

**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA
LA MOLINA**

FACULTAD DE CIENCIAS FORESTALES



**ANÁLISIS COMPARATIVO DE LAS
OPERACIONES TURÍSTICAS PÚBLICA Y
PRIVADA EN EL ÁREA DE CONSERVACIÓN
REGIONAL ALBUFERA DE MEDIO MUNDO,
LIMA.**

Presentado por:

Jimena Estefania Prado Alvarado

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
INGENIERO FORESTAL

Lima - Perú
2018

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Los Miembros del Jurado que suscriben, reunidos para calificar la sustentación del Trabajo de Tesis, presentado por la ex-alumna de la Facultad de Ciencias Forestales, Bach. **JIMENA ESTEFANIA PRADO ALVARADO**, intitulado “ **ANÁLISIS COMPARATIVO DE LAS OPERACIONES TURÍSTICAS PÚBLICA Y PRIVADA EN EL ÁREA DE CONSERVACIÓN REGIONAL ALBUFERA DE MEDIO MUNDO, LIMA.** ”.

Oídas las respuestas a las observaciones formuladas, lo declaramos:

.....

con el calificativo de

En consecuencia queda en condición de ser considerada APTA y recibir el título de INGENIERO FORESTAL.

La Molina, 15 de Noviembre de 2018

.....
Mg. Sc. Pedro Vásquez Ruesta
Presidente

.....
Dr. Carlos Reynel Rodríguez
Miembro

.....
Ing. Antonio Tovar Narváez
Miembro

.....
Mg. Sc. Jorge Mario Chávez Salas
Asesor

.....

DEDICATORIA

Al final

Solo conservaremos lo que amamos,

Solo amaremos lo que entendemos,

Y solo entenderemos lo que se nos ha explicado (Baba Dioum 1968).

AGRADECIMIENTOS

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a mis padres Miriam y José por apoyarme siempre y amarme incondicionalmente; a mi madre por impulsarme a perseguir mis sueños y nunca conformarme y a mi padre por convencerme de que soy capaz de todo lo que me propongo.

Asimismo, agradezco a todos los que me brindaron su apoyo: el Gobierno Regional de Lima, la Municipalidad Distrital de Végueta, la familia Roveño, del complejo hotelero “Albuferas de Medio Mundo Bungalows & Camping” y a los profesores que me orientaron durante toda la realización de la tesis, en particular a Jorge Chávez y Pedro Vásquez, por el apoyo incondicional y la buena disposición de siempre.

RESUMEN

La presente investigación se realizó en el Área de Conservación Regional Albufera de Medio Mundo, ubicada en el distrito de Végueta, provincia de Huaura, departamento de Lima, Perú. En esta área existen dos alternativas de servicios turísticos: el que presta la Municipalidad Distrital de Végueta, supervisada por el Gobierno Regional de Lima, y el de la empresa “Albufera de Medio Mundo Bungalows & Camping”. El objetivo de la investigación fue comparar las operaciones y servicios turísticos que ofrece el operador público versus el privado para determinar cuál hace el mayor aporte a la conservación del sitio, a través de una experiencia de visita más satisfactoria. El uso turístico de calidad ayuda a que los visitantes comprendan los valores del lugar visitado y la necesidad de conservarlo. La metodología de evaluación constó del diseño y aplicación de una tabla de puntaje denominada “Ficha de Evaluación del Uso Turístico” para evaluar la calidad de las operaciones turísticas y una encuesta a los visitantes para evaluar el grado de satisfacción de la experiencia a través de los diferentes operadores. Además, se realizaron entrevistas personales y recorridos por el área.

Palabras clave: Evaluación; Calidad; Satisfacción del consumidor; Turismo ecológico; Conservación de la naturaleza; Perú

ÍNDICE GENERAL

	Página
I. Introducción	1
II. Revisión de Literatura.....	5
1. Humedales	5
1.1. Definición de los humedales	5
1.2. Clasificación de los humedales.....	5
1.2.1. Reconocimiento de los humedales costeros.....	6
1.2.2. Características de los humedales costeros	7
1.2.3. Importancia de los humedales costeros	7
2. Área de Conservación Regional Albufera de Medio Mundo	10
2.1. Ubicación, extensión y límites	10
2.2. Accesibilidad	11
2.3. Objetivos del ACR Albufera de Medio Mundo.....	11
2.4. Caracterización física del ACR Albufera de Medio Mundo	12
2.4.1. Ecorregión Desierto de Sechura.....	12
2.4.2. Zona de Vida desierto desecado Subtropical	12
2.4.3. Clima.....	12
2.4.4. Relieve	13
2.4.5. Suelos.....	13
2.4.6. Uso actual y potencial de la tierra.....	13
2.4.7. Hidrografía	13
2.4.8. Unidades de paisaje	14
2.5. Caracterización biológica del ACR Albufera de Medio Mundo.....	14
2.5.1. Flora	14
2.5.2. Fauna.....	17
2.6. Caracterización socioeconómica del ACR Albufera de Medio Mundo.....	21
2.7. Zonificación del ACR Albufera de Medio Mundo.....	23
2.8. Antecedentes e historia del establecimiento del ACR Albufera de Medio Mundo.....	26
2.9. Marco institucional y legal.....	27
2.10. Administración y gestión turística del ACR Albufera de Medio Mundo.....	31
3. Turismo Sostenible.....	33
3.1. Turismo y conservación.....	34
3.2. Ecoturismo.....	36
3.3. Planificación turística	40
3.3.1. Plan de manejo ecoturístico	41
3.4. Calidad en el turismo	45
3.5. Buenas prácticas en el turismo	47
III. Materiales y Métodos	57
1. Materiales.....	57
2. Metodología	58
IV. Resultados y discusión.....	67
1. Diagnóstico del área	67
1.1. Entrevistas	67
2. Encuesta de satisfacción del visitante	80
2.1. Perfil del visitante	80
2.2. Satisfacción del visitante.....	85
2.2.1. Satisfacción de la visita	88

2.2.2.	Entrada del sitio.....	89
2.2.3.	Señalización	90
2.2.4.	Información.....	91
2.2.5.	Servicio de guiado	92
2.2.6.	Mantenimiento del sitio.....	93
2.2.7.	Servicios higiénicos.....	94
2.2.8.	Infraestructura.....	95
2.3.	Recomendaciones de los visitantes.....	98
3.	Ficha de evaluación del uso turístico.....	100
3.1.	Servicio de hospedaje	102
3.2.	Servicio de recorrido turístico y guiado	108
3.3.	Servicio de información.....	112
3.4.	Servicio de alimentación	114
3.5.	Instalaciones y equipamientos.....	116
3.6.	Infraestructura.....	119
3.7.	Mantenimiento del sitio	122
3.8.	Aplicación de medidas de conservación.....	125
3.9.	Inclusión de la población local	130
3.10.	Planificación	131
V.	Conclusiones.....	133
VI.	Recomendaciones	135
VII.	Referencias bibliográficas.....	137
VIII.	Anexos.....	143

Índice de tablas

	Página
Tabla 1:	Los trece Sitios Ramsar del Perú. 9
Tabla 2:	Humedales de la zona costera del Perú reconocidos como ANP..... 10
Tabla 3:	Extensión y porcentaje de hábitat en el ACR Albufera de Medio Mundo. 14
Tabla 4:	Especies de flora vascular registradas en el ACR Albufera de Medio Mundo.... 15
Tabla 5:	Lista de especies que componen el fitoplancton presente en la Albufera de Medio Mundo..... 16
Tabla 6:	Principales especies de fauna encontradas en el ACR Albufera de Medio Mundo..... 17
Tabla 7:	Lista de avifauna presente en ACR Albufera de Medio Mundo y su estado de conservación..... 18
Tabla 8:	Zonificación del ACR Albufera de Medio Mundo..... 25
Tabla 9:	Enunciados estandarizados para describir las tendencias..... 63
Tabla 10:	Ficha de Evaluación del Uso Turístico..... 64
Tabla 11:	Información básica de los trabajadores de ambos operadores turísticos en el ACRAMM entrevistados..... 68
Tabla 12:	Respuestas de las entrevistas realizadas a las personas relacionadas directamente a la administración y gestión de las operaciones turísticas públicas. 70
Tabla 13:	Respuestas de las entrevistas realizadas a las personas relacionadas directamente a la administración y gestión de las operaciones turísticas privadas. 74
Tabla 14:	Edades por grupos de los visitantes al ACRAMM que escogieron el operador público. 81
Tabla 15:	Edades por grupos de los visitantes al ACRAMM que escogieron el operador privado..... 81
Tabla 16:	Sexo de los visitantes al ACRAMM que escogieron el operador público. 82
Tabla 17:	Sexo de los visitantes al ACRAMM que escogieron el operador privado. 82
Tabla 18:	Procedencia de los visitantes al ACRAMM que escogieron el operador público. 83
Tabla 19:	Procedencia de los visitantes al ACRAMM que escogieron el operador privado. 83
Tabla 20:	Nivel de instrucción de los visitantes al ACRAMM que escogieron el operador público. 84

Tabla 21:	Nivel de instrucción de los visitantes al ACRAMM que escogieron el operador privado.....	84
Tabla 22:	Medidas estadísticas de los resultados de satisfacción y opinión acerca de las facilidades del ACRAMM para los visitantes que escogieron el operador público.	86
Tabla 23:	Medidas estadísticas de los resultados de satisfacción y opinión acerca de las facilidades del ACRAMM para los visitantes que escogieron el operador privado.	86
Tabla 24:	Recomendaciones por grupos de los visitantes al ACRAMM que escogieron el operador público.	98
Tabla 25:	Recomendaciones por grupos de los visitantes al ACRAMM que escogieron el operador privado.	98

Índice de figuras

	Página
Figura 1: Ubicación de los operadores turísticos y límites del ACR Albufera de Medio Mundo.....	11
Figura 2: Mapa de Zonificación del ACR Albufera de Medio Mundo.....	26
Figura 3: Ecoturismo dentro del Proceso de Diseño de la Conservación	44
Figura 4: Edades por grupos de los visitantes al ACRAMM que escogieron el operador público.	81
Figura 5: Edades por grupos de los visitantes al ACRAMM que escogieron el operador privado.....	81
Figura 6: Sexo de los visitantes al ACRAMM que escogieron el operador público.	82
Figura 7: Sexo de los visitantes al ACRAMM que escogieron el operador privado.	82
Figura 8: Nivel de instrucción de los visitantes al ACRAMM que escogieron el operador público.	84
Figura 9: Nivel de instrucción de los visitantes al ACRAMM que escogieron el operador privado.....	84
Figura 10: Satisfacción de la visita al ACRAMM para los visitantes que escogieron el operador público.	88
Figura 11: Satisfacción de la visita al ACRAMM para los visitantes que escogieron el operador privado.....	88
Figura 12: Opinión acerca de las facilidades en la entrada del ACRAMM para los visitantes que escogieron el operador público.....	89
Figura 13: Opinión acerca de las facilidades en la entrada del ACRAMM para los visitantes que escogieron el operador privado.	89
Figura 14: Opinión acerca de las facilidades en la señalización en el ACRAMM para los visitantes que escogieron el operador público.	90
Figura 15: Opinión acerca de las facilidades en la señalización en el ACRAMM para los visitantes que escogieron el operador privado.	90
Figura 16: Opinión acerca de las facilidades en la información en el ACRAMM para los visitantes que escogieron el operador público.	91
Figura 17: Opinión acerca de las facilidades en la información en el ACRAMM para los visitantes que escogieron el operador privado.	91
Figura 18: Opinión acerca de las facilidades en el servicio de guiado en el ACRAMM para los visitantes que escogieron el operador público.....	92
Figura 19: Opinión acerca de las facilidades en el servicio de guiado en el ACRAMM para los visitantes que escogieron el operador privado.....	92

Figura 20:	Opinión acerca de las facilidades en el mantenimiento en el ACRAMM para los visitantes que escogieron el operador público.	93
Figura 21:	Opinión acerca de las facilidades en el mantenimiento en el ACRAMM para los visitantes que escogieron el operador privado.	93
Figura 22:	Opinión acerca de las facilidades en los servicios higiénicos en el ACRAMM para los visitantes que escogieron el operador público.....	94
Figura 23:	Opinión acerca de las facilidades en los servicios higiénicos en el ACRAMM para los visitantes que escogieron el operador privado.	94
Figura 24:	Opinión acerca de las facilidades en la infraestructura en el ACRAMM para los visitantes que escogieron el operador público.	95
Figura 25:	Opinión acerca de las facilidades en la infraestructura en el ACRAMM para los visitantes que escogieron el operador privado.	95
Figura 26:	Ficha de Evaluación del Uso Turístico del Operador público y privado del ACRAMM.	101
Figura 27:	Fotografía de la vista exterior de las habitaciones construidas recientemente para el servicio de hospedaje del operador público.	102
Figura 28:	Fotografía de la vista interior de las habitaciones construidas recientemente para el servicio de hospedaje del operador público.	103
Figura 29:	Fotografía del cableado eléctrico en las habitaciones construidas recientemente para el servicio de hospedaje del operador público.	103
Figura 30:	Fotografía de la vista interior de las habitaciones construidas anteriormente para el servicio de hospedaje del operador público.	104
Figura 31:	Fotografía de la vista exterior de los servicios higiénicos comunes para el servicio de hospedaje del operador público.	104
Figura 32:	Fotografía de la vista interior de los servicios higiénicos comunes para el servicio de hospedaje del operador público.	105
Figura 33:	Fotografía de los servicios higiénicos comunes para el servicio de hospedaje del operador público.....	105
Figura 34:	Fotografía de la vista exterior de las habitaciones para el servicio de hospedaje del operador privado.	106
Figura 35:	Fotografía de la vista interior de las habitaciones para el servicio de hospedaje del operador privado.	107
Figura 36:	Fotografía de la vista exterior de los servicios higiénicos comunes para el servicio de hospedaje del operador privado.	107
Figura 37:	Fotografía del servicio de recorrido turístico y guiado en bote del operador turístico público.	108
Figura 38:	Fotografía de las instalaciones turísticas del operador turístico público.	108
Figura 39:	Fotografía del servicio de recorrido turístico y guiado del operador turístico privado.	109

Figura 40:	Fotografía del servicio de recorrido turístico y guiado del operador turístico privado.	110
Figura 41:	Fotografía de la infografía utilizada en el servicio de recorrido turístico y guiado del operador turístico privado.	110
Figura 42:	Fotografía de la infografía utilizada en el servicio de recorrido turístico y guiado del operador turístico privado.	111
Figura 43:	Fotografía del vivero hidropónico, parte del recorrido turístico y guiado del operador turístico privado.	111
Figura 44:	Fotografía de la señalización, parte del servicio de información del operador turístico público.	112
Figura 45:	Fotografía de la señalización, parte del servicio de información del operador turístico público.	113
Figura 46:	Fotografía de la señalización, parte del servicio de información del operador turístico público.	113
Figura 47:	Fotografía de la infografía, parte del servicio de información del operador turístico privado.	113
Figura 48:	Fotografía de la señalización, parte del servicio de información del operador turístico privado.	114
Figura 49:	Fotografía de la señalización de la zona de hamacas, parte del servicio de información del operador turístico privado.	114
Figura 50:	Fotografía de los restaurantes concesionados para el servicio de alimentación del operador turístico público.	115
Figura 51:	Fotografía de un plato de comida del servicio de alimentación del operador turístico público.	115
Figura 52:	Fotografía de las instalaciones del restaurante del servicio de alimentación del operador turístico privado.	116
Figura 53:	Fotografía de un cartel de señalización, parte de las instalaciones y equipamiento del operador turístico público.	116
Figura 54:	Fotografía de las instalaciones y equipamiento del operador turístico público.	117
Figura 55:	Fotografía de las instalaciones y equipamiento del operador turístico público.	117
Figura 56:	Fotografía de un cartel de señalización, parte de las instalaciones y equipamiento del operador turístico privado.	118
Figura 57:	Fotografía de la vista exterior de la sala de reuniones, parte de las instalaciones y equipamiento del operador turístico privado.	118
Figura 58:	Fotografía de la piscina, parte de la infraestructura del operador turístico público.	119
Figura 59:	Fotografía de la garita de control, parte de la infraestructura del operador turístico público.	119

Figura 60:	Fotografía de los estacionamientos, parte de la infraestructura del operador turístico público.	120
Figura 61:	Fotografía de la garita de control, parte de la infraestructura del operador turístico privado.	120
Figura 62:	Fotografía del centro de ventas de souvenirs y alquiler de bicicletas, parte de la infraestructura del operador turístico privado.	121
Figura 63:	Fotografía de los juegos para niños, parte de la infraestructura del operador turístico privado.	121
Figura 64:	Fotografía de los estacionamientos, parte de la infraestructura del operador turístico privado.	122
Figura 65:	Fotografía de los estacionamientos, parte de la infraestructura del operador turístico privado.	122
Figura 66:	Fotografía del techo de los “hongos”, que evidencia el estado de mantenimiento del sitio del operador turístico público.	123
Figura 67:	Fotografía de los jardines, que evidencia el estado de mantenimiento del sitio del operador turístico público.	123
Figura 68:	Fotografía de los botes, que evidencia el estado de mantenimiento del sitio del operador turístico público.	124
Figura 69:	Fotografía de una vista general, que evidencia el estado de mantenimiento del sitio del operador turístico privado.	124
Figura 70:	Fotografía de los caminos peatonales internos, parte del mantenimiento del sitio del operador turístico privado.	125
Figura 71:	Fotografía de la acumulación de basura, que evidencia la falta de aplicación de medidas de conservación del operador turístico público.	126
Figura 72:	Fotografía de la acumulación de basura, que evidencia la falta de aplicación de medidas de conservación del operador turístico público.	126
Figura 73:	Fotografía de panel de sensibilización al visitante, parte de la aplicación de medidas de conservación del operador turístico público.	127
Figura 74:	Fotografía del recorrido turístico como medida de sensibilización a los visitantes, parte de la aplicación de medidas de conservación del operador turístico privado.	128
Figura 75:	Fotografía la mini central hidroeléctrica, parte de la aplicación de medidas de conservación del operador turístico privado.	128
Figura 76:	Fotografía de reciclaje de chapas de botellas de plástico, parte de la aplicación de medidas de conservación del operador turístico privado.	129
Figura 77:	Fotografía de de panel de sensibilización al visitante, parte de la aplicación de medidas de conservación del operador turístico privado.	129

Figura 78:	Fotografía del afiche del concurso escolar de dibujo “Revalorizando los humedales del ACR Albufera de Medio Mundo”, parte de la aplicación de medidas de conservación del operador turístico privado.	130
Figura 79:	Fotografía del personal de guiado turístico, que evidencia la inclusión de la población local del operador turístico público.	131

Índice de anexos

Página

Anexo 1 Formato de entrevista para el personal involucrado en la administración de los operadores turísticos del ACR Albufera de Medio Mundo.....	143
Anexo 2 Formato de encuesta a visitantes del ACR Albufera de Medio Mundo.....	144

I. INTRODUCCIÓN

La investigación se realizó en el Área de Conservación Regional Albufera de Medio Mundo (de ahora en adelante ACR Albufera de Medio Mundo o ACRAMM), ubicada en el distrito de Végueta, provincia de Huaura, departamento de Lima. El área es administrada e íntegramente financiada por el Gobierno Regional de Lima, quien presta servicios turísticos; como hospedaje, recorrido turístico y guiado, información y servicio de alimentación, a través de la Municipalidad Distrital de Végueta. Además, en la misma área, existe otra alternativa turística, que ofrece la empresa “Albufera de Medio Mundo Bungalows & Camping”, que es dueña de 65 ha de la zona norte del ACRAMM.

Se espera que esta evaluación y comparación de ambos modelos sirva como una herramienta para identificar los aspectos positivos y negativos de cada operador y así mejorar la calidad de los servicios turísticos en pro de la conservación del ACR Albufera de Medio Mundo, a través de una experiencia satisfactoria, con la cual los visitantes lleven consigo mensajes claros sobre la importancia y necesidad de conservar el atractivo visitado. Por lo cual, la opinión de los visitantes fue importante durante la etapa de campo de la investigación.

Cabe señalar que la realización de proyectos de investigación en áreas relacionadas a humedales costeros constituye una forma de puesta en valor, ya que las acciones de difusión de información permiten generar interés en la población sobre este tipo de ecosistemas y así, revalorizarlos (INC 2004).

En el Perú se ha reconocido e inventariado en total 92 humedales costeros. Los humedales costeros constituyen a nivel local una importante reserva de agua dulce localizada en zonas áridas y alberga alta diversidad de especies a nivel de especies y material genético. Además, contienen diversos recursos naturales aprovechables como la totora y poseen gran valor paisajístico (ProNaturaleza 2010).

El Perú sólo cuenta con dos áreas naturales protegidas de administración regional (ACR), que contienen en su territorio humedales de la zona costera del Perú: Humedales de Ventanilla y Albufera de Medio Mundo.

El objetivo principal del establecimiento del ACR Albufera de Medio Mundo es “conservar la biodiversidad del ecosistema de humedal por la importante influencia que ejerce sobre otros similares ubicados en la zona costera del Perú y sobre el entorno, promoviendo el uso sostenible y la protección del humedal y sus recursos”. La importancia de conservar esta ACR radica en la influencia que ejerce en su función de conectividad como Corredor Biológico de la Costa Central de Lima, lo cual le permite reunir una biodiversidad representativa de dicha zona, brindando servicios ambientales, culturales, económicos y sociales. Asimismo, este ecosistema contribuye a la sostenibilidad de los procesos biológicos y ecológicos, y constituye en un sitio de importancia para poblaciones de aves migratorias (GORE Lima 2014).

En la presente investigación, se propone poner en valor el ACR Albufera de Medio Mundo a través de la evaluación de calidad de las operaciones turísticas que se realizan en esta. Se elige esta ACR en particular por diversos motivos. El primer motivo es por su potencial turístico y recreativo en el norte chico de Lima (Aponte 2017) debido a su belleza paisajística y diversidad biológica. Por otro lado, la Albufera de Medio Mundo ha sido identificada como un humedal de importancia a nivel nacional, incluido en la Estrategia Nacional para la Conservación de Humedales en el Perú e integra el corredor de humedales de importancia para la conservación de aves migratorias, denominado Corredor Biológico del Pacífico (Perú, 2007). A su vez, cumple una función de conectividad con otros humedales de la costa central de Lima (GORE Lima 2014). Otro motivo por el cual se ha seleccionado este ACR, es que al ser un humedal costero constituyen a nivel local una importante reserva de recursos naturales aprovechables para la población y provee servicios ecosistémicos importantes (ProNaturaleza 2010). Finalmente, la situación actual de riesgo en la que se encuentra la AMM debido a la presión antrópica y el manejo inadecuado de recursos en zonas adyacentes, por lo que, la concientización de los visitantes sobre la importancia de su conservación es inminentemente necesaria para lograr la perpetuidad del espacio a lo largo del tiempo. Se espera que esta evaluación de las operaciones turísticas sirva para mejorar estándares de calidad en los servicios turísticos que se ofrecen y así difundir con mensajes claros los valores intrínsecos de este lugar.

La calidad en el turismo, según la Organización Mundial de Turismo, es “el resultado de un proceso que implica la satisfacción de todas las necesidades, exigencias y expectativas legítimas de los consumidores respecto a los productos y servicios, a un precio aceptable, de conformidad con las condiciones contractuales mutuamente aceptadas y con los factores subyacentes que determinan la calidad, tales como la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la transparencia, la autenticidad y la armonía de una actividad turística preocupada por su entorno humano y natural” (OMT, citado por MINCETUR 2017). Asimismo, De la Torre (2011) menciona que: “la calidad en los servicios turísticos implica revisión de los procesos, cambio de filosofía, nueva cultura organizacional, inversión en el proceso de mejora, entrenamiento y el convencimiento, de que la satisfacción del turista debe ser la prioridad”. Por lo tanto, el objetivo fundamental de evaluar las condiciones de visita y los servicios turísticos es verificar la calidad y el grado de satisfacción de la experiencia del visitante y mejorarla de ser posible, para que el visitante, sea turista, viajero, estudiante, investigador o poblador local, reciba la información suficiente y pertinente, que le permita comprender los valores intrínsecos que contiene el lugar visitado y que, mediante acciones educativas y de interpretación, se logre en él un cambio de actitud hacia un comportamiento favorable con los criterios de conservación (MINCETUR *et al.* 2007).

El objetivo general de la tesis fue comparar las operaciones y servicios turísticos de la Municipalidad Distrital de Végueta (público) y la empresa “Albufera de Medio Mundo Bungalows & Camping” (privado) en el ACRAMM, para determinar cuál hace el mayor aporte a la conservación del sitio y la experiencia del visitante. Los objetivos específicos de la investigación fueron:

- Evaluar el uso turístico del área que efectúa, tanto el operador privado (empresa “Albufera de Medio Mundo Bungalows & Camping”), como el público (Municipalidad Distrital de Végueta).
- Determinar el grado de satisfacción de la experiencia de los visitantes que usan los servicios turísticos de ambos operadores.
- Comparar la calidad de las operaciones turísticas pública y privada en el ACRAMM, identificando los aspectos de cada modelo que contribuyen más o menos a la conservación de sitio y determinando cuál es el más efectivo.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

1. HUMEDALES

1.1. DEFINICIÓN DE LOS HUMEDALES

La Convención Ramsar (1971) define en el Art. 1.1 a los humedales como “extensiones de marismas, pantanos y turberas, o superficies cubiertas de agua, sean éstas de régimen natural o artificial, permanentes o temporales, estancadas o corrientes, dulces, salobres o saladas, incluidas las extensiones de agua marina cuya profundidad en marea baja no excede de seis metros”.

En la Estrategia Nacional de Humedales, aprobada en el año 1996 y actualizada en el año 2015, por medio del Decreto Supremos N° 004-2015-MINAM: “se define como humedales, a las extensiones o superficies cubiertas o saturadas de agua, bajo un régimen hídrico natural o artificial, permanente o temporal, dulce, salobre o salado, y que alberga comunidades biológicas características, que proveen servicios ecosistémicos” (MINAM 2015).

1.2. CLASIFICACIÓN DE LOS HUMEDALES

La Convención Ramsar (2006) ha adoptado un “Sistema de Clasificación de Tipos de Humedales Ramsar” que fue aprobado en la Recomendación VI.5 y VII.11 de la Conferencia de las Partes Contratantes, efectuada en el año 2005 en Kampala (Uganda), el cual incluye 42 tipos de humedales, agrupados en tres categorías: humedales marinos y costeros, humedales continentales y humedales artificiales, que tiene como objetivo facilitar la identificación rápida de los principales hábitats de humedales representados en cada sitio. Mientras que, en la Estrategia Nacional de Humedales se ha aprobado la siguiente clasificación de humedales, la cual se divide en tres grandes grupos por regiones del país (MINAM 2015):

- Humedales costeros: manglares, lagunas, estuarios, albuferas, deltas, oasis, pantanos.
- Humedales andinos: lagos, lagunas, bofedales, manantiales, puquios, turberas, humedales de páramos, kársticos andinos.

- Humedales amazónicos: lagos y lagunas, complejos de orillales, kársticos amazónicos, pantanos amazónicos (aguajales, renacales, pungales, pantanos mixtos de palmeras, pantanos herbáceos, pantanos arbustivos), bosques de tahuampa, sabanas inundables de palmeras, varillales húmedos.

Sin embargo, a nivel mundial se reconocen seis clases de humedales principales, según el tipo de cuerpo de agua con el que se relacionan (Ramsar y DIDP, citados por Rodríguez 2017):

- Marinos-costeros: aquellos humedales relacionados principalmente a la presencia de agua marina y las zonas inter-mareales. Ejemplo: humedales costeros, lagunas costeras, costas rocosas y arrecifes de coral.
- Estuarios: son humedales conectados a la desembocadura de ríos, por lo que contienen aguas salobres. Ejemplo: deltas, marismas de marea y manglares.
- Lacustres: son humedales asociados con lagunas naturales de aguas dulces, saladas o salobres.
- Ribereños: aquellos humedales adyacentes a ríos y arroyos.
- Palustres: es decir, “pantanosos”. Ejemplo: marismas, pantanos y ciénagas.
- Artificiales: son reservorios de agua construidos por las sociedades humanas. Ejemplo: estanques de cría de peces y camarones, estanques de granjas, tierras agrícolas de regadío, depresiones inundadas salinas, embalses, estanques de grava, piletas de aguas residuales y canales.

1.2.1. RECONOCIMIENTO DE LOS HUMEDALES COSTEROS

Se han reconocido e inventariado en total 92 humedales costeros, de los cuales cincuenta y seis son naturales, once artificiales, catorce desembocaduras de ríos y once extintos, siendo Medio Mundo un humedal natural (ProNaturaleza 2010). Sin embargo, se debe tomar en cuenta que, la recarga de agua en este tipo de humedales se mantiene constante solo si se practica periódicamente la irrigación e inundación, por lo tanto, su origen puede ser no intencionado, pero su mantenimiento depende en gran medida de la actividad humana.

Según el Mapa de Humedales del Perú (ANA-MINAM 2012), se estima una extensión aproximada de 12 173 hectáreas de humedales costeros, lo que equivale al 0,15% del total de humedales del país. Estos se caracterizan por ser extensiones de tierra inundadas e incluyen marismas y zonas inundadas de agua dulce, salobre o salada. Además, presentan aguas de movimiento muy lento y en general, se encuentran asociados a ríos o lagos cercanos (MINAM 2015). Moschella (2012) menciona que a lo largo de la costa peruana predomina la formación de humedales lacustres y estuarios, asimismo, humedales marino-costeros, que se diferencian de los anteriores por presentar escasa vegetación. Asimismo, indica que la mayoría de los humedales lacustres en la costa del Perú ocurren a partir del afloramiento de las aguas subterráneas por río o canales, por lo que, en muchos casos, la actividad humana tiene influencia directa en su formación. Por ejemplo, una de las causas de la formación de este tipo de ecosistemas es la infiltración de agua desde las zonas agrícolas y la emisión de aguas residuales de uso doméstico o incluso minero. Estos humedales se consideran dentro de la clasificación de humedales naturales porque no han sido creados intencionalmente por el hombre, a diferencia de reservorios artificiales.

1.2.2. CARACTERÍSTICAS DE LOS HUMEDALES COSTEROS

La costa peruana presenta gran humedad, densas nieblas y tenue garúa; y entre los meses de mayo a diciembre suele estar cubierta de nubes estrato debido a la influencia de las aguas frías de la corriente de Humboldt. En cuanto al relieve, la costa comprende una franja angosta, con una línea litoral predominantemente recta, cuyo ancho es desigual; en el departamento de Piura alcanza 150 km, mientras que en el sur puede abarcar menos de 40 km. Esta zona presenta formas variadas, entre planicies, playa, acantilados, dunas, colinas y cerros. Los humedales se forman justamente en las planicies costeras, cerca de la desembocadura de ríos o valles. Por lo tanto, los humedales costeros de agua dulce mantienen estrecha relación con los valles puesto que depende de la infiltración de los ríos y áreas irrigadas para la agricultura, las cuales recargan las aguas subterráneas y favorecen su afloramiento a la superficie en zonas inundables (Moschella 2012).

1.2.3. IMPORTANCIA DE LOS HUMEDALES COSTEROS

Los humedales que conforman la costa peruana, constituyen a nivel local una importante reserva de agua dulce localizada en zonas áridas y alberga alta diversidad de especies a nivel de especies y material genético, incluyendo muchas veces especies amenazadas o en peligro de extinción. Además, contienen diversos recursos naturales aprovechables como la totora y

poseen gran valor paisajístico (Moschella 2012). Este tipo de humedales son considerados sumamente importantes para el desarrollo de diversas actividades para el hombre ya que cumplen una serie de funciones que permiten el normal desenvolvimiento del paisaje, como: reserva de agua dulce; acumulación de biomasa y formación de suelos orgánicos; presencia de especies amenazadas o en peligro de extinción; zona de recarga, almacenamiento y/o de descarga de las aguas superficiales y subterráneas; sostén para la pesca, la ganadería y la agricultura; espacio para actividades educativas y recreativas al aire libre para la sociedad humana; hábitat para fauna y flora, en especial para las aves acuáticas; control de la sedimentación y erosión e incremento de la calidad paisajística y con ello, la posibilidad de oferta turística (ProNaturaleza 2010). Asimismo, en la Estrategia Nacional de Humedales se menciona que “los humedales constituyen uno de los ecosistemas más valiosos del planeta, en virtud de los servicios que proveen a la sociedad, relacionados con el recurso hídrico, el mantenimiento de la diversidad biológica y variabilidad ecosistémica; además de su importancia socioeconómica para los pueblos indígenas y poblaciones locales” (MINAM 2015).

En el mismo documento se resalta la importancia de los servicios ecosistémicos de los humedales ya que son fuente de una extensa biodiversidad y pueden ser valorados de acuerdo a sus funciones, productos directamente explotables (recursos hidrobiológicos y forestales) y atributos (diversidad biológica y patrimonio cultural). Siendo los principales servicios ecosistémicos que brindan (MINAM *op. cit.*):

- a) Provisión de agua.
- b) Recarga y descarga de acuíferos.
- c) Estabilización de la línea costera y control de la erosión.
- d) Control de inundaciones.
- e) Retención y exportación de sedimentos y sustancia tóxicas.
- f) Retención de nutrientes.
- g) Provisión de recursos hidrobiológicos y de transporte por el agua.
- h) Reservorio de biodiversidad.
- i) Estabilización de microclimas.
- j) Valores culturales.
- k) Navegabilidad, recreación y turismo.

