aledaños. Esta problemática es causada por los desechos de basura en los bordes del Pantano, así como descargas de desmonte en zonas de amortiguamiento. Según Ubillús, actual jefe del refugio de vida silvestre de Pantanos de Villa (2019) manifiesta que cada domingo se recolectan más de tres toneladas de desperdicios en los límites de las áreas residenciales. Todo ello, trae como consecuencia la degradación de los Pantanos, la pérdida de fauna, desaparición de distintas especies endémicas de flora y fauna y enfermedades para la población. Si no hay interés o esfuerzos por parte de los municipios o autoridades la población no tomará conciencia para lograr que esta reserva no se pierda, ni se contamine. Por el contrario, seguirá permaneciendo muchos años más. A continuación, se planteó como formulación del problema general: ¿Cómo es la conciencia turística de los pobladores

aledaños a los Pantanos de Villa en el distrito de Chorrillos? Asimismo, se tiene las siguientes interrogantes como problemas específicos: ¿Cómo es el conocimiento de los pobladores aledaños a los Pantanos de Villa en el distrito de Chorrillos? ¿Cómo es la identidad turística de los pobladores aledaños a los Pantanos de Villa en el distrito de Chorrillos? ¿Cómo es el comportamiento de los pobladores aledaños a los Pantanos de Villa en el distrito de Chorrillos?

En lo que respecta a la justificación, a nivel teórico permitirá ampliar el conocimiento y reforzar la metodología empleada en los pobladores aledaños a los Pantanos de Villa en el distrito de Chorrillos. Esto no solo servirá de aporte para otras investigaciones, sino que se determinará la participación de los pobladores en base a la conciencia turística que se requiere en el distrito y sea para bien de la comunidad como para los visitantes. A nivel metodológico, se considera que la investigación es relevante porque permitirá diseñar instrumentos de evaluación para los pobladores. Además, dicho instrumento servirá para que luego pueda ser aplicado a otras regiones del país para ver si los resultados obtenidos en este estudio son similares a los obtenidos en otras partes del Perú. Por último, la investigación se justifica socialmente porque ofrecerá aportes de ámbito turístico y cultural a la sociedad y para con los turistas, busca recuperar lo que se está descuidando por la falta de conciencia. Asimismo, se mencionan los sucesos que está viviendo el distrito de Chorrillos y a raíz de ello se pueda tomar acciones para la mejora y resguardo de los Pantanos de Villa. Es así que es necesaria la participación de los pobladores aledaños, comenzando por cambiar comportamientos o actitudes negativas frente a los turistas, entre los mismos habitantes y hacia nuestro ambiente natural.

Como objetivo general se pretende analizar la conciencia turística de los pobladores aledaños a los Pantanos de Villa en el distrito de Chorrillos. Se tiene como objetivos específicos: Identificar el conocimiento de los pobladores aledaños a los Pantanos de Villa en el distrito de Chorrillos, determinar la identidad turística de los pobladores aledaños a los Pantanos de Villa en el distrito de Chorrillos, e identificar el comportamiento de los pobladores aledaños a los Pantanos de Villa en el distrito de Chorrillos.

II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a los antecedentes que ayudan a enmarcar el tema a grado internacional, se fija el estudio llevado a cabo por Mateo (2018) en su tesis de licenciatura titulada *El desarrollo socio-cultural como pilar de la conciencia turística de la población del Cantón La Libertad, caso Malecón*, presentada en la Universidad de Santa en Ecuador, tuvo como objetivo detallar la condición sobre la conciencia turística con el que contaban los pobladores. Para la recolección de datos se empleó una metodología descriptiva. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, con una muestra de 17 personas las cuales estuvieron divididas entre la comunidad de pobladores del Malecón y los encargados de prestar servicios turísticos a quienes se les aplicó la técnica de encuesta. Como conclusión, la investigación tuvo un nivel bajo de conciencia turística por parte de los pobladores. Mencionado lo anterior, la autora resaltó que se deben implementar campañas de educación ambiental y concientización enfocado en los pobladores y prestadores de servicios, para que se pueda modificar la opinión negativa por una buena, y los malos hábitos se puedan cambiar por comportamientos de buenas prácticas turísticas y ambientales, promoviendo el conocimiento de un turismo sostenible que permita proteger y cuidar los recursos culturales y naturales.

Phethi y Gumbo (2019) en su proyecto de investigación *“Assessment of impact of land use change on the wetland in Makhitha village, Limpopo province, South África”* tuvo de propósito averiguar las causas y el grado de conciencia e influencia ambiental con la constante modificación del territorio en el humedal de la aldea Makhitha, en la provincia de Limpopo, en Sudáfrica. La investigación se desarrolló por la aldea de Makhitha, ubicada en el centro del municipio de Makhado, en el distrito de Vhembe, en la provincia de Limpopo. Para obtener la recolección de los datos se hizo función la herramienta llamada encuesta. La muestra estuvo realizada para 195 pobladores. Finalmente, se deduce que los pobladores de la aldea Makhitha desempeñan un nivel bajo de conciencia e influencia ambiental positiva para su recurso natural, el humedal de Makhitha. Dicho esto, se recomienda desarrollar actividades de cuidado ambiental y sostenibilidad para que se eviten los efectos negativos que debilitan al Humedal natural.

Como plantean por consiguiente Wang, Zhang, Bolin Jiang, Xiong y Bao (2018) en su proyecto titulada *Investigation on wetland resources of bashan lake in chongqing municipality* tuvo como finalidad reforzar la seguridad de los humedales del lago Bashan junto a la conciencia turística que tiene la comunidad a su alrededor. La principal táctica para recolectar los datos fue el uso de la encuesta para la investigación de campo. Priorizando el Parque Nacional de Humedales del Lago Chongqing BasHan como zona de objetivo, la encuesta investigó la biodiversidad junto a los factores ambientales, agregando la vista paisajística, el estado de utilización, protección y conocimiento de la conciencia turística dentro de los humedales en el lago Bashan. Concluyendo en que el lago Bashan en Chongqing es una parte de vital importancia en las montañas Daba. Ya que cuenta con una capacidad accesible al área de agua y playa, volviéndose un punto ideal para una gran cantidad de aves migratorias listas para habitar y reproducirse, siendo un espacio ideal para la investigación ecológica. Dicho de otra manera, el lago Bashan cuenta con un área accesible junto a factores ambientales que permiten la continua conservación de dicho lago y humedal.

Así mismo, Banchón (2019), en su proyecto de titulación *Análisis de la pesca artesanal como Atractivo Cultural de la comuna Puerto Chanduy para el desarrollo del Turismo Vivencial*, tuvo de objetivo principal examinar la pesca artesanal como un atractivo cultural para el fortalecimiento de una conciencia turística y obtención de beneficios para el crecimiento y calidad de vida de la comuna Chanduy. Se empleó el método enfoque cualitativo, con una cantidad de 384 en muestra. Concluye que, al implicar a los pescadores artesanales en el campo turístico, fortalecerá sus capacidades para nuevos conocimientos que permitan fortalecer su identidad como habitantes de la comuna, de igual manera se cultivará una conciencia turística que permitirá el buen uso y cuidado del recurso natural, cultural y humano. Ya que los recursos serán reconocidos de forma económica y de manera sostenible, para la variación de la matriz productiva dentro de la comuna de Puerto Chanduy.

Padilla (2020), en su investigación *Conciencia y visibilidad, retos a la práctica de gestión o principios del turismo sostenible*, tuvo como finalidad esbozar el turismo sostenible desde sus tres dimensiones: económico, cultural y ambiental. Bajo un estudio de carácter teórico. Se empleó el método hipotético

deductivo y se obtuvo como conclusión que gracias a la conciencia y visibilidad de la actividad turística se permite un uso sostenible en el cuidado de los atractivos y el medio natural. Y por esto se resalta la reflexión sobre la toma de conciencia en la actividad turística para no dañar la cultura que nos rodea.

León, Bojórquez y Ken (2018) en su investigación *Residuos sólidos, patrimonio de naturaleza y conciencia ciudadana en Chetumal, México*. Tuvo como objetivo establecer la conciencia ciudadana acerca de la administración sobre los residuos sólidos urbanos a través del estudio de los grados de nivel de conocimientos, actitudes y valores ambientales. Para la recolección de datos se empleó la técnica de encuesta con una muestra de 383 pobladores. Se concluyó que en relación con la conciencia y responsabilidad ciudadana para realizar ocupaciones sostenibles no hay colaboración por parte de los pobladores de Chetumal, lo cual ha conllevado a diversos problemas de contaminación del medio ambiente, involucrando al patrimonio escénico del paisaje. Dicho esto, los pobladores deben involucrar su conciencia turística como parte de una solución para que su patrimonio natural pueda estar en constante cuidado y transmitir una imagen de cuidado sostenible haciéndola llamativa como un destino elevado de visita turística.

Con respecto a precedentes nacionales, se menciona a Taype (2020) en su investigación con el título *Conciencia turística para la conservación de los humedales del distrito de Ventanilla*, el propósito fue desarrollar una conciencia turística para la preservación de los Humedales del distrito de Ventanilla. El tipo de investigación fue básica bajo el enfoque cualitativo, diseño fenomenológico y su muestreo fue no probabilístico por conveniencia. Para la recopilación de datos se aplicó la técnica entrevista, la cual estuvo basada en 12 preguntas abiertas y se consideró como unidad de análisis a 15 pobladores del distrito. Finalmente, con el resultado respecto a la conciencia turística de la población, los participantes manifestaron que desean participar con la finalidad de cuidar y resguardar el humedal. Sin embargo, solicitan que la municipalidad tome prioridad por el recurso, que fomente conciencia turística para que el turismo siga en desarrollo y las futuras generaciones aprovechen de manera responsable este recurso.

Bellido (2018) con su tesis *Conciencia Turística en los pobladores de las Lomas del Paraíso en Villa María del Triunfo*, sostuvo de objetivo determinar si existe una conciencia turística de los pobladores aledaños a Las Lomas del Paraíso, en el distrito de Villa María del Triunfo, y para conseguirlo, realizó una investigación de tipo aplicada, bajo un enfoque cualitativo y con diseño fenomenológico. Su muestra fue compuesta por habitantes y expertos (orientadores locales y guías turísticos) de las Lomas del Paraíso, su muestreo fue no probabilístico con el tipo de selección por conveniencia y bola de nieve. Finalmente, la conclusión fue que al determinar la conciencia turística de los pobladores aledaños a las Lomas del Paraíso demostró unas modificaciones que según la zona que la conforman, menciona que en Quebrada Alta la conciencia turística está reforzada, lo cual pone en manifiesto la excelente actitud hacia los visitantes, mucho conocimiento sobre las lomas, así como la estimación de los recursos naturales y culturales.

Espinoza (2018) en su investigación *Conciencia turística de los pobladores que viven en el entorno de los atractivos turísticos en el Distrito de Tarma, Región Junín* tuvo de finalidad principal calcular, estudiar y definir la conciencia turística de los pobladores. El enfoque para la investigación fue cualitativo, del tipo aplicada con un diseño fenomenológico, para su evaluación se aplicó dos herramientas las cuales fueron la entrevista y la observación, de igual manera como herramienta se tuvo la guía de la entrevista. En síntesis, los residentes que viven en las áreas próxima de los atractivos de Tarma tienen en su mayoría conciencia turística, pero con un nivel bajo de participación por parte de la comunidad, los prestadores de servicios y la municipalidad.

Cabezas (2020) en su investigación *Conciencia turística de los pobladores del entorno de las Huacas Emblemáticas en el distrito de San Martín De Porres*, tuvo como propósito primordial determinar sobre una conciencia turística de los pobladores aledaños al territorio de las huacas potenciales y emblemáticas en el distrito, su enfoque fue cualitativo, de tipo aplicada, con un diseño fenomenológico y bajo un nivel descriptivo. Su muestra fue compuesta por una cantidad de 12 pobladores y se dedujo como conclusión que una conciencia turística puede generar el desarrollo de las competencias para mejorar el servicio de atención al visitante al instante en que se realiza la acción respectiva en las huacas.

Tapia (2019) en su estudio *Nivel de conciencia turística y conservación del patrimonio cultural de la Zona Monumental del distrito de Cusco*, tuvo como objetivo principal calcular el tipo de nivel en el que se encuentra la conciencia turística que tiene la comunidad local, tal como su constante protección del patrimonio cultural del territorio monumental del distrito de Cusco. La investigación tuvo un enfoque mixto, es decir tanto cuantitativo como cualitativo, junto a su tipo de diseño, fue transversal descriptivo. La capacidad de la muestra fue alrededor de 385 encuestas con un límite de falla del 5 % y una escala de confiabilidad del 95%. Las herramientas para recolectar los datos fueron unas fichas de observación de campo y cuestionarios. Como conclusiones, el resultado obtenido sobre el nivel de la conciencia turista en la población cusqueña es pésima debido que la comunidad local muestra signos de no ser perseverante, respetuosa y disciplinada en la constante atención de la zona, obteniendo un desenlace con las encuestas en (36.62%) de la población que es insegura. Y debido a esta causa, el patrimonio cultural de forma diaria está perdiendo su valor y relevancia, debido a que no están siendo conscientes con la información a pesar de saber que el turismo es el motor económico más importante del distrito de Cusco con un gran porcentaje de (60.52%).

El fundamento teórico de este estudio considera el desarrollo conceptual de la variable conciencia turística. Varisco, Benseny & Padilla (2016) mencionan que la conciencia turística plantea las actitudes y forma de expresión de los pobladores hacia el turista, también la preservación, cuidado y respeto de los atractivos del destino turístico. La definición de conciencia turística es imprescindible para lograr que la actividad turística sea parte de la cultura del país, impulsando que fluyan los cuidados medioambientales para el desarrollo sostenible.

De acuerdo a Morzán (2018) declara que la conciencia turística se relaciona con la sabiduría sobre la gran importancia que abarca el turismo junto a su valor y ganancia para el país, a su vez incluye la hospitalidad hacia el turista y la preservación de los recursos que generan oportunidades a la comunidad local. Lo dicho hasta aquí supone que es necesaria la propagación del conocimiento sobre la importancia del turismo a través de los canales de fácil acceso para que generen aprobación en la comunidad.

Kouassi & Maroto (2016) menciona que la conciencia turística evoluciona y reforma nuestro país en una espléndida “casa”, en la cual los visitantes podrán disfrutar y cuidar de ella, como también lograr generar una actitud enfocada por el cuidado y protección de nuestro patrimonio cultural y de los recursos naturales”. Es decir, se debe distinguir y resaltar la magnitud que posee el turismo y el trabajo en conjunto para lograr el progreso del país.

A continuación, se hará mención de la categoría conocimiento del potencial turístico, y sus subcategorías experiencias y sentimientos.

Mirándola, De Souza y García (2019) sostiene que la definición de conocimiento del potencial turístico, como un estudio científico, corresponde a los grandes potenciales recursos naturales de la actividad económica. Continuando a la categoría de recursos mayormente implementados, por un proceso histórico, del mismo modo empleados por la capacidad tecnológica y el buen desarrollo de la economía local, representando una eventual consideración más precisa de la disposición de una unidad natural, bajo los requisitos actuales y futuros de aplicar.

Según Alexander (2018). menciona que el potencial turístico hace referencia al estado de una zona para atraer y aprobar visitantes con nerviosismo sobre acceder al lugar, junto a su calidad de bienes y el significado distinguido de los recursos. Dicho de otra manera, el potencial turístico destaca los recursos de ciertas zonas que mantienen en pie a su comunidad debido al cuidado y conservación que se les da ya que les brinda beneficios para una mejor calidad de vida. Así mismo, una zona con un gran potencial turístico permite que los turistas puedan acceder a ella para su óptimo crecimiento y conocimiento, teniendo como meta seguir siendo un potencial turístico conocido y en constante conservación para su continua distribución de cultura y costumbres.

La Real Academia Española (2020), manifiesta la palabra experiencia como un suceso de haber comprendido, conocido o contemplado una persona algo, además son experiencias que se va adquiriendo por circunstancias de la vida. En otras palabras, la experiencia se obtiene en base a circunstancias o sucesos que se adquieren a diario.

Según Barnes (2020) señala que las experiencias se enfocan en generar sentimientos, afecto y recuerdos. Es decir, cada experiencia vivida es personal ya que involucra diferentes reacciones como sentimientos y emociones.

En cuanto a la categoría Identidad Turística, Romero (2014) indica que es una congregación de valores los cuales potencian la identidad de un lugar determinado, y de la satisfacción de una experiencia turística verdadera por parte del turista. Se puede mencionar que identidad turística no solo alude a que nosotros nos sintamos orgullosos si no que conociendo la importancia de esta darle un mejor trato o servicio al turista.

Por ello se determina que la identidad turística es la manera en que nosotros nos identificamos, sabemos nuestros elementos turísticos y percibimos como buen potencial para el progreso de la actividad turística teniendo a la vez un vínculo con el turista.

