

Artículo de Investigación

Estrategias de resiliencia para el afrontamiento de las perturbaciones del turismo comunitario en Puno, Perú

Resilience strategies for coping with community tourism disruptions in Puno, Perú

Guicela Iris Huatuco Soto¹: Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Perú.

guicela.huatuco@untrm.edu.pe

Blanca Flor Robles Pastor: Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Perú.

blanca.robles@untrm.edu.pe

Fecha de Recepción: 14/08/2024

Fecha de Aceptación: 04/09/2024

Fecha de Publicación: 29/01/2025

Cómo citar el artículo:

Huatuco Soto, G. y Robles Pastor, B. (2025). Estrategias de resiliencia para el afrontamiento de las perturbaciones del turismo comunitario en Puno, Perú [Resilience strategies for coping with community tourism disruptions in Puno, Perú]. *European Public & Social Innovation Review*, 10, 1-18. <https://doi.org/10.31637/epsir-2025-1377>

¹ **Autor Correspondiente:** Guicela Iris Huatuco Soto. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas (Perú).

Resumen:

Introducción: El objetivo fue describir las estrategias de resiliencia desarrolladas por las familias de las comunidades que realizan turismo comunitario para superar las perturbaciones que éste genera. **Metodología:** Fue una investigación cualitativa y participaron 111 familias que ofrecen turismo en las comunidades campesinas de Llachon y Ccotos, Puno -Perú-. **Resultados:** Algunas estrategias de resiliencia fueron: capacitación permanente sobre reciclaje y buenas prácticas ambientales para contribuir a la conservación de flora y fauna silvestre. Asimismo, la capacitación básica en: atención al cliente, marketing, idiomas y finanzas para afrontar los emprendimientos independientes. También la creación de diversos servicios especializados para el turismo comunitario y finalmente el acceso a microcréditos y acuerdos comerciales con agencias de viaje. **Discusión:** Las estrategias de resiliencia constituyen un motor poderoso para afrontar dificultades que se presentan en la actividad turística comunitaria. **Conclusiones:** Las estrategias de resiliencia que utilizaron las familias se consolidaron a través del tiempo, producto de una permanente capacitación por parte de organismos privados y públicos, mediante transferencia de conocimiento práctico a través de asistencias técnicas y pasantías de algunos miembros de las comunidades.

Palabras clave: Turismo sostenible; Emprendimiento comunitario; ODS 4; Desafíos del turismo; Familias campesinas comunales; emprendedor campesino; Lago Titicaca; estrategia comunal.

Abstract:

Introduction: The objective was to describe the resilience strategies developed by families from communities that carry out community tourism to overcome the disturbances it generates. **Methodology:** It was a qualitative research and 111 families who offer tourism in the peasant communities of Llachon and Ccotos, Puno -Peru- participated. **Results:** Some resilience strategies were: permanent training on recycling and good environmental practices to contribute to the conservation of wild flora and fauna. Likewise, basic training in: customer service, marketing, languages and finances to face independent ventures. Also the creation of various specialized services for community tourism and finally access to microcredits and commercial agreements with travel agencies. **Discussion:** Resilience strategies constitute the powerful engine to face difficulties that arise in community tourism activity. **Conclusions:** The resilience strategies used by families were consolidated over time, the product of permanent training by private and public organizations, through transfer of practical knowledge through technical assistance and internships of some members of the communities.

Keywords: Sustainable tourism; Community entrepreneurship; SDG 4; Tourism challenges; Communal peasant families; peasant entrepreneur; Lake Titicaca; communal strategy.

1. Introducción

El Turismo comunitario como un sistema de emprendimiento comunal, tiene un proceso, características y necesidades propias. De ello, cada una de estas comunidades turísticas tendrá su propia forma de plantear estrategias de resiliencia ante las diversas dificultades o perturbaciones que este tipo de emprendimiento genere. Estrategias de resiliencia que les permita cumplir con los objetivos comunales y también con la conservación y preservación de sus espacios ambientales. Estas formas colectivas de planificación de las estrategias de resiliencia son ingredientes fundamentales para el éxito del turismo comunitario.

El lago Titicaca, localizado en la región de Puno (Perú) presenta enorme potencial turístico, por lo que las familias de las comunidades ubicadas alrededor de éste han iniciado diversos emprendimientos turísticos, aunque cada familia integrante de estas comunidades turísticas se enfrenta a diversos desafíos.

1.1. Perturbaciones que genera el turismo comunitario

El emprendimiento es conceptualizado como identificación, evaluación y capitalización de oportunidad para generar producto o servicio nuevo e innovador a través de la organización de esfuerzos (Avendaño, 2024). Para Shane (2003) emprender significa visualizar y generar cambio, en donde se involucran ideas y soluciones innovadoras. Empero, el emprendimiento demanda también que el emprendedor esté dispuesto a tolerar esos cambios y actúe en función de una motivación para enfrentar los riesgos que genera este proceso de emprendimiento (McMullen y Shephard, 2006).

Si nos centramos en los emprendimientos en zonas rurales, se observa que este proceso suele ser mucho más complejo, pues las zonas rurales se caracterizan por: la falta de institucionalidad, falta de capacidad para organizarse, bajo nivel educativo de los emprendedores, débil infraestructura y escasa capacidad de inversión, entre otras (Organización para la Cooperación y Desarrollo OCDE, 2006; Vianchá-Sánchez y Rojas-Pinilla, 2024). El emprendimiento en las zonas rurales afronta serias limitaciones, dificultades, problemas, trabas y riesgos, lo que constituye perturbaciones que tiene que superar el emprendedor, tal como sucede en el turismo comunitario.

Guzmán *et al.* (2022) analizan la complicada relación entre humanidad y naturaleza, acentuando la forma en que las actividades humanas han generado perturbaciones en los ecosistemas. En el contexto del turismo, aunque dicha actividad fomente la conservación a través del incremento de la economía local, también se causan daños sensibles al medio ambiente, como la explotación abusiva de recursos y el deterioro de hábitats. Para ello se enfatiza en la necesidad de un turismo sostenible que promueva las buenas prácticas, favorezca la protección del entorno y fomente una vinculación más equilibrada entre las personas y su entorno natural.