Cabe mencionar que, a la fecha, el Perú tiene trece humedales considerados de gestión prioritaria y reconocidos como de importancia internacional o Sitio Ramsar, (MINAM *op. cit.*) que se muestran en la Tabla 1:

Tabla 1: **Los trece Sitios Ramsar del Perú.**

Región	Sitio Ramsar	Fecha de Reconocimiento	Ubicación (Departamento)	Extensión (ha)
Costa	Santuario Nacional Lagunas de Mejía	30/03/1992	Arequipa	691. 60
	Reserva Nacional de Paracas	30/03/1992	Ica	335, 000. 00
	Santuario Nacional Los Manglares de Tumbes	20/01/1997	Tumbes	2, 972. 00
	Manglares de San Pedro de Vice	12/06/2008	Piura	3, 399. 00
	Zona Reservada los Pantanos de Villa	20/01/1997	Lima	263. 27
Sierra	Laguna del Indio-Dique de los Españoles	28/10/2003	Arequipa	502. 00
	Bofedales y Laguna de Salinas	28/10/2003	Arequipa	17, 657. 00
	Humedal Lucre-Huacarpay	23/09/2006	Cusco	1, 979. 00
	Lago Titicaca (sector peruano)	20/01/1997	Puno	460, 000. 00
	Lagunas Las Arreviatadas	15/07/2007	Cajamarca	1, 250. 00
	Reserva Nacional de Junín	20/01/1997	Junín/Pasco	53, 000. 00
Selva	Complejo de humedales del Abanico del río Pastaza	05/06/2002	Loreto	3, 827 329. 00
	Reserva Nacional Pacaya Samiria	30/03/1992	Loreto	2, 080 000. 00

FUENTE: Rodríguez 2017; Ramsar 2017 y SERNANP 2010.

Con relación al Sistema Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado (SINANPE), se incluye seis humedales de la zona costera del Perú, de los cuales cuatro humedales son tipo laguna, uno tipo manglar y uno tipo marino-costero (Moschella 2012).

Los humedales de la zona costera del Perú como áreas naturales protegidas se muestran en la Tabla 2 (Moschella *op. cit.*):

Tabla 2: **Humedales de la zona costera del Perú reconocidos como ANP.**

<i>Tipo de humedal</i>	<i>ANP</i>	<i>Fecha de reconocimiento</i>	<i>Ubicación (departamento)</i>	<i>Extensión (ha)</i>
Lacustre	Santuario Nacional Lagunas de Mejía	24/02/1984	Arequipa	690. 60
	Refugio de Vida Silvestre los Pantanos de Villa	31/08/2006	Lima	263. 27
	ACR Humedales de Ventanilla	19/12/2006	Lima	275. 81
	ACR Albufera de Medio Mundo	24/01/2007	Lima	687. 71
Estuario	Santuario Nacional Manglares de Tumbes	20/03/1988	Tumbes	2, 972. 00
Marino-costero	Reserva Nacional de Paracas	25/09/1975	Ica	335, 000. 00
	Reserva Nacional San Fernando	21/07/2009	Ica	154, 716. 37

FUENTE: adaptado de Moschella 2012; SERNANP, 2012.

La laguna de Medio Mundo se formó por el cierre de la bahía, por acción del trabajo lento de depósito del mar, con ayuda del agua dulce de la napa freática, que disolvió el material salino de origen marino. Esta laguna pertenece a lagunas mixohalinas de origen marino y por este hecho se le considera también como albufera, aunque en la actualidad tiene muy poca influencia marina ya que está completamente separada del agua del mar; salvo por el afloramiento subterráneo (Ringuelet, citado por Tovar 1977).

2. ÁREA DE CONSERVACIÓN REGIONAL ALBUFERA DE MEDIO MUNDO

2.1. UBICACIÓN, EXTENSIÓN Y LÍMITES

El Área de Conservación Regional Albufera de Medio Mundo (ACRAMM), se encuentra ubicado en el distrito de Végueta, provincia de Huaura, departamento de Lima, Perú. Esta ACR se encuentra a 12 m.s.n.m., a la altura del kilómetro 177 de la carretera Panamericana Norte; siendo sus coordenadas geográficas: 10° 50' de latitud sur y 78° 15' de longitud oeste (Tovar 1977). Los límites del área son: por el norte con la Playa Los Viños, por el sur con El centro poblado Santa Cruz, por el este con la granja de pollos de la empresa Redondos S.A. y el centro poblado Medio Mundo, al margen de la carretera Panamericana norte, y por oeste con el litoral costero (Google Earth *et al.* 2018). El área comprende una extensión de 687, 71 ha; de las cuales 206, 10 ha contienen al espejo de agua y 66,50 ha la parte pantanosa. El largo es de 5,775 km con un ancho que varía de 165 a 525 m (Tovar 1977).



Figura 1: Ubicación de los operadores turísticos y límites del ACR Albufera de Medio Mundo.

FUENTE: Google Earth et al. (2018)

2.2. ACCESIBILIDAD

El acceso al ACR Albufera de Medio Mundo es desde el km 177 de la Panamericana Norte (GORE Lima 2009). Desde ese punto se toma la carretera afirmada que lleva primero, a aproximadamente 1,5 km, a la entrada de las instalaciones de la empresa privada “Albufera de Medio Mundo Bungalows & Camping” y luego, a aproximadamente 2,5 km las instalaciones turísticas de la Municipalidad Distrital de Végueta (Google Earth *et al.* 2018).

2.3. OBJETIVOS DEL ACR ALBUFERA DE MEDIO MUNDO

El objetivo general del establecimiento de esta ACR es “conservar la biodiversidad del ecosistema de humedal por la importante influencia que ejerce sobre otros similares ubicados en la zona costera del Perú y sobre el entorno, promoviendo el uso sostenible y la protección del humedal y sus recursos”. Los objetivos específicos del área son los siguientes (GORE Lima 2014):

- Fortalecer las capacidades locales de desarrollo de planes de aprovechamiento sostenible de sus recursos naturales.
- Preservar la riqueza y belleza paisajística del área.
- Desarrollar programas de educación ambiental.
- Promover el desarrollo de actividades de manejo, investigación, preservación y protección del humedal.
- Difundir la importancia del humedal y la información generada en él.

2.4. CARACTERIZACIÓN FÍSICA DEL ACR ALBUFERA DE MEDIO MUNDO

2.4.1. ECORREGIÓN DESIERTO DE SECHURA

Una ecorregión es un área terrestre o acuática, relativamente grande que contiene un conjunto característico de comunidades naturales compartiendo, en su mayoría, especies, dinámicas y condiciones ambientales y la cual funciona eficazmente como una unidad de conservación (WWF, citado por CDC-UNALM 2006).

La ecorregión en la cual se encuentra el 100% del territorio del ACR Albufera de Medio Mundo es denominada Desierto de Sechura (CDC-UNALM 2006). Esta ecorregión se limita a los territorios litorales de los departamentos de Piura, Lambayeque, La Libertad, Ancash, Lima, Ica, Arequipa, Moquegua y Tacna. Al este se extiende hasta los 100 kilómetros y al norte limita con el Bosque Seco de Piura y Tumbes (CDC-UNALM 2006).

2.4.2. ZONA DE VIDA DESIERTO DESECADO SUBTROPICAL

El ACR Albufera de Medio Mundo se encuentra en su totalidad dentro de la Zona de Vida desierto desecado Subtropical (ONERN 1976).

2.4.3. CLIMA

La ecorregión Desierto de Sechura posee un clima semicálido muy seco y extremadamente árido en verano y húmedo en invierno, debido a la corriente de Humboldt que produce un colchón de neblina hasta los 800 a 1000 m.s.n.m. (Brack, citado por CDC-UNALM 2006). La temperatura media anual es 22°C y la precipitación promedio anual es de 100 mm en áreas cercanas al mar, alcanzando los 200 mm en las zonas de mayor altitud (WWF, citado por CDC-UNALM 2008).

2.4.4. RELIEVE

La Zona de Vida desierto desecado Subtropical se extiende a lo largo del litoral, comprende planicies y partes bajas de los valles costeros, desde el nivel del mar hasta 1800 metros de altura. En cuanto al relieve topográfico, se caracteriza por ser plano a ligeramente ondulado, variando a abrupto, en los cerros aislados o en la Cordillera antigua de la Costa (ONERN 1976).

2.4.5. SUELOS

En la Zona de Vida desierto desecado Subtropical, los suelos son de textura variable, entre ligeros y finos, con cementaciones salinas, cálcicas o gípsicas (yeso) y con incipiente horizonte A superficial (menos de 1% de materia orgánica). Los grupos edafogénicos representativos son los Yermosoles cálcicos o gípsicos, Solonchaks (suelos salinos), Fluvisoles (propios de los valles costeros irrigados) y, donde predominan las arenas, los Regosoles, como formaciones dunosas. Los Litosoles y las formaciones líticas son típicos de aquellas áreas empinadas en donde aparece el material rocoso. Completan el cuadro edáfico los suelos de naturaleza volcánica (Andosoles vítricos) (ONERN 1976).

2.4.6. USO ACTUAL Y POTENCIAL DE LA TIERRA

Los valles costeros, que disponen de riego permanente, tienen uso agropecuario mayormente, en los cuales se ha desarrollado una agricultura amplia y diversificada, incluyendo pastizales. En el Perú, la mayoría de las tierras de la Zona de Vida desierto desecado Subtropical, son económicamente productivas ya es que es posible llevar a cabo una agricultura permanente cuando se cuenta con facilidades para riego (ONERN 1976).

Los humedales representan un oasis a lo largo de la costa desértica, que cumplen una función de conectividad y sostenibilidad de elementos y procesos ecológicos y biológicos a lo largo de la franja costera (GORE Lima 2009).

2.4.7. HIDROGRAFÍA

La Albufera de Medio Mundo es alimentada por las aguas procedentes de napas freáticas subterráneas, originadas por el ciclo hidrológico en las partes altas de la cuenca del río Huaura y por las aguas de regadío de la irrigación San Felipe, las cuales son absorbidas por los terrenos de cultivo. Luego de ser filtradas, las aguas se vierten en el lado este y se presentan en forma de manantiales y pequeñas cascadas. Las aguas de la laguna se

encuentran en constante movimiento debido a sus afluentes de alimentación y desagüe, la velocidad del viento y la intervención de la fauna acuática (Tovar 1977).

Es una laguna superficial, ya que la profundidad varía de 1 a 2 m. Siendo la parte más profunda, en la zona norte, a 2 km antes de la desembocadura (Tovar *op cit.*).

Se ha registrado un pH promedio del agua de la laguna de 8,7 para las entradas de la albufera y un pH de 9,0 para las salidas (ProNaturaleza 2010).

2.4.8. UNIDADES DE PAISAJE

En el Plan Maestro (2015-2019) del ACR Albufera de Medio Mundo se han caracterizado 5 unidades de paisaje, que corresponden a características climáticas, geográficas e hidrológicas particulares. Su tamaño, estado y composición depende principalmente del componente hidrológico (cantidad, calidad y flujo hídrico). Las cuales se mencionan a continuación en la Tabla 3 (GORE Lima 2014):

Tabla 3: **Extensión y porcentaje de hábitat en el ACR Albufera de Medio Mundo.**

<i>Unidades de paisaje</i>	<i>Área (ha)</i>	<i>Porcentaje del ACRAMM (%)</i>
Totorales y juncales	154, 65	22, 49
Asociaciones vegetales	79, 51	11, 56
Gramadales	8, 68	1, 26
Arenal	244, 68	35, 58
Cuerpo de Agua	200, 20	29, 11
Total	687, 71	100, 00

FUENTE: GORE Lima (2014)

Sin embargo, ProNaturaleza (2010) menciona que en su conformación se ha caracterizado ocho unidades de paisaje: cuerpos de agua, totoral, gramadal, arenal, vega de ciperáceas, zona arbustiva, playa de limo y litoral marino.

2.5. CARACTERIZACIÓN BIOLÓGICA DEL ACR ALBUFERA DE MEDIO MUNDO

2.5.1. FLORA

En el ACRAMM, se han registrado 26 especies de flora vascular, siendo las más representativas el junco (*Schoenoplectus americanus*) y la totora balsa (*Schoenoplectus*

californicus), debido a su importancia para el arte local (Procomhcc, citado por GORE Lima 2014). Las especies de flora vascular registradas en el área se muestran en la Tabla 4:

Tabla 4: Especies de flora vascular registradas en el ACR Albufera de Medio Mundo.

<i>Familia</i>	<i>Nombre científico</i>
Aizoaceae	<i>Sesuvium portulacastrum</i>
Apiaceae	<i>Hydrocotyle bonariensis</i>
Boraginaceae	<i>Heliotropium curassavicum</i>
Chenopodiaceae	<i>Chenopodium macrospermum</i>
	<i>Salicornia fruticosa</i>
Haloragaceae	<i>Myriophyllum acuaticum</i>
Portulacaceae	<i>Portulaca oleraceae</i>
Schrophulariaceae	<i>Bacopa monnieri</i>
Solanaceae	<i>Lycopersicum pimpinellifolium</i>
	<i>Solanum americanum</i>
Arecaceae	<i>Washingtonia robusta</i>
Cyperaceae	<i>Cyperus laevigatus</i>
	<i>Schoenoplectus californicus</i>
	<i>Schoenoplectus americanus</i>
	<i>Scirpus maritimus</i>
Lemnaceae	<i>Lemna gibba</i>
	<i>Lemna minuta</i>
Poaceae	<i>Arundo donax</i>
	<i>Cynodon dactylon</i>
	<i>Distichlis spicata</i>
	<i>Leptochloa uninervia</i>
	<i>Paspalidium geminatum</i>
	<i>Paspalum vaginatum</i>
Potamogetonaceae	<i>Potamogeton striatus</i>
	<i>Ruppia maritima</i>
Typhaceae	<i>Typha domingensis</i>

FUENTE: adaptado de GORE Lima 2014.

Asimismo, se ha identificado 48 especies de algas, que integran el fitoplancton de las aguas de la Albufera, de las cuales las algas azules (*Cyanophyta*) representan el 40% de la población, las algas verdes (*Chlorophyta*) el 10%, mientras que las diatomeas (*Basillariophyta*) representan el 44% y los dinoflagelados (*Dinoflagellata*) el 6% (GORE Lima 2014). Las especies de fitoplancton identificado en la Albufera de Medio Mundo se muestra en la Tabla 5:

Tabla 5: **Lista de especies que componen el fitoplancton presente en la Albufera de Medio Mundo.**

División	Especies
Cyanophyta	<i>Anacystis montana</i>
	<i>Anacystis sp.</i>
	<i>Anabaena sp.</i>
	<i>Aphanothece sp.</i>
	<i>Chroococcus sp.</i>
	<i>Gloecapsa sp.</i>
	<i>Gomphosphaeria oponina</i>
	<i>Gomphosphaeria lacustris</i>
	<i>Gomphosphaeria sp.</i>
	<i>Lyngbya sp.</i>
	<i>Nostoc sp.</i>
	<i>Oscillatoria formosa</i>
	<i>Oscillatoria tenuis</i>
	<i>Oscillatoria princeps</i>
	<i>Oscillatoria sp.</i>
	<i>Microcystis sp.</i>
	<i>Rivularia sp.</i>
	<i>Spirulina major</i>
<i>Spirulina sp.</i>	
Chlorophyta	<i>Cladophora sp.</i>
	<i>Closterium sp.</i>
	<i>Cosmarium sp.</i>
	<i>Enteromorpha prolifera</i>
	<i>Oedogonium sp.</i>
Basillariophyta	<i>Amphora sp.</i>
	<i>Campilodiscus sp.</i>
	<i>Cymbella sp.</i>
	<i>Cyclotella sp.</i>
	<i>Cocconeis sp.</i>
	<i>Ephithemia sp.</i>
	<i>Fragilaria sp.</i>
	<i>Frustalia sp.</i>
	<i>Gomphoneis sp.</i>
	<i>Navicula sp.</i>
	<i>Peridinium sp.</i>
	<i>Synedra ulna</i>
	<i>Synedra sp.</i>
	<i>Suriella sp.</i>
	<i>Mastogloia sp.</i>
	<i>Nitzschia sigmoidea</i>
	<i>Nitzschia chuniana</i>
<i>Nitzschia palea</i>	

<i>Basillariophyta</i>	<i>Nitzschia closterium</i>
	<i>Nitzschia sp.</i>
	<i>Ropalodia sp.</i>
<i>Dinoflagellata</i>	<i>Exuviella sp.</i>
	<i>Gymnodinium sp.</i>
	<i>Merismopedia sp.</i>

FUENTE: GORE Lima (2014)

Cabe mencionar que el contenido biótico está formado mayormente por organismos procedentes de agua dulce, siendo muy pocos los elementos de origen marino, los cuales se han adaptado finalmente (Tovar 1977).

2.5.2. FAUNA

Se han encontrado en el ACR Albufera de Medio Mundo dos especies de mamíferos, una especie de reptil y cinco especies de peces que se mencionan en la Tabla 6:

Tabla 6: **Principales especies de fauna encontradas en el ACR Albufera de Medio Mundo.**

Nombre común	Nombre científico
Mamíferos	
Rata negra	<i>Rattus rattus alexandrinus</i>
Zorro de Sechura	<i>Lycalopex sechurae</i>
Reptiles	
Lagartija peruana o de las playas	<i>Microlophus peruvianus</i>
Peces	
Carachita o Cachuela	<i>Bryconamericus peruanus</i>
Chalcoca	<i>Lebiasina bimaculata</i>
Gobio dormilón o Dormilón del Pacífico	<i>Dormitator latifrons</i>
Lisa	<i>Mugil cephalus</i>
Bagre	<i>Pygidium punctulatum</i>

FUENTE: Adaptado de GORE Lima 2014.

También se ha identificado 17 especies de dípteros acuáticos. Por otro lado, se ha registrado 62 especies que conforman la avifauna del ACR Albufera de Medio Mundo, de las cuales 22 son migratorias (3 alto andinas) y 40 residentes (ProNaturaleza 2010). Dichas especies se muestran en la Tabla 7:

Tabla 7: Lista de avifauna presente en ACR Albufera de Medio Mundo y su estado de conservación.

Orden	Familia	Nombre científico	Nombre común	Estado de conservación	
				IUCN	DS N° 004-2014-MINAGRI
Anseriformes	Anatidae	<i>Anas bahamensis</i>	Pato Gargantillo	LC	-
		<i>Anas cyanoptera</i>	Pato Colorado	LC	-
		<i>Anas puna</i>	Pato de la Puna	LC	-
		<i>Oxyura jamaicensis</i>	Pato Rana	LC	-
Cathartiformes	Cathartidae	<i>Cathartes aura</i>	Gallinazo de Cabeza Roja	LC	-
		<i>Coragyps atratus</i>	Gallinazo de Cabeza Negra	LC	-
Charadriiformes	Charadriidae	<i>Charadrius nivosus</i>	Chorlo Nevado	LC	-
		<i>Charadrius semipalmatus</i>	Chorlo Semipalmado	LC	-
		<i>Charadrius vociferus</i>	Chorlo Gritón	LC	-
	Haematopodidae	<i>Haematopus ater</i>	Ostrero Negrusco	LC	-
		<i>Haematopus palliatus</i>	Ostrero Americano	LC	-
	Laridae	<i>Larus belcheri</i>	Gaviota Peruana	LC	-
		<i>Chroicocephalus cirrocephalus</i>	Gaviota Capucha Gris	LC	-
		<i>Leucophaeus modestus</i>	Gaviota Gris	LC	-
		<i>Leucophaeus pipixcan</i>	Gaviota de Franklin	LC	-
		<i>Larosterna inca</i>	Gaviotín Zarcillo	NT	-
		<i>Sterna hirundinacea</i>	Gaviotín Sudamericano	LC	CR
	Recurvirostridae	<i>Himantopus mexicanus</i>	Cigüeña de Cuello Negro	LC	-
		<i>Arenaria interpres</i>	Vuelvepedras Rojizo	LC	-
	Rhynchopidae	<i>Rynchops niger</i>	Rayador Negro	LC	-
	Scolopacidae	<i>Actitis macularius</i>	Playero Colorado	LC	-
<i>Calidris alba</i>		Playero Arenero	LC	-	
<i>Calidris bairdii</i>		Playerito de Baird	LC	-	

Charadriiformes	Scolopacidae	<i>Calidris melanotos</i>	Playero Pectoral	LC	-
		<i>Calidris minutilla</i>	Playerito Menudo	LC	-
		<i>Calidris pusilla</i>	Playerito Semipalmado	NT	-
		<i>Numenius phaeopus</i>	Zarapito Trinador	LC	-
		<i>Phalaropus tricolor</i>	Faláropo Tricolor	LC	-
		<i>Tringa flavipes</i>	Playero Pata Amarilla Menor	LC	-
		<i>Tringa melanoleuca</i>	Playero Pata Amarilla Mayor	LC	-
Cuculiformes	Cuculidae	<i>Crotophaga sulcirostris</i>	Garrapatero de Pico Estriado	LC	-
Falconiformes	Falconidae	<i>Falco sparverius</i>	Cernícalo Americano	LC	-
Gruiformes	Rallidae	<i>Fulica ardesiaca</i>	Gallareta Andina	LC	-
		<i>Gallinula galeata</i>	Pollo de Agua Común	LC	-
		<i>Porphyrio martinica</i>	Polla de Agua Morada	LC	-
Phoenicopteriformes	Phoenicopteridae	<i>Phoenicopus chilensis</i>	Flamenco Chileno	NT	NT
Passeriformes	Icteridae	<i>Molothrus bonariensis</i>	Tordo Brilloso	LC	-
		<i>Sturnella bellicosa</i>	Pastorero Peruano	LC	-
	Furnariidae	<i>Geositta peruviana</i>	Minero Peruano	LC	-
		<i>Phleocryptes melanops</i>	Junquero	LC	-
	Hirundinidae	<i>Hirundo rustica</i>	Golondrina Tijereta	LC	-
		<i>Pygochelidon cyanoleuca</i>	Golondrina Azul y Blanca	LC	-
		<i>Petrochelidon pyrrhonota</i>	Golondrina Risquera	LC	-
	Thraupidae	<i>Sicalis luteola</i>	Chirigüe Común	LC	-
	Tyrannidae	<i>Pyrocephalus rubinus</i>	Mosquero Bermellón	LC	-
<i>Tachuris rubrigastra</i>		Siete Colores de la Totorá	LC	-	
Pelecaniformes	Ardeidae	<i>Ardea cocoi</i>	Garza Cuca	LC	-
		<i>Bubulcus ibis</i>	Garcita Bueyera	LC	-
		<i>Butorides striata</i>	Garcita Estriada	LC	-
		<i>Ardea alba</i>	Garza Grande	LC	-
		<i>Egretta caerulea</i>	Garza Azul	LC	-
		<i>Egretta thula</i>	Garza Blanca	LC	-

Pelecaniformes	Ardeidae	<i>Ixobrychus exilis</i>	Mirasol Leonado	LC	-
		<i>Nycticorax nycticorax</i>	Huaco Común	LC	-
	Pelecanidae	<i>Pelecanus thagus</i>	Pelícano Peruano	NT	EN
	Threskiornithidae	<i>Plegadis ridgwayi</i>	Ibis de la Puna	LC	-
Podicipediformes	Podicipedidae	<i>Podiceps major</i>	Zambullidor Grande	LC	-
		<i>Podilymbus podiceps</i>	Zambullidor de Pico Grueso	LC	-
		<i>Rollandia rolland</i>	Zambullidor Pimpollo	LC	-
Strigiformes	Tytonidae	<i>Tyto alba</i>	Lechuza de Campanario	LC	-
Suliformes	Phalacrocoracidae	<i>Phalacrocorax brasilianus</i>	Cormorán Neotropical	LC	-
	Sulidae	<i>Sula variegata</i>	Piquero Peruano	LC	EN

*LC: Least concern o menor preocupación; NT: Near threatened o casi amenazado; CR: En peligro crítico; EN: En peligro

FUENTE: Elaborado con base en GORE Lima 2014

2.6. CARACTERIZACIÓN SOCIOECONÓMICA DEL ACR ALBUFERA DE MEDIO MUNDO

La población local que tradicionalmente interactúa con el Área de Conservación Regional Albufera de Medio Mundo pertenece predominantemente al Centro al Poblado de Medio Mundo. También se pueden encontrar, en menor cantidad, trabajadores provenientes del centro poblado Santa Cruz, la ciudad de Huacho y de Barranca.

Las principales actividades económicas que estos realizan son (GORE Lima 2009):

- Pesca artesanal, tanto de recursos de la laguna como del litoral marino, para la cual se utilizan aparejos de pesca como atarrayas, chinchorros y mallas. Extraen principalmente lisa y mojarilla en la laguna y pejerrey, lorna, pintadilla, chita y coco en el litoral. El distrito de Végueta cuenta con una asociación denominada “Asociación de Pescadores Artesanales Caleta San Martín de Végueta”, integrada por 148 pescadores con 92 embarcaciones.
- El cultivo y extracción de junco y la totora, que utilizan como materia prima para la confección de arte. Para esta actividad, los pobladores locales se han organizado en Cooperativas de extractores de junco denominados “José Olaya” y “San Martín”. Las mujeres de Medio Mundo han constituido una asociación de tejedoras llamada “AMARTEMM” (Asociación de Mujeres Artesanas de Medio Mundo). Además, algunos pobladores de la zona realizan pastoreo de ovinos, caprinos y bovinos, en la zona noreste del área, cerca al centro poblado de Medio Mundo, donde se alimentan de pastos y junco.
- El turismo es la actividad de mayor potencial en el ACRAMM, debido a su belleza paisajística y diversidad de flora y fauna. El área recibe una creciente cantidad de visitantes nacionales y extranjeros, sobre todo en la temporada de verano y en especial en dos fechas: Año Nuevo y Semana Santa (500-1000 personas) (Procomhcc, citado por GORE Lima 2009).

Por otro lado, la avicultura a gran escala desarrollada por la empresa Redondos S.A., es una de las principales actividades en el entorno próximo al ACR, donde se estima la presencia de aproximadamente 10 000 aves por galpón al año, distribuidos a lo largo de la zona este del ACR (GORE Lima 2009). Esto representa una importante amenaza respecto a la sanidad de la laguna, que recibe infiltraciones de agua proveniente de la granja de dicha

empresa, lo que, a su vez, significa un riesgo a la salud pública de los visitantes, las aves migratorias y las aves residentes, ya que están expuestos a enfermedades como la gripe aviar.

Respecto a la situación actual del ACRAMM, en el Plan Maestro 2015 – 2019 se ha identificado y analizado, bajo la Matriz de Vester, los principales problemas que influyen en el deterioro ambiental y la calidad de vida de los habitantes, siendo la baja conciencia ambiental el problema categorizado como “crítico”, ya que causa la mayoría de los demás. Se menciona que, los actores involucrados directos e indirectos, tanto del sector público como privado, muestran poco interés en realizar actividades de conservación y/o acondicionar sus actividades económicas y cotidianas de manera sostenible con el ambiente. Indicadores de dicha baja conciencia ambiental son: la acumulación de residuos sólidos y desmonte en las inmediaciones, la ausencia de áreas verdes en el centro poblado, inadecuada disposición final de residuos sólidos por los usuarios del área y del vertimiento de efluentes por empresas privadas, la quema de restos vegetales y la sobre pesca de recursos hidrobiológico, entre otros (GORE Lima 2014).

Además, los problemas categorizados como “activos”, porque tienen alta influencia en los demás y son causas principales del problema central son: la ausencia de sistema de control y vigilancia, la baja presencia del Estado en el ACRAMM y la ausencia de un centro de interpretación ambiental (GORE Lima *op. cit.*).

Con respecto al control y vigilancia; no se cuenta con personal permanente en el humedal ni infraestructura que permita el desarrollo de las actividades de control y vigilancia constante (GORE Lima *op. cit.*). Recientemente, en julio del 2018, un grupo de deportistas menores de edad, pertenecientes al Club Regatas Lima y a la Selección Nacional de Remo, que entrenaban para los Juegos Panamericanos Lima 2019 y el Campeonato Mundial de Remo, fueron asaltados por seis delincuentes armados, que irrumpieron en las instalaciones de la Federación Peruana de Remo, ubicada dentro del ACR, mientras estos descansaban. En los testimonios revisados, se resalta la falta de guardianía del área, siendo un espacio abierto y desolado. Lamentablemente los deportistas manifestaron que no desean regresar a la Albufera de Medio Mundo, a pesar de ser un lugar con características ideales para practicar remo (Robles 2018).

Por otro lado, se menciona como problema activo, la baja presencia del Estado en el ACRAMM. Ya que, siendo el Gobierno Regional de Lima el administrador del área, según D.S. N° 006-2007-AG y habiéndose aprobado el Plan Maestro 2009-2013, como instrumento de gestión, hasta la fecha no se ha instalado la Jefatura del área. Asimismo, las coordenadas registradas en el D.S. de creación presentaban errores, lo que impidió su implementación (GORE Lima 2104).

La Municipalidad Distrital de Végueta mantiene presencia permanente en las instalaciones turísticas construidas por MINCETUR años atrás, prestando servicios turísticos sin poseer la administración directa del área (GORE Lima *op. cit.*).

Sobre la ausencia de un Centro de Interpretación Ambiental, se menciona que los visitantes no reciben material didáctico ni cuentan con infraestructura adecuada, que les permita conocer y aprender sobre la diversidad existente, tanto en flora como en fauna, en el ACR, las condiciones y normas a seguir para la conservación del ecosistema y las actividades realizadas en pro de la conservación. Un centro de interpretación representa una herramienta temática y técnica muy importante para lograr los objetivos de conservación de cada Área Natural Protegida (GORE Lima *op. cit.*).

Cabe resaltar que, otro problema identificado en el ANP, categorizado como “problema pasivo” es la ausencia de servicios turísticos de calidad para los visitantes. En la zona turística central y embarcadero de la laguna, se ofrecen servicios básicos, no hay infraestructura adecuada para la disposición de residuos sólidos y los servicios de alimentación e infraestructura funcionan solo durante el verano y con baja calidad de servicio. Además, ACRAMM carece de una determinada de capacidad de carga, que permita regular la entrada de visitantes, sobre todo durante verano. Igualmente, requiere de regularización del desarrollo de eventos masivos en los que se generan residuos sólidos en diferentes sectores (GORE Lima *op. cit.*).

2.7. ZONIFICACIÓN DEL ACR ALBUFERA DE MEDIO MUNDO

En el Plan Maestro 2015-2019, se presenta una zonificación del Área de Conservación Regional Albufera de Medio Mundo, realizada por el Gobierno de Lima, bajo los criterios de ordenamiento espacial establecidos en la Ley N° 26834 de Áreas Naturales Protegidas, como parte de la planificación del área. Esta zonificación responde a las características y objetivos de manejo del ACR. Sirve como herramienta para cumplir los objetivos de

conservación, definiendo niveles de uso de espacio y sus estrategias de conservación correspondientes. Para lo cual, se consideró criterios legales, ambientales y socio-económicos, culturales y políticos, así como los lineamientos de manejo y gestión de cada zona (GORE Lima 2014).

La zonificación realizada se presenta a continuación (GORE Lima *op. cit.*):

- Zona silvestre (323, 73 ha): son las partes que han sufrido poca o nula intervención humana y en las que predomina el carácter silvestre. Esta zona es considerada como proveedora o fuente de fauna. En este espacio, es posible la investigación científica, educación y recreación, sin infraestructura permanente ni vehículos motorizados. Cubre el 51, 20 % de la superficie total y está ubicada en la zona sur: es la parte de más difícil acceso, inicia al norte con el límite de la zona turística, desde la tranquera de la carretera hasta la línea de playa y abarca pequeños cuerpos de agua cercanos a la playa. Se encuentran poblaciones importantes de guanayes, pelícanos y gaviotas.
- Zona de aprovechamiento directo (115, 68 ha): son aquellos espacios previstos para llevar a cabo la utilización directa y manejo sostenible de flora y fauna silvestre, incluyendo la pesca, compatibilizando con las necesidades de la población. Se respeta los derechos ancestrales de la comunidad local en el aprovechamiento sostenible de los recursos naturales con fines de subsistencia y comerciales. Se permite actividades para la educación, investigación y recreación. Está conformada por tres sectores que representan el 14, 20 % del área total y es donde se desarrollan las actividades de corte y extracción de junco y totora.
- Zona de recuperación (217, 58 ha): es una zona transitoria, que por causas naturales o intervención humana como extracción, pesca, uso público y otros, han sufrido daños importantes y requieren acciones de manejo y restauración especial para recuperar su calidad y estabilidad ambiental; y asignarle la zonificación que corresponde a su naturaleza.
- Zona de uso turístico y recreativo (30, 72 ha): es aquel espacio que tiene rasgos paisajísticos atractivos para los visitantes, y que por su naturaleza permite un uso recreativo compatible con los objetivos del área, y su carga turística operativa. En esta zona se permite el desarrollo de actividades educativas y de investigación, así como la presencia de infraestructura de servicios necesarios para el acceso, estadía y disfrute de

los visitantes, incluyendo albergues, rutas carrozables. Está conformada por dos sectores: el sector 1, propicio para el desarrollo de actividades recreativas, donde se encuentran las instalaciones administrativas, de albergue, camping, restaurantes y estacionamiento. Comprendida entre los extremos actuales de las tranqueras, ubicadas en la carretera de acceso, en línea recta desde el litoral hasta el borde de la laguna. El sector 2 está constituido por el mirador cercano al centro poblado Medio Mundo y zonas aledañas, apropiadas para el esparcimiento de los visitantes. Limita con la zona silvestre y presenta características paisajísticas y naturales que permiten el uso recreativo de manera compatible con los objetivos del área.