La educación de la identidad turística colabora con el refinamiento de los individuos y al avance del pensamiento fundador de una sociedad. La educación determina la identidad turística porque es recibida por las generaciones pasadas y la transmitimos a las generaciones futuras. (UNESCO, 2019).

Con la educación se refleja la identidad turística cuya importancia es adquirida a través del tiempo. La educación es la formación predestinada al desarrollo intelectual, moral y afectivo en función de la cultura y normas sociales.

En relación a la categoría comportamiento, Escobar y Gonzáles (2017) señalan que está compuesto por motivación, percepción, creencias, actitudes, experiencia y características personales. De ello resulta necesario mencionar que, ante las diferentes actividades de la vida cotidiana, el comportamiento influirá en la actitud que se muestre en el exterior.

Según Costa A. (2018) sostiene que, al plantear la hospitalidad desde el punto de vista ético, primero tenemos que tener en cuenta que la ética proviene del ethos, definido como los rasgos y modos de comportamiento que constituye la identidad de una persona o comunidad. Es decir, la hospitalidad define el valor de una persona mediante la expresión de generosidad, ya que dicha cualidad también se interpreta como una buena acogida y recibimiento.

De igual forma, Salazar (2020) indica que la participación genera cambios en el estilo de vida como la adopción de nuevos hábitos y prácticas, el desarrollo de nuevas habilidades o intereses, una mayor conciencia sobre los problemas sociales y ambientales. Dicho de otra manera, la participación motiva a generar cambios en la vida diaria de una persona.

Así mismo, Vélez (2020) sostiene el concepto de respeto al modo en que se habla, expresa o actúa es parte de una cultura, religión, pensamiento político o por la vida misma, es algo que está presente siempre a diario en una sociedad, y exige tolerancia, teniendo en consideración las condiciones de vida que conduce el país. Para concluir, el respeto es la identidad personal que tiene un individuo ya que consiste en tener un límite de hacer o no hacer una acción que afecte las interacciones sociales armoniosas con los demás. Si respetamos a los demás y a la misma naturaleza y creencias propias, nuestra identidad se verá reflejada debido a las condiciones en las que fuimos criados.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Este proyecto de investigación se desarrolló mediante el tipo básica, bajo un enfoque cualitativo y un diseño fenomenológico, del mismo modo su enfoque es cualitativo debido a que hace uso de la recopilación y observación de los datos para perfeccionar las interrogantes de investigación o mostrar nuevas cuestiones en el proceso de entendimiento. Como lo hace notar Sánchez (2019) el enfoque cualitativo se sostiene con pruebas que se dirigen hacia la reseña profunda del fenómeno con la intención de interpretarlo y expresarlo a través de la implantación de procedimientos y métodos producidos desde sus concepciones y razones epistémicos, como la hermenéutica, la fenomenología y el método inductivo.

3.2 Categorías, Subcategorías y matriz de categorización

El vigente proyecto de investigación tuvo de variable la conciencia turística, de la cual tiene tres categorías: Conocimiento del potencial turístico, Identidad Turística y Comportamiento. Asimismo, tiene siete subcategorías: Experiencias, sentimientos, valores, educación, participación, hospitalidad y respeto.

El autor se refiere sobre la variable conciencia turística que como parte de ello está el conocimiento, la identidad turística y el comportamiento, es por ello que se consideró estos puntos como categorías. Las subcategorías se adquirieron a base de los conceptos de cada categoría.

3.3 Escenario de estudio

En la investigación, el centro de análisis para este proyecto se dio lugar en el distrito de Chorrillos que se encuentra localizado en el departamento de Lima con un aproximado de 314,241 pobladores. En el año 2006, a partir del 31 de agosto se proclamó 263,27 hectáreas en los Pantanos de Villa como un Refugio de la Vida Silvestre, y se integró al Sistema Nacional de Áreas Protegidas por el Estado peruano (SERNANP, 2016). Los Pantanos de Villa son un reservorio de aguas subterráneas que provienen de forma directa de las

lluvias y los deshielos de la cuenca cercana del río Rímac. Es debido a ese motivo que su ecosistema está formado de vegetación inundada o, también denominado, tierras húmedas. Esta peculiaridad les concede a los pantanos albergar hasta una cantidad de 210 variedades de aves (entre las migratorias, las residentes y las de registros eventuales), según las aclaraciones del Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado (SERNANP). En efecto, hay estudiantes que mantienen el constante cuidado y preservación de los Pantanos de Villa y van generando conciencia para poder conservar el recurso y obtener mejores oportunidades para toda la comunidad.

3.4 Participantes

En este estudio se tendrá como participantes a los pobladores del distrito de Chorrillos. Se llegó al acuerdo de entrevista a 20 pobladores sobre la conciencia turística. Asimismo, se tiene el muestreo no probabilístico, por conveniencia

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se empleó fue la entrevista y la herramienta que se usó fue la guía de entrevista la cual fue realizada basándonos de nuestras teorías relacionadas al tema y así poder lograr de una manera muy minuciosa los resultados de los pobladores entrevistados, para así poder tener un estudio apropiado. Para realizar el estudio de la conciencia turística se tuvo que elaborar 13 preguntas a los pobladores para así poder complementar en nuestra base de datos y utilizarlas para nuestros resultados, posterior a ello desarrollar una discusión y finalmente tener una conclusión adecuada del tema.

3.6 Procedimiento

Una vez culminada la realización del instrumento de recolección, se adhiere la guía de entrevista que se dará el mismo día, explicando a cada persona entrevistada las preguntas, para finalmente grabar las respuestas. Administrándolo de forma presencial, cumpliendo con todos los protocolos de seguridad y respeto hacia nuestros entrevistados.

3.7 Rigor Científico

Para decretar la veracidad del estudio, se hará presente a tres expertos donde se colocará la matriz de categorización, la matriz de consistencia, la entrevista y la tabla de validación por expertos.

Tabla 1

Validación de expertos.

N°	Nombre del Experto	Institución de Procedencia	Porcentaje de Validez
1	Ancelmo García García	Universidad César Vallejo	90%
2	Crystal Massiel Reyna Quispe	Universidad César Vallejo	80%
3	Sharon Vásquez Ordinola	Universidad César Vallejo.	90%

3.8 Método de análisis de datos

De manera similar, en esta fase del proyecto, se establecerá los resultados copilados durante el trabajo de campo mediante las preguntas de entrevista que fueron aplicadas, las cuales fueron realizadas de forma presencial y posteriormente grabadas. También se utiliza una táctica basada en fraccionar la información mediante la matriz de análisis de la entrevista, para luego revisar y ordenar la averiguación, apoyando a demostrar el tema de forma objetiva y en tiempo breve.

3.9 Aspectos éticos

En este proceso investigativo se ha considerado con rigurosidad las normas éticas de las guías de productos de investigación formativa de la Universidad César Vallejo, respetando el derecho a la propiedad intelectual con la normativa APA de citas y referencias bibliográficas.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Seguidamente se presentan los resultados de las respuestas dadas en las entrevistas efectuadas a diversos participantes, habitantes o aledaños del distrito de Chorrillos y que de alguna manera están relacionados con los Pantanos de Villa. En este sentido, se pueden considerar los resultados válidos para hacer una discusión que se contraste con los antecedentes teóricos ya referidos en el capítulo II. Las respuestas dadas a las entrevistas fueron analizadas siguiendo el orden de las categorías y subcategorías, lo que permite dar respuesta a los objetivos propuestos en este estudio.

UNIDAD TEMÁTICA: CONCIENCIA TURÍSTICA

La unidad temática central de esta investigación es la conciencia turística y tiene 3 categorías: conocimiento del potencial turístico, identidad turística y comportamiento. En función de las categorías mencionadas se desglosan las siete subcategorías siguientes: Experiencias, Sentimientos, Valores, Educación, Participación, Hospitalidad y Respeto.

CATEGORÍA 1: Conocimiento del potencial turístico

En relación al objetivo específico 1: Identificar el conocimiento del potencial turístico de los pobladores aledaños a los Pantanos de Villa en el distrito de Chorrillos.

A. Experiencias.

Mediante las respuestas obtenidas en las entrevistas se evidenció que efectivamente existen diversidades de experiencias por parte de los pobladores que les da un conocimiento respecto al gran potencial turístico de los Pantanos de Villa; cabe destacar que este sitio se encuentra categorizada como un humedal natural, protegido y entre las reservas naturales donde anidan aves migratorias. En esta experiencia se vive en medio de floras y faunas de especial cuidado por parte del Estado peruano porque son un Área Natural Protegida. Es una experiencia que puede ser visitada durante todo el año, en donde es experimentada con gran anuencia por turistas internacionales, nacionales,

regionales y locales. Accediendo por transportes públicos o privados. En la comunidad se han hecho esfuerzos para mitigar la contaminación, sobre todo evitando el uso de energía eléctrica, luces y fuegos artificiales, contaminación de transportes automotores terrestres y fluviales, prohibición de fábricas cercanas, entre otros. Las principales atracciones de la experiencia de los Pantanos de Villa son los paseos en botes, y las observaciones de las aves.

Mediante las entrevistas a los pobladores y aledaños a los Pantanos de Villa en el distrito de Chorrillos se pudo determinar que esta experiencia genera un conocimiento del potencial turístico. Los pobladores conocen la historia y valor ecoturístico de Los Pantanos de Villa, y saben que es necesario darles la protección debida a estos ecosistemas frágiles. Tienen conocimiento que es un área natural protegida, y que por sus paisajes naturales atrae al turismo. En los párrafos siguientes se presentan algunas de las respuestas sobre las **experiencias** de los entrevistados:

- *“Hemos ido a hacer el tours que hay en los pantanos, solemos ir a la laguna, a ver las aves. He vivido toda la vida en Chorrillos, nos gusta porque tenemos la costa verde, los pantanos, es privilegiado. Hay menos contaminación respecto a otros distritos.” (E4).*
- *“En la secundaria, con 13 años. Me agradó, pero estaba un poquito descuidado en esos años. Ahora está mejor preservado, pero me da tristeza, porque hace falta información y campañas de concientización de protección del medio ambiente” (E11).*
- *“Un tiempo estuve visitando constantemente los pantanos, y vine una vez con mis padres a traer un ave que nos encontramos, estaba indefenso y solo, fuimos para dejarlo en su hábitat con las otras aves” (E17).*
- *“La experiencia que más me agrado son los recorridos que se hacen en 3 de las áreas del Humedal donde se pueden observar a las aves según temporada, las que son residentes ahí y como es el habitat donde se desarrollan. En especial me gustó muchísimo el paseo en bote a remo la tranquilidad que se percibe y ver a las aves en su ambiente” (E18).*

- *"Si, he tenido la oportunidad de visitar el sitio y la atención es muy buena. Ha sido de mi agrado. Llevo viviendo varios años y es un sitio muy tranquilo. Tengo sentimientos agradables por el distrito de Chorrillos."* (E 19).

B. Sentimientos

Se pudo determinar con los resultados de las entrevistas realizadas que los sentimientos de los pobladores aledaños generan una identidad con el área natural protegida de los Pantanos de Villa en el distrito de Chorrillos. Es importante destacar que la estadía en este espacio natural de gran belleza y tranquilidad ofrece sentimientos de relajación y agrado normalmente a la mayoría de sus visitantes y trabajadores. Los Pantanos de Villa están ubicados en un contexto de sitios de recreación natural como son las costas o el litoral limeño, lo cual genera para la mayoría una emoción placentera al visitarlo.

En las entrevistas realizadas se pudo determinar que en algunos casos la población ha tomado conciencia para conservar el recurso natural de los Pantanos de Villa. Cabe destacar que los Pantanos de Villa están entre las pocas áreas protegidas que se encuentran en la cercanía de Lima. Son humedales que permiten la estadía de aves migratorias en todo lo que es el litoral limeño. Los Pantanos de Villa se encuentran dentro de los sistemas hidrológicos del río Rímac, que surgen de acuíferos subterráneos de depresiones naturales. Las características atractivas y agradables de este espacio natural y turístico hacen que los ecologistas y habitantes que valoran la historia de este hábitat lo quieran proteger y mantener, sin embargo, hay focos de contaminación que vienen de los condominios, fábricas, visitantes inescrupulosos y hasta de actividades como la tala y quema por parte del sector público municipal o empresas privadas. Por el contraste de respuestas en defensa de la protección de la contaminación en los Pantanos de Villa, se puede decir que no está del todo protegida la zona natural y ha generado un sentimiento de tristeza, dolor y pena por parte de la mayoría de los entrevistados.

En base a la información recogida mediante las entrevistas se pudo determinar que existe cierto nivel de contaminación, y está genera pérdida y

deterioro de hábitats en los Pantanos de Villa, desde la afectación directa a las aves, flora y fauna diversa en el lugar, hasta los sentimientos que contrastan con sentirse agradados de ser habitante del distrito de Chorrillos, que para muchos es un sitio tranquilo, y la tristeza por la contaminación que no se puede ocultar.

En los párrafos siguientes se presentan algunas de las respuestas de las entrevistas sobre **los sentimientos** de los pobladores aledaños a los Pantanos de Villa en el distrito de Chorrillos:

- *“Siempre hacen actividades de concientización, hay un programa para los chicos, para ser guardianes de los pantanos, como un voluntariado pero de niños. Siempre la gente que vive acá siempre respeta la ecología. En año nuevo están prohibidos los cohetes en esa zona. No hay luces porque hay anidamiento de aves” (E4).*
- *“Mayormente cada uno recoge su basura. Algunas zonas tienen basura y animales muertos. No he visto la municipalidad recoger basura, solo gente vestida de blanco que recoge animales muertos. Están perjudicando a las aves y plantas. También por el cambio climático. A gusto por estar cerca de la playa. Me siento comfortable” (E5).*
- *“No he escuchado comentarios, pero creo que la gente está tomando conciencia de que se debe respetar los recursos patrimonio de todos. Me da tristeza. Pero hace falta información y campañas de concientización de protección del medio ambiente. Es el lugar donde nací, amo mucho mi ciudad. No veo la posibilidad de vivir en otro lugar. La seguridad se va arreglando. Se han arreglado ciertos sectores que estaban mal” (E11).*
- *“Observé basura y en alguna parte afiches en donde concientizaban sobre el cuidado ambiental. Un tanto enojada con las personas que no tienen conciencia con respecto al ambiente. No me siento tan a gusto, debido a la contaminación que perjudica la vida de los pobladores” (E12).*
- *“Hace dos años una constructora quiso urbanizar, pero tiene denuncias por la zona de protección ambiental, no se dio permiso para la construcción porque la población se organizó para proteger*

los pantanos. En la zona de amortiguamiento no se puede construir para evitar que afecte los pantanos. Es triste. Demasiados problemas, mucha corrupción, sitios abandonados” (E16).

CATEGORÍA 2: Identidad Turística

En relación al objetivo específico 2: Determinar la identidad turística de los pobladores aledaños a los Pantanos de Villa en el distrito de Chorrillos.

A. Valores

Mediante la aplicación de las entrevistas se pudo determinar las opiniones acerca de poner en práctica los valores con el turista, cuáles valores se muestran y si la educación es importante para un mejor cuidado de los Pantanos de Villa. Estas interrogantes permitieron interactuar con los entrevistados para demostrar que los valores distinguen social, económica y culturalmente a los habitantes del distrito de Chorrillos, con su puesta en práctica se norman las convivencias y aportan en el desarrollo de las potencialidades turísticas de la región. Los valores parten de las enseñanzas familiares, escolares y sociales, cuando se ponen en práctica se identifica o clasifica la conducta humana, transformando el medioambiente en un clima de interrelación agradable. Algunos de los valores que se pueden mostrar al turista por parte de los habitantes del distrito Chorrillos y aledaños a Los Pantanos de Villa son: compromiso, perseverancia, responsabilidad, honestidad, igualdad, ayuda y respeto.

En las entrevistas se pudo encontrar una diversidad de respuestas que dependieron de las interpretaciones y niveles de conocimientos de los entrevistados. También se pudo evidenciar que algunos de los habitantes del distrito de Chorrillos no han tenido la experiencia de interactuar con los turistas y otros incluso no han visitado Los Pantanos de Villa, por lo que sus respuestas son neutrales o sin la información necesaria.

