



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA**

**EXPERIENCIA DE VOLUNTARIADO ASOCIADA AL TURISMO:
PROMOTOR CULTURAL Y GESTOR AMBIENTAL EN LIMA
METROPOLITANA**

**PRESENTADA POR
DIANA JULIA PIZARRO FLAVIO**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN TURISMO Y
HOTELERÍA**

LIMA – PERÚ

2019



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

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

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



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

FACULTAD DE
CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
TURISMO Y PSICOLOGÍA

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN TURISMO Y
PSICOLOGÍA**

ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA

**EXPERIENCIA DE VOLUNTARIADO ASOCIADA AL TURISMO:
PROMOTOR CULTURAL Y GESTOR AMBIENTAL EN LIMA
METROPOLITANA**

**Trabajo de suficiencia profesional para obtener el título de
Licenciada en Turismo y Hotelería**

Presentado por:

DIANA JULIA PIZARRO FLAVIO

LIMA – PERÚ

2019

ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN	4
II.	DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN	9
	2.1 Nombre de la institución	9
	2.2 Organigrama y funciones	10
	2.3 Infraestructura	17
	2.4 Servicios	19
	2.4.1 Objetivos	20
	2.4.2 Características	20
	2.4.3 Evolución	23
	2.5 Mercado	29
	2.5.1 Público objetivo	29
	2.5.2 Competencia	30
III.	DESARROLLO DE ACTIVIDADES	37
	3.1 Primer caso	40
	3.1.1 Descripción del puesto	40
	a) Funciones y responsabilidades	40
	b) Ubicación en el organigrama	41
	3.1.2 Actividades desarrolladas	45
	3.1.3 Aportes o mejoras	48
	3.1.4 Uso de técnicas de la especialidad	49
	3.2 Segundo caso	49

3.2.1 Descripción del puesto	49
a) Funciones y responsabilidades	50
b) Ubicación en el organigrama	50
3.2.2 Actividades desarrolladas	53
3.2.3 Aportes o mejoras	56
3.2.4 Uso de técnicas de la especialidad	56
3.3 Aporte del Programa Municipal de Voluntariado Soy Lima	57
IV. RESUMEN Y CONCLUSIONES	58
V. RECOMENDACIONES	64
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Participación de Voluntarios en Programa Soy Lima	24
Tabla N° 2 Patrimonio cultural del Centro Histórico de Lima	44

I. INTRODUCCIÓN

Entre las diversas funciones que cumple la Municipalidad Metropolitana de Lima, está brindar espacios para la participación vecinal para contribuir a que los ciudadanos se involucren, se sientan orgullosos e identificados con su ciudad.

Durante el período 2011 a 2014, la Municipalidad Metropolitana de Lima incluyó el voluntariado dentro de la Subgerencia de Organizaciones Juveniles a través del Programa Soy Lima, cuyo principal objetivo era promover la participación de los ciudadanos en espacios de servicio a la comunidad. Algunos de estos espacios de voluntariado se vinculaban con la actividad turística con la finalidad de promover el conocimiento, la difusión, y valoración del patrimonio cultural de Lima, específicamente del Centro Histórico de Lima, así como del Área Natural Protegida de Pantanos de Villa en Chorrillos.

Tomando en cuenta que el sector turismo en el Perú es una de las actividades económicas que está en constante evolución, sin embargo no existe en Lima Metropolitana espacios establecidos para que los estudiantes universitarios puedan antes de concluir sus estudios tener un acercamiento vivencial y práctico de la realidad turística del país.

Asimismo, no existe una institución o medio de información que pueda canalizar y difundir a la comunidad universitaria como a los egresados de la carrera de turismo de los eventos (seminarios, foros, voluntariados, etc.) y capacitaciones relativas al sector que realizan instituciones públicas y privadas, siendo que la asistencia y participación a éstas serían útiles por contribuir a su formación profesional.

Con respecto al voluntariado, la Declaración Universal sobre el Voluntariado (IAVE, 2001) señala que esta actividad “es el pilar fundamental de la sociedad civil. Da vida a las más nobles aspiraciones de la humanidad, la búsqueda de la paz, libertad, oportunidad, seguridad, y justicia para todas las personas (p.1)”. Asimismo, la Organización de las Naciones Unidas (ONU) en su página web, menciona que esta actividad social permite que las personas sean partícipes de su propio crecimiento, consolida la cohesión social y la confianza al promover acciones individuales y colectivas. Además, es una fuente que permite ampliar los conocimientos básicos y fortalecer la adquisición de responsabilidades comunitarias.

Es importante señalar que, a nivel de la región, el Perú es uno de los pocos países que cuenta con un marco legal para el voluntariado, razón por la que se le considera pionero en institucionalizarlo en Latinoamérica mediante la Ley N°28238 – Ley General de Voluntariado, promulgada y publicada en junio de 2004, cuya reglamentación fue aprobada por Decreto Supremo N°008-2004-MIMDES.

Mediante esta ley, el Estado, a través del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMDES) es el encargado de promover el voluntariado en nuestro país.

La Ley N°28238 (2004) es el marco jurídico bajo el cual se promueve la participación de los ciudadanos en servicios voluntarios y determina las condiciones para desarrollar dichas actividades dentro del territorio nacional. Señala que el voluntariado es de interés nacional en tanto es un servicio que se brinda a la comunidad de manera altruista y solidaria. De acuerdo a esta Ley, el voluntariado es una actividad sin fines de lucro que se realiza de manera gratuita y que no tiene un vínculo ni responsabilidad contractual.

El voluntariado abarca actividades en diversos campos como el asistencial, de servicio social, cívico, de capacitación, cultural, científico, deportivo, de salud, defensa del medio ambiente, entre otras de interés general para toda la población y que están orientadas al bien común. Los voluntarios, pueden ser personas naturales o jurídicas, pueden ejercerlo en instituciones públicas o privadas y realizarse tanto en el ámbito urbano como rural, mientras que los beneficiarios son las personas naturales a quienes está destinado el voluntariado, o en su defecto la persona jurídica pública o privada en donde el voluntario presta sus servicios.

La Ley N°28238 indica que las organizaciones de voluntariado -públicas o privadas- deben cumplir ciertas obligaciones con sus voluntarios: tienen la

responsabilidad de brindarles capacitación para que cumplan eficientemente su labor, deben facilitarles los medios y/o recursos que necesiten para que cumplan con sus objetivos, y también reconocer los servicios prestados mediante una certificación que acredite su participación en las acciones de voluntariado.

El voluntariado, además de estar enfocado en la asistencia social y el altruismo, es un espacio para adquirir experiencia sobre una realidad y, a partir de ello, generar conocimiento. Asimismo, brinda la posibilidad de definir la vocación en el campo profesional y reforzar la orientación hacia una determinada especialización.

Considerando que el tema del voluntariado es parte de las políticas nacionales e internacionales, es necesario mencionar que ya existen iniciativas para integrar el voluntariado con el turismo como una estrategia para fomentar el desarrollo. Una de estas iniciativas es la que realiza la Fundación OMT Themis, que es la responsable del Programa de Voluntarios de la Organización Mundial de Turismo (OMT) cuyos participantes son profesionales de diversas especialidades (turismo, administración de empresas, antropología, marketing, etc.) que han recibido capacitación en turismo y cooperación internacional. Las campañas se realizan durante los viajes de verano y, además de fomentar el desarrollo, también se promueve la conservación de la naturaleza (García, A. 2012).

Turismo Cultural es aquella modalidad de turismo que tiene como objetivo conocer monumentos y lugares históricos (Morére y Perelló, 2013), e implica el desplazamiento de las personas hacia espacios con atracciones culturales fuera de su lugar de residencia con la finalidad de adquirir conocimiento y experiencias de corte cultural (Moragues, D. 2006). En nuestro país, el turismo cultural ofrece una amplia gama de atractivos dada la gran riqueza de nuestro patrimonio histórico material e inmaterial, así como las denominadas culturas vivas.

Según la Sociedad Internacional de Ecoturismo (TIES), ecoturismo es un viaje responsable a áreas naturales que conservan el ambiente y mejoran el bienestar de la población local. De tal manera que, no es simplemente realizar una actividad turística relacionada con la naturaleza, sino que implica un comportamiento responsable y de respeto al medio ambiente y a las comunidades ubicadas en dichos lugares (Arriols, E. 2018). El Perú, es un destino privilegiado para la práctica del ecoturismo en sus diferentes regiones.

II. DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN

2.1 Nombre de la institución

Municipalidad Metropolitana de Lima, es una institución pública que “emana de la voluntad popular. Es una persona jurídica de derecho público, con autonomía política, económica y administrativa en asuntos de su competencia municipal y regional, constituyendo dos pliegos presupuestales para su administración económica y financiera”. (ROF, 2018, p.1)

En sus inicios la municipalidad fue denominada como Cabildo de Lima o de la Ciudad de los Reyes y entró en funcionamiento desde enero de 1535, sus primeros alcaldes fueron Nicolás de Rivera y Juan Tello. Según datos del cronista Bernabé Cobo, Francisco Pizarro trazó el plano de la ciudad dividiéndolo en calles y cuadras semejando un tablero de ajedrez, lo cual dio origen a lo que se denomina como “el Damero de Pizarro” y que actualmente forma parte del Centro Histórico de Lima, tal como se menciona en el portal web Visita Lima.

Geográficamente, la Municipalidad Metropolitana de Lima comprende los 43 distritos de la provincia de Lima, en los que reside una población aproximada de 9'174,855 habitantes, según lo proyectado por el INEI a junio de 2017 (INEI, 2017).

Según el portal web de la Municipalidad Metropolitana de Lima, en la actual gestión iniciada en enero de 2019, la misión y visión de esta institución están definidas en los siguientes términos:

Misión: La Municipalidad Metropolitana de Lima es una entidad pública que ejerce competencias y funciones de carácter local, metropolitano y de gobierno regional; su gestión está orientada a la prestación de servicios con procesos simplificados y de calidad, promoción del desarrollo económico, ejecución de proyectos de inversión que permitan acortar la brecha de infraestructura de la ciudad otorgando mayor competitividad. Su organización responde a la generación de valor público, con innovación, creatividad, transparencia y sentido de urgencia; así como es un canal inmediato de participación vecinal e inversión público privado.

Visión: Ser una institución líder en el desarrollo de una ciudad humana, solidaria, moderna, segura y sostenible con el medio ambiente, con una población orgullosa e identificada con la ciudad de Lima Metropolitana, comprometida con mejorar la calidad de vida de los ciudadanos que menos tienen.

2.2 Organigrama y funciones

La Municipalidad Metropolitana de Lima es una organización gubernamental con una estructura compleja en la que el primer nivel de jerarquía lo ocupa el Consejo Metropolitano conformado por los 39 regidores de Lima y tiene varias secretarías y comisiones. Luego, viene la Alcaldía

Metropolitana, la Gerencia Municipal Metropolitana, y de ésta dependen las Gerencias encargadas de las diferentes áreas de trabajo de la municipalidad, y sus respectivas subgerencias.

De acuerdo al Reglamento de Organización y Funciones, la Municipalidad Metropolitana de Lima (ROF, 2018, p.1) tiene la siguiente estructura:

- Consejo Metropolitano de Lima
- Alcaldía Metropolitana de Lima
- Gerencia Municipal Metropolitana
- Gerencia/ Secretaría General/ Oficina General/ Procuraduría Pública Municipal
 - 7 Gerencias administrativas: Comunicación Social y Relaciones Públicas, Defensa del Ciudadano, Administración, Finanzas, Asuntos Jurídicos, Planificación y la Procuraduría Pública Municipal.
 - 11 Gerencias de servicios a la comunidad: Desarrollo Urbano, Transporte Urbano, Desarrollo Social, Educación y Deportes, Cultura, Participación Vecinal, Desarrollo Empresarial, Servicios a la Ciudad, Seguridad Ciudadana, Fiscalización y Control, y Promoción de la Inversión Privada
- Subsecretaría General/ Subgerencia/ Oficina

La Gerencia de Participación Vecinal, es la que está directamente relacionada con los programas de voluntariado. Se divide en dos Subgerencias: la de Organizaciones Vecinales y la de Organizaciones Juveniles, y es en ésta última el ámbito específico en el que se llevó a cabo la experiencia profesional de voluntariado que se describe en la presente monografía.

