



## El aporte de las herramientas digitales en el desarrollo del turismo comunitario en un centro poblado de la selva peruana

### The contribution of digital tools in the development of community tourism in a populated center of the peruvian jungle

Andrea Milagros Mendoza-Reategui  
*Universidad Norbert Wiener, Lima, Perú*  
[andreamreat@gmail.com](mailto:andreamreat@gmail.com)  
 <https://orcid.org/0000-0002-5207-9860>

Mariela Stacy Solano-Lavado  
*Universidad Norbert Wiener, Lima, Perú*  
*Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú*  
[stacysolano@gmail.com](mailto:stacysolano@gmail.com)  
 <https://orcid.org/0000-0002-1752-5300>

Floris Graciela García-Chumioque  
*Universidad Norbert Wiener, Lima, Perú*  
*Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú*  
[florisagarcia@gmail.com](mailto:florisagarcia@gmail.com)  
 <https://orcid.org/0000-0002-5972-4164>

Miguel Ángel Martín-Hermenegildo-Coletti  
*Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú*  
[miguelcoletti@gmail.com](mailto:miguelcoletti@gmail.com)  
 <https://orcid.org/0000-0003-4559-9013>

Recepción: 30/09/2021 | Aceptación: 16/12/2021 | Publicación: 10/01/2022

#### Cómo citar (APA, séptima edición):

Mendoza-Reategui, A.M., Solano-Lavado, M.S., García-Chumioque, F.G., y Martín-Hermenegildo-Coletti, M.A. (2022). El aporte de las herramientas digitales en el desarrollo del turismo comunitario en un centro poblado de la selva peruana. *INNOVA Research Journal*, 7(1), 166-183. <https://doi.org/10.33890/innova.v7.n1.2022.1951>

## Resumen

Las preferencias para hacer turismo han ido cambiando con el tiempo y con la digitalización las personas tienen acceso a información importante y muchas veces decisiva para conocer lugares que por su atractivo historia, esencia cultural y proximidad a la naturaleza los distingue. Vivir experiencias desde el lugar de origen, se ha convertido en una fuente de promoción turística, sin embargo, la falta de accesibilidad a las herramientas digitales en las comunidades más alejadas de la selva, abren una brecha digital. El presente estudio tuvo como objetivo estimar los recursos, actividades turísticas y el entorno ambiental de un centro poblado del departamento de San Martín en Perú para proponer herramientas digitales que aporten al desarrollo del turismo comunitario. Se realizó un estudio de enfoque mixto, proyectivo, no experimental y método inductivo y deductivo; se aplicó un cuestionario a 160 personas y una guía de entrevistas a tres expertos: el alcalde del centro poblado de Maceda, una profesional del rubro turístico especializada en la región San Martín y la fundadora de una agencia de viajes dedicada al turismo comunitario y ecoturismo. Los resultados evidenciaron que los factores que obstaculizan el desarrollo del turismo comunitario se relacionan a la baja conectividad e información acerca del manejo del rubro, a pesar de que la comunidad está interesada en ser partícipe de estas actividades, a su vez la imagen del pueblo no es la más adecuada para el recibimiento de turistas; se evidencia que los motivos recaen en el limitado acceso a la digitalización y nulo apoyo que reciben.

**Palabras claves:** Turismo comunitario; herramientas digitales; recursos turísticos; actividades turísticas y entorno ambiental.

## Abstract

Preferences for tourism have changed over time and with digitization, people have access to important and often decisive information to know places that distinguish them due to their attractive history, cultural essence, and proximity to nature. Living experiences from the place of origin has become a source of tourism promotion, however, the lack of accessibility to digital tools in the communities furthest from the jungle, opens a digital divide. The present study aims to propose strategies for the use of digital tools that contribute to the development of community tourism in a populated center in the department of San Martín in Peru. A study with a mixed, projective, non-experimental approach and an inductive and deductive method was carried out; A questionnaire was applied to 160 people and an interview guide to three experts: the mayor of the town of Maceda, a professional in the tourism industry specialized in the San Martín region and the founder of a travel agency dedicated to community tourism and ecotourism. The results showed that the factors that hinder the development of community tourism is related to the low connectivity and information about the management of the sector, despite the fact that the community is interested in participating in these activities, in turn, the image of the people does not it is the most suitable for receiving tourists; It is evident that the reasons lie in the limited access to the digitization and no support they receive.

**Key words:** Community tourism; digital tools; tourism resources; tourism activities and environmental environment.

## Introducción

El turismo comunitario ha cobrado gran acogida por los grupos de interés, a nivel internacional, las distintas comunidades latinoamericanas tienen la oportunidad de mostrar su historia, cultural y los modos de organización (Fernández y De la Cruz, 2020), sin embargo, se

encuentran poblados con diferentes niveles socioeconómicos y culturales lo que hace que exista una diversidad en la formación de conciencia turística por parte de sus pobladores, siendo una complicación para el desarrollo o implementación de propuestas turísticas.

En la actualidad se distinguen los diferentes tipos o formas de turismo, cobrando relevancia el turismo alternativo a nivel mundial, por tanto, sus actividades se ven fortalecidas por la demanda, convirtiéndose en una oportunidad de desarrollo para la misma comunidad, tanto a nivel social como económico, lo que trae consigo que los mismos pobladores tengan la posibilidad de producir, promocionar y comercializar productos y servicios, mejorando así la economía de la misma comunidad.

Como consecuencia de la pandemia ocasionada por la Covid-19, las sociedades quedaron inmersas en sus espacios, sin poder realizar las visitas a los espacios turísticos ni actividades conexas, sin embargo, el avance de la tecnología ha permitido que se aprovechen los recursos y herramientas virtuales como un aliado del turismo comunitario, conectando a los promotores para planificar y elaborar estrategias de desarrollo turístico que cuente con todos los sistemas de bioseguridad. En La Cámara (2020) se muestra que es necesario que se dinamice la actividad turística con las exigencias de las normas de sanidad, garantizando así el bienestar de la comunidad.

