

**El impacto percibido de la apropiación de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) y el rol del emprendedor en el desarrollo rural. Estudio del caso de la Asociación de Turismo Rural Solidario (ASTURS) en Capachica – Puno**



**Tesis para optar por el Título de  
Licenciada en Periodismo  
que presenta la Bachiller:**

**YULIANA CASTRO HIDALGO**

**NOMBRE DEL ASESOR: JUAN FERNANDO BOSSIO**

**LIMA, 2014**

A mis padres, Emerson y Carmen,  
por su ejemplo y motivación.

A Walther Pancca, por su labor transformadora.

A los emprendedores rurales de  
Capachica en Puno, por ser parte  
del “sí se puede” del Perú.



## Tabla de contenido

Resumen Ejecutivo .....	iv
Introducción .....	v
Capítulo 1: Presentación y delimitación del tema .....	1
1.1. Fundamentación:.....	2
1.2. Objetivos e hipótesis:.....	5
1.3. Utilidad de la investigación: .....	6
1.4. Descripción y presentación de la tesis: .....	6
Capítulo 2: Marco Conceptual .....	7
2.1. Desarrollo: .....	7
2.2. TIC y Desarrollo: .....	10
2.3. Emprendimiento: .....	17
2.4. TIC y Emprendimiento: .....	20
2.5. Turismo Rural o Comunitario (TRC): .....	22
Capítulo 3: Metodología .....	27
3.1. Estrategia metodológica.....	27
3.2. Técnicas de investigación .....	28
3.3. Etapas de desarrollo de la investigación .....	35
Capítulo 4: Descripción del caso objeto de estudio .....	37
4.1. Contexto general .....	37
4.2. Antecedentes de ASTURS y de su líder Walther Pancca.....	38
4.3. Descripción y funcionamiento de ASTURS .....	42
4.4. El turismo vivencial, comunitario y solidario.....	47
4.5. Uso y apropiación de las TIC de los emprendedores rurales.....	49
4.6. Sostenibilidad.....	56
Capítulo 5: Análisis de los hallazgos y resultados.....	59
5.1. Desarrollo de competencias y habilidades a través del uso y apropiación de las TIC .....	59
5.2. La figura del emprendedor rural en la transformación social .....	63
5.3. El desarrollo sostenible del turismo rural comunitario en Capachica .....	68
5.4. Más allá del turismo: la gestión de proyectos rurales para el desarrollo .....	72
Conclusiones .....	74
Bibliografía .....	78
Anexos .....	85

## Resumen Ejecutivo

Esta tesis tiene como objetivo dar a conocer el impacto percibido de la apropiación de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) y el rol del emprendedor rural en la Asociación de Turismo Rural Solidario (ASTURS) en Capachica, Puno.

Se analizan conceptos como desarrollo, TIC, emprendimiento y turismo rural comunitario, que son los que permiten comprender académicamente los procesos de transformación que viven los emprendedores rurales de ASTURS al tener contacto con la tecnología y al analizar su rol como agentes transformadores de cambio.

La investigación está basada en una metodología cualitativa con un enfoque exploratorio descriptivo, el cual permite realizar un diagnóstico del caso de ASTURS y describir el impacto percibido sobre el proceso de transformación que han vivido estos actores a partir de uso de las TIC en la promoción de una actividad económica como es el turismo rural comunitario.

Asimismo, el análisis de esta investigación discute la importancia del trabajo del emprendedor rural como la clave para impulsar el uso y apropiación de las TIC, las características y aptitudes que tienen estas personas y la base social sobre la cual se soporta para garantizar la sostenibilidad de sus proyectos.

Como conclusión, se resalta que a pesar de que la infraestructura y el acceso a las telecomunicaciones no son todavía del todo óptimas, hay un grupo de emprendedores que hacen uso del móvil o Internet para difundir sus proyectos en turismo y promover el desarrollo en la zona de Capachica en Puno.

## Introducción

Actualmente en las áreas urbanas se asocia el quehacer diario con el uso de las nuevas tecnologías, pero esto dista mucho de la realidad en las zonas rurales en donde el uso y apropiación de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) todavía es incipiente. En este contexto se destaca la labor del emprendedor rural de la Asociación de Turismo Rural Solidario (ASTURS), que a pesar de no contar con infraestructura adecuada en las zonas donde trabaja, ha sabido sacarle provecho a las TIC para cumplir sus objetivos y sueños, y de esa manera convertirse en protagonista del desarrollo de sus comunidades. Tremendo reto que solo es perseguido por personas, que a pesar de no tener las capacidades tecnológicas necesarias, tienen la iniciativa de emprender y transformar su condición de vida.

La provisión de servicios de telecomunicaciones junto a la adecuada capacitación y traslado de conocimiento a los usuarios finales juegan un rol muy importante en el desarrollo personal y profesional de las personas. Ambos componentes, nunca aislados, permitirán que se pueda explotar el verdadero valor de las TIC.

Entonces, ¿qué pasa cuando un emprendedor se apropia de las TIC y se interesa por conocer más sobre sus potencialidades para impactar positivamente en su comunidad?, ¿qué ocurre cuando emprendedores rurales de un determinado lugar identifican, entienden y motivan el uso de las TIC en sus grupos sociales para disminuir las brechas digitales y mejorar su nivel de ciudadanía?

Si bien el avance tecnológico empezó hace muchos años atrás, en el Perú millones de habitantes seguían excluidos de este progreso tecnológico por razones geográficas, económicas, educativas, culturales, entre otras. Debido a esta situación, las zonas rurales enfrentaban un aislamiento que reducía las potencialidades de desarrollo de su población y dificultada las posibilidades de acceder a servicios públicos, educación de calidad, información oportuna, entre otros.

Sin embargo, esta realidad ha cambiado drásticamente impactando positivamente en la calidad de vida de las personas. Según el boletín de marzo de 2014 realizado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) sobre las Tecnologías de la Información y Comunicación en los Hogares, la telefonía móvil es la herramienta TIC más utilizada en el país. Esta ha pasado de tener una cobertura de 6.5% de hogares con al menos un celular en el año 2000, a 84,6% en el primer trimestre de 2014. Incluso, el mayor incremento se ha dado en los hogares de las comunidades rurales, las cuales reflejan un avance de 6,0%, a diferencia del resto urbano que ha incrementado solo en 2,4%, respecto al primer trimestre de 2013. En el caso de Internet, el 49,5% de hogares en Lima Metropolitana tienen este servicio, mientras que en el resto urbano solo un 27,1% y las áreas rurales apenas el 0,8%. A pesar de que el aumento es mínimo, se sigue reflejando un progreso en las zonas rurales de 0,2%, respecto al primer trimestre de 2013.

Asimismo, si bien se tiene información o estadísticas que nos permiten conocer sobre el acceso a las TIC, poco se conoce de iniciativas que fomenten la apropiación de estas para el desarrollo o que relacionen el emprendimiento rural con el uso de la tecnología. Se ha avanzado en la provisión de infraestructura, pero no en la transferencia de capacidades, y menos aún, en la identificación de organizaciones o instituciones privadas que promuevan el uso de las TIC como método de inclusión social.

A partir de este interés, esta investigación busca explorar el impacto percibido por los emprendedores rurales de ASTURS de la apropiación de la tecnología en sus vidas como acelerador de desarrollo y el rol que tienen ellos como agentes transformadores de cambio. Se ha elegido analizar a los emprendedores de una zona rural ya que los resultados del INEI demuestran que existe un considerable aumento del uso de las nuevas tecnologías del 2000 al 2014 en espacios rurales y porque particularmente es interesante analizar el grado de avance o transformación que han tenido las personas de ASTURS al interactuar con el móvil o Internet.



## Capítulo 1: Presentación y delimitación del tema

En 2013, como parte del equipo que desarrolló, evaluó e implementó la estrategia para la nueva edición del premio ConectaRSE para crecer 2014 (CPC), surgieron ciertas inquietudes personales respecto al rol del emprendedor rural y su relación con el uso y apropiación de las TIC para generar procesos de desarrollo. Si bien esta iniciativa, impulsada por Telefónica, tiene como objetivo identificar y reconocer las mejores iniciativas que hayan aprovechado los beneficios de las TIC para contribuir con el desarrollo de las comunidades rurales, existe toda una investigación previa que considero fascinante explorar para entender el posible impacto de las TIC en las vidas de estos emprendedores.

En este sentido, el premio CPC ha servido como punto de partida para la identificación del caso que esta investigación pretende desarrollar. Se ha escogido al ganador del primer puesto de la primera edición del premio en 2011 de la Categoría Gran Premio, ya que ha sido elegido por un grupo de expertos como la mejor práctica implementada en zonas rurales respecto a diversos sectores analizados como es educación, salud, gobierno electrónico y económico productivo. Cabe resaltar, que según la publicación anual de esta iniciativa, se menciona que al 2013 el premio CPC ha recibido 397 postulaciones provenientes de todo el país en donde el rol de las organizaciones aliadas, como ONG y las instituciones públicas y privadas, han jugado un rol muy importante. Esto refleja que existen iniciativas desde el sector rural que se vienen trabajando y CPC sirve como plataforma para darlas a conocer.

A continuación se detalla una breve reseña del caso de estudio difundido en la publicación anual de la iniciativa ConectaRSE para crecer de Telefónica en 2013:

### **Ganador de 2011 – Categoría Gran Premio (1er puesto)**

**Emprendedor rural: Walther Pancca**

**Lugar: Capachica, Puno**

**Proyecto: Asociación de Turismo Rural Solidario (ASTURS)**

El proyecto de ASTURS tiene como objetivo fortalecer las capacidades y habilidades de las familias rurales con la finalidad de que ofrezcan un servicio adecuado de viajes de turismo solidario en las comunidades del lago Titicaca que no son muy visitadas. La promoción turística se realiza a través de alianzas estratégicas con organizaciones de turismo internacional, ONG, agencias de viajes y del contacto directo con personas de otras provincias que se comunican vía telefónica e Internet. Asimismo, se tiene un convenio con las municipalidades Capachica y Amantaní para el mantenimiento de carreteras, caminos rurales, embarcaderos y el pago justo a las familias por los servicios ofrecidos. La Asociación de Turismo Rural Solidario (ASTURS) ha mejorado las condiciones de vida de 112 familias de 9 comunidades (dato actualizado al 2014) con microcréditos y ha fortalecido sus capacidades a partir del uso de las TIC y el desarrollo de viajes solidarios con turistas.

### **1.1. Fundamentación:**

Debido a los constantes cambios tecnológicos y al difícil acceso a la información en las zonas rurales, es realmente valioso estudiar el comportamiento de los emprendedores rurales frente a los nuevos procesos de comunicación generados a partir del uso de las TIC, ya que de esa manera se podrá establecer nuevas y mejores estrategias de comunicación que impacten positivamente en la calidad de vida de las personas.

Actualmente, “podemos afirmar que no es posible hablar de desarrollo sin hablar de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) porque se considera que el acceso a la información y la creación de nuevos conocimientos forman una parte esencial en los procesos de desarrollo”(Bossio y otros 2005: 6).

Dos viajes a Capachica me han permitido comprobar que esta zona rural tiene dificultad para acceder a información verídica, global y útil que contribuya a desarrollar pensamiento crítico entre sus habitantes y generar conocimientos nuevos que les ayuden a tomar decisiones alternativas en sus procesos de gestión social y económica. Si bien las dificultades son diversas, desde la provisión de infraestructura hasta el fortalecimiento de capacidades para que las personas saquen el mayor provecho a las

TIC, hay dos conceptos que todavía no habían sido relacionados del todo: el emprendimiento rural y el uso y apropiación de las TIC.

El emprendedor posee ciertas características que hacen que los proyectos que se inician se desarrollen de manera eficiente. Con “eficiente” entiéndase que no necesariamente reflejan una buena gestión de los productos, servicios o recursos humanos a corto plazo, pero sí involucran liderazgo, pasión, empatía, cercanía, objetivos claros y motivación que ayudan a que el proyecto sea sostenible en el tiempo. Este escenario se puede reflejar en la zona rural de Capachica en donde aquel que es visto como “el de las buenas ideas” o el del “conocimiento adquirido” suele ser respetado por la comunidad y tiene muchos adeptos.

Sin ir muy lejos, un estudio sobre el impacto en las capacidades organizacionales de nueve organizaciones sociales de base (OSB) a partir del uso de computadoras e Internet desde cabinas públicas de un distrito rural en los andes peruanos: Daniel Hernández (Tayacaja, Huancavelica, Perú), demuestra que el caso de las capacidades necesarias para cohesionar a la organización en torno a la visión y el plan de trabajo, no tendrían ninguna vinculación ni se verían amplificadas por el uso de las TIC, sino que tendrían una relación más directa con la credibilidad del líder (Bossio, Bossio y León 2012: 121-122).

Asimismo, se refuerza esta idea demostrando que las TIC no pueden sustituir las capacidades ni la buena intención humana donde estas no se encuentran y, por lo tanto, en un contexto donde existan mayores capacidades y mejores intenciones, la tecnología aportará más y tendrá un mayor valor que en uno de menores capacidades o de intenciones negativas (Bossio, Bossio y León 2010: 131-132).

Por otro lado, es importante resaltar el aspecto generacional en el uso de las TIC. Según el estudio “Usuarios y usos en el Telecentro Rural ERTIC de Pazos, Huancavelica” de Laura León, el uso de Internet es mucho más valorado en adolescentes y comuneros jóvenes que en los comuneros mayores.

Según la autora, los comuneros mayores no creen realmente en los beneficios que pueden obtener a través del uso de Internet y por lo tanto, no la usan. Además, existen

limitaciones en cuanto a habilidades y literacidad (computacional, informacional y lecto-escritura), una preferencia por la comunicación interpersonal y por la asesoría directa en el campo; y por último la necesidad de la demostración exitosa de resultados concretos para la adopción de una tecnología o un cambio en sus prácticas. Por el contrario, los comuneros jóvenes obtienen una nueva forma de auto-capacitación y de lidiar con su aislamiento informativo. Ellos aplican la rutina usada durante sus estudios técnicos, por la cual recogen información de Internet, la validan referencialmente y luego la ponen en práctica en el campo (León 2007: 32-33).

Estos estudios nos permiten inferir que el uso y apropiación de las TIC por parte de los emprendedores rurales contribuye a generar un impacto económico y social en sus comunidades, y posiblemente a fomentar la replicabilidad de los proyectos por parte de otros actores sociales que persigan los mismos objetivos. De la misma manera, el uso de las nuevas tecnologías, como el móvil o Internet que es utilizado mayormente por ASTURS, se ve mucho más fortalecido en aquellos grupos que poseen ciertas habilidades y conocimientos en este campo, encontrándolo útil y sacándole el mayor provecho posible.

Teniendo en cuenta este escenario resultó interesante conocer el impacto percibido de la apropiación de las TIC y el rol del emprendedor en el desarrollo rural. Entiéndase por “impacto percibido” como aquel cambio positivo o negativo que surge a partir de la utilización de las TIC y del ecosistema creado a partir de las bases del emprendimiento. El impacto percibido no solo hace referencia a los cambios tangibles o materiales, sino también a las expectativas, percepciones y conocimientos de las personas. Esta definición se inspira del enfoque utilizado por Díaz Albertini en el análisis realizado a la Red Científica Peruana y el Internet en el Perú (Díaz Albertini 1996).

En conclusión, el traslado efectivo de capacidades, la provisión de las herramientas necesarias, infraestructura de calidad y buena comunicación interna y externa podrían suponer la generación de iniciativas interesantes en una zona como Capachica.

## 1.2. Objetivos e hipótesis:

La presente investigación busca responder la siguiente pregunta, ¿cuál es el impacto percibido de la apropiación de las TIC y el rol del emprendedor rural en la Asociación de Turismo Rural Solidario (ASTURS) ubicada en Capachica, Puno? A partir de esta interrogante se desprenden tres sub-preguntas:

1. ¿Cómo la apropiación de las TIC ha transformado la vida de los emprendedores rurales de ASTURS?
2. ¿Qué actores sociales han potenciado la apropiación de las TIC en las zonas rurales donde trabaja ASTURS? Identificar qué actores participan, empresas privadas, organismos públicos, ONG, entre otros.
3. ¿Cuáles son las principales características de los emprendedores rurales que trabajan en ASTURS?

Para responder a cada pregunta se ha establecido un objetivo:

1. Describir el impacto percibido de la apropiación de las TIC en los emprendedores rurales de ASTURS.
2. Dar a conocer la presencia de otros actores sociales que hacen posible la apropiación de las TIC en los emprendedores rurales de ASTURS, a través de alianzas, talleres o asesorías.
3. Describir las principales características del emprendedor rural de ASTURS.

Se formula la hipótesis de que el impacto percibido de la apropiación de las TIC en los emprendedores rurales de ASTURS es positivo, en tanto estos tienen cierto interés sobre el uso de la tecnología, poseen ciertas capacidades de liderazgo, y tienen una disposición de servicio que les permite buscar el progreso económico al mismo tiempo que colaboran con el desarrollo de su comunidad. Asimismo, se sostiene la idea de que la figura del emprendedor rural es determinante en el proceso de apropiación de las TIC, ya que inspira y transmite conocimiento a los demás compañeros de la asociación.