Tomando como referencia un documento de trabajo elaborado por El Programa de Voluntariado soy Lima (2014), se presenta en la página siguiente el organigrama de la MML que estuvo vigente durante la gestión municipal del período 2011 al 2014. Desde el 2018 se han incorporado dos gerencias nuevas: La Gerencia de la Mujer y la Gerencia de Defensa Civil y Gestión de Desastres, dando un total de 13 gerencias.

Funciones

Según el Reglamento de organización y funciones, la Municipalidad Metropolitana de Lima:

“tiene por finalidad representar al vecindario, promover la inversión pública y privada, el empleo, la adecuada prestación de los servicios públicos locales y el desarrollo integral, sostenible y armónico de su circunscripción, garantizando el ejercicio pleno de los derechos y la igualdad de oportunidades de sus habitantes”. (ROF, 2018, p.2)

Es importante señalar que la MML tiene las competencias y ejerce las funciones y atribuciones que se señalan dentro del siguiente marco legal (ROF, 2018):

- Ley N°27680 Ley de Reforma de la Constitución Política del Perú, Capítulo XIV, Título IV
- Ley N°27783 Ley de Bases de la Descentralización
- Ley N°27867 Ley Orgánica de Gobiernos Regionales
- Ley N°27902 Ley que modifica la Ley Orgánica de Gobiernos Regionales
- Ley N°27972 Ley Orgánica de Municipalidades
- Ley N°28175 Ley Marco del Empleo Público

Asimismo, el objetivo de la MML es lograr “el desarrollo económico, social, poblacional, cultural y ambiental proporcionando al ciudadano un ambiente adecuado para la satisfacción de sus necesidades vitales, en aspectos de vivienda, salubridad, abastecimiento, educación, recreación, transporte y comunicaciones” (ROF, 2018, p.2)

En lo que concierne al Consejo Metropolitano, según lo publicado en el portal web de la MML, los regidores cumplen una función a tiempo parcial, que consiste en la asistencia y participación en las sesiones del pleno y en las sesiones de las Comisiones Metropolitanas. De igual manera, parte de

sus funciones consiste en participar en los asuntos que les encargue ya sea el Consejo o el Alcalde, así como también deben atender a los ciudadanos y a las organizaciones sociales.

La Alcaldía Metropolitana es el órgano ejecutivo del gobierno local y el Alcalde, es el representante legal de la Municipalidad y su máxima autoridad administrativa.

La Gerencia Municipal Metropolitana tiene como responsabilidad dirigir la administración municipal, de conducir y articular el planeamiento, organización, ejecución, evaluación y supervisión de las acciones y actividades que se desarrollan en la Municipalidad Metropolitana de Lima, dentro del marco de los dispositivos legales vigentes (ROF, 2018, p.8) y es conducida por un gerente municipal. Entre las diversas funciones que desempeña la gerencia municipal, señalaremos aquellas que se relacionan directa o indirectamente con el desarrollo de las actividades de voluntariado (ROF, 2018, p.8 y 9):

- Supervisar el cumplimiento de las actividades, programas y prestación de los servicios públicos que brinda la Municipalidad Metropolitana de Lima, propiciando el trabajo coordinado entre las gerencias municipales.

- Supervisar el desarrollo de las actividades relacionadas con la ejecución de los proyectos a cargo de la Institución.
- Evaluar e informar al Alcalde Metropolitano sobre la implantación de las estrategias y políticas para el fomento de la participación ciudadana.

Por otro lado, tal como se menciona en su portal web, además del alcance local, metropolitano y regional, la MML también se ha constituido como Gobierno Regional desde mayo de 2003 y está dotada de un Régimen Especial que le adjudica las funciones y competencias de Gobierno Regional en la jurisdicción de la provincia de Lima y al alcalde le corresponden también atribuciones de Presidente Regional, a pesar que no constituye propiamente una región, pero, opera como tal para coordinar, organizar, crear y gestionar las condiciones adecuadas para que el proceso de transferencia y recepción de funciones y competencias del Gobierno Central hacia la municipalidad, se hagan de manera ordenada y eficiente.

Desde el punto de vista de Gobierno Regional, Lima metropolitana se divide en siete mancomunidades municipales, cada una de las cuales agrupa varios distritos de acuerdo a su ubicación geográfica (ver mapa en los Anexos)

2.3 Infraestructura

La Municipalidad de Lima funciona en lo que se conoce actualmente como Palacio Municipal. El primer local se construyó en la calle Portal de Escribanos, actual cuadra 3 del Jirón de la Unión, frente a la plaza mayor en un terreno que fue propiedad de Hernando Pizarro (La República, 2011), ubicación en la que se ha mantenido desde el año 1548 hasta la actualidad, ocupando un lugar estratégico frente a la plaza mayor de Lima, cerca al Palacio de Gobierno, al Palacio Arzobispal y la Basílica Catedral de Lima. A continuación, ilustramos la evolución del Palacio Municipal de Lima.



Foto 1- Fachada principal en el Portal de Escribanos en 1868



Foto 2 - Fachada en la década de los 90 del siglo XIX



Foto 3 - Fachada entre fines del siglo XIX hasta 1923



Foto 4 - Fachada actual desde julio de 1944

El actual Palacio Municipal de Lima es una edificación que data de la época republicana. Después de haber pasado por varias reconstrucciones y remodelaciones, fue reinaugurado el 23 de julio de 1944 por el alcalde Luis Gallo, durante el Gobierno del presidente Oscar Benavides. El edificio es de estilo neobarroco, en la planta baja del frontis que da a la plaza mayor tiene portales, en la planta superior luce estupendos balcones de madera y sus instalaciones interiores tienen estilo renacentista francés (Travel Guía, s/f).

La MML cuenta, además, con varios locales ubicados tanto dentro del Cercado de Lima, como en otros distritos de la ciudad, en los que funcionan oficinas administrativas, algunas gerencias, así como las empresas municipales y los organismos públicos descentralizados.

Las oficinas del Programa de Voluntariado Soy estuvieron ubicadas en el Jr. Antonio Miroquesada 327, 4° piso, cerca al Palacio Municipal. Sin embargo, las capacitaciones para los voluntarios se realizaban en ambientes de otras sedes de la MML ubicados todos dentro del ámbito del Centro Histórico de Lima, por tener las condiciones de espacio adecuadas para ello.

Las salas para capacitación contaban con el mobiliario y equipamiento necesario para el desarrollo de los eventos programados, tales como: Sillas, mesa y/o escritorio, computadora, proyector y ecran.

2.4 Servicios

Los servicios que la MML ofrece a la ciudadanía se brindan a través de las diferentes gerencias municipales y sus respectivas subgerencias, así como de las empresas municipales y los organismos públicos descentralizados. En este punto. se hará la descripción del servicio prestado por la Gerencia de Participación Vecinal, debido a que es la instancia a la que pertenece el área específica -El Programa Soy Lima- en la que se

llevaron a cabo las experiencias profesionales que son el tema de la presente monografía.

2.4.1 Objetivos

La Gerencia de Participación Vecinal tiene como objetivos promover, facilitar, articular y fortalecer espacios para la participación de los jóvenes y de los ciudadanos en el gobierno local, así como de otros actores en la gestión y desarrollo de acciones en beneficio de la comunidad.

2.4.2 Características

La Gerencia de Participación Vecinal está conducida por un Gerente, quien depende directamente del Gerente Municipal. Para el cumplimiento de sus objetivos y funciones, esta gerencia está dividida en dos subgerencias:

- a) **Subgerencia de Organizaciones Vecinales:** es el órgano responsable del registro, de proponer el reconocimiento, de la promoción y el apoyo a las iniciativas de las organizaciones vecinales; así como, de las instituciones y organizaciones que trabajan en defensa de los derechos humanos o que realizan acciones y promoción social concertada con el gobierno local. Asimismo, es el órgano responsable de dirigir las Casas Municipales Vecinales del Cercado de Lima, coordinando y canalizando los requerimientos de la población hacia las diferentes dependencias de la Municipalidad.

b) **Subgerencia de Organizaciones Juveniles:** es el órgano responsable de promover y ejecutar actividades orientadas a la participación y protagonismo juvenil y al desarrollo integral de la juventud para el logro de su bienestar físico psicológico, social moral y espiritual, así como su participación activa en la vida política, social, cultural y económica del gobierno local. Esta subgerencia cumple las siguientes funciones (ROF, 2018, p.86 a 89).

1. Programar, dirigir, ejecutar, monitorear, controlar y evaluar políticas, planes, programas, proyectos, servicios y actividades para la promoción de la juventud y su desarrollo integral.
2. Proponer normas y estrategias necesarias orientadas a la participación y protagonismo juvenil.
3. Incentivar el liderazgo y protagonismo de los jóvenes y las organizaciones juveniles en los espacios públicos; así como su participación activa en la vida política, social, cultural y económica del gobierno local.
4. Desarrollar nuevos líderes comunitarios alrededor de su propia dinámica e intereses.
5. Promover los derechos ciudadanos de los jóvenes con un enfoque generacional y de género que contribuya a la creación de una nueva mentalidad democrática, participativa y crítica.
6. Desarrollar estrategias de prevención integral de diversas conductas de riesgo, promoviendo estilos de vida saludables.

7. Coordinar y fomentar las habilidades y manifestaciones artísticas y culturales en los jóvenes con los órganos municipales competentes.
8. Promover las oportunidades de vinculación laboral de los jóvenes y el desarrollo de programas de emprendimiento y generación de ingresos, principalmente a través de la formación y capacitación para el trabajo y la implementación de iniciativas productivas.
9. Contar con un registro actualizado de organizaciones juveniles de la provincia y de su participación activa en la vida política, social, cultural y económica del gobierno local.

La Subgerencia de Organizaciones Juveniles se divide, a su vez, en cinco áreas de trabajo, entre las que se encuentra el Programa Municipal de Voluntariado “Soy Lima”. El detalle de la organización de esta Subgerencia se presenta en el siguiente organigrama, publicado en un documento de trabajo del programa (Municipalidad Metropolitana de Lima, 2014).

Organigrama de la Gerencia de Participación Vecinal Gestión 2011 a 2014



2.4.3 Evolución

El Programa Municipal de Voluntariado “Soy Lima” ha sido creado en el año 2011 durante la gestión municipal de la alcaldesa Susana Villarán, cuyo principal propósito es promover la cultura ciudadana del voluntariado. La propuesta de este programa plantea que los jóvenes de Lima se relacionen de otra manera con la ciudad y los vecinos, es decir, tendrá como tarea cambiar las relaciones con la sociedad pensando en el otro, como si el otro fuera uno mismo (Municipalidad Metropolitana de Lima, 2011).

En sus cuatro años de funcionamiento, el Programa Soy Lima ha dado cuenta de un crecimiento progresivo de la participación de voluntarios. La

información que se consigna es en totales correspondientes a todas las áreas temáticas, no se cuenta con información específica por cada una de ellas.