Una de las formas de mover la actividad turística es por medio de las herramientas digitales que se han introducido a las empresas, éstas son utilizadas por la web y las redes sociales con un fin comercial y empresarial. El marketing digital se empodera cada día más y se usan las redes para ofrecer servicios y/o productos, para la atención al público y para desarrollar un turismo digital, entre otras cosas. Madrigal et al. (2018) refieren que las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) establecieron la forma que los prosumidores pueden acceder a diversos servicios turísticos mediante internet, proporcionando información variada del lugar a visitar, costos, entre otros, de manera que la inclusión de diversas herramientas digitales permite que los prestadores de servicios y destinos turísticos puedan promocionar y ofertar sus productos a mayor escala en el ciberespacio, el cual la mayoría tiene acceso.

El objetivo de la investigación ha sido estimar los recursos, actividades turísticas y el entorno ambiental de un centro poblado de Maceda, para proponer herramientas digitales que aporten al desarrollo del turismo comunitario, ubicado en el departamento de San Martín, en la selva peruana, que por su historia y ubicación geográfica se convierte en un destino turístico atractivo para el mundo. La metodología en la investigación fue mixta, no experimental, inductiva y deductiva. La población está conformada por 1300 habitantes de la comunidad, de los cuales se eligió a 160 pobladores a quienes se les aplicó un cuestionario que consta de 15 preguntas. Además, se realizaron tres entrevistas: al alcalde de la comunidad, un profesional de turismo comunitario y la fundadora de una agencia de viajes.

En cuanto a los resultados obtenidos, se llegó a demostrar que existen obstáculos para el desarrollo turístico comunitario en Maceda, debido a que los pobladores tienen poca información acerca de su posible participación en las actividades turísticas, poniendo de manifiesto su interés por ser parte del desarrollo de la comunidad y por ende de ellos, aprovechando los recursos naturales, aunque el poblado no se encuentra en condiciones óptimas para recibir la visita de

turistas. Otro punto crítico se encuentra en relación a la accesibilidad a herramientas digitales y a los problemas de conectividad, por lo que se propone la implementación de espacios de capacitación para el uso de la tecnología como una oportunidad de desarrollo de estrategias para fortalecer a la imagen y el desarrollo integral de la comunidad.

## Marco Teórico

### Turismo comunitario

El turismo comunitario es una forma de turismo donde la prioridad es que el visitante tenga una experiencia auténtica, se establece en las zonas rurales, donde la población local mediante sus organizaciones estatales lo controlan y gestionan. Además, en este tipo de turismo son los integrantes de la comunidad quienes asumen cargos como guías turísticos, cocineros, entre otros por lo tanto el ingreso local aumenta y se genera empleo para los ciudadanos locales (Fernández y De la Cruz, 2020).

En general el turismo tiene la capacidad de impulsar el desarrollo de una comunidad a nivel económico y social, son lugares considerados ancestrales, los cuales, mediante una política neoliberal, donde el estado intervenía lo menos posible, ocasiona una explotación excesiva de los recursos naturales. En la actualidad, las mismas poblaciones campesinas que se autogestionan para aprovechar sus recursos de manera responsable, estando “Vinculado al turismo alternativo, surgió en la década de 1980 una nueva forma de gestión de esta actividad, el turismo comunitario” (Loor et al. 2021, p. 268).

El turismo rural comunitario (TRC) surge como una alternativa al turismo genérico, consistente en la búsqueda del desarrollo de la localidad, se adapta a las capacidades de su territorio y a su potencial; además, es una opción para que las poblaciones rurales que cuentan con recursos naturales y culturales se consoliden y se promuevan a nivel local e internacional, en este sentido

...se ha convertido en un importante medio para el desarrollo socioeconómico de los territorios, vinculando los gobiernos, organismos regionales, empresas privadas como mecanismo de participación ciudadana y desarrollo local, los cuales contribuyen al incremento del producto interno bruto en la región y generación de empleo, mejorando la calidad de vida de los individuos. (Arboleda et al. 2020, p. 99).

En la actualidad el turismo alterno se distingue de manera significativa pero pausada logrando posicionarse en el mundo, siendo el impacto positivo para el desarrollo económico y social de los lugares donde se promueve incluso en lugares donde no existía una proyección al respecto, encontrando una fuente de ingresos económicos que permita a sus pobladores mejorar su calidad de vida. (Quiñones et al. 2019; Parra et al. 2020).

Debido a la actual coyuntura ocasionada por la crisis sanitaria, el Instituto Guatemalteco de Turismo opina que se debe dar impulso al sector turístico para que retomem sus actividades paulatinamente ofreciendo su apoyo en preparar los negocios en siete proyectos comunitarios de su país, la finalidad es promover los servicios turísticos, las capacitaciones se llevaron a cabo a través de Videoconferencias. (Travel2Latam, 2021).

En el Perú se promueve el turismo comunitario siendo uno de los preferidos en el mercado peruano, el 2007 el Ministerio de Comercio Interior y Turismo (MINCETUR) ha generado una herramienta para promover los emprendimientos en turismo en las comunidades, siendo usada como estrategia para generar ingresos para lograr el progreso de la comunidad (Infotur Latam, 2020).

En definitiva, el turismo ecológico y comunitario sufrieron una caída debido a la pandemia del COVID-19, sin embargo, el gobierno está brindando apoyo para que fortalezcan las actividades turísticas y se potencialice la sostenibilidad. De tal forma que se pueda dinamizar las actividades implementando estrategias para hacer frente a los desafíos que han traído los problemas sanitarios (La Cámara, 2020).

Antes de la Covid-19, el turismo ha tenido una tendencia de crecimiento desarrollada gracias a la revalorización de atractivos turísticos y recursos culturales y patrimoniales, como la gastronomía, entre otros, considerándose la actividad de mayor impulso económico en cada ciudad donde se lleva a cabo. Sin embargo, un recurso natural que no se ha tomado en cuenta para la planificación de las actividades turísticas es el clima y cambio climático constante, y su efecto en el desarrollo en la economía que es vulnerable ante los efectos del calentamiento global que afecta el ecosistema. (López, 2019; Díaz-Córdova et al. 2018).

En México, García (2019) hizo un estudio el cual demostró que las actividades tradicionales diversifican y fortalecen al turismo rural comunitario, para ello el investigador se vinculó directamente en la comunidad y resultó que la oferta turística en la comunidad de San Jerónimo no es buena porque regularmente se cambian las autoridades, aunque existe un gran potencial en el grupo humano que desea recibir capacitación y así poder despegar mediante la autogestión.