En la Tabla 8 se muestran las cuatro zonas del ACR Albufera de Medio Mundo, su símbolo, extensión en hectáreas y el porcentaje que presenta su extensión en el total del área.

Tabla 8: **Zonificación del ACR Albufera de Medio Mundo.**

<i>Tipo de Zona</i>	<i>Símbolo</i>	<i>Área (ha)</i>	<i>Porcentaje del ACR</i>
Silvestre	S	323, 73	47, 07 %
Aprovechamiento Directo	AD	115, 68	16, 82 %
Sector 1	AD-1	4, 23	0, 62 %
Sector 2	AD-2	61, 02	8, 87 %
Sector 3	AD-3	50, 43	7, 33 %
Zona de Recuperación	REC	217, 58	31, 64 %
Sector 1	REC-1	192, 32	27, 97 %
Sector 2	REC-2	21, 08	3, 07 %
Sector 3	REC-3	4, 08	0, 59 %
Turística y Recreativa	T	30, 72	4, 47 %
Sector 1	T-1	26, 89	3, 91 %
Sector 2	T-2	3, 83	0, 56 %
Total		687, 71	100, 00 %

FUENTE: GORE Lima (2014)

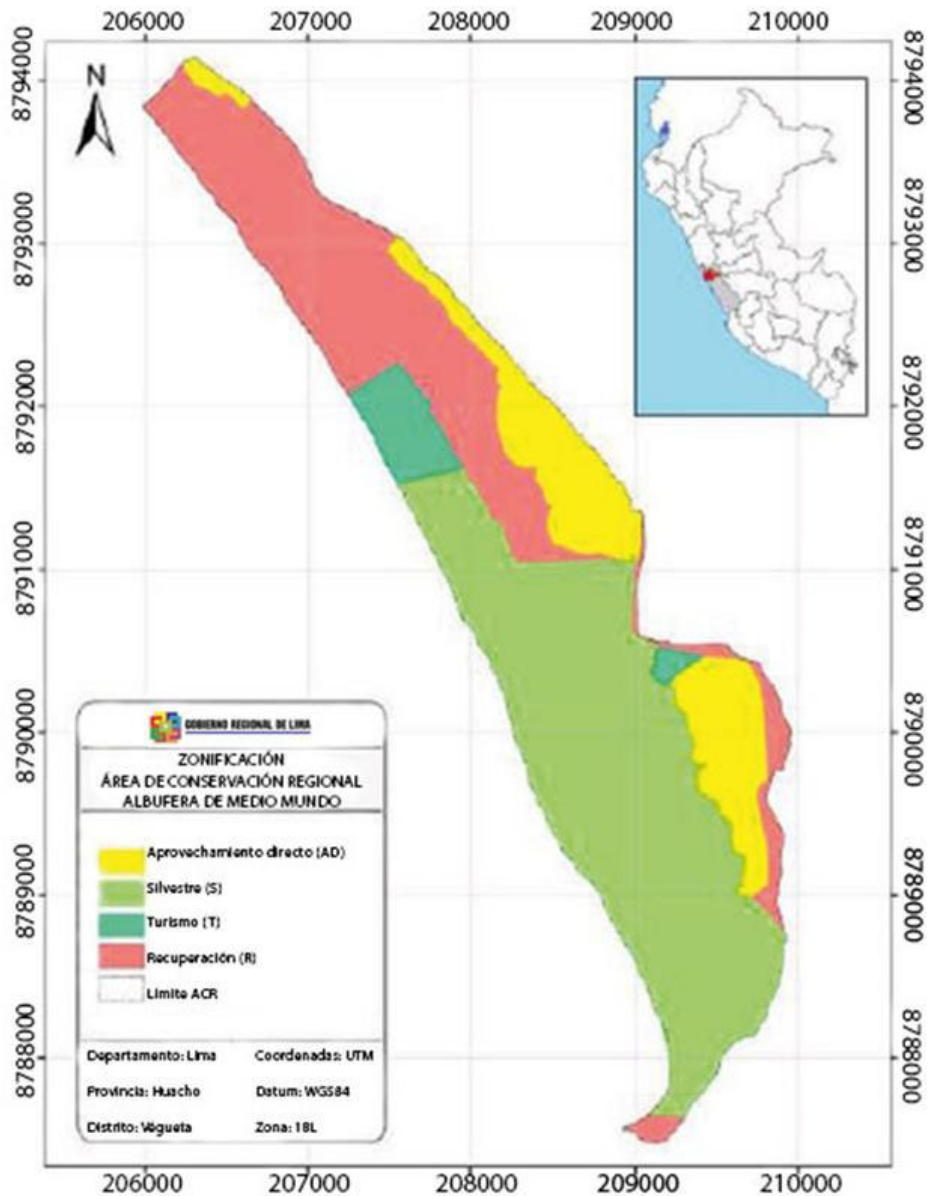


Figura 2: Mapa de Zonificación del ACR Albufera de Medio Mundo.

FUENTE: adaptado de GORE Lima (2014)

2.8. ANTECEDENTES E HISTORIA DEL ESTABLECIMIENTO DEL ACR ALBUFERA DE MEDIO MUNDO

El 10 de noviembre de 1983, la Albufera de Medio Mundo es declarada como Zona de Reserva Turística mediante la Resolución Suprema N° 237-83-ITI/TUR. Ocho años más tarde, el 13 de noviembre de 1991, mediante la Resolución Legislativa N° 25353 se aprueba la Convención relativa a Humedales de Importancia Internacional, especialmente como

Hábitat de las Aves Acuáticas – Convención RAMSAR; suscrito por el Perú el 28 de agosto de 1986, así como su Protocolo Modificado, adoptado en París el 3 de diciembre del 1982.

Luego, el 27 de noviembre de 1992, mediante la Ley Orgánica de Agricultura, dada por el Decreto de Ley N° 25902, se crea el Instituto Nacional de Recursos Naturales (INRENA) y el 16 de enero de 1993 se aprueba por D.S. N° 055-92-AG su Reglamento de Organización y Funciones, en cuyo Art. 17 se encarga a la Dirección General de Áreas Naturales Protegidas y Fauna Silvestre proponer las políticas, planes y normas para la adecuada gestión y manejo de las unidades que componen el Sistema Nacional de Áreas Naturales Protegidas (SINANPE). Cabe mencionar que, el 24 de marzo de 1990 se aprueba por D.S. N° 010-90-AG que al SINANPE, se integran el Sistema Nacional de Unidades de Conservación (SINUC), los Bosques Nacionales, Bosques de Protección, Reservas Comunales, Cotos de Caza y otras categorías de interés nacional que se establezcan en el Sector Agrario con fines de conservación.

A continuación, el 12 de marzo de 1996 se aprueba la “Estrategia Nacional para la Conservación de Humedales en el Perú” mediante la resolución jefatural 054-96-INRENA, en el cual se incluye a las Lagunas de Medio Mundo en la lista de los principales humedales. Documento que fue actualizado después de 18 años, mediante el D.S. N° 004-2015-MINAM con el fin de “contar con un instrumento acorde con los nuevos retos de la gestión de la biodiversidad biológica” (MINAM 2015).

Finalmente, el 25 de enero del 2007 es declarada, de acuerdo al D.S. N° 006-2007-AG, como Área de Conservación Regional, denomina Albufera de Medio Mundo, como parte de las áreas complementarias establecidas por el SINANPE. El 15 de julio del 2010 se aprueba a través de la Ordenanza Regional N° 004-20120-CR-RL el Plan Maestro 2009-2013 de la Albufera de Medio Mundo, el cual fue actualizado en 2014 como Plan Maestro 2015-2019, el 30 de diciembre dicho año, mediante la Ordenanza Regional N° 09-2014-CR-RL, y que ahora constituye la herramienta de gestión más actualizada del área.

2.9. MARCO INSTITUCIONAL Y LEGAL

La Ley de Áreas Naturales Protegidas (N° 26834), en el Art.1 define a las ANP como “espacios continentales y/o marinos del territorio nacional, expresamente reconocidos y declarados como tales, incluyendo sus categorías y zonificaciones, para conservar la diversidad biológica y demás valores asociados de interés cultural, paisajístico y científico,

así como por su contribución al desarrollo sostenible del país”. Además, que estas “constituyen patrimonio de la Nación y su condición natural debe ser mantenida a perpetuidad pudiendo permitirse el uso del área y el aprovechamiento de recursos, o determinarse la restricción de sus usos directos” (Perú 1997).

Uno de los objetivos principales de la protección de estas áreas es (Art. 2): “proporcionar oportunidades para la recreación y el esparcimiento al aire libre, así como para un desarrollo turístico basado en las características naturales y culturales del país y conservar la identidad natural y cultural asociada existente en dichas áreas” (Perú *op. cit.*).

Las ANP se dividen en (Art. 3) áreas de administración nacional, que conforman el Sistema Nacional de Áreas Naturales Protegidas (SINANPE), las de administración regional, denominadas áreas de conservación regional y las privadas (Perú *op. cit.*).

Respecto a la gestión de las ANP, el Reglamento de Organización y Funciones del Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas (SERNANP) aprobado por D.S: N° 006-2008-MINAM indica que (Art. 3) son funciones generales del SERNANP: “dirigir el Sistema Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado –SINANPE en su calidad de ente rector de Áreas Naturales Protegidas y asegurar su funcionamiento como sistema unitario”, “orientar y apoyar técnicamente la gestión de las ANP cuya administración está cargo de los gobiernos regionales, locales y propietarios de predios reconocidos como áreas de conservación privada, como son el Plan Maestro, los Planes específicos y otros establecidos en la ley”, así como “asegurar la coordinación interinstitucional entre las instituciones públicas del Gobierno Central, Gobiernos Descentralizados de Nivel Regional y Gobiernos Locales que actúan, intervienen o participan, directa o indirectamente en la gestión de las ANP” (Perú 2008).

Sobre las ACR, la Ley de Áreas Naturales Protegidas (N° 26834), indica que (Art. 11) los Gobiernos Descentralizados de nivel regional podrán gestionar, ante el ente rector (INRENA), la tramitación de un Área de Conservación Regional en su jurisdicción, siendo áreas que tiene una importancia ecológica significativa, pero no califican para ser declaradas como parte del Sistema Nacional (Perú 1997).

En el Reglamento de la misma ley, aprobado por D.S: N° 038-2001-AG, se establece (Art. 68, Cap. VIII) que las Áreas de Conservación Regional son administradas por los Gobiernos Regionales y le son aplicables, de forma pertinente, las normas establecidas para las Áreas

de Administración Nacional. Asimismo, se menciona que los Gobiernos Regionales deben ejercer su administración en coordinación con las Municipalidades, poblaciones locales, Comunidades Campesinas o Nativas que habitan en el área, e instituciones privadas y públicas que participan en la gestión y desarrollo de las mismas (Perú 2001).

Mediante el D.S. N° 006-2007-AG se establece el Área de Conservación Regional “Albufera de Medio Mundo” ubicada en la provincia de Huaura, departamento de Lima, por ser “reconocida por la comunidad científica debido a la importancia que tiene al cumplir funciones específicas para el mantenimiento de los procesos ecológicos a escala hemisférica en lo concerniente a la protección de especie de flora y fauna” (Perú 2007).

La Albufera de Medio Mundo ha sido identificada como un Humedal de importancia a nivel nacional, incluido en la Estrategia Nacional para la Conservación de Humedales en el Perú e integra el corredor de humedales de importancia para la conservación de aves, denominado Corredor Biológico del Pacífico (Perú *op. cit.*).

Sobre la administración y financiamiento, se establece que (Art. 3) el ACRAMM será administrada e íntegramente financiada por el Gobierno Regional de Lima, siendo labor del SERNANP la supervisión y asesoría técnica, así como la capacitación del personal designado por el GORE Lima. En cuanto el desarrollo de actividades o proyectos al interior del área (Art.6), “sea en predios de propiedad pública o privada y, aprobados por la autoridad competente, serán autorizados por el GORE Lima, previa presentación del Estudio de Impacto Ambiental (EIA) o Declaración de Impacto Ambiental (DIA)” (Perú *op. cit.*).

Por otro lado, la Ley General de Turismo N° 29408 (Art. 2) constituye el marco legal para promover, incentivar y regular el desarrollo sostenible de la actividad turística y establece entre sus principios básicos (Art. 3) la conservación: “el desarrollo de la actividad turística no debe afectar ni destruir las culturas vivas ni los recursos naturales, debiendo promover la conservación de estos. La actividad turística está sustentada en el rescate y revaloración de la cultura ancestral” (Perú 2009a).

En dicho documento, se define (Art. 4) al Ministerio de Comercio Exterior y Turismo como Organismo Rector, encargado de coordinar y orientar a los gobiernos regionales y locales en la materia de turismo, fomentando el desarrollo del turismo social y la implantación de estrategias para la facilitación turística, inversión y promoción del turismo interno y receptivo, entre otras. Se menciona también, que los gobiernos regionales en materia de

turismo cumplen las funciones que prescribe la Ley Orgánica de los Gobiernos Regionales N° 27867 y las que adicionalmente delegue en Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Perú *op. cit.*).

En el capítulo IV de la misma ley, se define a los Prestadores de servicios turísticos como (Art. 27) “personas naturales o jurídicas que participan en la actividad turística, con el objeto principal de proporcionar servicios turísticos directos de utilidad básica e indispensable para el desarrollo de las actividades de los turistas”. Son prestadores turísticos (Anexo N°1 de la Ley General de Turismo N° 29408) los que realizan las actividades que se mencionan a continuación: servicios de hospedaje, servicios de agencia de viajes y turismo, servicios de agencias operadoras de viajes y turismo, servicios de transporte turístico, servicios de guías de turismo, servicios de organización de congresos, convenciones y eventos, servicios de orientadores turísticos, servicios de restaurantes y servicios de centros de turismo termal y/o similares, servicios de turismo aventura, ecoturismo o similares y servicios de juegos de casino y máquinas tragamonedas (Perú *op. cit.*).

En la Ley Orgánica de los Gobiernos Regionales N° 27867 (Art. 63) se enumeran las funciones de los Gobiernos Regionales en materia de turismo, siendo las relacionadas al tema de estudio: “calificar a los prestadores de servicios turísticos de la región, de acuerdo con las normas legales correspondientes” y “supervisar la correcta aplicación de las normas legales relacionadas con la actividad turística y el cumplimiento de los estándares exigidos a los prestadores de servicios turísticos de la región, así como aplicar las correspondientes sanciones en caso de incumplimiento, de conformidad con la normativa vigente” (Perú 2003).

Actualmente, el Sistema Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado (SINANPE) cuenta con políticas y lineamientos de monitoreo y evaluación plasmados en el Plan Director de las Áreas Naturales Protegidas, como parte de la Estrategia Nacional. Este documento tiene como objetivo establecer un marco conceptual y servir de herramienta de orientación y planificación para la gestión y desarrollo de las ANP. La implementación de sus directrices está a cargo del Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas (SERNANP), cuya función principal es gestionar el SINANPE para contribuir al desarrollo sostenible del Perú, a través de la conservación de muestras representativas de la diversidad biológica (Perú 2009b).

Sin embargo, el Plan Director de las Áreas Naturales Protegidas describe las acciones y procesos necesarios para gestionar las ANP, más no establece estándares mínimos de calidad, los cuales son necesarios para medir y asegurar la efectividad del manejo (Paz Soldán *et al.* 2013).

2.10. ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN TURÍSTICA DEL ACR ALBUFERA DE MEDIO MUNDO

El Área Regional de Conservación Albufera de Medio Mundo es administrada y financiada íntegramente por el Gobierno Regional de Lima, según D.S. N° 006-2007-AG (Perú 2007). Actualmente, la Municipalidad Distrital de Végueta mantiene presencia permanente en las instalaciones turísticas construidas por MINCETUR años atrás, prestando servicios turísticos sin poseer la administración directa del área (GORE Lima 2014). La Municipalidad Distrital de Végueta corresponde al operador público que ha sido evaluado en esta investigación.

Por otro lado, el operador privado, evaluado también en esta investigación, es la empresa privada “Albufera de Medio Mundo Bungalows & Camping”. Esta empresa es dueña del terreno donde realizan las operaciones turísticas; hace cincuenta años, el área e instalaciones fueron propiedad del Viceministerio de Pesquería, parte del Ministerio de la Producción (PRODUCE), luego fue otorgado a la Empresa Nacional de Edificaciones (ENACE), que entró en liquidación en el año 2006, rematando entre sus activos, 65 ha de la zona norte del ACRAMM, que hace aproximadamente 10 años, pertenecen a Inversiones CLAHMAF S.A.C, propietarios del complejo hotelero “Albufera de Medio Mundo Bungalows & Camping”.

En el Plan Maestro 2015-2019, se presentan programas de gestión del ACR Albufera de Medio Mundo, creados por el GORE Lima y distribuidos en tres objetivos estratégicos, con la visión de llevarlos a cabo durante cinco años, en los cuales se detalla los objetivos, actividades, medios de verificación y resultados, cronograma anualizado y grupos de interés responsables de cada actividad. Estos programas de gestión del ACRAMM se detallan a continuación (GORE Lima 2014):

- Programación física de Eje Ambiental: cuyo objetivo principal es mejorar el estado de conservación de las unidades de paisaje presentes en el ACRAMM mediante la evaluación dicho estado con un sistema de control y vigilancia. Este incluye actividades como la elaboración de mapa de unidades de paisaje, identificación de efectos en

unidades de paisaje debido actividades antrópicas, caracterización del cuerpo de agua bajo parámetros fisicoquímicos y biológicos, entre otros. Asimismo, la instalación de la administración de ACRAMM por el Gobierno Regional de Lima in situ, el cual requiere de la contratación de un equipo técnico para la Jefatura del área y la instalación y equipamiento de puestos de control y vigilancia. También demarcar los límites del área, utilizando hitos adecuados y reducir la presencia de residuos sólidos en las unidades de paisaje, en articulación con entidades públicas y privadas, a través de campañas de limpieza.

- Programación física de Eje Económico: propone manejar sosteniblemente los recursos naturales en coordinación con la población local y entidades del Estado; a través de estrategias de manejo de la flora e ictiofauna con los objetivos específico de impulsar el desarrollo del manejo sostenible de la ictiofauna y los recursos forestales no maderables, mediante medidas reguladoras para la pesca, campañas de sensibilización para los pescadores artesanales sobre buenas prácticas, capacitaciones para los extractores de junco y totora en el uso de buenas prácticas silviculturales y la verificación trimestral del cumplimiento de dichas medidas y semestral del cumplimiento de los planes de manejo forestal autorizados.
- Programación física de Eje Social: con el fin de articular la participación activa de los actores a favor del ACRAMM, se propone impulsar la participación comprometida del Comité de Gestión en la gestión del ACR, desarrollar acciones de sensibilización ambiental a los visitantes mediante la elaboración de carteles informativos de conservación a lo largo del recorrido e implementar mecanismos de gestión institucional con la incorporación de un Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) y la reformulación de perfil de PIP “Instalación de Servicio de Interpretación Ambiental e Implementación de actividades complementarias en el ACRAMM”.

3. TURISMO SOSTENIBLE

Según la Organización Mundial del Turismo, el turismo sostenible es “aquel que conduce a la gestión de todos los recursos de tal forma que permita satisfacer todas las necesidades económicas, sociales y estéticas, mantener la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que apoyan la vida” (OMT, citado por PromPerú y APTAE 2006).

El Turismo sostenible está estrechamente relacionado a la implementación de las “buenas prácticas”, por lo cual requiere de (PromPerú y APTAE *op. cit.*):

- El compromiso de los propietarios, líderes, gerentes o administradores del operador turístico
- La creatividad como base para desarrollar técnicas alternativas y prácticas que ayuden a mejorar las acciones de conservación y al mismo tiempo, promover la participación del personal en las mismas.
- La sensibilización para crear conciencia y lograr la motivación de los trabajadores y los visitantes en las “buenas prácticas”.
- Capacitación y entrenamiento del personal para realizar “buenas prácticas”.
- Perseverancia en las “buenas prácticas” para esperar resultados en mediano y largo plazo.

La IUCN (2018) define al turismo sostenible como “turismo que toma completamente en cuenta los impactos económicos, sociales y ambientales actuales y futuros. Responde a las necesidades de los visitantes, la industria turística, el ambiente y las comunidades locales”.

Desde una perspectiva política, la importancia del turismo sostenible en áreas naturales protegidas ha incrementado enfatizando el escenario global (Spenceley, citado por IUCN 2018). Por ejemplo, en el 2014 la Asamblea General de las Naciones Unidas adoptó una resolución que reconoce la contribución del turismo sostenible en la erradicación de la pobreza, el desarrollo comunitario y la protección de la biodiversidad (Resolución A/RES/69/233). El mismo año, la Convención de Diversidad Biológica invitó a las partes involucradas a “construir la capacidad de parques nacionales y áreas naturales protegidas para formar una sociedad con la industria del turismo y contribuir así económicamente y

técnicamente al establecimiento de operaciones turísticas y la conservación de área protegidas a través de herramientas apropiadas como concesiones y sociedades público-privadas” (CBD, citado por IUCN 2018).

3.1. TURISMO Y CONSERVACIÓN

El turismo es el uso social que actualmente reclama cada vez mayor atención ya que, al aumentar el volumen de visitas a un recurso o atractivo turístico, este puede tener impactos negativos a veces con consecuencias graves, costosas de revertir. Por lo que, es necesario evaluar las condiciones de visita y servicios ofrecidos a través de variables claras e indicadores cuantificables. De este modo, será posible identificar los problemas o “puntos flojos”, definir sus causas y proponer soluciones para mitigarlos, plasmadas en un plan o programa con objetivos claros, estrategias flexibles y tiempos establecidos (MINCETUR *et al.* 2007).

El objetivo fundamental de evaluar las condiciones de visita y los servicios turísticos es verificar la calidad y el grado de satisfacción de la experiencia del visitante y mejorarla de ser posible, para que el visitante, sea turista, viajero, estudiante, investigador o poblador local, reciba la información suficiente y pertinente, que le permita comprender los valores intrínsecos que contiene el lugar visitado y que, mediante acciones educativas y de interpretación, se logre en él un cambio de actitud hacia un comportamiento favorable con los criterios de conservación (MINCETUR *et al. op. cit.*).

Un concepto relacionado a la conservación es la educación ambiental, que se generó ante la necesidad de una reflexión sobre las consecuencias del uso desmedido de los recursos naturales en un proceso global que no toma en cuenta los impactos de desgaste y extinción progresiva de los recursos. Bajo ese contexto, “la educación ambiental se puede entender como educación para la conservación, pues trata de integrar el medio ambiente y el patrimonio cultural arqueológico como beneficiarios de un conjunto de estrategias dirigidas a la formación de personas comprometidas con su propio desarrollo individual y colectivo a partir del crecimiento, respeto y relación adecuada con su ambiente y patrimonio” (MINCETUR *et al. op. cit.*).

Una forma de revalorizar un bien o recurso cultural para que la sociedad aprecie su valor y así poder protegerlo es la “puesta en valor”, que se refiere a las acciones como la recuperación, interpretación y difusión de información, con el objetivo de mantener el

recurso disponible para el disfrute del visitante. De esta forma, el visitante entiende que con su visita contribuye con la preservación del patrimonio visitado; por lo tanto, el pago de una entrada, la contratación de servicios, el uso de la infraestructura u otros, será una inversión y no un gasto. Se intenta generar en el visitante un sentimiento de contribución a un fin mayor, que es la conservación (INC 2004).

El turismo puede y debe ser una herramienta para la conservación. Cuando un determinado recurso posee un valor en el contexto de la actividad turística, existe interés en preservarlo de manera tal que sea sostenible en el tiempo y pueda ser una fuente de trabajo e ingresos. Aunque el interés en preservarlo esté asociado a la motivación de producir ingresos más que a un tema ambiental o de preservación de los ecosistemas por conciencia ecológica, el objetivo se alcanza, y eso es lo importante (Pacífico Adventures 2016).

El turismo puede funcionar como una herramienta para la conservación mediante diferentes maneras: primero, la puesta en valor de un determinado recurso, que por su potencial de atractivo turístico y de generador de empleo e ingresos para muchas personas, consigue que su preservación y la del ambiente en que se desarrolla se conviertan en un asunto de interés general. En segundo lugar, la creación de conciencia ecológica, lo que supone difundir la importancia de la conservación entre las personas que cultivan el turismo de naturaleza o ecoturismo. Esto exige acercar a la gente a los ambientes naturales, donde podrán profundizar sus nociones de la fauna y flora. No se preserva lo que no se conoce, así que este acercamiento permite que la gente se interese más en la preservación (Pacífico Adventures *op. cit.*).

El turismo es un tema crítico para los responsables políticos y los administradores de áreas naturales protegidas porque, en algunos casos, este puede generar impactos negativos que comprometen los valores de la conservación del área. Sin embargo, si el turismo se maneja de manera sostenible, este provee un incentivo poderoso para apoyar la conservación de la naturaleza de manera política y financiera (IUCN 2018).

La experiencia del visitante es fundamental para el propósito de la mayoría de áreas naturales protegidas y altos estándares de sostenibilidad pueden lograr excelencia en el turismo sin comprometer la integridad ecológica mientras que también se genera ingresos cruciales. En primer lugar, para que el turismo en áreas naturales protegidas sea sostenible debe principalmente contribuir a la conservación de la naturaleza a largo plazo, no solo

brevemente o esporádicamente. El turismo sostenible provee oportunidades para promover la conservación y asociar valores culturales de la misma (IUCN *op. cit.*).

Por otro lado, los impactos del turismo en áreas naturales protegidas requieren identificación, evaluación y manejo para que se puedan alcanzar los objetivos de conservación. Sin embargo, el fomentar visitantes a áreas naturales protegidas puede generar apoyo para lograr dicha conservación. Cada área natural protegida tiene sus aspectos únicos. Los administradores de éstas deben asistirse según su situación individual, anticiparse al cambio de condiciones e implementar recomendaciones acordes. Asimismo, estos deben monitorear las condiciones, documentar y registrar cambios y hacer ajustes cuando sea necesario. Se deben establecer objetivos realistas de corto, mediano y largo plazo para evaluar el progreso hacia la conservación de los valores naturales y la promoción de una experiencia de alta calidad para los visitantes. De esta forma, se incentivará a la sociedad a tomar decisiones que apoyen las metas de conservación (IUCN 2018).

3.2. ECOTURISMO

Según la Organización Mundial de Turismo (WTO 2002), el ecoturismo se emplea para designar las formas de turismo que cuentan con las siguientes características:

- a) Toda forma de turismo basado en la naturaleza en la que la motivación principal de los turistas sea la observación y apreciación de esa naturaleza o de las culturas tradicionales dominantes en las zonas naturales.
- b) Incluye elementos educacionales y de interpretación.
- c) Generalmente, si bien no exclusivamente, está organizado para pequeños grupos por empresas especializadas. Los proveedores de servicios que colaboran en el destino tienden a ser pequeñas empresas de propiedad local.
- d) Procura reducir en todo lo posible los impactos negativos sobre el entorno natural y sociocultural.
- e) Contribuye a la protección de las zonas naturales utilizadas como centro de atracción del ecoturismo, generando beneficios económicos para las comunidades, organizaciones y administraciones anfitrionas que gestionan zonas naturales protegidas; ofreciendo oportunidades alternativas de empleo y renta a las comunidades locales e incrementando la concientización sobre la conservación de

los activos naturales y culturales, tanto en los habitantes de la zona como en los turistas.

Por definición, el Ecoturismo es viajar a visitar áreas naturales protegidas, lugares en los que la naturaleza aún existe en un estado relativamente inalterado. En un mundo en el que la presión poblacional y el incremento de consumo de recursos están teniendo grandes demandas sobre nuestra base natural de recursos, las ANP son cada vez más difíciles de encontrar. Al mismo tiempo, nuestra herencia cultural global está bajo riesgo, haciendo que sea más difícil aprender de otras culturas y mantener contacto con nuestras raíces culturales a través del mundo. Las atracciones ecoturísticas, donde hay posibilidades de avistar vida silvestre o belleza paisajista natural, tienden a encontrarse en estas áreas naturales protegidas (Drumm y Moore 2005).

El turismo y el ecoturismo son usualmente parte de las estrategias de manejo en un área protegida. El grado en el cual las actividades de turismo se persiguen, depende de su prioridad asignada por los administradores del área, quienes, a su vez, deben guiar la elaboración de un documento de planificación (o plan de manejo), como resultado de la evaluación comprensiva de los recursos naturales y culturales en los que se basa el área. Esta planificación determina las presiones, sus fuentes y las amenazas que ponen en riesgo la integridad del área, así como las estrategias para reducirlas. Dicho plan debe definir objetivos de manejo del área a largo plazo y un esquema de zonificación mediante el cual se pueda identificar qué actividades se pueden realizar en cada zona (Drumm, y Moore *op. cit.*).

El ecoturismo cada vez está siendo más considerado como una estrategia de manejo para áreas protegidas, que, si es implementado apropiadamente, constituye una actividad idealmente sostenible. Está diseñado para (Drumm y Moore *op. cit.*):

- Tener un impacto mínimo sobre el ecosistema.
- Contribuir económicamente a las comunidades locales.
- Respetar las tradiciones culturales locales.
- Desarrollarse mediante procesos de participación que involucren a todas las partes interesadas.

- Ser monitoreado para detectar los impactos negativos y positivos.

Las siguientes razones explican por qué muchos conservacionistas y administradores de ANP están considerando al ecoturismo como una herramienta de manejo (Drumm y Moore *op. cit.*):

- a) El turismo convencional muchas veces significa una fuente de presión para la biodiversidad de las ANP. En cambio, el ecoturismo es considerado como una estrategia apropiada para mitigar las amenazas de los objetivos de conservación.
- b) El ecoturismo puede producir beneficios económicos para ANP.
- c) Implementado apropiadamente, el ecoturismo puede convertirse en una fuerza para mejorar las relaciones entre las comunidades locales y los administradores de ANP.
- d) El ecoturismo puede proveer mejores opciones que otras actividades económicas para ANP.
- e) Al implementar el ecoturismo en ANP, se están demostrando que el turismo no tiene que ser masivo ni destructivo.

El ecoturismo busca incrementar las oportunidades y reducir las amenazas, si la oportunidad se concreta, se convierte en un beneficio. Y si la amenaza no se evita, se convierte en un costo. No existen los beneficios automáticos asociados al ecoturismo, ya que el éxito de esta actividad depende de la eficiencia en la planificación y manejo. Si la planificación es deficiente o se implementa de forma mediocre, los proyectos de ecoturismo pueden convertirse fácilmente en turismo convencional, y así asociarse a impactos negativos (Drumm y Moore *op. cit.*).

A continuación, se detallan las oportunidades identificadas del desarrollo del turismo en un área natural protegida (Drumm y Moore *op. cit.*):

- a) Generación de ingresos: una de las preocupaciones de los conservacionistas es el financiamiento. Mundialmente, el presupuesto estatal designado a las ANP ha disminuido y muchas áreas naturales no puede sobrevivir sin una fuente económica.
- b) Tarifas de entrada o de uso a los visitantes: son cobradas directamente a los visitantes en la entrada, para que puedan ver y visitar el área. En algunos casos,

puede ser una tarifa plana o en otros, diferentes tarifas para tipos de usuarios, como nacional o extranjeros o descuentos para estudiantes.

- c) Concesiones en el sector privado: otros servicios turísticos de operadores privados pueden realizarse en el ANP, con el cobro de un porcentaje de las ganancias para el mantenimiento del área. Las concesiones reducen la responsabilidad al personal del área, que a veces puede ser poco capacitado. Sin embargo, estas concesiones deben ser negociadas en términos de largo plazo y monitoreadas exhaustivamente.
- d) Donaciones: pueden ser solicitadas a través de una simple caja en la entrada o vías más sofisticadas como campañas de “adopta una especie en peligro de extinción”. Si los ecoturistas quieren contribuir a la conservación, no debemos negarles esa oportunidad.
- e) Creación de puestos de trabajo: a menudo, la oferta laboral es citada como el mayor beneficio de la actividad turística. Las ANP puede requerir la contratación de nuevos guías, guardias, investigadores o administradores para cubrir las demandas. No solo empleos relacionados directamente al ANP, sino también a los demás actores del flujo económico, como los proveedores de insumos para restaurantes, tiendas de souvenirs, materiales de construcción. Sobre todo, para las personas locales porque son quienes conocen mejor el área.
- f) Justificación para las áreas naturales protegidas: los visitantes o visitantes potenciales son la razón principal por la cual los gobiernos y las personas locales apoyan el mantenimiento de las ANP. Para los gobiernos, establecer una ANP y proveerle apoyo financiero para mantenerla es un proceso difícil porque hay que enfrentarse como muchos intereses que compiten en la toma de decisiones sobre el uso de los recursos. Conservar una ANP requiere una visión de largo plazo, lo que significa un reto para las autoridades que tienen que decidir sobre actividades con beneficios económicos a corto plazo como el aprovechamiento forestal, la minería y la agricultura.
- g) Economía más fuerte: la visita de turistas a sitios naturales activa la economía local, regional y nacional porque crea puestos de trabajo para que la gente local tenga mayor poder adquisitivo.
- h) Educación ambiental: los turistas naturalistas son la audiencia ideal para la educación ambiental. Durante una caminata los visitantes están ansioso de aprender

sobre el comportamiento de la fauna, el uso de la flora y los hábitos locales. Y también sobre los desafíos de conservar los recursos. Otros también, se interesan por los asuntos económicos, políticos y culturales que interviene en la conservación.