Tabla N° 1
Participación de Voluntarios en Programa Soy Lima

Cantidad de Voluntarios 2011 a 2014					
	2011	2012	2013	2014	Total
Inscritos	1901	1600	2261	5462	11224
Capacitados	235	1140	1233	2929	5537
Participantes	1187	1650	1958	3347	8142

Fuente: Elaboración propia basada en PPT - Soy Lima y sus Logros (2014)

Como se aprecia en el cuadro, en esos 4 años Soy Lima logró movilizar a más de 8 mil voluntarios, los cuales han participado en intervenciones en cantidades que fluctúan entre 5 a 200 voluntarios por campaña, y de acuerdo a las estrategias de intervención. Asimismo, el total de participantes se distribuyó en un 48% para las campañas del sistema interno, 44% para las campañas temáticas y un 8% para las campañas de fortalecimiento de capacidades. Según lo publicado en un documento de trabajo sobre los logros alcanzados por el Programa Soy Lima (MML, 2014), en ese mismo período, dentro de las campañas temáticas, se realizó una mayor cantidad dentro del Eje de Educación y Cultura (85) en comparación con los ejes Social (74), el Eje Ambiente (64) y el Eje de Derechos Humanos (38).

Si bien, los beneficiarios directos del Programa de Voluntariado Soy Lima han sido los mismos voluntarios, durante el período 2011 a 2014 la participación de los voluntarios en las diferentes dependencias y actividades de la MML permitió que se brindara una mayor cobertura y mejor atención a la ciudadanía de Lima Metropolitana en general, de tal manera que en dicho lapso los servicios prestados superaron a las 300 mil personas como beneficiarios indirectos del programa (MML, 2014).

La labor realizada por Soy Lima ha sido reconocida con el Premio Nacional al Voluntariado otorgado en el año 2014 por el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) por promover la participación de los jóvenes residentes en Lima en campañas y acciones sociales en beneficio de la ciudad (MML, 2014).



Foto 5: Premio Nacional al Voluntariado - 2014

Las convocatorias para captar voluntarios se hacían a través de las redes sociales (Facebook). Durante la siguiente gestión municipal correspondiente al período 2015 a 2018, aparentemente el Programa de Voluntariado de Soy Lima fue desactivado, pero, no se cuenta con información que permita verificar dicho dato. Solamente se ha encontrado que su página en Facebook sigue activa, pero con el nombre de Soy Lima Voluntariado.

En la actualidad, al inicio de la gestión 2019 a 2022 con el alcalde Jorge Muñoz, se está reorganizando el tema del voluntariado. Si bien igual sigue siendo parte de la Subgerencia de Organizaciones Juveniles, se le está dando una nueva estructura con la finalidad de concentrar y coordinar toda la labor de voluntariado desde la Jefatura de Voluntariado.

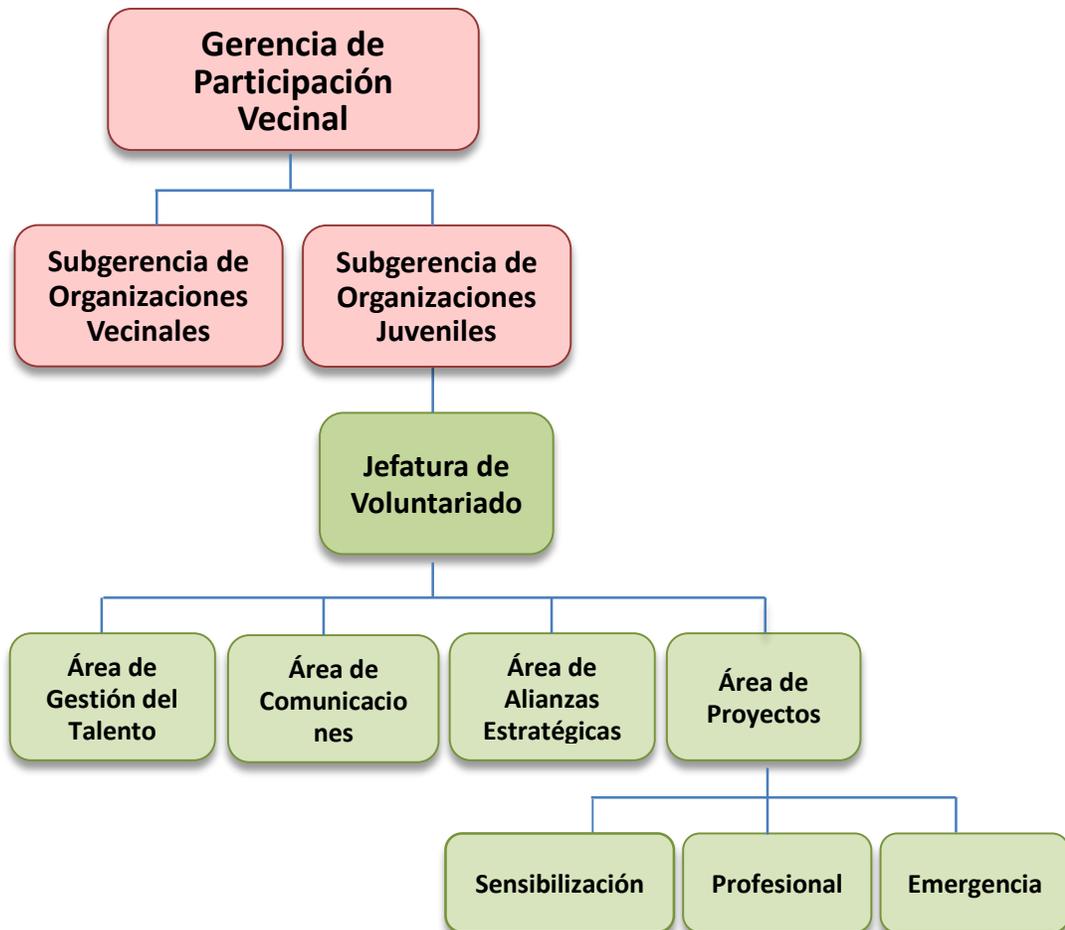
La nueva propuesta consiste en generar una sola red de voluntariado municipal, esta jefatura se hace responsable de la convocatoria, capacitación y colocación de los voluntarios en coordinación con las otras gerencias, para ello se están realizando mesas intergerenciales a fin de identificar necesidades y proporcionar el recurso humano (voluntarios) para apoyar la ejecución de las actividades y proyectos que proponga cada gerencia¹. Por ejemplo, se está haciendo voluntariado con discapacitados y adultos

¹ Entrevista personal con la Coordinadora del Área de Proyectos de la Jefatura de Voluntariado, Srta. Estrella Villegas, realizada el 19 de marzo de 2019.

mayores en coordinación con la Gerencia de Desarrollo Social, y voluntariado en el Programa Lima Lee en coordinación con la Gerencia de Educación.

Según lo referido por una de las coordinadoras del área, actualmente el voluntariado de la MML está organizado de la siguiente manera:

Organigrama de la Gerencia de Participación Vecinal Gestión 2018 a 2022



- Gestión del Talento. Es una escuela de capacitación para brindar formación básica a los voluntarios en los diferentes temas vinculados

a la labor que van a realizar en los proyectos o campañas de voluntariado.

- Comunicaciones. Se encarga de la difusión de las convocatorias y de toda la información relacionada con las actividades de voluntariado. Se hace a través de las redes sociales, en la página de Facebook denominada Lima Joven.
- Alianzas Estratégicas. Se encarga de realizar las coordinaciones para definir los ámbitos en los que los voluntarios van a ejecutar las acciones de voluntariado, puede ser interna en coordinación con las gerencias, o externa en coordinación con organizaciones públicas o privadas.
- Proyectos. Se encarga de organizar las actividades de voluntariado de acuerdo a los requerimientos de las otras gerencias y también de acuerdo a la coyuntura de la ciudad (emergencias). En la actualidad están vigentes cinco proyectos dirigidos a diferentes públicos y sectores:
 - Asistencia Social (adulto mayor, pacientes de hospitales, desarrollo ambiental, niños en situación de vulnerabilidad y mascotas en abandono)
 - Voluntariado profesional. Brinda asesoría al sector microempresa mediante asesoría en micro finanzas y gestión empresarial, los

voluntarios son estudiantes universitarios de último ciclo de carreras vinculadas a dicho sector.

- Código Lima. Busca la reinserción laboral de jóvenes “NiNi” que han tenido problemas de conducta o consumo de drogas, se les brinda un diplomado corto para formarlos en habilidades blandas, empleabilidad y manejo de programas digitales.
- MUSUC. Labor social juvenil, fomenta el desarrollo de proyectos en respuesta a la problemática social de la ciudad.
- Voluntarios de Emergencia. Brinda atención en situaciones de emergencia, así como realiza campañas de sensibilización en la prevención de desastres. Cuenta también con una brigada rural que opera a nivel nacional.

Por el momento, todavía no se está abordando el tema cultural o turístico, pero, más adelante se realizarán actividades conforme las gerencias respectivas hagan el requerimiento de voluntarios.

2.5 Mercado

2.5.1 Público Objetivo

La Municipalidad de Lima, en su condición de entidad pública, tiene como público objetivo a todos los ciudadanos de Lima Metropolitana, quienes son atendidos a través de las diferentes áreas y gerencias que integran su organigrama.

En lo que se refiere a la Gerencia de Participación Vecinal, la Subgerencia de Organizaciones Juveniles está dirigida fundamentalmente a los ciudadanos jóvenes a través de cinco programas, entre ellos, el que concierne directamente al propósito de esta monografía es el Programa Municipal de Voluntariado Soy Lima.

Es importante señalar que, si bien Soy Lima está dirigido fundamentalmente a un público joven, no es excluyente y también está abierto a la participación de adultos de diferentes edades, profesiones y ocupaciones.

2.5.2 Competencia

El Programa de Voluntariado Soy Lima, por ser una de las líneas de acción de la Gerencia de Participación Vecinal, es parte de un servicio que la MML brinda a la comunidad y por ello no necesariamente se puede decir que su actividad tenga competencia de otras entidades públicas y/o privadas. Lo que sí se puede mencionar es la existencia de otras iniciativas de voluntariado que existen en el ámbito de Lima Metropolitana que están directa o indirectamente vinculadas a la actividad turística y que, por ello, constituyen espacios alternativos para desarrollar la experiencia de profesionales de la carrera de turismo y de otras especialidades. A continuación, describimos algunos de ellos.

Ministerio de Cultura

Si bien el ministerio fue creado el año 2010, es a partir del año 2014 que se creó el Programa Soy Cultura Voluntariado, como iniciativa del Ministerio de Cultura y en particular de los lineamientos de Política Cultural para el período 2013 a 2016. Este programa tiene la finalidad de promover la participación social dentro del marco de desarrollo de políticas y prácticas solidarias en beneficio de la comunidad, y para generar iniciativas que fomenten que la ciudadanía reconozca y valore el rol de la cultura en la sociedad.

Según lo señalado en el portal web del ministerio de cultura, el Programa Soy Cultura se inició desde el Viceministerio de Patrimonio Cultural e Industrias Culturales con un piloto que se realizó en mayo del 2014. Luego de esa experiencia, el programa se institucionalizó en agosto de 2015 convocando y recibiendo a jóvenes que participan en las diferentes actividades que realiza dicho viceministerio.

Los objetivos específicos de este programa son:

- Promover y fomentar la participación ciudadana en el quehacer propio de nuestra institución, alentando el compromiso social en la difusión, protección y conservación de nuestro patrimonio material e inmaterial.

- Ofrecer un espacio de desarrollo profesional para jóvenes estudiantes y egresados.
- Formar gestores culturales y agentes de cambio social.

Soy Cultura está dirigido principalmente a jóvenes estudiantes y recién egresados de diferentes especialidades que puedan explorar y maximizar sus conocimientos dentro de la actividad cultural.

Cuéntame Lima.

Según la información obtenida en su página de Facebook, Cuéntame Lima es una organización sin fines de lucro que se dedica a difundir la historia, curiosidades y la riqueza patrimonial de la ciudad de Lima. Inició sus actividades el 8 de febrero de 2012.