En República Dominicana, Cañero (2018) encontró que los vecinos de pueblos rurales han logrado minimizar el impacto negativo del turismo, porque tienen conciencia que se generan actividades paralelas que traen consigo el beneficio económico, impacto cultural y en el medioambiente, manteniendo la conexión con los pobladores.

En el país también se desarrollaron investigaciones respecto a los factores de competitividad necesarios para poder emprender en turismo rural comunitario desde el distrito de Chetilla que se ubica en la sierra norte del país, específicamente en la ciudad de Cajamarca, encontrando que el lugar tiene recursos turísticos tangibles e intangibles para realizar turismo rural, pero tiene dificultades en la infraestructura y el acceso al distrito cuenta con vías deficientes. (Terán, 2019)

En Villa María del Triunfo se siguió un plan de sostenibilidad que tiene la intención de dar impulso al turismo en las Lomas del Paraíso, debido a que se ha evidenciado que no se encuentra señalética, el cuidado es deficiente y existen invasiones que rodean el atractivo, por tanto, se propone que se aplique un plan de sostenibilidad con la finalidad de darle impulso al turismo de naturaleza, para mejorar la calidad de vida de los pobladores, al mismo tiempo concientizar a la comunidad para la protección de su medio ambiente y las atracciones turísticas (Tineo, 2019).

En el distrito de Catahuasi en Yauyos se propuso un modelo de gestión turística con el fin de promover el turismo rural comunitario, la propuesta se muestra como una opción importante para contar con señalización inteligente y la promoción de un modelo de turismo holístico (Quico, 2019).

### **Herramientas digitales para el turismo comunitario**

En la era digital es necesario la implementación de herramientas digitales, se han convertido en los recursos inmateriales para la comunicación de hechos, eventos y acontecimientos de todo tipo. Para la actividad turística es la herramienta de apoyo porque posibilita la comunicación y la promoción masiva de los destinos del mundo, dando a conocer todas las posibilidades y los recursos de los lugares desde sus propios espacios de desarrollo, divulgando los productos y servicios, incluso permite la interacción y la retroalimentación con los usuarios.

Las herramientas digitales se han posicionado en todas las esferas del marketing, el sector turístico no ha quedado exento Tarazona-Montoya et al. (2020) desarrollaron una investigación la cual muestra que existe un clúster para el turismo regional en Colombia, el cual ha resultado efectivo cuando se comprometen las empresas turísticas en un trabajo coordinado entre la población y el marketing digital.

Las herramientas digitales aportan a la divulgación del turismo de naturaleza como un escenario principal, entre las principales actividades al turista se le muestra la oportunidad de disfrutar de los paisajes, flora, fauna, turismo aventura y al aire libre como la caza. El ecoturismo, rural, cultural o de aventura se promueve por las tecnologías de la información para motivar y consolidar la experiencia del turista (Angarita et al. 2020)

Surge entonces la necesidad de contar con un turismo alternativo como prioridad y necesidad el trabajo colaborativo entre los actores y la población de la comunidad donde se lleva a cabo, para promover el desarrollo económico-social de las localidades con la participación de sus ciudadanos. Cabe entonces la necesidad de involucrar a los actores se encuentran las organizaciones públicas, privadas y los gobiernos en un entorno de comunicación permanente (Ziritt et al. 2020).

Las empresas turísticas entraron en el mundo digital, encontrando un aliado para dar a conocer la información turística y por medio de las herramientas digitales permiten vivir experiencias turísticas, lo importante es vincularse con el manejo de las TIC, generando conciencia en los pobladores para beneficiar a la comunidad (Pawłowska-Legwand, 2020)

De allí que se hizo importante la divulgación de sus productos y servicios, motivando experiencias más personalizadas, sin límites de horas y de difusión masiva que permita un acercamiento, en este sentido se hace posible la divulgación de las manifestaciones culturales con rasgos distintivos de cada comunidad lo que la hace especial; por ejemplo, sus danzas típicas, su música característica, gastronomía, arquitectura, artesanías, entre otras (Guzmán-Díaz et al. 2019).

La realidad virtual presenta a diferentes propuestas, una de ellas es el tour virtual a 360° de manera que, al ingresar al sistema, el turista accede a una aplicación en la que visita su destino a través de topografías en 3D, incluso videos que son compatibles con los distintos dispositivos y el GPS que permite un acercamiento percibiendo el espacio en tiempo real, esta interacción lo vuelve más dinámico y despierta la curiosidad del turista (Kontogianni y Alepis, 2020).

Por tanto, para el turismo las TIC deben ir de la mano, porque se ha convertido en un aliado de sus recursos materiales e inmateriales, es así que los negocios que giran en torno a este sector se vieron inmerso y se adaptaron a la era digital, centrándose en las necesidades de los clientes para ser competitivos en el entorno turístico. El marketing digital es una estrategia empresarial importante para todos los sectores, en este sentido Serra et al. (2020) afirman que estas herramientas donde se implementa políticas de turismo, se una medición y seguimiento para la obtención de resultados, de manera que se tenga cercanía con los consumidores para entender sus necesidades y poder satisfacerlas.

### **Metodología**

La investigación es de enfoque mixto, no experimental (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018), de manera que el estudio tiene como fin de analizar la forma que las herramientas digitales sirven de apoyo al turismo en el medio natural como es el caso del centro poblado de Maceda ubicado del departamento de San Martín, en la selva peruana, sin la manipulación intencional de las variables independiente para ver su efecto ya que no hay control sobre ellas, este diseño de investigación se caracteriza por ser sistemático y empírico.

El instrumento cuantitativo fue un cuestionario debidamente validado y se le aplicó la confiabilidad para ser aplicado a una muestra probabilística de 160 personas mayores de edad que residen en la comunidad, la data fue procesada con el programa estadístico SPSS-25; para el enfoque cualitativo se realizaron entrevistas a tres expertos al alcalde del centro poblado de Maceda, a una profesional del rubro turístico especializada en la región San Martín y a la fundadora de una agencia de viajes dedicada al turismo comunitario y ecoturismo, para el tratamiento de la información se usó el Atlas Ti.