- i) **Apreciación y orgullo:** estos son los beneficios más intangibles de toda la lista, pero pueden guiar a acciones tangibles. Es muy común que las personas no apreciemos lo que tenemos alrededor y lo demos por sentado. Entonces los visitantes son quienes dan otra visión a las cosas y agregan valor a nuestros recursos. Este fenómeno sucede tanto en grandes ciudades como en áreas naturales remotas. A pesar que muchos residentes locales, que han crecido alrededor de áreas con ambientes silvestres espectaculares, generalmente entienden la complejidad de la naturaleza y el valor del rol de esta en sus vidas, pocos son los que tienen una idea de la importancia global de sus recursos naturales. Muchos no se dan cuenta de la magnitud de la atención mundial en el estudio y preocupación que sus atractivos reciben.
- j) **Mejora los esfuerzos de conservación:** como resultado de la apreciación y orgullo, los esfuerzos por conservar incrementan. Muchos residentes son motivados a proteger sus áreas naturales y cambiar sus patrones de uso de recursos. Por ejemplo, algunas prácticas de cultivo cambian, la basura en las calles y caminos es recogida, el agua puede ser mejor manejada, entre otros.

3.3. PLANIFICACIÓN TURÍSTICA

La planificación turística es necesaria para ordenar las acciones que deben desarrollarse dentro de los atractivos turísticos, con una visión a futuro tanto en el corto, mediano y largo plazo. Según el MINCETUR (2007), se puede explicar la planificación turística en tres niveles:

- a) **Planificación Estratégica:** Plan Estratégico Nacional de Turismo (PENTUR) que tiene como misión organizar, promover y dirigir el desarrollo sostenible y competitivo de la actividad turística en el Perú; los Planes de Desarrollo Regional Concertado, que determinan estrategias con visión a futuro (largo plazo) de la región; y la Zonificación Ecológica y Económica (ZEE) que sirve para clasificar y delimitar el espacio físico en base a sus potencialidades y limitaciones físicas, biológicas, sociales, económicas y culturales.

- b) Planificación Programática: Los Planes Maestros, que incluyen estrategias y políticas generales para la gestión, zonificación, objetivos, organización administrativa, lineamientos para los planes complementarios, programas de manejo y marcos de cooperación, coordinación y participación.
- c) Planificación Específica: Planes que sirven como herramienta para guiar el desarrollo de la gestión de un área.

El objetivo principal de la planificación turística es orientar la administración, respecto al ordenamiento y regulación de la actividad turística y recreativa, para que ésta pueda realizarse de acuerdo a las prioridades de conservación y manejo del área (MINCETUR *op. cit.*).

La planificación turística permite el disfrute y educación de los visitantes, así como la generación de alternativas sostenibles para el desarrollo económico de las poblaciones locales cercanas con mínimos impactos en el recurso turístico (MINCETUR *op. cit.*).

Los planes de uso turístico deben proponer criterios y normas para el desarrollo de las instalaciones y equipamientos necesarios para atender y recibir a los visitantes, el ordenamiento de las visitas y los medios para la identificación y puesta en valor de los recursos turísticos, de modo que los visitantes cuenten con herramientas interpretativas que les permitan tener una experiencia educativa y recreativa durante su visita y lleven consigo mensajes claros sobre la importancia y necesidad de conservar el atractivo visitado. Además, la planificación turística debe proporcionar criterios de monitoreo para medir los impactos producidos por el desarrollo de la actividad turística, así como estándares de calidad para evaluar constantemente los servicios turísticos ofrecidos (MINCETUR *op. cit.*).

3.3.1. PLAN DE MANEJO ECOTURÍSTICO

Según Drumm y Moore (2005) un plan de manejo ecoturístico es una herramienta para guiar el desarrollo del turismo en un área natural protegida, haciendo sinergia y representado la visión de las partes interesadas, mientras se cumplen los objetivos de conservación del sitio.

El proceso de planificación depende de los siguientes factores (Drumm y Moore *op. cit.*):

- La disponibilidad y cantidad de recursos económicos.
- La complejidad de la situación del turismo o uso público del área natural protegida.

- La cantidad de tiempo que el equipo de planificación dedica al proceso.
- La cantidad de apoyo que el equipo de planificación recibe de las partes interesadas.
- La cantidad de detalle que el plan requiere.

Los pre requisitos para un Plan de Manejo Ecoturístico (PME) son (Drumm y Moore *op. cit.*):

- a) El ANP debe tener un plan de manejo general o Plan maestro que establezca los lineamientos generales para el PME: los objetivos, la estructura de la zonificación y las recomendaciones para el uso público o programas manejo de turismo. El plan general de manejo debe mencionar la necesidad de usar el ecoturismo como concepto guía o al menos argumentar sobre actividades turísticas de bajo impacto y generadoras de ingreso.
- b) Debe haber aceptación y compromiso a los principios del ecoturismo por parte del personal del ANP. Esto significa, aceptar que el turismo de masa no es una opción y que el área de administración debe diligentemente manejar los impactos de turismo. También significa, aceptar la participación de las comunidades locales, los representantes de la industria del turismo y otros actores relacionados a la planificación e implementación de las actividades turísticas y que estos se comprometan a trabajar conjuntamente para tomar decisiones sobre turismo y uso público en el ANP.
- c) Debe haber una expectativa racional sobre el requerimiento de fondos económicos y apoyo técnico y logístico disponible. Llevar a cabo un PME puede ser costoso.
- d) Se debe evaluar seriamente si es apropiado aplicar ecoturismo en el ANP. Es decir, considerar si: ¿Existe una legislación que permita o facilite el ecoturismo? ¿Cuáles han sido los resultados del proceso de planificación en el área de conservación? ¿Las amenazas, a las que el ecoturismo puede responder, han sido identificadas? ¿Los patrones de turismo tradicional en el área facilitarán o dificultarán la implementación del concepto de ecoturismo? ¿Las circunstancias del ANP son apropiadas para el uso del visitante?

Los administradores del ANP deben analizar los factores mencionados y determinar si un PME es necesario. Quizás el ecoturismo no será un factor significativo en la protección del

área a corto plazo o las prácticas de turismo tradicional serán difíciles de modificar desde el principio. Pero la decisión se toma para avanzar, el proceso de planificación del PME requiere compromiso y dedicación o de lo contrario, no se cumplirán las expectativas. El proceso de evaluación preliminar del sitio es usado para determinar si el ecoturismo es sostenible en el área. La siguiente Figura 3 muestra cómo el ecoturismo es incorporado como marco de referencia en el enfoque de conservación. El cual se fundamenta en cuatro componentes: establecer prioridades, desarrollar estrategias tomar acciones de conservación y medir el éxito de la conservación (Drumm y Moore *op. cit.*)

Ecoturismo dentro del Proceso de Diseño de la Conservación

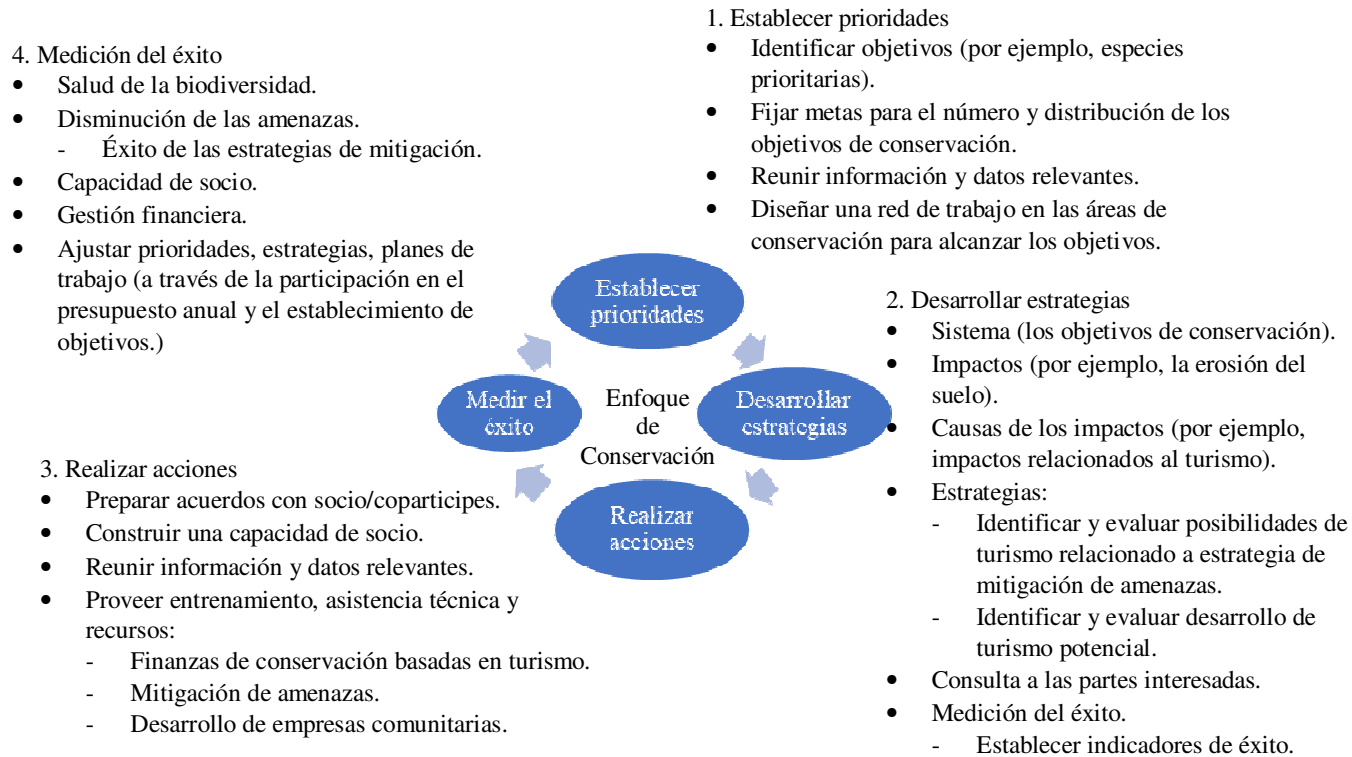


Figura 3: Ecoturismo dentro del Proceso de Diseño de la Conservación

FUENTE: tomado de Drumm y Moore. 2005:65

3.4. CALIDAD EN EL TURISMO

De acuerdo a la Organización Mundial de Turismo la calidad en turismo es “el resultado de un proceso que implica la satisfacción de todas las necesidades, exigencias y expectativas legítimas de los consumidores respecto a los productos y servicios, a un precio aceptable, de conformidad con las condiciones contractuales mutuamente aceptadas y con los factores subyacentes que determinan la calidad, tales como la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la transparencia, la autenticidad y la armonía de una actividad turística preocupada por su entorno humano y natural” (OMT, citado por MINCETUR 2017). Igualmente, la OMT precisa las siguientes características sobre la calidad en el turismo (MINCETUR *op. cit.*):

- a) La calidad es un “resultado”, por lo tanto, se alcanza y se percibe en un momento determinado y no puede existir sin el curso armonioso y activo de todos los factores que intervienen en la experiencia turística. La evaluación de la calidad turística, en consecuencia, debe evaluarse por el nivel de satisfacción del turista.
- b) La calidad es un “proceso” en tanto no es suficiente realizar una acción determinada, sino que es preciso un trabajo constante, continuo y virtuoso, que además debe ser retroalimentado por la continua evaluación de cada uno de sus pasos y, a partir de esa retroalimentación, permanentemente ir mejorando aún en detalles dado que incluso una alta satisfacción provoca incremento de expectativas en los consumidores futuros que tendrán exigencias mayores.
- c) La calidad en tanto “satisfacción” incluye elementos de subjetividad en la percepción de la calidad. Los clientes son diferentes por definición y aún un mismo cliente experimenta distintos modificadores de expectativas según las circunstancias. Una adecuada gestión de la satisfacción atiende a estas diferencias y está en capacidad de responder adecuadamente a los modificadores de expectativas.
- d) El factor “legitimidad” en el concepto de calidad turística incorporado en el análisis de derecho que asiste al turista en tanto consumidor, según las relaciones contractuales específicas. Los consumidores también tienen límites en sus derechos a la satisfacción, tanto en relación al valor adquirido según el pago realizado como en materia de conservación ambiental y respecto a los valores socioculturales vigentes en el espacio visitado.
- e) La noción de “exigencia respecto a los productos” destaca la subordinación de cualquier componente de la experiencia turística a la totalidad de la experiencia, es

decir al producto. Es el resumen perceptual, no la excelencia de alguna de las partes, lo que determina la satisfacción global. Igualmente, la noción “exigencia respecto a los servicios” relaciona la calidad turística con sus dimensiones humanas que frecuentemente son intangibles y de valoración subjetiva, aunque algunas son perfectamente cuantificables y deben atenderse con efectividad (tiempo de espera, frecuencia óptima del servicio y otros).

- f) La calidad, contiene “factores subyacentes” que la determinan. Esto quiere decir que existen algunos criterios de calidad comunes, irrevocables y esenciales para cualquier visitante y que no debe estar asociados al precio ni a ningún otro criterio variable. Es el mínimo exigible de calidad que, si no se alcanza, provoca inevitable insatisfacción y, por tanto, frustración con la experiencia de visita.

El Plan Nacional de Calidad Turística del Perú (CALTUR) es un instrumento de gestión y planificación del sector turismo, que establece las estrategias y líneas de acción en materia de calidad, con el objetivo principal de posicionar al Perú como un destino global de calidad. Al lograr que sus destinos y productos sean percibidos como espacios y experiencias de alto valor. Los objetivos específicos de este documento son:

- Promover el desarrollo de recursos humanos competentes en beneficio de las entidades y empresas que forman la cadena de valor en turismo del país.
- Fortalecer la calidad en la prestación de servicios turísticos en los destinos turísticos del Perú.
- Promover la gestión de sitios turísticos que conforman la oferta turística del país sustentado en estándares de calidad de conservación e interpretación del patrimonio.
- Promover el desarrollo de los destinos turísticos del país con enfoque de sostenibilidad para una experiencia de visita satisfactoria y con participación de la población anfitriona.

Un producto turístico de calidad es la combinación adecuada de atractivos, servicios y facilidades, capaz de motivar la decisión de viaje y de brindar una experiencia plenamente satisfactoria al visitante. Esta definición integra los enfoques de oferta y demanda y establece con claridad que su naturaleza está asociada a la experiencia satisfactoria de la visita; es decir, un producto está definido esencialmente por su calidad. En cuanto a los servicios, éstos deben responder al perfil del visitante, tanto en relación a su calidad como a

su precio. La oferta turística del Perú se sustenta en atractivos culturales y naturales frágiles (MINCETUR 2008).

Asimismo, De la Torre (2011) menciona en sus análisis sobre el turismo y la calidad del servicio que: “la calidad en los servicios turísticos implica revisión de los procesos, cambio de filosofía, nueva cultura organizacional, inversión en el proceso de mejora, entrenamiento y el convencimiento, de que la satisfacción del turista debe ser la prioridad”

La calidad del servicio turístico se basa en (I) Recursos humanos competentes, (II) Estandarización de procesos, (III) Prácticas de mejora continua y (IV) Responsabilidad social y ambiental de las empresas. La estandarización de procesos, como, por ejemplo, en la acogida al visitante, servicio de información turística, servicios de organización del viaje, servicios de alojamiento, servicios de alimentos y bebidas, servicio de visita a sitios turísticos y servicios de animación y esparcimiento, depende de la normalización de dichos procesos y las actividades involucradas en cada servicio. Para lo cual, son necesarias las prácticas de mejora continua, que implican el desarrollo de una cultura de planeamiento, es decir el diseño de flujos de procesos y protocolos y la asignación de recursos adecuados en los diferentes servicios turísticos o afines. Luego, una cultura de rectificación, que se refiere a la organización de la recuperación del servicio y la asignación de capacidades de decisión por niveles para el efecto. Y finalmente, una cultura de administración de expectativas, para el control de la experiencia del visitante durante toda su duración e incluye la preventa y la posventa. En cuanto a la responsabilidad social y ambiental de las empresas, es indispensable las “buenas prácticas” y la transferencia de beneficios a las comunidades locales, preservando su identidad (MINCETUR 2008).

3.5. BUENAS PRÁCTICAS EN EL TURISMO

La sostenibilidad es un desafío que se basa en buenas prácticas para minimizar impactos negativos del turismo y maximizar los positivos (IUCN 2018).

Características para considerar prácticas como “buenas prácticas” en el turismo (IUCN *op. cit.*):

- a) Se adhiere al “Triple resultado final”. Este es un término de finanzas, que últimamente se utiliza mucho en otros campos para medir el éxito de un esfuerzo determinado no solo en términos financieros, sino en los valores ambientales y sociales consecuentes. El “Triple resultado final” significa que el turismo en área

naturales protegidas debe (I) contribuir a la conservación de la naturaleza (valor medio ambiental); (II) generar beneficios económicos a las autoridades y dueños, que cubran los costos de manejo y den oportunidades de medios de vida sostenible para las comunidades locales (valor económico) y (III) contribuir a enriquecimiento de la sociedad y la cultura (valor social).

- b) Se alinea al contexto del área natural protegida. Las buenas prácticas en el turismo son adaptadas para cada situación única del ANP. Una acción específica, que es considerada como “buena práctica” en un ANP, puede ser simplemente una de las buenas opciones en otra.
- c) Reconoce que una experiencia de alta calidad del visitante es importante. Para que el turismo sea una herramienta efectiva de conservación y desarrollo comunitario, la calidad del “producto” de este turismo – es decir, la experiencia del visitante - debe ser mantenida (McCool, citado por IUCN 2018). La experiencia del visitante es definida como “la interacción compleja entre las personas y su estado interno, la actividad que están realizando y el ambiente social y natural en el cual se encuentran” (Borrie y Roggenbuck, citados por IUCN 2018).
- d) Tiene como objetivo crear una ética de conservación. El objetivo primordial del turismo sostenible en ANP no es la satisfacción de un cliente, sino el estímulo de los visitantes a tomar conciencia sobre la conservación.
- e) Se consideran los impactos negativos también como beneficios. Toda acción de manejo de un ANP, hasta las consideradas como “buenas prácticas”, tiene un costo. Por lo cual, los impactos de las decisiones sociales y ambientales deben ser establecidos, analizados y monitoreados.
- f) Respeta las necesidades especiales de las comunidades locales. Los beneficios del turismo en ANP deben llegar también a las comunidades locales como los proveedores externos. Así como los impactos negativos del turismo no deben repercutir desproporcionadamente en las comunidades locales.

Según, la guía de la IUCN (2018) las “buenas prácticas” en el turismo son:

- a) Fomentar políticas nacionales de turismo que cumplan el “Triple resultado final” al exigir que las actividades turísticas en ANP explícitamente contribuyan a la conservación de la naturaleza, generen beneficios económicos tanto para autoridades

como comunidades locales y se tome en cuenta la minimización de los impactos sociales negativos.

- b) Asegurar que la planificación turística del sitio siga cuatro procedimientos básicos: (I) una evaluación ambiental y social como línea base que responda (II) a un modelo conceptual, que pueda usarse para (III) planificación e implementación de un (IV) sistema de monitoreo y asistencia para hacer los ajustes en el manejo del sitio.
- c) Desarrollar planes de manejo de turismo en colaboración con las partes interesadas, incluyendo las personas indígenas, las comunidades locales y el sector privado.
- d) Dar al turista un amplio contexto sobre el manejo de problemas en las ANP, relacionándolos con problemas globales similares, y donde corresponda, iniciativas de conservación internacional.
- e) Seguir guías internacionales de turismo y biodiversidad, que provean una estructura para la política, planificación, manejo y monitoreo del turismo y sus impactos.

Por otro lado, en un contexto nacional, el Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas (SABP), es una herramienta dirigida a los prestadores de servicios turísticos, es decir, los establecimientos de hospedaje, restaurantes, agencias de viajes, empresas de transporte turístico, entre otros, que tiene como objetivo insertar a los operadores turísticos en procesos de mejora continua a través de estrategias de intervención a cargo de MINCETUR y aplicadas por CENFOTUR (MINCETUR 2012).

En este documento se recomienda como buenas prácticas, que han sido ordenadas según los criterios de evaluación de esta investigación, las siguientes (MINCETUR *op. cit*):

- a) Servicio de hospedaje:
 - Se cuenta con una persona responsable de ayudar al huésped con su equipaje y acompañarlo hasta su habitación.
 - Los colaboradores están entrenados para atender al huésped, brindándole asesoramiento, recomendaciones y ayudándolo a resolver los problemas e inquietudes que tenga.
 - Las habitaciones están señalizadas, cuentan con letreros que permitan ubicarlas fácilmente desde la recepción.
 - La señalización guarda concordancia con el estilo decorativo del hospedaje.

- Las cerraduras brindan seguridad.
- Las camas son confortables y resistentes.
- Se mantiene un patrón común en blancos (se recomienda sábanas blancas).
- Cuenta con buena iluminación, genera un ambiente cálido.
- La decoración es agradable, cálida, con personalidad y se usan materiales locales.
- Cuenta con un reglamento interno actualizado en cada habitación (ubicado detrás de la puerta de entrada de la habitación).
- Cuenta con cortinas, que cumple su función – impedir el paso de la luz y proveer privacidad-.
- Se cuenta con agua caliente en la ducha las 24 horas (estándar internacionalmente exigido, aún en zonas cálidas).
- En general, las habitaciones se mantienen limpias y en perfecto estado de conservación y mantenimiento.
- Los servicios higiénicos cuentan con implementos básicos: ducha o tina, inodoro, lavatorio, cortina, espejo, toma corriente, toallas, jabón, papel higiénico, porta toallas, vaso higienizado y con bolsa plástica, papelería, piso de baño, en buen estado de funcionamiento y conservación.
- El baño está revestido con material impermeable u otro material que garantice la impermeabilidad, además cuenta con ventilación adecuada.

b) Servicio de alimentación:

- Se cuenta con un inventario de insumos, el cual es actualizado y revisado constantemente.
- Se incentiva el uso de productos locales y platos tradicionales.
- La preparación de alimentos cumple los requisitos de sanidad vigentes.

- El personal del área está capacitado para aplicar las normas sobre manipulación de alimentos.
- En general se ha identificado y establecido procesos para la gestión y organización del servicio del desayuno o de las comidas, considerando los horarios de servicios previamente establecidos. Se organiza oportunamente el montaje que incluye: mantelería, menaje y otros elementos de soporte.
- El mozo o azafata se encuentra a disposición de los comensales, está muy atento a cualquier solicitud y detecta anticipadamente las posibles necesidades de los mismos.
- Se realiza un apropiado lavado y desinfección de los equipos estacionarios y vajilla, tales como cubiertos y vasos.

c) Instalaciones y equipamiento:

- Las tarifas y precios son visibles en nuevos soles y/o dólares americanos.
- Cuenta con botiquín básico.
- Muestra el libro de reclamaciones en lugar visible.

d) Infraestructura

- Se cuenta con un ambiente exclusivo para recepción y reservas.
- La recepción cuenta con insumos para el registro de entrada y salida de los visitantes.

e) Mantenimiento de sitio

- La limpieza y organización de las áreas se realiza en forma efectiva y permanente.
- Se ha establecido una secuencia y periodicidad para la limpieza.
- Se realiza un mantenimiento preventivo y correctivo de todas las máquinas, equipos e infraestructura del establecimiento. Al observar cualquier desperfecto, se comunica al personal del área correspondiente.

f) Planificación

- Se define los objetivos y planes de acción anualmente, evaluando el rendimiento del año anterior para fijar las metas estratégicas del presente año según el contexto y la demanda del mercado.
- Se desarrolla y actualiza el organigrama en función a las necesidades de la empresa.
- Se cuenta con un manual de procedimiento y funciones por área.
- Se selecciona, capacita y entrena a los colaboradores. Se detalla el perfil de cada puesto de trabajo.

El mismo documento, indica que es importante medir la calidad del servicio para verificar si los estándares planteados se están alcanzado mediante las buenas prácticas recomendadas y si no es así, identificar cuáles son las fallas para tomar las medidas correctivas correspondientes. El método más adecuado para medir la calidad son las encuestas de satisfacción del cliente, que permiten conocer el nivel de satisfacción de los usuarios (MINCETUR *op. cit.*).

Asimismo, en el “Manual de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible” (PromPerú y APTAE 2006) se menciona que el turista es la razón de ser de toda empresa, por lo tanto, dar un servicio de buena calidad deber ser su objetivo prioritario. La experiencia del turista depende de la satisfacción de su visita, que se puede lograr a través de “buenas prácticas” para mejorar la calidad del servicio, el bienestar, que depende de la salud y seguridad que se le ofrece, y la comunicación y participación que este tiene a través de mecanismos que le permiten involucrarse con el área que visita. La mejor forma de saber si el turista está satisfecho es preguntándole, ya que su opinión sirve como información valiosa para mejorar los servicios.

Del documento anteriormente mencionado, se recomienda como buenas prácticas, que han sido ordenadas según los criterios de evaluación de esta investigación, las siguientes (PromPerú y APTAE *op. cit.*):

a) Servicio de recorrido turístico y guiado (el guía):

- Debe tener buena presentación personal, puntualidad, carisma, estudios, cultura general y experiencia/referencias.

- Manejar idiomas.
 - Dominar el tema del guiado, tener conocimientos.
 - Tener certificados en primeros auxilios.
 - Conocer y aplicar el reglamento del sitio.
 - Saber manejar grupos.
 - Dar información veraz.
- b) Servicio de alimentación:
- Calidad de la comida ofrecida y servicio.
 - Manejo adecuado de basura.
 - Salud e higiene.
 - Personal capacitado.
 - Certificado de sanidad.
 - Desinfectar las verduras y frutas.
 - No servir comidas muy condimentadas.
 - Cumplir con el reglamento sobre vigilancia y control sanitario de alimentos.
 - Las carnes deberán guardarse bajo temperaturas adecuadas (menos de 4°C) y ser empacadas al vacío de preferencia.
 - Ofrecer alimentos balanceados.
- c) Información:
- Señalizar los senderos con material de la zona.
 - Usar diferentes métodos: charlas, visitas de campo, afiches, folletos, videos, carteles, fotografías, papelógrafos, etc.

d) Infraestructura

- Aprovechamiento de recursos naturales y culturales de la zona sin impactar negativamente al ambiente.
- Adaptada a las condiciones climáticas de la zona.
- Construcción con criterio de diseño acorde al paisaje.
- Buenas carreteras de acceso.
- Contribuir con el diseño a la revaloración del patrimonio cultural y natural de la región, usando materiales locales y respetando la arquitectura de la zona.
- Hacer una evaluación de impacto ambiental de las obras de construcción y/o ampliación.
- Aprovechar la luz natural al máximo. Usar ventanas grandes, tragaluces y paredes con colores claros. Así se reduce el consumo de energía.

e) Mantenimiento de sitio

- Realizar revisiones y registros periódicos de las instalaciones.
- Establecer planes de revisión y mantenimiento. Capacitar al personal para detectar fugas, informar y/o dar solución al problema.
- Mantenimiento de jardines, áreas verdes y control de la erosión del suelo.

f) Aplicación de medidas de conservación:

- Tener una política de sostenibilidad: resume el compromiso de la empresa con el respeto al ambiente y la sociedad.
- Colocar anuncios con mensajes alusivos a la conservación, como, por ejemplo, “cerrar bien el caño después de usarlo”.
- Instalar medidor de energía.
- Hacer revisión y mantenimiento de tuberías para evitar la pérdida de agua.
- Aprovechar el sol para producir electricidad o directamente para calentar ambientes, termas de duchas, entre otros.

- No utilizar ni permitir la venta de botellas, vasos y/o utensilios descartables. Colocar un bidón de agua para que los turistas puedan llevar sus cantimploras.
- Hacer campañas y concursos con temas de recuperación y protección ambiental.
- Recuperar las zonas erosionadas con plantas de la zona. Reforestar.
- Construir un sistema de tratamiento de aguas residuales grises.
- Predicar las buenas prácticas con el ejemplo. Usar productos de bajo impacto, por ejemplo: toallas de tela.

g) Inclusión de la población local

- Contratar personal local. Explicar la importancia de mantener y/o recuperar sus tradiciones.
- Aprovechar los recursos naturales, socioculturales e infraestructura disponible en la zona.
- Involucrar a líderes comunitarios en los proyectos y explicarles la necesidad de su participación. Los moradores locales deben ser los principales beneficiarios.
- Contratar mano obra local para la construcción y operación.
- Capacitar y contratar guías locales, además de los guías oficiales; esto hará más atractivo el producto para los turistas.
- Sensibilizar y explicar al personal sobre el daño que puede ocasionar el turismo a la comunidad y cómo evitarlo. Que el personal informe a los visitantes sobre la cultura local.
- Usar arte de la zona para la decoración. Vender arte en el centro de ventas.
- Usar el folclore de la zona para la música ambiental, platos y bebidas locales, trajes típicos, entre otros.

h) Planificación

- Llevar registros del consumo mensual de agua por áreas y listas de verificación de mantenimiento.
- Elaborar registros para consumo mensual de electricidad, gas, carbón, leña, petróleo, gasolina y otros; listas de verificación de operativos y/o de mantenimiento.
- Tomar en cuenta las quejas. Con las sugerencias de los turistas hacer planes de acción para la mejora continua.
- Capacitación y entrenamiento del personal para realizar buenas prácticas.

III. MATERIALES Y MÉTODOS

1. MATERIALES

El Área de Conservación Regional Albufera de Medio Mundo (ACRAMM): se encuentra ubicado en el distrito de Végueta, provincia de Huaura, departamento de Lima, Perú. Esta ACR se encuentra a 12 m.s.n.m., a la altura del kilómetro 177 de la carretera Panamericana Norte. El área comprende una extensión de 687, 71 ha; de las cuales 206, 10 ha contienen al espejo de agua y 66,50 ha la parte pantanosa. El largo es de 5, 775 km con un ancho que varía de 165 a 525 m (Tovar 1977). El humedal que contiene esta ANP es de tipo lacustre ya que se formó por el lento depósito del mar, junto con la ayuda del agua dulce de la napa freática, que disolvió el material salino. Se le considera una albufera por ser una laguna mixohalina, de origen marino, aunque en la actualidad tiene muy poca influencia marina ya que está completamente separada del agua del mar; salvo por el afloramiento subterráneo (Ringuelet, citado por Tovar 1977). El objetivo principal del establecimiento del ACR Albufera de Medio Mundo es “conservar la biodiversidad del ecosistema de humedal por la importante influencia que ejerce sobre otros similares ubicados en la zona costera del Perú y sobre el entorno, promoviendo el uso sostenible y la protección del humedal y sus recursos”. La importancia de conservar esta ACR radica en la influencia que ejerce en su función de conectividad como Corredor Biológico de la Costa Central de Lima, lo cual le permite reunir una biodiversidad representativa de dicha zona, brindando servicios ambientales, culturales, económicos y sociales (GORE Lima 2014).

Los equipos utilizados en la investigación fueron:

- Computadora portátil Dell
- Cámara fotográfica Sony

Las herramientas utilizadas en la investigación fueron:

- Programa IBM SPSS Statistics 23

- MS Office 2016
- Página web CANVA

Los materiales utilizados en la investigación fueron:

- Formato de entrevista para personal involucrado con la administración de los operadores turísticos del ACR Albufera de Medio Mundo
- Formato de encuesta a visitantes del ACR Albufera de Medio Mundo

2. METODOLOGÍA

- 1) Se realizó una visita de campo para evaluar preliminarmente las operaciones turísticas en el ACR Albufera de Medio Mundo y se establecieron los criterios de evaluación de esta investigación, en función a las características específicas del área y los servicios que ambos operadores ofrecen a los visitantes: servicio de hospedaje, servicio de recorrido turístico y guiado, servicio de información, servicio de alimentación, instalaciones y equipamientos, infraestructura, mantenimiento del sitio, aplicación de medidas de conservación, inclusión de la población local y planificación
- 2) Se diseñaron entrevistas personales dirigidas a personas involucradas directamente con la administración de ambos operadores turísticos, para conocer mejor los antecedentes de cada uno y poder entender el desarrollo del manejo de las operaciones turísticas a lo largo del tiempo hasta la actualidad, con énfasis en las medidas de conservación como manejo de agua, disposición de residuos, ahorro de energía y métodos de sensibilización al visitante en relación al tema de conservación, entre otros. El formato de las entrevistas realizadas se presenta en el Anexo 1. Antes de realizar las entrevistas personales se le explicó a cada uno de los entrevistados el proyecto a realizarse. Se realizaron entrevistas personales a dos encargados *in situ* de las instalaciones turísticas administradas por la Municipalidad Distrital de Végueta en el ACRAMM, el guarda parque y el jefe del área. También a tres encargados de la administración y gestión del complejo hotelero “Albuferas de Medio Mundo Bungalows & Camping”. La información obtenida fue sistematizada en una tabla en la cual se mantuvo el anonimato de las respuestas.

- 3) Se adaptó la ficha de registro de visitantes y ficha de satisfacción del visitante de la Guía para la Gestión de Uso Público de los Atractivos del Circuito Turístico Nororiental (MINCETUR *et al.* 2007) para diseñar una encuesta dirigida a los visitantes del ACR Albufera de Medio Mundo.

El formato de las encuestas realizadas se presenta en el Anexo 2.