En los párrafos siguientes se presentan algunas de las respuestas de las entrevistas sobre **los valores** de los pobladores aledaños a los Pantanos de Villa en el distrito de Chorrillos:

- *“Si es importante poner eso en práctica, porque cada turista va conociendo y depende del trato de las personas. No he interactuado con turistas, pero de encontrarlos voy ser amable, respetuoso, guiarlos, orientarlos” (E3).*
- *“Pienso que los turistas vienen de países más desarrollados en esos valores, y hay que informarles, pero ya tienen más conciencia del cuidado del medio ambiente. Vienen por ver nuestros recursos naturales, nosotros debemos tener esos valores también como ellos que aman la naturaleza. Un valor importante son los pantanos de Villa” (E11).*
- *“El turismo hay que rescatarlo para todos, incentivar la actividad turística, la limpieza. Solidaridad, amabilidad y es importante que ese concepto se lo lleve el turista” (E14).*
- *“Me parece super importante que cada persona local pueda mostrar todos los valores con los que hemos sido inculcados, puesto que cada turista forma una imagen y percepción generalizada de los peruanos dependiendo de cómo haya sido tratado. Además de que mejora la satisfacción de su visita. Honestidad, amabilidad, empatía, humildad, responsabilidad” (E18).*
- *“Creo que sí, los valores se deben poner en práctica porque refleja un buen trato. Mis valores con el turista son respeto y amabilidad. Tener valores con el turista ayuda a que vengan más” (E20).*

B. Educación

Mediante la aplicación de las entrevistas se pudo determinar las opiniones acerca de la educación para un mejor cuidado de los Pantanos de Villa. Por ello es importante destacar que educar no solo a los niños, sino también a jóvenes y adultos para que cuiden el ambiente, sobre todo si este es un elemento importante dentro de la economía como es el caso de distrito de Chorrillos que tiene un potencial turístico que impulsa el trabajo productivo. La función de tener una buena educación ambiental es porque permite identificarse con el contexto natural, buscando solución a los problemas ambientales sintiendo pasión por la

defensa de los animales, como las aves que habitan los Pantanos de Villa. La educación debe enseñar a tener amor por la naturaleza.

En este sentido se pudo determinar en las entrevistas que es un acuerdo en la totalidad de los habitantes de Chorrillos que consideren que la educación es importante para el fomento de conocimientos ambientales que luego se desarrollen como valores ecológicos y de identidad con el contexto natural. Para los encuestados la educación consolida las habilidades y el conocimiento del cuidado y protección medioambiental, no solamente en las escuelas, sino que además debe darse como parte del aprendizaje social y comunitario, en las familias, porque cuidar los Pantanos de Villa es cuidar todo el planeta y la especie humana.

En los párrafos siguientes se presentan algunas de las respuestas de las entrevistas sobre **la educación** para un mejor cuidado de los Pantanos de Villa de los pobladores aledaños a los Pantanos de Villa en el distrito de Chorrillos:

- *“Sí, porque la educación ayuda a que se tenga más limpieza, crear conciencia en la población aledaña de los Pantanos de Villa” (E1)*
- *“Si, totalmente de acuerdo, porque con la educación generas conciencia del entorno en que vivimos. Por eso los estudiantes visitan los Pantanos de Villa para fomentar la conciencia turística” (E4)*
- *“La educación es muy importante porque si no tenemos conocimiento de lo que ha sido los pantanos de villa no vamos a tener la intención de conocerlos” (E11)*
- *“Con la educación nos formamos, porque debemos ser conscientes de lo que tenemos y valorar los Pantanos de Villa, porque son escasos, y sobre todo para las aves es importante” (E13).*
- *“La educación es importante para cualquier situación o circunstancia, educación en valores y conocimientos para poder entender la importancia de este área dentro de Lima, Sudamérica e incluso a nivel mundial. Pará la población actual se necesita realizar campañas de concientización” (E18).*

CATEGORÍA 3: Comportamiento

En relación al objetivo específico 3: Identificar el comportamiento de los pobladores aledaños a los Pantanos de Villa en el distrito de Chorrillos.

A. Participación

Mediante la aplicación de las entrevistas se pudo determinar las opiniones acerca de si la municipalidad participa en el mantenimiento de los Pantanos de Villa, las actividades y servicios que realizan y los que se pueden implementar. En relación a la participación se hizo un enfoque en dos ámbitos de acción gubernamental y particular. En lo municipal a través de las políticas públicas de responsabilidad social y medioambiental, las cuales tienen como premisa el cumplimiento de las metas del milenio que proponen un sistema de acciones de cuidado del planeta.

En las entrevistas se evidenció un nivel medio de responsabilidad social y protección del ambiente por parte de la municipalidad, la cual está representada por un ente administrativo propio denominado PROHVILLA, que es una institución que depende de la Municipalidad Provincial de Lima. Se tiene un personal que labora en el área natural protegida de los Pantanos de Villa, que posee la preparación, capacitación y sensibilización para el cuidado de estos espacios. Son profesionales diversos, desde ingenieros hasta expertos en turismo, que deben cumplir por responsabilidad laboral y social no solo con la protección del ambiente sino con la atención al turista.

En los párrafos siguientes se presentan algunas de las respuestas de las entrevistas sobre **la participación de la municipalidad y los ciudadanos** en el cuidado de los Pantanos de Villa de los pobladores aledaños a los Pantanos de Villa en el distrito de Chorrillos:

- *“Creo que sí hay participación. Los vigilantes siempre velan por la seguridad. Falta implementar actividades y servicios para atraer más turistas a los Pantanos de Villa como que terminan de hacer las pistas de asfalto, están de tierra, son años y hasta ahora no han terminado” (E3).*

- *Hay una autoridad de los pantanos de Villas. Pero son de la municipalidad de Lima, la municipalidad de los Chorrillos no interviene en los pantanos. Pero debería colaborar. Creo que como las visitas son muchísimas es de considerar que si hay mucha gente más se contamina. Por eso no se pueden extremar la cantidad de actividades porque van a alterar el ecosistema. Hay que ser respetuosos del aforo de los turistas (E4).*
- *“Creo que la municipalidad ha participado en el tema de restaurarlos, organizarlos, señalizarlos. En comparación a lo que era antes. Deberían trabajar mucho con los colegios e institutos para fomentar las visitas a los pantanos de Villa. Que no sea una sola vez como en mi caso en la secundaria. Los niños y los adolescentes creen un vínculo con el medio natural” (E11).*
- *“La municipalidad ha colocado servicios como cestos de basura. Distintos métodos de reciclaje, en donde participa la municipalidad y la comunidad. Deberían implementar actividades como paseos en bote. Publicidad en redes sociales. Anunciar la diversidad de fauna y flora para llamar la atención de los usuarios” (E12).*
- *“En realidad este área natural está administrado por PROHVILLA, que es el área derivado y administrado por la Municipalidad Metropolitana de Lima. Más allá de la administración, ellos organizan campañas para limpiezas o concientización donde participa la población local y de todos los distritos incluidos visitantes. Generan también charlas o talleres para dar a conocer más del Humedal. Ha pasado un tiempo desde que no visito el área, no estoy segura si se ha implementado un restaurante. De no ser así sería lo más importante. Ya que ya se han generado la implementación para los recorridos” (E18).*

B. Hospitalidad

Mediante la aplicación de las entrevistas se pudo determinar las opiniones acerca de la atención que se les brinda a los turistas por parte de los cuidadores de los Pantanos de Villa y sobre el trato que brinda al turista cada entrevistado, enfocándose en si orienta y comparte sus conocimientos con los turistas. En este

sentido es importante indicar que el turismo es un servicio que tiene como principal acción y valor la hospitalidad. En el trato al turista hay que considerar los mismos principios que al cliente de cualquier otro servicio, teniendo claro que el turista es un consumidor potencial y el motor de la economía de muchos países, municipios y distritos. La hospitalidad es un concepto clave en las relaciones sociales de las ciudades modernas, por eso debe ponerse en práctica en los habitantes y empleados de PROHVILLA, como parte de la industria del turismo que le da trabajo a muchos profesionales que deben tener la capacidad y los valores para atender al turista como consumidor del servicio turístico.

En las entrevistas se evidenció que la hospitalidad es característica de los pobladores, tomando como base a la muestra entrevistada, los cuales al mismo tiempo respondieron como turistas locales que han visitado Los Pantanos de Villa y pueden evaluar el nivel de hospitalidad recibido por los cuidadores. En sentido general las respuestas se enfocaron en una visión positiva de la práctica de la hospitalidad.

En los párrafos siguientes se presentan algunas de las respuestas de las entrevistas sobre la **hospitalidad** de los cuidadores de los Pantanos de Villa y los ciudadanos aledaños del distrito de Chorrillos:

- *“Por lo que creo debe ser buena la atención porque vivimos del turismo y solo así se puede mantener la presencia de turistas. Si fuera guía turística orientaría con conocimientos, porque ser hospitalarios es parte de traer más turistas y más dinero para el distrito” (E11).*
- *“Si la hospitalidad es buena, porque las guías o cuidadores hacen un buen trabajo porque recuerdan que los animales están en peligro de extinción y cuidado de la flora y todo el ambiente. Si los atienden y comparto mis conocimientos con ellos, lo oriento con mi punto de vista tomando en cuenta las diversas actividades que se realizan aquí” (E12).*
- *“En la visita que yo hice los cuidadores de Los Pantanos de Villa me trataron bien. Si trato con hospitalidad a los turistas, en los momentos que he podido les explico, una pequeña reseña de los pantanos” (E13).*
- *“El servicio y la hospitalidad de los cuidadores está bien pero se puede mejorar. Por mi parte cuando me encuentro un turista soy hospitalario,*

siempre es bueno orientar, ser amable, cortés, indicarles direcciones. Ayudarlos.

- *“En mi propia experiencia todo el personal que cuida y atiende al turista poseen mucha amabilidad para el trato y siempre dispuestos a ayudar. En las visitas que he realizado no he tenido ninguna mala experiencia con ellos ni he observado ello. De manera personal, primero que todo me encanta este área y he entendido su importancia vital en diferentes aspectos. También entiendo la importancia de cada turista, puesto que ellos también llevan la información la comparten y también general los ingresos para la gestión de ello. Por eso es que siempre de mi parte recomiendo visitar este área natural y les explico acerca de Pantanos de Villa con los conocimientos que tengo” (E18).*

C. Respeto

Mediante la aplicación de las entrevistas se pudo determinar las opiniones acerca de forma en que se brinda respeto al turista que visita los Pantanos de Villa, y también se hizo una evaluación del respeto hacia los habitantes del distrito de Chorrillos por parte de los turistas.

En relación al respeto como subcategoría y valor dentro de la categoría comportamiento se han analizado dos direcciones del respeto en el turismo, tanto del prestador del servicio o los ciudadanos del lugar, como el respeto recíproco por parte de los turistas. En tal sentido es bueno destacar que el respeto mutuo mejora las experiencias de visitas turísticas, en el caso de los Pantanos de Villa se deben respetar primeramente a las aves, por ser los seres vivos más indefensos y débiles de las relaciones entre el entorno ecológico y humano, luego se deben dar relaciones de respeto entre los habitantes y alrededores de los Pantanos de Villa con los turistas nacionales y extranjeros que vienen a ver las aves. La actuación respetuosa del anfitrión genera una respuesta de respeto del visitante, igualmente los turistas deben respetar a los anfitriones y al patrimonio natural y cultural. Es importante destacar que algunos turistas pudieran ser irrespetuosos por creer que son superiores al prestador del servicio, en estos casos los trabajadores del turismo deben tener humildad para no responder con la misma moneda del irrespeto al turista.

En las entrevistas realizadas se pudo ver que la mayoría de los entrevistados han tenido buenas experiencias de trato respetuoso por parte de los cuidadores, además que en los casos que se han encontrado un turista lo han tratado con respeto, dándoles información y atendiéndoles amablemente. Otro aspecto a destacar es que todos los entrevistados respondieron que no han observado alguna actitud o conducta por parte de los turistas que no haya sido de su agrado. Considerando que siempre son respetuosos los turistas que van a los Pantanos de Villa.

En los párrafos siguientes se presentan algunas de las respuestas de las entrevistas sobre **el respeto** de los ciudadanos aledaños del distrito de Chorrillos y de los turistas que visitan los Pantanos de Villa:

- *“Brindo respeto al turista que visita los Pantanos de Villa siendo cortés, con el saludo y amabilidad. No, no he tenido una experiencia de falta de respeto por parte de algún turista” (E5).*
- *“Les doy respeto cuidándoles que no les pase nada, orientarlos. No, no he tenido mala experiencia con la conducta de los turistas. No botan basura, ni maltratan a las personas” (E6).*
- *“Siendo amable, respetuosa, brindarle información. Indicar los lugares a visitar, recomendando los pantanos de Villa. En cuanto a su comportamiento, todo tranquilo, los turistas se han portado bien” (E8).*
- *“Dar una buena imagen con amabilidad, para que se lleve una buena impresión. Los turistas vienen con la idea de conocer, y no creo que tengan conductas desagradables” (E14).*
- *“El respeto se demuestra conjuntamente con otros valores. Siendo amables con ellos, no discriminándolos, teniendo paciencia si es que no hablan nuestro idioma y ayudándolos en lo que necesiten. Una actitud que observo cuando vienen en grupos sobre todo es que en este área se debe mantener el silencio o general el ruido menor posible pero no lo respetan. Generan mucho ruido por la emoción pero deben entender y tratar de no hacerlo ya que perturba la tranquilidad de las aves que se encuentran en el área” (E18).*

4.1. Discusión

Seguidamente, se mostrará de manera coherente y consistente con los objetivos y categorías la discusión de los resultados que ha sido alcanzados con la aplicación de las entrevistas, además es parte importante de la discusión que se hagan triangulaciones teóricas con los antecedentes que se desarrollaron en el capítulo II.

CATEGORÍA 1: Conocimiento del potencial turístico

Esta primera categoría tiene relación con el primer objetivo específico, y en ella se obtuvieron informaciones sobre los conocimientos del potencial turístico de los pobladores aledaños a los Pantanos de Villa en el distrito de Chorrillos, respecto se evidenció que existe un gran potencial turístico, destacándose como un lugar categorizado entre los humedales naturales, protegidos y de las principales reserva natural no solo de Perú sino de toda Latinoamérica, siendo competidora anualmente por premios ecológicos internacionales. Es el centro de anidamiento de aves migratorias. Existe mucho interés por los estudiosos, científicos, naturalistas, y turismo ecológico por visitar y vivir las experiencias de Los Pantanos de Villa.

Entre los resultados de las entrevistas sobre los conocimientos del potencial turístico se resume que los pobladores conocen la historia y valor ecoturístico de Los Pantanos de Villa, y saben que es necesario darles la protección debida a estos ecosistemas frágiles. Tienen conocimiento que es un área natural protegida, y que por sus paisajes naturales atrae al turismo. Se pudo determinar que existe cierto nivel de contaminación, y está genera pérdida y deterioro de hábitats en los Pantanos de Villa, desde la afectación directa a las aves, flora y fauna diversa en el lugar, hasta los sentimientos que contrastan con sentirse agradados de ser habitante del distrito de Chorrillos, que para muchos es un sitio tranquilo, y la tristeza por la contaminación que no se puede ocultar.

Estos resultados son parecidos a los conseguidos por Mateo (2018) en su investigación de la conciencia turística según el cual se deben implementar campañas de educación ambiental y concientización a pobladores y prestadores de servicios, para mejorar las opiniones negativas promoviendo el conocimiento de un turismo sostenible de los recursos culturales y naturales.

CATEGORÍA 2: Identidad Turística

Esta segunda categoría tiene relación con el segundo objetivo específico, y en ella se obtuvieron informaciones sobre la identidad turística de los pobladores aledaños a los Pantanos de Villa en el distrito de Chorrillos la cual se basa en los valores y la educación que distinguen social, económica y culturalmente a los habitantes del distrito de Chorrillos, con su puesta en práctica se norman las convivencias y aportan en el desarrollo de las potencialidades turísticas de la región.

Entre los resultados de las entrevistas sobre la identidad turística de los pobladores aledaños a los Pantanos de Villa en el distrito de Chorrillos se encontró que hay una diversidad de respuestas que dependieron de las interpretaciones y niveles de conocimientos de los entrevistados. También se pudo evidenciar que algunos de los habitantes del distrito de Chorrillos no han tenido la experiencia de interactuar con los turistas y otros incluso no han visitado Los Pantanos de Villa, por lo que sus respuestas son neutrales o sin la información necesaria. Para la mayoría de los encuestados la educación consolida las habilidades y el conocimiento del cuidado y protección medioambiental, no solamente en las escuelas, sino que además debe darse como parte del aprendizaje social y comunitario, en las familias, porque cuidar los Pantanos de Villa es cuidar todo el planeta y la especie humana.

Estos resultados se contrastan y son diferentes a los resultados que se tuvieron en la investigación de Phethi y Gumbo (2019) en la cual se deduce que los pobladores de la aldea Makhitha desempeñan un nivel bajo de conciencia e influencia ambiental positiva para su recurso natural, el humedal de Makhitha. Dicho esto, se recomienda desarrollar actividades de cuidado ambiental y sostenibilidad para que se eviten los efectos negativos que debilitan al Humedal natural. Y se parecen a los resultados de Banchón (2019), quien observó que el conocimiento y la educación a los pescadores lo turístico, fortalece los conocimientos y su identidad comunal, cultivando la conciencia turística que permite el buen uso y cuidado del recurso natural, cultural y humano.

CATEGORÍA 3: Comportamiento

Esta tercera categoría tiene relación con el tercer objetivo específico, y en ella se obtuvieron informaciones sobre el comportamiento de los pobladores aledaños a los Pantanos de Villa en el distrito de Chorrillos. Enfocándose en dos los comportamientos y actividades de tipo gubernamental, privado y particular. En lo municipal a través de las políticas públicas de responsabilidad social y medioambiental, las cuales tienen como premisa el cumplimiento de las metas del milenio que proponen un sistema de acciones de cuidado del planeta.