### **Resultados**

#### **Los resultados cuantitativos**

A continuación, se presentan los resultados cuantitativos obtenidos de la aplicación del cuestionario elaborado para el recojo de la información, se presentan las tablas de frecuencia y el análisis de Pareto que permite identificar los puntos críticos.

**Tabla 1**  
*Subcategoría recursos turísticos*

Ítems	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni desacuerdo ni de acuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	f	%	f	%	F	%	F	%	f	%
1. ¿La comunidad es participe de forma activa en festividades costumbristas del centro poblado?	24	15.00%	22	13.75%	47	29.38%	32	20.00%	35	21.88%
2. ¿Considera que los turistas visitan la comunidad solo para la fiesta de San Juan?	23	14.38%	39	24.38%	56	35.00%	27	16.88%	15	9.38%
3. ¿El centro poblado cuenta con más festividades que son tan importantes como la fiesta de San Juan?	14	8.75%	33	20.63%	44	27.50%	49	30.63%	20	12.50%
4. ¿Considera usted que los pobladores cumplen con el debido cuidado de los espacios naturales de la comunidad?	6	3.75%	33	20.63%	69	43.13%	34	21.25%	18	11.25%
5. ¿Los visitantes del pueblo cumplen con la conservación y son respetuosos con los recursos naturales del lugar?	4	2.50%	20	12.50%	50	31.25%	67	41.88%	19	11.88%

Fuente: Mendoza (2021, p. 39)

*Nota:* se puede observar hay una tendencia positiva de los pobladores de Maceda a la participación activa en las festividades costumbristas del centro poblado, aunque no perciben importante recibir visitantes, además, consideran que las personas cuidan los espacios naturales.

**Tabla 2**  
*Subcategoría actividades turísticas*

Ítems	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni desacuerdo ni de acuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	f	%	f	%	F	%	F	%	f	%
6. ¿Considera usted que las actividades turísticas más importantes son los deportes extremos en el Río Mayo?	0	0.00%	6	3.75%	16	10.00%	46	28.75%	92	57.50%
7. ¿Considera que la gastronomía del centro poblado cuenta con valor histórico?	19	11.88%	47	29.38%	70	43.75%	18	11.25%	6	3.75%
8. ¿Estaría dispuesto a ofrecer su domicilio como albergue para visitantes?	5	3.13%	26	16.25%	68	42.50%	45	28.13%	16	10.00%
9. ¿Considera que Maceda cuenta con espacios naturales atractivos y con presencia de vida silvestre para explorar?	74	46.25%	59	36.88%	20	12.50%	2	1.25%	5	3.13%
10. ¿Considera que los espacios naturales del pueblo son atractivos y accesibles para realizar caminatas?	2	1.25%	0	0.00%	8	5.00%	51	31.88%	99	61.88%

*Fuente:* Mendoza (2021, p. 41)

*Nota:* Los resultados de la subcategoría actividades turísticas consideran que pueden realizarse deportes extremos en el Río Mayo para activar el turismo, pero que falta darle valor a la gastronomía del lugar y que para promover el turismo en el lugar pueden ofrecer su domicilio como albergue para visitantes ya que Maceda cuenta con espacios naturales atractivos y con presencia de vida silvestre para explorar ya que el pueblo cuenta con espacios naturales atractivos y accesibles para realizar caminatas.

**Tabla 3**

*Subcategoría entorno ambiental*

Ítems	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni desacuerdo ni de acuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	F	%	f	%
11. ¿Considera que la ruta de acceso a centro poblado de Maceda es adecuadamente accesible?	2	1.25%	0	0.00%	4	2.50%	24	15.00%	130	81.25%
12. ¿Considera usted que el pueblo cuenta con las condiciones de alojamiento adecuadas para recibir visitantes de distintas edades?	64	40.00%	55	34.38%	24	15.00%	3	1.88%	14	8.75%
13. ¿Considera que los servicios básicos de luz y agua potable se presentan de forma eficiente en el centro poblado?	2	1.25%	5	3.13%	83	51.88%	58	36.25%	12	7.50%
14. ¿Considera que los pobladores cuentan con acceso a las nuevas tecnologías de información?	19	11.88%	108	67.50%	27	16.88%	4	2.50%	2	1.25%
15. ¿Considera usted que el desarrollo del turismo podría generar mayores oportunidades de empleo y cambiar el estilo de vida en la comunidad?	4	2.50%	1	0.63%	5	3.13%	37	23.13%	113	70.63%

*Fuente:* Mendoza (2021, p. 43)

*Nota:* Se exponen los resultados indican que hay una ruta de acceso al centro poblado de Maceda es adecuadamente accesible, también que el pueblo cuenta con las condiciones de alojamiento adecuadas para recibir visitantes, porque cuentan con los servicios de luz y agua potable y acceso a las nuevas tecnologías de información, por lo que desarrollar el turismo comunitario en Maceda podría generar mayores oportunidades de empleo y cambiar el estilo de vida en la comunidad.