Su actividad la realizan principalmente a través de las redes sociales, específicamente de Facebook, en cuya Fanpage publican fotografías e información sobre Lima, pero, adicionalmente, organizan recorridos gratuitos abiertos al público en general con la finalidad de dar a conocer diversos espacios de Lima correspondientes a las épocas prehispánica, virreinal y republicana, recorridos en los que además de dar a conocer el patrimonio cultural limeño, los organizadores comparten con los asistentes información histórica y anécdotas ocurridos en los lugares visitados.

Huaycán Cultural.

Según lo publicado en su fanpage, Huaycán Cultural es una página de Facebook creada para la difusión de actividades culturales y artísticas de la comunidad y de interés general. A través de su página en Facebook promueven salidas culturales gratuitas, así como difunden las actividades que realizan otras organizaciones similares. También organizan charlas informativas y realizan convocatorias para que los ciudadanos puedan integrarse a su equipo de voluntarios.

Arqueología Jovelos

Es un Agente Cultural con sede en Lima Metropolitana, que desarrolla y ejecuta iniciativas culturales dirigidas a la población en general, buscando visibilizar los monumentos arqueológicos, con énfasis en su cuidado y preservación. La información de su fanpage indica que, desde abril de 2014 y a través de su página en Facebook se dedica a la difusión de noticias y trabajos arqueológicos desarrollados en el Perú como en América Latina, así como convoca a participar en salidas para visitar los monumentos arqueológicos ubicados el Lima Metropolitana.

Salvemos las Huacas

La información publicada en su portal web indica que, el proyecto "Salvemos las Huacas" surgió en setiembre de 2001 como una iniciativa para promover la defensa, protección y conservación del patrimonio arqueológico

en el distrito de Comas fomentando la generación y fortalecimiento de redes comunitarias que articulan a jóvenes, escuelas, vecinos y autoridades locales.

El proyecto aprovecha las nuevas tecnologías de la información y comunicación (TIC) como instrumento para la organización y movilización social orientada a la preservación del patrimonio cultural, entre ellos las redes sociales como Facebook. Constituye un esfuerzo por articular múltiples organizaciones civiles, coordinar con autoridades municipales y el trabajo con colectivos locales que vienen trabajando en la defensa y conservación de dicho patrimonio. Actualmente, Salvemos las Huacas busca convertirse en un instrumento para diversas comunidades locales interesadas en desarrollar sistemas de vigilancia ciudadana y participación local en la defensa y preservación del patrimonio arqueológico.

Ministerio del Ambiente

Según lo publicado en el portal web del MINAM, en diciembre de 2016 se aprobó el Plan Nacional de Educación Ambiental 2017-2022 (PLANEA) que es un instrumento de gestión pública generado por los Ministerios del Ambiente y de Educación, cuyo principal objetivo es desarrollar la educación, cultura y ciudadanía ambiental a nivel nacional.

Dentro del marco de esta política de educación ambiental, existen dos servicios destinados a generar espacios para poner en práctica el objetivo propuesto por el PLANEA. Uno de ellos es el Programa de Voluntariado Yo

Promotor Ambiental, dirigido a jóvenes de 18 a 29 años que tengan interés en participar en acciones a favor del medio ambiente. Y el otro, es la Red Ambiental Interuniversitaria (RAI) cuya finalidad es promover en la comunidad universitaria y en los profesionales de diversas especialidades una ética y perspectiva ambiental para aportar a la sostenibilidad del planeta. Esta Red está integrada por 75 universidades públicas y privadas en las 26 regiones del país.

Comando Ecológico

Según la información obtenida en su blog, Comando Ecológico es una organización sin fines de lucro creada en junio de 1996 por un grupo de voluntarios motivados por la preocupación por la falta de responsabilidad de la ciudadanía con respecto al cuidado y conservación del medio ambiente con un enfoque ecológico, social, ético, estético, educativo y económico.

Los objetivos de Comando Ecológico son:

- 1) Ejecutar acciones de defensa y conservación del medio ambiente tales como limpieza, arborización, etc., para generar un efecto positivo en los ecosistemas, y así aliviar su penosa degradación y solucionar lo más posible su recuperación.
- 2) Convocar y divulgar sus acciones para concitar la atención de las personas y colectividades sobre la importancia del cuidado de la naturaleza y de la ineludible responsabilidad que tenemos todos en ella,

para generar un efecto positivo en las personas, para formar en ellas una conciencia ecologista.

La organización está dedicada a promover un estilo de vida responsable con el bienestar de las personas y fomentar con el ejemplo, la formación y desarrollo de una conciencia ecologista que oriente el desarrollo de un comportamiento ecológicamente responsable.

El campo de acción de Comando Ecológico se concentra en espacios naturales ubicados principalmente en Lima, tales como humedales, lomas, playas, y en menor proporción en zonas fuera de Lima. Se organizan salidas gratuitas cuya convocatoria es abierta al público en general. Si bien su actividad principal está orientada al tema ecológico, de manera indirecta también están contribuyendo a promover la práctica de un turismo responsable con la naturaleza.

III. DESARROLLO DE ACTIVIDADES (INFORME ANALÍTICO)

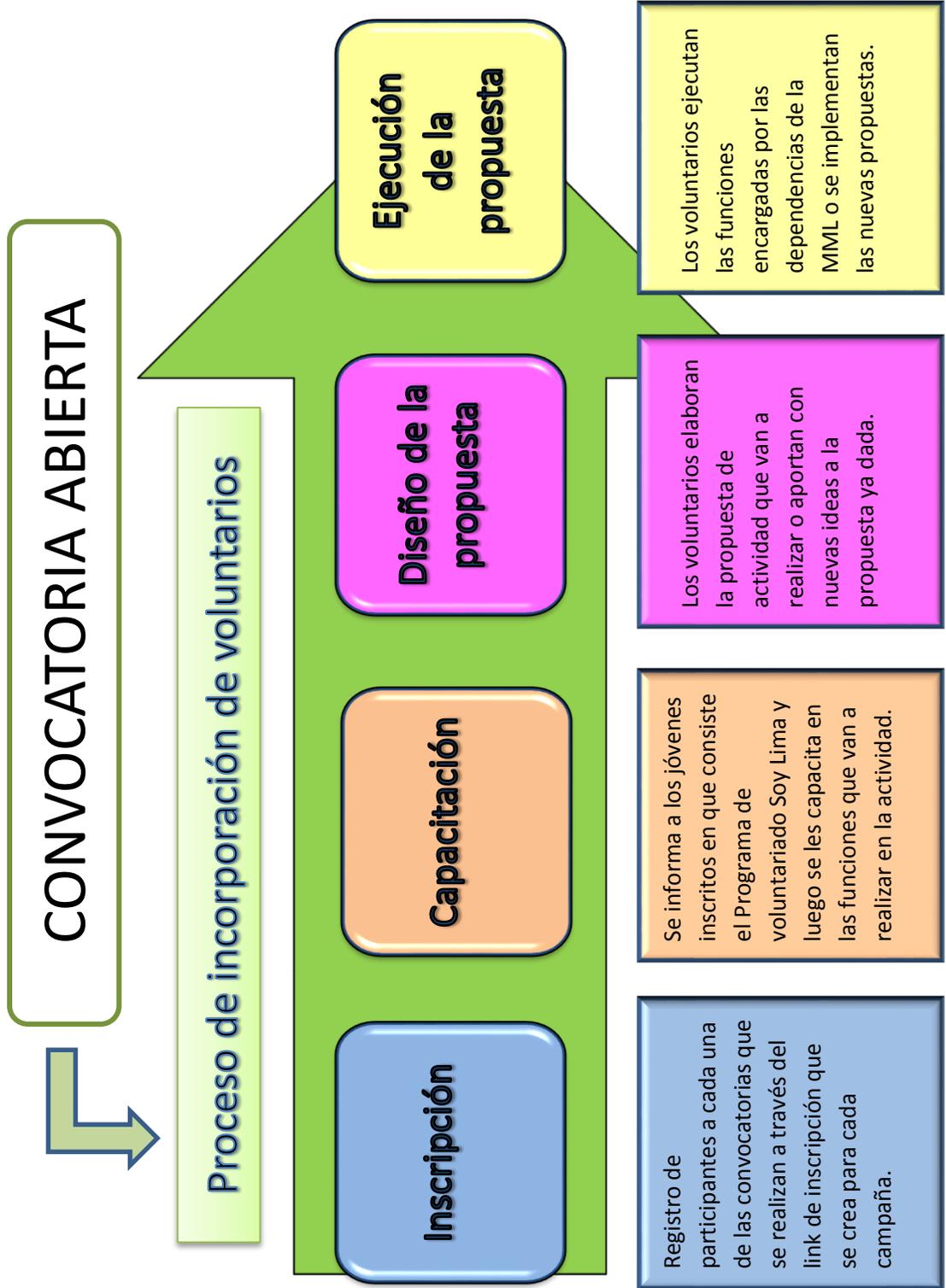
Considerando que la experiencia profesional se llevó a cabo en una institución pública y bajo la modalidad de voluntariado, la descripción de las actividades realizadas no necesariamente se ajusta a algunos de los puntos del esquema del trabajo de suficiencia profesional.

El contexto en el que se desarrollaron dichas actividades es el Programa de Voluntariado Soy Lima de la Municipalidad Metropolitana (MML, 2014), cuyo objetivo era promover la participación ciudadana, fundamentalmente de los jóvenes, a través de acciones que aporten a la solución de los problemas de nuestra ciudad. Este programa se dividía en seis áreas temáticas:

- Educación y Cultura
- Derechos Humanos y Ciudadanía
- Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible
- Desarrollo Empresarial
- Acción Social
- Salud

Los voluntarios eran captados mediante convocatorias abiertas difundidas a través de las redes sociales, en la Fanpage de Soy Lima en Facebook, en las que se indicaba que debían reunir ciertos requisitos y podían inscribirse a través de correo electrónico o en las mismas oficinas del programa. Para poder integrarse al equipo de voluntarios, los ciudadanos tenían que pasar por un proceso de incorporación que constaba de 4 etapas que se describen en el siguiente esquema:

Proceso de incorporación de voluntarios al Programa Soy Lima



El Programa de Voluntariado Soy Lima, desarrollaba sus actividades a través de varias estrategias de intervención (MML, 2014).

- a) Campañas Temáticas: Se busca crear espacios de participación juvenil y ciudadana en las actividades planteadas por los voluntarios y por el equipo de Soy Lima, la mayoría tenían como objetivo fortalecer y complementar los proyectos, campañas, eventos y reformas que iba implementando la corporación municipal, y se contaba con el apoyo de aliados internos y externos.
- b) Campañas de Sistema Interno: Consistía en incorporar a los voluntarios en espacios ya creados y con actividades ya definidas por las diferentes dependencias de la corporación municipal.
- c) Campañas de Fortalecimiento de Capacidades: Capacitaciones abiertas y presenciales para brindar a los voluntarios mayores recursos para desarrollar sus diversas actividades de voluntariado, personales, académicas y profesionales.

La experiencia profesional de voluntariado descrita en la presente monografía se llevó a cabo dentro del marco de las campañas temáticas correspondientes a las áreas de Educación y Cultura, así como del área de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible.

3.1 Primer caso: Voluntariado de Promotores Culturales

3.1.1 Descripción del puesto

Promotores Culturales son aquellos voluntarios que participaban en las campañas del área temática de Educación y Cultura del Programa de Voluntariado Soy Lima de la MML.

En el caso específico de los promotores culturales, se solicitaba ciudadanos con el siguiente perfil:

- Personas egresadas de las carreras de turismo, ciencias sociales y otras carreras afines.
- Tener facilidad de palabra y manejo de grupos.