Espeso-Molinero y Pastor-Alfonso (2021) analizan la relación entre el turismo indígena y la capacidad de las comunidades locales para adaptarse y sobrevivir en un entorno cambiante. Las comunidades indígenas usan el turismo como una forma de fortalecer su identidad cultural y generar ingresos económicos, lo que contribuye a su resiliencia frente a adversidades. En el ciclo adaptativo, las comunidades identifican oportunidades en el turismo, desarrollan iniciativas sostenibles y aprenden a gestionar los impactos tanto positivos como negativos de esta actividad, promoviendo mayor autonomía y autogestión, garantizando la participación activa en la toma de decisiones.

Cabanilla (2018) analiza el aumento del turismo comunitario en Ecuador y las dificultades que afronta. Entre las más importantes destacan: la escasez de financiamiento, lo que limita el desarrollo y la sostenibilidad de los emprendimientos, y la falta de capacitación de las familias de esas comunidades, lo que influye en la calidad de los servicios ofrecidos. De la misma manera, se señala la necesidad de crear estrategias efectivas de promoción y mercadeo para captar más turistas. Además, se menciona la importancia de fortalecer las organizaciones turísticas de las comunidades para mejorar la gestión y la toma de decisiones, así como establecer vínculos con otras entidades para facilitar el acceso a recursos y conocimientos. Dichos desafíos requieren atención urgente para asegurar el éxito y la viabilidad del turismo comunitario como proyecto.

Pesántez-Célleri *et al.* (2021) abordan las estrategias de emprendimiento en el turismo comunitario resaltando la importancia de involucrar a las comunidades en el desarrollo turístico. Las principales estrategias de emprendimiento en el turismo comunitario incluyen los datos contenidos en esta Tabla 1:

Tabla 1.

Estrategias de emprendimiento en turismo comunitario

Estrategias	Definiciones
Empoderamiento de la comunidad	Incentivar la participación activa de los residentes en la planificación y en la gestión del turismo para garantizar que sus necesidades y deseos sean considerados.
Sostenibilidad	Aplicar buenas prácticas que respeten el medio ambiente y la cultura local, disminuyendo el impacto negativo del turismo.
Formación y capacitación	Proporcionar a los miembros de la comunidad las habilidades y conocimientos necesarios para ofrecer servicios turísticos de calidad.
Promoción de productos locales	Impulsar el consumo de bienes y servicios producidos localmente.
Creación de alianzas	Fomentar colaboraciones con organizaciones no gubernamentales, entidades gubernamentales y el sector privado para fortalecer el desarrollo turístico.
Marketing y difusión	Utilizar estrategias de marketing ajustadas, que destaquen las singularidades culturales y naturales de la comunidad, atrayendo a un público interesado en el turismo responsable.

Fuente: Pesántez-Célleri *et al.* (2021).

1.2. Estrategias de resiliencia en el turismo comunitario

Resiliencia es una palabra muy utilizada en la actualidad cuando se quiere expresar capacidad para enfrentarse a la adversidad, perturbación o cambio de una situación habitual a una situación nueva y desconocida que genera incertidumbre o inseguridad. Múltiples autores han definido y analizado este término, entre ellos destacamos a Lampis (2023), quien afirma que la resiliencia expresa la forma en que se afrontan los problemas sociales y urbanos cotidianos, que suceden en todas partes.

Dauphiné y Provitolo (2007) consideran que la palabra “resiliencia” se deriva del latín “resilio” y significa “recuperarse”, además mencionan que todo y todas las sociedades humanas están expuestas a perturbaciones y *shocks*, y son unas más y otras menos resilientes ante dichas perturbaciones. Ponen énfasis en que la resiliencia permite organizarse frente a situaciones complejas y adaptarse en cualquier ámbito social.

La resiliencia es la capacidad que tiene un sistema, grupo social o persona para recuperarse luego de un problema, crisis, choque o perturbación. A ella se une la capacidad para sobrepasar, adaptarse y redirigir el continuar de las cosas tras un suceso negativo, perjudicial, traumático o dañino (Metzger y Robert, 2013; Holling, 1973; Thomas, 2008).

El afrontamiento de las dificultades, disturbios, sucesos negativos, choques, crisis o perturbaciones está referido a la acción o actividad que una persona realiza para enfrentarse a una situación compleja (Abaroa *et al.*, 2020; Zavala *et al.*, 2008). Con las estrategias de afrontamiento se modulan las consecuencias que pueden generar los cambios de formas de vida, el factor emprendimiento, el adecuamiento de conductas o costumbres y es recuperado el estado de situación natural o normal (Valdiviezo-León *et al.*, 2020).

Para Lazarus y Folkman (1984) el afrontamiento constituye un proceso dinámico, multidimensional y biopsicosocial por el cual los seres humanos tratan de encontrar una forma para superar las consecuencias de una situación difícil, en que se pone en juego el esfuerzo necesario para volver a tener el equilibrio y adaptarse a la situación.

Según Sherrieb *et al.* (2010) la resiliencia comunitaria es la capacidad de anticipar, responder y recuperarse de futuros desafíos. Además, los autores afirman que la resiliencia no sólo es un atributo individual, sino que posee un gran componente comunitario. También mencionan que es importante medir las capacidades para la resiliencia comunitaria que permitirá fortalecer y mejorar la respuesta ante problemas futuros. Además, incluir indicadores sociales enfatizando la relevancia política y el desarrollo comunitario admitirá una mejor comprensión de la resiliencia para que facilite una preparación más efectiva y sostenible en las comunidades.

Wakil *et al.* (2021) mencionan que la vinculación entre el desarrollo turístico y la resiliencia de las comunidades se centra sobre el proceso de crecer y prosperar mutuamente creando beneficios sostenibles. Esta definición incluye los siguientes factores que se sintetizan en la Tabla 2:

Tabla 2.

Factores entre la vinculación del desarrollo turístico y la resiliencia de las comunidades

Factores	Definiciones
Adaptabilidad	Capacidad de las comunidades para ajustarse a cambios y desafíos que incluyen variaciones económicas y crisis ambientales
Cohesión social	La cual desataca en las relaciones intracomunitarias que facilitan la colaboración mutua
Participación activa	Donde se focaliza sobre los miembros de la comunidad en la planificación y toma de decisiones, lo que fortalece el sentido de pertenencia y responsabilidad.
Sostenibilidad	La necesidad de implementar prácticas turísticas que no sólo beneficien económicamente a la comunidad, sino también conserven la cultura, los recursos naturales y el bienestar social.

Fuente: Wakil *et al.* (2021).