### 1.3. Utilidad de la investigación:

Se espera que esta tesis colabore con unidades de investigación o áreas de gestión de proyectos de distintas empresas privadas, ONG u organismos públicos que trabajen en la promoción del uso y apropiación de las TIC en emprendedores rurales. Esta investigación nos invitará a explorar las claves que han motivado a los agentes de cambio de Capachica en Puno a utilizar la tecnología para la transformación social de sus comunidades.

### 1.4. Descripción y presentación de la tesis:

Esta investigación se divide en cinco capítulos estructurados de la siguiente manera:

- Capítulo 1: La presentación y delimitación del tema, la cual nos permite conocer la importancia de estudiar el uso de la tecnología en los emprendedores rurales de ASTURS.
- Capítulo 2: El marco teórico, el cual explora conceptos relacionados a Desarrollo, Emprendimiento, la relación de ambos con el uso de las TIC y el concepto de Turismo Rural Comunitario (TRC).
- Capítulo 3: La metodología utilizada para recopilar la información y la forma cómo se llevó a cabo el trabajo de campo en Capachica.
- Capítulo 4: La presentación del caso de análisis – ASTURS.
- Capítulo 5: El análisis de los hallazgos considerando la teoría investigada.
- Las conclusiones que describen la importancia de la promoción del uso de la tecnología en emprendedores rurales y el rol clave que juegan estos en la apropiación y difusión de las TIC para el desarrollo.

## Capítulo 2: Marco Conceptual

### 2.1. Desarrollo:

Se suele asociar desarrollo con un beneficio económico, pero no siempre es así. El desarrollo no empieza con los bienes, sino con la educación, organización y disciplina de las personas. Sin estas tres características, todos los recursos permanecen sin explotar. Cada país, no importa qué tan devastado esté, luego de una crisis política, económica, una guerra, entre otros, con un buen nivel de educación, organización y disciplina produce "el milagro económico" (Schumacher 1975: 178-179).

La educación se perfila entonces como un elemento clave para la generación de desarrollo en los países, entendida no como un simple entrenamiento o conocimiento de hechos, sino como la búsqueda de ideas que hacen que el mundo y la propia vida de las personas sea inteligible para ellos. Cuando algo es inteligible existe un sentimiento de participación, mientras que cuando no lo es, las personas suelen sentirse ajenas y extrañas al respecto. (Schumacher 1975: 89).

Desde otra perspectiva, Sen plantea la idea del desarrollo como la ampliación de libertades que permite a los individuos aplicar todo aquello que aspiran en la vida. El progreso de las personas entendido como la cantidad de libertades de las que gozan los individuos para poder vivir una ciudadanía plena en dos sentidos: a) las libertades que le ofrecen y b) la agencia (o capacidad) que tienen los individuos de hacer uso de sus libertades (Sen 2000: 16).

Bajo este enfoque las personas han de verse como seres que participan activamente - si se les da la oportunidad- en la configuración de su propio destino, no como meros receptores pasivos de los frutos de ingeniosos programas de desarrollo (Sen 2000: 75). Para lograrlo, el Estado juega un rol muy importante en tanto debe brindarle a las personas el espacio oportuno para que se desarrollen, ofreciéndole las facilidades necesarias y teniendo en cuenta que su papel "no es darles el pescado, sino enseñarles a pescar".

El centro valorativo del enfoque de Sen tiene que ver con las capacidades que tienen los individuos para ejercer su libertad y llevar la vida que tienen razones para valorar (Sen 2000: 139-140). Esto significa que la utilidad que las personas le den a algún bien varía de acuerdo a sus preferencias o capacidades. No es lo mismo entregarle una misma cesta de bienes a una persona enferma, deprimida o incapacitada que a una que goza de una buena salud o el conocimiento para explotarlo. Las circunstancias harán que el beneficio de una persona respecto a la otra sea distinto, aunque ambas reciban la misma cesta de bienes.

Desde el aspecto humano, el Programa de las Naciones Unidas (PNUD) reflexiona sobre la importancia de la libertad cultural para el desarrollo de las personas. La posibilidad de elegir la propia identidad -quién uno es- sin perder el respeto a los demás o sentirse excluido de otras alternativas es importante para llevar una vida plena (UNDP 2004: 1).

El desarrollo humano requiere más que salud, educación, un decente estándar de vida y libertad política. Las identidades culturales de las personas deben ser reconocidas y respaldadas por el Estado, las personas deben tener la libertad de expresar estas identidades sin ser objeto de discriminación en otros aspectos de sus vidas (UNDP 2004: 6).

Esta idea se corresponde con lo indicado por Sen, en tanto centra su planteamiento en las personas, en la ampliación de sus opciones para hacer y ser lo que valoran en la vida (UNDP 2004: 28). La "libertad" de los individuos entendida como la elección de su identidad cultural, teniendo la capacidad para vivirla, pero al mismo tiempo, de disfrutar de otras, respetándolas y viviendo dignamente.

Visto desde un punto de vista mucho más amplio, el desarrollo de un individuo no está aislado de la sociedad o comunidad que lo rodea. El Desarrollo Endógeno plantea el despliegue del quehacer social en armonía con el entorno donde ese quehacer tiene lugar, los modos en que las dimensiones de ese desarrollo deben ser consideradas en

aras de propiciar el desarrollo de una potencialidad local (Aguilar, Petrizzo y Terán 2009: 53)

Para lograrlo, el desarrollo endógeno tiene como base el aprendizaje, entendiéndose como aquel que opera en una doble esfera del ser humano: la del individuo y la del colectivo. De allí que el aprendizaje sea un proceso en el que, previa adquisición de conocimiento, experiencia y habilidades, obra el cambio de actitudes en el sujeto que aprende (Aguilar, Petrizzo y Terán 2009: 53)

Este proceso se encuentra en continua construcción y no se manifiesta de una única o idéntica forma para todos los individuos, organizaciones o colectivos (Aguilar, Petrizzo y Terán 2009: 54). De aquí cabe resaltar, que el desarrollo debe ser concebido como un proceso que involucra la relación entre las personas y la retroalimentación entre ellas con la finalidad de alcanzar objetivos comunes que les permitan alcanzar la transformación de sus comunidades.

Uno de los conceptos que es sin duda el más utilizado en diversos proyectos para garantizar su permanencia en el tiempo es el de desarrollo sostenible. La Comisión Brundtland o también conocida como la Comisión Mundial para el Medio Ambiente y el Desarrollo definió el desarrollo sostenible como aquel que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades (Redclift 2006: 67).

Si bien la mayor parte del análisis de Redclift se centra en el aspecto medioambiental, el desarrollo sostenible y la sostenibilidad deben ser vistos de forma multidimensional, por incluir metas económicas, ecológicas y sociales. Lo que lleva a plantear que la sostenibilidad de proyectos incluye los siguientes aspectos o facetas: sostenibilidad social, organizativa, política o legal, tecnológica y económica (Bossio 2011: 128)

Asimismo, la mayor parte del "consenso" en torno al desarrollo sostenible ha implicado un silogismo: el desarrollo sostenible es necesario para todos nosotros, pero puede ser definido de manera diferente en función de cada cultura (Redclift 2006: 67).

La sostenibilidad social y cultural implica considerar las particularidades de los contextos donde se hacen los proyectos y cómo se insertan en ellos convirtiéndose en un "bien público". Tiene que ver con la participación de la comunidad y sus organizaciones, y con cuanto se apropian de los proyectos; si la comunidad se hace dueña del proyecto, empoderándose gracias a él, entonces buscará formas de mantenerlo (Bossio 2011: 128). En este sentido, el desarrollo sostenible depende necesariamente del contexto (o comunidad) en el que se trabaje.

## 2.2. TIC y Desarrollo:

“No es posible hablar de desarrollo sin hablar de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) porque se considera que el acceso a información y la creación de nuevos conocimientos forman una parte esencial en los procesos de desarrollo” (Bossio, López, Saravia y Wolf 2004:6).

Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) comprenden a todas aquellas tecnologías que permiten el manejo de información y facilitan diferentes formas de comunicación (Bossio, Juan Fernando 2003: 4). Esta definición incluye no solo a las nuevas tecnologías asociadas a lo digital y al Internet, sino también a las tecnologías tradicionales como la radio o el papel que sirven para el recojo y organización de información y su comunicación.

Mientras que las viejas tecnologías son referidas por el Departamento para el Desarrollo Internacional del Gobierno Británico (DFID por sus siglas en inglés) como tecnología intermedia (por ejemplo, radio, televisión, teléfono) se consideran a las nuevas TIC como aquellas que se basan en información digital. Estas comprenden hardware, software y redes, las cuales son consideradas como opciones de alta tecnología (Fors y Moreno 2002: 199).

La vinculación entre el desarrollo y el aumento del uso de las TIC en el desarrollo está basada en dos supuestos: que un nuevo tipo de economía está emergiendo, una economía de la información; y segundo, que el principal obstáculo para el desarrollo es la falta de conocimiento o información (Fors y Moreno 2002: 199). Bajo estos

supuestos se introduce la idea de la dinamización de información en un determinado espacio y tiempo.

Por nuevos medios de comunicación nos referimos a las Tecnologías de Información y Comunicación y sus contextos sociales asociados, que incorpora: a) los artefactos o dispositivos que permiten y amplían nuestras capacidades para comunicarnos; b) las actividades o prácticas de comunicación en la que nos involucramos para el desarrollo y uso de estos dispositivos; y c) los acuerdos sociales u organizacionales que se forman alrededor de los dispositivos y prácticas empleadas (Lievrouw y Livingstone 2002: 7).

Las nuevas tecnologías de los medios de comunicación, determinan y están determinadas por sus contextos sociales, económicos y culturales (Lievrouw y Livingstone 2002: 8). Es un proceso bidireccional que involucra que los países brinden las facilidades necesarias para expandir el uso de las nuevas tecnologías así como también que los individuos estén preparados para explotarla al máximo, llegando a apropiarse de ellas para la generación de su propio desarrollo.

El determinismo tecnológico - la creencia de que las tecnologías tienen una potencia arrolladora e inevitable para conducir las acciones humanas y el cambio social - se da por sentado a menudo en las sociedades tecnológicamente avanzadas ya que cuentan con todo lo último en equipamiento y capacitación. Por el contrario, la teoría de la "configuración social de la tecnología", se enfoca mucho más en las posibilidades que tiene el usuario de innovar a través del uso y apropiación de la tecnología y no tanto en la capacidad tecnológica instalada en un contexto social (Lievrouw y Livingstone 2002: 6). He aquí que es importante resaltar la disposición y trabajo de los seres humanos, en tanto son ellos los protagonistas de la maximización de las potencialidades de la tecnología.

La innovación tecnológica aumenta las capacidades humanas - tales como una vida sana, el conocimiento, la creatividad y la participación en la vida social, económica y política de una comunidad - e impacta en el crecimiento económico a través de las ganancias en productividad. Al mismo tiempo, las capacidades humanas son un medio

importante para lograr la innovación tecnológica. Por lo tanto, la innovación tecnológica y el desarrollo se refuerzan mutuamente creando un círculo virtuoso. Este modelo de "círculo virtuoso" es un paso significativo hacia la localización de la relación dinámica de la innovación tecnológica y el desarrollo, que va más allá de la asociación estática de difusión de las TIC y de las tasas de crecimiento (Avgerou 2003: 4).

En otras palabras, lo que tenemos no es una economía del Internet sino una economía del conocimiento en la que las computadoras y el Internet juegan un papel fundamental (Warschauer 2002: 13). La economía del conocimiento se define como aquella en la que "la explotación del conocimiento ha llegado a representar un papel predominante en la creación de riqueza" (Fors y Moreno 2002: 201).

Pero, ¿qué pasa cuando estos recursos no llegan de la misma manera a todas las personas?

Desde el año 2000, la frase "brecha digital" ha llegado a simbolizar el vacío que existe en cuanto a las capacidades de las TIC entre los países desarrollados y en desarrollo (Sadowsky 2012: 15). En sentido estricto se refiere a las diferencias entre grupos respecto a su posibilidad de acceder a diversos servicios de telecomunicaciones y en especial de Internet (Bossio 2003: 4).

No hay duda de que las funciones principales de las TIC son el suministro y la difusión de información y conocimiento. Sin embargo, no solo en la capacidad de entregar la información es que las TIC son aplicables en un enfoque de abajo hacia arriba, también conocido como *bottom-up approach* (Fors y Moreno 2002: 200).

Una brecha digital no solo se caracteriza por el acceso físico a las computadoras y la conectividad, sino que tiene que ver con cuestiones de contenido, lenguaje, educación, alfabetización, la comunidad y los recursos sociales (Warschauer 2002: 6). Sin embargo tener acceso a una infraestructura de telecomunicaciones fiable es fundamental para poder beneficiarse de las iniciativas TIC que abarcan el Internet y/o teléfono. En resumen, la brecha digital se define como la desigualdad entre aquellos que tienen

acceso a la información y los que no, entre los que saben y los que no (Fors y Moreno 2002: 203).

En este sentido, la evolución del Internet y, en particular, de la Web fueron acompañados de manifiestos, declaraciones y mucha investigación vinculándola con el artículo 19 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos (libertad de expresión), en relación a la necesidad de los ciudadanos a tener una mayor presencia en los asuntos políticos y el establecimiento de políticas públicas en el plano nacional e internacional (Sadowsky 2012: 17).

Las TIC tienen el potencial de permitirle a los ciudadanos acceder a la información y al conocimiento poniendo a su disposición información pertinente y precisa (Fors y Moreno 2002: 202). Sin embargo, la brecha digital entre los países sugiere que los más propensos a beneficiarse de las estrategias TIC son jóvenes varones, ricos y educados que viven en zonas urbanas (Fors y Moreno 2002: 203).

Este "apartheid digital" representa una ruptura de una libertad básica formal de la democracia liberal universal, generando así dos tipos de ciudadanos: uno que puede acceder e interactuar inmediatamente con lo que otros dicen y otro que está privado de esa velocidad de comunicación (Warschauer 2002: 28).

Algunos sugerirán que las TIC son un lujo para los pobres, especialmente para aquellos ubicados en los países en desarrollo. Sin embargo, con el rápido crecimiento del Internet como medio de transacciones sociales y económicas, este recurso se está convirtiendo en realidad en la electricidad de la era de la información, siendo además, un medio esencial que soporta otras formas de producción, participación y desarrollo social (Warschauer 2002: 29).

Las TIC coadyuvan al desarrollo endógeno de un país si sus dinámicas responden a algunos de los siguientes aspectos:

- a) Si son usadas para mejorar los servicios de educación, salud, entre otros.

- b) Si permiten trascender las barreras lingüísticas y culturales de una nación, región, etc.
- c) Si posibilitan la creación de redes sociales, técnicas, como formas de gobierno y de producción comunal.
- d) Si facilitan el acceso a la información, al conocimiento y a oportunidades.
- e) Si permiten formas de democracia participativa y protagónica.

(Aguilar, Petrizzo y Terán 2009: 65)

La adquisición de alfabetización, tal como el acceso a las TIC, requiere de una variedad de recursos. Estos incluyen artefactos físicos (libros, revistas, periódicos, revistas, computadoras); contenido relevante transmitido a través de esos artefactos; las habilidades, el conocimiento y la actitud apropiada por parte de los usuarios; y el soporte social de la comunidad (Warschauer 2002: 44).

Asimismo, según Paulo Freire, la adquisición de la alfabetización es un asunto no sólo de la cognición, o incluso de la cultura, sino también del poder y de la política (Warschauer 2002:45). Todo lo mencionado anteriormente nos permite avanzar un peldaño más en este análisis y descubrir que la relación entre TIC y Desarrollo no solo se sustenta en la adquisición de tecnología o la proliferación de conocimiento, sino que este proceso debe tener un fuerte aparato social y legal que le permita trabajar con normalidad (Warschauer 2002: 45).

Mark Warschauer propone así cuatro componentes para un efectivo uso de las TIC:

- a) Acceso: los recursos físicos necesarios que permitan acceder a las computadoras y a las conexiones de telecomunicaciones.
- b) Recursos digitales: el material digital que está disponible en línea.
- c) Recursos humanos: personal educado y capacitado en la materia (incluyendo los tipos de prácticas de alfabetización que se requieren para el uso del ordenador y de la comunicación en línea).

- d) Recursos sociales: aquellos relacionados a la comunidad y a las estructuras institucionales y sociales que permitan el acceso a las TIC.

(Warschauer 2002: 48)

En el ámbito rural, los pobladores tienen como principal fuente de información a sus sistemas tradicionales, alimentados normalmente por conocimiento desarrollado por ellos mismos por sistemas de prueba y error, limitados en cuanto a alcance y contenido pero confiables y absolutamente usables, ya que se dan oralmente. Por otro lado, el principal medio de comunicación consumido por esta población es la radio (Bossio 2011: 123).

Las estrategias de comunicación e información hacia los productos deben considerar las capacidades del público al que se dirigen, lo que implica tanto adecuar mensajes a lenguajes y medios apropiados como desarrollar capacidades del público. Ciertamente dichas estrategias deben considerar la diversidad de productores tomando en cuenta variables como género, generación, cultura, nivel educativo, etc. (Bossio 2011: 125-126).