En las entrevistas se evidenció un nivel medio de responsabilidad social y protección del ambiente por parte de la municipalidad, la cual está representada por un ente administrativo propio denominado PROHVILLA, que es una institución que depende de la Municipalidad Provincial de Lima. En relación a la hospitalidad los entrevistados respondieron como turistas locales que han visitado Los Pantanos de Villa y en general tienen una visión positiva de la práctica de la hospitalidad. La mayoría de los entrevistados han tenido buenas experiencias de trato respetuoso por parte de los cuidadores, también dijeron que en los casos que se han encontrado un turista lo han tratado con respeto, y consideran que siempre son respetuosos los turistas que van a los Pantanos de Villa.

Estos resultados al ser contrastados con la investigación de Padilla (2020), que encontró que la conciencia y visibilidad de la actividad turística tiene un comportamiento que es respetuoso y sostenible en el cuidado del medio natural. Resaltando la toma de conciencia en la actividad turística para no dañar la cultura que nos rodea. Estos resultados al mismo tiempo se contradicen con lo conseguido por León, Bojórquez y Ken (2018) quienes encontraron que hay un comportamiento negativo en la ciudadanía, con falta de conciencia y responsabilidad para realizar ocupaciones sostenibles, no hay colaboración por parte de los pobladores, lo cual conlleva a diversos problemas de contaminación del medio ambiente, involucrando al paisaje natural, la flora y la fauna.

V. CONCLUSIONES

1. Se determinó que la conciencia turística de los pobladores aledaños a los Pantanos de Villa en el distrito de Chorrillos, es apropiada en cuanto al conocimiento, la identidad y el comportamiento, ya que han mostrado en esta investigación que tienen formación, sentido de pertenencia y valores que los convierte en buenos servidores turísticos.
2. Se identificó que el conocimiento de los pobladores aledaños a los Pantanos de Villa en el distrito de Chorrillos es apropiado y suficiente, porque conocen la historia y el valor ecológico, de que es un área natural protegida, y que por sus paisajes naturales atrae al turismo.
3. Se determinó que la identidad turística de los pobladores aledaños a los Pantanos de Villa en el distrito de Chorrillos, es adecuada porque se sienten identificados con los valores de protección del ambiente, y la importancia de la educación en la conciencia turística.
4. Se identificó que el comportamiento de los pobladores aledaños a los Pantanos de Villa en el distrito de Chorrillos es adecuado porque tienen una visión positiva de la práctica de la hospitalidad y han tenido buenas experiencias de trato respetuoso por parte de los cuidadores y los turistas.

VI. RECOMENDACIONES

1. Con respecto a la conciencia turística es necesario que tanto la comunidad como las autoridades cumplan su responsabilidad en cuidado y mantenimiento de los recursos ecoturísticos como son Los Pantanos de Villa.
2. Con respecto al conocimiento de los pobladores, es importante que por parte de los organismos competentes en educación se realicen actividades formativas tanto de talleres y charlas como de la sensibilización educativa sobre la conservación de los Pantanos de Villa.
3. Con respecto a la identidad turística es necesario que la comunidad mantenga una continuidad intergeneracional de los valores y sentimientos de pertenencia al distrito de Chorrillos y sus bellezas naturales como los Pantanos de Villa.
4. Con respecto al comportamiento de los pobladores y los turistas se deben realizar observaciones permanentes de vigilancia en las cuales se sancione a aquellos que contaminen los Pantanos de Villa.

REFERENCIAS

- Arias Quispe, P. C., & León Ticona, R. (2021). Conciencia turística de los pobladores del distrito de Juliaca, Puno, 2021. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/65251>
- Avalos Mendoza, M. J., & Sinchitullo Quintero, E. N. (2019). Conciencia turística de los pobladores en la Provincia de Huanta, Ayacucho, 2019. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/52920>
- Banchón K. (2019) Análisis de la pesca artesanal como atractivo cultural de la comuna Puerto Chanduy para el desarrollo del turismo vivencial. http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/reduq/15083/1/TESIS_KARLA%20BANCH%C3%93N.pdf
- Barnes (2020) Resiliencia y calidad de vida según la experiencia. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7770636>
- Costa A. (2018) Participación Ciudadana en Venezuela. [Revista de Ciencias Sociales]Obtenido:<https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/2002/Acercamiento%20hist%c3%b3rico%20a%20la%20participaci%c3%b3n%20ciudadana%20en%20Venezuela%20Modelo%20de%20relaci%c3%b3n%20Estado-Sociedad%20%281958-2012%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Díaz Asencios, M. (2016). "Conciencia Turística e Identidad Local de los pobladores del Distrito de Ancón". https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15967/Diaz_AM.pdf?
- Díaz, D. F., & Espinoza, D. A. (2019). Nivel de conciencia turística en los pobladores del distrito de Ascope, año 2021 [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/31160>
- Escobar y Gonzáles (2017) Paradojas del comportamiento proambiental de los estudiantes universitarios en diferentes disciplinas académicas. Universidad de Colombia. <https://www.redalyc.org/journal/180/18060566014/html/>
- Mateo (2018) El desarrollo socio-cultural como pilar de la conciencia turística de la población del Cantón La Libertad, caso Malecón. Universidad Península de Santa Elena, Ecuador.

<https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/4363/UPSE-TDT-2018-0006.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Miguel Alexander. (2018). Promoción turística y demanda turística del Museo Municipal de Chancay, periodo 2017. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/2373>
- Real Academia Española (2020) Patrimonio Cultural, Natural y Paisajístico. <http://www.upv.es/contenidos/CAMUNISO/info/U0556177.pdf>
- León, Bojórquez y Ken (2018) Residuos sólidos, patrimonio de naturaleza y conciencia ciudadana en Chetumal, México. Universidad de Quintana Roo. <https://editorialrestauro.com.mx/residuos-solidos-patrimonio-escenico-del-paisaje-y-conciencia-ciudadana-en-chetumal-mexico/>
- Padilla (2020) *Conciencia y visibilidad, retos a la práctica de gestión o principios del turismo sostenible*. Universidad de La Habana, Cuba. https://revistas.uazuay.edu.ec/flip/uverdad/076/uver_076_03.pdf
- Phethi y Gumbo (2019) Assessment of impact of land use change on the wetland in Makhitha village, Limpopo province, South Africa. University of Venda, Thohoyandou, South Africa. https://www.researchgate.net/publication/334262378_Assessment_of_impact_of_land_use_change_on_the_wetland_in_Makhitha_village_Limpopo_province_South_Africa
- Romero Lopez, L. V. (2020). La identidad turística en los pobladores del distrito de Chacas para el turismo cultural, Ancash, 2020. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/66888>
- Ruiz Palacios, Miguel, & Pozo Trigoso, Lilian. (2020). Conciencia turística de los pobladores en el distrito del Rímac - Perú. Estudios y perspectivas en turismo, 29(1), 312-330. Recuperado en 04 de noviembre de 2022, de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322020000100017&lng=es&tlng=es.
- Salazar (2020) Fortalecimiento de la integridad para el comportamiento ético de los funcionarios del Senasa – Lambayeque. Universidad Señor de Sipán. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6727/Ruiz%20Salazar%20Leslie%20Karen.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Sánchez Flores, Fabio Anselmo. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 102-122. <https://dx.doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Souza y García (2019) El estudio de los paisajes como fundamento para la evaluación del potencial turístico del municipio Paranaíba, Brasil. *Universidad de Murcia*. <https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/74143/1/91Texto%20del%20art%c3%adculo-200-1-10-20190725.pdf>
- Vélez, S. (2020). Respeto y solidaridad, pilares de la ética para José Saramago. *Revista Universidad Pontificia Bolivariana*, 59 (159), 35-53. <https://revistas.upb.edu.co/index.php/revista-institucional/article/view/6840/6440>
- Wang, Z., Zhang, H., Bolin Jiang, J. Z., Xiong, S., & Bao, S. (2018). Investigation on wetland resources of bashan lake in chongqing municipality. *Agricultural Biotechnology*. 7(1), 82-86. <https://search.proquest.com/docview/2135991659?accountid=37408>

ANEXOS

ANEXO 01: Matriz de Categorización

Unidad temática	Definición Conceptual	Definición Operacional	Categorías	Subcategorías	Instrumento	Ítems	
Conciencia Turística	Según Mateo (2018) conciencia turística, es el involucramiento integral de la población local como anfitriones del destino, que resulta fundamental el cambio de actitudes y comportamientos negativos, hacia los recursos y turistas de tal forma que se cuente con una población predispuesta convertida en verdaderos guardianes de sus recursos, además del buen trato al visitante.	La conciencia es el conocimiento de uno mismo, aprende conforme vive sus propias experiencias en su vida cotidiana, es su pensamiento que le permite ver lo bueno y malo que pueda acontecer	Conocimiento del potencial turístico	Experiencias	Técnica: Entrevista	1. ¿Recuerda usted alguna experiencia sobre su permanencia en los Pantanos de Villa que fue de su agrado? ¿Podría detallar? 2. ¿Sabe de algún caso que haya ocurrido en los Pantanos de Villa, donde la población tomó conciencia para conservar el recurso natural? 3. ¿Cómo se siente al saber que la contaminación está generando la pérdida y deterioro de hábitats en los Pantanos de Villa? 4. ¿Qué sentimientos tiene hoy en día sobre el distrito de Chorrillos? 5. ¿Qué opina acerca de poner en práctica los valores con el turista? 6. ¿Qué valores ha mostrado con el trato al turista? 7. ¿Cree usted que la educación es importante para un mejor cuidado de los Pantanos de Villa? ¿Por qué? 8. ¿Sabe usted si la municipalidad participa en el mantenimiento de los Pantanos de Villa? ¿Qué actividades y servicios se realizan? 9. ¿Qué actividades y servicios se podrían implementar para atraer más turistas a los Pantanos de Villa? 10. ¿Qué opina de la atención que se les brinda a los turistas por parte de los cuidadores de los Pantanos de Villa? 11. ¿Cuál es el trato que brinda usted al turista que desea conocer los Pantanos de Villa? ¿Lo orienta y comparte sus conocimientos? 12. ¿De qué forma brinda respeto al turista que visita los Pantanos de Villa? 13. ¿Ha observado alguna actitud o conducta por parte de los turistas que no haya sido de su agrado? ¿Podría explicar los motivos de su respuesta?	
				Sentimientos			
			Identidad Turística	Valores			
				Educación			
			Comportamiento	Participación			Instrumento: Guía de Entrevista
				Hospitalidad			
				Respeto			

ANEXO 02: Matriz de consistencia

Conciencia turística de los pobladores aledaños a los Pantanos de Villa en el distrito de Chorrillos, 2022.					
Problema General	Objetivo General	Unidad Temática	Categorías	Subcategorías	Metodología
¿Cómo es la conciencia turística de los pobladores aledaños a los Pantanos de Villa en el distrito de Chorrillos?	Analizar la conciencia turística de los pobladores aledaños a los Pantanos de Villa en el distrito de Chorrillos	Conciencia turística	Conocimiento del potencial turístico	Experiencias	Enfoque: Cualitativo Tipo de Investigación: Básica Diseño de Investigación: Fenomenológico Población: Pobladores de 18 a 65 años del distrito de Chorrillos Tipo de muestreo: No probabilístico por conveniencia Tamaño de muestra: 20 pobladores Técnicas: Entrevista Instrumento: Guía de entrevista
Problemas Específicos	Objetivos Específicos			Sentimientos	
¿Cómo es el conocimiento de los pobladores aledaños a los Pantanos de Villa en el distrito de Chorrillos?	Identificar el conocimiento del potencial turístico de los pobladores aledaños a los Pantanos de Villa en el distrito de Chorrillos		Identidad Turística	Valores	
¿Cómo es la identidad turística de los pobladores aledaños a los Pantanos de Villa en el distrito de Chorrillos?	Determinar la identidad turística de los pobladores aledaños a los Pantanos de Villa en el distrito de Chorrillos			Educación	
¿Cómo es el comportamiento de los pobladores aledaños a los Pantanos de Villa en el distrito de Chorrillos?	Identificar el comportamiento de los pobladores aledaños a los Pantanos de Villa en el distrito de Chorrillos		Comportamiento	Participación	
		Hospitalidad			
		Respeto			

GUÍA DE ENTREVISTA

Nombre y apellidos del entrevistado: _____

Edad : _____

Ocupación : _____

Género : _____

Fecha de entrevista : _____

Hora entrevista : _____

Lugar de entrevista : _____

En esta oportunidad, esta guía de entrevista es el instrumento de recolección más adecuado para esta investigación, que ayudará a compilar información acerca de la conciencia turística de los pobladores aledaños a los Pantanos de Villa, en el distrito de Chorrillos.

Título: “Conciencia Turística de los pobladores aledaños a los Pantanos de Villa en el distrito de Chorrillos, 2023”.

Categoría 1: Conocimiento del potencial turístico

1. ¿Recuerda usted alguna experiencia sobre su permanencia en los Pantanos de Villa que fue de su agrado? ¿Podría detallarlo?
2. ¿Sabe de algún caso que haya ocurrido en los Pantanos de Villa, donde la población tomó conciencia para conservar el recurso natural?
3. ¿Cómo se siente al saber que la contaminación está generando la pérdida y deterioro de hábitats en los Pantanos de Villa?
4. ¿Qué sentimientos tiene hoy en día sobre el distrito de Chorrillos?

Categoría 2: Identidad Turística

5. ¿Qué opina acerca de poner en práctica los valores con el turista?
6. ¿Qué valores ha mostrado con el trato al turista?
7. ¿Cree usted que la educación es importante para un mejor cuidado de los Pantanos de Villa ¿Por qué?

Categoría 3: Comportamiento

8. ¿Sabe usted si la municipalidad participa en el mantenimiento de los Pantanos de Villa? ¿Qué actividades y servicios se realiza?
9. ¿Qué actividades y servicios se podrían implementar para atraer más turistas a los Pantanos de Villa?
10. ¿Qué opina de la atención que se les brinda a los turistas por parte de los cuidadores de los Pantanos de Villa?
11. Cuál es el trato que brinda usted al turista que desea conocer los Pantanos de Villa? ¿Lo orienta y comparte sus conocimientos?
12. ¿De qué forma brinda respeto al turista que visita los Pantanos de Villa?
13. ¿Ha observado alguna actitud o conducta por parte de los turistas que no haya sido de su agrado? ¿Podría explicar los motivos de su respuesta?

ANEXO 04: Ficha de validación de expertos

Primer Experto



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 17 de noviembre de 2022

Apellido y nombres del experto: GARCIA GARCIA ANCELMO

DNI: 01146518 Teléfono: 956410578

Título/grados: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN EN TURISMO/MAESTRO EN DIRECCIÓN Y CONSULTORÍA TURÍSTICA.

Cargo e institución en que labora: DOCENTE TIEMPO COMPLETO UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en cada una de las celdas.

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

ITEM	INACEPTABLE					ACEPTABLE					OBSERVACIONES	
	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90		100
1										X		CUMPLE ADECUADAMENTE CON LA ESTRUCTURA
2										X		CUMPLE ADECUADAMENTE CON LA ESTRUCTURA
3										X		CUMPLE ADECUADAMENTE CON LA ESTRUCTURA
4										X		CUMPLE ADECUADAMENTE CON LA ESTRUCTURA
5										X		CUMPLE ADECUADAMENTE CON LA ESTRUCTURA
6										X		CUMPLE ADECUADAMENTE CON LA ESTRUCTURA
7										X		CUMPLE ADECUADAMENTE CON LA ESTRUCTURA
8										X		CUMPLE ADECUADAMENTE CON LA ESTRUCTURA

Promedio de valoración: 90

FIRMA DEL EXPERTO

Segundo Experto



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA
 TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 16 de noviembre de 2022

Apellidos y Nombres del experto: Reyna Quispe, ~~Crystal~~ Massiel del Carmen

DNI: 43958936

Teléfono: 982702110

Título/grados: Licenciado en Turismo / ~~Mstr.~~ Marketing y Negocios Globales

Cargo e institución en que labora: Docente UCV

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "X" en cada una de las celdas.