El turismo comunitario genera mejoras en la calidad de vida de las familias turísticas, pues éste conlleva buscar mejores estilos de vida en la vivienda rural comunitaria (Huatuco y Robles, 2024). Para ello es vital la independización de espacios a fin de garantizar la privacidad y confort tanto para las familias como para los turistas.

Para Molina *et al.* (2023) la resiliencia comunitaria se refiere a la capacidad de las comunidades para adaptarse y recuperarse de las adversidades. También menciona cómo los habitantes han desarrollado estrategias colectivas para resistir perturbaciones como la pobreza, la migración y el cambio climático. La resiliencia ha permitido el fortalecimiento de la identidad

comunitaria, la organización social y el aprovechamiento de recursos locales. Además, recalca que las perturbaciones pueden impulsar al cambio, incentivando la cohesión social y redes de apoyo que fortalezcan la resiliencia. La interrelación entre las perturbaciones y el turismo comunitario demuestra cómo dichas comunidades pueden cambiar e innovar en respuesta a las diferentes crisis transformándolas en oportunidades para el crecimiento y el bienestar colectivo.

El turismo comunitario se define como una práctica que permite a las comunidades participar en la gestión y el desarrollo de actividades turísticas, impulsando la identidad cultural y ocasionando beneficios económicos para sus miembros. El desarrollo de este tipo de turismo permite la conservación de los recursos naturales y culturales, al mismo tiempo que empodera a las comunidades. Además, para afrontar problemas en las comunidades, se generan estrategias de resiliencia que son fundamentales en contextos donde las comunidades enfrentan desafíos como el cambio climático, crisis económica, de salud o desastres naturales (Chontas *et al.*, 2022).

Acosta *et al.* (2014) enfatizan la sinergia entre el turismo comunitario y la resiliencia, sugiriendo que el primero puede ser un motor para fortalecer la capacidad de respuesta y adaptación de las comunidades, al diversificar sus fuentes de ingresos y fomentar el desarrollo inclusivo. Además, resaltan la importancia de las colaboraciones y redes sociales en la construcción de resiliencia, mejores prácticas y modelos de turismo comunitario que contribuyan a una mayor sostenibilidad. Por lo tanto, pone de manifiesto que el turismo comunitario, cuando se implementa correctamente, puede ser una herramienta poderosa para promover la resiliencia social, económica y ambiental en las comunidades locales.

Chontasi *et al.* (2021) mencionan que para entender la resiliencia en un entorno de turismo comunitario desde la perspectiva socio-ecológica es necesario enfatizar un enfoque sostenible y participativo. Los autores destacan algunas estrategias de resiliencia:

Tabla 3.

Estrategias de resiliencia en un contexto de turismo comunitario

Factores	Estrategias
Diversificación de actividades	Se centra en fomentar una variedad de ofertas turísticas para mitigar los riesgos económicos vinculados a la dependencia de un único tipo de turismo.
Fortalecimiento de capacidades locales	Se trata de capacitar a las comunidades para gestionar sus recursos y negocios turísticos promoviendo la autogestión.
Conservación de recursos naturales	Se necesita implementar buenas prácticas que protejan el medio ambiente.
Redes de cooperación	Establece vínculos entre comunidades, organizaciones y autoridades para compartir recursos, conocimientos y experiencias.
Adaptación a cambios	Fomenta la flexibilidad en la planificación y gestión turística para responder a desafíos, como el cambio climático y las crisis económicas.

Fuente: Chontasi *et al.* (2021).

Las implementaciones de dichas estrategias ayudaron a fortalecer la resiliencia de las comunidades, asegurando un turismo que beneficie tanto a los habitantes como al medio ambiente.

Los autores Covarrubias y Pérez (2024) analizaron cómo los destinos de Talpa de Allende y Mascota, Sebastián del Oeste y Jalisco han desarrollado estrategias para sobrellevar adversidades, que no sólo afectan en la recuperación de momentos críticos, sino también en el largo plazo. A continuación, se muestran los principales factores clave que ayudaron a crear resiliencia para la toma de decisiones.

Tabla 4.

Implementación de estrategias de resiliencia

Factores	Estrategias implementadas
Cultura y patrimonio	La riqueza cultural y patrimonial de estos pueblos atrae a visitantes, lo que ayuda a mantener vivas tradiciones y prácticas locales.
Participación comunitaria	El involucramiento de la comunidad en la toma de decisiones y en la promoción del turismo fortalece el sentido de pertenencia e identidad local.
Diversificación de actividades	La gran oferta de actividades turísticas, que van desde festividades religiosas hasta ecoturismo, contribuye a atraer diferentes tipos de turistas y a disminuir la dependencia de una única fuente de ingresos.
Infraestructura y servicios	Una buena infraestructura con servicios básicos óptimos fomenta una experiencia turística satisfactoria.
Sostenibilidad	La implementación de buenas prácticas “sostenibles” en la actividad turística ayuda a preservar los recursos naturales y culturales, lo que es sustancial para la resiliencia a largo plazo.
Adaptación a desafíos	La capacidad de adaptarse a constantes crisis, como pandemias o desastres naturales, es fundamental para la resiliencia.

Fuente: Covarrubias y Pérez (2024).

El objetivo de este trabajo es describir las estrategias de resiliencia desarrolladas por las familias de las comunidades que realizan turismo comunitario, para superar las perturbaciones que éste genera. La resiliencia entendida como capacidad para recuperarse, afrontar, organizarse, adaptarse y redirigir demanda, sin duda, la creación de acciones para superar las dificultades o problemas que pueden surgir en el proceso natural de la vida cotidiana.

En esta investigación, se considera estrategia de resiliencia al conjunto de acciones que las familias de las comunidades turísticas, de forma individual o colectiva, han implementado, desarrollado y ejecutado para afrontar positivamente los cambios o perturbaciones negativas que el emprendimiento de turismo comunitario ha generado en sus vidas y hábitat que estaban acostumbrados a tener.

2. Metodología

Para el desarrollo de la investigación se consideró una metodología de enfoque cualitativo. Como técnicas de recolección de datos se utilizaron la observación no participante y la entrevista semiestructurada. Los instrumentos de recolección de datos que se elaboraron fueron: la ficha de observación y guía de entrevista.

La ficha de observación permitió registrar informaciones propias de conductas observables, expresiones orales y ocurrencias del actuar en el día a día de los participantes. Se tuvo especial cuidado en el observar las formas, maneras en que las familias manifestaban sus preocupaciones, molestias, fastidio o perturbaciones ante el cambio de vida que sufrían por motivo de la implantación del turismo comunitario.