Es importante resaltar el aspecto generacional en el uso de las TIC. Según el estudio “Usuarios y usos en el Telecentro Rural ERTIC de Pazos, Huancavelica” de Laura León, el uso de Internet es mucho más valorado en adolescentes y comuneros jóvenes que en los comuneros mayores.

Los comuneros mayores no creen realmente en los beneficios que pueden obtener a través del uso de Internet y por lo tanto, no la usan. Además, existen limitaciones en cuanto a habilidades y literacidad (computacional, informacional y lecto-escritura), una preferencia por la comunicación interpersonal y por la asesoría directa en el campo; y por último la necesidad de la demostración exitosa de resultados concretos para la adopción de una tecnología o un cambio en sus prácticas. Por el contrario, los comuneros jóvenes obtienen una nueva forma de auto-capacitación y de lidiar con su aislamiento informativo. Ellos

aplican la rutina usada durante sus estudios técnicos, por la cual recogen información de Internet, la validan referencialmente y luego la ponen en práctica en el campo (León 2007: 32-33).

Para integrar las TIC en el desarrollo rural se plantea el rol de la tecnología como facilitadora (modelo nuevo o alternativo) más que como condicionadora (modelo tradicional o existente) de los procesos de desarrollo (Bossio y otros 2004: 7).

Este modelo plantea que el uso de las TIC va más allá de la infraestructura; abarca también el tratamiento de la información a través de los contenidos o servicios, las destrezas, el conocimiento y la capacidad para utilizarla (Bossio y otros 2004: 6).

Aplicar las TIC en los procesos de transformación debe implicar la posibilidad de:

- Reducir el aislamiento y la marginación de las comunidades rurales.
- Facilitar el diálogo entre las comunidades y los que ejercen influencia sobre ellas: planificadores gubernamentales, organismos de desarrollo, investigadores, expertos técnicos, educadores y otros.
- Fomentar la participación de las comunidades en las decisiones que afectan sus vidas.
- Coordinar los esfuerzos de desarrollo local, regional y nacional para una mayor eficacia y eficiencia.
- Facilitar la información, conocimientos y capacidades con sensibilidad a las necesidades reales de quienes los reciben.
- Contribuir a superar las barreras materiales y financieras que impiden a los investigadores agrícolas, técnicos, agricultores y otros actores, intercambiar información y competencias.

(Bossio y otros 2004: 6-7)

En conclusión, desde un enfoque de desarrollo rural con integración de las TIC, “se entiende el desarrollo como el conjunto de condiciones que permite a las personas vivir

de una manera sostenible y digna y ejercer control sobre sus vidas. Un proceso de cambio y transformación, a través del cual van cubriendo sus necesidades básicas, participan ejerciendo libremente sus derechos, fiscalizan a sus autoridades y deciden en el proceso de cambio” (Bossio y otros 2004: 5).

### **2.3. Emprendimiento:**

La innovación y el espíritu emprendedor proporcionan un camino a seguir para la solución de los desafíos globales del siglo 21, la construcción de un desarrollo sostenible, la creación de empleos, la generación del crecimiento económico renovado y el fomento del bienestar humano (WorldEconomicForum 2009: 12).

El término emprendedor se originó en la economía francesa en los siglos XVII y XVIII. En francés, significa alguien que emprende un proyecto o una actividad significativa. De manera más específica, se llegó a identificar al emprendimiento como el riesgo en el que se embarcaron algunos individuos que estimularon el progreso económico mediante la búsqueda de nuevas y mejores formas de hacer las cosas (Dees 2001: 1).

El emprendimiento empodera a las personas en todas las sociedades y en todos los niveles, para que sean ellos mismos los artífices de su propio destino. Crea oportunidades que contribuyan al crecimiento económico y al desarrollo personal y profesional (WorldEconomicForum 2009: 15).

En términos generales, el emprendimiento impacta positivamente en el crecimiento económico, ya que es necesario contar con un grupo de personas dispuestas a asumir el riesgo, utilizando sus fondos para generar nuevas empresas y negocios (Nissan, Galindo y Méndez 2011: 316).

Según Jean Baptiste Say, el emprendedor desplaza los recursos económicos de un área de baja productividad a una zona de mayor rentabilidad. Los emprendedores generan valor (Dees 2001: 1).

Por otro lado, Joseph Schumpeter describe a los emprendedores como los innovadores que impulsan el proceso creativo-destructivo del capitalismo. En sus palabras, la función de los emprendedores es reformar o revolucionar el patrón de producción. Para Schumpeter, los emprendedores son los agentes de cambio de la economía. Al servir a nuevos mercados o al crear nuevas formas de hacer las cosas, ellos mueven la economía hacia un mayor progreso (Dees 2001: 1).

Por el contrario, Peter Drucker, conocido como el padre del emprendimiento (Tavakoli 2013: 1422), no considera que los emprendedores tengan que hacer el cambio, sin embargo los ve como la explotación de las oportunidades que el cambio (en la tecnología, las preferencias del consumidor, las normas sociales, etc.) genera. Él dice, "esto define al emprendedor y la iniciativa emprendedora del emprendedor siempre busca el cambio, responde a él y lo explota como una oportunidad" (Dees 2001: 2). Drucker enfatiza también que el emprendimiento no necesariamente tiene un motivo de lucro.

Howard Stevenson, el teórico principal del emprendimiento en Harvard Business School, luego de identificar varias dimensiones de diferencia, sugiere definir el núcleo de la gestión emprendedora como la búsqueda de la oportunidad sin tener en cuenta los recursos que actualmente controla (Dees 2001: 2).

El espíritu emprendedor tiene 10 componentes que en orden de prioridad son:

- a) Tiene una mente activa y un sentido de la participación
- b) Es creativo y busca el éxito
- c) Es responsable de la toma de decisiones
- d) Acepta el cambio y la independencia
- e) Busca oportunidades y el éxito
- f) Busca la modernización y las nuevas ideas
- g) Innova y se beneficia de la imaginación
- h) Motiva y genera interés en la búsqueda de información
- i) Crea para la deconstrucción mental

j) Se compromete con la responsabilidad tomada y posee capacidad para negociar

(Tavakoli 2013: 1423)

Asimismo, las cualidades del emprendedor, que es necesario identificar, desarrollar y consolidar para el éxito son las siguientes: visión, confianza en sí mismo, iniciativa/ autonomía, tolerancia al riesgo, perseverancia, flexibilidad e innovación, liderazgo orientado al logro, compromiso social, transparencia y conocimientos técnicos (Arredondo 2010: 39).

Un emprendimiento que se da de forma aislada y sin el apoyo de las instituciones, las organizaciones y los individuos no es posible (Tavakoli 2013: 1424). Detrás de los emprendedores están las instituciones y organizaciones que fomentan esta actividad facilitando fondos y recursos monetarios, generando un clima social adecuado y brindando la confianza que se necesita para promover la cooperación y la transmisión de efectos positivos de otras variables consideradas (Nissan, Galindo y Méndez 2011: 321).

El perfil de los emprendedores responde a un proceso saludable de socialización, junto con el desarrollo personal de capacidades adecuadas para el logro de metas específicas. Sin embargo, estas cualidades personales no podrían desarrollarse plenamente si no se hubiesen presentado oportunidades para expresarlas, junto con un marco institucional y económico que, en algún momento, fue positivo (Arredondo 2010: 40).

Hay una creciente evidencia de una relación causal significativa entre la iniciativa emprendedora, el crecimiento económico y la reducción de la pobreza. Pequeña, micro y medianas - empresas (SMMEs por sus siglas en inglés) a menudo son la columna vertebral del sector privado en los países en desarrollo, creando puestos de trabajo y proporcionando una base fiscal para el gobierno local. Además, con frecuencia las SMMEs ofrecen el único empleo disponible para millones de personas pobres. Sin embargo, muchos países en desarrollo han sido incapaces de proveer y mantener el entorno favorable necesario para fomentar el desarrollo de pymes y microempresas (Haqqani 2005: 155).

Para poder utilizar la capacidad que las comunidades poseen en relación al desarrollo de liderazgo y recursos organizacionales, se necesita que ellos tengan acceso a información sobre los recursos disponibles que les puede servir para colaborar en actividades de desarrollo, ejemplos de iniciativas exitosas y no exitosas que buscan generar el cambio, tendencias nacionales e internacionales y oportunidades que podrían sugerir cambios en el establecimiento de estrategias para nichos, y otras formas de información, tales como las actividades de distritos cercanos que pueden apoyar y/o apalancar el desarrollo entre las comunidades (Pigg y Crank 2005: 66).

Schumpeter toma en cuenta cinco casos que promueven el desarrollo económico:

"(1) La introducción de un nuevo bien (...) o una nueva calidad de un bien. (2) La introducción de un nuevo método de producción (...). (3) La apertura de un nuevo mercado (...). (4) La conquista de una nueva fuente de suministro de materias primas o bienes medio fabricados (...). (5) La realización de la nueva organización de cualquier industria, como la creación de una posición del monopolio (...) o la ruptura de una posición del monopolio". Todas estas actividades deben estar dirigidas por un grupo de personas con un talento especial llamados emprendedores. Por lo tanto, el espíritu emprendedor es el principal factor para promover el crecimiento económico y el instrumento del emprendedor para contratar ese crecimiento es la innovación (Nissan, Galindo y Méndez 2011: 317).

#### **2.4. TIC y Emprendimiento:**

La información y comunicación son dos herramientas básicas que se necesitan para la actividad emprendedora (Tavakoli 2013: 1424).

Tan pronto como la gente gana confianza, posee capital, y tiene acceso a la información, adquiere voluntad política y son menos propensos a tolerar gobiernos corruptos y condiciones de vida insalubres. Además, se deduce que van a buscar los niveles más altos de educación para ellos y sus hijos, junto con mejoras para su hogar y la vida comunitaria. Además, existe la promesa de que los emprendedores de los países en

desarrollo pueden aprender de las experiencias de los países desarrollados y adaptar las mejores prácticas a sus propias situaciones (Haqqani 2005:160).

Warschauer mencionaba que un error común cuando se desarrollan proyectos relacionados a TIC es hacer uso principal de los expertos en informática en lugar de los mejores líderes comunitarios, educadores, gestores y organizadores de la zona. Él mencionaba que aquellos que son capaces de la transformación social son los que probablemente sean capaces de aprender a integrar la tecnología en sus objetivos. En cambio, aquellos con habilidades tecnológicas, pero que carecen del entendimiento y comprensión de los complejos problemas humanos que ocurren a su alrededor o de la capacidad de liderazgo para manejarlos, generalmente resultan ser menos eficaces (Warschauer 2002: 212).

Una nueva tecnología (u otra innovación) es usualmente introducida en un grupo social (comunidad, organización, nación, mercado, industria) por un agente de cambio que tiene interés en promoverla (este puede ser una empresa privada, organismo público o una persona influyente) (Lievrouw y Livingstone 2002: 185).

Se refuerza esta idea demostrando que la tecnología aportará más en aquellos grupos que estén más capacitados y que tengan mayor disposición de querer seguir aprendiendo. Las TIC acelerarán procesos y agregarán mucho más valor en aquellas personas que tienen buenas intenciones y ciertas habilidades básicas (Bossio, Bossio y León 2010: 131-132).

Mientras que las computadoras y las conexiones son importantes y relevantes en muchos casos, el uso de las TIC en muchos de los países en desarrollo requiere Iniciativas Emprendedoras (ESI por sus siglas en inglés) y emprendedores que "piensen fuera de la caja" para imaginar las posibilidades de cómo pueden utilizar las TIC como herramienta de apoyo para hacer lo que ya hacen, pero de manera más eficaz. Muchas ESI están utilizando las TIC de manera innovadora, tanto en términos de conexiones entre posibles financiadores y emprendedores, la implementación de sus programas, y el asesoramiento a los emprendedores sobre el uso de las TIC (Haqqani 2005: 202).

Debido a la importancia de la generación de emprendimientos que hagan uso de las TIC, el Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones - INICTEL- ha puesto en marcha un modelo de desarrollo basado en la cultura emprendedora y la creación de una Incubadora como espacio en el que se brinde asesoría y servicios con valor agregado. Entiéndase por cultura emprendedora al conjunto de valores, principios, costumbres, que giran y se comparten entorno de un grupo de personas llamadas emprendedoras (Soto 2006: 30).

Para que este modelo pueda funcionar en zonas rurales es necesario poner en práctica cuatro elementos:

- a) Análisis de mercado, es decir, ver el mercado y sus necesidades.
- b) Articulación de instituciones, asociarse con otros organismos para que la incubadora sea sostenible.
- c) Sensibilización, a base de charlas, talleres, dinámicas y bastante difusión (trípticos, concursos, etc.).
- d) Capacitación, el cual se fortalece con el uso de las TIC, mediante el desarrollo de sistemas de información, reduciendo la brecha digital en zonas rurales.

(Soto 2006: 32)

En este sentido, el emprendimiento juega un papel importante en el crecimiento económico, la creación de empleo y el bienestar social (Tavakoli 2013: 1421).

## **2.5. Turismo Rural o Comunitario (TRC):**

En las últimas décadas, incluso antes del desarrollo del Neoliberalismo, el turismo se fue vendiendo como una estrategia fácil y rápida de desarrollo y lucha contra la pobreza, capaz de generar elevados beneficios con muy poca inversión, ya que su principal elemento de atracción (el paisaje y la cultura autóctona) ya estaban gratuitamente establecidas (Gascón 2011:1).

Numerosos países o lugares concretos se han introducido en la dinámica de ofrecer sus riquezas naturales o culturales mediante circuitos gobernados por grandes agencias de viaje, cadenas hoteleras o empresas turísticas (Sariego 2013: 851).

Este nuevo escenario está permitiendo la expansión de un modelo de turismo alejado de las actividades recreativas convencionales, apostando de forma decidida por el conocimiento y la experiencia compartida con comunidades locales, lo que se denomina turismo responsable, turismo solidario o turismo comunitario (Sariego 2013: 852).

El concepto turismo comunitario aparece por primera vez en la obra de Murphy (1985) en el que plantea el turismo como herramienta para reducir la pobreza (Casas, Soler, y Pastor 2012:92). Es un tipo de turismo de pequeño formato, establecido en zonas rurales y en el que la población local, a través de sus estructuras organizativas, ejerce un papel significativo en su control y gestión (Gascón 2011: 2).

Desde un punto de vista economicista, el Turismo Rural Comunitario puede dinamizar ciertos territorios, reactivando economías locales más allá de quiénes están implicados directamente en los servicios de alojamiento; así, genera una importante demanda vinculada a la producción y venta de alimentos y bebidas, guiado de rutas, alquiler de servicios de transporte o, elaboración y comercio de artesanías, entre otras (Sariego 2013: 852).

Asimismo, el turismo comunitario permite generar riqueza en las áreas rurales de los países en vía de desarrollo, a través de la participación de la comunidad local en la gestión turística, de forma que los beneficios repercutan en la propia comunidad. Un turismo inadecuado puede degradar el hábitat y los paisajes y agotar los recursos naturales, mientras que el turismo sostenible y responsable puede ayudar a la conservación del medio rural y la cultura local (Casas, Soler y Pastor 2012: 93).

Según la Organización Mundial del Turismo (1999) la interpretación del turismo como parte de una estrategia de desarrollo sostenible puede definirse así:

“El desarrollo sostenible atiende las necesidades de los turistas actuales y de las regiones receptoras, y al mismo tiempo protege y fomenta las oportunidades para el futuro. Se concibe como una vía hacia la gestión de todos los recursos, de forma que puedan satisfacerse las necesidades económicas, sociales y estéticas, respetando al mismo tiempo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida” (Bertoni 2008: 160).

Para hacer este concepto mucho más preciso en relación al turismo se define al "desarrollo turístico sostenible" como un “proceso de cambio cualitativo producto de la voluntad política que, con la participación imprescindible de la población local, adapta el marco institucional y legal, así como los instrumentos de planificación y gestión. El desarrollo turístico basado en el equilibrio entre la preservación del patrimonio natural y cultural, la viabilidad económica del turismo y la equidad social del desarrollo” (Bertoni 2008: 160).

Además, el Turismo Rural Comunitario puede promover oportunidades de participación de mujeres, jóvenes e inclusive ancianos que por lo general no encuentran espacios de participación y protagonismo en la vida comunal (MINCETUR 2008: 5).

Si bien aparentemente existen muchos aspectos positivos en relación al Turismo Rural Comunitario, hay quienes manifiestan que este raramente ha aliviado la pobreza y la vulnerabilidad de las comunidades rurales, considerando además que este turismo solo se ha sostenido por el apoyo de cooperación externa, pero que no ha logrado insertarse en el mercado (Sariego 2013: 853).

Incluso, afirman que el turismo puede convertirse en una fuerte amenaza para la cohesión social de los pueblos originarios (Sariego 2013: 853). También se ha detectado la dificultad de la población local para controlar y gestionar una actividad compleja y para la que tienen escasa o nula formación, dando a entender que mayoritariamente son iniciativas promovidas por agentes foráneos (ONG, políticas gubernamentales, etc.) y no propuestas endógenas (Gascón 2011: 3).