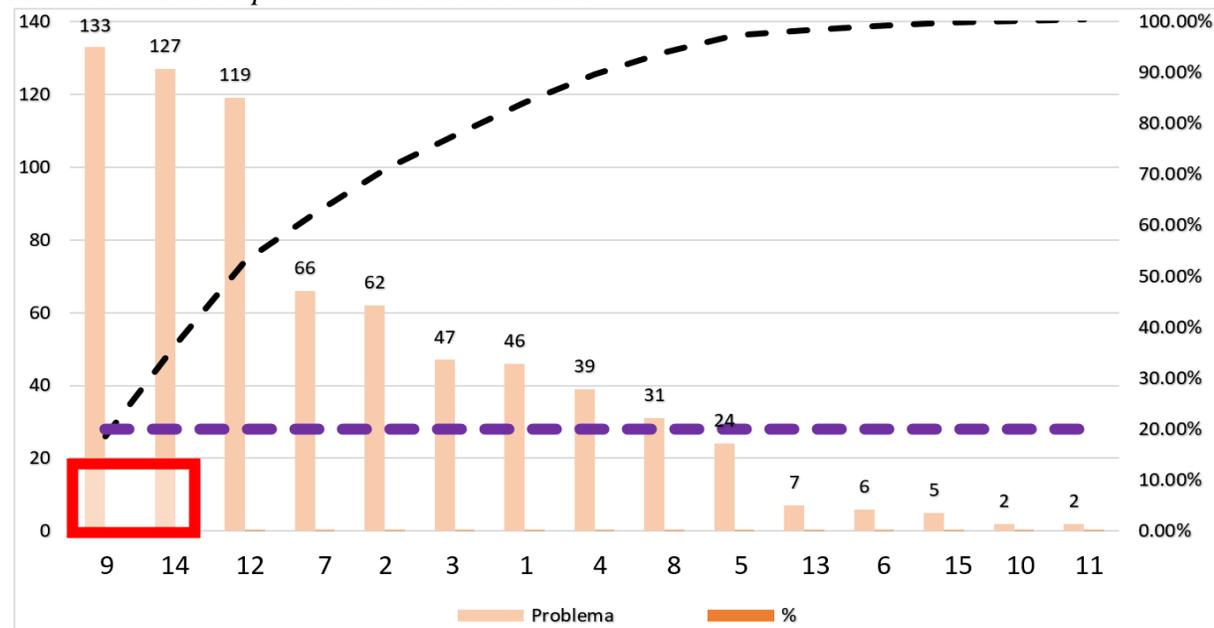
**Tabla 4**  
*Análisis de Pareto*

Ítem	Puntaje	%	Acumulativo	%
9. Espacios naturales atractivos y vida silvestre para explorar	133	18.63%	18.63%	20.00%
14. Acceso a las nuevas tecnologías de información	127	17.79%	36.41%	20.00%
12. Condiciones de alojamiento adecuadas para recibir visitantes	119	16.67%	53.08%	20.00%
7. La gastronomía del centro poblado tiene valor histórico	66	9.24%	62.32%	20.00%
2. Los turistas visitan la comunidad para la fiesta de San Juan	62	8.68%	71.01%	20.00%
3. Hay festividades tan importantes como la fiesta de San Juan	47	6.58%	77.59%	20.00%
1. La comunidad participa de forma activa en festividades costumbristas	46	6.44%	84.03%	20.00%
4. Los pobladores cuidan los espacios naturales de la comunidad	39	5.46%	89.50%	20.00%
8. Está dispuesto a ofrecer su domicilio como albergue para visitantes	31	4.34%	93.84%	20.00%
5. Los visitantes cumplen con la conservación y son respetuosos con los recursos naturales del lugar	24	3.36%	97.20%	20.00%
13. Los servicios básicos de luz y agua potable son eficientes	7	0.98%	98.18%	20.00%
6. Las actividades turísticas más importantes son los deportes extremos en el Río Mayo	6	0.84%	99.02%	20.00%
15. El desarrollo del turismo podría generar mayores oportunidades de empleo y cambiar el estilo de vida	5	0.70%	99.72%	20.00%
10. Los espacios naturales del pueblo son atractivos y accesibles para realizar caminatas	2	0.28%	100.00%	20.00%
11. La ruta de acceso a centro poblado de Maceda es accesible	2	0.28%	100.28%	20.00%

Fuente: Mendoza (2021, p. 45)

**Figura 1**

*Análisis de Pareto para la toma de decisiones*



Fuente: Mendoza (2021, p. 46)

Nota: en el análisis de Pareto, se identifican las interrogantes que ayudarán a desarrollar las propuestas para un proyecto.



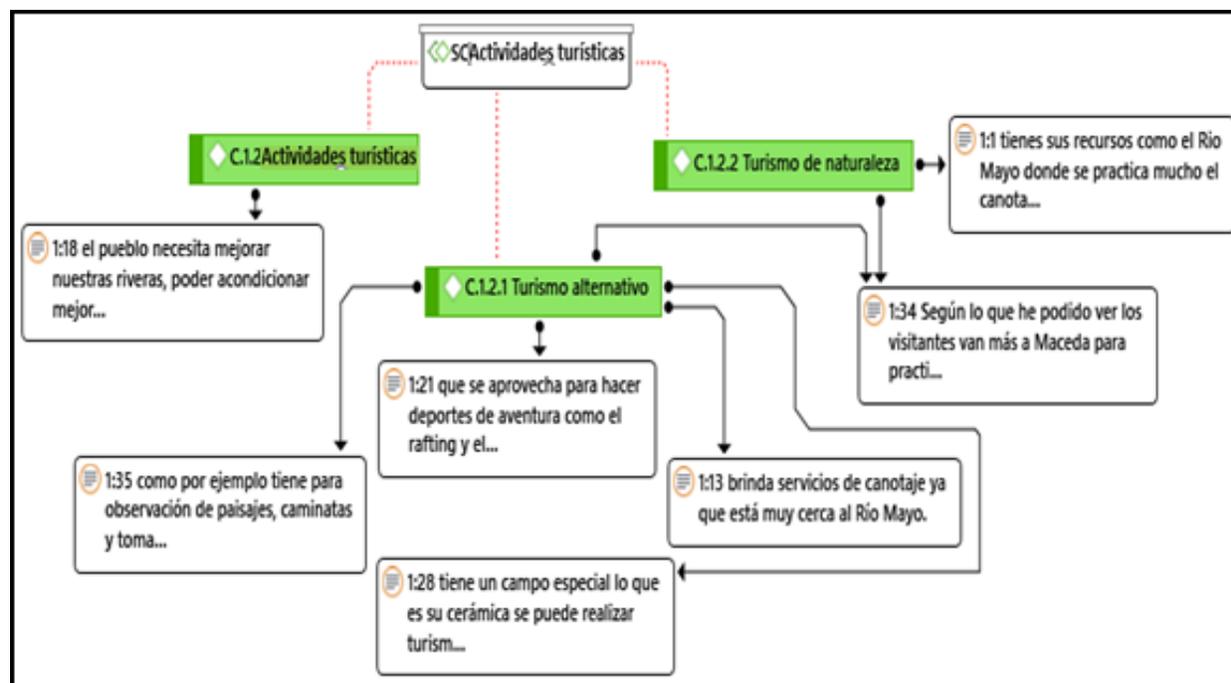
localidad tiene majestuosos paisajes tropicales, donde se pueden realizar actividades, apreciar las aves de especies endémicas, realizar caminatas y tomar fotografías, pero que es necesario concientizar a los pobladores para que mejoren el cuidado del medio ambiente de lo contrario corren el riesgo de ser dañados.