ITEM	INACEPTABLE					ACEPTABLE					OBSERVACIONES	
	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90		100
1									X			
2									X			
3									X			
4									X			
5									X			
6									X			
7									X			
8									X			

Promedio de valoración: 80%

FIRMA DEL EXPERTO



Tercer Experto



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 17 noviembre de 2022

Apellidos y Nombres del experto: Vásquez Ordinola, Sharon ~~Madevora~~

DNI: 10626008 Teléfono: 985340894

Título/grados: Licenciado en Turismo y Hotelería/ Magister en Marketing Turístico y Hotelero

Cargo e institución en que labora: Docente

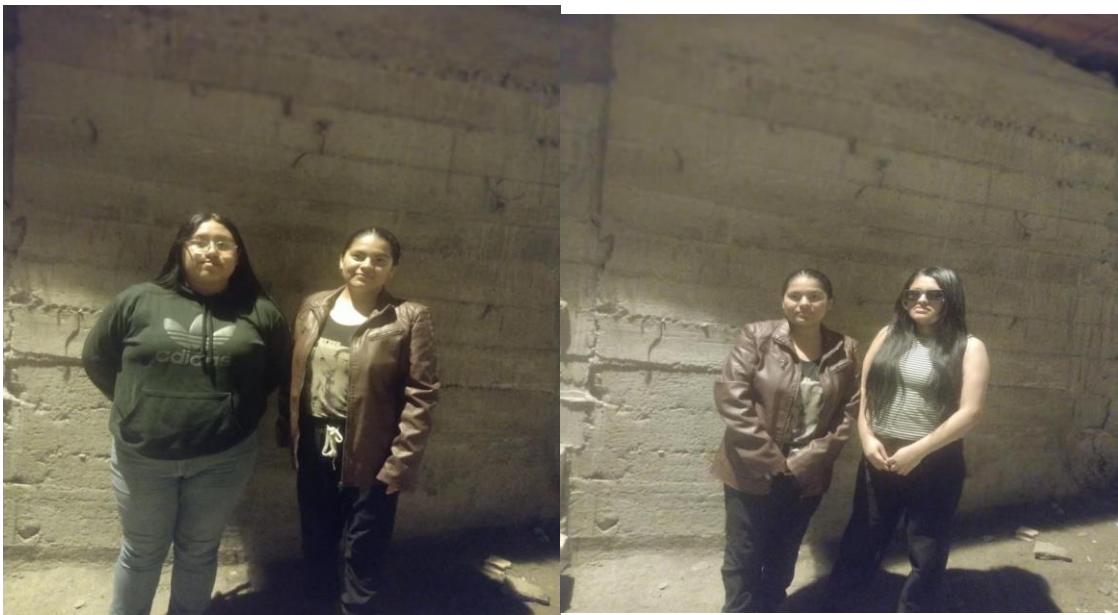
Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "X" en cada una de las celdas.

ITEM	INACEPTABLE					ACEPTABLE					OBSERVACIONES	
	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90		100
1										X		
2										X		
3										X		
4										X		
5										X		
6										X		
7										X		
8										X		

Promedio de valoración: 90%

FIRMA DEL EXPERTO

ANEXO 06: Evidencias fotográficas





ANEXO 07: Entrevistas

Nombre y apellidos del entrevistado: Delia Maso Mendoza

Edad : 40

Ocupación : servicio

Género : femenino

Fecha de entrevista : 24/04/2023

Hora entrevista : 3:49 pm

Lugar de entrevista : **Chorrillos**

Categoría 1: Conocimiento del potencial turístico

1. ¿Recuerda usted alguna experiencia sobre su permanencia en los Pantanos de Villa que fue de su agrado? ¿Podría detallarlo?

Realmente no he tenido la oportunidad de ingresar, pero sí sé que es bonito por dentro debido a las fotos que a veces se publican en Facebook sobre los pantanos de Villa y también de las playas, en lo personas si me ha gustado el parque interno que tienen dentro.

2. ¿Sabe de algún caso que haya ocurrido en los Pantanos de Villa, donde la población tomó conciencia para conservar el recurso natural?

Si, se tiene personal pago para que mantengan las áreas limpias. Ósea se que vienen a limpiar los alrededores para que no se acumule de basura y desperdicios.

3. ¿Cómo se siente al saber que la contaminación está generando la pérdida y deterioro de hábitats en los Pantanos de Villa?

Uno se siente afectado, porque se murió un lobo marino y es lamentable. Real mente a nadie le gusta que la contaminación aparezca por su alrededor y mas si afecta a lo natural.

4. ¿Qué sentimientos tiene hoy en día sobre el distrito de Chorrillos?

Bien. Me siento a gusto. Chorrillos es bien tranquilo como pueden notar, muy pocas veces hay situaciones que te ponen tensa o preocupada, pero aquí todo es tranquilo y por el momento bueno para la salud.

Categoría 2: Identidad Turística

5. ¿Qué opina acerca de poner en práctica los valores con el turista?

Asesorarlos con respeto, darles información como llegar a un lugar. Ya que a nadie le gusta perderse, lo mínimo que se puede hacer para ayudarlos es orientarlos.

6. ¿Qué valores ha mostrado con el trato al turista?
Yo en lo personal les brindo respeto y amabilidad. Ya que los turistas son una gran influencia para el destino que visitan.
7. ¿Cree usted que la educación es importante para un mejor cuidado de los Pantanos de Villa? ¿Por qué?
Claro, porque cuando uno tiene educación se mantiene todo bien y no se originan problemas que dañen lo natural y también lo ético.

Categoría 3: Comportamiento

8. ¿Sabe usted si la municipalidad participa en el mantenimiento de los Pantanos de Villa? ¿Qué actividades y servicios se realiza?
Se ve la limpieza que hacen, pero de lo que hace la municipalidad no tengo conocimiento.
9. ¿Qué actividades y servicios se podrían implementar para atraer más turistas a los Pantanos de Villa?
Acondicionar la orilla de la playa, colocar chocitas, tolditos.
10. ¿Qué opina de la atención que se les brinda a los turistas por parte de los cuidadores de los Pantanos de Villa?
No los he visto.
11. ¿Cuál es el trato que brinda usted al turista que desea conocer los Pantanos de Villa? ¿Lo orienta y comparte sus conocimientos?
Si, les voy explicando y orientando.
12. ¿De qué forma brinda respeto al turista que visita los Pantanos de Villa?
Con el buen trato, siendo amable.
13. ¿Ha observado alguna actitud o conducta por parte de los turistas que no haya sido de su agrado? ¿Podría explicar los motivos de su respuesta?
No, no he visto eso, son calmados.

2. Amelia Cano Gutiérrez

Nombre y apellidos del entrevistado: Amelia Cano Gutiérrez

Edad : 34

Ocupación : Administración publica

Género : Femenino

Fecha de entrevista : 01/05/2023

Hora entrevista : 3:45 pm

Lugar de entrevista : Chorrillos

Categoría 1: Conocimiento del potencial turístico

1. ¿Recuerda usted alguna experiencia sobre su permanencia en los Pantanos de Villa que fue de su agrado? ¿Podría detallarlo?

En el corto tiempo que he estado acá me agradan los parques, los paseos en los pantanos.

2. ¿Sabe de algún caso que haya ocurrido en los Pantanos de Villa, donde la población tomó conciencia para conservar el recurso natural?

Lo barren, los mantienen limpios, en las mañanas casi siempre lo hacen.

3. ¿Cómo se siente al saber que la contaminación está generando la pérdida y deterioro de hábitats en los Pantanos de Villa?

Si, hay bastante basura. Es desagradable.

4 ¿Qué sentimientos tiene hoy en día sobre el distrito de Chorrillos?

Es tranquilo por acá.

Categoría 2: Identidad Turística

5. ¿Qué opina acerca de poner en práctica los valores con el turista?

Se debe tener valores con los turistas. Tratarlos bien, mantener las playas.

6. ¿Qué valores ha mostrado con el trato al turista?

Le explico con buen trato y amabilidad.

7. ¿Cree usted que la educación es importante para un mejor cuidado de los Pantanos de Villa ¿Por qué?

Sí, porque ayuda a que se tenga más limpieza, crear conciencia en la población.

Categoría 3: Comportamiento

8. ¿Sabe usted si la municipalidad participa en el mantenimiento de los Pantanos de Villa? ¿Qué actividades y servicios se realiza?

Si realizan reciclaje de basura. Al menos por las mañanas veo que realizan el recojo de basura por los alrededores.

9. ¿Qué actividades y servicios se podrían implementar para atraer más turistas a los Pantanos de Villa?

Hacer un museo o algo referente a lo que son los pantanos, tratar de promocionarlo para que puedan visitarlo y tal ves incrementar sus ganancias para mejorar sus instalaciones.

10. ¿Qué opina de la atención que se les brinda a los turistas por parte de los cuidadores de los Pantanos de Villa?

Siempre dan un buen trato, son gente que sabe lo que hace, saben que decirte para que tengas cuidado y disfrutes mientras estas ahí viendo los parques de los pantanos.

11. Cuál es el trato que brinda usted al turista que desea conocer los Pantanos de Villa? ¿Lo orienta y comparte sus conocimientos?

Solamente lo oriento. No sé mucho del tema, pero sé que es lo principal que puedes ofrecer a un turista que viene por primera vez por aquí.

12. ¿De qué forma brinda respeto al turista que visita los Pantanos de Villa?

Le hablo con respeto, y claro me muestro amable para que puedan preguntarme si es el caso de pedir información o como ubicar algo.

13. ¿Ha observado alguna actitud o conducta por parte de los turistas que no haya sido de su agrado? ¿Podría explicar los motivos de su respuesta?

No he observado conductas desagradables, saben comportarse y expresarse bien, lo hacen respetuosamente.

3. Carmen Vitoria Flores

Nombre y apellidos del entrevistado: Carmen Vitoria Flores

Edad : 42

Ocupación : Docente

Género : Femenino

Fecha de entrevista : 24/04/2023

Hora entrevista : 4:04 pm

Lugar de entrevista : Chorrillos

Categoría 1: Conocimiento del potencial turístico

1. ¿Recuerda usted alguna experiencia sobre su permanencia en los Pantanos de Villa que fue de su agrado? ¿Podría detallarlo?

La playa es la experiencia que más me ha gustado de esta zona. Como también, los parques que están en el interior de los pantanos de villa.

2. ¿Sabe de algún caso que haya ocurrido en los Pantanos de Villa, donde la población tomó conciencia para conservar el recurso natural?

Agarraron un chico en la playa que iba a llevarse un niño, pero la gente participó para que no se llevara el niño.

3. ¿Cómo se siente al saber que la contaminación está generando la pérdida y deterioro de hábitats en los Pantanos de Villa?

Me siento mal por la basura, ya llega a un punto desagradable encontrar acumulados cuando una camina por ahí.

4 ¿Qué sentimientos tiene hoy en día sobre el distrito de Chorrillos?

Me siento bien chévere, es tranquilo, agradable.

Categoría 2: Identidad Turística

5. ¿Qué opina acerca de poner en práctica los valores con el turista?

Si es importante poner eso en práctica, porque cada turista va conociendo y depende del trato de las personas.

6. ¿Qué valores ha mostrado con el trato al turista?

No me he interactuado con turistas. Ser amable, respetuoso, guiarlo, orientarlo.

7. ¿Cree usted que la educación es importante para un mejor cuidado de los Pantanos de Villa ¿Por qué?

Obvio, porque permite tener las cosas más limpias, cuidar la vida animal.

Categoría 3: Comportamiento

8. ¿Sabe usted si la municipalidad participa en el mantenimiento de los Pantanos de Villa? ¿Qué actividades y servicios se realiza?
Creo que sí. Los vigilantes siempre velan por la seguridad.

9. ¿Qué actividades y servicios se podrían implementar para atraer más turistas a los Pantanos de Villa?
Que terminan de hacer las pistas de asfalto, están de tierra, son años y hasta ahora no han terminado.

10. ¿Qué opina de la atención que se les brinda a los turistas por parte de los cuidadores de los Pantanos de Villa?
Las personas no se quejan, están agradecidos.

11. Cuál es el trato que brinda usted al turista que desea conocer los Pantanos de Villa? ¿Lo orienta y comparte sus conocimientos?
Tratarlo bien, orientarlo.

12. ¿De qué forma brinda respeto al turista que visita los Pantanos de Villa?
Se tratan bien porque siempre vienen.

13. ¿Ha observado alguna actitud o conducta por parte de los turistas que no haya sido de su agrado? ¿Podría explicar los motivos de su respuesta?
No, todo ha estado bien.

4. Rosa Pérez Caballero

Nombre y apellidos del entrevistado: Rosa Pérez Caballero

Edad : 40
Ocupación : Abogada
Género : Femenino
Fecha de entrevista : 24/04/2023
Hora entrevista : 5:26 pm
Lugar de entrevista : Chorrillos

Categoría 1: Conocimiento del potencial turístico

1. ¿Recuerda usted alguna experiencia sobre su permanencia en los Pantanos de Villa que fue de su agrado? ¿Podría detallarlo?
Hemos ido a hacer el tour que hay en los pantanos, solemos ir a la laguna, a ver las aves.

2. ¿Sabe de algún caso que haya ocurrido en los Pantanos de Villa, donde la población tomó conciencia para conservar el recurso natural?
Siempre hacen actividades de concientización, hay un programa para los chicos, para ser guardianes de los pantanos, como un voluntariado, pero de niños. Siempre la gente que vive acá siempre respeta la ecología. En año nuevo están prohibidos los cohetes en esa zona. No hay luces porque hay anidamiento de aves.

3. ¿Cómo se siente al saber que la contaminación está generando la pérdida y deterioro de hábitats en los Pantanos de Villa?
Eso es una realidad, se trata de mitigar, pero siempre hay gente que no tenga conciencia. Pero generalmente los vecinos reportan y colaboran con el cuidado del mar y pantano.
Es triste ver que hay gente que no toma conciencia.

4 ¿Qué sentimientos tiene hoy en día sobre el distrito de Chorrillos?
He vivido toda la vida en Chorrillos, nos gusta porque tenemos la costa verde, los pantanos, es privilegiado. Hay menos contaminación respecto a otros distritos.

Categoría 2: Identidad Turística

5. ¿Qué opina acerca de poner en práctica los valores con el turista?
Me parece importante, porque la gente viene para el avistamiento de aves. Pero es triste que los turistas valoran mas que los habitantes de la zona.

6. ¿Qué valores ha mostrado con el trato al turista?
Generalmente no he interactuado con los turistas.

7. ¿Cree usted que la educación es importante para un mejor cuidado de los Pantanos de Villa? ¿Por qué?

Si, totalmente, porque generas conciencia del entorno en que vivimos. Por eso los estudiantes visitan para fomentar la conciencia turística.

Categoría 3: Comportamiento

8. ¿Sabe usted si la municipalidad participa en el mantenimiento de los Pantanos de Villa? ¿Qué actividades y servicios se realiza?

Hay una autoridad de los pantanos de Villas. Pero son de la municipalidad de Lima, la municipalidad de los Chorrillos no interviene en los pantanos. Pero debería colaborar.

9. ¿Qué actividades y servicios se podrían implementar para atraer más turistas a los Pantanos de Villa?

Las visitas son suficientes. No se puede extremar las actividades porque van a alterar el ecosistema. Hay que ser respetuosos del aforo de los turistas.

10. ¿Qué opina de la atención que se les brinda a los turistas por parte de los cuidadores de los Pantanos de Villa?

No he ido con un turista extranjero, pero a nosotros como visitantes locales la atención fue buena.

11. Cuál es el trato que brinda usted al turista que desea conocer los Pantanos de Villa? ¿Lo orienta y comparte sus conocimientos?

Si me encuentro con un turista obviamente lo voy a orientar.

12. ¿De qué forma brinda respeto al turista que visita los Pantanos de Villa?

Siendo solidarios y si preguntan algo guiarlos. Con empatía y respeto al turista.

13. ¿Ha observado alguna actitud o conducta por parte de los turistas que no haya sido de su agrado? ¿Podría explicar los motivos de su respuesta?

No he observado conductas que nos haya molestado de los turistas. Aunque poco he interactuado con ellos.

5. Yesenia Cáceres Tineo

Nombre y apellidos del entrevistado: Yesenia Cáceres Tineo

Edad : 28
Ocupación : Oficios del hogar
Género : Femenino
Fecha de entrevista : 01/05/2023
Hora entrevista : 4:16 pm
Lugar de entrevista : Chorrillos

Categoría 1: Conocimiento del potencial turístico

1. ¿Recuerda usted alguna experiencia sobre su permanencia en los Pantanos de Villa que fue de su agrado? ¿Podría detallarlo?
Hace más de un año. He visto que hay zonas privadas. No dejan ver, porque creo que pagan para entrar. No he observado más allá.

2. ¿Sabe de algún caso que haya ocurrido en los Pantanos de Villa, donde la población tomó conciencia para conservar el recurso natural?
Mayormente cada uno recoge su basura. Algunas zonas tienen basura y animales muertos. No he visto la municipalidad recoger basura, solo gente vestida de blanco que recoge animales muertos.

3. ¿Cómo se siente al saber que la contaminación está generando la pérdida y deterioro de hábitats en los Pantanos de Villa?
Están perjudicando a las aves y plantas. También por el cambio climático.

4. ¿Qué sentimientos tiene hoy en día sobre el distrito de Chorrillos?
A gusto por estar cerca de la playa. Me siento comfortable.

Categoría 2: Identidad Turística

5. ¿Qué opina acerca de poner en práctica los valores con el turista?
Claro que es importante los valores, pero algunos turistas se van más allá, a ellos hay que mostrar respeto en general.