Para un desarrollo factible del turismo sostenible, la cuestión es la identificación de las necesidades sociales. Es importante que no solo tengan en cuenta los impactos del turismo, la capacidad de carga turística y las modalidades de actividad turística, sino además las capacidades institucionales de la región y su estilo de desarrollo. Por ende, el desafío es el encuentro de modelos viables para la sociedad: tipo de desarrollo, tecnologías apropiadas (importadas, adaptadas o creadas), selección de un sistema educativo, elección de modelos de producción y de organización y políticas basadas en la participación (Bertoni 2008: 162).

El objetivo del turismo comunitario es preservar la identidad étnica, la valoración y la transmisión del patrimonio cultural en todas sus formas, ya que las culturas autóctonas son portadoras de valores, historia e identidad. Un elemento esencial para su éxito es el papel que debe adoptar la comunidad local en la planificación y gestión de la actividad turística, ya que sirve para adaptarse a los cambios, abre su mentalidad y son parte esencial del producto turístico (Casas, Soler y Pastor 2012: 93).

El turismo comunitario de Perú promueve la conservación del medio ambiente, de la cultura y la generación de beneficios, que incidiría en una mejora del nivel de vida de las poblaciones. El medio rural comprende además de las extensiones de campo y las áreas rurales, las capitales de distrito que son consideradas urbanas solo por ser centros administrativos, pero que por su configuración y dimensión, así como por el modo de vida de sus pobladores no han dejado de ser rurales (Casas, Soler y Pastor 2012: 95-96).

Las experiencias de desarrollo de esta actividad, surgidas hasta la fecha en el Perú, se han dado por iniciativa, en su mayoría, de emprendedores que identificaron oportunidades de negocio para atender una incipiente demanda, así como proyectos desarrollados en los últimos años con el apoyo de organizaciones de cooperación con el desarrollo, empresas privadas y personas emprendedoras (Montoya 2013: 8).

La actual política de país desarrollada desde las instituciones públicas está ligada a estas iniciativas comunitarias, centrando su interés en construir una cultura de viaje y

fortaleciendo el posicionamiento del Perú como destino turístico de primer nivel (Sariego 2013: 856).

En los "Lineamientos para el Turismo Rural Comunitario en el Perú" se define el turismo rural comunitario como "toda actividad que se desarrolla en el medio rural de manera planificada y sostenible, basada en la participación de las poblaciones locales organizadas para beneficio de la comunidad, siendo la cultura rural un componente clave del producto" (MINCETUR 2008: 4).

El turista rural comunitario estaría en la búsqueda de experiencias que apelen al deseo de descubrir costumbres propias y ancestrales con estilos de vida diferentes. Además, con un rol esencialmente participativo que le permita interactuar y compartir vivencias con los pobladores de las comunidades nativas (Promperu 2008: 4).

Si bien no hay un modelo de turismo comunitario aplicable universalmente, éste tendrá que adaptarse a las características del contexto y de la población local, por lo que una experiencia sostenible y exitosa en un determinado contexto puede ser tomada como referente, pero nunca como ejemplo para imitar (Casas, Soler y Pastor 2012: 95-99).

## Capítulo 3: Metodología

La presente investigación, que tiene como objetivo describir el impacto percibido de la apropiación de las TIC y el rol del emprendedor rural en ASTURS, pretende explorar los cambios que han experimentado estos actores a partir del uso de la tecnología y cómo esta les ha permitido transformar sus capacidades. Al mismo tiempo, se busca conocer las características del emprendedor rural y cómo este juega un rol clave en el desarrollo de la actividad que desempeña.

Por ello se decidió emplear el enfoque cualitativo descriptivo, para aproximarse a conocer la experiencia de los emprendedores rurales de ASTURS, las características que los posicionan como agentes transformadores de cambio y el trabajo que realizan en la asociación. Para lograrlo, se exploran los casos de los emprendedores rurales de la asociación en los pueblos donde ellos mismos trabajan a fin de comprender el uso que hacen de las TIC para sus proyectos.

### 3.1. Estrategia metodológica

La investigación está basada en una metodología cualitativa con un enfoque exploratorio descriptivo. La estrategia metodológica planteada nos llevó a proponer instrumentos de investigación que nos permitan recoger de primera fuente las opiniones, percepciones y expectativas de los diferentes actores. En base al marco conceptual revisado y a la información recopilada en el trabajo de campo se procedió a hacer un análisis de los hallazgos y a establecer conclusiones que responden a la curiosidad científica de esta tesis.

Para seleccionar al público objeto de estudio se propusieron algunas variables que nos permitan tener características diferenciadas (grado de instrucción, edad, género y años de trabajo con ASTURS, entre otros) (ver Anexo 1). Como rasgo en común los entrevistados deberían ser emprendedores rurales que lideren una comunidad y que hayan trabajado en ASTURS promoviendo el turismo rural comunitario o gestionando un proyecto de desarrollo rural.

El trabajo de campo se realizó durante el 2 y 8 de julio de 2014 en la ciudad de Capachica en Puno; comprendiendo la zona de Capachica pueblo y tres comunidades aledañas, Isla Tikonata, Ccotos y Llachón; ubicadas a 20, 40 y 60 minutos de distancia de Capachica pueblo, respectivamente. La estadía en la localidad permitió conocer la situación económica y social de la zona y las percepciones generales de otros actores involucrados indirectamente en la investigación.

### **3.2. Técnicas de investigación**

Para responder a la pregunta objeto de estudio se utilizaron dos técnicas de investigación:

#### 1.1.1. Observación participante:

Durante una semana se apreció la dinámica diaria de trabajo del presidente de la asociación, Walther Pancca, así como las gestiones y coordinaciones que realiza éste con los emprendedores de las distintas comunidades. Asimismo, se presencié una reunión por Skype con uno de los encargados de la ONG Culture Contact en Francia, que duró aproximadamente 1 hora por problemas de conexión con la red de telecomunicaciones. Por último, se eligieron diferentes momentos del día, durante la semana de trabajo de campo, para observar las gestiones dentro de la oficina de ASTURS que está ubicada en la plaza de Capachica pueblo.

#### 1.1.2. Entrevistas:

- Planificación:

A fin de recopilar información pertinente se realizó, en primer lugar, un mapeo de los principales actores vinculados a ASTURS y al tema de investigación en cuestión. Este mapeo se inició en Lima y luego se constató esta información en la visita de campo en Puno. El estudio debería incluir no solo a los emprendedores rurales que trabajan en la asociación, sino también a aquellas

instituciones u organizaciones que están relacionadas de manera indirecta con el desarrollo de la tecnología y el turismo rural comunitario en la zona.

Asimismo, las guías para las entrevistas se estructuraron de tal manera que respondan a los objetivos planteados por la investigación. Como resultado se obtuvieron un total de 10 entrevistas que abordan los siguientes temas:

- Contexto general (descripción, aliados estratégicos, metas, entre otros)
- Uso de las TIC y nivel de alfabetización digital
- La apropiación de las TIC para el desarrollo
- Capacitaciones
- Dinámica de trabajo entre ASTURS, ONG, Estado (Municipalidad de Capachica), Academia (colegio de secundaria) y la sociedad civil.
- Sostenibilidad del emprendimiento y el turismo en la zona
- Características del emprendedor
- Turismo Rural Comunitario (TRC)

Cabe resaltar, que se prepararon 6 guías ad hoc para cada público, a través de las cuales se desarrollaron los temas planteados anteriormente. La diferencia entre cada una de las guías radica en el tipo de información que brinda cada actor social en relación al trabajo que realiza en ASTURS. Por ejemplo, la voluntaria de la asociación tiene una perspectiva más relacionada a la gestión de ASTURS en el campo del turismo y la figura de Walther como líder del TRC, mientras que el responsable de la ONG en Francia tiene una relación más de cliente y proveedor. Lo mismo ocurre con la sub gerente de turismo o el director del colegio que son actores indirectos, pero claves a corto y largo plazo, respectivamente, en la gestión que viene llevando a cabo la asociación. Las preguntas de cada una de las guías se pueden ver en el anexo 2.

- Selección del público objeto de estudio:

Debido a la mediana cantidad de emprendedores y a las distancias entre los poblados donde residen era necesario reducir la cantidad de entrevistas a realizar. El método propuesto por Bauer y Gaskell (2000) es la consideración de características relevantes para conseguir la mayor variedad posible con un número menor de entrevistas. Si bien la característica principal era que estas personas tengan cierto tiempo trabajando en turismo rural comunitario y la gestión de proyectos de desarrollo en ASTURS, se los podía diferenciar por características tales como edad, género, lugar de procedencia respecto al pueblo más cercano y nivel de conocimiento de las TIC, las que, de acuerdo al marco conceptual propuesto, podían ser significativas respecto al asunto en estudio (ver anexo 1).

- Desarrollo:

En primer lugar, se realizó una profunda entrevista al presidente de la Asociación de Turismo Rural Solidario (ASTURS), Walther Pancca, la cual nos permitió comprender de manera global los objetivos y metas de la organización, el impacto de la tecnología en el desarrollo de su emprendimiento y las características que tiene Walther como emprendedor rural. En segundo lugar, a partir de las variables establecidas, se seleccionó a 5 personas pertenecientes a las comunidades de la Isla Tikonata, Ccotos y Llachón para que profundicen sobre la información relacionada el uso de la tecnología aplicado en sus proyectos y la dinámica de trabajo con ASTURS y Walther Pancca. Por último, se consideró importante tener datos de contexto que nos permitan conocer aún más sobre el uso de las TIC y el desarrollo del turismo rural comunitario en la zona. En este sentido, se entrevistó al director del único colegio de secundaria de Capachica, I.E.S José Carlos Mariátegui, Aurelio Aquino Cutipa; a la subgerente de Turismo, Cultura y Desarrollo Artesanal, Nieves Quispe; a un representante de la ONG Culture Contact en Francia y a una voluntaria que lidera el área de microcréditos en ASTURS.

Adicionalmente, se complementó la búsqueda de mayores referencias con los trípticos recogidos en las comunidades que se visitaron, la presencia de ASTURS en Internet (página web, Facebook, Twitter, LinkedIn), los documentos sobre la capacitación en TIC impartida este año en Capachica y literatura general que describe el contexto del proyecto. A continuación se pueden ver algunos ejemplos:



Trípticos:



Página web:



**Facebook:**



**Twitter:**



**LinkedIn:**

**Walther Pancca** 2°  
ASTURSPERU en ONG/AGENCIA DE TURISMO  
Perú | Consultoría de estrategia y operaciones

Actual INSTITUCION, ONG, astursperu  
Anterior ONG  
Educación DIPLOMADO EN UNIVERSIDAD SAN MARTIN DE PORRES

44 contactos

[Conectar](#) [Enviar un mensaje InMail a Walther](#)

pe.linkedin.com/pub/walther-pancca/69/428/435

**YouTube:**

**astursperu** [Suscribirse](#) 0

**DORMITORIOS LODGE INTI WASI**  
de astursperu • Hace 3 meses • 24 visualizaciones

Canales populares en YouTube:  
mangelroge1  
elrubiusOMG  
Willyrex  
TheWillyrex

### 3.3. Etapas de desarrollo de la investigación

La presente investigación se desarrolló en 5 etapas:

#### 3.3.1. Planificación de la investigación

Esta etapa permitió darle forma a la investigación de tal manera que se pueda plantear el problema objeto de estudio, los objetivos y la hipótesis. Asimismo, fue necesario revisar bibliografía relacionada al tema a explorar y al contexto general del caso de análisis para poder elaborar el plan de tesis y proponer los contenidos a desarrollar.

#### 3.2.2. Marco conceptual

Entre los meses de mayo y junio se realizó el planteamiento y la revisión de los conceptos a abordar en relación a los objetivos de la investigación. Luego se procedió a armar un esquema que contemple toda la bibliografía sugerida, clasificada por tema. Esto permitió identificar, entre las bases de datos académicas y las distintas bibliotecas universitarias, la bibliografía que se utilizaría de una manera más fácil. Finalmente, se procedió a redactar este capítulo para tener mucho más claro el marco conceptual que sustentaría la siguiente etapa.

#### 3.3.3. Elaboración de instrumentos de investigación

A finales del mes de junio se aprobaron los instrumentos de investigación. Esta etapa constituyó elaborar las 6 guías de entrevistas (ver anexo 2) y corroborar el tipo de público a entrevistar.

#### 3.3.4. Trabajo de campo

Las coordinaciones previas al trabajo de campo se realizaron desde un mes antes de la visita a Capachica. Si bien no se tenían las fechas exactas para la realización

del trabajo de campo, era necesario coordinar las fechas de la visita de tal manera que nuestro principal actor esté disponible y se encuentre en el lugar donde funciona la oficina de ASTURS. Esto era muy importante, ya que debido a que Walther Pancca se dedica al turismo, él muchas veces se encuentra viajando con diferentes grupos de extranjeros u organizaciones de caridad. Una vez que las guías fueron aprobadas, se realizó el viaje a Capachica del 2 al 8 de julio. El trabajo de campo consistía en acompañar a Walther en todas las gestiones que desempeña en un día de trabajo normal, así como visitar, en compañía de él, a los líderes de otras comunidades rurales para recoger sus testimonios respecto al uso de la tecnología y el desarrollo de sus proyectos. La gente de la zona, así como los distintos entrevistados, colaboraron mucho al brindar su tiempo para la realización de las entrevistas y al dejarnos observar y conocer cada uno de los proyectos que han emprendido. De la misma manera, los mismos emprendedores colaboraron con la logística, traslado y seguridad de los equipos que se llevaron para registrar fotográficamente y en video el trabajo de campo.

### 3.3.5. Análisis y sistematización

Lo que restó del mes julio se dedicó a la sistematización y análisis de la información obtenida en el trabajo de campo. Esta etapa incluyó la realización de dos entrevistas que no se pudieron concretar durante la etapa del trabajo de campo. Estas son la entrevista con la subgerente de Turismo de la municipalidad de Capachica, Nieves Quispe, y con el responsable de la ONG Culture Contact en Francia realizadas vía telefónica y Skype, respectivamente.

### 3.3.6. Redacción final

Durante el mes de agosto se realizó la redacción final de la tesis de investigación la cual incluyó distintas revisiones previas con el asesor. Se obtuvo la versión final con la aprobación del asesor a inicios de la primera semana de setiembre.

## Capítulo 4: Descripción del caso objeto de estudio

### 4.1. Contexto general

El distrito de Capachica se encuentra ubicado en la provincia y departamento de Puno en Perú, a una altitud de 3,880 m.s.n.m y a 62 kilómetros al nor-oeste de la ciudad de Puno. Capachica está conformada por 16 comunidades: Llachón, Yapura, Lago Azul, Ccollpa, Miraflores, Capano, Ccotos, Siale, Chillora, Isañura, Escallani, Toctoro, Hilata, San Cristóbal, Yancaco y Capachica (pueblo) y tiene aproximadamente 12 mil habitantes. Cuenta con una extensión aproximada de 117.06 Km<sup>2</sup>.

El clima típico de esta zona es frío y húmedo con una temperatura media anual de 8 a 12°C. La temperatura más alta registrada hasta el momento es de 18.6°C y en horas de la noche puede bajar hasta los -3°C. La temporada de heladas se da entre los meses de mayo, junio y julio, época en la que pudimos ser testigo de lo frías y solitarias que pueden ser las noches en Capachica. Muchas de las casas no están preparadas para las heladas y no cuentan con agua caliente. El clima, es tal vez, uno de los problemas más grandes que enfrentan las comunidades de Puno, llegando a cobrar cada año muchas vidas humanas.

Las principales actividades económicas del distrito son la agricultura y la ganadería y las actividades complementarias son la artesanía textil, la pesca y el turismo receptivo vivencial. Debido a que Capachica limita con el Lago Titicaca, este lugar cuenta con increíbles vistas que la hacen acreedora de un paisaje único que llama la atención del turista que busca un espacio tranquilo, inspirador y con posibilidad para la convivencia con las comunidades locales. En los últimos años más familias están empezando a dedicarse al turismo, ya que les representa mayores ingresos económicos a su hogar.

En cuanto a las instituciones y organismos públicos se encuentra la municipalidad, la Policía Nacional del Perú y la parroquia de Capachica. En cuanto a los servicios públicos se cuenta con 1 centro de salud, 6 puestos de salud, 19 instituciones

educativas, de las cuales 11 pertenecen al nivel primario, 6 al nivel secundario, 1 al nivel inicial; y 1 Instituto Superior Tecnológico San Salvador, que por el momento tiene la única carrera técnica de Turismo. En Capachica pueblo los únicos lugares que cuentan con Internet, vía cable, son la municipalidad, la escuela primaria y el colegio de secundaria, y vía módem, ASTURS.

Respecto al acceso y al uso de las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) se puede apreciar que el 97% aproximadamente, de los hogares de Capachica, cuenta con al menos un teléfono celular, frente a un 4% y 0.6% que cuentan con telefonía fija e Internet, respectivamente (INEI 2014). A partir de estas cifras podemos darnos cuenta de la importancia del móvil en la comunicación de las personas que viven en esta zona. Según la información que brinda el INEI en su portal web, específicamente en la sección “Perú en Cifras”, no se puede determinar el uso que hacen las personas de Capachica de la radio o la televisión.