Respecto a las manifestaciones culturales los tres entrevistados respondieron acerca del involucramiento de la comunidad en la preservación de los recursos naturales, coincidiendo que el pueblo tiene festividades para ofrecer como destino turístico, la más esperada es la celebración de la fiesta de San Juan, luego los carnavales, que conllevan a la realización de artesanía y cerámica, pero que por la falta de apoyo no se desarrolla en su totalidad. Maceda depende de la Municipalidad de Lamas y no recibe soporte financiero ni ayuda social, pero tampoco recaudan de la población porque los pobladores se centran mayoritariamente en las actividades agrícolas, para su propio consumo y muy poco logran comercializar.

#### Análisis cualitativo de la subcategoría actividades turísticas

**Figura 6**

#### *Análisis cualitativo de la subcategoría actividades turísticas*



Fuente: Mendoza (2021, p. 49)

En Maceda las actividades se centran solo en el turismo de naturaleza, específicamente los relacionados a deportes extremos en el Río Mayo, donde se realiza el canotaje y canopy, otros atractivos culturales como sus artesanías, fiestas patronales y gastronomía típica no son potencializados.

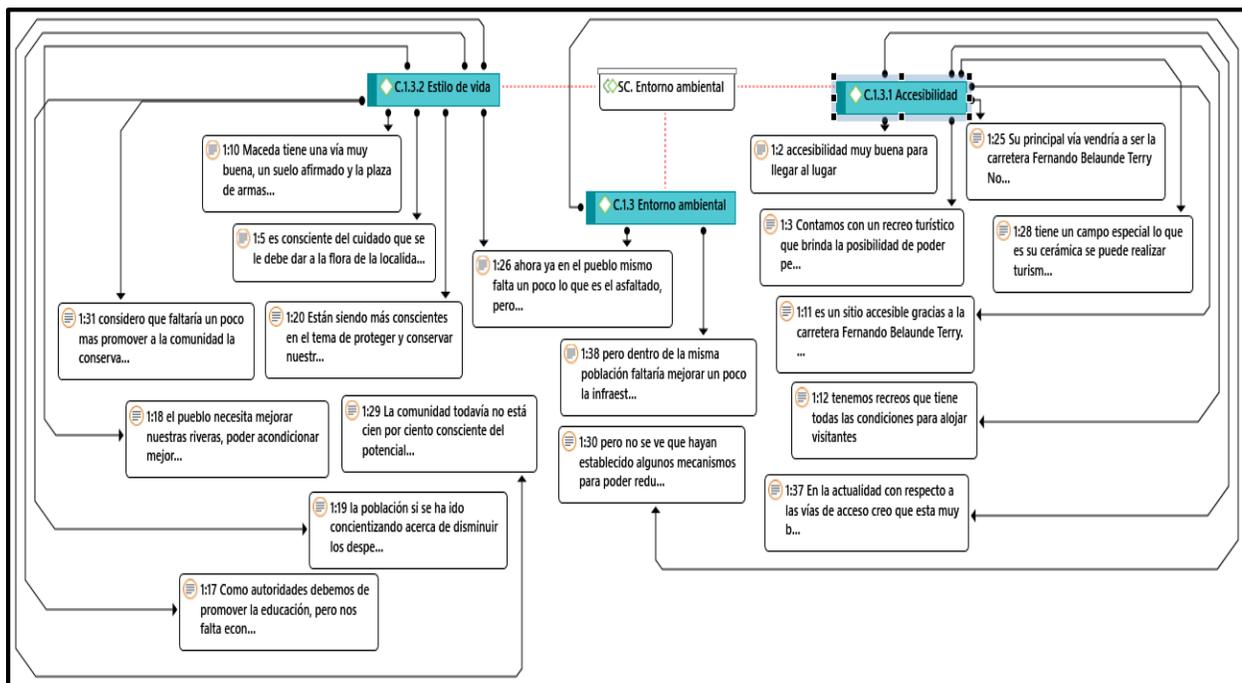
A través de las respuestas de los entrevistados se afirma que las actividades más significativas para los pobladores y los visitantes es el turismo de naturaleza, donde entran los deportes acuáticos como el canotaje, que lo realizan masivamente los visitantes en la fiesta de San Juan. En cuanto al turismo alternativo, aún falta un largo camino que recorrer para que la comunidad pueda implementar de forma óptima este tipo de actividades donde el turista logre encontrar una experiencia fuera de lo común.

### Análisis cualitativo de la subcategoría entorno ambiental

Las vías que permiten la accesibilidad al pueblo de Maceda son buenas ya que está localizado al margen de la carretera Fernando Belaunde Terry Norte, la cual es una carretera en perfecto estado y completamente asfaltada y se vincula con Tarapoto, Lamas, Moyobamba, etc., llegando sin problemas a la localidad.

### Figura 7

#### Análisis cualitativo de la subcategoría actividades turísticas



Fuente: Mendoza (2021, p. 50)

Uno de los entrevistados destacó que en Maceda falta implementar la señalética adecuada, espacios de estacionamiento y servicios públicos, con el objetivo de no correr el riesgo de dañar las áreas verdes y posible fauna que se encuentre en el área.

En cuanto al estilo de vida se puede precisar que, en el pueblo de Maceda, aún se debe seguir concientizando a los pobladores acerca de la preservación de sus tierras, lo que haría falta es que adquieran conocimiento del buen manejo de desperdicios o de las prácticas de reciclaje. Se debe promover el cuidado de su entorno, resaltando que la infraestructura en el pueblo es buena pero que aún se puede mejorar

### **Discusión**

Se realizó una búsqueda minuciosa en la web acerca de Maceda en Tarapoto, y sólo se encontró información de algunos acontecimientos y fotos de personas que hacen canotaje en el Río Mayo, esta es una actividad que despierta el interés de los pobladores y visitantes, pero, en redes no se visibiliza la comunidad como destino turístico, la investigación se ha realizado con el fin de estimar los recursos y actividades que sean atractivos turísticos, donde se revelan las costumbres y tradiciones, además del entorno ambiental del poblado.