Las observaciones y registros se realizaron en tres dimensiones:

- Ambiental,
- Social,
- Económica.

Las entrevistas semiestructuradas permitieron recoger información respecto a las emociones, dificultades o cambios que los participantes sentían que el turismo comunitario producía en sus vidas familiares y comunales. Ambos instrumentos también fueron útiles para recoger información sobre las diversas estrategias de resiliencias que las familias tuvieron que implementar para sobrepasar las dificultades o perturbaciones que origina el turismo comunitario.

La población de estudio abarcó las familias que desarrollan actividad turística comunal de los anexos de Llachon y Ccotos, comunidades con mayor flujo de visitas turísticas de la región. En la muestra de estudio se consideraron 111 familias que pertenecen a asociaciones turísticas de estas dos comunidades campesinas. La Tabla 5 resume la distribución de las 111 familias que integran la muestra de estudio.

Tabla 5.

Distribución de las familias participantes en el estudio

Comunidad	Frecuencia	Porcentaje
Llachon	77	69,00%
Ccotos	34	31,00%
Total	111	100,00%

Fuente: Elaboración propia (2024).

En el procesamiento de los datos se utilizó *software* Excel y análisis de contenido. Los reportes de análisis textual se organizaron y presentaron en tablas de análisis textual para facilitar la interpretación de la realidad.

El proceso de investigación se desarrolló conforme a principios éticos, con respeto absoluto a los derechos y dignidad de los participantes. Se explicó a éstos el objetivo del trabajo y se garantizó el respeto de mantener el anonimato. Además, siempre se tuvo vital cuidado en el buen trato y en el respeto de las costumbres culturales de los participantes.

3. Resultados

El proceso de sistematización de los datos cualitativos recolectados comprendió: lectura de los datos cualitativos recogidos, selección de las unidades de contenido y clasificación de ellas en cada dimensión, así como su interpretación. Para ello, se consideraron las unidades de análisis más significativas de los participantes y se organizó la información en tablas para facilitar la comprensión e interpretación del contexto.

La Tabla 6 condensa expresiones literales de muchos participantes, las cuales han sido clasificadas en función de su contenido. El conjunto de unidades de análisis ha permitido nutrir las dimensiones temáticas abordadas para extraer interpretaciones del contexto, relacionadas con las perturbaciones y estrategias de resiliencia implementadas por las familias emprendedoras, tal como se resume en la Tabla 7 y en la Tabla 8 respectivamente.

Tabla 6.

Caracterización temática de las dimensiones

Dimensión	Definición	Unidades de análisis
Ambiental	Incremento en uso de flora y fauna silvestre. Manejo de residuos sólidos.	"Tengo que acarrear agua" "No hay agua en mi casa" "A los turistas les gusta el agua caliente" "El desagüe no llega a mi casa" "A los turistas les gusta comer al aire libre" "Los turistas pasean en botes por el lago con nosotros" "A los turistas les gusta el paisaje" "A los turistas les gusta el lago Titicaca" "Boto la basura en un espacio, detrás de mi casa" "Los turistas nos enseñan a separar la basura" "Tenemos que cortar más totora para el techo" "No me gusta el río, está sucio, antes era limpio" "Ya no podemos ver aves en el lago Titicaca" "Los turistas preguntan por los peces y aves del lago" "Ya no hay peces oriundos en el lago Titicaca" "La totora está sucia"
Social	Manifestaciones en el proceso de aceptación del estilo de vida de los turistas.	Una anciana dijo: "no quiero que el turista se meta al lago" "¿Qué comerán los turistas?" "Al turista le gusta compartir el desayuno con nosotros" "A los turistas les gusta ayudar a cocinar" "A los turistas les gusta conversar con nosotros" "Los turistas visitan las escuelas" "Los turistas ayudan a pintar las escuelas" "Los turistas juegan al fútbol con nosotros" "Me gusta usar mi polo deportivo" "Es más fácil lavar mi polo deportivo" "Ahora uso nuevamente mi ropa de bayeta" "Tendré que preparar un espacio para los turistas" "Compartiré mi casa con el turista" "¿Qué pensarán los turistas de mi casa?"
Económica	Disponibilidad de capital o acceso a créditos.	"No recibo las mismas ganancias que las otras familias" "Mi vecino recibe más dinero que yo de los turistas" "Haré más bonita mi casa para recibir a los turistas" "Los turistas buscan habitaciones con baños" "No tengo plata"; "No sé inglés"; "No manejo Internet" "Necesito dinero para comprar colchones y tener un baño" "¿Podré recuperar mi dinero si me visitan más turistas?" "Si me prestan dinero, ¿podré invertir en artesanía?" "Si me prestan dinero, ¿podré mejorar mi casa?" "Necesito préstamos" "Los turistas no compran artesanías, sólo miran"

“A los turistas les fastidia el gorro de lana de oveja”
“No sé qué tipo de artesanía hacer”

Fuente: Elaboración propia (2024).

Tabla 7.

Clasificación de las perturbaciones que originó el Turismo comunitario

Dimensiones	Perturbaciones
Ambiental	<ul style="list-style-type: none"> • Insuficiente cobertura del servicio de red domiciliaria de agua potable. • Insuficiente cobertura del servicio de red domiciliaria de desagüe. • Poca capacidad de gestión de residuos sólidos en la cobertura del servicio por parte de la municipalidad. • Desconocimiento sobre las técnicas de clasificación de la basura. • Sobreexplotación de totora, recurso importante en la RNT. • Riesgo de extinción de algunas especies de flora y fauna silvestre.
Social	<ul style="list-style-type: none"> • Choque cultural entre familias anfitrionas y turistas. • Desconocimiento de las principales características de los turistas (preferencias, gustos y expectativas). • Pérdida de la identidad al optar por otras prendas de fácil uso. • Inadecuada distribución de los espacios en el hogar que afectan a la privacidad.
Económica	<ul style="list-style-type: none"> • Inequidad en la distribución de ingresos en las familias por preferencias amicales, lo que genera descontento entre las familias. • Desconocimiento de marketing, idiomas y finanzas para afrontar los emprendimientos independientes que causa incertidumbre. • Desigualdad de familias en capacidad de inversión para la implementación de las habitaciones y los baños. • Falta de acceso a créditos y conocimientos de acuerdos comerciales. Los bancos no confían aún en los emprendedores comunales. • Desconocimiento de mejores técnicas de acabado de las artesanías. Los centros artesanales vendían artesanías con acabados rústicos.