Asimismo, en la visita al colegio de secundaria I.E.S José María Arguedas en Capachica pueblo, el director nos pudo comentar que casi todos los adolescentes cuentan con celular y que algunos de ellos ya pueden entrar a Internet (principalmente al Facebook) desde su dispositivo móvil. Sin embargo, su conocimiento sobre programas informáticos y la navegación en Internet es mínimo ya que recién desde hace dos años cuentan con un aula de innovación en la que usan la tecnología para desarrollar sesiones de clase más interactivas. Además, desde junio de 2014 todas las computadoras de esta aula cuentan con Internet, de manera gratuita, a partir de una alianza entre el Ministerio de Educación y la nueva empresa de telecomunicaciones que ha entrado al mercado, Viettel (Entrevista director I.E.S José María Arguedas).

#### **4.2. Antecedentes de ASTURS y de su líder Walther Pancca**

Walther Pancca, de 35 años, es el presidente de la Asociación de Turismo Rural Solidario (ASTURS) que fue creada en Capachica el 1ero de junio de 2010. Desde esta fecha él asumió el reto de colaborar directamente con el desarrollo de su

comunidad a través de la promoción del turismo rural comunitario y el fortalecimiento de capacidades a emprendedores rurales.

Walther proviene de una familia rural numerosa compuesta por sus padres y 8 hermanos, que tienen como lengua materna el quechua. Debido a las dificultades económicas de la familia, él vivió mucho tiempo fuera de Capachica realizando todo tipo de trabajo que le permitiera tener un ingreso económico mínimo para vivir y ayudar a sus padres que se dedicaban a la agricultura y la ganadería.

Desde adolescente, Walther siempre tuvo el interés de que más personas conociesen el hermoso paisaje que rodea el distrito en el que nació y de ser él quien se los muestre. Por esta razón, decidió estudiar para ser Guía Oficial de Turismo en el Instituto Superior Público José Antonio Encinas en Puno. Para lograrlo, tuvo que mudarse a esta ciudad y conseguir un trabajo que le permita solventar sus estudios.

Es gracias a su profesión, que Walther pudo visitar distintas comunidades en Puno y viajar a otras provincias como Cusco, Arequipa o Lima. A partir de estos viajes y la interrelación con diferentes grupos de extranjeros, pudo conocer las experiencias y emprendimientos de otras personas, y abrir su mente hacia nuevas oportunidades y formas de turismo que existían en el mercado.



Walther Pancca en la oficina de ASTURS

Luego de un tiempo de estar viajando alrededor del Perú, Walther regresó a Capachica y empezó a trabajar en la ONG CEDESOS (Centro para el Desarrollo Sostenible) como asistente técnico y promotor de turismo. Su trabajo consistía en visitar a las familias en las distintas comunidades rurales y capacitarlas en el planeamiento y ejecución de proyectos de turismo rural comunitario (TRC).

La experiencia recopilada a través de los años, el interés por impulsar el turismo en Capachica y la motivación de parte de muchos turistas para que cree su propio emprendimiento, lo llevaron a fundar ASTURS y empezar a desarrollar proyectos que involucren a la comunidad. Muchos de los emprendedores rurales afirmaron que Walther resaltaba no solo por su iniciativa y capacidad creativa, sino también por su carácter desprendido y solidario al compartir su conocimiento y ayudar a las familias. Esto definitivamente ayudó mucho a la “popularidad” de Walther y a generar lazos más cercanos con los emprendedores de otras comunidades.

“En el transcurso de mi guiado aprendí muchas cosas. Por ejemplo, les decía: ‘los turistas buscan baño privado, ¿por qué no lo hacemos?’, ‘ese basurero que tienes es comprado y los turistas valoran lo hecho a mano’. A veces compraban los percheros de metal, pero les decía, ‘aquí tienes un árbol que puedes coger y armar el perchero’. Esto lo aprendí en las pasantías que realicé dentro del Perú. Vi los hoteles rústicos y yo dije nosotros tenemos un montón de cosas, árboles, plantas y por qué no podemos hacer estas cosas allá. Entonces, a mi regreso, le metí la idea a las familias y ellos me pidieron una capacitación en decoración de hospedajes. Preparé mis diapositivas y les hice la capacitación. Les mostré fotos y les ayudé mucho con ideas para que puedan decorar sus casas. Lo mismo en el tema del tratamiento de aguas. Lo que yo aprendí en mis viajes lo repliqué en mi comunidad por eso mi popularidad creció y generó una mayor cercanía con ellos.”

Testimonio de Walther Pancca

Debido a su conocimiento, experiencia y cercanía con el pueblo, lo invitaron en 2013 a desempeñarse como Subgerente de Turismo, Desarrollo y Cultura Artesanal de la Municipalidad de Capachica, desarrollando satisfactoriamente diversos proyectos relacionados a la práctica del TRC en la zona y al uso de la tecnología para promover los emprendimientos rurales. Una vez culminada su participación ha continuado trabajando en ASTURS y siendo consultor en turismo en distintos proyectos.

Actualmente, vive con su esposa y su hijo de 7 meses en Chifrón, distrito que queda a 10 minutos de la plaza de Capachica. Ella también trabaja con él en ASTURS debido a que ambos comparten el mismo interés y estudiaron la misma carrera. Desde hace un par de años, Walther ha construido el lodge Inti Wasi, que queda en una zona privilegiada frente al lago Titicaca. Este espacio, posee amaneceres y atardeceres únicos y es para Walther, el fruto del trabajo que ha realizado durante tantos años. Él espera, que a finales de 2014, puedan estar listas

las otras habitaciones que está construyendo y empezar a desarrollar un proyecto para colocar calefacción en los distintos ambientes.

Para Walther no hay sueño que esté lejos de alcanzar. Su firme convicción lo ha llevado a trazarse la meta de ir a la universidad, completar su licenciatura y posteriormente hacer su maestría. Gracias a la Organización Internacional de Trabajo (OIT) hizo un diplomado en turismo rural que le ha permitido estar actualizado sobre la gestión en desarrollo de proyectos de turismo en el mundo. Asimismo, busca promover el turismo nacional, ya que en temporada alta llegan muchos turistas internacionales, principalmente de Europa, pero en temporada baja no llega nadie. Para él es importante que los peruanos conozcamos de nuestra riqueza nacional y que se genere una movilización interna.

Por último, su alma voluntaria va a seguir trabajando para que las personas de las comunidades rurales puedan alcanzar un nivel de vida que les permita no solo cubrir sus necesidades básicas, sino también adquirir las competencias necesarias que los lleve a generar sus propios emprendimientos y cumplir sus sueños.

#### **4.3. Descripción y funcionamiento de ASTURS**

ASTURS es una asociación sin fines de lucro que tiene como objetivo promover nuevas alternativas de turismo para generar un desarrollo sostenible en las zonas rurales del distrito de Capachica y otras zonas de la región de Puno. Para lograrlo, busca difundir el turismo rural comunitario involucrando las actividades productivas que practican en la zona como es la agricultura, ganadería, pesca y artesanía, así como la convivencia social con las comunidades rurales.

Actualmente, trabajan en ASTURS 5 personas que están encargadas de operar los viajes turísticos, liderar el área de microcréditos, realizar la coordinación con los voluntarios y hacer el seguimiento a los proyectos que se estén ejecutando. A diferencia de cualquier agencia de viajes, ASTURS se encarga no solo de promocionar Capachica como alternativa turística, sino también de implementar proyectos que respondan a las necesidades de la población.

En este lugar se encuentran usualmente a las practicantes (estudiantes de la carrera de Turismo de la Universidad de Juliaca) armando paquetes turísticos en Power Point y a la voluntaria del área de microcréditos evaluando las solicitudes de préstamos. Esta voluntaria colabora también con la realización de los informes para ASTURS y la ONG Culture Contact utilizando los programas Word y Excel. Cabe resaltar, que a diferentes horas del día llegan personas de la zona interesadas en saber un poco más sobre los microcréditos y a sacar copias en una de las dos únicas fotocopiadoras que existe en todo el pueblo. Sin embargo, la frecuencia de estas visitas no era continua.

#### El área de microcréditos:

Los microcréditos o los fondos rotatorios sirven para colaborar con los proyectos de las familias (pesca, agricultura, artesanía, ganadería, turismo, etc.) y fortalecer sus propias microempresas. Para este fin, ASTURS presta una cantidad de dinero (mínimo 500 soles y máximo 2000 soles), canaliza los fondos y realiza un seguimiento para asegurarse de la correcta ejecución de los proyectos. Las personas acreedoras al préstamo pueden pagar a un interés de 7% anual dividido en 4 cuotas por año. Cada 3 meses, las personas realizan el reembolso directamente a la Caja Los Andes, encargándose ASTURS esencialmente de la administración, evaluación y seguimiento de los proyectos.

Este dinero, al ser rotatorio, sirve para beneficiar a muchas familias de la zona y a sembrar en ellos la semilla del emprendimiento. Además, a diferencia de un banco, hay flexibilidad en la forma de pago, pero asegurando siempre que utilicen el dinero en aquello que inicialmente solicitaron.

“Existen familias que prefieren pagar en 6 meses, es decir, en 2 cuotas, y muchas veces aceptamos debido a que el objetivo no es lucrar con los préstamos, sino ser un aliado para que las familias puedan desarrollar sus propios proyectos. Además, no funcionamos como un banco al cual no le interesa qué harás con el dinero que te está prestando, sino que promovemos que los emprendimientos se realicen

satisfactoriamente. Es así que buscamos el desarrollo de las familias”, comenta Walther.

#### El área de proyectos sociales:

El objetivo de esta área es impulsar el desarrollo de proyectos en las distintas comunidades. Estos no necesariamente deben estar dirigidos directamente al rubro de turismo, sino que deben velar principalmente por responder a las necesidades que los mismos pobladores plantean.

El procedimiento para ejecutar los proyectos no es complejo, pero sí depende de una entidad o institución que financie los mismos. Lo que usualmente realiza ASTURS, junto con otros actores sociales, es presentar un documento solicitando la ayuda financiera o la capacitación necesaria, dependiendo sea el caso. Una vez que estos proyectos son aprobados se trabaja en la implementación de los mismos con la ayuda de la comunidad.

Las principales necesidades que tienen las comunidades de esta zona están relacionadas al clima y a la infraestructura de las casas ya que estas no están preparadas para recibir intensas temperaturas. Muchas veces los turistas llegan y no pueden quedarse 2 o 3 noches debido al clima. Por esta razón, se planteó la instalación de termas solares con el objetivo de que los turistas y los mismos pobladores no tengan problemas de utilizar el agua a temperaturas extremas.

Asimismo, se presentó el proyecto de cocinas mejoradas, refrigeradoras y alacenas ecológicas, que tenía como objetivo eliminar la contaminación que se generaba por el humo de la leña y generar espacios saludables en donde se puedan mantener los alimentos frescos y destinar espacios para utensilios de cocina. Uno de los últimos proyectos, realizado fuera de la zona de Capachica, en Amantani, fue el Muelle de Paramis, el cual tenía como objetivo ayudar a los pescadores de la zona y proveer de un espacio para los botes que transportan a los turistas de la ONG Culture

Contact. Este proyecto fue financiado totalmente por la ONG francesa y construido por los mismos pobladores de Paramis.

Ambas áreas trabajan de manera conjunta y realizan informes mensuales y anuales en los que se hace una evaluación de la implementación del proyecto y de la distribución de los gastos. Este documento no solo les permite aprender de los aciertos y errores cometidos durante el proceso, sino que también los prepara para enfrentar los próximos proyectos.



Proyecto de instalación de termas solares en Isla Tikonata

#### El área de coordinación de voluntarios:

A través de la gestión con organizaciones de Francia, ASTURS promueve la movilización internacional y la posibilidad de hacer voluntariado en Capachica. Esta oportunidad beneficia tanto a la comunidad que recibe el conocimiento de una persona experta en diversos temas, así como al voluntario que se ve inmerso en un nuevo país, aprende de una nueva cultura, practica el español y pone a prueba su conocimiento en una zona en pleno desarrollo.

Para solicitar un voluntario, ASTURS evalúa cuáles son las necesidades actuales en la comunidad y cuáles son los próximos proyectos a implementarse. Dependiendo

del perfil del profesional que se necesite, la organización realiza las coordinaciones necesarias con la ONG France Volontaires y publican el anuncio en la página web de ambos, así como en sus respectivas redes sociales.

Debido a los paisajes y las costumbres del país, el Perú goza de muy buena reputación en Europa, por lo tanto muchos turistas y voluntarios quieren venir a vivir la experiencia y postulan para ser seleccionados a una de las plazas solicitadas.

Poco antes de que empezáramos con esta investigación, se había elegido a un voluntario para que trabaje en marketing y en la promoción del turismo rural. Esta posición incluía la realización de capacitaciones en el manejo de redes sociales, la traducción de la página web a diferentes idiomas (francés e inglés principalmente), la participación en ferias y la búsqueda de alianzas con operadores de turismo y guías turísticos. Este trabajo se realizaría en 8 comunidades de Capachica y en la Isla Amantaní.

La duración de cada voluntariado es de aproximadamente 6 meses. A cambio de su participación ASTURS asume los gastos de hospedaje, transporte, pasajes internos a distintas comunidades de la zona y los materiales que utilicen para las capacitaciones. El hospedaje se ubica en una de las casas de las familias de la comunidad y el transporte puede ser vía terrestre o lacustre, dependiendo de la comunidad que se visite. El voluntario debe cubrir los billetes de avión, gastos de visa, seguro médico, alimentación, agua, luz e Internet. Además, cabe resaltar que muchos de los voluntarios que llegan no se dedican solo a las funciones por las que fueron reclutados, sino que también buscan viajar por el resto del Perú y realizar investigaciones para sus tesis de maestría o doctorado.

Entre las necesidades que tienen las personas de la zona se encuentran temas relacionados a medio ambiente (capacitación y asistencia técnica en el manejo de residuos sólidos y el tratamiento de aguas servidas), computación e Internet (manejo de programas informáticos e Internet) e idiomas (Inglés y Francés).

Hasta el momento ASTURS ha recibido 3 voluntarios provenientes de Francia y Bélgica.

#### **4.4. El turismo vivencial, comunitario y solidario**

Según lo que nos comentan los entrevistados, el turismo rural comunitario se origina en 1998 en la región de Puno. El impulso de distintas ONG por desarrollar este tipo de turismo en la zona motivó a que emprendedores rurales se capaciten, inviten a la comunidad a participar y empiecen a tener un ingreso económico adicional.

El turismo rural se refiere a toda actividad turística que se realiza en el ámbito rural. A partir de esta definición se han creado nuevos conceptos como turismo vivencial, comunitario o solidario.

El turismo rural vivencial consiste en la promoción de la convivencia con comunidades rurales para aprender de su cultura y sus costumbres. Esta actividad involucra vivir, compartir y realizar actividades de la vida cotidiana como son la pesca, agricultura, ganadería, entre otras. El turista deja de ser un observador para convertirse en un participante activo en la vida de los pobladores.

El turismo comunitario, como su nombre lo dice, requiere la participación de toda la comunidad. Ellos realizan todo lo descrito anteriormente, pero se organizan de tal manera que todas las personas que forman parte de la asociación participan de una actividad. Por ejemplo, la Isla Tikonata tiene un reglamento interno que indica cómo deben participar las distintas familias. Si en caso una ya brindó el hospedaje, para la siguiente ocasión se encargará de la alimentación y así se irá rotando hasta que le toque cerrar el círculo de actividades. De esta manera, cada familia sabe qué le toca hacer cada vez que llega un turista. Para asegurarse de que todo funcione en orden existe un presidente y un tesorero.

El turismo solidario incluye ambas formas de turismo, vivencial y comunitario, pero además incluye un aporte económico voluntario que los turistas realizan para

el desarrollo de proyectos en la zona, que no necesariamente tienen que ser relacionados al turismo. El objetivo es procurar que las familias de la zona gocen de un espacio saludable para vivir, obtengan las competencias necesarias que les permita desarrollarse y creen sus propios emprendimientos. Este dinero sirve como fondo para los microcréditos o para las capacitaciones que soliciten los mismos pobladores. “Por ejemplo, los turistas de Francia suelen aportar el 1% del dinero invertido en su viaje. Este dinero se va juntando y al finalizar el año puedes tener una cantidad de 1000 euros que sirven para capacitaciones, construcción de embarcaderos o cocinas mejoradas, entre otros”, comenta Walther.

En resumen, en el turismo rural comunitario cada familia cumple un rol, en cambio en el turismo rural vivencial puede participar una familia solamente. El turismo solidario practica las actividades del turismo vivencial o comunitario, pero suele enfocarse en comunidades más necesitadas a las que les brinda un aporte económico adicional para la gestión de proyectos.

El tipo de turista que llega a Capachica suele tener empatía por los problemas que ocurren en el mundo, suele ser un viajero de corazón que no le importa mucho las condiciones en las que viaja (al menos por un tiempo) con tal de experimentar la forma de vida de otras personas y enriquecerse de la interrelación con otros pueblos. Esto le permite abrir su mente y enfrentar la vida de una manera más positiva.