Se aplicó la técnica de encuesta mediante un cuestionario a los pobladores que permitió conocer su percepción triangulando los resultados con las respuestas obtenidas en las entrevistas realizadas a los especialistas y una base teórica que sirve de respaldo para estimar la necesidad promover el uso de las herramientas digitales para dar a conocer las bondades de Maceda como un destino turístico comunitario, atendiendo a lo que expresan Madrigal et al. (2018) del uso de las herramientas digitales para posicionarse en el mundo de manera digital.

Las herramientas digitales permitirían dar a conocer los recursos turísticos que posee Maceda están conformados por sus bienes naturales, sus tradiciones y costumbres que muestran la cultura de la zona convirtiéndose en un atractivo capaz de generar el interés de los turistas nacionales y extranjeros. El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2019) hace referencia al potencial de los atractivos nacionales que deben ser aprovechados involucrando a los mismos pobladores.

Las redes podrían evidenciar las fortalezas que tiene la comunidad y así mejorar la economía y calidad de vida de la zona, por lo que es necesario que se concientice a los pobladores de las bondades que traería el turismo a la economía del pueblo, como cuando recibe a los visitantes por la fiesta de San Juan y les permite comercializar la comida, artesanía y realizar las visitas guiadas, entre otras actividades, en este sentido Méndez y Texeira (2019) refieren que en la actualidad es más fácil conocer el perfil de los turistas para poder implementar las herramientas digitales en torno a las necesidades de los turistas y compartir experiencias del lugar para promoverlo como producto turístico.

Las actividades turísticas en la actualidad son observadas por el mundo y contar con plan de acción digital permitiría adecuar las rutas o actividades según las necesidades de los turistas que son variadas y mientras más personalizadas sean más atractivas resultan para ellos y en la web existen vastas posibilidades y el mismo turista va buscando lo que mejor se ajusta a sus requerimientos, por lo tanto, sería importante mostrar las bondades de Maceda como un destino turístico usando las herramientas digitales, por lo que Garcés et al. (2020) recomiendan que se realicen esfuerzos relevantes en el ámbito tecnológico para mejorar los servicios ofrecidos y obtener mayores ganancias.

Por último, para lograr un turismo comunitario sostenible en Maceda es necesario involucrar a los pobladores en la práctica del cuidado medioambiental en este proceso se debe mejorar la infraestructura y capacitar a los pobladores para optimizar las condiciones para el turismo medioambiental. Tapia y Trujillo (2018) refieren que para reconstruir una experiencia de turismo comunitario ambiental se debe consolidar alianzas interinstitucionales que permitan un aprendizaje continuo respecto al potencial turístico de la zona y la conservación de los recursos naturales.

## Conclusiones

El estudio ha permitido estimar los recursos turísticos de la comunidad de Maceda, dando cuenta de la biodiversidad extraordinaria que posee y que permite disfrutar de espacios naturales, que, son cuidados en mayoría por los pobladores de la comunidad. Además, de la confluencia con el Río Mayo que invita a realizar deportes como canotaje y convivir con las costumbres y tradiciones ancestrales y populares de la comunidad.

Respecto a las actividades turísticas que pueden ser atractivas para los visitantes, están los deportes extremos en el Río Mayo, la celebración de la Fiesta de San Juan a la que vienen muchos visitantes, especialmente familiares que no residen en la zona, y durante el año se desarrollan otras fiestas que son de menor envergadura pero que igual conservan sus tradiciones y costumbres encontrando, también, una oportunidad para ofrecer la cerámica del lugar. Cabe destacar que hay pobladores que están dispuestas a ofrecer su domicilio como albergue para los turistas.

En cuanto al entorno ambiental se estima que es posible acceder al poblado sin dificultad, tiene un suelo afirmado, en el centro se encuentra la plaza de armas y tiene calles asfaltadas, aunque se evidencia algunos problemas con los servicios básicos. En cuanto a la conectividad se evidencian restricciones, lo que limita el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), pero los pobladores consideran que el turismo es necesario contar con este recurso porque les puede brindar la oportunidad para mejorar su calidad de vida.

En base a los hallazgos evidenciados se presenta como propuesta el uso de herramientas digitales como un aporte para desarrollar Turismo Comunitario, de manera que las personas de todo el mundo ingresen a la comunidad de Maceda desde un dispositivo móvil y puedan conocer la exponencial riqueza natural y recursos turísticos de Maceda, por lo que, se propone la implementación de la siguiente estrategia digital:

- Realizar un evento en la Municipalidad mediante la plataforma Zoom mostrando el diseño de rutas turísticas comunitarias.
- Creación de un aplicativo móvil denominado *iMaceda* implementando el Tour 360°, este formato en 3D permite ubicar al turista en cualquier lugar del mapa, brindándole al turista una experiencia virtual.
- Realizar ferias virtuales de promoción turística en Maceda, transparentando y brindando información acerca de los destinos turísticos, restaurantes, hospedajes y productos.