Fuente: Elaboración propia (2024).

Tabla 8.

Estrategias de resiliencia para afrontamiento de las perturbaciones

Dimensiones	Estrategias de resiliencia
Ambiental	<ul style="list-style-type: none"> • Llevan agua desde las piletas públicas (con tubos) hasta sus casas o cuentan con pozos de agua superficial para la atención de los turistas. • Crearon pozos sépticos o ciegos para el desagüe. • Construcción de depósitos para desechar la basura. • Disminución del uso de la totora. • Capacitación permanente sobre la protección de flora y fauna silvestre.
Social	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de protocolos de convivencia en las comunidades que fueron difundidas por los guías a los turistas antes de cada visita. • Capacitaciones en la atención al cliente.

	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones en gastronomía altoandina. • Uso continuo de las prendas de bayeta. • Disposición adecuada de espacios habitacionales en las viviendas.
Económica	<ul style="list-style-type: none"> • La independización de las familias permitió crear una oferta competitiva. • Capacitaciones en marketing, idiomas y finanzas para afrontar los emprendimientos independientes. • Acceso a microcréditos. • Acuerdos comerciales con operadoras turísticas para implementación de baños. • Capacitaciones de técnicas de mejora en el producto artesanal.

Fuente: Elaboración propia (2024).

4. Discusión

Las familias vinculadas a la actividad turística en las comunidades de Llachon y Ccotos han vivido una serie de problemas a lo largo del proceso de adaptación en el desarrollo del turismo comunitario. Ante las dificultades, problemas o perturbaciones que este emprendimiento comunal genera, esto concuerda con las precisiones de la (Organización para la Cooperación y desarrollo OCDE, 2006; Vianchá-Sánchez y Rojas-Pinilla, 2024), quienes afirmaron que las zonas rurales poseen poca infraestructura, bajo nivel educativo, y escasa capacidad de inversión.

Las familias vinculadas a la actividad turística unen esfuerzos para implementar diversas estrategias para afrontar o superar los desafíos, demostrando capacidad de resiliencia; esto es concurrente con lo expuesto por Dauphiné y Provitolo (2007) y por Molina *et al.* (2023) cuando afirman que resiliencia significa “recuperarse” y que es importante organizarse para hacer frente a situaciones complejas.

En relación con la dimensión ambiental, muchas familias no tienen redes de agua potable ni de alcantarillado directo a sus casas. Ante este problema, las familias han implementado algunas estrategias de solución temporal, como llevar agua desde las piletas públicas hasta sus casas o contar con pozos de agua superficial. También creación de pozos sépticos o ciegos. Además, la falta de servicio de recogida de basura origina acumulación de desechos en espacios abiertos, generando problemas de contaminación ambiental, como lo menciona Guzmán *et al.* (2022) quienes expresan que las actividades humanas generan perturbaciones en los ecosistemas.

Por medio de capacitaciones permanentes, estas familias han optado por construir depósitos de basura y clasificar los residuos para utilizar los desechos orgánicos en elaboración de compost, útil como abono para la agricultura doméstica. Esto constituye estrategias de resiliencia basadas en formación y capacitación para proporcionar conocimientos y habilidades a los miembros de la comunidad, tal como lo recomiendan Pesántez-Céleri *et al.* (2021).

En cuanto a las viviendas, muchas familias han tenido que ampliar los espacios de sus casas y techar nuevas habitaciones como lugares acondicionados para el hospedaje. Para esto, hacen uso de una práctica comunitaria ancestral, utilizando, como material principal, la totora. Es decir, cuantas más habitaciones se techan mayor es la cantidad de totora usada. Sin embargo, se ha reducido su uso por efecto de los talleres continuos sobre la protección y conservación

de los recursos naturales, pues éstos pueden agotarse. Todo esto evidencia que los emprendedores turísticos implementan estrategias de resiliencia con componente comunitario para evitar problemas futuros, en especial los relativos al excesivo uso de los recursos naturales, tal como lo exponen Chontasi *et al.* (2021) y Sherrieb *et al.* (2010).

Es crucial mencionar que el río Coata, el cual desemboca en el lago Titicaca, arrastra mayor cantidad de desechos, lo que provoca contaminación considerable que atenta contra la biodiversidad del lago y provoca la extinción de peces oriundos y foráneos en la alimentación de los pobladores como: Qarachi, Mauri, Ispi y Suche. Al respecto Guzmán *et al.* (2022) resaltan que el turismo puede causar la explotación abusiva de recursos y el deterioro de hábitat. Por ello, el personal que trabaja en la Reserva Nacional del Titicaca (RNT) informa recurrentemente sobre la importancia de proteger la flora y fauna del lago.

Con respecto a la dimensión social, se observa la presencia de conflictos sociales entre las familias que trabajan en turismo comunitario. Una de las causas es que muchos de los turistas se comportan de forma liberal al visitar comunidades indígenas campesinas y esto les ocasiona incomodidad. Los turistas desconocen que la mayoría de las familias comunales mantienen conductas tradicionales y conservadoras, sobre todo los ancianos que acostumbran a pasear a sus ovejas cerca al lago Titicaca, lugar preferido por los turistas, a cuyas aguas muchos de ellos ingresan desprovistos de ropa.

Este choque cultural se ha podido afrontar y superar con estrategias a través de los operadores turísticos de Puno y Cusco. Se han trabajado recomendaciones sobre formas de comportamiento y respeto a costumbres de las comunidades. Los guías turísticos han sido los canales para transmitir estas recomendaciones a los turistas a fin de mejorar la convivencia en la comunidad. Ello concuerda con múltiples autores, como Lampis (2023) quien expresa que la resiliencia es la forma de enfrentarse a los problemas sociales, y también sintoniza con Metzger y Robert (2013), Holling (1973) y Thomas (2008) quienes consideran a la resiliencia como la capacidad que tiene un grupo social para sobrepasar, adaptarse y volver al equilibrio frente a situaciones negativas.

Otra perturbación social que se presenta en este tipo de emprendimientos es la preocupación que les genera a las familias comunales el cómo atender y qué alimentos brindar a los turistas, pues desconocen las preferencias alimenticias de ellos. Esta inseguridad e incertidumbre genera la compra de productos que no necesariamente son originarios del lugar, restándole valor a los insumos locales. Las estrategias de resiliencia han sido las capacitaciones sobre las principales características de los turistas y sobre gastronomía altoandina para superar estas dificultades.