A modo de comentario, el director del colegio de secundaria I.E.S José María Arguedas, comentaba que si bien el turismo ha traído una alternativa económica a muchas familias, también considera que los ha alejado un poco de los valores que practicaban como es la solidaridad y la cercanía entre paisanos. Para él, esta actividad puede presentar aspectos negativos, ya que los turistas vienen con sus ideas y costumbres que pueden transgredir las tradiciones andinas del pueblo. Él no está en contra del turismo, pero sí del abordaje que se da algunas veces al tema.

“El turismo trae avance, pero también trae retroceso. Esta comunidad ancestralmente era muy solidaria, era muy ligada a las costumbres de su época, tradiciones sanas. Practicaba la conservación del medio ambiente, la producción de manera muy natural de la papa, quinua, oca, habas, la crianza de los animales para el autoconsumo o para el compartir. Ahora eso ya casi no existe. La gente de la comunidad ya no quiere compartir. Por ejemplo, un buffet de huatia lo venden al turista, más o menos, entre \$15 y \$20, y la huatia era un espacio para compartir. Además, aquí hay jóvenes que vienen de Europa y van a la playa Chifrón a consumir drogas, alcohol. Entonces los chicos ven eso y hacen lo mismo, esa incidencia está llegando fuerte. Por ejemplo, aquí no había índice de consumo de alcohol en jóvenes de 12 a 15 años y hoy existe”.

Testimonio del director del I.E.S José María Arguedas, Alfredo Aquino Cutipa

#### 4.5. Uso y apropiación de las TIC de los emprendedores rurales

El emprendedor rural no es ajeno al avance de la tecnología y a los múltiples beneficios que traen consigo. La herramienta que hasta el día de hoy les ha generado mayor resultado ha sido, sin duda, el celular. Sin embargo, el acceso a las TIC en Capachica todavía es muy limitado.

La comunicación con los turistas se remonta mucho antes del celular, cuando existía como único medio de comunicación, el correo postal. Este les servía para organizar la logística de los grupos que los visitarían y las actividades que realizarían. Si bien el correo llegaba adecuadamente a las manos de estos emprendedores, no sucedía lo mismo cuando ellos enviaban las respuestas. Como anécdota, Walther nos cuenta que uno de sus grupos de Francia ya estaba en Perú cuando él había escrito diciéndoles que era necesario cambiar la fecha. La ONG francesa no recibió el mensaje a tiempo y todos viajaron como fue acordado en un inicio. En ese momento se tuvo que organizar a las familias y comunicarles que los turistas ya estaban en el país. Y, “comunicarles” significaba ir hasta la comunidad y hacerles saber lo ocurrido, ya que en esa época nadie tenía celular.

Esto ha avanzado mucho, pero al ser una zona rural la señal no es muy buena, teniendo muchas veces que adquirir hasta dos celulares de distintas empresas para poder comunicarse dependiendo de dónde se encuentren. Por ejemplo, Walther trabajó en esas condiciones 5 años aproximadamente, primero adquirió un celular Movistar ya que era la primera empresa de telecomunicaciones que entraba a la zona y posteriormente, compró un teléfono de la empresa Claro. De esta manera, a partir del 2008, ya pudo comunicarse con todas las comunidades con las que trabajaba. Cabe resaltar, que los celulares los adquieren en Juliaca a un precio módico de S/.25 o S/.30 soles, aproximadamente. Esta ciudad es netamente comercial y está cercana a la frontera con Bolivia.



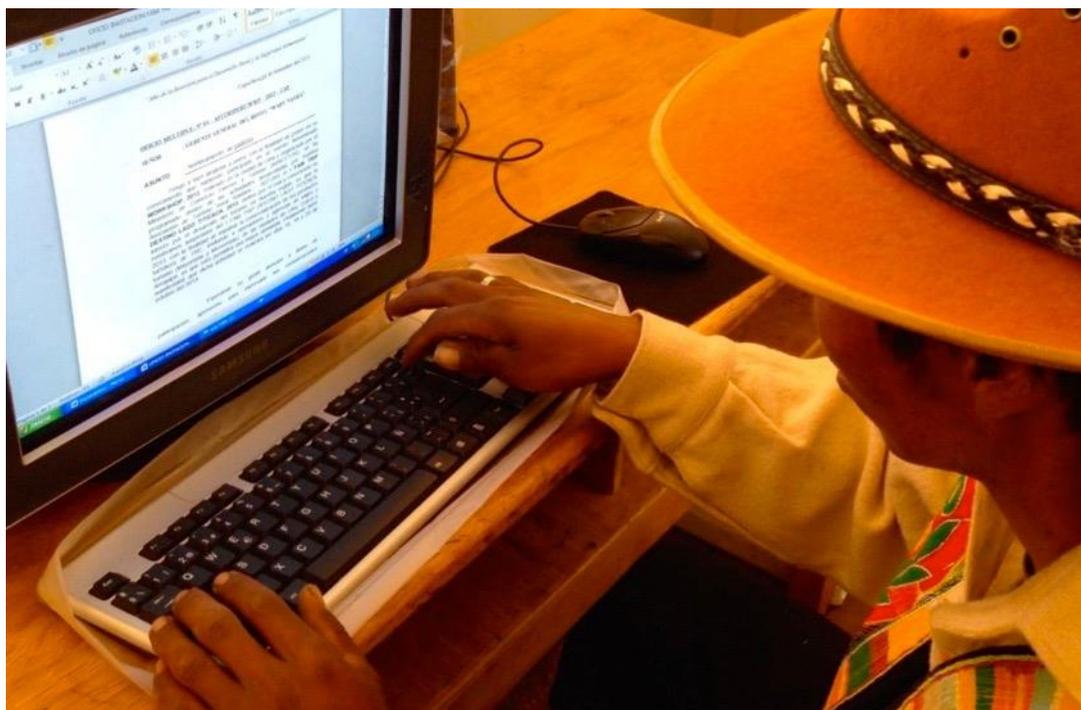
Emprendedor rural comunicándose vía móvil con un turista que está por llegar a Llachón

Todos nuestros entrevistados han afirmado que si bien el celular les ha servido indiscutiblemente, es necesario que aprendan a utilizar el Internet y distintos programas informáticos. Nos cuentan que el rubro del turismo, se promociona casi en su totalidad por Internet y si ellos no tienen las capacidades necesarias para ofrecer y mostrar la maravilla de sus paisajes, siempre estarán sometidos a trabajar con las agencias de Puno, Cusco o Lima que les marginan muy poco dinero y les

pagan mucho tiempo después. Ellos prefieren que el turista se comunique directamente con ellos, ya que el trato y el pago se hace apenas se recibe el servicio.

De nuestros 7 entrevistados, solo Walther y la voluntaria que trabaja con él cuentan con laptops propias. Asimismo, ASTURS posee 2 computadoras, ambas ganadas a través del premio ConectaRSE para crecer de Telefónica. Ellos, al estar en contacto con el equipo diariamente y al haber asistido a distintas capacitaciones, pueden hacer uso de los programas informáticos como Word, Excel y Power Point. Al mismo tiempo, poseen una cuenta de correo electrónico y de Facebook, lo cual les permite contactarse con distintas personas.

Todos aquellos que no cuentan con computadora propia, utilizan las laptops de sus respectivas asociaciones o, si les dan permiso, utilizan las que se encuentran en el colegio o la municipalidad. Sin embargo, esto no sucede frecuentemente por lo que tienen que trasladarse hasta Puno o Juliaca para poder revisar su correo electrónico, provocando que la comunicación sea aún más difícil con aquellos turistas que quieren contactarse directamente desde su respectivos países. Debido a esto, la frecuencia del uso de Internet se limita a 1 vez por semana, no logrando el objetivo esperado que es promocionar constantemente los atributos de sus comunidades y las diferentes actividades que están organizando. A diferencia de ellos, Walther tiene como actividad principal el turismo, y carga consigo siempre su USB módem que le permite revisar diariamente su correo electrónico desde la comunidad donde se encuentre. Él es quien se encarga de promover el turismo rural comunitario en la zona y de lograr que más turistas se hospeden en las comunidades con las que él trabaja.



Emprendedor rural utilizando la computadora del colegio en Ccotos para redactar un oficio

Es por esta razón, que ASTURS junto con la Coordinadora Rural, la Municipalidad de Capachica, la Organización Mundial de Turismo (OMT) y Telefónica del Perú organizaron el curso de capacitación en computación y manejo de Internet dirigido a los emprendedores de turismo rural. Este curso tenía como objetivo brindar las capacidades necesarias en el manejo de TIC para la creación y comercialización de productos turísticos en sus distintas comunidades. A esta capacitación, compuesta de 6 sesiones, asistieron 22 personas entre hombres y mujeres, divididos en dos turnos (mañana y tarde). El éxito del programa se debió al trabajo conjunto de todas las organizaciones para proveer el espacio, equipos, materiales y costos del expositor.

Este año se replicó la misma capacitación profundizando en el manejo de programas informáticos y redes sociales. Este curso tenía como objetivo ayudarles a diseñar paquetes turísticos, hacerles una introducción sobre costos y finanzas para sus emprendimientos, darles a conocer cómo pueden sacarle el mayor provecho al uso de la tecnología (Internet – redes sociales, página web, blogs, entre otros) y

procurar que su comunicación sea más rápida y eficiente con los agentes, operadores de turismo y visitantes en general que se comunican con ellos.

#### Descripción de las sesiones de capacitación en TIC realizadas en mayo 2014:

Unidad 1: Microsoft Word, Excel, Paint, Power Point y otros:

- Reconocimiento de computadoras (Familiarización)
- Conociendo el explorador Windows (Familiarización)
- Explorando Windows (Diseños de Páginas)
- Microsoft Office Word (Familiarización)
- Microsoft Office Word (Tablas)
- Microsoft Office Word (Organigrama)
- Microsoft Office Word (Impresión)
- Microsoft Office Excel (Familiarización)
- Microsoft Office Excel (Forma de tablas y celdas)
- Microsoft Office Excel (Gráficos)
- Microsoft Office Excel (Costos)

Unidad 2: Manejo de Internet

- Introducción a Internet (Familiarización)
- Reconocimiento de navegadores de Internet
- Creación y uso de correos electrónicos
- Reconocimiento, creación y uso de redes sociales

Si bien casi todos los entrevistados, excepto 1, han pasado por ambas capacitaciones, el grado de aprendizaje de cada uno es diferente. Mientras que algunos ya pueden comunicarse directamente con los turistas vía correo electrónico o enviar sus cotizaciones utilizando Word, otros todavía tienen dificultades para prender la computadora. Incluso, afirmaron tenerle miedo a tocar este aparato porque tenían temor a que pudieran malograrla. Sin embargo, todos reconocen su

importancia porque pueden ver los compañeros de la asociación cómo han mejorado en su proceso de comunicación con otras personas.

“Sí, asistí a la capacitación de TIC. Me ha gustado todo, pero yo entendí muy poco. Quise aprender más, pero no podía. Esa fue la primera vez que veía una computadora. Me sentía perdida, entendía y después me olvidaba también. A mí me ha gustado más chatear con mis amigos, ver cómo están ellos. La primera parte fui casi a todas las capacitaciones. Solo falté 3 veces. La última parte no pude porque estaba gestando. Si habrían más capacitaciones en el futuro sobre esto yo iría porque quiero aprender más”.

Emprendedora rural de Llachón

La revista LonelyPlanet también ha jugado un rol muy importante en la promoción de los emprendimientos de estos líderes. Considerando que viajeros europeos y americanos utilizan esta guía de viaje, muchos han llegado referidos por ella. Según refieren los entrevistados, alguna vez alguien recomendó dos de los lugares que visitamos, Ccotos y Llachón, y ahora los turistas llegan a visitar estas, poco promocionadas, comunidades. Ambos emprendedores desconocen quién publicó el anuncio, pero están muy agradecidos porque los visitantes los contactan directamente sin necesidad de recurrir a un intermediario. Uno de ellos nos contaba que él no sabe usar la computadora ni mucho menos Internet, pero que sabía que el uso de la tecnología sería una inversión por lo que decidió comprar una computadora y enviar a sus hijos a estudiar a Puno. Son ellos ahora los que revisan diariamente el correo electrónico de su papá y le comunican cuando hay turistas por llegar para que los puedan recibir. Este hombre, que es conocido en Llachón por ser el hombre más feliz de la comunidad, nos demuestra que a pesar de no contar con el conocimiento necesario reconoce su importancia y ha apostado por invertir en la tecnología en beneficio de su emprendimiento.

“Mi nombre apareció en 2009 en la revista LonelyPlanet, pero yo no me había dado cuenta. Ellos seguramente vinieron como turistas y vieron la casa. Tiempo después apareció un turista que me preguntó, ¿tú eres Félix? Tú eres famoso, ahora te va a conocer todo el mundo. Entonces me mostró el libro y me dijo, “tu nombre está aquí” y vi mi nombre ¡Gracias a Dios! Me parece que esa es una bendición del Señor para mí. Por eso, ahora hay muchos turistas que vienen directamente y no necesitan de agencia. Muchos me dicen que me encontraron ahí y luego me escribieron un mail.”

Testimonio de emprendedor rural de Llachón



Emprendedor rural de Llachón dando la bienvenida a turistas de Colorado, Estados Unidos

Entre los planes de la subgerencia de Turismo de la municipalidad de Capachica se encuentra la creación de un telecentro que tendrá como objetivo ser un lugar de intercambio de conocimiento en donde se podrá preparar y capacitar a todas las personas en el uso de las TIC para la gestión de proyectos de desarrollo. Asimismo, se espera que los mismos emprendedores puedan administrar este espacio y llevar un control de la cantidad de turistas que llegan a Capachica.

#### 4.6. Sostenibilidad

La sostenibilidad de esta iniciativa está dada desde el ámbito social, económico, ambiental y político.

La sostenibilidad social se promueve con la participación activa de la comunidad. Para lograrlo, involucran a los pobladores en la realización de las actividades o en los proyectos que deseen llevar a cabo. De esta manera, en caso participen de manera directa o indirecta, se contará con su respaldo en la promoción del turismo rural comunitario en la zona. Ellos tienen en cuenta, que así como el turismo trae beneficios también trae aspectos negativos, a los cuales las comunidades rurales no están acostumbrados. Por esta razón, tratan de no tener a grupos de más de 25 personas en la misma comunidad que alteren su modus vivendi. Además, parte del encanto de estos lugares y la razón por la que llegan los turistas, es su tranquilidad y la interacción con personas locales.

En este sentido, parte de la labor de los emprendedores rurales no es solo promocionar sus proyectos, sino involucrar a las demás familias en alguna de las actividades que le ofrecen al turista. Un aspecto importante del trabajo que se realiza es enseñar al turista el respeto a las costumbres, mitos y ritos que poseen cada una de las familias, adoptando como suya la iniciativa. Por último, se espera que el emprendedor rural se apropie de las TIC para que pueda llegar tan lejos como él desee hacerlo. Al poseer el acceso y las competencias necesarias podrá comunicarse directamente con el turista, las agencias de viajes u otras organizaciones de interés. De este manera, se colabora con la reducción de la brecha digital existente en la región Puno y se desarrollan las capacidades de las personas.

La sostenibilidad económica se logra una vez que cada familia ha fortalecido su emprendimiento. La tendencia al incremento de visitantes que escogen el turismo rural comunitario permite que las familias mejoren sus ingresos económicos, solventen sus necesidades básicas, le ofrezcan una mejor calidad de vida a sus hijos

e, incluso, brinden trabajo a otras personas. Asimismo, ASTURS seguirá brindando los microcréditos con fondos adquiridos por medio de premios, ONG y a través del fondo anual del turismo rural solidario. En cuanto a la gestión de proyectos sociales, los aportes asignados a temas de coordinación van directamente a ASTURS, lo cual permite cubrir los gastos de la oficina, luz y agua.

De la misma manera, el uso de recursos naturales para el mejoramiento de la infraestructura de las casas hospedaje y los servicios higiénicos, así como la preparación de alimentos para los turistas con productos típicos de la zona, permite que se ahorre dinero y tiempo en los traslados que se necesitarían para conseguir dichos insumos. Esto, además de representar un gran ahorro, explota la creatividad de los pobladores al hacer más con menos dinero. Aquellos productos que no están en la zona, las familias las adquieren en Puno o Juliaca a un precio más económico.

En cuanto a la sostenibilidad ambiental, la actividad de turismo rural vivencial está ligada a la preservación y conservación de los recursos naturales por lo que no se degradaría el ecosistema. Para fomentar esta práctica se realizan capacitaciones sobre el manejo de residuos sólidos y reforestación, y se realizan campañas de sensibilización como la limpieza de las playas.

En cuanto a la sostenibilidad política, trabajan en proyectos comunes con la municipalidad ya que ellos también están muy interesados en fortalecer el turismo rural comunitario y proveer de capacidades a los emprendedores rurales para que sean ellos los mejores portavoces de su riqueza. En este sentido, uno de los principales aportes del municipio es mantener las carreteras en buen estado para que los turistas y la población no tengan ningún inconveniente a la hora de trasladarse. Cada dos años ASTURS hace un convenio con la municipalidad referente a este tema, asegurando que aquellos lugares donde la institución realizará capacitaciones o algún tipo de trabajo conjunto con las comunidades, esté en perfectas condiciones.