6. ¿Qué valores ha mostrado con el trato al turista?
Saludo y brindo información que se está necesitando.

7. ¿Cree usted que la educación es importante para un mejor cuidado de los Pantanos de Villa ¿Por qué?
Para poder mantener la naturaleza y la conciencia que viene de casa.

Categoría 3: Comportamiento

8. ¿Sabe usted si la municipalidad participa en el mantenimiento de los Pantanos de Villa? ¿Qué actividades y servicios se realiza?

No, no he escuchado que la municipalidad participe en el mantenimiento de los pantanos de Villa.

9. ¿Qué actividades y servicios se podrían implementar para atraer más turistas a los Pantanos de Villa?

Repartir volantes o hacer carteles publicitarios. Para que sea mas conocidos los pantanos.

10. ¿Qué opina de la atención que se les brinda a los turistas por parte de los cuidadores de los Pantanos de Villa?

No he tenido la oportunidad de entrar. No sé que hay con exactitud, sé que hay personal que trabaja allí con los turistas.

11. Cuál es el trato que brinda usted al turista que desea conocer los Pantanos de Villa? ¿Lo orienta y comparte sus conocimientos?

Si, compartiría mis conocimientos.

12. ¿De qué forma brinda respeto al turista que visita los Pantanos de Villa?

Ser cortés, con el saludo y amabilidad.

13. ¿Ha observado alguna actitud o conducta por parte de los turistas que no haya sido de su agrado? ¿Podría explicar los motivos de su respuesta?

No, no he tenido una experiencia.

6. Noemi Culca Vázquez

Nombre y apellidos del entrevistado: Noemi Culca Vázquez

Edad : 59
Ocupación : Ama de casa
Género : Femenino
Fecha de entrevista : 01/05/2023
Hora entrevista : 4:37 pm
Lugar de entrevista : Chorrillos

Categoría 1: Conocimiento del potencial turístico

1. ¿Recuerda usted alguna experiencia sobre su permanencia en los Pantanos de Villa que fue de su agrado? ¿Podría detallarlo?

Me agradan las aves que viven allí.

2. ¿Sabe de algún caso que haya ocurrido en los Pantanos de Villa, donde la población tomó conciencia para conservar el recurso natural?

No molestan a las aves con luces. La basura la tratan de recogerla. Si han tomado conciencia, cuidan.

3. ¿Cómo se siente al saber que la contaminación está generando la pérdida y deterioro de hábitats en los Pantanos de Villa?

Actualmente están cercando para que no tiren basura, antiguamente si había mas basura. Ahora no hay fábricas para que no contaminen el agua.

4 ¿Qué sentimientos tiene hoy en día sobre el distrito de Chorrillos?

Bien, porque es tranquilo, no totalmente, no hay tráfico, hay ladrones. Menos ruido.

Categoría 2: Identidad Turística

5. ¿Qué opina acerca de poner en práctica los valores con el turista?

Excelente, porque mientras vengan más a conocer los cuidamos más.

6. ¿Qué valores ha mostrado con el trato al turista?

He sido respetuosa con el turista. Saludos, amabilidad, tratarlos bien.

7. ¿Cree usted que la educación es importante para un mejor cuidado de los Pantanos de Villa ¿Por qué?

Si, porque en la educación ayuda a que la gente aprende a cuidar el hábitat desde niños.

Categoría 3: Comportamiento

8. ¿Sabe usted si la municipalidad participa en el mantenimiento de los Pantanos de Villa? ¿Qué actividades y servicios se realiza?

No sé. No he escuchado, quien hace las actividades allí.

9. ¿Qué actividades y servicios se podrían implementar para atraer más turistas a los Pantanos de Villa?

Deberían poner más folletos por internet y televisión.

10. ¿Qué opina de la atención que se les brinda a los turistas por parte de los cuidadores de los Pantanos de Villa?

Excelente, muy bien, explicaron todo personalizado.

11. Cuál es el trato que brinda usted al turista que desea conocer los Pantanos de Villa? ¿Lo orienta y comparte sus conocimientos?

Sí, me encantan y por eso lo comparto y oriento sobre ellos.

12. ¿De qué forma brinda respeto al turista que visita los Pantanos de Villa?

Cuidándoles que no les pase nada, orientarlos.

13. ¿Ha observado alguna actitud o conducta por parte de los turistas que no haya sido de su agrado? ¿Podría explicar los motivos de su respuesta?

No, no he tenido mala experiencia. No botan basura, ni maltratan a las personas.

7. Alicia Soto Correa

Nombre y apellidos del entrevistado: Alicia Soto Correa

Edad : 38
Ocupación : Docente.
Género : Femenino
Fecha de entrevista : 24/04/2023
Hora entrevista : 6:05 pm
Lugar de entrevista : Chorrillos

Categoría 1: Conocimiento del potencial turístico

1. ¿Recuerda usted alguna experiencia sobre su permanencia en los Pantanos de Villa que fue de su agrado? ¿Podría detallarlo?

Si, hemos ido a hacer el tour que hay en los pantanos, pero también como vivimos aquí, vamos a la laguna a ver las aves que siempre están llegando constantemente

2. ¿Sabe de algún caso que haya ocurrido en los Pantanos de Villa, donde la población tomó conciencia para conservar el recurso natural?

Siempre hacen actividades de concientización, hay un programa donde los chicos se pueden inscribir para ser guardianes de los pantanos como un voluntariado, y bueno siempre aquí la gente es full ecología, y en año nuevo y navidad está prohibido aquí que se prendan fuegos pirotécnicos y tampoco luces cerca al pantano ya que están los anidamientos de las aves que pueden afectarlos, aquí hay vecinos que hacen calendarios donde infunden el mensaje de no a la pirotecnia.

3. ¿Cómo se siente al saber que la contaminación está generando la pérdida y deterioro de hábitats en los Pantanos de Villa?

Bueno eso es una realidad triste, se trata de mitigar, pero es una realidad ya que no falta la gente que no tiene conciencia y piensan que botar basura en una zona vacía pueden botar sus desperdicios sin consecuencia. Es triste ver que siempre hagan esos resultados que traen consecuencias crueles en el habitat ambiental

4 ¿Qué sentimientos tiene hoy en día sobre el distrito de Chorrillos?

: Bueno yo vivo toda la vida aquí en chorrillos, a nosotros nos gusta ya que tenemos el mar, el pantano. También hay zonas donde hay menos contaminación y más áreas verdes.

Categoría 2: Identidad Turística

5. ¿Qué opina acerca de poner en práctica los valores con el turista?

Me parece importante porque mucha gente viene acá de afuera para el avistamiento de aves y es triste que el turista valore más lo que nosotros tenemos, ya que en la laguna mar villa vienen una gran cantidad de aves y con eso muchos turistas

6. ¿Qué valores ha mostrado con el trato al turista?

Personalmente no me he topado a un turista, no hemos interactuado.

7. ¿Cree usted que la educación es importante para un mejor cuidado de los Pantanos de Villa ¿Por qué?

Si totalmente, porque generas conciencia en el entorno que nos rodea porque muchos colegios vienen aquí a hacer visitas de estudio aquí a los pantanos generando conciencia.

Categoría 3: Comportamiento

8. ¿Sabe usted si la municipalidad participa en el mantenimiento de los Pantanos de Villa? ¿Qué actividades y servicios se realiza?

Hay una autoridad de los pantanos de villa que se llama ProVilla, que es de la Municipalidad de Lima, ya que la Municipalidad de Villa no se hace cargo ni interviene en los pantanos y debería colaborar.

9. ¿Qué actividades y servicios se podrían implementar para atraer más turistas a los Pantanos de Villa?

Yo creo que las visitas que se hacen en los pantanos son suficiente porque es un hábitat que tampoco puede ser extremadamente visitad, imagínate que llegue mucha gente y altere a las aves, por eso tener en cuenta el aforo.

10. ¿Qué opina de la atención que se les brinda a los turistas por parte de los cuidadores de los Pantanos de Villa?

Nosotros como visitantes, fue realmente agradable la atención, nos informaron acerca de las especies que introducen en los pantanos.

11. Cuál es el trato que brinda usted al turista que desea conocer los Pantanos de Villa? ¿Lo orienta y comparte sus conocimientos?

Bueno si me encuentro con un turista, es obvio que si lo orientare.

12. ¿De qué forma brinda respeto al turista que visita los Pantanos de Villa?

Bueno ser solidarios y si preguntan algo, guiarlos ya que a veces nos preguntaban donde se encontraba la laguna.

13. ¿Ha observado alguna actitud o conducta por parte de los turistas que no haya sido de su agrado? ¿Podría explicar los motivos de su respuesta?

No, como te digo, hay gente que llega, pero se comporta bien, no hemos visto algo que nos haya molestado.

8. Elian Poma Berrios

Nombre y apellidos del entrevistado: Elian Poma Berrios

Edad : 32
Ocupación : comerciante.
Género : masculino
Fecha de entrevista : 24/04/2023
Hora entrevista : 4:43 pm
Lugar de entrevista : Chorrillos

Categoría 1: Conocimiento del potencial turístico

1. ¿Recuerda usted alguna experiencia sobre su permanencia en los Pantanos de Villa que fue de su agrado? ¿Podría detallarlo?

No he visitado los pantanos.

2. ¿Sabe de algún caso que haya ocurrido en los Pantanos de Villa, donde la población tomó conciencia para conservar el recurso natural?

No he visitado los pantanos.

3. ¿Cómo se siente al saber que la contaminación está generando la pérdida y deterioro de hábitats en los Pantanos de Villa?

Casi no salimos.

4 ¿Qué sentimientos tiene hoy en día sobre el distrito de Chorrillos?

Se descansa bien, se vive bien. Es tranquilo.

Categoría 2: Identidad Turística

5. ¿Qué opina acerca de poner en práctica los valores con el turista?

Pues uno siempre debe mostrar educación y respeto al interactuar con un turista.

6. ¿Qué valores ha mostrado con el trato al turista?

Me abre encontrado solo con dos que se me acercaron para pedir indicaciones, fui amable con ellos y claro los oriente para que no se perdieran de su camino.

7. ¿Cree usted que la educación es importante para un mejor cuidado de los Pantanos de Villa? ¿Por qué?

Por supuesto, una buena educación se da desde pequeño, al implementarla la persona crece con mas conciencia y respeto por su entorno.

Categoría 3: Comportamiento

8. ¿Sabe usted si la municipalidad participa en el mantenimiento de los Pantanos de Villa? ¿Qué actividades y servicios se realiza?

Se que no se involucran, porque la que cuida los pantanos de villa es ProVilla que es de la municipalidad de Lima.

9. ¿Qué actividades y servicios se podrían implementar para atraer más turistas a los Pantanos de Villa?

Tal vez promocionarla por Facebook y hacer que los turistas que visitan más las áreas silvestres puedan venir ya que he visto que vienen con sus tremendas cámaras para fotografiar a las aves y también para no asustarlas con su flash.

10. ¿Qué opina de la atención que se les brinda a los turistas por parte de los cuidadores de los Pantanos de Villa?

La verdad yo no he entrado a los pantanos de villa, pero a mi criterio si la gente suele volver y pasear dentro es porque de seguro les brindan una buena atención, ya hay gente especializada que trabaja ahí, me supongo.

11. Cuál es el trato que brinda usted al turista que desea conocer los Pantanos de Villa? ¿Lo orienta y comparte sus conocimientos?

Por supuesto, uno siempre debe compartir sus conocimientos y ayudar si la persona esta perdida, al menos de los turistas que conocí solo pude orientarlos por que si cuenta con ese conocimiento.

12. ¿De qué forma brinda respeto al turista que visita los Pantanos de Villa?

Siendo respetuoso, en parte porque ellos vienen aquí siendo gente respetuosa, y admiran mucho la belleza natural y silvestre que ofrecen los pantanos, puedo decir que lo valoran mucho más que la gente que vive cerca a los pantanos.

13. ¿Ha observado alguna actitud o conducta por parte de los turistas que no haya sido de su agrado? ¿Podría explicar los motivos de su respuesta?

No, pues como te digo, los turistas que vienen aquí son gente que respeta el sitio que pisa, así que todo tranquilo con ellos.

9. Pierre Pozo Vílchez

Nombre y apellidos del entrevistado: Pierre Pozo Vílchez

Edad : 50
Ocupación : comerciante
Género : masculino
Fecha de entrevista : 1/05/2023
Hora entrevista : 4:54 pm
Lugar de entrevista : Chorrillos

Categoría 1: Conocimiento del potencial turístico

1. ¿Recuerda usted alguna experiencia sobre su permanencia en los Pantanos de Villa que fue de su agrado? ¿Podría detallarlo?
Mi experiencia bonita son las áreas verdes, soy naturalista.

2. ¿Sabe de algún caso que haya ocurrido en los Pantanos de Villa, donde la población tomó conciencia para conservar el recurso natural?
Cuando echan basura, se toma conciencia en las comunidades y denuncian.

3. ¿Cómo se siente al saber que la contaminación está generando la pérdida y deterioro de hábitats en los Pantanos de Villa?
Mal, porque hay gente que no valora la naturaleza y a las especies.

4. ¿Qué sentimientos tiene hoy en día sobre el distrito de Chorrillos?
Ahora hay mucha gente y ya no es igual que antes cuando había menos gente.

Categoría 2: Identidad Turística

5. ¿Qué opina acerca de poner en práctica los valores con el turista?
Es importante para que vengan más.

6. ¿Qué valores ha mostrado con el trato al turista?
Orientaría, aconsejaría.

7. ¿Cree usted que la educación es importante para un mejor cuidado de los Pantanos de Villa ¿Por qué?
A los niños y a los adultos hay que educarlos para cuidar los pantanos de Villa.

Categoría 3: Comportamiento

8. ¿Sabe usted si la municipalidad participa en el mantenimiento de los Pantanos de Villa? ¿Qué actividades y servicios se realiza?

No participa la municipalidad, no se involucran. Aunque yo creo que deberían mínimo participar para mejorar algo de los Pantanos, pero no veo que lo hagan hasta ahora.

9. ¿Qué actividades y servicios se podrían implementar para atraer más turistas a los Pantanos de Villa?

Ordenarlo, adecuarlo, actividades sociales y deportes. Hacer que la gente se interese por visitarla haciendo algunas campañas de lo mencionado .

10. ¿Qué opina de la atención que se les brinda a los turistas por parte de los cuidadores de los Pantanos de Villa?

No he tenido la experiencia, pero creo que son muy atentos. Por como algunos conocidos míos se expresan, si parece que saben ofrecer buen servicio.

11. Cuál es el trato que brinda usted al turista que desea conocer los Pantanos de Villa? ¿Lo orienta y comparte sus conocimientos?

No he tenido oportunidad de interactuar, pero de presentarse una situación así en el futuro, pues claro los ayudaría, ya que hay zonas por aquí en donde no caminar solo.

12. ¿De qué forma brinda respeto al turista que visita los Pantanos de Villa?

Orientarlos y ubicarlos para que caminen tranquilos y si es que puedo los acompañaría para que estén confortables.

13. ¿Ha observado alguna actitud o conducta por parte de los turistas que no haya sido de su agrado? ¿Podría explicar los motivos de su respuesta?

No, creo que siempre los turistas tienen buena conducta. Son gente que viaja por el mundo, su forma de expresarse es diferente y se ve que valoran más el recurso natural.

10. María Luisa Berrios Torres

Nombre y apellidos del entrevistado: María Luisa Berrios Torres

Edad : 39
Ocupación : Arquitecta
Género : Femenino
Fecha de entrevista : 1/05/2023
Hora entrevista : 4:05 pm
Lugar de entrevista : Chorrillos

Categoría 1: Conocimiento del potencial turístico

1. ¿Recuerda usted alguna experiencia sobre su permanencia en los Pantanos de Villa que fue de su agrado? ¿Podría detallarlo?

No los conozco, ósea no he ingresado dentro, pero sé que hay muchas aves migratorias dentro, sé que también tienen lagunas y que si es bonito al menos por lo que me mostraron algunos familiares que si ingresaron.

2. ¿Sabe de algún caso que haya ocurrido en los Pantanos de Villa, donde la población tomó conciencia para conservar el recurso natural?

ProVilla cuida los pantanos, pero la población como tal no sé. Creo que algunos lo visitan y de ves en cuando lo difunden compartiendo su experiencia.

3. ¿Cómo se siente al saber que la contaminación está generando la pérdida y deterioro de hábitats en los Pantanos de Villa?

No lo sé, está alejando a los turistas y a los animales. La contaminación siempre afecta mas a la salud de todo ser vivo.

4 ¿Qué sentimientos tiene hoy en día sobre el distrito de Chorrillos?

Está un poco sucio.

Categoría 2: Identidad Turística

5. ¿Qué opina acerca de poner en práctica los valores con el turista?

Hay diferentes maneras, con programas

6. ¿Qué valores ha mostrado con el trato al turista?

Soy amigable.