Al respecto, es importante señalar que, de las 50 personas que participaron, 5 eran de la carrera de turismo.

1) Funciones y responsabilidades

Los promotores culturales voluntarios, junto con los responsables del programa, participaban en la planificación y ejecución de las campañas y actividades creativas, para lo cual utilizaban metodologías lúdicas de promoción y servicio a la comunidad.

En este caso, y de acuerdo a lo establecido en el Programa Soy Lima (MML, 2014) las actividades se realizaban en el ámbito del Centro Histórico

de Lima con la finalidad de contribuir en los procesos de educación, formación y promoción de la cultura mediante actividades que impulsen la implementación y fortalecimiento de programas, proyectos y campañas de la corporación municipal. Dichas actividades se realizaban en coordinación con la Gerencia de Cultura y la Gerencia de Desarrollo Social, a nivel interno de la MML, y también en alianza con otras entidades públicas tales como: la Coordinadora Nacional de Instituciones Folklóricas (CONIF) y el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.

2) Ubicación en el organigrama

El área de Educación y Cultura era parte de las seis áreas temáticas del Programa Soy Lima, que formaba parte de los cinco programas de la Subgerencia de Organizaciones Juveniles, dentro de la Gerencia de Participación Vecinal (ver esquema en página siguiente).

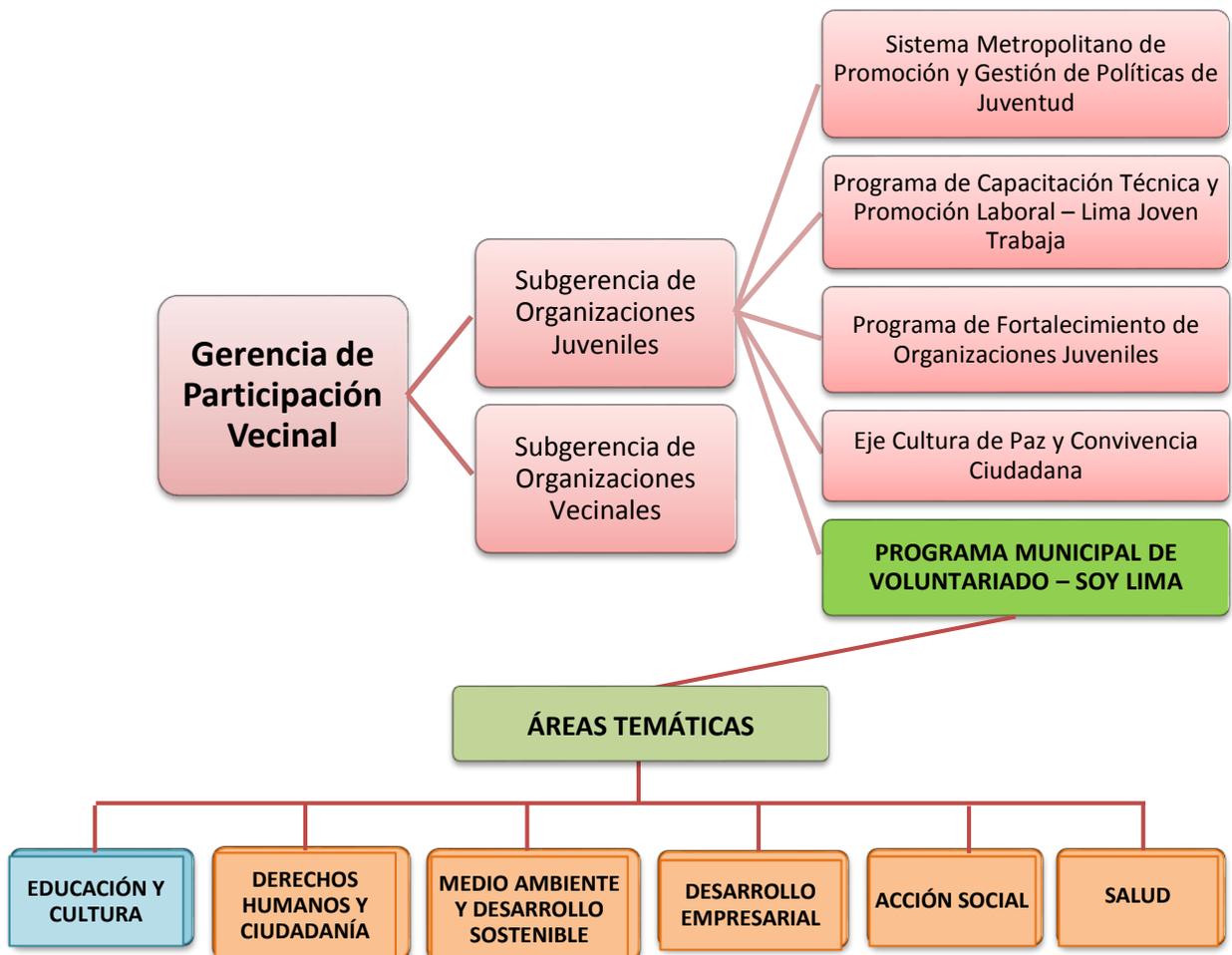
2.a) Jerarquía

Los promotores culturales voluntarios estaban bajo la responsabilidad de un equipo de funcionarios conformado por:

- Coordinador General
- Coordinador Administrativo
- Coordinador de Campo (2)

Asimismo, para las capacitaciones contaban con el apoyo de profesionales especialistas en los temas correspondientes al área de educación y cultura (historiadores, museólogos, etc.), entre ellos, algunos especialistas del Instituto Nacional de Cultura (INC).

Ubicación del Área de Cultura en el Organigrama del Programa Municipal de Voluntariado Soy Lima



2.b) Subordinados:

Los promotores culturales voluntarios eran los ciudadanos que participaban en las diferentes campañas organizadas por el Programa Soy Lima, pero, no formaban parte del staff del programa ni de la MML, tampoco asumían cargos de responsabilidad ni tenían personal a su cargo.

3) Beneficiarios

Los beneficiarios de las actividades desarrolladas por el área de Educación y Cultura eran los ciudadanos residentes en Lima en general, tanto los mismos promotores culturales voluntarios, como los ciudadanos que recibían y/o participaban en las acciones organizadas por los voluntarios.

Desde la perspectiva del Programa Soy Lima, el hecho de convocar a los ciudadanos a estas actividades de voluntariado contribuye a que conozcan, valoren y se identifiquen con el patrimonio cultural de la ciudad, en particular con el que se ubica dentro del Centro Histórico de Lima. Al tener un mayor acercamiento a dicho patrimonio, se espera que los ciudadanos sientan una mayor identificación con la ciudad y un mayor compromiso por difundir la riqueza cultural que existe en ella.

Al respecto, cabe señalar que Lima ha sido declarada por la UNESCO como Patrimonio Cultural de la Humanidad desde diciembre de 1991 (Lima la Única, 2011) por la amplia riqueza histórica, arquitectónica y artística que

alberga en su centro histórico. Además, en el año 2016 Lima fue elegida como la ciudad más visitada de Latinoamérica, de acuerdo al Índice Anual de Ciudades Globales de Destino (GDCl) que elabora la empresa MasterCard (Perú 21, 2016), donde se indica que en ese año Lima recibió un total de 4.3 millones de visitantes superando a Ciudad de México, Punta Cana, Sao Paulo y Buenos Aires.

El Centro Histórico de Lima ocupa un área importante del distrito del Cercado de Lima, abarca la zona céntrica de la ciudad y está delimitado por el río Rímac, la Av. Alfonso Ugarte, Jr. Cangallo en Barrios Altos, Av. Grau, Av. Paseo de la República, Jr. Emilio Fernández, Av. Arenales y Av. Guzmán Blanco (Ver mapa en los Anexos).

En el Centro Histórico de Lima se encuentra el Damerao de Pizarro, y muchos otros atractivos turísticos que forman parte del patrimonio cultural de la ciudad.

Tabla N° 2
Patrimonio Cultural del Centro Histórico de Lima

Lugares	Cantidad
Palacios y Casonas de época colonial y republicana	12
Iglesias y Conventos	10
Museos	28
Galerías de Arte	5
Plazas, alamedas y parques	9

Elaboración propia

3.1.2 Actividades desarrolladas

En la experiencia de promotor cultural, cada actividad constaba de una etapa previa de capacitación, en la que se brindaba información teórica y metodológica, para luego realizar una segunda etapa demostrativa o de aplicación con salida a campo. La participación de los voluntarios se realizaba de acuerdo a la disponibilidad de tiempo de cada uno previa coordinación con los encargados del programa.

Las actividades desarrolladas como promotora cultural voluntaria se realizaron entre los años 2013 y 2014, acompañando a los visitantes en recorridos similares a los hechos en las salidas de campo realizadas en las capacitaciones.

PRIMER GRUPO - Temario:

- Definición del turismo, beneficio y demanda turística.
- Historia y cultura de Lima.
- Calidad de servicio y atención al cliente.
- Técnicas de guiado.
- Salida de campo: Recorrido del Palacio y Biblioteca Municipal, visita a la Catedral de Lima, Museo del congreso y de la Inquisición e Iglesia de San Francisco (catacumbas).

SEGUNDO GRUPO - Temario:

- La historia de Lima en Imágenes.
- Identidad y patrimonio.
- Escuelas y patrimonio: propuestas de trabajo didáctico.
- La oferta Turística de Lima Metropolitana.
- Salida de campo: recorrido por la Plaza Mayor de Lima, visita a de Armas, visita al Museo del Banco Central de Reserva, visita a la Catedral de Lima, Monumento al Curaca Taulichusco, Iglesia de San Agustín y Galería de Arte Pancho Fierro.
- Inducción de encuesta.

TERCER GRUPO - Temario:

- Historia y cultura de Lima.
- Técnicas de guiado.
- TIC - Tecnología de información y comunicación.
- Promoción Turística en Redes Sociales (activismo digital)
- Organización de Eventos Culturales.
- Salida de campo: Circuito Mágico del Agua.

CUARTO GRUPO - Temario:

- Historia y cultura de Lima.
- Marketing Turístico I (Creación de productos)
- Marketing Turístico II (Promoción de productos)
- Técnicas de comunicación (capacitación)

- Lenguaje corporal como estrategias de promoción (capacitación)
- Salida de campo: Feria de Museos, Museo Abre de Noche en el Museo Metropolitano de Lima (reparto de volantes y acompañamiento).

QUINTO GRUPO - Temario:

- Reseña Histórica de Lima /Identidad y Patrimonio
- Mantenimiento, conservación, valoración de monumentos históricos
- Historia del Centro Histórico/ Aspectos Técnicos
- Estilos Arquitectónicos en el Centro Histórico de Lima (Virreinato y República)
- Salida de campo: Campaña de mantenimiento y limpieza del Patrimonio Histórico: Fachadas con valor histórico

Adicionalmente, se participó como promotor cultural voluntario en el II Seminario de Cultura Viva organizado por la MML en noviembre de 2013, apoyando en la labor de recepción e inscripción de los participantes y acompañando en las mesas de diálogo.

3.1.3 Aportes o mejoras

- Los promotores culturales voluntarios participaban en la organización de las actividades y campañas junto con los coordinadores del área.
- Se propuso que los promotores culturales tengan algún elemento de identificación y la Municipalidad Metropolitana de Lima proporcionó polos con el logotipo de Soy Lima, que fueron utilizados en todas las actividades.
- Se hicieron sugerencias para el diseño de la ruta de visita del Circuito Mágico del Agua dirigido a adultos mayores.
- Se señaló la necesidad de mayor capacitación en técnicas de guiado para los promotores culturales.
- De otra parte el Programa de Voluntariado Soy Lima ofrece el espacio dinámico y vivencial para que los participantes del mismo, estudiantes y egresados puede aportar y poner en práctica lo aprendido en su formación académica, actualizar información y conocimientos.
- Además la participación en este voluntariado permitió afianzar la vocación de los participantes, especialmente a los de la carrera de turismo, permitiendo descubrir que dimensiones o especialidades le son más atractivas, en este caso inclinarse por la especialización en el estudio de la gestión del patrimonio cultural en el Centro Histórico de Lima.