De esta manera, vemos que ASTURS y su trabajo con emprendedores rurales tiene mucho potencial, no solo por todos los actores involucrados en el proceso, sino porque tiene muchas perspectivas de futuro que lo hacen viable y sostenible en el tiempo. A su vez, su continuidad y ampliación están garantizadas en tanto exista voluntad política y social, ya que en cuanto a aspectos económicos esta actividad cada día va teniendo mayores adeptos.



## Capítulo 5: Análisis de los hallazgos y resultados

### 5.1. Desarrollo de competencias y habilidades a través del uso y apropiación de las TIC

A partir del viaje realizado a Capachica se ha constatado la gran brecha digital existente en la zona, tanto en cuestiones de acceso como en el desarrollo de capacidades en el uso de las TIC. Si bien el turismo es una actividad complementaria a las actividades principales de este lugar, existe una gran masa de pobladores y, con mayor énfasis, de emprendedores rurales que trabajan en TRC que solicitan una mayor incidencia del uso de la tecnología en la zona.

A lo largo de esta investigación se explora las distintas visiones que se tienen sobre el concepto de desarrollo. Este concepto, según Schumacher, involucra la educación, organización y disciplina de las personas como los pilares de todo grupo social. El dinero puede ir y venir, pero lo que queda en las personas es la posibilidad de hacer del conocimiento algo suyo, que les permita alcanzar todo aquello que anhelan en la vida.

En relación a esta idea se puede afirmar que ASTURS ha sido una pieza clave para el fortalecimiento de capacidades de los emprendedores rurales, no solo porque les ha permitido tener una nueva fuente de ingreso económico a través de la práctica del turismo, sino porque les ha dado la oportunidad de que se organicen en asociaciones, compartan responsabilidades, utilicen nuevas formas de comunicación y enriquezcan su conocimiento.

Ya lo mencionaba Warschauer, que una brecha digital no solo se caracteriza por el acceso físico a las computadoras y la conectividad, sino que tiene que ver con cuestiones de contenido, lenguaje, educación, alfabetización, la comunidad y los recursos sociales (Warschauer 2002: 6). Todos estos emprendedores, que no pasan del nivel secundario o primario, en algunos casos, y que no tienen ni siquiera computadoras en casa o cabinas públicas cercanas, ya hablan de la posibilidad de construir más hospedajes, armar paquetes turísticos y promocionar rutas

alternativas para el viajero. Lo esencial de esta experiencia es haberles sembrado la posibilidad de tener metas más grandes, que se sientan con la capacidad de poder realizarlas y de haberles acercado al uso de la tecnología para promover sus emprendimientos.

Este resultado se ha logrado a partir de las capacitaciones realizadas por ASTURS en colaboración con la municipalidad de Capachica, la empresa privada, organismos internacionales y la ONG, los cuales de manera conjunta han establecido las bases para que alrededor de 50 emprendedores entre el 2013 y 2014 reciban capacitaciones en computación y el manejo de Internet.

Si bien el nivel de alfabetización digital de las personas entrevistadas es relativamente bajo, ellos afirman estar viviendo una nueva etapa en sus vidas al descubrir los beneficios de interactuar con nuevos recursos tecnológicos (computadoras, laptops, tabletas) y utilizar el Internet. La herramienta que utilizan por excelencia es el celular, pero al haber tenido la oportunidad de recibir las capacitaciones sobre el manejo de TIC y aprender sobre las múltiples posibilidades que les ofrece la tecnología para sacarle el mayor potencial a sus proyectos, les ha abierto la mente y ha generado mucha expectativa en ellos.

Esto reafirma la teoría de Avregou, en tanto a medida de que los emprendedores rurales innoven en sus servicios y utilicen la tecnología como medio para enriquecer su conocimiento y ofrecer nuevas alternativas turísticas, impactará positivamente en la manera cómo se desenvuelven y participan en la vida social, económica y política de sus comunidades. Al mismo tiempo, sus capacidades humanas se verán reforzadas y se generarán mayores ganancias en productividad (Avgerou 2003: 4).

Este acercamiento a las TIC ha permitido que tengan una cuenta de correo electrónico, que puedan redactar documentos u oficios utilizando Word, que puedan elaborar sus libros de cuentas, costos y finanzas utilizando Excel y que realicen presentaciones sobre cada uno de sus emprendimientos en Power Point. Si

bien no todos pueden realizar todo lo mencionado al mismo nivel, se valora mucho la disposición que tienen por aprender y la importancia que le han dado al tema, a pesar de las dificultades que tienen para acceder a cabinas públicas (1 hora de distancia desde Capachica pueblo).

“Yo he ido a muchas capacitaciones y por eso he emprendido. Si yo no hubiera ido a las capacitaciones mi negocio no sería rentable. La capacitación que llevé de costos y finanzas me ha ayudado a tener mayor utilidad, hemos sacado un poco alto. Yo estoy en contra de las agencias de viaje porque nos marginan. Ellos están enviando y recibiendo mensajes constantemente gracias a que tienen acceso a Internet todo el tiempo. Por eso digo que es totalmente importante la tecnología, sea celular o Internet. Si mi empresa llega a funcionar, yo sé que voy a tener una oficina de tecnología, de TIC, en un cuarto va a funcionar mi oficina para estar comunicándome constantemente, recibiendo mensajes, enviando fotos, etc. Todo el trabajo de Excel lo escribimos en computadora y luego lo imprimimos. Si tuviéramos memoria lo guardaríamos en USB, pero por ahora lo imprimimos en papel. También escaneamos nuestros paquetes a las agencias, ya que nos piden el detalle de nuestros servicios. Si es que no llega lo enviamos en físico. Yo mismo diseño el paquete en Word, mis asociados le sacan una copia y ellos mismos lo llevan a las agencias en Puno”.

Testimonio de emprendedor rural de Ccotos

Las personas entrevistadas refieren que gracias a las TIC el contacto con el turista ahora es más rápido y sencillo, y que las posibilidades de promocionar sus emprendimientos a través de una página web, Facebook, Twitter o YouTube les abre las puertas a nuevos horizontes. Por ejemplo, una de las asociaciones de turismo rural en Ccotos ha pasado de tener 5 turistas al año, a recibir 30. En Llachón han pasado de trabajar con intermediarios regularmente (agencias de Cusco o Puno) a establecer contacto directo con los turistas. Esto representa un gran logro ya que por lo general Capachica no es el destino turístico por excelencia

del turista regular. Este usualmente va a las Islas de Amantani, Taquile o Uros, pero todas las otras zonas de la península no han sido promocionadas o explotadas del todo para atraer al turista que prefiere optar por algo más vivencial.

El aspecto generacional ha sido un tema relevante en el proceso de capacitar a los emprendedores rurales. Mientras que estos preferían enviar a sus hijos para que aprendan sobre el manejo de las TIC, los emprendedores rurales más jóvenes tenían más facilidad para navegar en Internet y avanzar rápidamente. Este proceso va siendo lento, pero cuenta con la buena disposición de todos los pobladores de la zona.

“En el sector rural es conocido que las personas mayores no sepan usar Internet o que tengan correo electrónico. Para nosotros es más duro trabajar con los mayores mientras que los jóvenes son más hábiles, más despiertos, ágiles en aprender. Es un poco difícil entrar en ese sector, pero en realidad las señoras se sienten muy contentas. Por ejemplo nos decían: ‘No sabía ni escribir mi nombre, yo pensaba que sabía leer y escribir, pero había sido analfabeta total que no podía ni agarrar la máquina porque me daba miedo’. Pero son mitos que se rompen, se les dice que es necesario y ellos entienden. ‘Ahora mis hijos no me van a poder engañar’, es lo que manifiestan muchas veces las personas mayores”.

Testimonio de la subgerente de Turismo de la Municipalidad de Capachica,  
Nieves Quispe

Por su parte el presidente de ASTURS, Walther Pancca, ha fortalecido su conocimiento sobre las infinitas alternativas que le ofrece la tecnología. En un día regular de trabajo, ya sea en la oficina de ASTURS o en alguna comunidad en la que se encuentre con un grupo de turistas, carga consigo siempre laptop, dos celulares y USB módem para estar conectado. Él tiene una cuenta de correo electrónico y maneja Facebook, Twitter y LinkedIn sin ninguna dificultad. Incluso, mantiene reuniones por Skype con las ONG en Francia con las que trabaja

regularmente. Asimismo, ha creado una canal de YouTube para ASTURS y con gran expectativa lanzó este año la página web de la asociación, la cual le sirve de vitrina al mundo y ha permitido que tenga mayor presencia en la red.

Desde el aspecto humano, el PNUD concibe la idea del desarrollo como la posibilidad de elegir la propia identidad cultural, siendo esta reconocida y respaldada por el Estado (UNDP 2004: 6). En este caso, la municipalidad de Capachica y los propios emprendedores rurales se encargan de revalorar sus costumbres y patrones culturales a partir de la práctica del turismo rural vivencial. De esta manera, comparten sus tradiciones, utilizan los productos propios de la zona para la preparación de los alimentos para el turista, demuestran las labores agrícolas que se realizan en el campo y se sienten orgullosos de la majestuosidad del lago Titicaca y el paisaje en el que se encuentran rodeados.

“El objetivo de convertirnos en una empresa es que hayan más asociaciones que trabajen en turismo y de esa manera se llegue a difundir nuestra identidad, nuestra cultura. Este proceso tampoco es fácil porque primero hay que sensibilizar y capacitar a todos los nuevos asociados en el trato al turista. Yo también he sufrido, al principio dejé toda la ropa ancestral que tenía, dejé todo el traje típico. Antes no quería ponerme ropa local. Gracias a la revaloración de la identidad estoy orgulloso de ser de Capachica, más que todo de nuestros bordados”.

Testimonio de emprendedor rural de Ccotos

## 5.2. La figura del emprendedor rural en la transformación social

Según el Foro Económico Mundial, el emprendimiento empodera a las personas en todas las sociedades y en todos los niveles, para que sean ellos mismos los artífices de su propio destino (WorldEconomicForum 2009: 15). Sobre este paraguas fue que se inició esta tesis, teniendo la hipótesis de que el impacto percibido de la

apropiación de las TIC en ASTURS se da con mucho énfasis en esta asociación debido a que existe la figura del emprendedor rural, el cual posee ciertas capacidades de liderazgo, tiene cierto interés sobre el uso de la tecnología y posee una disposición de servicio que le permite buscar el progreso económico al mismo tiempo que colabora con el desarrollo de su comunidad. En otras palabras, no depende de un tercero sino que construye y de-construye en base al contexto social en el que se encuentra.

Asimismo, dicho organismo menciona que un emprendedor crea oportunidades que contribuyan al crecimiento económico y al desarrollo personal y profesional. Esto es, sin duda, un fiel reflejo del trabajo que ha realizado ASTURS a lo largo de más de 10 años dedicándose al turismo rural comunitario e inspirando a más líderes comunitarios a arriesgarse y a emprender en sus respectivas comunidades.

Entre las características que Tavakoli presenta (Tavakoli 2013: 1423) y las que se pueden encontrar a simple vista en los emprendedores de ASTURS resaltan su mente activa y su sentido de participación. Ellos no están ajenos a lo que sucede en su región y están presentes en todo evento, debate o diálogo que les permita difundir el trabajo realizado en Capachica y motivar a la réplica del TRC en otras provincias del Perú. Son creativos y buscan el éxito, y con éxito entiéndase la posibilidad de que las familias generen sus propias microempresas, asociaciones o emprendimientos porque esto permitirá que no vivan esperando la ayuda de los programas sociales, sino que descubran sus potencialidades y las utilicen en beneficio del desarrollo de su comunidad. Por esta razón, traen nuevas ideas de sus viajes y las comparten con sus compañeros, intercambiando ideas y debatiendo, para que puedan ir armando nuevos proyectos.

Buscan oportunidades. Constantemente ASTURS se presenta a premios convocados por ONG, organismos internacionales, empresas privadas u otras instituciones. Esto les ha permitido ganar diversos concursos como ConectaRSE para crecer de Telefónica, Gastronomía en Puno en 2012 y 2013, Pro vías

“Ministerio de Transportes”, el Programa Conjunto de las Naciones Unidas y diversas capacitaciones a cargo de la ONG Culture Contact.

Todo el dinero recaudado en premios se utiliza para el desarrollo de proyectos sociales, tanto en la compra de insumos como en el pago de expositores. Asimismo, difunde sus proyectos en conferencias y cuentan sobre su experiencia lo cual les permite tener exposición pública y ser reconocidos en distintos ámbitos de la investigación.

Buscan la modernización y las nuevas ideas, motivan y generan interés en la búsqueda de información. Una vez que descubrieron que la tecnología les podía ayudar a acelerar su emprendimiento no dudaron investigar más, capacitarse y aprender todas aquellas herramientas que le servirían para fomentar sus iniciativas. Tanto es así, que no trabajaron en forma aislada sino, como Tavakoli decía, compartieron su conocimiento con otros emprendedores rurales que también estaban curiosos y dispuestos a aprender. Estos serían la clave para expandir la labor y para buscar alianzas en el pro del desarrollo de todos los lugares en los que trabajarían. De esta manera, se formó un círculo de aprendizaje en el que cada emprendedor le enseña a las demás familias asociadas y cada uno va obteniendo una poderosa arma, que es el conocimiento para la creación de nuevas ideas. Ídem, con las personas que trabajan en la parte administrativa de ASTURS ya que de ellas depende que aprendan y que contribuyan con las metas de la organización de una manera eficiente.

“La primera vez que pude manipular una computadora fue en ASTURS. Tenía mucho miedo al inicio. En la computadora blanquita yo aprendí. Me decía, ‘haz esto, tienes que aprender, quiero que esté así igualito’. Tenía miedo de malograr las cosas de la oficina. Sé que es necesario aprender, pero tenía mucho miedo de que se malogre y se quede ahí. Pero me decían, ‘tienes que aprender así malogres’. Por eso, desde un inicio admiro, admiraba y admiraré siempre la forma en la que trabaja ASTURS y su presidente. Yo creo que el presidente comparte sus conocimientos y busca el bienestar y desarrollo social de todos. ASTURS como asociación busca también que las otras asociaciones y emprendimientos de otras comunidades mejoren. Eso es lo que me hace más admirar ASTURS y al presidente”.

Testimonio de la voluntaria de ASTURS

Tienen una mente activa y sentido de la participación. Para ser un emprendedor Tavakoli dice que es necesario entender qué pasa a tu alrededor, aceptar el cambio y poseer capacidad para la negociación. Para ASTURS, contar con la voluntad política y social de su entorno ha sido clave porque los han respaldado en todo momento y han colaborado con todo aquello que les ha sido posible. Traer turistas a una zona que no está acostumbrada a ver gente foránea puede ser chocante para los pobladores de la zona, que por lo general se conocen entre sí. Sin embargo, si más personas, cada una por su lado, también está trabajando en el rubro ayuda de manera indirecta a que las personas se familiaricen con ellos y participen de la actividad que se está realizando.

Establecer un vínculo con la municipalidad también es positivo porque experiencias como las capacitaciones en TIC que se realizaron y en las que algunos se encargaron del espacio, otros de los insumos y de los expositores facilitó a que todo se desarrolle con éxito. Entonces trabajar en el cambio, pero haciéndolo de la manera adecuada, ayudará a que se generen menos conflictos sociales y todos aporten hacia un fin común.

Liderazgo, iniciativa, visión, perseverancia, autonomía y confianza en sí mismo. Según Arredondo (Arredondo 2010: 39), estas son algunas de las características que definen a un emprendedor y que se pueden reflejar en el trabajo de los emprendedores rurales de ASTURS. La gente del pueblo, las personas con las que trabajan, los voluntarios y practicantes de la oficina los reconocen como un verdadero ejemplo a seguir, personas que siempre propone nuevas ideas, que no se rinden ante la adversidad, que proponen alternativas de solución, que tienen metas claras y que siempre buscan dar un pase adelante. Para ellos, indiscutiblemente, no hay límites en busca del bienestar social de sus comunidades y esto les ha valido para ser considerados un ejemplo en muchas de las personas con las que trabajan, incluso han motivado para que cada uno tenga plena confianza en sí mismo.

“Para mí, Walther ha sido una admiración porque él ha estudiado y luego ha generado su propio emprendimiento. Como es un paisano de Capachica yo he visto su ejemplo. Me pregunté, ¿por qué yo no puedo hacer algo parecido? Entonces yo también me he motivado y estoy trabajando junto con él. Hemos hecho trípticos, la página web para difundir la isla. En cuanto a los proyectos, hemos implementado termas solares junto con la Municipalidad y ASTURS”

Testimonio de emprendedor rural de la Isla Tikonata

Para Nissan, Galindo y Méndez, detrás de los emprendedores están las instituciones y organizaciones que fomentan esta actividad facilitando fondos y recursos monetarios, generando un clima social adecuado y brindando la confianza que se necesita para promover la cooperación (Nissan, Galindo y Méndez 2011: 321). En la promoción del TRC, sin duda la ayuda de ONG nacionales e internacionales, la buena relación con la municipalidad y la empresa privada les ha permitido generar alianzas que cada año les ha traído mayores réditos.