7. ¿Cree usted que la educación es importante para un mejor cuidado de los Pantanos de Villa ¿Por qué?

Sí, para poder mantener ciertos hábitats, tener una cultura limpia, ser conscientes.

Categoría 3: Comportamiento

8. ¿Sabe usted si la municipalidad participa en el mantenimiento de los Pantanos de Villa? ¿Qué actividades y servicios se realiza?
Creo que en tener las calles limpias. Actividades de limpieza.
9. ¿Qué actividades y servicios se podrían implementar para atraer más turistas a los Pantanos de Villa?
El tema del transporte es importante. La seguridad.
10. ¿Qué opina de la atención que se les brinda a los turistas por parte de los cuidadores de los Pantanos de Villa?
Es buena, tienen preparación.
11. Cuál es el trato que brinda usted al turista que desea conocer los Pantanos de Villa? ¿Lo orienta y comparte sus conocimientos?
Sí, claro, los oriento les explico.
12. ¿De qué forma brinda respeto al turista que visita los Pantanos de Villa?
Saludando, atendiendo sus peticiones.
13. ¿Ha observado alguna actitud o conducta por parte de los turistas que no haya sido de su agrado? ¿Podría explicar los motivos de su respuesta?
No, porque tienen buena actitud y cuidan el ambiente.

11. Alessandra Pino Pozo

Nombre y apellidos del entrevistado: Alessandra Pino Pozo

Edad : 27

Ocupación : Contadora, estudiante de Estudios internacionales.

Género : femenino

Fecha de entrevista : 1 de mayo

Hora entrevista : 4:03 pm

Lugar de entrevista : Chorrillos

Categoría 1: Conocimiento del potencial turístico

5. ¿Recuerda usted alguna experiencia sobre su permanencia en los Pantanos de Villa que fue de su agrado? ¿Podría detallarlo?

En la secundaria, con 13 años. Me agradó, pero estaba un poquito descuidado en esos años. Ahora está mejor preservado.

6. ¿Sabe de algún caso que haya ocurrido en los Pantanos de Villa, donde la población tomó conciencia para conservar el recurso natural?

No he escuchado comentarios, pero creo que la gente está tomando conciencia de que se debe respetar los recursos patrimonio de todos.

7. ¿Cómo se siente al saber que la contaminación está generando la pérdida y deterioro de hábitats en los Pantanos de Villa?

Me da tristeza. Pero hace falta información y campañas de concientización de protección del medio ambiente.

8. ¿Qué sentimientos tiene hoy en día sobre el distrito de Chorrillos?

Es el lugar donde nací, amo mucho mi ciudad. No veo la posibilidad de vivir en otro lugar. La seguridad se va arreglando. Se han arreglado ciertos sectores que estaban mal.

Categoría 2: Identidad Turística

9. ¿Qué opina acerca de poner en práctica los valores con el turista?

Pienso que los turistas vienen de países más desarrollados en ese tema, y hay que informarles, pero ya tienen más conciencia del cuidado del medio ambiente.

10. ¿Qué valores ha mostrado con el trato al turista?

Vienen por ver nuestros recursos naturales, nosotros debemos valorar como ellos aman la naturaleza. Un recurso importante son los pantanos de Villa. Falta más publicidad de los pantanos, todo siempre se nombra el malecón, las playas. Debe haber más cosas para disfrutar en los pantanos, porque hay animales para ver, pero faltan otras cosas. Y hay que informar más.

11. ¿Cree usted que la educación es importante para un mejor cuidado de los Pantanos de Villa? ¿Por qué?

Si no tenemos conocimiento de lo que ha sido los pantanos de villa no vamos a tener la intención de conocerlos.

Categoría 3: Comportamiento

12. ¿Sabe usted si la municipalidad participa en el mantenimiento de los Pantanos de Villa? ¿Qué actividades y servicios se realiza?

Creo que la municipalidad ha participado en el tema de restaurarlos, organizarlos, señalizarlos. En comparación a lo que era antes.

13. ¿Qué actividades y servicios se podrían implementar para atraer más turistas a los Pantanos de Villa?

Deberían trabajar mucho con los colegios e institutos para fomentar las visitas a los pantanos de Villa. Que no sea una sola vez como en mi caso en la secundaria. Los niños y los adolescentes creen un vínculo con el medio natural.

14. ¿Qué opina de la atención que se les brinda a los turistas por parte de los cuidadores de los Pantanos de Villa?

Por lo que creo debe ser buena la atención porque vivimos del turismo y solo así se puede mantener la presencia de turistas.

15. ¿Cuál es el trato que brinda usted al turista que desea conocer los Pantanos de Villa? ¿Lo orienta y comparte sus conocimientos?

Si fuera guía turística orientaría con conocimientos.

16. ¿De qué forma brinda respeto al turista que visita los Pantanos de Villa?

Siendo amable, respetuosa, brindarle información. Indicar los lugares a visitar, recomendando los pantanos de Villa.

13. ¿Ha observado alguna actitud o conducta por parte de los turistas que no haya sido de su agrado? ¿Podría explicar los motivos de su respuesta?

Todo tranquilo, los turistas se han portado bien.

12. Alejandra Gonzales de la Cruz

Nombre y apellidos del entrevistado:

Edad : 18
Ocupación : Universitaria
Género : Femenino
Fecha de entrevista : 01/05/2023
Hora entrevista : 4:48 pm
Lugar de entrevista : Chorrillos

Categoría 1: Conocimiento del potencial turístico

1. ¿Recuerda usted alguna experiencia sobre su permanencia en los Pantanos de Villa que fue de su agrado? ¿Podría detallarlo?

Cuando vine en la primaria, en paseo estudiantil, tuve un recorrido en bote, observé la flora y la fauna de los pantanos.

2. ¿Sabe de algún caso que haya ocurrido en los Pantanos de Villa, donde la población tomó conciencia para conservar el recurso natural?

Observé basura y en alguna parte afiches en donde concientizaban sobre el cuidado ambiental.

3. ¿Cómo se siente al saber que la contaminación está generando la pérdida y deterioro de hábitats en los Pantanos de Villa?

Un tanto enojada con las personas que no tienen conciencia con respecto al ambiente

4 ¿Qué sentimientos tiene hoy en día sobre el distrito de Chorrillos?

No me siento tan a gusto, debido a la contaminación que perjudica la vida de los pobladores.

Categoría 2: Identidad Turística

5. ¿Qué opina acerca de poner en práctica los valores con el turista?

Es fundamental para crecer en sociedad y cuidar el lugar donde vivimos.

6. ¿Qué valores ha mostrado con el trato al turista?

Empatía con respecto a sus gustos y necesidad de conocer distintos lugares, experimentar, y que tomen conciencia del cuidado del lugar.

7. ¿Cree usted que la educación es importante para un mejor cuidado de los Pantanos de Villa ¿Por qué?

Si, porque así empleamos la educación como un medio para dar a entender a las demás personas como una forma concientizar de cuidado ambiental.

Categoría 3: Comportamiento

8. ¿Sabe usted si la municipalidad participa en el mantenimiento de los Pantanos de Villa? ¿Qué actividades y servicios se realiza?

Servicios como cestos de basura. Distintos métodos de reciclaje, en donde participa la municipalidad.

9. ¿Qué actividades y servicios se podrían implementar para atraer más turistas a los Pantanos de Villa?

Paseos en bote. Publicidad en redes sociales. Anunciar la diversidad de fauna y flora para llamar la atención de los usuarios.

10. ¿Qué opina de la atención que se les brinda a los turistas por parte de los cuidadores de los Pantanos de Villa?

Si, porque las guías o cuidadores hacen un buen trabajo porque recuerdan que los animales están en peligro de extinción y cuidado de la flora y todo el ambiente.

11. Cuál es el trato que brinda usted al turista que desea conocer los Pantanos de Villa? ¿Lo orienta y comparte sus conocimientos?

Si, lo oriento con mi punto de vista tomando en cuenta las diversas actividades que se realizan aquí.

12. ¿De qué forma brinda respeto al turista que visita los Pantanos de Villa?

Le doy mi punto de vista de los pantanos de villa.

13. ¿Ha observado alguna actitud o conducta por parte de los turistas que no haya sido de su agrado? ¿Podría explicar los motivos de su respuesta?

No, los turistas fueron amables y simpáticos con el ambiente, con el objetivo de conocer los pantanos.

13. Luis Ruiz Jiménez

Nombre y apellidos del entrevistado:

Edad : 33
Ocupación : Ingeniero en sistemas
Género : Masculino
Fecha de entrevista : 1/05
Hora entrevista : 4:59 pm
Lugar de entrevista : Chorrillos

Categoría 1: Conocimiento del potencial turístico

1. ¿Recuerda usted alguna experiencia sobre su permanencia en los Pantanos de Villa que fue de su agrado? ¿Podría detallarlo?
He visitado dos veces el pantano y si me ha gustado.

2. ¿Sabe de algún caso que haya ocurrido en los Pantanos de Villa, donde la población tomó conciencia para conservar el recurso natural?
No he detallado eso, pero sé que lo cuidan.

3. ¿Cómo se siente al saber que la contaminación está generando la pérdida y deterioro de hábitats en los Pantanos de Villa?
Preocupa porque es un hábitat que está en Lima.

4. ¿Qué sentimientos tiene hoy en día sobre el distrito de Chorrillos?
Por el tema laboral he estado vinculado a esta zona. Con los pantanos no me he relacionado mucho.

Categoría 2: Identidad Turística

5. ¿Qué opina acerca de poner en práctica los valores con el turista?
Claro es importante porque a los turistas les encanta los valores de cuidar el medio ambiente.

6. ¿Qué valores ha mostrado con el trato al turista?
En algunos momentos he tratado de orientarlos en ubicación.

7. ¿Cree usted que la educación es importante para un mejor cuidado de los Pantanos de Villa ¿Por qué?
Porque debemos ser conscientes de lo que tenemos y valorar porque es escaso, para las aves es importante.

Categoría 3: Comportamiento

8. ¿Sabe usted si la municipalidad participa en el mantenimiento de los Pantanos de Villa? ¿Qué actividades y servicios se realiza?

No sé, pero no creo. Se ve que hacen algo pero pueden hacer más.

9. ¿Qué actividades y servicios se podrían implementar para atraer más turistas a los Pantanos de Villa?

Tener el hábitat limpio, conservarlo como una carta de presentación.

10. ¿Qué opina de la atención que se les brinda a los turistas por parte de los cuidadores de los Pantanos de Villa?

En la visita que yo hice me trataron bien.

11. Cuál es el trato que brinda usted al turista que desea conocer los Pantanos de Villa? ¿Lo orienta y comparte sus conocimientos?

Si, en los momentos que he podido les explico, una pequeña reseña de los pantanos.

12. ¿De qué forma brinda respeto al turista que visita los Pantanos de Villa?

Como a cualquier persona le brindo respeto.

13. ¿Ha observado alguna actitud o conducta por parte de los turistas que no haya sido de su agrado? ¿Podría explicar los motivos de su respuesta?

No, de los turistas, pero sí hay conductas como tirar basura de los de aquí.

14. Gastón Belasco Segundo Rojas

Nombre y apellidos del entrevistado:

Edad : 48

Ocupación : Policía

Género : Masculino

Fecha de entrevista : 1/05/01

Hora entrevista : 5:09 pm

Lugar de entrevista : Chorrillos

Categoría 1: Conocimiento del potencial turístico

1. ¿Recuerda usted alguna experiencia sobre su permanencia en los Pantanos de Villa que fue de su agrado? ¿Podría detallarlo?

No tengo una experiencia directa. He escuchado mucho pero no he conocido.

2. ¿Sabe de algún caso que haya ocurrido en los Pantanos de Villa, donde la población tomó conciencia para conservar el recurso natural?

La verdad que no.

3. ¿Cómo se siente al saber que la contaminación está generando la pérdida y deterioro de hábitats en los Pantanos de Villa?

Es una problemática social, pero hay que tomar conciencia con iniciativa para conservar el hábitat.

4 ¿Qué sentimientos tiene hoy en día sobre el distrito de Chorrillos?

Hay delincuencia, y eso hace que se sienta un poco mal.

Categoría 2: Identidad Turística

5. ¿Qué opina acerca de poner en práctica los valores con el turista?

El turismo hay que rescatarlo para todos, incentivar la actividad turística, la limpieza.

6. ¿Qué valores ha mostrado con el trato al turista?

Solidaridad, amabilidad y es importante que ese concepto se lo lleve el turista.

7. ¿Cree usted que la educación es importante para un mejor cuidado de los Pantanos de Villa ¿Por qué?

Claro, la educación es importante en todo aspectos, sobre todo a temprana edad. Enseñar los valores para el cuidado de los animales, el mar.

Categoría 3: Comportamiento

8. ¿Sabe usted si la municipalidad participa en el mantenimiento de los Pantanos de Villa? ¿Qué actividades y servicios se realiza?

No tengo conocimiento.

9. ¿Qué actividades y servicios se podrían implementar para atraer más turistas a los Pantanos de Villa?

Programas de fomentar la conservación de la fauna y flora.

10. ¿Qué opina de la atención que se les brinda a los turistas por parte de los cuidadores de los Pantanos de Villa?

Está bien, pero se puede mejorar.

11.Cuál es el trato que brinda usted al turista que desea conocer los Pantanos de Villa? ¿Lo orienta y comparte sus conocimientos?

Siempre es bueno orientar, ser amable, cortés, indicarles direcciones. Ayudarlos.

12. ¿De qué forma brinda respeto al turista que visita los Pantanos de Villa?

Dar una buena imagen con amabilidad, para que se lleve una buena impresión.

13. ¿Ha observado alguna actitud o conducta por parte de los turistas que no haya sido de su agrado? ¿Podría explicar los motivos de su respuesta?

Los turistas vienen con la idea de conocer, y no creo que tengan conductas desagradables.

15. Patricia Capcha Vertiz

Nombre y apellidos del entrevistado:

Edad : 65
Ocupación : Ama de casa
Género : Femenino
Fecha de entrevista : 1/05/2023
Hora entrevista : 5:25 pm
Lugar de entrevista : Chorrillos

Categoría 1: Conocimiento del potencial turístico

1. ¿Recuerda usted alguna experiencia sobre su permanencia en los Pantanos de Villa que fue de su agrado? ¿Podría detallarlo?
Es bonito, se ve limpio ahora.

2. ¿Sabe de algún caso que haya ocurrido en los Pantanos de Villa, donde la población tomó conciencia para conservar el recurso natural?
No se les ha permitido construir casas en la zona protegida, se tiene conciencia de la protección del pantano.

3. ¿Cómo se siente al saber que la contaminación está generando la pérdida y deterioro de hábitats en los Pantanos de Villa?
Las aves tienen sus temporadas y las afecta la contaminación. La basura la trae el agua. Les hemos quitado el hábitat a las aves. Hay mucha población humana.

4. ¿Qué sentimientos tiene hoy en día sobre el distrito de Chorrillos?
Nací aquí, es de los pocos distritos que tiene bastante áreas verdes. Hay mucha delincuencia.

Categoría 2: Identidad Turística

5. ¿Qué opina acerca de poner en práctica los valores con el turista?
Los turistas vienen a conocer nuestro patrimonio, el trato es muy cordial. Hay servicios de transporte. Protegerlos porque han asaltado turistas.

6. ¿Qué valores ha mostrado con el trato al turista?
Siempre los tratamos bien, educadamente.

7. ¿Cree usted que la educación es importante para un mejor cuidado de los Pantanos de Villa? ¿Por qué?
La educación es importante para todo, es la base de la conciencia ecológica.

Categoría 3: Comportamiento

8. ¿Sabe usted si la municipalidad participa en el mantenimiento de los Pantanos de Villa? ¿Qué actividades y servicios se realiza?

La municipalidad de Lima tiene personal trabajando allí, lo cuidan, la de Chorrillos no.

9. ¿Qué actividades y servicios se podrían implementar para atraer más turistas a los Pantanos de Villa?

Pinturas como actividad artística con los niños, charlas sobre las aves.

10. ¿Qué opina de la atención que se les brinda a los turistas por parte de los cuidadores de los Pantanos de Villa?

Hay buen trato, los acompañan, deben ser educados porque si no vienen más los turistas.

11. Cuál es el trato que brinda usted al turista que desea conocer los Pantanos de Villa? ¿Lo orienta y comparte sus conocimientos?

Cuando entran acá los ubicamos, pero muy poco los encontramos.

12. ¿De qué forma brinda respeto al turista que visita los Pantanos de Villa?

Los turistas son muy ecológicos toman fotos, no ensucian.

13. ¿Ha observado alguna actitud o conducta por parte de los turistas que no haya sido de su agrado? ¿Podría explicar los motivos de su respuesta?

No ellos son muy cordiales, buen trato.

16. William Huaynalaya Calero

Nombre y apellidos del entrevistado:

Edad : 63
Ocupación : Retirado, Zootecnia
Género : Masculino
Fecha de entrevista : 1/05/04
Hora entrevista : 7:48 pm
Lugar de entrevista : Chorrillos

Categoría 1: Conocimiento del potencial turístico

1. ¿Recuerda usted alguna experiencia sobre su permanencia en los Pantanos de Villa que fue de su agrado? ¿Podría detallarlo?
Hice una visita de Quiz silvestre hace 4 años.