La muestra (n) fue 43 visitantes para cada operador turístico. Este número fue determinado con la fórmula de poblaciones infinitas, ya que no se contaba con la cantidad de visitantes al área al año.

$$n = \frac{Z^2 x p x q}{E^2}$$

Donde:

Z: Variable estandarizada = 1.96 (usando un nivel de confianza del 95%)

p: Varianza muestral positiva = 0.50 (se asumen 50%, al tener dos opciones de operadores turísticos)

q: Varianza muestral negativa = 0.50 (se asumen 50%, al tener dos opciones de operadores turísticos)

E: Error estándar = 0.15 (Análisis exploratorio)

Se realizaron 43 encuestas a visitantes que escogieron el operador turístico público -la Municipalidad Distrital de Végueta- y 43 encuestas a visitantes que escogieron el operador turístico privado -la empresa Albufera de Medio Mundo Bungalows & Camping- durante los días 27, 28 y 29 de julio del 2018. Las encuestas se realizaron al terminar los visitantes el uso de los servicios turísticos en el ACR Albufera de Medio Mundo. Se seleccionaron visitantes mayores de edad (más de 18 años).

Se procesó las encuestas con el programa IBM SPSS Statistics 23. En base a las primeras cuatro preguntas sobre información general (edad, sexo, procedencia y nivel de instrucción) se realizó un perfil del visitante actual.

En cuanto a las respuestas a la pregunta 1, edad, se juntó a los visitantes en tres grupos según su edad. Los grupos son:

- Adulto joven: 18 a 34 años
- Adulto: 35 a 60 años
- Adulto mayor: 60 años a más.

En base a las ocho preguntas siguientes se evaluó el grado de satisfacción con una calificación mínima de 1 punto - “Nada satisfecho” y máximo 5 puntos - “Totalmente satisfecho”, siendo la primera pregunta sobre la satisfacción general de la visita y las siete preguntas sucesivas para evaluar los siguientes criterios (variables cualitativas):

- Entrada del sitio: existencia de un portal/panel/umbral/estación de recibimiento o bienvenida a los visitantes.
- Señalización: visibilidad, uso de simbología y/o uso de lenguaje apropiado.
- Información: transmisión de información del área en el recorrido turístico/entrega de mapas, trípticos u otro material informativo/uso de elementos de interpretación.
- Servicio de guiado: nivel de conocimiento del sitio, uso de lenguaje apropiado, motivación y elocuencia.
- Mantenimiento del sitio: orden y limpieza del lugar, existencia de contenedores de basura y/o sitio libre de acumulación de basura.
- Servicios higiénicos: limpieza, señalización, equipamiento con jabón y papel higiénico.
- Infraestructura: existencia de boletería, centro de ventas de souvenirs, centro de interpretación y/o estructuras de inclusión social

Con los puntajes obtenidos, se elaboró un cuadro resumen con la media aritmética o promedio, la moda y la sumatoria para cada pregunta, siendo:

- La media aritmética o promedio: sumatoria de los puntajes otorgados en un criterio, por los visitantes encuestados, dividida por el número de encuestados. Esta medida estadística permite conocer la calificación promedio otorgada por los visitantes encuestados en cada criterio.

- La moda: puntaje otorgado con mayor frecuencia por criterio. Sirve para conocer la calificación por criterio que tuvo mayor repetición entre los visitantes encuestados.
- La sumatoria: la suma de todos los puntajes por criterio. Medida que sirve para conocer el puntaje total con el que fue calificado cada criterio por todos los visitantes encuestados.

De este modo, se pudo comparar con medidas estadísticas la calidad de las operaciones y servicios turísticos, en función del grado de satisfacción de los visitantes, del modelo público versus el privado. Además, con los mismos resultados, se elaboraron para cada pregunta tablas de frecuencia, porcentaje y porcentaje acumulado de los puntajes obtenidos, así como gráficos con la distribución de la frecuencia, con la finalidad de clasificar, agrupar y presentar la información resumida, facilitando su análisis descriptivo.

Finalmente, en base a la última pregunta, de respuesta abierta, se agrupó las recomendaciones que tuvieron al menos una repetición para elaborar tablas de frecuencia. En cada encuesta, se consideró múltiples recomendaciones. Las recomendaciones sin repetición son mencionadas por escrito.

- 4) En base a los criterios de evaluación establecidos de esta investigación, se diseñó la tabla de puntaje denominada “Ficha de Evaluación del Uso Turístico”, especificando los indicadores a evaluar para cada criterio.

Luego, se aplicó dicha ficha en campo para evaluar la calidad de los servicios turísticos, de ambos operadores turísticos, público (Municipalidad Distrital de Végueta) y privado (empresa “Albufera de Medio Mundo Bungalows & Camping). Se calificaron 10 rubros con puntaje mínimo de 1 punto si la calidad es “crítica”, 2 puntos si es “deficiente”, 3 puntos si es “aceptable”, 4 puntos si es “bueno” y un máximo de 5 puntos si es “excelente”, resultando en un total de rango 10 a 50 puntos. Se justificó por escrito la selección de la calificación otorgada en cada rubro y se registró fotográficamente los indicadores más resaltantes para criterio en la evaluación de cada operador.

Los criterios a evaluar y sus indicadores respectivos fueron:

- Servicio de hospedaje: estado de la infraestructura y de los elementos tangibles (camas, servicios higiénicos, otros.), seguridad, atención y amabilidad por parte de los empleados de la empresa.

- Servicio de recorrido turístico-guiado: disponibilidad de guías y/o existencia de rutas alternativas para diferente público – Respecto al guía: nivel de conocimiento del sitio, uso de lenguaje apropiado, elocuencia, motivación y/o manejo de idiomas.
- Servicio de información: uso de elementos de interpretación, puesta en valor del atractivo, entrega de material informativo del sitio, uso de maquetas para las rutas o paneles indicativos y/o señalización adecuada.
- Servicio de alimentación: salubridad, empleo de alimentos frescos y/o atención y amabilidad por parte de los empleados de la empresa.
- Instalaciones y Equipamiento: señalización apropiada, botiquín de emergencia disponible, existencia de estructuras de inclusión social y/o servicios higiénicos con jabón, papel toalla y papel higiénico.
- Infraestructura: estado de conservación y mantenimiento de los servicios higiénicos generales, la boletería, el centro de interpretación, el centro de ventas de souvenirs, la estación de recibimiento o bienvenida a los visitantes, entre otros.
- Mantenimiento de sitio: limpieza, existencia de contenedores de basura, manejo y disposición adecuada de residuos y/o práctica de revisiones periódicas.
- Aplicación de medidas de conservación: educación ambiental y sensibilización al visitante, oferta de servicios turísticos de mínimo impacto ambiental, práctica de reciclaje u otras medidas de conservación, apoyo en proyectos de investigación y/o respeto de la capacidad de carga del sitio.
- Inclusión de la población local: empleados locales, fomento de la venta de arte/productos locales y/o realización de proyectos que involucren a la población local.
- Planificación: empleo de un plan de uso turístico, uso de un sistema de información de visitantes, monitoreo de consumo de agua, luz, etc., realización de capacitación del personal, reporte de daños de las instalaciones y equipos y/o manejo de libro de reclamaciones y buzón de sugerencias.

Además, se calificó la “Tendencia” de cada criterio evaluado en base a los “Enunciados Estandarizados para describir las tendencias” de *Fichas de Evaluación Ecológica de Áreas Naturales Protegidas Del Noroeste de México* (CONANP 2016).

Los “Enunciado estandarizados para describir las tendencias” se muestra en la Tabla 9:

Tabla 9: **Enunciados estandarizados para describir las tendencias.**

<i>Enunciado sobre la tendencia</i>	<i>Calificación</i>
Aparentemente las condiciones están cambiando a un ritmo que conducirá a un mejor estado en cinco años.	En rápida mejoría
Las condiciones están mejorando	En mejoría
Dentro de los límites de la variación normal, no se prevén cambios sistemáticos debido a fuentes antropogénicas o de otra índole.	Estable
Las condiciones están empeorando.	En deterioro
Aparentemente las condiciones están cambiando a un ritmo que conducirá a un deterioro del estado actual en cinco años.	En rápido deterioro

FUENTE: *CONANP (2016)*

Los resultados de esta evaluación fueron procesados con el programa Excel 2016 y se elaboró una ficha de presentación a través de la página web CANVA en base al modelo de las *Fichas de Evaluación Ecológica de Áreas Naturales Protegidas Del Noroeste de México* (CONANP 2016) para poder analizar comparativamente la información e identificar los indicadores y variables que determinan un mayor y menor puntaje en cada rubro y así, conocer los aspectos positivos y negativos de cada operador.

La “Ficha de Evaluación del Uso Turístico” se muestra en la Tabla 10.

Tabla 10: **Ficha de Evaluación del Uso Turístico.**

FICHA DE EVALUACIÓN DEL USO TURÍSTICO	Crítico	Deficiente	Aceptable	Bueno	Superior
Servicio de hospedaje (Estado de la infraestructura y de los elementos tangibles -camas, servicios higiénicos, entre otros- seguridad, atención y amabilidad por parte de los empleados de la empresa)	1	2	3	4	5
Servicio de recorrido ruta turística-guiado (Disponibilidad de guías y/o existencia de rutas alternativas para diferente público. Respecto al guía: nivel de conocimiento del sitio, uso de lenguaje apropiado, elocuencia, motivación y/o manejo de idiomas)	1	2	3	4	5
Servicio de información (Uso de elementos de interpretación/puesta en valor del atractivo/entrega de material informativo del sitio/uso de maquetas para las rutas o paneles indicativos/señalización adecuada)	1	2	3	4	5
Servicio de alimentación (Salubridad, empleo de alimentos frescos y/o atención y amabilidad por parte de los empleados de la empresa)	1	2	3	4	5
Instalaciones y Equipamientos (Señalización apropiada, botiquín de emergencia disponible, existencia de estructuras de inclusión social y/o servicios higiénicos con jabón, papel toalla y papel higiénico)	1	2	3	4	5
Infraestructura (Estado de conservación y mantenimiento de los servicios higiénicos generales/boletería/centro de interpretación/centro de ventas de souvenirs/estación de recibimiento o bienvenida a los visitantes, etc.)	1	2	3	4	5
Mantenimiento de sitio (Limpieza, existencia de contenedores de basura, manejo y disposición adecuada de residuos y/o práctica de revisiones periódicas)	1	2	3	4	5
Aplicación de medidas de conservación (Educación ambiental y sensibilización al visitante/oferta de servicios turísticos de mínimo impacto ambiental/práctica de reciclaje u otras medidas de conservación/apoyo en proyectos de investigación/respeto de la capacidad de carga del sitio)	1	2	3	4	5
Inclusión de la población local (Empleados locales/fomento de la venta de arte y productos locales/realización de proyectos que involucren a la población local)	1	2	3	4	5
Planificación (Empleo de un plan de uso turístico/uso de un sistema de información de visitantes, monitoreo de consumo de agua, luz, entre otros/realización de capacitaciones del personal/reporte de daños de las instalaciones y equipos/manejo de libro de reclamaciones y buzón de sugerencias)	1	2	3	4	5

- 5) Se realizó un análisis comparativo de los resultados procesados de las entrevistas, las encuestas y los puntajes de la “Ficha de Evaluación del Uso Turístico” para cada operador, junto con bibliografía revisada para determinar cuál operador turístico ofrece un servicio de mejor calidad y con información suficiente para que el visitante comprenda la importancia del ACRAMM y el valor de la inversión realizada con su visita, de forma que se logre en él un cambio de actitud hacia un comportamiento favorable a la contribución de la conservación del ACR.
- 6) Se identificaron los criterios evaluados que obtuvieron menor y mayor calificación para cada operador turístico, tanto en los resultados de las encuestas como en la evaluación de uso turístico, y en base a estos, se elaboraron sugerencias de mejora y optimización con enfoque a la conservación del área.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

1. DIAGNÓSTICO DEL ÁREA

1.1. ENTREVISTAS

Se realizaron entrevistas personales a personas involucradas directamente con la administración de las operaciones turísticas de ambos operadores; dos encargados in situ de las instalaciones turísticas de la Municipalidad Distrital de Végueta en el ACRAMM, el guarda parque y el jefe del ACR. También a tres encargados de la administración y gestión del complejo hotelero “Albuferas de Medio Mundo Bungalows & Camping”.

Durante la entrevista se siguió este esquema:

- a) Se realizó una presentación personal, dando a conocer el objetivo principal del proyecto de tesis a los entrevistados.
- b) Se realizaron preguntas personales para conocer el lugar de origen, relación con el ACRAMM, tiempo de servicio y labor que desempeñaban los entrevistados en su respectivo operador.
- c) Se realizaron nueve preguntas específicas sobre la administración y gestión de los servicios turísticos del operador turístico en el que los entrevistados trabajaban. El formato de las entrevistas realizadas se presenta en el Anexo 1.

Las personas entrevistadas fueron las mencionadas en la Tabla 11.

Tabla 11: Información básica de los trabajadores de ambos operadores turísticos en el ACRAMM entrevistados.

Nº	Nombre	Lugar de origen	Operador turístico	Cargo
1	Juan José Rojas Galdós	Centro poblado de Medio Mundo	Público	Encargado de la guardianía y mantenimiento de las instalaciones administradas por la Municipalidad Distrital de Végueta en el ACRAMM
2	Luis Daniel Rojas Quevedo	Centro poblado de Medio Mundo	Público	Guarda parque ACRAMM (GORE Lima)
3	Pedro Marcelo Gerónimo Bazán	Centro poblado de Medio Mundo	Público	Encargado de paseos en bote y guiado en las instalaciones administradas por la Municipalidad Distrital de Végueta en el ACRAMM
4	Jorge Víctor Velásquez Escobedo	Cañete, Lima	Público	Jefe del ACRAMM (GORE Lima)
5	Rolando Quesada	Ancash	Privado	Coordinador Ambiental de "Albufera de Medio Mundo Bungalows and Camping"
6	Claudio Lorenzo Roveño Facht	Lima	Privado	Administrador de "Albufera de Medio Mundo Bungalows and Camping"
7	Anis Roveño	Lima	Privado	Jefa de Operaciones de la Empresa Inversiones CLAMAF (Dueños del complejo hotelero "Albufera de Medio Mundo Bungalows and Camping")

Las preguntas realizadas en las entrevistas personales son las siguientes:

- 1) ¿Cuáles son los cambios representativos del lugar?
- 2) ¿Cuántos visitantes reciben al año? ¿Fechas de mayor acogida?
- 3) ¿Cuáles son los servicios que ofrecen y sus costos respectivos?
- 4) ¿Quién se encarga y cómo manejan el mantenimiento de sitio y las instalaciones?
- 5) ¿Cuáles son las medidas de conservación que aplican?
- 6) ¿Cómo manejan la disposición de residuos?
- 7) ¿Apoyan las investigaciones que se realizan en el ACRAMM?

8) ¿Cuál es la relación con la población local?

9) ¿Contemplan un plan turístico?

Las respuestas obtenidas durante las entrevistas son presentadas en la tabla a continuación. Cabe resaltar que, por respeto al anonimato de los entrevistados, las respuestas no son presentadas en el orden en el cual se han presentado a los entrevistados, sin embargo, todas las respuestas de una misma fila corresponden al mismo entrevistado. La enumeración de las preguntas en la tabla, por el contrario, sí coincide con la numeración presentada anteriormente.

Tabla 12: **Respuestas de las entrevistas realizadas a las personas relacionadas directamente a la administración y gestión de las operaciones turísticas públicas.**

		<i>Entrevistados Operador público</i>			
		<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
Pregunta	1	<ul style="list-style-type: none"> - Zonificación específica y programación de actividades por zona: recuperación de la zona silvestre. -Manejo de incendios forestales en el área a causa de la población: quemas controladas. -Implementación de guarda parque – seguridad y guardianía. -Ordenamiento de la actividad turística: prestadores de servicios turísticos, como el paseo en bote (pobladores locales). -El ACRAMM se ha convertido en un sitio turístico de paso entre Lachay y Caral “parada obligada”. -Mayor concientización y sensibilización de la población sobre la importancia del ACRAMM. -Articulación entre actores involucrados: reformulación del Comité de Gestión (Autoridad local de agua, la Municipalidad provincial, empresa privada, ONG, artesanas, extractores, Municipalidad del centro poblado, IPD, Universidades). 	<ul style="list-style-type: none"> -Al inicio solo estaban los servicios higiénicos y las habitaciones, luego se construyeron las habitaciones pequeñas de material pre-fabricado. -Luego se hicieron “los hongos”, las bancas, la instalación del grupo electrógeno y la piscina. 	<ul style="list-style-type: none"> - Mayor acumulación de basura y escombros en el área límite con el centro poblado (acantilado). -La totora ha desplazado al junco. -Las instalaciones turísticas de la Municipalidad Distrital de Végueta han mejorado: la construcción de los “hongos”, mantenimiento de los cuartos, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> -No hay cambios representativos en la infraestructura, más que los bungalows "prefabricados" añadidos.

2	<ul style="list-style-type: none"> -Primer registro en Semana Santa (4 días): 6500 visitantes. -En verano: 18 000 visitantes. -25 000/año aprox. 	<ul style="list-style-type: none"> -10 000 visitantes/año aprox. -Picos: Semana Santa (5 000 visitantes) y Año Nuevo. 	<ul style="list-style-type: none"> -6 000 visitantes aprox. en Semana Santa 2018 (primera vez que se realizó un registro). 	<ul style="list-style-type: none"> -25 000 visitantes/año/ -Temporada alta: verano -Picos: Semana Santa (5000 visitantes) y Año Nuevo (2000 visitantes).
3	<ul style="list-style-type: none"> -Servicio de Hospedaje: parte privada y parte pública (15 cuartos). -Alimentación: época de verano (6 restaurantes). -Actividades turísticas: visitas guiadas, avistamiento de fauna, paseo en bote y caminatas. 	<ul style="list-style-type: none"> -Paseo en bote (negocio particular de la Asociación de boteros): 20 soles/capacidad 8 personas. -Hospedaje en habitaciones -Alquiler de carpas -Los restaurantes son particulares (concesiones de la Municipalidad Distrital de Végueta) -Guiado zona de anidamiento de aves y sitio donde infiltra/emana el agua a la albufera. 	<ul style="list-style-type: none"> -Bungalows -Zona de campamento -Zona de parrilla -Restaurantes (concesiones en verano). -Paseo en bote, pedalones, kayak 	<ul style="list-style-type: none"> -Servicio paseo en bote: 20 soles/30 minutos para familias y 3 soles por alumno -Paseo en bote para avistamiento de aves: 50 soles/hora para un grupo.
4	<ul style="list-style-type: none"> -De las instalaciones turísticas, se encarga la Municipalidad Distrital de Végueta. -De la totalidad del área, cuando queda impactada por la actividad turísticas, se encarga el GORE Lima de la limpieza. 	<ul style="list-style-type: none"> -Los encargados permanentes se encargan del mantenimiento del sitio. -Antes de empezar la temporada de verano viene personal externo a: hacer limpieza, cobrar por los servicios higiénicos, para los visitantes que no alquilan las habitaciones y cobrar "el peaje" (derecho a entrar): 5 soles buses/ 3 soles autos/ 1 sol motos. 	<ul style="list-style-type: none"> -El personal de la Municipalidad Distrital de Végueta realiza el mantenimiento en diciembre, antes de la temporada alta (verano): las instalaciones turísticas y la carretera. 	<ul style="list-style-type: none"> -Personal de la Municipalidad Distrital de Végueta.
5	<ul style="list-style-type: none"> -Campañas de limpiezas periódicas. -Cambio de señalización por banners con mensajes de sensibilización. -Capacitación de los prestadores de servicios turísticos (pobladores que trabajan ahí, como Pedro y Juan). 	<ul style="list-style-type: none"> -Campañas de limpieza de la laguna (recolección de basura) "cada cierto tiempo" con el GORE Lima, Municipalidad Distrital de Végueta y la Asociación de boteros (se invitan a escolares a veces para que participen). 	<ul style="list-style-type: none"> -Implementación de letreros informativos para sensibilizar a los visitantes. -Durante el verano, en la "boletería" de la zona turística se entregan bolsas para que los visitantes acumulen en estas sus desechos, con la intención de disminuir el impacto. -Campañas de limpieza organizadas por el GORE Lima. -Educación ambiental en los colegios: 	<ul style="list-style-type: none"> -El guarda parque, que se encontraba de viaje durante Fiestas Patrias, hace rondas de seguridad e identifica aves migratorias.

				<p>exposiciones fotográficas sobre la biodiversidad.</p> <p>-Siembra de 100 plantas en el área de acantilado, límite con el centro poblado, para evitar el arrojado de desperdicios y desmonte. En el futuro, estas plantas servirán como lugar de anidación para las aves (controladores biológicos de plagas).</p> <p>-Implementación de murales con mensajes alusivos a la conservación, cerca al acantilado.</p>	
6	<p>-Durante verano la Municipalidad Distrital de Végueta se encarga de sacar los residuos cada 3 días (en coordinación con el área de Servicios públicos).</p> <p>Durante el año, se hace una coordinación directa cuando hay visitantes.</p> <p>-A veces el mismo personal in situ se lleva los residuos cuando es poca la cantidad.</p> <p>-El GORE Lima: Implementación de contenedores de basura.</p>	<p>-Disposición de residuos: viene el recolector de basura a recoger los desechos y desperdicios de los tachos de basura una vez a la semana.</p>	<p>-La Municipalidad Distrital de Végueta se encarga de sacar los residuos de ACRAMM una vez a la semana durante el verano.</p> <p>-En las campañas de limpieza que realiza el GORE Lima, se coordina con la Municipalidad Distrital de Végueta para que recojan la basura ese mismo día.</p>	<p>La Municipalidad Distrital de Végueta se encarga de sacar los residuos una vez a la semana.</p>	
7	<p>-A los investigadores se les brinda todas las facilidades con las que se cuenta, como mapas, shapers, etc (información pública).</p> <p>-Se promueve la investigación ya que esto sirve para conocer más sobre el ACRAMM.</p>	<p>-Visita de colegios que pernoctan en las instalaciones.</p> <p>-Visita de universidades (Universidad de Huacho y otras).</p> <p>-Hay apoyo a los investigadores, pero estos no difunden los resultados de los estudios.</p> <p>-Vienen del Ministerio de Salud a verificar el estado del agua de la laguna para determinar si está apta antes de la temporada de verano.</p>	<p>-Últimamente, en el ACR hay varias investigaciones, pero los investigadores no comparten la información.</p> <p>-Se están estableciendo convenios con universidades locales para realizar más investigaciones.</p> <p>-El que quiere hacer investigaciones se comunica con el gerente para ver en qué se le puede ayudar.</p>	<p>-Los investigadores piden permiso a la Municipalidad Distrital de Végueta y se les brinda apoyo.</p>	

8	<p>-La población local desecha sus residuos al acantilado, que está dentro de los límites del ACRAMM.</p> <p>-Existe desconfianza por parte de la población a causa de la poca presencia del GORE Lima en el área.</p> <p>-Se inició con convocatorias para llegar a la población local, empezando por la sensibilización ambiental con los niños a través de concursos. De uno de los concursos de fotografía, salió ganador Daniel Rojas, quien actualmente es guarda parque del ACR.</p> <p>-Revalorizar la técnica ancestral de extracción de la fibra vegetal y tejido por parte de las artesanas, a través de escuelas en las que se enseñe esta cultura viva y la comercialización de los productos en mercados nacionales.</p>	<p>-Extracción de junco para la producción de artesanía ("La casa del artesano", local en el centro poblado de Medio Mundo promovido por el GORE Lima).</p> <p>-Trabajadores locales durante la temporada de verano.</p> <p>- Asociación de Pescadores: disminución de la cantidad de peces en la laguna debido a que el "subidero" se encuentra en la zona que le pertenece a la empresa privada y la presencia de tilapia ("pez devorador").</p>	<p>-Hay mucha desinformación en la población local y el apoyo es mínimo (no valoran lo que tienen).</p> <p>-Se está trabajando mucho la educación ambiental con estudiantes para que la población se informe y desee proteger el área.</p>	<p>-Los trabajadores son pobladores locales.</p> <p>-Se realiza el "jalado" de junco por artesanos.</p>
9	<p>-No se cuenta con una planificación turística, pero está la propuesta.</p> <p>-Plan Maestro: la implementación de infraestructura (puesto de control, centro de interpretación e hitos) está en propuesta, pero en "espera" por el tema de presupuesto.</p> <p>-Se tiene planeado poner murales por la zona del acantilado.</p>	<p>De toda la planificación se encarga la oficina de turismo de la Municipalidad Distrital de Végueta: presupuesto y personal.</p>	<p>El ACRAMM no cuenta con un plan turístico aún, recién se está trabajando.</p>	<p>-El GORE Lima se encarga del monitoreo de utilización de luz y agua, a través de la oficina de turismo de la Municipalidad Distrital de Végueta.</p>

Tabla 13: **Respuestas de las entrevistas realizadas a las personas relacionadas directamente a la administración y gestión de las operaciones turísticas privadas.**

		<i>Entrevistados Operador privado</i>		
		<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
<i>Pregunta</i>	<i>1</i>	<ul style="list-style-type: none"> -Crecimiento del centro poblado de Medio Mundo (20 000 habitantes). -Crecimiento de la granja de pollos (empresa Redondos). -Invasión de terrenos y presión debido al proceso de urbanización. -Implementación de infraestructura: baños, techos, cambio de paredes, construcción de veredas, piscina. -Construcción de un sistema hidroeléctrico dentro de la propiedad. 	<ul style="list-style-type: none"> -Se implementó un paseo turístico guiado en el que se utilizan paneles informativos sobre migración de aves, potencial de diversidad y usos del junco y la totora. -En 11 años el GORE Lima no ha hecho un Centro de Interpretación: cuando se realizaron los Juegos Bolivarianos en el ACRAMM se dejaron 2 columnas que iban a ser destinadas para la construcción del Centro de Interpretación, pero la infraestructura fue utilizada para la construcción de aulas para colegios. -Construcción de una mini-central hidroeléctrica para aprovechar el desfogue de la laguna y sirve como herramienta educativa en el paseo turístico guiado. 	<ul style="list-style-type: none"> -Techos de las habitaciones -Limpieza de salidas de agua y desfogue de la laguna. -Construcción del dique (muro de contención). -Jardines. -Revegetación de lomas parte de la propiedad.
	<i>2</i>	<ul style="list-style-type: none"> - No cuentan con un registro de visitantes/año. -22 habitaciones para 4 personas = 88 personas en total. -En el camping entran 200 personas en Año Nuevo y Semana Santa. -Durante el verano (temporada alta), de sábado para domingo se llena la capacidad y durante la semana se ocupan 2 a 4 habitaciones. Durante el invierno (temporada baja), se ha desarrollado el Programa PROVICAMP. 	<ul style="list-style-type: none"> -No cuentan con un registro de visitantes/año. -Capacidad para 60 personas en habitaciones. -Picos: Semana Santa y Año Nuevo. 	<ul style="list-style-type: none"> -No tienen una cifra exacta pero la tendencia es positiva (lenta). -Las épocas de pico son Año Nuevo y Semana Santa: 500 personas en camping + 100 personas en habitaciones.

3	<ul style="list-style-type: none"> -Hospedaje -Restaurante: temporada alta todos los días y temporada baja solo los fines de semana. -Alquiler de pedales y bicicletas. -Paseo Ecológico Guiado para difundir la importancia del ACR: encargado Rolando. Respuesta positiva inmediata de los visitantes (resultados en la página web de la empresa). Temas tratados en el paseo: aves migratorias, peces, datos sobre la laguna. 	<ul style="list-style-type: none"> -Servicio de hospedaje en habitaciones y Bungalows. -Espacio para acampar. -Servicio de alimentación en el restaurante. -Servicio de información ecológica durante el paseo guiado. -Reciben mascotas (30 soles por mascota). 	<ul style="list-style-type: none"> -Seguridad: barreras, casetas de seguridad y tres turnos de guardias. -Servicio de alojamiento. -Restaurante -Espacios para juegos de fútbol, vóley y sapo. -Piscina pequeña. -Parrillas. -Alquiler de bicicletas (10 soles/hora) y pedales (15 soles/30 minutos). -Circuito guiado, incluido en el costo del hospedaje: intento de hacer entender a la gente qué es el ACRAMM y de enseñar a no botar basura. -Camping (15 soles/persona por noche, incluye uso de baños comunes y demás servicios).
4	<ul style="list-style-type: none"> -Empiezan en noviembre a diciembre para abrir la temporada de verano. 	<ul style="list-style-type: none"> -Gran inversión. 	<ul style="list-style-type: none"> -Se encarga el personal del campo: jardineros. -Guardianía y limpieza permanente todo el año.
5	<ul style="list-style-type: none"> -Hidroeléctrica: energía limpia y se utiliza como parte del Paseo Guiado para enseñar a los niños sobre la transformación de energía. -Se utilizan paneles solares. -Grupo electrógeno para que las habitaciones tengan luz de 7 a 10 pm. -Limpieza constante del área y difusión entre los visitantes de no botar basura al piso. -Difusión de información de la importancia del ACRAMM a los niños y jóvenes en especial. -Desarrollo turístico amigable con el medio ambiente: impacto visual y de luz menor posible. -Concurso escolar de dibujo para revalorar los humedales del ACRAMM. 	<ul style="list-style-type: none"> -Política de conservación: servicio luz de 7 a 10 pm para permitir la convivencia con aves, pozos ciegos (desagüe) y almacenamiento de plásticos (no se queman). 	<ul style="list-style-type: none"> -Sistema pozos asépticos con varios niveles de decantación para desechos de baños y cocina. -Política de: "no tocar el ecosistema". Impacto nulo sobre la laguna. -Programa de reciclaje de chapas de botellas de plástico con la Asociación "Angelitos de Cristal". -Acumulación de botellas en el galpón. -Hidroeléctrica: energía limpia para la refrigeración en la cocina (todo el día) - El horario de luz en las habitaciones es de 7 a 10 pm (generador). -Paneles solares. -Reciclaje de botellas de plástico como macetas de plantas del Vivero.
6	<ul style="list-style-type: none"> -Almacenamiento de plástico (reciclaje) -Quema de basura (La Municipalidad Distrital de 	<ul style="list-style-type: none"> -Almacenamiento de plásticos. -Se trata de fomentar que los visitantes se lleven 	<ul style="list-style-type: none"> -Política de mínima acumulación de basura. -Los residuos orgánicos de la cocina se separan y

	<p>Végueta cobra por el servicio de recoger la basura, luego la acumulan en una pampa -basural- en la entrada de Huacho y la queman).</p> <p>-Relleno sanitario en proyecto</p>	<p>sus residuos.</p>	<p>se hace humus en el vivero.</p> <p>-Una parte de los desechos se quema (papeles de baños).</p>
7	<p>-A lo largo de tiempo se ha apoyado y se sigue apoyando a iniciativas de investigación en el ACRAMM, brindando facilidades. Hace unos años un investigador comprobó que el agua de la laguna estaba contaminada con una cianobacteria dañina para animales y humanos.</p>	<p>-Programa Vivencial de Ciencias (PROVICAMP) para traer escolares y universitarios durante la temporada baja (invierno).</p>	<p>-Una tesista química de la San Marcos realizó una investigación para blanquear el agua de la laguna (venta de fórmula).</p>
8	<p>-Contaminación producto del desagüe del centro poblado de Medio Mundo e infiltraciones de la granja de pollos (Redondos).</p>	<p>-La mayoría de trabajadores son del centro poblado Medio Mundo y las ciudades de Barranca y Huacho.</p>	<p>-La relación es superficial: los trabajadores son locales.</p> <p>-Desarrollo de PROVICAMP (colegios y universidades locales).</p> <p>-Promoción de compra de productos de artesanías locales de junco.</p>
9	<p>-Manejamos un libro de reclamaciones.</p> <p>-Cadena de frío: electricidad constante en la cocina para mantener congelados los mariscos y pescados.</p> <p>-Limitaciones con el gasto del agua: 15 soles/m³ de agua.</p>	<p>-Problemas respecto a la presión urbana.</p>	<p>-No tiene sistema de monitoreo de consumo de agua o luz.</p> <p>Desarrollo de infografía (material de interpretación para el paseo ecológico).</p> <p>-El personal local de servicio y cocina recibe capacitación en Lima (2 semanas a 1 mes).</p> <p>-Practicamos la cadena de frío.</p> <p>-Hacemos gestión hotelera.</p> <p>-Los insumos para la cocina se traen de Lima: pollo, pescados y mariscos congelados por salubridad (terminal pesquero de Ventanilla).</p>

En cuanto a los resultados de las entrevistas del operador turístico público, se destaca que no ha habido cambios representativos respecto a la infraestructura de las instalaciones turísticas, además de la construcción de los “hongos” y una piscina. Respecto al equipamiento, se menciona la instalación de un grupo electrógeno. A nivel de Gobierno Regional de Lima, administrativamente se han desarrollado varias acciones del manejo del ACR Albuferas de Medio Mundo, como la zonificación, el manejo de incendios forestales, la implementación de un guarda parque y guardiana. Además, se menciona el trabajo realizado en el ordenamiento de la actividad turística respecto a la organización de los operadores y con esto, la reformulación del Comité de Gestión. Asimismo, se resaltan los esfuerzos del Gobierno Regional de Lima por la concientización y sensibilización de la población local sobre la importancia del ACRAMM. Sin embargo, se evidencia también la mayor acumulación de basura y escombros en el área límite con el centro poblado de Medio Mundo. En cuanto al operador turístico privado, como cambios representativos en la infraestructura, se destaca la implementación de baños, techos, cambio de paredes, construcción de veredas y piscina. También, la construcción de un sistema hidroeléctrico para aprovechar el desfogue de la laguna y un dique que sirve como contención de la misma, dentro del área privada. Asimismo, se menciona la revegetación de las lomas y el mantenimiento de los jardines. Respecto a las medidas de concientización, cabe resaltar la reciente implementación de un paseo turístico guiado en el que se utilizan paneles informativos para educar a los visitantes sobre la diversidad biológica en flora y fauna y los usos de las especies de flora, como el junco y la totora. A nivel de la administración del Gobierno Regional de Lima (GORE Lima) en el ACRAMM, se comenta la falta de implementación de un Centro de Interpretación en el área.