## Referencias bibliográficas

- Angarita, L. B., Duque, F. J. V. y Prieto, E. T. (2020). Web and mobile applications oriented to nature tourism: A systematic review of the literature. *RISTI - Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informacao*, (E36), 42-55. <https://doi.org/10.17632/HCBCG23836.2>
- Arboleda, C. A., Arias, C. M., Pérez, E. O., y Correa, P. (2020). Social innovation as a strategy to strengthen community rural tourism. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(89), 92-104. <https://repository.udem.edu.co/handle/11407/6015>
- Cañero, P. (2018). *Impactos del turismo comunitario y sostenibilidad en comunidades rurales de Puerto Plata (República Dominicana). Un análisis de la percepción de los residentes*. [Tesis de doctorado de la Universidad de Córdoba, Argentina]. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=150341>
- Calvo, R., Sigalat-Signes, E., Roig-Merino, B. y Buitrago-Vera, J. M. (2020). Voices from the valencian rural interior: Natural resources and development resistance. *Boletín de la Asociación de Geógrafos Españoles*, (84). <https://doi.org/10.21138/bage.2842>
- Díaz, J., Coba, E., Mocha, A. J. y Mayorga, M. J. (2018). Biocontability in the conservation of natural tourism resources: Case study of Salinas Beach, Ecuador. *Espacios*, 39(16). <http://www.revistaespacios.com/a18v39n16/18391631.html>
- Fernández, M. A. y De la Cruz, E. (2020). The commodification of the community. Ethical problems of community-based tourism. *Recerca*, 26(1), 93-110. <https://doi.org/10.6035/RECERCA.2021.26.1.5>
- García, E. (2019). *Organización colectiva y vinculación de actividades tradicionales para la diversificación del Turismo Rural Comunitario en San Jerónimo de Purenchécuaro, Mich.* [Tesis de licenciatura. Universidad Nacional Autónoma de México, Michoacán]. <http://132.248.9.195/ptd2019/noviembre/0798478/Index.html>
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C. V.
- Garcés, E. F. M., Campos, D. A. T. y León, C. C. (2020). Use of ICTs for advertising development in tourism in the city of Santo Domingo, Ecuador. Paper presented at the CICIC 2020 - Décima Conferencia Iberoamericana de Complejidad, Informática y Cibernética, *Memorias*, (2) 182-187. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85086709926&origin=inward&txGid=5fc94b58235d69b34c13f745d1172d48>
- Guzmán-Díaz, B. E., Parra-Hernández, R. y Tarapuez-Chamorro, E. (2019). Identity and cultural manifestations of the department of Quindío in the context of the coffee cultural landscape of Colombia. *Cuadernos De Turismo*, (44), 165-192. <https://revistas.um.es/turismo/article/view/404801>
- Infotur Latam. (3 de enero de 2020). Obtenido de Turismo comunitario: ¿Qué es y cómo se aprovecha en Perú?: <https://infoturperu.com.pe/index.php/noticias/tendencias/item/7815-turismo-comunitario-que-es-y-como-se-aprovecha-en-peru>
- Kontogianni, A., y Alepis, E. (2020). Smart Tourism: State of the art and literature review for the last six years. *Array*, 6, 1-12. <https://doi.org/10.1016/j.array.2020.100020>
- La Cámara (17 de noviembre de 2020). *Conocer los retos y oportunidades del turismo rural en el Perú*. <https://lacamara.pe/conoce-los-retos-y-oportunidades-del-turismo-rural-en-el-peru/>

- Lloor, L., Plaza, N. y Medina, Z. (2021). Turismo comunitario en Ecuador: Apuntes en tiempos de pandemia. *Revista De Ciencias Sociales*, 27(1), 1-14. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28065533022>
- López, A. M. (2019). Climate change and tourism in cities in the interior of Spain: Impacts on the climatic-tourist aptitude models of León, Granada, and Madrid. *Investigaciones Geográficas (Spain)*, (72), 53-73. <https://doi.org/10.14198/INGEO2019.72.03>
- Madrigal, S., Alfaro, G. G. y Madrigal, F. (2018). Appropriation of social networks in the tourism sector in Morelia, México. *Espacios*, 39(19). <http://www.revistaespacios.com/a18v39n19/18391904.html>
- Méndes, G. y Teixeira, S. J. (2019). Tourism, heritage and culture in the age of social networks: A case study. #we travel to share. *Journal of Tourism and Development* (32) 171-194. <https://proa.ua.pt/index.php/rtd/issue/view/654>
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (29 de noviembre de 2019). *Lineamientos para el desarrollo del Turismo Comunitario en el Perú*. <https://www.gob.pe/institucion/mincetur/informes-publicaciones/363231-lineamientos-para-el-desarrollo-del-turismo-comunitario-en-el-peru>
- Pawłowska-Legwand A. (2020). One-way Communication or Co-Creating Tourism Experience Already? Polish Perspective on the Use of ICT by DMOs. *e-Review of Tourism Research*, 18, pp. 342-362. <https://ertr-ojs-tamu.tdl.org/ertr/index.php/ertr/article/view/721>
- Parra, A. V., Duque, L. G. y Cisneros, L. (2020). Approximation to the study of social production relations in indigenous Ecuadorian communities and tourism activity as a dynamizing development element. *Universidad y Sociedad*, 12(3), 123-128. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S221836202020000300123&script=sci\\_abstract&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S221836202020000300123&script=sci_abstract&tlng=en)
- Quico, G. (2019). *Modelo de gestión turística para el desarrollo del turismo rural comunitario en el distrito de Catahuasi, Yauyos 2019*. [Tesis de Licenciatura. Universidad Norbert Wiener]. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/3330>
- Quiñones, M., Tapia, J. y Andrade, D. (2019). La utilidad de las TIC en el turismo comunitario. *Polo del Conocimiento*, 67-92. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7164382>
- Serra, D., Morais, E. P., y Cunha, C. R. (2020). The importance of digital marketing in hospitality: Case study of hotel turismo São Lázaro. *RISTI - Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informacao (E34)*, 463-475. <http://www.risti.xyz/issues/ristie34.pdf>
- Tapia, K. R. L. y Trujillo, C. A. (2018). Environmental educational model for community tourism of fakcha Llakta community – Ecuador. *International Journal of Professional Business Review* (3)1, Pages 95 - 110. <https://doi.org/10.26668/businessreview/2018.v3i1.38>
- Tarazona, R., Peris, M. y Devece, C. (2020). The value of cluster association for digital marketing in tourism regional development. *Sustainability (Switzerland)*, 12 (23), art. no. 9887, 1-18. <https://doi.org/10.3390/su12239887>
- Terán, E. A. C. (2019). *Diagnóstico de los factores de competitividad para la implementación de un emprendimiento de turismo rural comunitario en el distrito de Chetilla-Cajamarca*. [Tesis de Licenciatura. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/15973>
- Tineo, M. F. (2019). *Plan de sostenibilidad para fomentar el desarrollo del turismo de naturaleza en las Lomas del Paraíso de Villa María del Triunfo, 2019*. [Tesis de Licenciatura. Universidad Norbert Wiener, Perú]. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/handle/123456789/3552>

Travel2Latam. (04 de febrero de 2021). *INGUAT desarrolla encuentros virtuales de turismo comunitario*. <https://es.travel2latam.com/nota/65432-inguat-desarrolla-encuentros-virtuales-de-turismo-comunitario>

Ziritt, G., Moreno, Z., y Campechano, E. (2020). Actors network: Collaborative mechanisms for the development of sustainable alternative tourism in times of pandemic. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, 25 (Extra 8), 321-336. <https://doi.org/10.5281/zenodo.4087716>