Con respecto a la vestimenta, los jóvenes comparan el uso de la ropa deportiva con la vestimenta típica de la zona. Mencionan que es más fácil lavar la ropa deportiva que las prendas originales hechas de bayeta (producto elaborado de lana de oveja). Sin embargo, las visitas continuas de turistas, origina la necesidad de usar las prendas de bayeta originales de la zona, pues constituye una exhibición de vestimenta oriunda y ello causa admiración en los turistas que desean probarse y hasta tomarse algunas fotografías con estas vestimentas.

No sólo se planifican las estrategias de resiliencia, sino que éstas pueden surgir del contexto experiencial, como el citado uso de prendas de bayeta. Hay que resaltar que el uso de la vestimenta típica permite a los jóvenes redescubrir su identidad cultural, pues tienen que explicar a los turistas acerca de los bordados, los colores y el significado de las figuras, todo lo cual representa la cosmovisión andina. Espeso-Molinero y Pastor-Alfonso (2021) entroncan

con este ideario cuando afirman que las personas son resilientes frente a las adversidades por mor de fortalecer su identidad cultural.

Para la convivencia con los turistas en las casas de hospedaje, las familias no contaban con espacios internos independientes para la distribución de sus espacios de cocina, comedor, habitación, etc., pero, con la llegada de los turistas surge la necesidad de separar los espacios de todos los miembros del hogar con los de los turistas; es decir, dividir un espacio de otro y crear habitaciones independientes para ganar privacidad. Esto permite, también, distribuir espacios específicos (habitaciones para abuelos, para padres, para hijos y para turistas). Con ello se logra una mejor calidad de vida en las familias anfitrionas, tal como lo mencionan Huatuco y Robles (2024) cuando afirman que el turismo comunitario mejora la calidad de vida de las familias.

En el ámbito de la dimensión económica, los emprendedores de turismo comunitario afrontan también muchas perturbaciones. Existen dificultades y desacuerdos por la inadecuada distribución de los turistas en las familias anfitrionas. Como consecuencia de esto, algunas familias obtienen mejores ingresos económicos que otras. Por lo tanto, muchas familias optan por trabajar de manera independiente desligándose de las asociaciones turísticas originales y creando otras, para diversificar la oferta turística. Esto lo mencionan múltiples autores Wakil *et al.* (2021), Cabanilla (2018), Chontasi *et al.* (2021) y Covarrubias y Pérez (2024) cuando explican la capacidad de las comunidades para ajustarse a cambios y desafíos que incluyen variaciones económicas.

La independización de emprendimientos del turismo comunitario visualiza la necesidad de tener un conocimiento empresarial, como: marketing, finanzas y también idiomas. Es por ello por lo que las organizaciones tanto públicas como privadas brindan capacitaciones al respecto, es decir, a fin de garantizar el éxito de los emprendimientos. Una estrategia de emprendimiento del turismo comunitario según Pesántez-Céleri *et al.* (2021) es el uso del marketing donde se destacan las singularidades culturales y naturales de la comunidad.

Muchas de las familias comunales tienen capacidad económica para invertir, otras no, tal como lo refiere Cabanilla (2018) quien destaca la escasez de financiamiento y la falta de capacitación el cual limita el desarrollo y la sostenibilidad de los emprendimientos. Para afrontar estas perturbaciones surgen estrategias de resiliencia como las negociaciones o acuerdos comerciales entre las operadoras turísticas y las familias, a fin de obtener beneficios mutuos. También capacitaciones sobre la mejora en los acabados de los productos artesanales para incrementar la calidad de los mismos. Ello concuerda con lo que plantean Pesántez-Céleri *et al.* (2021) cuando afirman que la creación de alianzas, la formación y capacitación constituyen estrategias de emprendimiento de turismo comunitario

Es crucial resaltar que, ante la existencia de diversas recomendaciones y estrategias de resiliencia para diversos escenarios y situaciones, se evidencia que las comunidades turísticas tienen formas propias para enfrentarse a las dificultades o perturbaciones que se les presentan. La capacidad para organizarse, adaptarse y para reevaluar las medidas implementadas que no dieron resultados positivos o con las que no alcanzaron a reestablecer el equilibrio normal de sus vidas, será lo que marque la diferencia entre ellas y lo que determine los mejores modelos de estrategias de resiliencia para afrontar las perturbaciones en el turismo comunitario. Esto garantiza alcanzar un turismo comunitario sostenible.

Entre las principales limitaciones que afrontó la investigación destaca el espacio geográfico, ya que en estas zonas rurales las casas no se encuentran cerca unas de otras, pues las separa un cerro o un acantilado o un río, etc. Por ello, el trabajo de campo es arduo, además de que requiere el permiso de los líderes comunales y de las autoridades de los municipios locales. Otra limitante es conocer la época exacta para el desarrollo del trabajo de campo ya que es interrumpida por lluvias o por festividades, donde las familias rurales están ocupadas y resulta imposible obtener información de ellas.

El aporte de este trabajo genera una base sólida de información útil para futuras investigaciones vinculadas al estudio de emprendimientos comunales y de las formas de cómo garantizar su sostenibilidad.

5. Conclusiones

Recapitulando sobre el estado inicial hallamos que el proceso de emprendimiento en el sector del turismo comunitario en las comunidades de LLachon y CCotos presenta las siguientes perturbaciones ya citadas:

- En la dimensión ambiental: la insuficiente cobertura del servicio de red domiciliaria de agua potable y desagüe en las comunidades de estudio. Además, la poca capacidad de gestión de residuos sólidos, pues se observa contaminación en espacios abiertos al aire libre y la sobreexplotación de la totora -flora principal de toda la Reserva Nacional del Titicaca-. A esto se añade la contaminación de algunos ríos que desembocan en el lago Titicaca, lo cual pone en riesgo la vida de peces y aves silvestres.
- En la dimensión social se observan perturbaciones como: el choque cultural entre turistas y comunidades anfitrionas, desconocimiento de las principales características de los turistas (perfil de los turistas), pérdida de la identidad al cambiar sus prendas de bayeta bordadas y coloridas por prendas sintéticas. Finalmente destacamos la inadecuada distribución de los espacios en el hogar.
- En la dimensión económica también se presentan perturbaciones: la inequidad en la distribución de ingresos en las familias, el desconocimiento de marketing, idiomas y finanzas para afrontar los emprendimientos independientes, la desigualdad de familias en la capacidad de inversión, la falta de acceso a créditos, desconocimiento de acuerdos comerciales y de mejores técnicas de acabado de las artesanías.