3.1.4 Utilización de técnicas de la especialidad en situaciones críticas

Durante la experiencia de promotor cultural voluntario, se dio la oportunidad para desarrollar la capacidad de trabajar en equipo junto con los demás voluntarios, reforzando nuestra formación humanística de respeto, solidaridad, responsabilidad, empatía, equidad y sobre todo actitud de servicio.

Asimismo, entender a grandes rasgos el desarrollo de la gestión del patrimonio cultural del Centro Histórico de Lima, la importancia de la participación de los ciudadanos para conocer, valorar y desarrollar una ciudadanía cultural que permita su conservación y sostenibilidad.

3.2 Segundo caso: Voluntariado de Gestores Ambientales

3.2.1 Descripción del puesto

Gestores Ambientales son aquellos voluntarios que participaban en las campañas del área temática de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible del Programa de Voluntariado Soy Lima de la MML. Los objetivos de esta área del programa eran promover el compromiso y responsabilidad social y ambiental, así como el desarrollo personal y profesional de los participantes poniendo énfasis en la sensibilización sobre la importancia de los Pantanos de Villa como la única área natural protegida y espacio público de Lima

Metropolitana, en la que se encuentra una importante diversidad de flora y fauna silvestre, constituyéndose un refugio de aves migratorias.

En el caso específico de los gestores ambientales, la convocatoria estaba dirigida a ciudadanos con el siguiente perfil:

- Personas egresadas de las carreras de biología, ingeniería ambiental, turismo, ecoturismo y otras carreras afines.
- Tener facilidad de palabra y manejo de grupos.

1) Funciones y responsabilidades

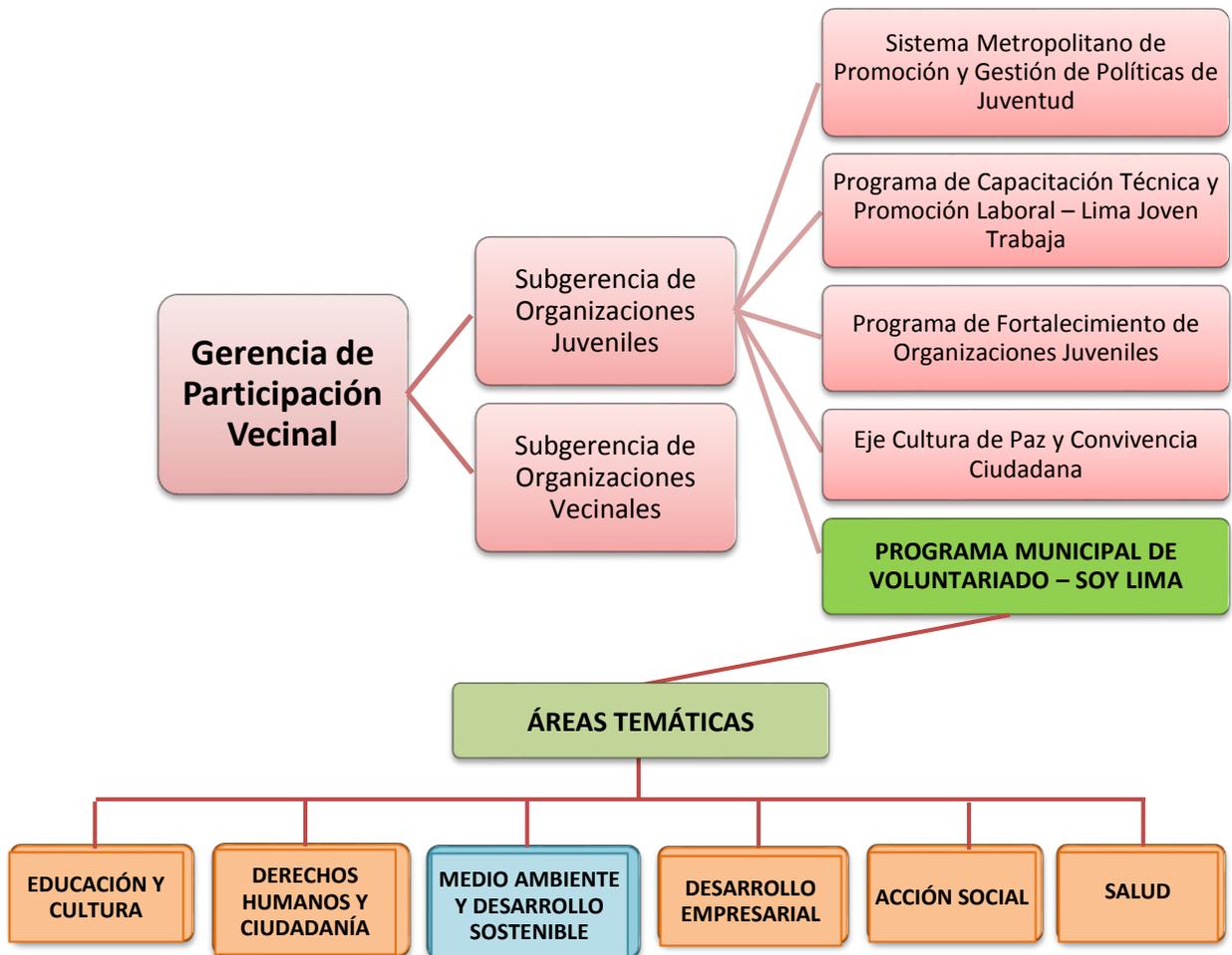
De acuerdo a lo establecido en el Programa Soy Lima (MML, 2014), las actividades de voluntariado se realizaban en el ámbito de los Pantanos de Villa con el objetivo de contribuir a la mejora y cuidado del ecosistema local. Dichas actividades se realizaban con el apoyo de diversas instituciones tanto públicas como privadas, tales como Servicios de Parques de Lima (SERPAR), PROHVILLA, Ministerio de Ambiente, y la Facultad de Ingeniería Geográfica, Ambiental y de Ecoturismo de la Universidad Nacional Federico Villarreal (UNFV).

2) Ubicación en el organigrama

El área de Medio Ambiente y Desarrollo sostenible forma parte de las seis áreas temáticas del Programa Soy Lima, que formaba parte de los cinco

programas de la Subgerencia de Organizaciones Juveniles, dentro de la Gerencia de Participación Vecinal:

Ubicación del Área de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible en el Organigrama del Programa Municipal de Voluntariado Soy Lima



2.a) Jerarquía

Los gestores ambientales voluntarios estaban bajo la responsabilidad directa de los funcionarios del Área Natural Protegida de Pantanos de Villa conformado por:

- Coordinador
- Secretaria
- Guardaparques

En este caso, las autoridades de Pantanos de Villa solicitaban la colaboración del Programa Soy Lima para la convocatoria de voluntarios, pero, la organización de las actividades y las capacitaciones estaban a cargo de profesionales especialistas en temas de biodiversidad y ecología que formaban parte del equipo de trabajadores del ANP Pantanos de Villa.

2.b) Subordinados:

Los gestores ambientales voluntarios eran los ciudadanos que participaban en las diferentes campañas organizadas por el Programa Soy Lima, pero, no formaban parte del staff de la ANP ni de la MML, tampoco asumían cargos de responsabilidad ni tenían personal a su cargo.

3) Beneficiarios

Los beneficiarios de las actividades desarrolladas por el área de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible eran los ciudadanos residentes en Lima en general, tanto los mismos gestores ambientales voluntarios, como los

visitantes de la ANP Pantanos de Villa quienes contaban con el acompañamiento de los gestores voluntarios en los diferentes circuitos que ofrece el lugar, entre estos beneficiarios cabe hacer mención especial de los estudiantes de instituciones educativas tanto públicas como privadas.

3.2.2 Actividades desarrolladas

Los gestores ambientales voluntarios recibían primero una capacitación en el Centro de Interpretación de los Pantanos de Villa a cargo del personal permanente del área natural protegida, en la que se les brindaba información acerca de los siguientes aspectos:

- Características de área natural protegida: Humedales, flora y fauna silvestre.
- Protocolo de buenas prácticas durante la visita para asegurar el cuidado y conservación del área natural protegida.
- Los diferentes circuitos para hacer el recorrido de los Pantanos de Villa y los atractivos que ofrece, por ejemplo, avistamiento de aves migratorias.
- Presentación de materiales informativos que se ofrece a los visitantes.

Luego de la capacitación, los gestores ambientales voluntarios participaban en las actividades organizadas por el personal de los Pantanos

de Villa, cumpliendo principalmente el rol de acompañantes de los visitantes, sobre todo durante la visita de estudiantes de colegios que suelen acudir en grupos grandes. En estos casos, se dividía a los visitantes en grupos de 20 a 25 personas, que debían ser acompañados por un gestor voluntario.

La colaboración de los gestores ambientales voluntarios es muy importante ya que Pantanos de Villa no cuenta con personal suficiente para cubrir la atención de la demanda, sobre todo en temporada de visitas escolares que se concentra en los meses de mayo a noviembre.

Cabe destacar que los voluntarios en los Pantanos de Villa contaban con el manual del Protocolo de Guiado de los Pantanos de Villa en el que se establecían los principios de atención al turista, de ética profesional, buenas prácticas ambientales, normas de seguridad para el recorrido en los senderos turísticos como el recorrido en botes, reglas y recomendaciones para el guía y el turista, así como la presentación y herramientas del guía.

El Protocolo de guiado de los Pantanos de Villa es actualizado por los encargados del área de Ecoturismo, el vigente a la fecha es de Abril del 2015.

Las actividades desarrolladas fueron las siguientes:

- Recibir a los visitantes

- Acompañar a los visitantes durante la exposición y proyección de video en el Centro de Interpretación.
- Entregar el material informativo (tríptico) a los visitantes.
- Recordar el protocolo de buenas prácticas durante el recorrido.
- Acompañar a los visitantes durante el recorrido como personal de apoyo a los guías autorizados del área natural protegida.

Pantanos de Villa ofrece varios circuitos para su recorrido:

- Circuito Tradicional: Caminata de 1.5 km con tiempo estimado de 60 minutos.
- Circuito Laguna Marvilla: Caminata de 1.3 km. alrededor de la laguna Marvilla con tiempo estimado de 90 minutos.
- Circuito Laguna Génesis: Recorrido acuático en bote de toda la extensión de la laguna, con tiempo estimado de 30 minutos.
- También ofrecen otros circuitos alternativos tales como:
- Circuito del Cuye de Villa: Recorrido de 600 metros (ida y vuelta) con tiempo estimado de 30 minutos.
- Circuito Laguna Marvilla (2): Recorrido de 1.2 km (ida y vuelta) con tiempo estimado: 40 minutos.
- Circuito Laguna Las Tablitas: Recorrido de 250 metros con tiempo estimado de 15 minutos.
- Circuito Laguna Génesis: Caminata de 780 metros alrededor de la laguna con un tiempo estimado de 45 minutos.

3.2.3 Aportes o mejoras

- Se sugirió enviar a las instituciones educativas información sobre el Protocolo de Buenas Prácticas y sobre las características del ANP Pantanos de Villa, previo a la fecha de visita para que los estudiantes y docentes tengan conocimiento de la importancia del lugar y de la manera cómo deben comportarse durante la visita.
- Se sugirió que en las instituciones educativas se elabore una evaluación posterior a la visita del ANP, para indagar sobre los aprendizajes obtenidos en dicha experiencia.