El cuanto, al número de visitantes al año, ambos operadores carecen de un registro, pero coinciden en que la época de mayor recibimiento (temporada alta) es entre Año Nuevo y Semana Santa, con un aproximado de 5000 visitantes en Semana Santa para el operador público y 700 visitantes para el operador privado. A nivel GORE Lima, en Semana Santa del presente año 2018, se realizó por primera vez un registro de aproximadamente 6000 a 6500 visitantes. Además, se estima un aproximado de 18 000 visitantes durante el verano y 25 000 visitantes en todo el año. Cabe mencionar que el caso del operador privado, la gran mayoría de visitantes pernoctan en las instalaciones, mientras que, para el operador público, muchos no pernoctan.

Los servicios que ofrece el operador público y privado son el servicio de hospedaje, el servicio de alimentación, que es concesionado para el caso público, paseos en bote en la laguna y caminatas con servicio de guiado para el avistamiento de aves. En el caso del operador público, el servicio caminata o recorrido turístico con guiado tienen un costo ya que muchos de los visitantes que reciben no pernoctan, en cambio, para el operador público el costo de dicho servicio está incluido en la inversión de la estadía. Asimismo, el operador privado ofrece el servicio de alquiler de bicicletas, reciben mascotas por un costo extra y cuenta en sus instalaciones con un espacio con cancha de fútbol, vóley y juegos infantiles.

Sobre el mantenimiento del sitio y las instalaciones turísticas, cada operador se encarga de realizar el mantenimiento correspondiente antes de empezar la temporada de verano. Sin embargo, se menciona que el operador privado realiza limpieza y guardianía de las instalaciones permanentemente (todo el año). Por otro lado, se resalta que el operador público realiza el mantenimiento de la pista de acceso y que durante la temporada alta se contrata personal externo para el cobro de la entrada y por el uso de los servicios higiénicos para los visitantes que no pernoctan.

En cuanto a las medidas de conservación que el operador público aplica, destacan las campañas de limpieza de la laguna que realiza con el GORE Lima, en las cuales invitan a la población local a participar. Asimismo, se ha realizado la plantación de 100 plántones en el área del acantilado, ubicado al límite del centro poblado de Medio Mundo para evitar que se arrojen desperdicios y desmonte en la zona. Además, el GORE Lima organiza concursos de fotografía sobre la biodiversidad como estrategia de puesta en valor el ACRAMM y ha implementado letreros informativos como parte del objetivo de concientización ambiental de los visitantes. Mientras que, el operador privado ha desarrollado una “política de conservación” al aplicar medidas como el uso de energía eléctrica restringido a un horario (7 a 10 pm) para reducir el impacto sobre la avifauna, también ha implementado un programa de reciclaje de chapas de botellas de plástico para apoyar a la asociación “Angelito de Cristal” y las botellas de las mismas, son utilizadas como macetas para las plantas de Vivero que mantienen. Asimismo, cuenta con una pequeña hidroeléctrica, como se mencionó anteriormente para aprovechar el desfogue de la laguna y utilizar “energía limpia”. También, han organizado un concurso escolar de dibujo como estrategia de puesta en valor del ACRAMM.

La disposición de los residuos es un tema que requiere urgentemente atención para ambos operadores, ya que, para el operador público, la administración de la Municipalidad de Végueta se encarga de dicha operación, con mayor frecuencia durante el verano (temporada alta). Sin embargo, el operador privado, menciona que prefiere almacenar los residuos de plástico, fomentar que los visitantes se lleven consigo sus residuos, quemar los papeles y hacer humus con los residuos orgánicos de la cocina, ya que la Municipalidad de Végueta recoge los residuos y los acumula en un basural, en la entrada de Huacho para ser incinerados.

Respecto al apoyo a las investigaciones en el ACRAMM, ambos operadores brindan las facilidades con las que cuentan, sobre todo en información. Cabe mencionar que, el operador público indica la falta de difusión de los resultados de las investigaciones en el ACR. Asimismo, ambos operadores han establecido convenios y programas con universidades y colegios locales para incentivar la investigación, por ejemplo, el operador privado ha implementado el Programa Vivencial de Ciencias (PROVICAMP) para atraer escolares y universitarios durante el invierno (temporada baja).

En cuanto a la relación con la población local, ambos operadores coinciden en que hay mucha desinformación respecto a la importancia del ACRAMM, por lo tanto, el apoyo en su conservación es mínimo. Lamentablemente, se le atribuye a la población local la contaminación mediante la acumulación de basura y las infiltraciones del provenientes del desagüe del centro poblado Medio Mundo. Por lo cual, se están trabajando en la educación ambiental de los estudiantes, a través de concursos, participación en las campañas de limpieza, programas vivenciales, entre otros. Por otro lado, aún están presentes las prácticas ancestrales como la extracción de junco y totora para la elaboración de arte y la pesca.

Finalmente, ambos operadores turísticos carecen de una planificación turística. Cabe mencionar que, el GORE Lima desarrolló el Plan Maestro 2015-2019 del ACRAMM, en el cual se contemplan la construcción de un Centro de Interpretación, la implementación de puestos de control y renovación de los hitos, pero aún dichas actividades no se han realizado. Por otro lado, el operador privado ejecuta “administración hotelera”, ya que manejan un libro de reclamaciones, practican la “cadena de frío” para los pescados y mariscos y mantienen estándares de salubridad para los insumos.

2. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL VISITANTE

2.1. PERFIL DEL VISITANTE

El visitante más común, que escoge tanto el operador público como el operador privado, para visitar el ACR Albuera de Medio Mundo es un adulto (entre 34 y 60 años de edad), mujer, proveniente del departamento de Lima y que cursa un nivel de instrucción superior (técnico/universitario) al momento de su visita. De lo observado en campo, los grupos que escogen el operador público durante Fiestas Patrias, visitan el ACR como parte de un paquete turístico tipo “Full Day” ofrecido por diferentes operadores turísticos, que incluye la Reserva Nacional de Lachay y la Zona Arqueológica Caral, por lo que no pernoctan. Mientras que los visitantes que escogen el operador privado casi en su totalidad pernoctan.

Los resultados del perfil del visitante obtenidos de las encuestas realizadas durante Fiestas Patrias del año 2018 se presentan en las siguientes tablas.

Tabla 14: Edades por grupos de los visitantes al ACRAMM que escogieron el operador público.

Grupo de edad	Edades	Frecuencia	Porcentaje (%)
Adulto joven	18-34	16	37,20
Adulto	34-60	20	46,50
Adulto mayor	60 a más	7	16,30
Total		43	100,00

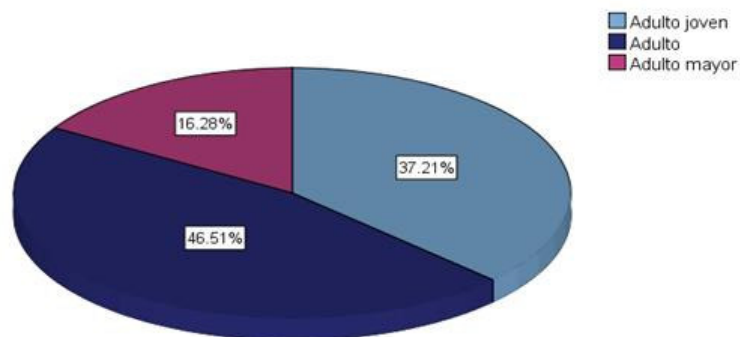


Figura 4: Edades por grupos de los visitantes al ACRAMM que escogieron el operador público.

Tabla 15: Edades por grupos de los visitantes al ACRAMM que escogieron el operador privado

Grupo de edad	Edades	Frecuencia	Porcentaje (%)
Adulto joven	18-34	19	44,20
Adulto	34-60	20	46,50
Adulto mayor	60 a más	4	9,30
Total		43	100,00

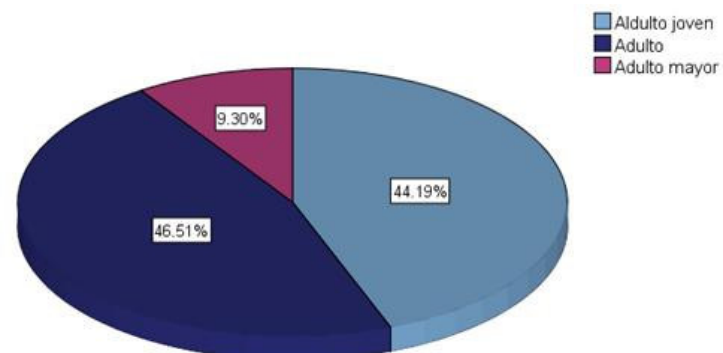


Figura 5: Edades por grupos de los visitantes al ACRAMM que escogieron el operador privado.

Tabla 16: Sexo de los visitantes al ACRAMM que escogieron el operador público.

Sexo	Frecuencia	Porcentaje (%)
Hombre	18	41,90
Mujer	25	58,10
Total	43	100,00

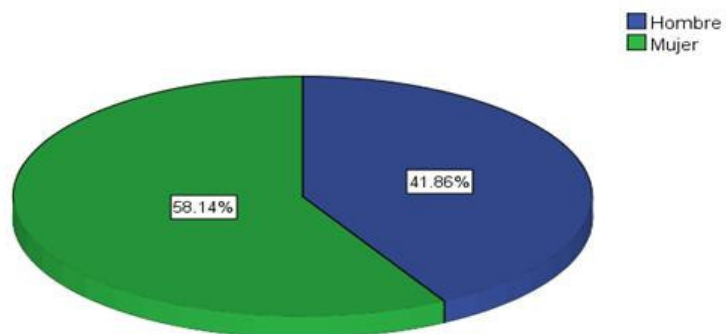


Figura 6: Sexo de los visitantes al ACRAMM que escogieron el operador público.

Tabla 17: Sexo de los visitantes al ACRAMM que escogieron el operador privado.

Sexo	Frecuencia	Porcentaje (%)
Hombre	21	48,80
Mujer	22	51,20
Total	43	100,00

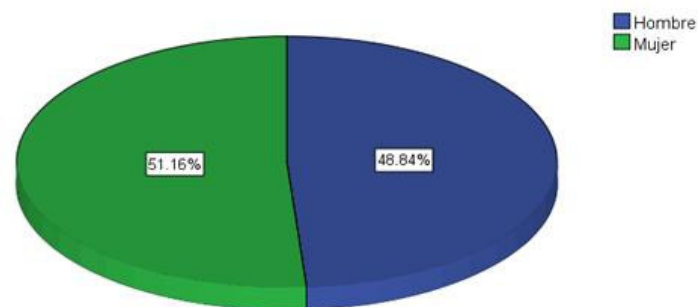


Figura 7: Sexo de los visitantes al ACRAMM que escogieron el operador privado.

Tabla 18: **Procedencia de los visitantes al ACRAMM que escogieron el operador público.**

<i>Departamento/País</i>		<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje (%)</i>	<i>Porcentaje acumulado (%)</i>
Extranjero	Alemania	1	2,30	13,80
	Brasil	1	2,30	
	Ecuador	1	2,30	
	EE. UU.	1	2,30	
	España	1	2,30	
	Venezuela	1	2,30	
Peruano	Cajamarca	1	2,30	86,20
	Callao	1	2,30	
	Junín	1	2,30	
	Lima	34	79,10	
Total		43	100,00	

Tabla 19: **Procedencia de los visitantes al ACRAMM que escogieron el operador privado.**

<i>Departamento/País</i>		<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje (%)</i>	<i>Porcentaje acumulado (%)</i>
Extranjero		0	0,00	0,00
Peruano	Arequipa	1	2,30	100,00
	Cuzco	1	2,30	
	Ica	2	4,70	
	Piura	4	9,30	
	Lima	35	81,40	
Total		43	100,00	

Tabla 20: Nivel de instrucción de los visitantes al ACRAMM que escogieron el operador público.

<i>Nivel de instrucción</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje (%)</i>
Sin nivel	0	0,00
Primaria	0	0,00
Secundaria	6	14,00
Superior (Técnico/Universitario)	31	72,10
Post grado	6	14,00
Total	43	100,00

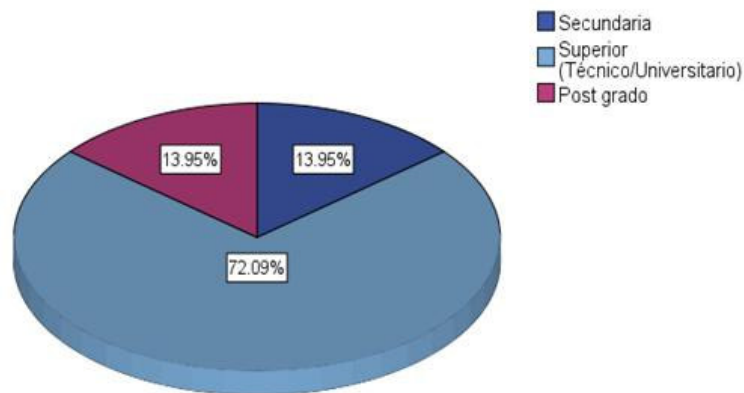


Figura 8: Nivel de instrucción de los visitantes al ACRAMM que escogieron el operador público.

Tabla 21: Nivel de instrucción de los visitantes al ACRAMM que escogieron el operador privado.

<i>Nivel de instrucción</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje (%)</i>
Sin nivel	0	0,00
Primaria	0	0,00
Secundaria	0	0,00
Superior (Técnico/Universitario)	37	86,00
Post grado	6	14,00
Total	43	100,00

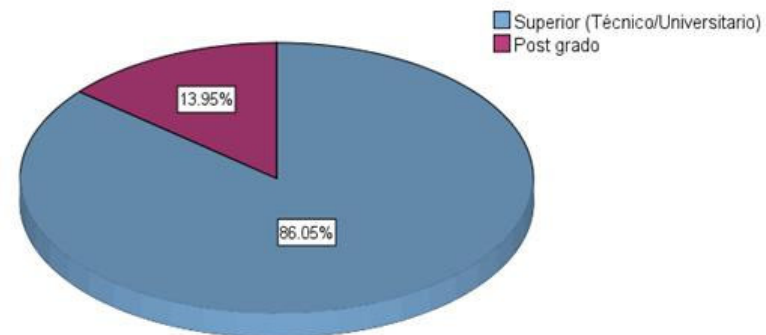


Figura 9: Nivel de instrucción de los visitantes al ACRAMM que escogieron el operador privado.

Al comparar los resultados del perfil del visitante del operador público y el operador privado, se aprecia que ambos presentan similar distribución de porcentajes en la categoría Grupo de edades. Sin embargo, el operador público presenta más visitantes que pertenecen al Grupo de Edad “Adulto Joven”, mientras el operador privado presenta más visitantes que pertenecen al Grupo de Edad “Adulto Mayor”.

En cuanto a la distribución de la categoría Sexo se aprecia también que ambos operadores presentan similar distribución de porcentajes; ambos reciben más visitantes que pertenecen al Sexo “Mujer”.

Respecto a la procedencia, se destaca que la mayoría de visitantes para ambos operadores, provienen del departamento Lima. Cabe mencionar que el operador público recibe visitantes peruanos, que presentan la gran mayoría y también un menor porcentaje de extranjeros. Mientras que el operador privado, solo recibe visitantes peruanos.

Finalmente, para la categoría Nivel de instrucción, se destaca que la gran mayoría de visitantes que ambos operadores reciben, cursan un nivel de instrucción “Superior (Técnico Universitario)” al momento de su visita. Asimismo, ninguno de los dos operadores recibe visitantes pertenecientes a “Sin nivel” o “Primaria”. El operador público presenta visitantes con Nivel de instrucción “Secundaria” mientras que el operador privado no y ambos operadores presentan una minoría de visitantes con Nivel de instrucción “Post grado”.

2.2. SATISFACCIÓN DEL VISITANTE

Las medidas estadísticas de los resultados de satisfacción y opinión acerca de las facilidades del ACRAMM en función a las encuestas realizadas a los visitantes que escogieron en operador público y el operador privado se muestran en las siguientes tablas.

Tabla 22: Medidas estadísticas de los resultados de satisfacción y opinión acerca de las facilidades del ACRAMM para los visitantes que escogieron el operador público.

		<i>Medidas estadísticas</i>			
		<i>Media</i>	<i>Moda</i>	<i>Sumatoria</i>	
Preguntas	¿Está usted satisfecho de su visita a este lugar?	3,79	4,00	163,00	
	¿Cuál es su opinión acerca de las facilidades en...	La entrada del sitio	3,00	3,00	129,00
		La señalización	3,26	4,00	140,00
		La información	2,30	1,00	99,00
		El servicio de guiado	2,70	4,00	116,00
		El mantenimiento del sitio	3,53	4,00	152,00
		Los servicios higiénicos	2,98	3,00	128,00
		La infraestructura	2,40	2,00	103,00

Tabla 23: Medidas estadísticas de los resultados de satisfacción y opinión acerca de las facilidades del ACRAMM para los visitantes que escogieron el operador privado.

		<i>Medidas estadísticas</i>			
		<i>Media</i>	<i>Moda</i>	<i>Sumatoria</i>	
Preguntas	¿Está usted satisfecho de su visita a este lugar?	4,49	5,00	193,00	
	¿Cuál es su opinión acerca de las facilidades en...	La entrada del sitio	4,02	4,00	173,00
		La señalización	4,16	4,00	179,00
		La información	3,95	4,00	170,00
		El servicio de guiado	4,56	5,00	196,00
		El mantenimiento del sitio	4,49	5,00	193,00
		Los servicios higiénicos	4,37	5,00	188,00
		La infraestructura	3,74	4,00	161,00

Al comparar las tablas 22 y 23, se observa que los resultados de las medidas estadísticas; media, moda y sumatoria, tanto de satisfacción general de la visita como de opinión sobre las siete facilidades evaluadas, son mayores para el operador privado que para el público.

En cuanto a la satisfacción de la visita, la calificación promedio otorgada por los visitantes encuestados para el operador turístico público fue 3,79 mientras que, para el operador

turístico privado fue 4,49, es decir que la calificación promedio de la satisfacción de la visita fue mayor para el operador privado. El puntaje otorgado con mayor frecuencia para el operador público fue 4,00 mientras que, para el privado fue 5,00; lo que quiere decir que el puntaje que se repitió más entre los visitantes encuestado del operador privado fue la máxima calificación. El puntaje total para el operador privado fue 163,00 mientras que para el público fue 193,00, lo que representa 30 puntos más que el operador público.

Respecto a la opinión acerca de las facilidades brindadas por el operador público, los resultados de las medidas estadísticas con mayores puntajes corresponden al criterio mantenimiento del sitio, cuya calificación promedio fue 3,53; el puntaje otorgado con mayor frecuencia por los encuestados fue 4,00; y la calificación total fue 152,00 puntos. Mientras que los resultados con menores puntajes corresponden al criterio información, cuya calificación promedio fue 2,30; el puntaje otorgado con mayor frecuencia por los encuestados fue 1,00 y la calificación total fue 99,00 puntos.

Por otro lado, los resultados de las medidas estadísticas con mayores puntajes para el operador privado corresponden al criterio servicio de guiado, cuya calificación promedio fue 4,56; el puntaje otorgado con mayor frecuencia por los encuestados fue 5,00 y la calificación total fue 196,00 puntos. Mientras que, los resultados con menores puntajes corresponden al criterio infraestructura, cuya calificación promedio fue 3,74; el puntaje otorgado con mayor frecuencia por los encuestados fue 4,00 y la calificación total fue 161,00 puntos.

2.2.1. SATISFACCIÓN DE LA VISITA

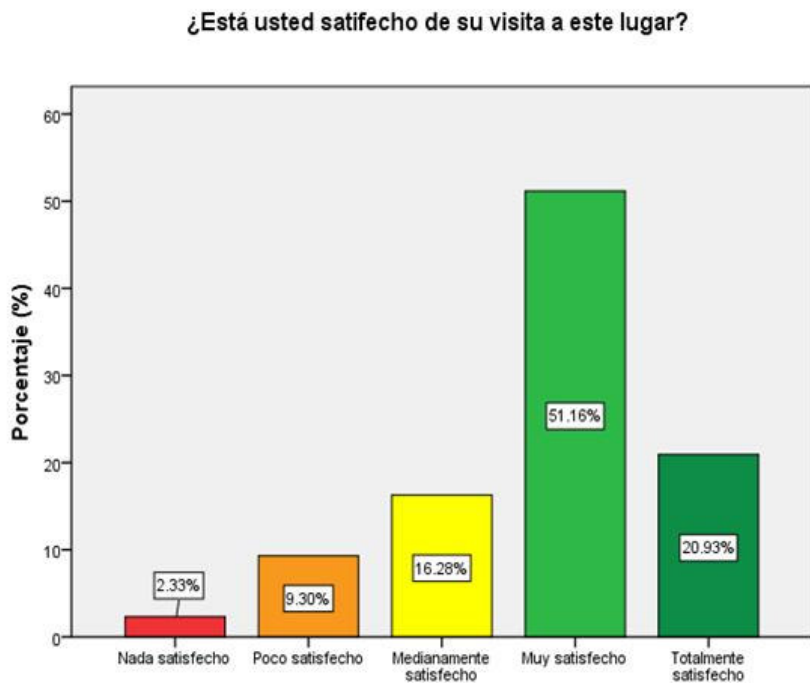


Figura 10: Satisfacción de la visita al ACRAMM para los visitantes que escogieron el operador público.

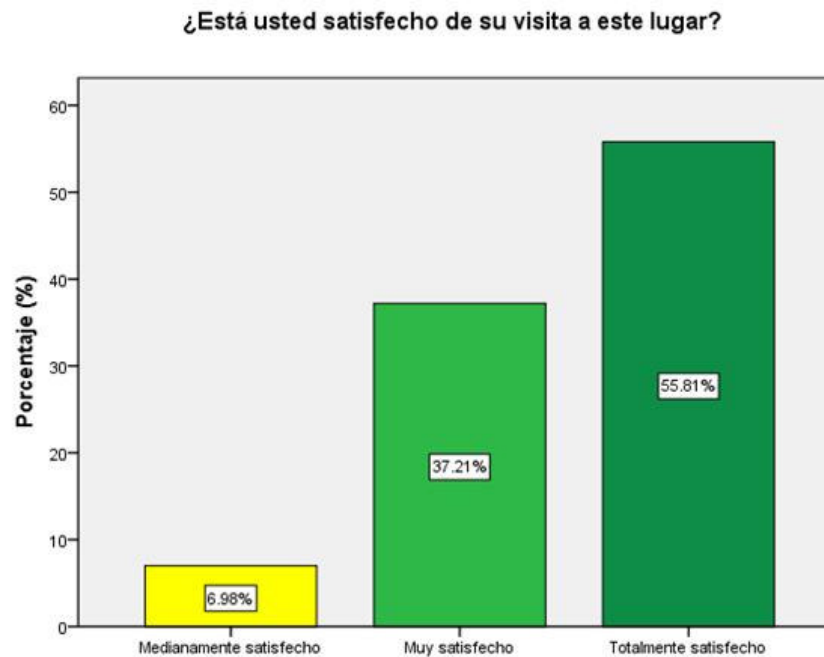


Figura 11: Satisfacción de la visita al ACRAMM para los visitantes que escogieron el operador privado.

2.2.2. ENTRADA DEL SITIO

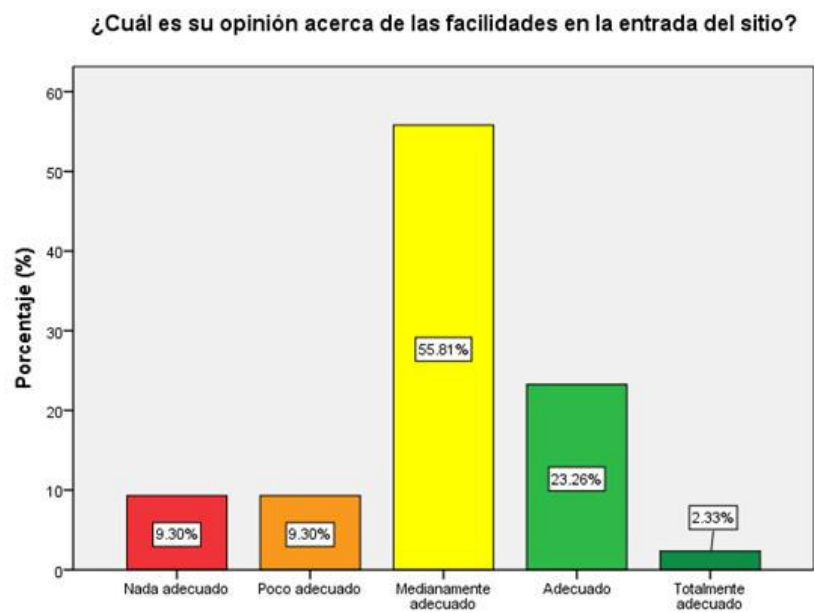


Figura 12: Opinión acerca de las facilidades en la entrada del ACRAMM para los visitantes que escogieron el operador público.

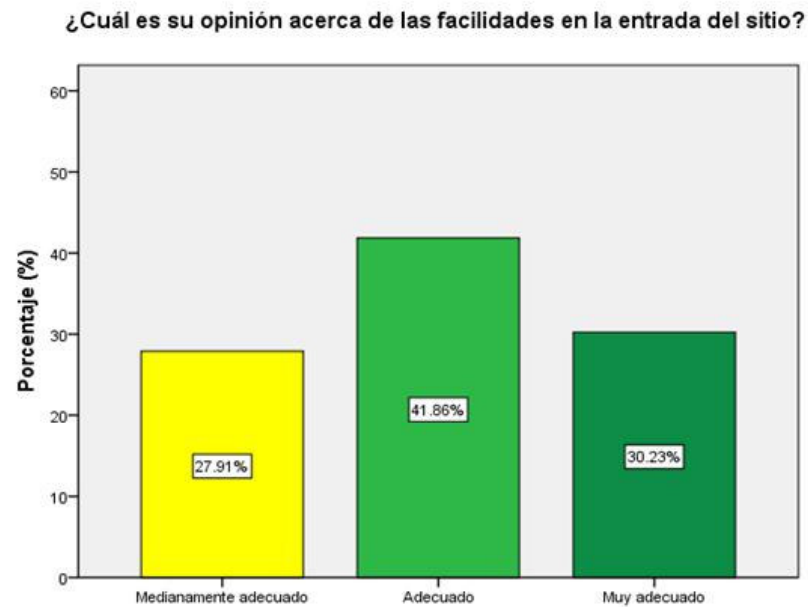


Figura 13: Opinión acerca de las facilidades en la entrada del ACRAMM para los visitantes que escogieron el operador privado.

2.2.3. SEÑALIZACIÓN

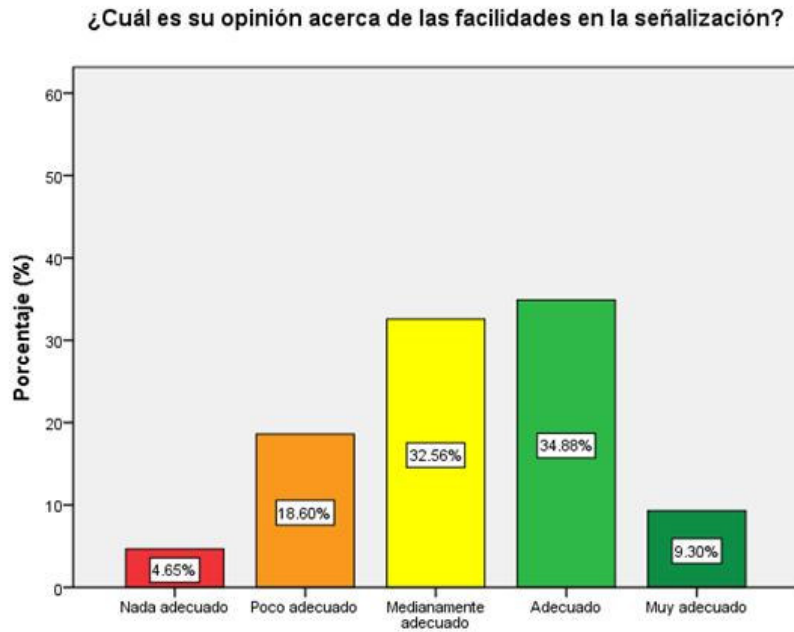


Figura 14: Opinión acerca de las facilidades en la señalización en el ACRAMM para los visitantes que escogieron el operador público.

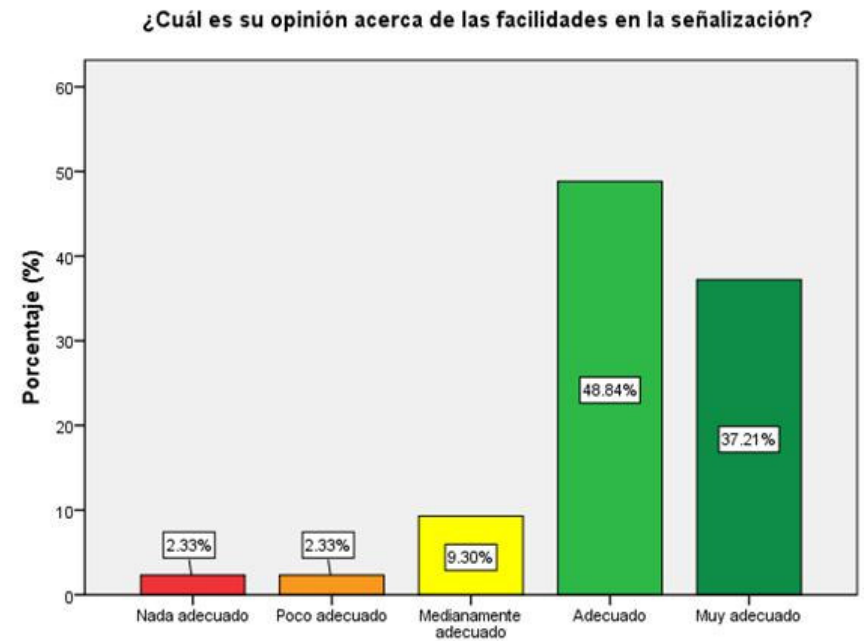


Figura 15: Opinión acerca de las facilidades en la señalización en el ACRAMM para los visitantes que escogieron el operador privado.

2.2.4. INFORMACIÓN

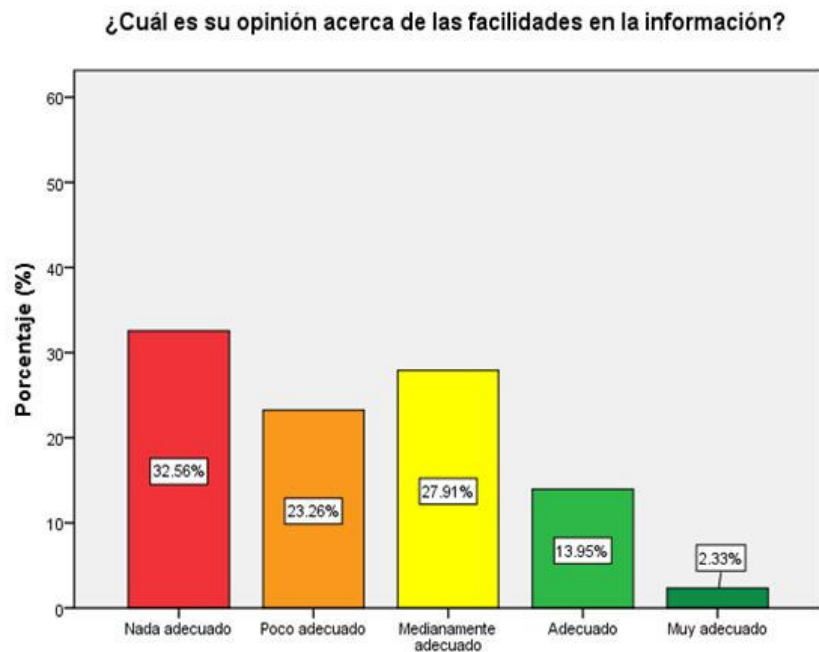


Figura 16: Opinión acerca de las facilidades en la información en el ACRAMM para los visitantes que escogieron el operador público.

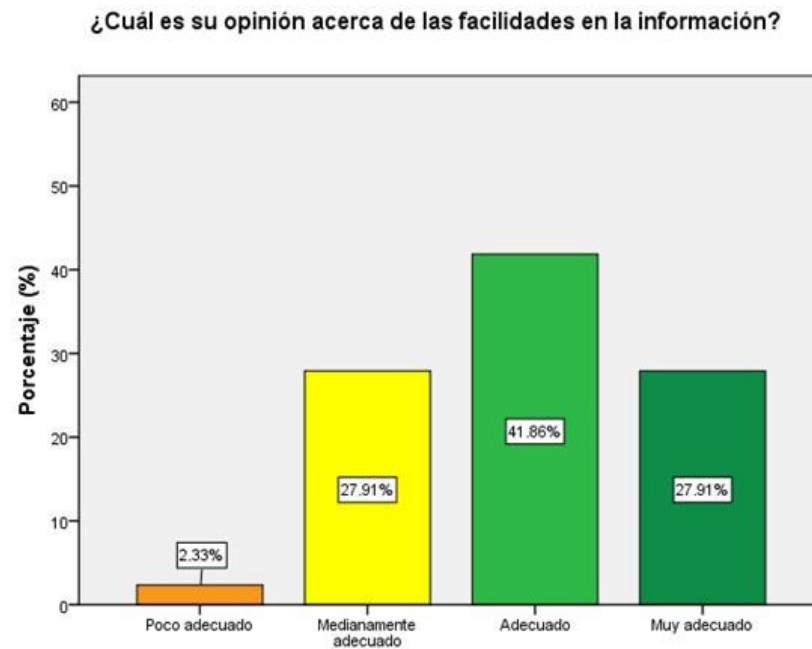


Figura 17: Opinión acerca de las facilidades en la información en el ACRAMM para los visitantes que escogieron el operador privado.