Las estrategias de resiliencia implementadas por las familias emprendedoras para afrontar las perturbaciones del turismo comunitario son:

- En la dimensión ambiental las familias solucionaron el problema del agua temporalmente, llevando agua desde las piletas públicas hasta sus casas o creando pozos de agua superficial para la atención de los turistas; asimismo, se formaron pozos sépticos o ciegos para el desagüe, se construyeron depósitos para desechar la basura. Se registró, finalmente, una disminución del uso de totora y se tuvo acceso a una capacitación permanente sobre la protección de la flora y fauna silvestre.
- En la dimensión social hallamos: elaboración de protocolos de convivencia entre las comunidades y los turistas, que son difundidos por los guías locales a los turistas antes de cada visita; capacitación en atención al cliente y en gastronomía altoandina; uso continuo de las prendas de bayeta como forma de recuperar y mantener parte de la identidad cultural autóctona. Además, destaca una disposición más adecuada de espacios habitacionales en las viviendas.

- En la dimensión económica: independización de las familias, lo que permite crear una oferta competitiva; realización de capacitaciones en marketing, idiomas y finanzas para afrontar dicha independización; gestión de acceso al microcrédito para generar las nuevas habitaciones turísticas en las casas; establecimiento de acuerdos comerciales con operadoras turísticas para implantación de sus baños. Por último, destacar la mejor capacitación de técnicas de mejora en el producto artesanal.

En conclusión, todas estas estrategias de resiliencia desarrolladas por las familias campesinas para afrontar las perturbaciones originadas por el turismo comunitario han permitido la mejora y el éxito de los emprendimientos llevados a cabo en el sector del turismo comunitario dado que ha limado asperezas y aumentado el flujo de visitantes y el económico en dicha zona.

Para trabajos venideros en el sector del turismo comunitario, queremos resaltar que esta investigación es una vía referencial para situaciones similares que se producen o puedan producirse en zonas de desarrollo turístico peruano.

6. Referencias

- Abaroa, M., Gonzalez, A., Ortega, A., Reyes, E. y Reynoso, L. (2020). Desarrollo de un Nuevo Instrumento: Breve Checklist de Afrontamiento. *Eureka*, 17(2), 199-216. <https://ojs.psicoeureka.com.py/index.php/eureka/article/view/127/130>
- Acosta, J., Perozo, D. y Padilla, Y. (2014). Economía social, aliada de la resiliencia comunitaria en el sector turístico de la península de Paraguaná. *Interacción y Perspectiva*, 4(1), 8-25. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/interaccion/article/view/3333>
- Avendaño, L., Schmeiduch, L., Bruno, O. y Betzler, S. (2013). Redes de productores-consumidores como impulsores de la transición hacia la sustentabilidad en contextos rurales. Dos casos de Costa Rica. *Revista geográfica de América Central*, 73, 2-6. <https://doi.org/10.15359/rgac.73-2.6>
- Cabanilla, E. y Cornejo, C. (2018). *El turismo comunitario en el Ecuador*. Universidad Internacional del Ecuador -UIDE-. <https://acortar.link/wXIbUu>
- Chontas, D., Chicaiza, T., Noguera, D., Naula, L. y Duarte, C. (2022). Turismo comunitario y resiliencia: Entre la sinergia y la literatura científica emergente. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales (ReHuSo)*, 7(3), 92-111. www.redalyc.org/journal/6731/673172244007/html/
- Chontasi, F., Noguera, J., Ortega, D., Chicaiza, M., Naula, L. y Duarte, D. (2021). Resiliencia socio-ecológica: Una perspectiva teórico-metodológica para el turismo comunitario. *Siembra*, 8(2), 92-111. <https://doi.org/10.29166/siembra.v8i2.2967>
- Covarrubias, L. y Pérez, P. (2024). Factores de resiliencia turística en pueblos mágicos: El caso de Talpa de Allende, Mascota y Sebastián del Oeste, Jalisco. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(3), 712-728. <https://doi.org/10.56712/latam.v5i3.2072>
- Dauphiné, A. y Provitolo, D. (2007). Resiliencia: un concepto para la gestión de riesgos. *Annales de Géographie*, 2(654), 115-124. <https://acortar.link/aP1NZw>

- Espeso-Molinero, P. y Pastor-Alfonso, M. (2021). Turismo indígena y resiliencia comunitaria. El ciclo adaptativo en el turismo de base local. En E. Ruiz Ballesteros (Ed.), *Turismo de base local: resiliencia, alternativa socio-ambiental y comunidad* (pp. 139-169). Icara. <https://acortar.link/N8RsfM>
- Guzmán, A., Tuninetti, E. y Mizdraje, D. (2022). Relación de la humanidad con la naturaleza, las perturbaciones y el turismo. *Revista Espiga*, 21(43), 40-61. <https://acortar.link/wXIbUu>
- Holling, C. (1973). Resilience and Stability of Ecological Systems. *Annual Review of Ecology and Systematics*, 4, 2-23. www.jstor.org/stable/2096802
- Huatuco Soto, G. I. y Robles Pastor, B. F. (2024). Empoderamiento de la mujer indígena campesina y turismo comunitario en la península de Capachica, Puno, Perú. *European Public & Social Innovation Review*, 9, 1-19. <https://doi.org/10.31637/epsir-2024-637>
- Lampis (2023). Resiliencia y ciudad neoliberal una genealogía sobre América Latina. *Íconos, Revista de Ciencias Sociales*, 75, 13-34. <http://dx.doi.org/10.17141/iconos.75.2023.5499>
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal y Coping*. Springer Publishing Company. <https://archive.org/details/stressappraisalc0000laza/page/n7/mode/2up>
- McMullen, J. y Shepherd, D. (2006). Entrepreneurial action and the role of uncertainty in the theory of the entrepreneur. *Academy of Management Review*, 31(1), 132-152. <https://doi.org/10.5465/amr.2006.19379628>
- Metzger, P. y Robert, J. (2013). Elementos de reflexión sobre la resiliencia urbana: usos criticables y aportes potenciales. *Territorios*, 28, 21-40. <https://revistas.urosario.edu.co/index.php/territorios/article/view/2550/2141>
- Molina, M., Apolo, R. y Romo, R. (2023). Entrelazando: La resiliencia comunitaria y el desarrollo del turismo comunitario en Valdivia en la provincia de Santa Elena-Ecuador-. *Revista de Ocio y Turismo, ROTUR*, 17(1), 76-99. <https://acortar.link/gkEDrz>
- Organization for Economic Cooperation and Development (2006). *The New Rural Paradigm: Policies and Governance*. OECD. <https://doi.org/10.1787/9789264023918-en>
- Pesántez-Célleri, B., Erazo-Álvarez, J., Narváez-Zurita, C. y Moreno, V. (2021). Estrategias de emprendimiento para el turismo comunitario. *Fundación Koinonia*, 5(5), 1-27. <https://acortar.link/d2pdSj>
- Shane, S. (2003). A general theory of entrepreneurship: The individual-opportunity nexus. *International Small Business Journal*, 22, 206-216. <https://acortar.link/3Q6xmX>
- Sherrieb, K., Norris, F. H. y Galea, S. (2010). Medición de capacidades para la resiliencia comunitaria. *Social Indicators Research*, 99(2), 227-247. <https://doi.org/10.1007/s11205-010-9576-9>
- Thomas, H. (2008). Vulnérabilité, fragilité, précarité, résilience, etc. De l'usage et de la traduction de notions éponges en sciences de l'homme et de la vie. *Recueil Alexandries, Collections Esquisses*, 13, pp. 13-30. www.reseau-terra.eu/article697.html