3.2.4 Utilización de técnicas de la especialidad

Durante las visitas de los estudiantes escolares se presentaron algunas dificultades en cuanto al comportamiento durante el recorrido, sobre todo entre los estudiantes de nivel secundario. Los estudiantes tendían a distraerse y no respetaban todas las consignas del Protocolo de Buenas Prácticas que se les presentaba al inicio de la visita.

El voluntariado como gestor ambiental demandó poner en práctica algunas estrategias de atención al cliente con la finalidad de contribuir a que la visita a los Pantanos de Villa sea una experiencia satisfactoria para los visitantes, que les permita apreciar la riqueza ecológica del ANP, disfrutar de la naturaleza sin que ello tenga un impacto negativo en el sistema ecológico del lugar.

Se proporcionó a los voluntarios el link para descargar e imprimir el Protocolo de Guiado de los Pantanos de Villa de tal manera que se contaba con un material de información muy útil para un mejor aprendizaje y desempeño en las labores de voluntariado.

3.3 Aportes del Programa Municipal de Voluntariado Soy Lima

1. El participar como voluntario en el Programa de Voluntariado Soy Lima ha permitido al estudiante o profesional desarrollar y fortalecer capacidades y habilidades inherentes a la carrera de turismo. Asimismo actitudes y acciones de responsabilidad social, lo que aportará valor a su hoja de vida.
2. Como un aporte en la socialización de la información es importante mencionar una iniciativa realizada por una egresada de la Escuela de Turismo y Hotelería de esta casa de estudios, Lic. Claudia Cruz Baylón, quien creó el Fanpage: **Recursos para el Turismo**, una comunidad creada en redes sociales desde el 13 de julio del 2014 y que a la fecha tiene más de veinte mil seguidores tanto del Perú como de Latinoamérica, cuyo objetivo es poner a disposición de la comunidad estudiantil y público en general información relacionada a la especialidad de turismo. Actualmente la profesional se encuentra en la realización de su tesis para la obtención de su grado de Magister en Docencia Universitaria.
3. Esto demuestra que existe una gran demanda por parte de los estudiantes y ciudadanos en general tener información de eventos relacionados al turismo que permita a los primeros actualizar conocimientos y a los segundos afirmar su identidad como ciudadanos de la ciudad de Lima.

IV. RESUMEN Y CONCLUSIONES

Resumen

La presente monografía describe la experiencia realizada en el Programa de Voluntariado Municipal Soy Lima, dentro del marco de la Subgerencia de Organizaciones Juveniles de la Municipalidad Metropolitana de Lima durante los años 2013 y 2014.

La experiencia de voluntariado se asumió como una oportunidad para tener un acercamiento a la práctica del turismo en el ámbito urbano de nuestra ciudad capital. Dicha experiencia se realizó a través de actividades o campañas dentro del marco de dos áreas temáticas del Programa Soy Lima:

- a) Área de Educación y Cultura, en la que se desempeñó el rol de promotora cultural voluntaria, participando en campañas de difusión del patrimonio cultural ubicado en el Centro Histórico de Lima
- b) Área de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible, en la que se desempeñó el rol de gestora ambiental voluntaria en el Área Natural Protegida Pantanos de Villa, que es la única ANP ubicada en la jurisdicción de Lima Metropolitana.

Este tipo de voluntariado ha permitido tener un contacto más directo con lo que actualmente se conoce como turismo cultural o patrimonial, en el caso de las

actividades realizadas en el Centro Histórico de Lima, así como con el ecoturismo a través de las actividades realizadas en los Pantanos de Villa.

Estas actividades de voluntariado organizadas por el Programa Municipal de Voluntariado Soy Lima responden a uno de los objetivos de la Municipalidad Metropolitana de Lima que consiste en involucrar al ciudadano, sea profesional o no, con el patrimonio cultural y ecológico existente en nuestra ciudad capital, que, por cierto, es abundante y constituye un importante valor que los ciudadanos deben conocer, valorar e incorporar como parte de su identidad, y que a partir de ello se genere un compromiso y efecto multiplicador para la difusión de estos importantes atractivos turísticos, tanto a residentes locales como extranjeros, de tal manera que los ciudadanos limeños sean una suerte de “embajadores” de su ciudad.

Conclusiones

- Si bien el voluntariado es una actividad fundamentalmente de asistencia social y altruista, es importante señalar que esta práctica -en general- brinda la oportunidad de adquirir y acumular experiencias significativas acerca de una realidad determinada, y, por lo tanto, genera conocimiento.
- El programa de voluntariado municipal Soy Lima ha promovido la creación de espacios para establecer una relación cercana entre el turismo y la cultura en la ciudad de Lima. Este voluntariado a través de los promotores culturales ha permitido desarrollar una participación libre, activa y consensuada de los ciudadanos en el conocimiento y difusión

del patrimonio cultural del Centro Histórico de Lima, y promover así su cuidado y conservación.

- La actividad como promotor cultural voluntario brinda al estudiante y/o profesional de turismo un espacio dinámico y vivencial en el cual puede aportar y poner en práctica lo aprendido en su formación académica.
- De igual manera, el Programa Soy Lima, ha contribuido al conocimiento y difusión de la existencia e importancia de la única Área Natural Protegida de Lima Metropolitana, Los Pantanos de Villa. El voluntariado a través de los gestores ambientales ha permitido sensibilizar a los ciudadanos con respecto a la necesidad e importancia del cuidado y conservación de los Pantanos de Villa como parte del ecosistema de nuestra ciudad.
- La actividad como gestor ambiental voluntario brinda al estudiante y/o profesional de turismo una oportunidad para vincularse más directamente con el ecoturismo, es un espacio donde puede aportar y poner en práctica los conocimientos adquiridos en su formación académica.
- La experiencia de voluntariado genera impactos positivos tanto en el voluntario, como en la sociedad y en la institución que la promueve.
- Las experiencias del voluntariado descritas brindan también a los estudiantes y/o profesionales la oportunidad de desarrollar y fortalecer capacidades y habilidades tanto a nivel personal como profesional.

- Las experiencias referidas ponen en evidencia que la ciudad de Lima tiene un gran potencial turístico tanto en el campo del turismo cultural, como en el ecoturismo.
- En lo que se refiere al turismo cultural, el Centro Histórico de Lima encierra una gran riqueza patrimonial de las épocas colonial y republicana, patrimonio que incluye aspectos históricos, arquitectónicos y artísticos, que se espera que sea conocida, valorada y difundida por los ciudadanos limeños.
- La riqueza patrimonial del Centro Histórico de Lima se aborda de manera parcial en los circuitos turísticos comerciales, sin embargo, ofrece un interesante nicho para el desarrollo de proyectos y emprendimientos orientados a la oferta de circuitos alternativos que aprovechen en mayor magnitud el abundante y variado patrimonio que posee, y que, ventajosamente, se ubica en un espacio relativamente pequeño que no demanda gran inversión en términos de transporte, pues muchos de ellos se podrían hacer mediante recorridos peatonales.
- En lo que se refiere al ecoturismo, la experiencia de voluntariado ha puesto en evidencia que el ANP de Pantanos de Villa constituye un espacio alternativo para la práctica del ecoturismo dentro del ámbito urbano.
- Además de ser un espacio para el ejercicio de la investigación científica y de sus fines educativos dirigidos a la población escolar, la difusión del ANP de Pantanos de Villa permitiría abrir la oferta turística a un público

más variado (jóvenes, adultos, familias) tanto locales como extranjeros, pudiendo lograr con ello, generar mayor conocimiento y sensibilizar acerca del cuidado y conservación de este importante espacio natural de nuestra ciudad, así como el desarrollo de actividades más especializadas como el avistamiento de aves o birdwatching.

- En ambos casos, estas experiencias de voluntariado han brindado la oportunidad para que los ciudadanos, y en particular los estudiantes, tengan un espacio para desarrollar su creatividad al proponer proyectos vinculados tanto con el turismo cultural, como con el ecoturismo.
- La experiencia de voluntariado es un espacio que permite conocer nuevas personas de diferentes ocupaciones, lo cual contribuye favorablemente a ampliar la red de contactos personales y profesionales.
- El voluntariado contribuye a desarrollar actitudes y acciones de responsabilidad social, lo cual aporta valor a la hoja de vida en el mercado laboral.
- El voluntariado brinda también oportunidad de descubrir o reforzar una vocación y su posterior profesionalización. Desde esta perspectiva, el voluntariado puede ser un espacio importante para que estudiantes y profesionales de la carrera de turismo puedan afianzar su vocación, descubrir qué dimensiones o especialidades de la carrera le resultan más atractivas y tener un panorama más cercano de las características del mercado turístico, su dinámica económica y de gestión.

- A nivel personal, esta experiencia de voluntariado ha permitido contrastar la formación académica recibida en los inicios de la carrera (década de los 80s), cuyo enfoque estaba dirigido fundamentalmente a la gestión de empresas de servicios turísticos, con la situación actual de la carrera que se ha diversificado en diferentes ramas o especialidades, entre las que el turismo cultural y el ecoturismo están adquiriendo cada vez mayor importancia en nuestro país.
- Las experiencias de voluntariado han permitido tener conocimiento de la existencia de instituciones y organizaciones que también se dedican a promover tanto el turismo cultural como el ecoturismo dentro del ámbito de Lima Metropolitana.
- Asimismo, tanto el estudiante como el profesional en turismo debe mantenerse actualizado, siendo de especial importancia temas tales como atención al cliente, técnicas de guiado y marketing turístico, que contribuyen a un mejor conocimiento del mercado y a la generación de nuevas oportunidades de negocio.

V. RECOMENDACIONES

Como resultado de esta experiencia de voluntariado, se pueden proponer las siguientes recomendaciones:

- Sería importante y necesario que las universidades que ofrecen la carrera de turismo consideren el voluntariado como un espacio para que, previo a las prácticas preprofesionales, los estudiantes tengan la oportunidad de tener un acercamiento a instituciones vinculadas al turismo en sus diferentes especializaciones.
- El voluntariado para los estudiantes de turismo se podría desarrollar a través de las prácticas de algunos cursos de la malla curricular, o también como actividades extracurriculares complementarias.
- Las universidades deberían considerar la posibilidad de establecer convenios con instituciones y organizaciones dedicadas al voluntariado en el campo del turismo, tanto del sector público como del sector privado, entre ellos, la Municipalidad Metropolitana de Lima resulta una alternativa interesante.
- La riqueza patrimonial del Centro Histórico de Lima debe ser tomada en cuenta para la propuesta de emprendimientos de turismo cultural que ofrezcan diversos circuitos para conocer sus diferentes atractivos (palacios y casonas, museos, iglesias y conventos, parques y alamedas).
- Los Pantanos de Villa, como única ANP de Lima Metropolitana debe ser promovida como un espacio propicio para la práctica del ecoturismo y

también para sensibilizar a la ciudadanía en la valoración, cuidado y conservación de la biodiversidad local.