2.2.5. SERVICIO DE GUIADO

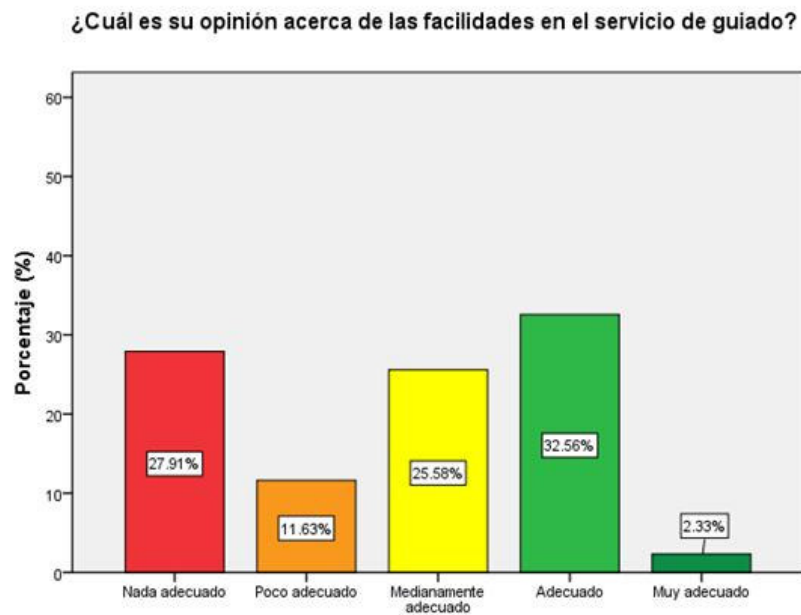


Figura 18: Opinión acerca de las facilidades en el servicio de guiado en el ACRAMM para los visitantes que escogieron el operador público.

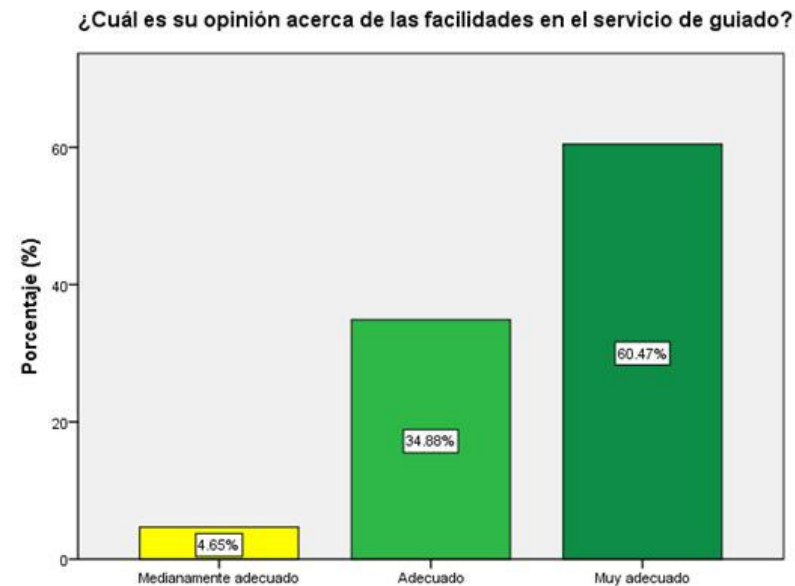


Figura 19: Opinión acerca de las facilidades en el servicio de guiado en el ACRAMM para los visitantes que escogieron el operador privado.

2.2.6. MANTENIMIENTO DEL SITIO

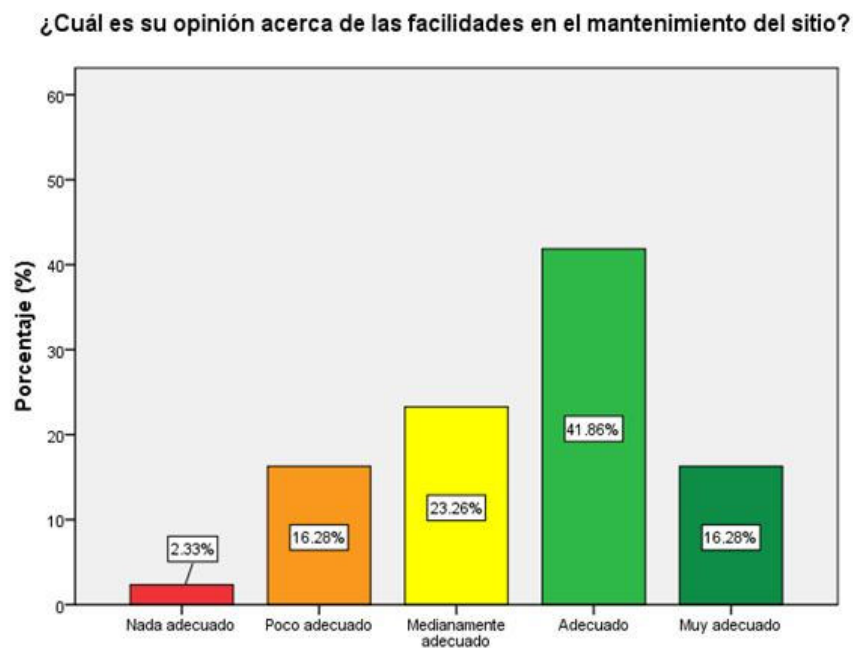


Figura 20: Opinión acerca de las facilidades en el mantenimiento en el ACRAMM para los visitantes que escogieron el operador público.

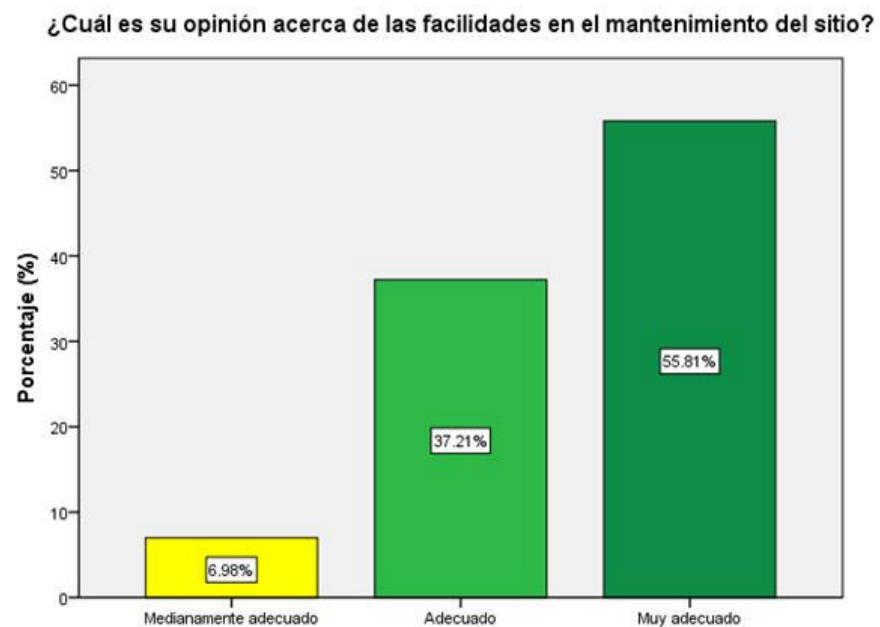


Figura 21: Opinión acerca de las facilidades en el mantenimiento en el ACRAMM para los visitantes que escogieron el operador privado.

2.2.7. SERVICIOS HIGIÉNICOS

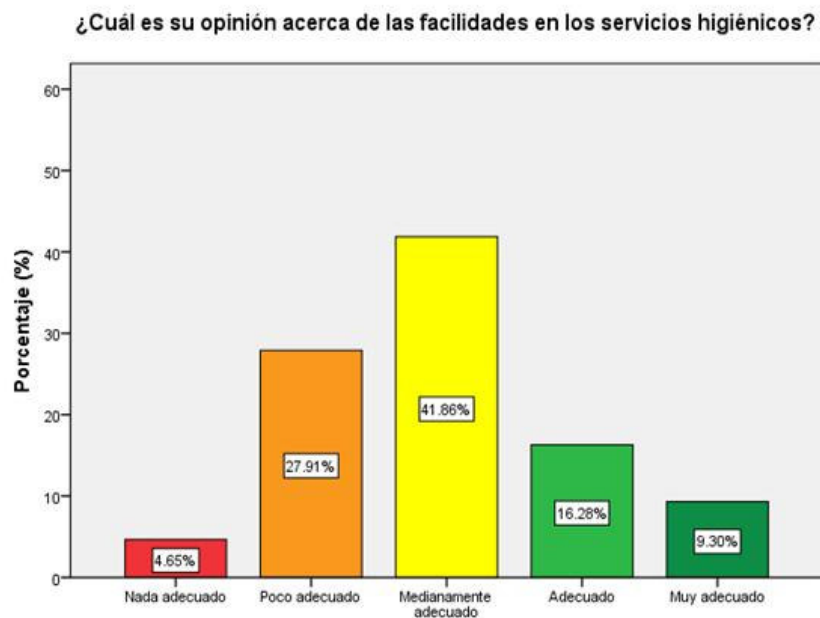


Figura 22: Opinión acerca de las facilidades en los servicios higiénicos en el ACRAMM para los visitantes que escogieron el operador público.

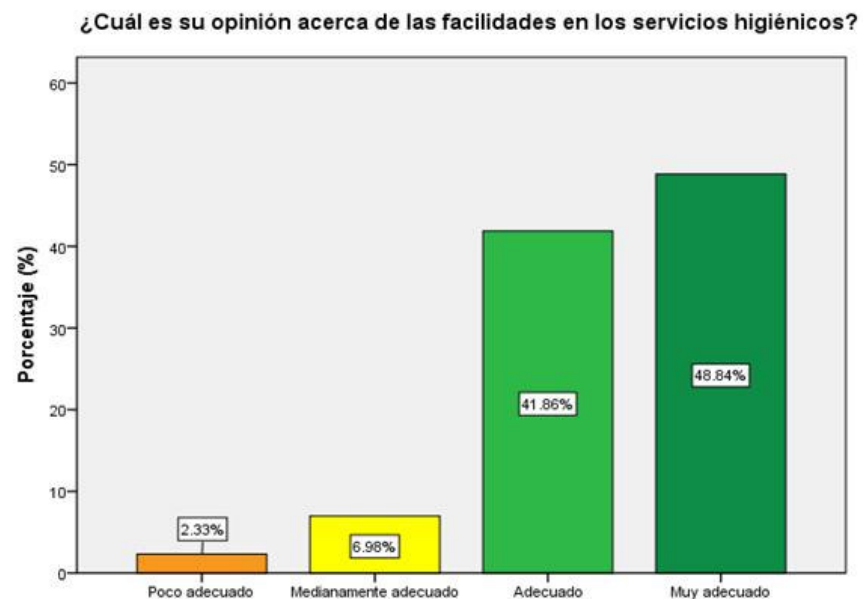


Figura 23: Opinión acerca de las facilidades en los servicios higiénicos en el ACRAMM para los visitantes que escogieron el operador privado.

2.2.8. INFRAESTRUCTURA

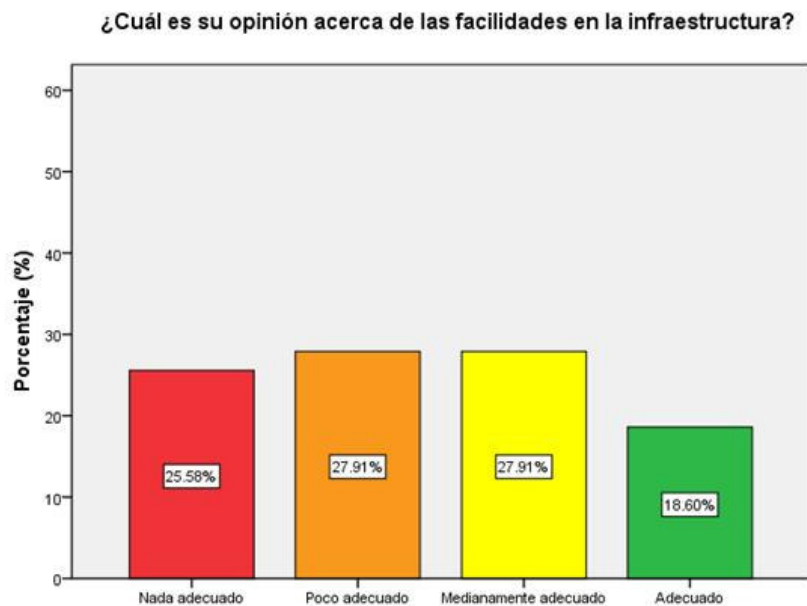


Figura 24: Opinión acerca de las facilidades en la infraestructura en el ACRAMM para los visitantes que escogieron el operador público.

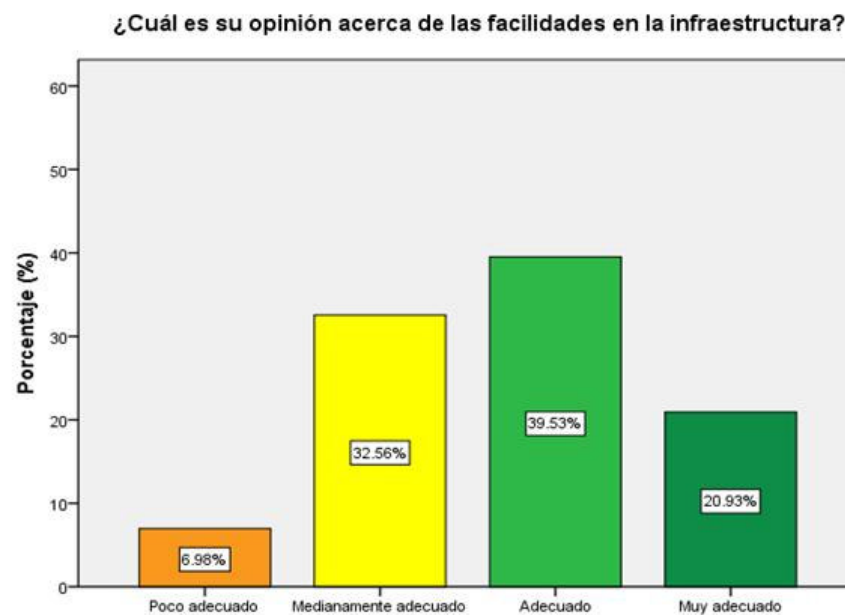


Figura 25: Opinión acerca de las facilidades en la infraestructura en el ACRAMM para los visitantes que escogieron el operador privado.

Al comparar la Figura 10 y 11, se aprecia que un poco más de la mitad de los visitantes que escogieron el operador público encuestados (51,16%) respondieron que estaban “muy satisfechos” con su visita al ACRAMM y que el 20,93% estaba “totalmente satisfecho”. Sin embargo, hubo respuestas de menor porcentaje correspondientes a “medianamente”, “poco” y “nada” satisfechos. Mientras que más de la mitad de los visitantes que escogieron el operador privado encuestados (55,81%) respondieron que estaban “totalmente satisfechos” con su visita al ACRAMM y que el 37,21% estaba “muy satisfecho”. Asimismo, hubo respuesta de menor porcentaje correspondientes solo a “medianamente satisfecho”.

De igual manera, respecto a la opinión acerca de las facilidades en la entrada de sitio, se puede observar en las Figuras 12 y 13 que un poco más de la mitad de los visitantes que escogieron el operador público encuestados (55,81%) lo calificaron como “medianamente adecuado” y 23,26% que eran “adecuado”. Sin embargo, hubo calificaciones de grado “totalmente”, “poco” y “nada” adecuado de menor porcentaje. Mientras que, el 41,86% de los visitantes que escogieron el operador privado encuestados calificaron como “adecuado”, el 30,23% “muy adecuado” y el 27,91% “medianamente adecuado”.

En cuanto a la opinión acerca de las facilidades en la señalización, se aprecia en las Figuras 14 y 15 que ambos operadores presentaron calificaciones de todos los grados; siendo la calificación más frecuente, tanto para los visitantes que escogieron el operador público como el operador privado, “adecuado” con 34,88% y 48,84% correspondientemente. Sin embargo, el 37,21% de los visitantes, que escogieron el operador privado, calificaron como “muy adecuado” la señalización. De lo observado en campo, esta calificación por parte de los visitantes de ambos operadores, se puede atribuir a que muchos indicaron la dificultad que tuvieron para acceder al ACR debido a la “falta de señalización de la entrada al sitio” desde la carretera Panamericana Norte.

Respecto a la opinión acerca de las facilidades en servicio de guiado, se destaca en las Figuras 18 y 19 que un poco más de la mitad de los visitantes que escogieron el operador privado encuestados (60,47%) calificaron dicho criterio como “muy adecuado”, mientras que solo el 2,33% de los visitantes que escogieron el operador público encuestados lo calificaron con dicho grado. Cabe señalar que, de los visitantes encuestados que escogieron el operador público, el 32,56% calificó este servicio como “adecuado”, el 27,91% como “nada adecuado” y el 25,58% como medianamente adecuado. Por otro lado, de los visitantes

encuestados que escogieron el operador privado, solo el 4,56% calificó este servicio como “medianamente adecuado”.

A continuación, sobre la opinión acerca de las facilidades en el mantenimiento del sitio, se observa en las Figuras 20 y 21 que un poco más de la mitad de los visitantes que escogieron el operador privado encuestados (55,81%) calificaron como “muy adecuado” este criterio y el 41,86% como “adecuado”. Mientras que solo el 9,30% de los visitantes que escogieron el operador público encuestados lo calificó como “muy adecuado”. Además, la mayoría de visitantes que escogieron el operador público encuestados (41,86%) calificaron este criterio como “medianamente adecuado”.

En el caso de la opinión acerca de las facilidades en los servicios higiénicos, se aprecia en las Figuras 22 y 23 que la mayoría de visitantes que escogieron el operador público encuestado (41,86%) calificaron este criterio como “medianamente adecuado” mientras que la mayoría de visitantes que escogieron el operador público encuestados (48,84%) calificaron este criterio como “muy adecuado” y el 41,86% como “adecuado”.

Finalmente, en cuanto a la infraestructura, se observa en las Figuras 24 y 25 que los visitantes que escogieron el operador público encuestados tuvieron calificaciones equitativamente distribuidas entre “medianamente adecuado” (27,91%), “poco adecuado” (27,91%) y nada adecuado (25,58%). Mientras que, la mayoría de visitantes que escogieron el operador privado encuestados (39,53%) calificó este servicio como “adecuado” y el 32,56% como “medianamente adecuado”.

Cabe resaltar que, para el operador público, en todos los criterios evaluados se registraron calificaciones de grado “nada adecuado” mientras que para el operador privado solo se registró dicha calificación en la señalización y las calificaciones más frecuentes en todos los criterios fueron “adecuado”, “muy adecuado” y “medianamente adecuado”. Además, los criterios mejor calificados para el operador público fueron la entrada y el mantenimiento del sitio, mientras que los peor calificados fueron la información y el servicio de guiado. Para el operador privado, los criterios mejor calificados fueron el servicio de guiado y el mantenimiento del sitio y los peor calificados fueron la señalización y la infraestructura. Sin embargo, en cuanto a la satisfacción de la visita, la calificación más frecuente que recibió el operador público fue “muy satisfecho” y operador privado “totalmente satisfecho”.

2.3. RECOMENDACIONES DE LOS VISITANTES

Tabla 24: **Recomendaciones por grupos de los visitantes al ACRAMM que escogieron el operador público.**

<i>Grupo de recomendación</i>	<i>Porcentaje (%)</i>
Mantenimiento del sitio	14,30
Información	10,70
Señalización	8,30
Servicio de alimentación	7,10
Servicios higiénicos	7,10
Servicio de guiado	7,10
Señalización de la pista de acceso	6,00
Organización y orden	6,00
Infraestructura	6,00
Seguridad	6,00
Personal capacitado	4,80
Imagen del sitio	3,60
Publicidad	3,60
Entrada del sitio	2,40
Atención al visitante	2,40
Adaptación para niños	2,40
Mayor diversidad de actividades en el sitio	2,40
Total	100,00

Tabla 25: **Recomendaciones por grupos de los visitantes al ACRAMM que escogieron el operador privado.**

<i>Grupo de recomendación</i>	<i>Porcentaje (%)</i>
Señalización de la pista de acceso	23,10
Publicidad	17,90
Señalización	12,80
Luz permanente	10,30
Información	10,30
Mantenimiento del sitio	7,70
Mayor diversidad de actividades en el sitio	7,70
Variedad en el servicio de alimentación	5,10
Servicios higiénicos	2,60
Infraestructura	2,60
Total	100,00

A partir de las Tablas 24 y 25, se puede observar notoriamente, que existen más grupos de recomendaciones para el operador público que para el operador privado. Las recomendaciones de mejora aisladas que se hicieron al operador público fueron: implementación de actividades culturales, presencia de salvavidas y paramédico en el área, mejor organización del estacionamiento, no cobrar por el uso de los servicios higiénicos, mayor inversión económica, modernización de las instalaciones, la falta de un centro de interpretación y realizar la puesta en valor del ecosistema. También hubo los siguientes comentarios, que no se consideran como recomendaciones: “el sitio tiene mucho potencial, pero no parece turístico” y “los contenedores de basura de la playa están en mal estado”.

Mientras que, las recomendaciones de mejora aisladas que se hicieron al operador privado fueron: señalización de los juegos por edades, implementación de un sitio para hacer fogatas, mejorar la limpieza de las “necesidades” de las mascotas, la implementación de una opción vegetariana en el servicio de alimentación, reforestación, botes con mayor capacidad, más iluminación en el paseo nocturno, mejor equipamiento de muebles en las habitaciones (silla, mesa, ropero, etc), aprovechamiento de la energía solar, más espacio para juegos, mejorar el camino de paseo en bicicleta, iluminación en los carteles, mejor organización del área de parqueo, implementación de televisores, mayor información sobre las opciones de actividades a realizar en el sitio previo a la visita y mejor mantenimiento de las bicis, botes, etc. Respecto a los comentarios, que no se consideran como recomendaciones: “me encantó convivir con la naturaleza” y “sigan adelante con el buen mantenimiento para la satisfacción de la visita”

Cabe mencionar que, de los 43 encuestados en el operador público, todos respondieron la pregunta abierta sobre “¿Qué sugerirías a la administración del sitio?” en cambio, solo 34 encuestados del operador privado respondieron dicha pregunta, indicando que “no tenían recomendaciones” para mejorar la gestión del sitio.

A pesar que el criterio mejor calificado en las encuestas para el operador público fue el mantenimiento del sitio, contradictoriamente la recomendación de mayor frecuencia fue mejorar el “Mantenimiento del sitio”. Por otro lado, las recomendaciones más frecuentes para el operador privado fueron mejorar la “Señalización de la pista de acceso” y la “Publicidad”.

3. FICHA DE EVALUACIÓN DEL USO TURÍSTICO

Como se observa en la Tabla 10 y 11 de la metodología de la presente tesis, se aplicó la ficha de Evaluación del Uso Turístico de los operadores turísticos público y privado. Se calificó la calidad y la tendencia de cada criterio, justificando la calificación otorgada y presentando fotografías tomadas en campo de los indicadores más resaltantes para cada caso.

Los puntajes y resultados obtenidos de la evaluación a ambos operadores turísticos, se muestran en la Figura 26.

Ficha de Evaluación del Uso Turístico
 Área de Conservación Regional Albufera
 de Medio Mundo
 - Operador Público -

1. SERVICIO DE HOSPEDAJE	
2. SERVICIO DE RECORRIDO TURÍSTICO - GUIADO	
3. SERVICIO DE INFORMACIÓN	
4. SERVICIO DE ALIMENTACIÓN	
5. INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTOS	
6. INFRAESTRUCTURA	
7. MANTENIMIENTO DEL SITIO	
8. APLICACIÓN DE MEDIDAS DE CONSERVACIÓN	
9. INCLUSIÓN DE LA POBLACIÓN LOCAL	
10. PLANIFICACIÓN	
PUNTAJE TOTAL	19

Ficha de Evaluación del Uso Turístico
 Área de Conservación Regional Albufera
 de Medio Mundo
 - Operador Privado -

1. SERVICIO DE HOSPEDAJE	
2. SERVICIO DE RECORRIDO TURÍSTICO - GUIADO	
3. SERVICIO DE INFORMACIÓN	
4. SERVICIO DE ALIMENTACIÓN	
5. INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTOS	
6. INFRAESTRUCTURA	
7. MANTENIMIENTO DEL SITIO	
8. APLICACIÓN DE MEDIDAS DE CONSERVACIÓN	
9. INCLUSIÓN DE LA POBLACIÓN LOCAL	
10. PLANIFICACIÓN	
PUNTAJE TOTAL	37



Figura 26: Ficha de Evaluación del Uso Turístico del Operador público y privado del ACRAMM.

3.1. SERVICIO DE HOSPEDAJE

El servicio de hospedaje del operador turístico público es deficiente y tiene tendencia de “en rápido deterioro” debido a que las habitaciones presentan un mal aspecto en general. A pesar que los cuartos construidos hace 20 años están en mejor condición que los construidos recientemente, parece que no se realiza un mantenimiento adecuado a la infraestructura ni limpieza periódica a las instalaciones. Las habitaciones construidas recientemente con madera presentan conexiones eléctricas al descubierto y la pintura interior se encuentra muy descuidada. Los colchones de las camas no son cómodos y las sábanas no parecen estar limpias. Cabe mencionar que, la madera no es un material adecuado para un área con tanta proximidad al mar debido a que las sales deterioran dicho material rápidamente, constituyendo un peligro para los visitantes. Por otro lado, los servicios higiénicos comunes también tienen mal aspecto: no se encuentran limpios ni equipados con papel higiénico o papel toalla, la infraestructura parece descuidada y tienen mala iluminación. Asimismo, la seguridad en el área que ocupa las instalaciones de la Municipalidad Distrital de Végueta es deficiente.



Figura 27: Fotografía de la vista exterior de las habitaciones construidas recientemente para el servicio de hospedaje del operador público.



Figura 28: Fotografía de la vista interior de las habitaciones construidas recientemente para el servicio de hospedaje del operador público.



Figura 29: Fotografía del cableado eléctrico en las habitaciones construidas recientemente para el servicio de hospedaje del operador público.



Figura 30: Fotografía de la vista interior de las habitaciones construidas anteriormente para el servicio de hospedaje del operador público.



Figura 31: Fotografía de la vista exterior de los servicios higiénicos comunes para el servicio de hospedaje del operador público.



Figura 32: Fotografía de la vista interior de los servicios higiénicos comunes para el servicio de hospedaje del operador público.



Figura 33: Fotografía de los servicios higiénicos comunes para el servicio de hospedaje del operador público.

Por otro lado, el servicio de hospedaje del operador turístico privado es bueno y tiene tendencia “en mejoría” porque las habitaciones tienen buen aspecto, están limpias y equipadas con lo esencial: cama, mesa de noche, lámpara, silla y útiles de aseo (jabón, champú y toallas). Además, tienen buena iluminación y mantenimiento. Los servicios higiénicos comunes están limpios y equipados con papel higiénico, papel toalla y jabón. Respecto a la seguridad: en la garita de control o entrada siempre hay personal realizando guardianía durante el día y la noche. Además, cuenta con un sistema de control de visitantes, a quienes se les otorga una pulsera para diferenciarlos. Cabe mencionar que la atención es buena y el personal amable.



Figura 34: Fotografía de la vista exterior de las habitaciones para el servicio de hospedaje del operador privado.



Figura 35: Fotografía de la vista interior de las habitaciones para el servicio de hospedaje del operador privado.



Figura 36: Fotografía de la vista exterior de los servicios higiénicos comunes para el servicio de hospedaje del operador privado.

3.2. SERVICIO DE RECORRIDO TURÍSTICO Y GUIADO

El servicio de recorrido turístico y guiado del operador turístico público es deficiente y tiene tendencia “estable” debido a que es realizado por personal no calificado ya que no manejan información suficiente ni herramientas apropiadas para ofrecer un servicio de calidad a los visitantes. No existe un recorrido turístico propiamente dicho además del paseo en bote por la laguna. El área no presenta infografía que sirva de apoyo al guía de la visita, ya sea externo o interno. Sin embargo, hay mucho potencial para implementar rutas turísticas, sea en bote o a pie. Cabe mencionar que, el guarda parque no se encuentra en el área durante Fiestas Patrias, fechas en la que se realizaron las encuestas de esta investigación.



Figura 37: Fotografía del servicio de recorrido turístico y guiado en bote del operador turístico público.



Figura 38: Fotografía de las instalaciones turísticas del operador turístico público.

Mientras que, el servicio de recorrido turístico y guiado del operador privado es bueno y tiene tendencia de “en rápida mejoría” debido a que el guía tiene buen nivel de conocimiento sobre el sitio y mucha motivación en transmitir el mensaje de la importancia de conservar el ACRAMM. Durante el “Recorrido ecológico”, que es un pequeño circuito que empieza con la explicación visual de la migración de las aves en una gigantografía y continúa en el muelle de los botes con una explicación sobre la diversidad de peces que se encuentra en la laguna. Luego, el recorrido sigue hacia el área de totoras y juncos, donde el guía utiliza juegos dinámicos con el público, especialmente para los niños, y refuerza su explicación con paneles informativos que se encuentran en las paradas acondicionadas en el camino. La infografía utilizada resalta la diversidad biológica y tiene un enfoque ecologista. Finalmente, el recorrido termina en el Vivero hidropónico donde se producen plantas aromáticas y comestibles, que se venden en macetas hechas con las botellas de plástico recicladas.



Figura 39: Fotografía del servicio de recorrido turístico y guiado del operador turístico privado.



Figura 40: Fotografía del servicio de recorrido turístico y guiado del operador turístico privado.



Figura 41: Fotografía de la infografía utilizada en el servicio de recorrido turístico y guiado del operador turístico privado.



Figura 42: Fotografía de la infografía utilizada en el servicio de recorrido turístico y guiado del operador turístico privado.



Figura 43: Fotografía del vivero hidropónico, parte del recorrido turístico y guiado del operador turístico privado.

3.3. SERVICIO DE INFORMACIÓN

El servicio de información del operador turístico público es crítico y tiene tendencia “en mejoría” debido a que no existe material visual didáctico que sirva como herramientas para que el visitante conozca sobre la importancia del área y su conservación. Tampoco se entrega material escrito, como mapas o trípticos informativos a los visitantes. Además, hace falta un espacio que sirva como Centro de Interpretación propiamente dicho. Por otro lado, la señalización no es muy adecuada porque el material de los carteles no es acorde al sitio y tiene un aspecto descuidado. Sin embargo, se encuentran varios letreros y carteles con mensajes alusivos al cuidado del medio ambiente.



Figura 44: Fotografía de la señalización, parte del servicio de información del operador turístico público.



Figura 45: Fotografía de la señalización, parte del servicio de información del operador turístico público.



Figura 46: Fotografía de la señalización, parte del servicio de información del operador turístico público.

Por otro lado, el servicio de información del operador turístico privado es bueno y tiene tendencia de “en mejoría” ya que, como se mencionó anteriormente, durante el recorrido turístico guiado se utiliza mucha infografía sobre la diversidad e importancia ecológica del ACRAMM. Además, en toda el área se encuentran carteles con mensajes sobre el cuidado del medio ambiente y el respeto a la fauna silvestre. Sin embargo, solo se entrega material visual didáctico sobre el sitio a los visitantes del Programa Vivencial de Ciencias Albuferas de Medio Mundo (PROVICAMP). Por otro lado, la señalización en general es buena, se utilizan materiales acordes al lugar, que llevan mensajes claros y sencillos.



Figura 47: Fotografía de la infografía, parte del servicio de información del operador turístico privado.



Figura 48: Fotografía de la señalización, parte del servicio de información del operador turístico privado.



Figura 49: Fotografía de la señalización de la zona de hamacas, parte del servicio de información del operador turístico privado.

3.4. SERVICIO DE ALIMENTACIÓN

El servicio de alimentación del operador turístico público es deficiente y tiene tendencia “estable” debido a que los restaurantes concesionarios que operan en el área, a pesar que cuentan con insumos frescos y en general la comida tiene buen sabor, no presentan aspecto formal o salubre. La cocina no tiene aspecto salubre, carece de iluminación y falta mantenimiento adecuado a las instalaciones tanto interiores (cocina) como exteriores. Cabe mencionar que, de los 6 puestos de restaurantes, durante Fiestas Patria solo atendió 1, que no

dio abasto para todos los visitantes. Es decir que, la organización entre la Municipalidad Distrital de Végueta y los concesionarios no es muy eficiente.



Figura 50: Fotografía de los restaurantes concesionados para el servicio de alimentación del operador turístico público.



Figura 51: Fotografía de un plato de comida del servicio de alimentación del operador turístico público.

Mientras que, el servicio de alimentación del operador turístico privado es superior y tiene tendencia “estable” porque la cocina se ve limpia, la administración le da mucha importancia a la salubridad, por ejemplo, el método de la “Cadena fría” que utilizan para mantener frescos los mariscos y pescados. El restaurante tiene un ambiente agradable. El

sabor de la comida es muy bueno y los precios son accesibles en relación a la calidad de servicio.