- Valdiviezo-León, L., Lucas, S., Tous-Pallarés, J. y Espinoza-Díaz, I. (2020). Estrategias de afrontamiento del estrés académico universitario: educación infantil-primaria. *Educación XX1*, 23(2), 165-186. <https://doi.org/10.5944/educXX1.25651>
- Vianchá-Sánchez, Z. y Rojas-Pinilla, H. (2024). El auge del turismo y su impacto en los medios de vida y territorios entre 2007 y 2022. *Territorios*, 50, 1-36. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/territorios/a.12231>
- Wakil, M. A., Sun, Y. y Chan, E. H. (2021). Co-flourishing: Intertwining community resilience and tourism development in destination communities. *Tourism Management Perspectives*, 38, 1-30. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2021.100803>
- Zavala, L., Rivas, R., Andrade, P. y Reidl, L. (2008). Validación del instrumento de estilos de enfrentamiento de Lazarus y Folkman en adultos de la Ciudad de México. *Revista Intercontinental de Psicología y Educación*, 10(2), 159-182. www.redalyc.org/articulo.oa?id=80212387009

CONTRIBUCIONES DE AUTORAS, FINANCIACIÓN Y AGRADECIMIENTOS

Contribuciones de las autoras:

Conceptualización: Guicela Huatuco Soto; Blanca Robles Pastor; **Software:** Guicela Huatuco Soto; Blanca Robles Pastor; **Validación:** Guicela Huatuco Soto; Blanca Robles Pastor; **Análisis formal:** Guicela Huatuco Soto; Blanca Robles Pastor; **Curación de datos:** Guicela Huatuco Soto; Blanca Robles Pastor; **Redacción-Preparación del borrador original:** Guicela Huatuco Soto; Blanca Robles Pastor; **Redacción-Re- visión y Edición:** Guicela Huatuco Soto; Blanca Robles Pastor; **Visualización:** Guicela Huatuco Soto; Blanca Robles Pastor; **Supervisión:** Guicela Huatuco Soto; Blanca Robles Pastor; **Administración de proyectos:** Guicela Huatuco Soto; Blanca Robles Pastor; **Todos los/as autores/as han leído y aceptado la versión publicada del manuscrito:** Guicela Huatuco Soto; Blanca Robles Pastor.

Financiación: Esta investigación no recibió financiamiento externo.

Agradecimientos: Agradecimiento especial a todas las asociaciones turísticas comunales de las comunidades de Llachon y Ccotos y a los dirigentes comunales por las facilidades para el acceso a las familias que ofrecen turismo comunitario.

Conflicto de intereses: No existe conflicto de interés.

AUTORAS:**Guicela Huatuco Soto:**

Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

Máster en Ciencias del Ecoturismo y licenciada en Administración de Turismo de la UNMSM, con experiencia profesional en diferentes organizaciones públicas y privadas relacionadas al turismo, en diversas regiones del país. Además, trabajó en programas de conservación de la biodiversidad en diferentes áreas del Perú. Actualmente, es docente auxiliar de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza del departamento de Amazonas. Tiene estudios realizados en la “Maestría de Política Pública con mención en Gestión de Proyectos Sociales” en la UNMSM, además, ganó una beca presencial para llevar el curso intensivo sobre “Patrimonio Cultural y Recursos para el Desarrollo Estratégico del Turismo Local” en el país de Bélgica. También cursó “Gestión Pública con Enfoque Intercultural”. Tuvo la experiencia de ser revisora externa por pares anónimos externos, en la revista PASOS, Revista de Turismo y Patrimonio Cultural, indizada en SCOPUS.

guicela.huatuco@untrm.edu.pe

Orcid ID: <https://orcid.org/0000-0001-9871-3751>

Google Scholar: <https://scholar.google.com/>

Blanca Robles Pastor:

Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

Profesional especializada en estudios e investigaciones sobre indicadores sociales, educativos, de salud, económicos y otros. Con especialización en estadística aplicada, especialista en formación de la investigación y con alta formación pedagógica. Docente universitaria y capacitadora en programas de capacitación docente del Ministerio de Educación Perú. Dedicada al análisis de datos multivariantes en investigaciones aplicadas y estudios de mercado con manejo de software estadísticos especializados. Evaluadora de proyectos de investigación y artículos científicos. Doctora en Educación. Máster en Estadística Aplicada y estadística para el sector público (Estudios cursados en Universidad Alcalá-Madrid). Máster en didáctica de Educación Superior. Licenciada en Estadística.

blanca.robles@untrm.edu.pe

Orcid ID: <https://orcid.org/0000-0002-7686-2825>

Google Scholar: <https://scholar.google.es/citations?user=Fj5uzRIAAA&hl=es>

Academia.edu: <https://upao.academia.edu/BlancaFlorRoblesPastor>