- La práctica del turismo cultural y del ecoturismo en Lima Metropolitana debe estar enfocada a fomentar el turismo interno, de tal manera que sean los mismos ciudadanos quienes ejerzan también la función de ser agentes turísticos que difundan los atractivos de la ciudad.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Arqueología Jovelos (s/f) <https://www.facebook.com/jovelosarqueologia/>
- Arriols, E. (2018) Ecoturismo, definición y características, Ecología verde. Recuperado de <https://www.ecologiaverde.com/ecoturismo-definicion-y-caracteristicas-1075.html>
- Asociación Internacional para el Esfuerzo Voluntario – IAVE Declaración Universal del Voluntariado (2001) Recuperado de <https://voluntariat.gencat.cat/wp-content/uploads/2017/07/DECLARACI%C3%93N-UNIVERSAL-DEL-VOLUNTARIADO-2001.pdf>
- Municipalidad Metropolitana de Lima (2011) Gerencia de comunicación social y relaciones públicas. En: Carabayllo.net, abril. Recuperado de: <http://www.carabayllo.net/temas/314-nacionales/5452-municipalidad-metropolitana-de-lima-inicia-programa-de-voluntariado-juvenil-soy-lima>
- Comando Ecológico (s/f) <http://comando-ecologico.blogspot.com/>
- Cuéntame Lima (s/f) <https://www.facebook.com/DescubriendoLima/>
- Instituto Nacional de Estadística - INEI (2017), Compendio Estadístico Provincia de Lima, libro.pdf Recuperado de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1477/libro.pdf
- García, A. (2012) Turismo y Voluntariado, cómo combinar ambos. En: Consumer Eroski, agosto. Recuperado de

http://www.consumer.es/web/es/solidaridad/proyectos_y_campanas/2012/08/04/211651.php

- Huaycán Cultural (s/f) <https://www.facebook.com/Huayc%C3%A1n-Cultural-1012535455484113/>
- La República (2011) Conozca el Palacio Municipal de Lima <https://larepublica.pe/sociedad/562024-conozca-el-palacio-municipal-de-lima>
- Ley General del Voluntariado (2004) Recuperado de <https://www.inabif.gob.pe/portalweb/img2/LEY%20N%C2%BA%2028238.pdf>
- Lima la Única (2011) 1991: Lima: Patrimonio Cultural de la Humanidad Recuperado de: <http://www.limalaunica.pe/2011/04/1991-lima-patrimonio-cultural-de-la.html>
- Ministerio de Ambiente (s/f) Política Nacional de Educación Ambiental Recuperado de: <http://www.minam.gob.pe/educacion/316-2/>
- Ministerio de Cultura (s/f) Programa Soy Cultura. Recuperado de: <http://www.cultura.gob.pe/es/programa-soy-cultura-voluntariado>
- Moragues, D. (2006) Turismo, cultura y Desarrollo, OEI, España, Recuperado de <https://www.oei.es/historico/cultura/turismodmoragues.htm>
- Morére, N. y Perelló, S. (2013) Turismo Cultural, Patrimonio, museos y empleabilidad. Fundación EOI, Madrid Recuperado de http://api.eoi.es/api_v1_dev.php/fedora/asset/eoi:80090/EOI_TurismoCultural_2013.pdf

- Municipalidad Metropolitana de Lima (2014), Programa Municipal de Voluntariado Soy Lima, Documento de trabajo.ppt
- Municipalidad Metropolitana de Lima (2014), Programa Soy Lima y sus Logros. Documento de trabajo.ppt
- Municipalidad Metropolitana de Lima (2018) Texto compendiado del Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad Metropolitana de Lima, libro.pdf Recuperado de <http://www.munlima.gob.pe/images/descargas/gobierno-abierto/transparencia/mml/planeamiento-y-organizacion/planeamiento-organizacion/ROF.pdf>
- Municipalidad Metropolitana de Lima (2017) Mapa del Centro Histórico de Lima Recuperado de: http://www.visitalima.pe/pdf/Centro_historico_delima_es.pdf
- Municipalidad Metropolitana de Lima (s/f) Misión Recuperado de: <http://www.munlima.gob.pe/mision>
- Municipalidad Metropolitana de Lima (s/f) Visión Recuperado de: <http://www.munlima.gob.pe/vision>
- Municipalidad Metropolitana de Lima (s/f) Consejo Metropolitano Recuperado de: <http://www.munlima.gob.pe/autoridades/consejo-metropolitano>
- Municipalidad Metropolitana de Lima (s/f) Programa de Gobierno Regional Recuperado de: <http://www.munlima.gob.pe/programa-gobierno-regional>

- Municipalidad Metropolitana de Lima (s/f) Información Institucional Recuperado de: http://pgrlm.gob.pe/pagina/informacion_institucional
- Organización de Naciones Unidas - ONU, Día Internacional de los Voluntarios (s/f) Recuperado de <http://www.un.org/es/events/volunteerday/>
- Perú 21 (2016) Lima fue elegida como la ciudad más visitada de Latinoamérica en este 2016. Recuperado de: <https://peru21.pe/lima/lima-elegida-ciudad-visitada-latinoamerica-2016-229827>
- Salvemos las Huacas (s/f) <http://www.salvemoslashuacas.pe/info/acerca-de>
- Travel Guía (s/f) El Palacio Municipal de la Ciudad de Lima Recuperado de: <https://peru.travelguia.net/el-palacio-municipal-de-la-ciudad-de-lima.html>
- Visita Lima (s/f) <https://www.visitalima.pe/historia/lima>

Fotografías

Fotos 1 y 2

- Wikimedia Commons (2010) Archivo: Palacio Municipal de Lima. JPG Recuperado de: https://es.wikipedia.org/wiki/Palacio_Municipal_de_Lima

Foto 3

- Gamarra, M. (2010) Retrofoto: El Palacio Municipal de Lima Recuperado de: <http://blog.pucp.edu.pe/blog/labibliotecamarquense/2010/12/05/retrofoto-el-palacio-municipal-de-lima/>

Foto 4

- Travel Guía (s/f) El Palacio Municipal de la Ciudad de Lima Recuperado de:
<https://peru.travelguia.net/el-palacio-municipal-de-la-ciudad-de-lima.html>

Foto 5

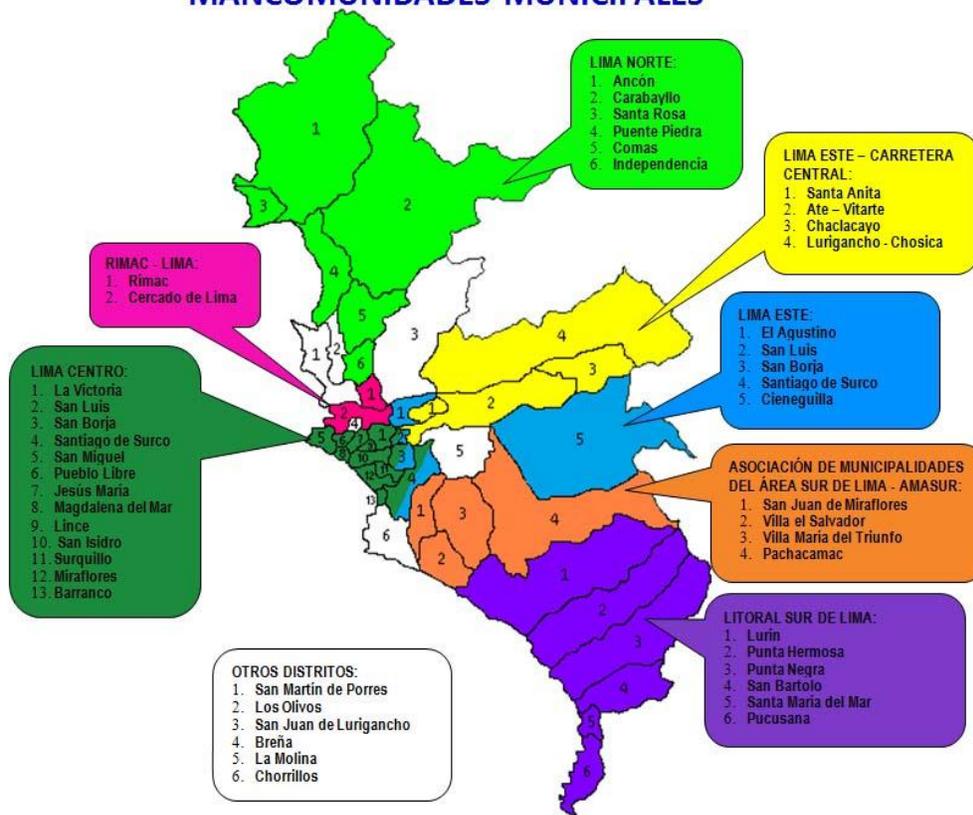
- Soy Lima Voluntariado (s/f)
<https://www.facebook.com/SoyLima.Voluntariado/photos/a.869020263131726/869024039798015/?type=3&theater>

ANEXOS

Mapa de Mancomunidades Municipales del Programa de Gobierno Regional de Lima Metropolitana



MANCOMUNIDADES MUNICIPALES



Fuente: http://pgrlm.gob.pe/pagina/informacion_institucional

CENTRO HISTÓRICO DE LIMA

PATRIMONIO CULTURAL DE LA HUMANIDAD



www.munlima.gob.pe

Publicación: Municipalidad de Lima a través de la Gerencia de Desarrollo Económico-Subgerencia de Turismo.
 Edición: Febrero 2017. MATERIAL DE DISTRIBUCIÓN GRATUITA.

Sesiones de capacitación



Elaboración del perfil del visitante del Centro de Lima



Participación en II Seminario de Cultura Viva Comunitaria



Lanzamiento de APP sobre Áreas Naturales Protegidas en PROMPERÚ (evento al que fueron invitados los gestores ambientales voluntarios de los Pantanos de Villa)



Voluntariado en Pantanos de Villa



Velada de integración en el Hotel Maury (noviembre 2014)



Certificación de voluntarios (abril 2014)



Certificaciones de Voluntariado otorgadas por el Programa Soy Lima



CERTIFICADO

Otorgado a:

DIANA PIZARRO FLAVIO

Por su participación de 5 horas como voluntario(a) en la octava edición de
"El museo abre de noche"
Evento organizado por la Gerencia de Cultura, con el apoyo del Programa Municipal de
Voluntariado "Soy Lima", el viernes 08 de noviembre de 2013 de 5:00 a 10:00 p.m.



LIMA
CULTURA



LIMA
2014
PLAZA
MAYOR
DE LA CULTURA
BEROAMERICANA



SOY LIMA
Programa Municipal
de Voluntariado



PEDRO PABLO ALAYZA TIJERO
Gerente de Cultura



 Municipalidad Metropolitana de Lima

LA GERENCIA DE CULTURA DE LA
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA

Otorga el certificado a:

DIANA PIZARRO

Por apoyo en la producción del "II Seminario Internacional de Cultura Viva Comunitaria", los días 13, 14 y 15 de noviembre 2013, en el Salón de Recepciones del Palacio Municipal.

Lima, noviembre de 2013.

LIMA
CULTURA




PEDRO PABLO ALAYZA TIJERO
Gerente de Cultura



Municipalidad Metropolitana de Lima

La Subgerencia de Organizaciones Juveniles a través del Programa
Municipal de Voluntariado Soy Lima otorgan la presente

CONSTANCIA

A:

Diana Julia Pizarro Flavio

por su participación en el Primer Taller para ***"Promotores Culturales en el Centro Histórico de Lima"***, realizado durante el mes de febrero del presente año con una duración de 15 horas.

Cercado de Lima, abril 2014



MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA
GERENCIA DE PARTICIPACION VEJINAL
SUBGERENCIA DE ORGANIZACIONES JUVENILES

MARCO AURELIO LOZANO FERNANDEZ
SUB GERENTE

Subgerencia de Organizaciones Juveniles
Jr. Antonio Miró Quesada 327, 4º Piso
Teléfono: 4264064



Municipalidad Metropolitana de Lima

DIPLOMA DE RECONOCIMIENTO

OTORGADO A:

Diana Julia Pizarro Flavio

Por su aporte al Programa Municipal de Voluntariado "Soy Lima" de la Gerencia de Participación Vecinal en el cual ha participado con creatividad, compromiso y constancia, en beneficio de la ciudad.

Soy Voluntario, Soy Ciudadano, Soy Lima

Lima, Abril del 2014

SUSANA VILLARÁN DE LA PUENTE
ALCALDESA METROPOLITANA DE LIMA