Figura 52: Fotografía de las instalaciones del restaurante del servicio de alimentación del operador turístico privado.

3.5. INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTOS

Las instalaciones y equipamiento del operador turístico público son deficientes y tienen tendencia de “en deterioro” debido a que la señalización existente es básica, los servicios higiénicos carecen de papel higiénico, papel toalla o jabón y el estacionamiento no está señalizado adecuadamente. Cabe mencionar que, no se observan estructura de inclusión social.



Figura 53: Fotografía de un cartel de señalización, parte de las instalaciones y equipamiento del operador turístico público.



Figura 54: Fotografía de las instalaciones y equipamiento del operador turístico público.

Por otro lado, las instalaciones y equipamiento del operador turístico privado son aceptables y tienen tendencia de “en mejoría” porque como se mencionó anteriormente, la señalización es apropiada, ya que los carteles están hechos con materiales acorde al lugar, llevan mensajes claros y sencillos y se ven cuidados. Sin embargo, otros equipos como los contenedores de basura no se ven en sintonía con el ambiente. Podrían estar hechos de materiales locales, en lugar de plástico. Por otro lado, los baños comunes y privados están bien equipados con papel higiénico, papel toalla o jabón. Asimismo, el estacionamiento está señalado correctamente.



Figura 55: Fotografía de las instalaciones y equipamiento del operador turístico público.

Por otro lado, las instalaciones y equipamiento del operador turístico privado son aceptables y tienen tendencia de “en mejoría” porque como se mencionó anteriormente, la señalización es apropiada, ya que los carteles están hechos con materiales acorde al lugar, llevan mensajes claros y sencillos y se ven cuidados. Sin embargo, otros equipos como los contenedores de basura no se ven en sintonía con el ambiente. Podrían estar hechos de materiales locales, en lugar de plástico. Por otro lado, los baños comunes y privados están bien equipados con papel higiénico, papel toalla o jabón. Asimismo, el estacionamiento está señalado correctamente.



Figura 56: Fotografía de un cartel de señalización, parte de las instalaciones y equipamiento del operador turístico privado.



Figura 57: Fotografía de la vista exterior de la sala de reuniones, parte de las instalaciones y equipamiento del operador turístico privado.

3.6. INFRAESTRUCTURA

La infraestructura del operador turístico público es deficiente y tiene tendencia de “en rápido deterioro” porque el estado de conservación y mantenimiento de las instalaciones es inadecuado y distribución del lugar es deficiente; en general tiene mal aspecto. La entrada de sitio o recibimiento de los visitantes es básicamente una garita de control donde se cobra la entrada. El espacio carece de un Centro de Ventas de souvenirs. El estacionamiento no está señalizado adecuadamente ni tiene límites claros, por lo que los autos se estacionan en medio del camino. Los restaurantes están ubicados al lado del estacionamiento y su infraestructura es endeble.



Figura 58: Fotografía de la piscina, parte de la infraestructura del operador turístico público.



Figura 59: Fotografía de la garita de control, parte de la infraestructura del operador turístico público.



Figura 60: Fotografía de los estacionamientos, parte de la infraestructura del operador turístico público.

Mientras que, la infraestructura del operador turístico privado es buena y tiene tendencia “estable” porque el estado de conservación y mantenimiento de las instalaciones es adecuado y la distribución del lugar es eficiente y organizada; en general, tiene buen aspecto. Existe una garita de control o recibimiento de los visitantes, en la cual se realiza el control de los hospedantes. El área cuenta con un Centro de Ventas de souvenirs y un espacio donde se alquila el servicio de paseo en bicicleta y bote. El restaurante está ubicado de manera central y los cuartos en la periferia. El área tiene bastante espacio de jardines. Además, cuenta con un espacio con juegos para niños, juegos de mesa, sala de reuniones y un Vivero hidropónico. El estacionamiento está señalizado adecuadamente y tiene límites claros.



Figura 61: Fotografía de la garita de control, parte de la infraestructura del operador turístico privado.



Figura 62: Fotografía del centro de ventas de souvenirs y alquiler de bicicletas, parte de la infraestructura del operador turístico privado.



Figura 63: Fotografía de los juegos para niños, parte de la infraestructura del operador turístico privado.



Figura 64: Fotografía de los estacionamientos, parte de la infraestructura del operador turístico privado.



Figura 65: Fotografía de los estacionamientos, parte de la infraestructura del operador turístico privado.

3.7. MANTENIMIENTO DEL SITIO

El mantenimiento del sitio del operador turístico público es deficiente y tiene tendencia “estable” porque, a pesar que se realiza limpieza de las instalaciones, estas no tienen una apariencia agradable. Existen contenedores de basura distribuidos por toda el área de las instalaciones, pero los que se encuentran cerca a la playa están en mal estado (rotos). Sin embargo, hay un manejo de disposición de residuos: el GORE Lima se encarga de recogerlos una vez a la semana. Algunas estructuras requieren de reparación urgente, por ejemplo, el techo de los “hongos” y los botes que necesitan mantenimiento constante. Por otro lado, los jardines, aunque de espacio reducido, tienen buena apariencia que denota un mantenimiento adecuado.



Figura 66: Fotografía del techo de los “hongos”, que evidencia el estado de mantenimiento del sitio del operador turístico público.



Figura 67: Fotografía de los jardines, que evidencia el estado de mantenimiento del sitio del operador turístico público.



Figura 68: Fotografía de los botes, que evidencia el estado de mantenimiento del sitio del operador turístico público.

Por otro lado, El mantenimiento del sitio del operador turístico privado es bueno y tiene tendencia de “en mejoría” porque se realiza constante limpieza a las instalaciones, inclusive en las habitaciones durante la estancia de los visitantes. En general, el sitio tiene apariencia agradable. Existen contenedores de basura distribuidos por toda el área. Sin embargo, el sistema de disposición de residuos debe mejorar, porque por ahora se acumula el plástico y la basura orgánica se quema. Por otro lado, la mejor muestra del buen mantenimiento que realiza la administración del sitio son los jardines, que se ven cuidados y otorgan un aspecto agradable.



Figura 69: Fotografía de una vista general, que evidencia el estado de mantenimiento del sitio del operador turístico privado.



Figura 70: Fotografía de los caminos peatonales internos, parte del mantenimiento del sitio del operador turístico privado.

3.8. APLICACIÓN DE MEDIDAS DE CONSERVACIÓN

La aplicación de medidas de conservación del operador turístico público es deficiente y tiene tendencia de “en mejoría” porque a pesar de ser un Área de Conservación Regional, no se maneja un programa de educación y sensibilización ambiental que sensibilice al visitante respecto a la importancia de su conservación. Tampoco existen mecanismos de puesta en valor de los recursos, si no que el humedal es promovido como una laguna más donde pasear en bote. Se ofrecen servicios de poco impacto ambiental, pero estos son muy básicos y poco diversificados. Existen campañas de limpieza de la laguna y playa, sin embargo, se encuentran escombros de otras construcciones en la entrada.

Cabe mencionar que el ACRAMM es considerado por la agencia de turismo como un “adicional” del tour a Caral. Lamentablemente esto conlleva un mensaje no deseado a los visitantes ya que subestima el valor del área. Por otro lado, sí hay apoyo por parte de la Oficina de Turismo de la Municipalidad Distrital de Végueta a investigadores. Además,

como se mencionó anteriormente, se encuentran en el área carteles en pro a la conservación de medio ambiente.



Figura 71: Fotografía de la acumulación de basura, que evidencia la falta de aplicación de medidas de conservación del operador turístico público.



Figura 72: Fotografía de la acumulación de basura, que evidencia la falta de aplicación de medidas de conservación del operador turístico público.



Figura 73: Fotografía de panel de sensibilización al visitante, parte de la aplicación de medidas de conservación del operador turístico público.

Mientras que, la aplicación de medidas de conservación del operador turístico privado es buena y tiene tendencia de “en mejoría” porque, en primer lugar, se maneja un programa de educación y sensibilización ambiental a los visitantes, con el cual estos llevan mensajes claros sobre la importancia de conservar el ACRAMM. También con el Programa Vivencial de Ciencias Albuferas de Medio Mundo (PROVICAMP), el mensaje de conservación se extiende a escolares locales. Existe un mecanismo de puesta en valor de los recursos, por ejemplo, con la instalación de la mini central hidroeléctrica, que al mismo tiempo sirve como material educativo sobre energías limpias y el concurso escolar de dibujo “Revalorizando los humedales del ACR Albufera de Medio Mundo”. Además, mantiene una política de menor impacto lumínico para las aves, por lo que solo hay energía eléctrica en las habitaciones de 7 a 10 pm. Se ofrecen servicios de bajo impacto ambiental como el paseo en bote, en bicicleta, los juegos de mesa y el recorrido turístico guiado. Asimismo, se promueve el menor uso de plásticos y la empresa participa en un programa de reciclaje de chapas de botellas de plástico con la Asociación “Angelitos de Cristal”. Por otro lado, las botellas son utilizadas también como macetas para las plantas que se venden del Vivero hidropónico y los residuos orgánicos sirve para producir compost. Sin embargo, como se mencionó anteriormente, practican la quema de basura, en vista a que la Municipalidad Distrital de Végueta opera del mismo modo, cobrando por el servicio de traslado de basura.



Figura 74: Fotografía del recorrido turístico como medida de sensibilización a los visitantes, parte de la aplicación de medidas de conservación del operador turístico privado.



Figura 75: Fotografía la mini central hidroeléctrica, parte de la aplicación de medidas de conservación del operador turístico privado.

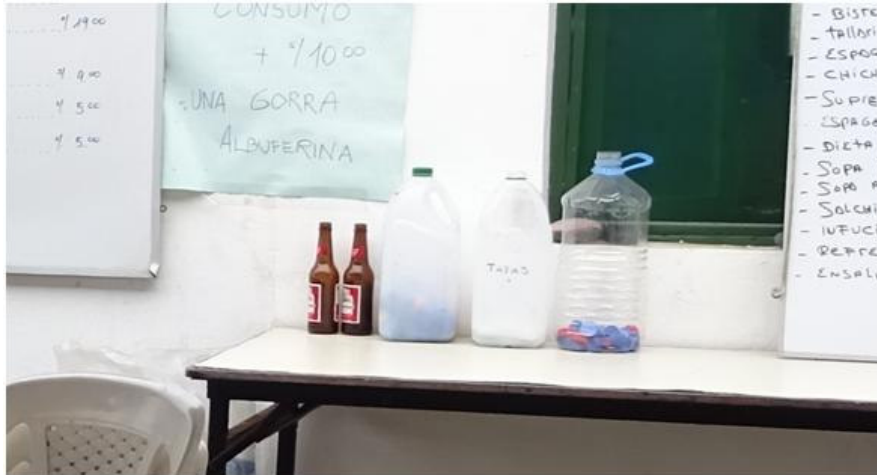


Figura 76: Fotografía de reciclaje de chapas de botellas de plástico, parte de la aplicación de medidas de conservación del operador turístico privado.



Figura 77: Fotografía de de panel de sensibilización al visitante, parte de la aplicación de medidas de conservación del operador turístico privado.



Figura 78: Fotografía del afiche del concurso escolar de dibujo “Revalorizando los humedales del ACR Albufera de Medio Mundo”, parte de la aplicación de medidas de conservación del operador turístico privado.

3.9. INCLUSIÓN DE LA POBLACIÓN LOCAL

La inclusión a la población local del operador turístico público es aceptable y tiene tendencia de “en mejoría” ya que los empleados en su totalidad provienen del centro poblado de Medio Mundo. Asimismo, los restaurantes son concesionarios locales y el servicio de paseo en bote es manejado en parte por la Asociación de Pescadores. Sin embargo, la organización es bastante informal y tiene mucho mayor potencial de inclusión, por ejemplo, se podría vender en un Centro de Ventas el arte que produce la “Asociación de Mujeres Artesanas de Medio Mundo” u otras organizaciones de artistas.

Por otro lado, la inclusión de la población local del operador turístico privado es aceptable y tiene tendencia “estable” ya que los empleados provienen del centro poblado de Medio Mundo y las ciudades de Barranca y Huacho. Además, con el Programa Vivencial de Ciencias Albuferas de Medio Mundo (PROVICAMP) promueven que los estudiantes, tanto escolares como universitarios locales, conozcan el ACRAMM y la importancia de su

conservación. Sin embargo, la relación con la población local podría mejorar, por ejemplo, en la promoción de compra de productos de arte locales.



Figura 79: Fotografía del personal de guiado turístico, que evidencia la inclusión de la población local del operador turístico público.

3.10. PLANIFICACIÓN

La planificación del operador turístico privado público es crítica y tiene tendencia “estable” ya que la administración del sitio carece de un plan de uso turístico que incluya concientización de visitante, sistema de registro de visitantes, o sistema de monitoreo de consumo de agua o luz. El personal no recibe capacitación. No cuentan con un sistema de reporte de daños de las instalaciones y equipos ni manejan un libro de reclamaciones o buzón de sugerencia. El sitio carece de un plan de evacuación en caso de emergencia y falta personal de seguridad. En general denota bastante ausencia de organización, probablemente debido a la poca presencia del GORE Lima. Cabe mencionar que el ACR tiene potencial para ser sede de eventos deportivos de remo, debido a sus características, pero carece de la organización adecuada.

Mientras que la planificación del operador turístico privado es buena y tiene tendencia de “en mejoría” porque a pesar que la administración del sitio carece de un plan de uso turístico, en su gestión se incluye acciones para concientización de visitante y el personal recibe capacitación. Sin embargo, no hay un sistema de registro de visitantes o de monitoreo de consumo de agua o luz. No cuentan con un sistema de reporte de daños de las instalaciones y equipos ni buzón de sugerencias, pero manejan un libro de reclamaciones. La administración del área en general denota bastante organización, pero hace falta mecanismo que mejoren la eficiencia en cuanto al uso turístico.

V. CONCLUSIONES

- 1) El ecoturismo es una herramienta para la conservación; por lo tanto, su desarrollo en áreas naturales protegidas, requiere fundamentalmente de planificación turística para lograr el objetivo principal de conservación y los objetivos secundarios: calidad de servicio, satisfacción de la experiencia del visitante, puesta en valor de los recursos, desarrollo social local y rentabilidad económica.
- 2) El operador turístico privado aporta más a la conservación del Área de Conservación Regional Albufera de Medio Mundo que el operador turístico público, porque las operaciones y servicios turísticos que ofrece son de mayor calidad. Es decir que, los visitantes reciben una experiencia de visita más satisfactoria; sobre todo porque en el servicio de recorrido turístico y guiado se prioriza la transmisión de mensajes sobre la importancia de la conservación del sitio. Así los visitantes comprenden los valores del ACR y desarrollan una actitud favorable a la necesidad de conservarlo.
- 3) La mayoría de visitantes que escogen el operador turístico público para conocer el ACRAMM durante Fiestas Patrias, lo hacen como parte de un paquete turístico “*Full Day*” que incluye la Reserva Nacional de Lachay y la Zona Arqueológica Caral, por lo tanto, no pernoctan en las instalaciones, mientras que los visitantes que escogen el operador turístico privado, pernoctan en casi su totalidad.
- 4) El grado de satisfacción más frecuente de los visitantes que escogieron el operador público fue “muy satisfecho” y del operador privado “totalmente satisfecho”, a pesar que en todas las facilidades evaluadas del operador público se registraron calificaciones de grado “nada adecuado”.
- 5) Los criterios de evaluación mejor calificados por los visitantes para el operador público fueron la entrada y el mantenimiento del sitio, mientras que los peor calificados fueron la información y el servicio de guiado. Para el operador privado, los criterios mejor calificados fueron el servicio de guiado y el mantenimiento del sitio y los peor calificados fueron la señalización y la infraestructura.

- 6) El criterio de evaluación de uso turístico que recibió mayor calificación para el operador público fue la “aceptable” inclusión de la población local y los de menor calificación fueron el “crítico” servicio de información y la “crítica” planificación. Para el operador privado, el criterio de mayor calificación fue el “superior” servicio de alimentación y los de menor calificación fueron las “aceptables” instalaciones y equipamiento y la “aceptable” inclusión de la población local.
- 7) La metodología usada en esta investigación puede servir como un ejemplo para evaluar la calidad de los servicios y operaciones turísticas, por medio de entrevistas, encuestas y fichas de evaluación elaboradas en función de las características específicas de sitio. De esta manera, establecer estándares de calidad para el desarrollo del ecoturismo en las áreas naturales protegidas y áreas silvestres.

VI. RECOMENDACIONES

- El Área de Conservación Regional Albufera de Medio Mundo tiene mucho potencial turístico, sin embargo, se recomienda que los operadores turísticos público y privado desarrollen un plan turístico para mejorar los procesos de los servicios turísticos que ofrecen, estandarizarlos y monitorearlos y así, mantener estándares de calidad. Dicho plan debe incluir el inicio de registro de visitantes. De esta forma, la experiencia de los visitantes será más satisfactoria, podrán entender y apreciar los valores del área e incentivarán así su conservación.
- Se recomienda a ambos operadores turísticos aplicar la medida de conservación más efectiva: “el ejemplo”; incorporando actitudes y hábitos acordes a la conservación primero en el personal de trabajo, para que luego los visitantes puedan adoptarlos y así, apoyar la conservación.
- En el caso del operador turístico público, es pertinente sugerir la mejora de la infraestructura de las habitaciones y los servicios higiénicos comunes y el mantenimiento de las mismas para optimizar el servicio de hospedaje. Asimismo, capacitar al personal que realiza el recorrido turístico y guiado para ofrecer un servicio de calidad, a través del cual los visitantes se lleven consigo mensajes claros sobre la importancia del ACRAMM. Además, se recomienda implementar medios de información como paneles informativos, entrega de información escrita y resumida para los visitantes, entre otros. En general, se recomienda mejorar el aspecto de las instalaciones turísticas y renovarlas de ser necesario para establecer mejores estándares de calidad.
- En el caso del operador turístico privado, se recomienda invertir en publicidad para atraer a potenciales clientes locales y extranjeros. Además, mejorar la relación e inclusión de la población local, por ejemplo, con la venta y promoción del arte en la tienda de souvenirs. Asimismo, se recomienda implementar equipamiento como botiquín de emergencias, contenedores de basura elaborados con materiales de la zona y un buzón de sugerencias para conocer la opinión de los visitantes.

- El Gobierno Regional de Lima debe considerar como prioridad la construcción de un Centro de Interpretación en el ACRAMM, que sirva a ambos operadores turísticos como herramienta para la transmisión de mensajes claros sobre la importancia del sitio y la puesta en valor para la población local. Asimismo, la implementación de puestos de control para mejorar la seguridad del área y difundir la invitación de conocer el ACR a través de medios de comunicación y publicidad. También mejorar la señalización de la pista del acceso desde la carretera Panamericana Norte.
- Se recomienda que se sigan realizando investigaciones en el ACRAMM y se difunda los resultados de las mismas, como un mecanismo de puesta en valor del área. De esta forma, la población local conocerá mejor los valores del sitio, entenderá su importancia y apoyará su conservación. El humedal Albufera de Medio Mundo tiene una función de conectividad del Corredor Biológico de la Costa Central de Lima, por lo cual reúne una diversidad representativa de la zona, brinda servicios ambientales, culturales económicos y sociales que merecen ser preservados.
- Se recomienda que la presente investigación sea usada para la realización de evaluaciones de uso turístico en otras áreas naturales protegidas, teniendo en cuenta las características específicas del ANP para elaborar formatos de evaluación con criterios acordes a estas y también evaluando la viabilidad de los estándares de calidad y la ejecución de las “buenas prácticas” recomendadas.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aponte, H. 2017. Humedales de la Costa Central del Perú. Un diagnóstico de los humedales Santa Rosa, laguna El Paraíso y Albufera de Medio Mundo. Lima, PE. CooperAcción. 116 p.
- CDC-UNALM (Centro de Datos para la Conservación Universidad Nacional Agraria La Molina, PE). 2006. Análisis de la cobertura ecológica del Sistema Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado. Lima. 135 p.
- _____ 2008. Planificación para la conservación ecorregional del Desierto de Sechura. Lima. 180 p.
- CONANP (Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas). 2016. Fichas de Evaluación Ecológica de Áreas Naturales Protegidas Del Noroeste de México. MX. 240 p. (en línea). Consultado el 12 de set. del 2018. Disponible en <https://simec.conanp.gob.mx/evaluacion.php?menu=4>
- De la Torre, A. 2011. Turismo y Calidad del Servicio. Escuela Profesional de Turismo y Hotelería. Revista Cultura. no.25:127-142.
- Drumm, A; Moore, A. 2005. Ecotourism Development. A Manual for Conservation Planers and Managers. A Singer. 2 ed. Virginia, US. The Nature Conservancy. 2 vols. 96 p.
- Google Earth; TerraMetrics; DigitalGlobe. 2018. (en línea, programa informático). Estados Unidos. Consultado 09 de set. 2018. Disponible en: <https://www.google.com/maps/@-10.91901,-77.67438,24403m/data=!3m1!1e3>
- GORE Lima (Gobierno Regional de Lima). Gerencia Regional de Recursos Naturales y Gestión del Medio Ambiente. 2009. Plan Maestro del Área de Conservación Regional Albufera de Medio Mundo 2009-2013 (en línea). Consultado 09 de may. 2018. Disponible en http://www.regionlima.gob.pe/imatemporales/Plan_Maestro_Albufera_de_Medio_Mundo.pdf
- _____. 2014. Plan Maestro del Área de Conservación Regional Albufera de Medio Mundo 2015-2019 (en línea). Consultado 09 de may. 2018. Disponible en

<http://siar.regionlima.gob.pe/sites/default/files/archivos/public/docs/plan-maestro-acr-amm-1-30.pdf>

- IUCN (International Union for Conservation of Nature and Natural Resources). 2018. Tourism and Visitor Management in Protected Areas: Guidelines for Sustainability. Best Practice Protected Area Guidelines. L Yu-Fai. A Spenceley. G Hvenegaard y R Buckley. Gland, CH. IUCN. 128 p.
- INC (Instituto Nacional de Cultura). 2004. El lugar sin límites. Gaceta cultural del Perú. No.8:3.
- INRENA (Instituto Nacional de Recursos Naturales). 1996. Resolución Jefatural N° 054-96-INRENA. Aprueba la “Estrategia Nacional para la Conservación de Humedales en el Perú”. Legislación de Áreas Naturales Protegidas, Lima, 20 de marzo, 1996.
- MEF (Ministerio de Economía y Finanzas). 2011. Turismo: Guía para la Formulación de Proyectos de Inversión Exitosos. Lima, PE. Sifuentes-Ludens, M. 28 p.
- MINAM (Ministerio del Ambiente). 2015. Estrategia Nacional de Humedales. Viceministerio de Desarrollo Estratégico de los Recursos Naturales. Lima, PE. Dirección General de Diversidad Biológica. 59 p.
- MINCETUR (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo); INC (Instituto Nacional de Cultura); INRENA (Instituto Nacional de Recursos Naturales). 2007. Guía para la Gestión de Uso Público de los Atractivos del Circuito Turístico Nororiental. Cajamarca, PE. Publisher SRL. 44 p.
- MINCETUR (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo). 2008. Plan Nacional de Calidad Turística del Perú – CALTUR. Lima, PE. 57 p.
- _____. 2012. Manual de las Buenas Prácticas de Gestión de Servicios para Establecimiento de Hospedaje. Plan Nacional de Calidad Turística del Perú – CALTUR. Lima, PE. 76 p.
- _____. 2017. Plan Nacional de Calidad Turística del Perú – CALTUR 2017-2025. Lima, PE. 34 p.
- Moschella, P. 2012. Variación y Protección de Humedales Costeros Frente a Procesos de Urbanización: Casos Ventanilla y Puerto Viejo. Tesis M. Sc. Lima, PE. Pontificia Universidad Católica del Perú. 132 p. (en línea). Consultado el 14 de may. 2018. Disponible en http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4527/MOSCHELLA_MILOSLAVICH_PAOLA_VARIACION.pdf;sequence=1

- ONERN (Oficina Nacional de Evaluación de Recursos Naturales). 1976. Mapa Ecológico del Perú. Guía Explicativa. Lima, PE. 146 p.
- Pacífico Adventures. 2016. Ballenas en el norte del Perú. Whales of Northern Peru. Lima, PE. Universidad Científica del Sur. 130 p.
- Paz Soldán, L; Carrillo, J; Kirchner, J. 2013. Estándares Mínimos en la Gestión de Áreas Naturales Protegidas: Experiencia de la cooperación en el Perú. Programa Desarrollo Rural Sostenible (PDRS) de la GIZ. 32 p.
- Perú. 1990. Conforman el Sistema Nacional de Áreas Naturales protegidas por el Estado. Decreto Supremo N° 010-90-AG. Consultado 29 de oct. 2018. Disponible en <https://legislacionanp.org.pe/conforman-el-sistema-nacional-de-areas-naturales-protegidas-por-el-estado/>
- Perú. 1997. Ley N° 26834.- Ley de Áreas Naturales Protegidas. Sistema Nacional de Información Ambiental. Consultado 18 de may. 2018. Disponible en <http://sinia.minam.gob.pe/normas/ley-areas-naturales-protegidas>
- Perú. 1998. Ley N° 26961.- Ley para el Desarrollo de la Actividad Turística. Consultado 23 de may. 2018. Disponible en <https://www.ecolex.org/details/legislation/ley-no-26961-ley-para-el-desarrollo-de-la-actividad-turistica-lex-faoc069424/>
- Perú. 2001. Reglamento de la Ley de Áreas Naturales Protegidas. Decreto Supremo N° 038-2001-AG. Consultado 21 de may. 2018. Disponible en <http://legislacionanp.org.pe/reglamento-de-la-ley-de-areas-naturales-protegidas-10/>
- Perú. 2003. Ley N° 27867.- Orgánica de Gobiernos Regionales. Consultado 28 de may. 2018. Disponible en https://portal.jne.gob.pe/portal_documentos/files/informacionlegal/Constitucin%20y%20Leyes1/LEY%20ORGANICA%20DE%20GOBIERNOS%20REGIONALES.pdf
- Perú. 2007. Establecen el Área de Conservación Regional “Albufera de Medio Mundo” ubicada en la provincia de Huaura, departamento de Lima. Decreto Supremo N°006-2007-AG. Consultado 21 de may. 2018. Disponible en <http://minagri.gob.pe/portal/download/pdf/marcolegal/normaslegales/decretossupremos/DECRETO%20SUPREMO%20N%20006-2007-AG.pdf>
- Perú. 2008. Reglamento de Organización y Funciones del Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas (SERNANP). Decreto Supremo N° 006-2008-MINAM. Consultado 02 de ago. 2018. Disponible en

- http://old.sernanp.gob.pe/sernanp/archivos/baselegal/Normas_Legales_Vinculadas_ANP/Decretos_Supremos/Reglamento%20de%20Org.%20y%20Funciones.pdf
- Perú. 2009. Ley N° 29409.- Ley General de Turismo. Consultado 28 de may. 2018. Disponible en https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/funciones_y_normatividad/normatividad/marco_general/LEY_GENERAL_DE_TURISMO_LEY29408.pdf
- Perú. 2009. Plan Director de las Áreas Naturales Protegidas. Decreto Supremo N° 016-2009-MINAM. Consultado 24 de ago. 2018. Disponible en: <http://legislacionanp.org.pe/plan-director-de-las-areas-naturales-protegidas-2/>
- PromPerú (Comisión de Promoción del Perú); APTAE (Asociación Peruana de Turismo de Aventura y Ecoturismo). 2006. Manual de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible. Hacia un Turismo Responsable. Lima, PE. 100 p.
- ProNaturaleza. 2010. Documento Base para la Elaboración de una Estrategia de Conservación Humedales de la Costa Peruana. Lima. (en línea). Consultado 11 de may. 2018. Disponible en <http://191.98.188.189/Fulltext/13344.pdf>
- Ramsar. 2006. Manual de la Convención de Ramsar. Guía a la Convención sobre los Humedales. Irán. 4ta Ed. (en línea). Consultado 11 de may. 2018. Disponible en https://www.ramsar.org/sites/default/files/documents/pdf/lib/lib_manual2006s.pdf
- Robles, J. 2018. Asaltan a integrantes de la selección de Remo. Norte chico. Delincuentes irrumpen en instalaciones de la Federación Peruana de Remo y asaltan a 23 deportistas que entrenaban para el campeonato mundial. La República. Lima, PE. jul 24 (en línea). Consultado 03 de ago. 2018. Disponible en <https://larepublica.pe/sociedad/1284351-asaltan-integrantes-seleccion-remo>
- Rodríguez, M. 2017. Variación de Humedales Costeros e Irrigaciones Agrícolas: El Caso de la Albufera de Medio Mundo y el Área Agrícola de Huaura. Tesis Lic. Lima, PE. Pontificia Universidad Católica del Perú. 176 p. (en línea). Consultado 12 de may. 2018. Disponible en http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/9410/Rodriguez_Vasquez_Variación_humedales_costeros1.pdf?sequence=1
- SERNANP (Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado). 2009. Plan Director de las Áreas Naturales Protegidas (Estrategia Nacional). Ministerio del Ambiente. Consultado 30 de may. 2018. Disponible en http://www.sernanp.gob.pe/plan-director#_48_INSTANCE_Cu9CucRvG9u8_%3Dhttp%253A%252F%252Fwww.s

ernanp.gob.pe%252Fdocuments%252F10181%252F0%252Fplan_director.pdf%252F6e4c14ec-c623-4dd5-802f-fcb0bcb2da46%253F

_____. 2013. Humedales en Áreas Naturales Protegidas, fuentes de vida y desarrollo (en línea). Consultado 12 de may. 2018. Disponible en <http://www.sernanp.gob.pe/documents/10181/104923/0HUMEDALES+%284%29.pdf/fa45aa19-1670-401f-91f6-ac667eaaf513>

Tovar, A. 1977. Sinecología de la Laguna Medio Mundo. Revista Forestal del Perú. 7(1y2):74-94.

WTO (World Tourism Organization). 2002. The British Ecotourism Market. 100 p

VIII. ANEXOS

ANEXO 1

FORMATO DE ENTREVISTA PARA EL PERSONAL INVOLUCRADO EN LA ADMINISTRACIÓN DE LOS OPERADORES TURÍSTICOS DEL ACR ALBUFERA DE MEDIO MUNDO

Nombre:

Fecha:

Lugar de origen:

1. Relación con el Área de Conservación Regional Albufera de Medio Mundo
2. Tiempo de servicio
3. ¿En qué consiste su labor?
4. ¿Cuáles son los cambios representativos del lugar?
5. ¿Cuántos visitantes reciben al año? ¿Fechas de mayor acogida?
6. ¿Cuáles son los servicios que ofrecen y sus costos respectivos?
7. ¿Quién se encarga y cómo manejan el mantenimiento de sitio y las instalaciones?
8. ¿Cuáles son las medidas de conservación que aplican?
9. ¿Cómo manejan la disposición de residuos?
10. ¿Apoyan las investigaciones que se realizan en el ACRAMM?
11. ¿Cuál es la relación con la población local?
12. ¿Contemplan un plan turístico?

ANEXO 2
FORMATO DE ENCUESTA A VISITANTES DEL ACR ALBUFERA DE MEDIO MUNDO

Operador turístico:	Albufera de Medio Mundo Bungalows & Camping	Municipalidad Distrital de Végueta (GORE Lima)					
Fecha:	Edad:	Sexo: <table border="1" style="display: inline-table; vertical-align: middle;"><tr><td style="width: 50px; height: 20px; text-align: center;">Hombre</td><td style="width: 50px; height: 20px; text-align: center;">Mujer</td></tr></table>	Hombre	Mujer			
Hombre	Mujer						
Nivel de instrucción:							
Sin nivel	Primaria	Secundaria					
		Superior técnico/universitario					
Post grado							
Lugar de Procedencia:							
Peruano	Departamento:	Extranjero					
		País:					
Nada satisfecho → Totalmente satisfecho							
1. ¿Está usted satisfecho de su visita a este lugar?	<table border="1" style="display: inline-table; vertical-align: middle;"> <tr> <td style="width: 30px; height: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 30px; height: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 30px; height: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 30px; height: 20px; text-align: center;">4</td> <td style="width: 30px; height: 20px; text-align: center;">5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	
1	2	3	4	5			
2. Cuál es su opinión acerca de las facilidades en:	Nada adecuado → Muy adecuado						
La entrada del sitio (Existencia de un portal/panel/umbral/estación de recibimiento o bienvenida a los visitantes)	1	2	3	4	5		
La señalización (Visibilidad/Uso de simbología/Lenguaje apropiado)	1	2	3	4	5		
La información (Transmisión de información del área en recorrido turístico/Entrega de mapas, trípticos u otro material informativo/Uso de elementos de interpretación)	1	2	3	4	5		
Servicio de guiado (Nivel de conocimiento del sitio, uso de lenguaje apropiado, motivación y elocuencia)	1	2	3	4	5		
El mantenimiento del sitio (Orden y limpieza del lugar, existencia de contenedores de basura y/o sitio libre de acumulación de basura)	1	2	3	4	5		
Los servicios higiénicos (Limpieza, señalización, equipamiento con jabón, papel toalla y papel higiénico)	1	2	3	4	5		
La infraestructura (Existencia de boletería/Centro de ventas de souvenirs/Centro de interpretación/Estructuras de inclusión social)	1	2	3	4	5		
3. ¿Qué sugeriría a la administración del sitio?							
.....							
.....							
.....							
.....							
.....							
.....							