2. ¿Sabe de algún caso que haya ocurrido en los Pantanos de Villa, donde la población tomó conciencia para conservar el recurso natural?
Hace dos años una constructora quiso urbanizar, pero tiene denuncias por la zona de protección ambiental, no se dio permiso para la construcción porque la población se organizó para proteger los pantanos. En la zona de amortiguamiento no se puede construir para evitar que afecte los pantanos.

3. ¿Cómo se siente al saber que la contaminación está generando la pérdida y deterioro de hábitats en los Pantanos de Villa?
Por convicciones religiosas eso es temporal. Cuando Dios que creó todas esas maravillas no va a permitir que destruyan la tierra.

4 ¿Qué sentimientos tiene hoy en día sobre el distrito de Chorrillos?
Es triste. Demasiados problemas, mucha corrupción, sitios abandonados.

Categoría 2: Identidad Turística

5. ¿Qué opina acerca de poner en práctica los valores con el turista?
Un turista bien atendido te hace ganar mucho dinero, pero mal atendido te puede hacer perder mucho también, por esa misma razón influyen mucho, uno siempre debe mostrar respeto y valores que hacen ver de ti una gran persona.

6. ¿Qué valores ha mostrado con el trato al turista?

Como he viajado también trato de dar asistencia, ayuda, lo que esté a mi alcance. Le advertí a un turista sobre la seguridad en los pantanos.

7. ¿Cree usted que la educación es importante para un mejor cuidado de los Pantanos de Villa? ¿Por qué?

Desde pequeños si no se forma conciencia, mi abuelo en sus tiempos cazaba venados y veía pumas. Actualmente ya no se ven.

Categoría 3: Comportamiento

8. ¿Sabe usted si la municipalidad participa en el mantenimiento de los Pantanos de Villa? ¿Qué actividades y servicios se realiza?

No veo cuidado de los pantanos, hay palmeras muertas y no hay resembrado, no hay carteles, señalética. Deberían hacer algo más proactivo.

9. ¿Qué actividades y servicios se podrían implementar para atraer más turistas a los Pantanos de Villa?

Las autoridades hacen actividades, pero si hay mucha bulla se espanta a las aves.

10. ¿Qué opina de la atención que se les brinda a los turistas por parte de los cuidadores de los Pantanos de Villa?

No he tenido interacción con los cuidadores, se supone que todos hablan inglés para atender mejor al turista

11. Cuál es el trato que brinda usted al turista que desea conocer los Pantanos de Villa? ¿Lo orienta y comparte sus conocimientos?

Si está a mi alcance sí oriento y comparto mis conocimientos. Hay gente que conoce y puede trabajar como voluntariado.

12. ¿De qué forma brinda respeto al turista que visita los Pantanos de Villa?

Hay que darles orientación y seguridad, han puesto cafetería, pero debe haber atención permanente.

13. ¿Ha observado alguna actitud o conducta por parte de los turistas que no haya sido de su agrado? ¿Podría explicar los motivos de su respuesta?

He visto turistas muy respetuosos. Porque saben y valoran lo que están visitando. Los turistas de los pantanos son cultos, educados. Los otros se van a las playas y discotecas.

17. Ismael Torres Barraza

Nombre y apellidos del entrevistado: Ismael Torres Barraza

Edad : 24
Ocupación : Agente de seguridad
Género : Masculino
Fecha de entrevista : 1/05/2023
Hora entrevista : 8:13 pm
Lugar de entrevista : Chorrillos

Categoría 1: Conocimiento del potencial turístico

1. ¿Recuerda usted alguna experiencia sobre su permanencia en los Pantanos de Villa que fue de su agrado? ¿Podría detallarlo?

Un tiempo estuve visitando constantemente los pantanos, y vine una vez con mis padres a traer un ave que nos encontramos.

2. ¿Sabe de algún caso que haya ocurrido en los Pantanos de Villa, donde la población tomó conciencia para conservar el recurso natural?

Cuando en la fábrica estaba contaminando, la gente tomó conciencia y cambió de rubro.

3. ¿Cómo se siente al saber que la contaminación está generando la pérdida y deterioro de hábitats en los Pantanos de Villa?

Preocupante porque antes había menos basura, ahora se ven más pequeños. Había más peces, plantas y animales. Ahora hay animales perdidos siempre.

4 ¿Qué sentimientos tiene hoy en día sobre el distrito de Chorrillos?

Aquí nací, me gusta pasear, pescar, me gusta el mar. Puedo decir que amo mi distrito, me brinda un gran confort como persona pertenecer aquí.

Categoría 2: Identidad Turística

5. ¿Qué opina acerca de poner en práctica los valores con el turista?

El turismo sea pequeño o grande, contribuye con el entorno y la economía. Una persona debe ser siempre respetuosa con otra y realmente es bueno que uno ponga en práctica los valores que se nos inculca de pequeños para tratar con alguien.

6. ¿Qué valores ha mostrado con el trato al turista?

Cuando encuentro algún visitante le oriento y le cuento, le damos información. Son bien educados los turistas, a veces terminan de visitar los pantanos y disfrutan un rato de las playas.

7. ¿Cree usted que la educación es importante para un mejor cuidado de los Pantanos de Villa? ¿Por qué?

Es lo más importante, porque sin cultura no se valora el lugar donde vida.

Categoría 3: Comportamiento

8. ¿Sabe usted si la municipalidad participa en el mantenimiento de los Pantanos de Villa? ¿Qué actividades y servicios se realiza?

La verdad ninguna, solo barren la pista, pero no actividades importantes. Está abandonado, inoperante en parte.

9. ¿Qué actividades y servicios se podrían implementar para atraer más turistas a los Pantanos de Villa?

Promover más por las redes sociales, pocas personas lo conocen. Deben tratar de llegar a las personas por medio de la promoción y el marketing.

10. ¿Qué opina de la atención que se les brinda a los turistas por parte de los cuidadores de los Pantanos de Villa?

Si me parece que están preparados, algunos son bilingües. Hay buen trato, son personas que están capacitadas y pues supongo que les gusta mucho cuidar y preservar los pantanos.

11. Cuál es el trato que brinda usted al turista que desea conocer los Pantanos de Villa? ¿Lo orienta y comparte sus conocimientos?

Claro, las pocas veces que me encontrado los turistas los oriento, cuento historias.

12. ¿De qué forma brinda respeto al turista que visita los Pantanos de Villa?

Los recibos con respeto y saludos, los oriento, los ubico.

13. ¿Ha observado alguna actitud o conducta por parte de los turistas que no haya sido de su agrado? ¿Podría explicar los motivos de su respuesta?

Nunca ha habido problemas, vienen a tomar fotos y conocer, pero no contaminan.

18. Liz Cochachín Peralta

Nombre y apellidos del entrevistado:

Edad : 30
Ocupación : Docente
Género : Femenino
Fecha de entrevista : 1/05/01
Hora entrevista : 5:19 pm
Lugar de entrevista : Chorrillos

1. La experiencia que más me agrado son los recorridos que se hacen en 3 de las áreas del Humedal donde se pueden observar a las aves según temporada, las que son residentes ahí y como es el habitat donde se desarrollan. En especial me gustó muchísimo el paseo en bote a remo la tranquilidad que se percibe y ver a las aves en su ambiente.

2. Un caso en especial no, pero tengo conocimiento que se organizan jornadas de limpieza en todas las áreas del Humedal cada cierto tiempo y donde la población misma participa.

3. Me siento apenada y preocupada. Me da pena que varias aves en particular pierdan el único ambiente en la ciudad de Lima donde puedan reproducirse y vivir o en caso de las aves migratorias que en un futuro no encuentren una parada en su largo viaje para alimentarse o reproducirse.

4. Sobre Chorrillos pues me siento a gusto el estar aquí, tranquilidad porque me parece un distrito tranquilo sin tanto bullicio de los carros, y admirada por las áreas verdes que posee.

5. Me parece super importante que cada persona local pueda mostrar todos los valores con los que hemos sido inculcados, puesto que cada turista forma una imagen y percepción generalizada de los peruanos dependiendo de cómo haya sido tratado. Además de que mejora la satisfacción de su visita.

6. Honestidad, amabilidad, empatía, humildad, responsabilidad.

7. La educación es importante para cualquier situación o circunstancia, educación en valores y conocimientos para poder entender la importancia de esta área dentro de Lima, Sudamérica e incluso a nivel mundial. Para la población actual se necesita realizar campañas de concientización.

8. En realidad esta área natural está administrado por PROHVILLA, que es el área derivado y administrado por la Municipalidad Metropolitana de Lima. Más allá de la administración, ellos organizan campañas para limpiezas o concientización donde participa la población local y de todos los distritos incluidos visitantes. Generan también charlas o talleres para dar a conocer más del Humedal.

9. Ha pasado un tiempo desde que no visito el área, no estoy segura si se ha implementado un restaurante. De no ser así sería lo más importante. Ya que ya se han generado la implementación para los recorridos.

10. En mi propia experiencia todo el personal que cuida y atiende al turista poseen mucha amabilidad para el trato y siempre dispuestos a ayudar. En las visitas que he realizado no he tenido ninguna mala experiencia con ellos ni he observado ello.

11. De manera personal, primero que todo me encanta esta área y he entendido su importancia vital en diferentes aspectos. También entiendo la importancia de cada turista, puesto que ellos también llevan la información la comparten y también general los ingresos para la gestión de ello. Por eso es que siempre de mi parte recomiendo visitar esta área natural y les explico acerca de Pantanos de Villa con los conocimientos que tengo.

12. El respeto se demuestra conjuntamente con otros valores. Siendo amables con ellos, no discriminándolos, teniendo paciencia si es que no hablan nuestro idioma y ayudándolos en lo que necesiten.

13. Una actitud que observo cuando vienen en grupos sobre todo es que en esta área se debe mantener el silencio o general el ruido menor posible pero no lo respetan. Generan mucho ruido por la emoción, pero deben entender y tratar de no hacerlo ya que perturba la tranquilidad de las aves que se encuentran en el área.

19. Vicky Rosa

Nombre y apellidos del entrevistado: Vicky Rosa

Edad : 58

Ocupación : Administración

Género : Femenino

Fecha de entrevista : 24/04/23

Hora entrevista : 4:04 pm

Lugar de entrevista : CHORRILLOS

Categoría 1: Conocimiento del potencial turístico

1. ¿Recuerda usted alguna experiencia sobre su permanencia en los Pantanos de Villa que fue de su agrado? ¿Podría detallarlo?

No he visitado los pantanos y eso vivo mucho tiempo aquí. Pero hemos visto por YouTube que es lo que alberga y como lo cuidan.

2. ¿Sabe de algún caso que haya ocurrido en los Pantanos de Villa, donde la población tomó conciencia para conservar el recurso natural?

Una vez por una fábrica que quiso construir en la propiedad, ósea en los mismos pantanos de villa. Hubo una huelga grande y protestamos también porque el hábitat natural debe conservarse.

3. ¿Cómo se siente al saber que la contaminación está generando la pérdida y deterioro de hábitats en los Pantanos de Villa?

Bueno es triste realmente que se pierda un gran recurso natural que es el hogar de muchísimas aves, si desaparece, las aves se van y no vuelven.

4. ¿Qué sentimientos tiene hoy en día sobre el distrito de Chorrillos?
Precioso hogar, una comunidad unida y que tiene de pulmón vital a los pantanos de villa.

Categoría 2: Identidad Turística

5. ¿Qué opina acerca de poner en práctica los valores con el turista?
Supongo que debe ser bueno porque la gente regresa y disfruta de la vista dentro de los pantanos.

6. ¿Qué valores ha mostrado con el trato al turista?
Mostrar amabilidad y ser empática con la persona.

7. ¿Cree usted que la educación es importante para un mejor cuidado de los Pantanos de Villa? ¿Por qué?
Si, porque sin la educación seríamos personas sin valores y sin cuidado y respeto por conservar el recurso silvestre natural.

Categoría 3: Comportamiento

8. ¿Sabe usted si la municipalidad participa en el mantenimiento de los Pantanos de Villa? ¿Qué actividades y servicios realiza?
No se involucra ya que la asociada a encargarse del cuidado de los Pantanos de Villa, es la Municipalidad de Lima.
9. ¿Qué actividades y servicios se podrían implementar para atraer más turistas a los Pantanos de Villa?
Deberían promocionarlo más por redes sociales, hacer un tour donde este implementado los pantanos.
10. ¿Qué opina de la atención que se les brinda a los turistas por parte de los cuidadores de los Pantanos de Villa?
Entrevistado: Los turistas siempre vuelven, les gusta chorrillos y también fotografiar a la diversidad de aves, así que yo imagino deben ser bien tratados cada que ingresan.
11. ¿Cuál es el trato que brinda usted al turista que desea conocer los Pantanos de Villa? ¿Lo orienta y comparte sus conocimientos?
Solo podría orientarlo ya que no entro a los pantanos y no se mucho de ese lugar.
12. ¿De qué forma brinda respeto al turista que visita los Pantanos de Villa?
Yo actuaría por orientarlo e indicarle los lugares seguros a caminar para evitar que se pierda.
13. ¿Ha observado alguna actitud o conducta por parte de los turistas que no haya sido de su agrado? ¿Podría explicar los motivos de su respuesta?
No, los turistas son personas que saben cuidar y respetar los lugares que visitan, aquí siempre fueron respetuosos.

20. Victoria Flores

Nombre y apellidos del entrevistado: Victoria Flores

Edad : 42 años

Ocupación : Docente

Género : Femenino

Fecha de entrevista : 24/04/23

Hora entrevista : 4:04 pm

Lugar de entrevista : CHORRILLOS

Categoría 1: Conocimiento del potencial turístico

1. ¿Recuerda usted alguna experiencia sobre su permanencia en los Pantanos de Villa que fue de su agrado? ¿Podría detallarlo?

Que recuerde, el parque de las aves me gusto demasiado. Una gran variedad de todo tipo pude visualizar y fue bonito pues.

2. ¿Sabe de algún caso que haya ocurrido en los Pantanos de Villa, donde la población tomó conciencia para conservar el recurso natural?

No tengo conocimiento sobre eso, pero sé que una vez los vecinos se unieron para evitar que secuestren a un niño por los alrededores del pantano, que al final se lo llevaron hasta la playa.

3. ¿Cómo se siente al saber que la contaminación está generando la pérdida y deterioro de hábitats en los Pantanos de Villa?

Realmente no debería pasar ni siquiera la contaminación.

4. ¿Qué sentimientos tiene hoy en día sobre el distrito de Chorrillos?

Me siento segura estando aquí, confortable.

Categoría 2: Identidad Turística

5. ¿Qué opina acerca de poner en práctica los valores con el turista?

Cada turista que viene acá, viene conociendo el aquí e influye mucho el trato que se le brinda por eso una debe ser respetuosa y empática.

6. ¿Qué valores ha mostrado con el trato al turista?

Realmente no me encontré con ninguno, pero de ser lo contrario lo orientaría y sería amable con esa persona que es turista.

7. ¿Cree usted que la educación es importante para un mejor cuidado de los Pantanos de Villa? ¿Por qué?

Si, porque con una buena educación se infunde lo que es el respeto a la vida natural y silvestre.

Categoría 3: Comportamiento

8. ¿Sabe usted si la municipalidad participa en el mantenimiento de los Pantanos de Villa? ¿Qué actividades y servicios realiza?

Creo que sí, sus vigilantes suelen vigilar y mantener sus alrededores.

9. ¿Qué actividades y servicios se podrían implementar para atraer más turistas a los Pantanos de Villa?

Creo que deberían terminar de hacer las pistas, porque el camino es bonito, pero deberían terminar las pistas, arreglarlo ya que lleva tiempo estando así.

10. ¿Qué opina de la atención que se les brinda a los turistas por parte de los cuidadores de los Pantanos de Villa?

Las personas no se quejan del trato, eso quiere decir que están siendo buenos dando su servicio y la gente está agradecida.

11. ¿Cuál es el trato que brinda usted al turista que desea conocer los Pantanos de Villa? ¿Lo orienta y comparte sus conocimientos?

Tratarlos bien, orientarlos y compartir mis conocimientos para que estén bien, porque hay un mirador en donde los turistas no pueden ir solos, ya que han robado a varios, por eso le resaltaría bien que dirección tomar para evitar que este en peligro.

12. ¿De qué forma brinda respeto al turista que visita los Pantanos de Villa?

Lo mismo que te repetí, una debe ser amable y orientarlos. Es lo mas importante que una persona deba mostrar empatía y ayudar si alguien se le acerca para pedir indicaciones.

13. ¿Ha observado alguna actitud o conducta por parte de los turistas que no haya sido de su agrado? ¿Podría explicar los motivos de su respuesta?

No realmente, todo a estado bien