Sin ir muy lejos, la que escribe, se vio fascinada por la propuesta innovadora que ASTURS había desarrollado en una zona donde la falta de infraestructura, un nivel socio económico muy bajo y las inclemencias del clima complicaban mucho el

desenvolvimiento de la promoción del turismo. Y a través de dos viajes, uno de reconocimiento del lugar y otro para realizar el trabajo de campo, se pudo constatar que los emprendimientos rurales pueden ser posibles si existe un líder reconocido por la comunidad que promueva la transformación, un aparato social que soporte su trabajo, la voluntad política para trabajar en aquello que solicita la comunidad y el intercambio de ideas, metodologías y conocimiento propuesto por la academia, ONG y cooperación internacional. Además, siembra un efecto multiplicador que se ve reflejado en los testimonios de los entrevistados.

“No soy profesional o técnico, pero gracias a los cursos me he autoeducado y sé que puedo hacer todas las cosas que necesita mi asociación. Sé costos y finanzas, tarifarios, libro de cuentas. Nos dicen cómo pagar nuestro RUC mensualmente, anualmente. Muchas de las capacitaciones que he recibido he dado la réplica. A mis amigos que les interesa lo ponen en práctica y yo pienso que también lo pueden hacer”.

Testimonio de emprendedor rural de Ccotos

### 5.3. El desarrollo sostenible del turismo rural comunitario en Capachica

Cuando se habla de desarrollo sostenible del turismo, Bertoni explica que es clave la identificación de las necesidades sociales (Bertoni 2008: 162).. Con esto quiere decir, que previamente a una inserción de una nueva forma de actividad económica en la zona, más aún en una población pequeña, no solo se debe considerar los impactos del turismo, la capacidad de carga turística y las diferentes modalidades de turismo que se podrían practicar en los pueblos, sino también las capacidades institucionales de la región.

Para Sariego, el TRC puede dinamizar ciertos territorios, reactivar economías locales más allá de quiénes están implicados directamente en los servicios de alojamiento (Sariego 2013: 852). En el caso de Capachica, una zona dedicada

netamente a la agricultura y la ganadería y en donde, según datos del INEI al 2009, la desnutrición crónica ha alcanzado casi el 20% de la población, el TRC se configura como una nueva propuesta económica y social que movilizaría toda una cadena de valor.

La venta de alimentos y bebidas en la zona, el servicio de transporte, el comercio de artesanías, las alternativas de paseos turísticos, entre otros, ingresan a ser parte de esta cadena y a generar mayores ingresos a los hogares.

Por ende, el desafío de ASTURS a lo largo de estos años ha sido ir trabajando de manera organizada, involucrando a líderes comunitarios, estableciendo lazos con importantes actores sociales y comprometiendo a la comunidad hacia un trabajo conjunto. Este proceso ha implicado la elaboración de modelos viables de desarrollo en donde se conjuga la inserción de la tecnología y las capacitaciones que potencian su uso. Asimismo, ha involucrado a mujeres, jóvenes y adultos en importantes decisiones que marcarán el camino del desarrollo de Capachica. Por ejemplo, pasaron de establecer un interés de 5% a 7% en los microcréditos, decisión que no fue arbitraria de ASTURS y de la ONG con la que trabajan, sino que nació de los mismos beneficiarios que obtuvieron créditos pasados y que mediante asamblea votaron para que se diera de esa manera.

Desde la subgerencia de Turismo se tiene la meta de incrementar un 10% de turistas al año y hasta la fecha de la entrevista (julio de 2014) esa meta ya se había cumplido. Si bien es cierto, que a diferencia de otras islas más difundidas, la cantidad de turistas que llegan a Capachica es menor, el trabajo conjunto con MINCETUR, distintos programas de TRC, alianzas con la Coordinadora Rural y diversas ONG y agencias en Cusco, Puno y Arequipa, está permitiendo que más familias tengan una nueva fuente de ingreso económico y una nueva posibilidad de desarrollarse profesional y personalmente.

Los meses en donde reciben más turistas son mayo, junio y julio, y a veces no todas las casas están preparadas para recibir a tantos turistas. Todavía hay mucho por

trabajar, pero cada año está mejorando el servicio que ofrecen. Asimismo, la municipalidad le entrega a las familias un libro de visitas en donde se puede constatar la cantidad y procedencia de turistas internacionales que ha recibido el distrito. Al 2011, se registraron más de 1500 visitantes a Capachica, una cifra importante para una zona que recién ha estado conectada por medio del celular a partir de 2001 y de Internet a partir de 2010.

Esta coyuntura exigía también que el sistema educativo esté preparado. Por lo tanto, se creó hace 3 años el Instituto Tecnológico San Salvador con la única carrera técnica de Turismo. La finalidad era responder a la demanda de profesionales calificados que tengan las competencias necesarias para gestionar la nueva oferta turística de la zona. Incluso, que puedan hablar más de dos idiomas, como francés e inglés.

Alineada a esta propuesta, aunque no necesariamente trabajan de manera coordinada, se encuentra el colegio de secundaria I.E.S José María Arguedas, que tiene como director a una persona que está al tanto de la importancia del uso de la tecnología para la vida de los estudiantes, y que ya ha creado, desde hace dos años, el aula de innovación. A través de esto, se logrará que los adolescentes utilicen diversos programas informáticos e Internet para sus distintos cursos y capitalicen su conocimiento utilizándolo en beneficio de su propio pueblo. Sin embargo, se debe motivar a los profesores a unirse a este reto, ya que de 20 profesores a tiempo completo con los que cuenta el colegio, solo el 40% maneja herramientas tecnológicas. Lo que significa que el estudiante estaría más adelantado que el profesor.

Según el MINCETUR, el Turismo Rural Comunitario puede promover oportunidades de participación de mujeres, jóvenes e inclusive ancianos que por lo general no encuentran espacios de participación y protagonismo en la vida comunal (MINCETUR 2008: 5). Los emprendedores rurales son clave en esto, ya que al involucrar a toda su familia y a sus vecinos generan fuentes de trabajo para personas que no las tenían.

Por último, Casas, Soler y Pastor desarrollaron la idea de que el objetivo del turismo comunitario es preservar la identidad étnica, la valoración y la transmisión del patrimonio cultural en todas sus formas, ya que las culturas autóctonas son portadoras de valores, historia e identidad (Casas, Soler y Pastor 2012: 93). A lo largo de esta investigación y a través de los testimonios recibidos se ha confirmado que cada emprendedor rural es el mejor portavoz de su comunidad porque se enorgullece de que más personas conozcan lo maravilloso del paisaje que los rodea y porque la interacción constante con los turistas los hace mantener viva su historia y tradición.

Se dice que cuando existe perseverancia y optimismo, pero sobre todo cuando existe la figura de un ejemplo a seguir, las personas se motivan y trabajan por conseguir sus propósitos. Hoy se utilizan muchas palabras para llamar a esa persona que está a tu costado ayudándote a encontrar el camino, coach, líder, consejero o muchas otras acepciones. En el ámbito rural, un emprendedor cumple todas esas definiciones porque quién más que él para saber cómo es trabajar para cumplir una meta sin la ayuda de un Estado que por mucho tiempo no lo representaba y hacía que se sienta atrasado años luz por la imposibilidad de estar conectado.

Para las generaciones que trabajan actualmente en TRC y para las venideras, su adaptabilidad al cambio alineada a una buena gestión turística con acceso a información y posibilidades de intercambio y comunicación ayudará a que su producto turístico sea exitoso.

Esto lo confirman jóvenes turistas de Colorado con los que tuvimos la oportunidad de conversar durante nuestra visita a Llachón y que afirmaban que en Estados Unidos es muy conocido visitar países de Sudamérica a modo backpacker, es decir, de mochilero. Suelen utilizar las guías para viajeros y empezar la aventura por bus de Lima hacia el sur. Cusco y Puno son los destinos predilectos, pero como su estilo de viajar es distinto, ellos prefieren la tranquilidad, el contacto con la naturaleza y la interrelación con lugareños más que estar rodeados de un sin fin de turistas.

Por esta razón, eligieron Capachica porque a diferencia de Uros o Amantaní muy poca gente llega a este lugar. Lo interesante de su testimonio es que ellos no se hubieran enterado del hospedaje en el que se encontraban en Llachón ni hubieran sabido cómo llegar, sino es porque había un aviso publicado en la guía LonelyPlanet. Luego, cuando ya estaban en Perú, escribieron un mail a la dirección de correo electrónico que aparecía y rápidamente recibieron una respuesta. Luego se comunicaron por celular directamente con el emprendedor rural y confirmaron su llegada. Ellos comentan que definitivamente sin la promoción de estos lugares ya sea por web, redes sociales o revistas es muy difícil saber que existen, por lo que deberían seguir difundiendo sus comunidades constantemente para todo ese mundo ávido por llegar a tierras peruanas.

#### **5.4. Más allá del turismo: la gestión de proyectos rurales para el desarrollo**

Dada la experiencia de ASTURS en la gestión turística, su popularidad en el pueblo, su relacionamiento con autoridades, empresas y asociaciones a nivel nacional e internacional, y su cercanía a jóvenes voluntarios e investigadores, se ha podido mirar más allá del turismo y pensar en la generación de proyectos rurales para el desarrollo, que permitan mejorar la calidad de vida de la población mientras se mejora la oferta turística de Capachica. Esta idea comprende desde pertenecer a una comunidad de emprendedores rurales a nivel nacional donde se puedan intercambiar buenas prácticas hasta el diseño e implementación de proyectos elaborados en conjunto con la comunidad.

En este sentido, ASTURS junto con otras instituciones como CEDESOS, Cáritas, MINCETUR y la municipalidad de Capachica, han invertido en la capacitación de las familias rurales en aquellos temas como la decoración de las casas rurales con elementos rústicos, la construcción de pozos sépticos para el manejo de las aguas residuales y baños eco-eficientes, la instalación y manejo de biohuertos, la elaboración de biol, la gastronomía novo-andina, que les muestra nuevas formas de utilizar los productos típicos de la zona a través de presentaciones innovadoras, la construcción de termas solares, el diseño de arquitectura sostenible, que consiste en

construir casas que ayuden a conservar el calor y mitiguen las frías sensaciones térmicas en Puno, la construcción de puertos, preparación de quesos, entre otros.

“Antes nosotros brindábamos plato típico y a pesar de que les gustaba no era apto para el estómago del turista. No le favorecía al pasajero. Entonces nos capacitaron y ahora ofrecemos alternativas novo-andinas. Se utilizan productos de la zona pero hemos innovamos en su presentación”.

Emprendedor rural de Ccotos

Definitivamente, el uso de la tecnología y las alianzas estratégicas de ASTURS están permitiendo que se desarrollen más proyectos, que se genere una cultura responsable en las personas a través de los microcréditos y que se forje una juventud emprendedora que piensa en alternativas de negocio que abarcan distintas actividades productivas y se basan sobre todo en aquello que les apasiona y que les traerá una mejor calidad de vida.

“Yo estudié en un colegio agroindustrial y si mis profesores me hubieran motivado a emprender yo ya sería una microempresaria porque yo sí quería tener mi planta procesadora de quesos y de yogurt. Esto porque mis padres se dedicaban a la agricultura y a la ganadería. Yo sabía ordeñar la leche, hacer quesos. Una profesora de Educación para el Trabajo nos enseñó a hacer yogurt, queso paria. Ahí fue donde me vino la idea, pero faltaba la economía. ¿De dónde iba a sacar dinero? Ahora, trabajando en ASTURS, me doy cuenta de que con poco sí se puede hacer. Me gustaría emprender y tener mi restaurante turístico. Ahí me di cuenta que hay que motivar a los niños y abrirle los ojos”.

Testimonio de voluntaria de ASTURS

## Conclusiones

La presente investigación, que tiene como objetivo dar a conocer el impacto percibido de la apropiación de las TIC y el rol del emprendedor en el desarrollo rural, utilizando como caso de estudio a ASTURS, ha supuesto un fascinante acercamiento a conceptos sobre desarrollo, TIC, emprendimiento y turismo rural comunitario, y una constatación empírica de la aplicación de estos conceptos en 4 comunidades del distrito de Capachica en Puno.

Cabe resaltar, que el presente documento da cuenta del testimonio de un grupo de personas que directa o indirectamente han sido impactados por el trabajo de ASTURS y como tal, es un diagnóstico de un caso respecto al impacto que los emprendedores rurales refieren percibir de las TIC aplicándolo en una actividad económica como es el turismo rural comunitario. No se intenta generalizar ninguna de las observaciones a todas las zonas rurales y tampoco se ha pretendido hacer una medición del impacto del proyecto, pues esto hubiera implicado un estudio mayor en más de un distrito.

Luego de describir y analizar los principales hallazgos se presentan las siguientes conclusiones.

En primer lugar, existe un grupo de personas llamados emprendedores rurales que poseen ciertas características como iniciativa, liderazgo, pasión por su trabajo, creatividad, confianza en sí mismos, entre otras, que los hace movilizar a la gente hacia un fin común. Estas personas no tienen necesariamente estudios superiores, pero poseen algo más importante en la zona de Capachica que es la licencia social. Trabajan de manera propositiva junto a la comunidad, escuchan sus necesidades, evalúan las posibilidades de responder a sus demandas y forjan lazos con actores claves que les permite establecer un aparato social, político y económico que respalde su trabajo.

Se ha dado a conocer, a través de los testimonios de los emprendedores rurales, ONG y municipalidad, que ASTURS representa un engranaje entre la promoción del turismo rural comunitario en Capachica y la gestión sostenible en toda la cadena de valor que

esta genera. Cabe resaltar, que la perseverancia y experiencia de los emprendedores rurales en el tema, ha logrado que ASTURS sea reconocida por distintos actores sociales como una de las grandes impulsoras del TRC en Capachica.

La identificación de este tipo de personas con aptitudes para el emprendimiento está ayudando notablemente a que se genere un ecosistema en donde el trabajo comunitario, la preservación de la identidad local y la difusión del turismo respondan a un mismo objetivo, mejorar la calidad de vida de los capachiqueños. De la misma manera, la experiencia de ASTURS nos muestra que la identificación y capacitación en TIC a estos emprendedores rurales ha significado un impacto positivo en sus vidas y en el desarrollo de sus comunidades.

En segundo lugar, se ha corroborado que a pesar de que la infraestructura y el acceso a las TIC no son óptimas, hay un grupo de personas que ha sabido apropiarse de la tecnología para desarrollar sus propios emprendimientos. En tanto el turismo es una actividad económica que se promociona no solo a través de agencias turísticas, sino también vía móvil o Internet, los emprendedores rurales han utilizado dichas herramientas tecnológicas como una oportunidad para eliminar a los intermediarios y generar una vía de comunicación directa con el turista.

La creciente demanda de viajeros que apuestan por el turismo rural comunitario les ha generado mayores ingresos económicos, nuevas alternativas de trabajo, acceso a diferentes fuentes de información, mayor participación y la posibilidad de desarrollar competencias y habilidades que antes no las ponían en práctica.

Cabe resaltar, que la forma en la que la tecnología ha empezado a formar parte de sus vidas ha sido de manera progresiva. Si bien estas personas, que tienen entre 30 y 60 años, no pertenecen a la generación de nativos digitales, han sabido adecuarse al contexto tecnológico que se vive actualmente y están dispuestas a capacitarse para llevar a cabo todos sus proyectos. Empezaron usando el móvil y ahora utilizan el correo electrónico, Facebook, Twitter, YouTube y Skype como principales herramientas para difundir la práctica del TRC en el mundo. A pesar de que actualmente la señal de

algunas empresas de telecomunicaciones no es la mejor y que las cabinas públicas más cercanas estén a 1 hora aproximadamente de distancia, ellos han sabido agenciarse comprándose más de un chip de diferentes compañías y visitando estos espacios de comunicación por lo menos 1 vez a la semana.

En resumen, el resultado del impacto percibido de la apropiación de las TIC en los emprendedores rurales es considerado para ellos como muy positivo. Sus aspiraciones, la forma de hablar, la manera en que gestionan sus proyectos y la eficiencia en cada una de sus operaciones, les ha abierto un mundo de nuevas posibilidades que ha repercutido en la mejora de su calidad de vida. La información que adquieren y producen les está ayudando a abrirse nuevas oportunidades y a tener metas más grandes, las cuales son alimentadas entre los mismos compañeros de ASTURS al tener contacto con nuevas experiencias y al informarse de casos similares en otras provincias o países.

De la misma manera, la apuesta por la apropiación de la tecnología traspasa las habilidades del mismo emprendedor rural, llegando a impactar a sus hijos y familiares. Solo con mencionar que uno de los emprendedores comentó que para él representaba una inversión comprar una computadora y enviar a sus hijos a estudiar a Puno para que le contesten sus correos electrónicos y se informen aún más acerca del rubro, ya nos da una referencia de la nueva forma de pensar de estas personas aunque ellos no sean directamente los que hacen uso de la tecnología.

Por último, la sostenibilidad del TRC en la zona se da gracias a la atmósfera de cooperación conjunta y a la voluntad política y social que permite el trabajo con emprendedores locales. Asimismo, se puede apreciar que el esfuerzo y disposición de los servicios educativos que se ofrecen en la zona es positivo y que va acorde a las necesidades de la población. Sin embargo, se carece de profesionales calificados, motivados y bien remunerados que forjen una nueva generación de jóvenes que sepa gestionar el turismo en las comunidades rurales y que utilice las TIC en los procesos de aprendizaje.

Las casas de las familias, las bodegas y los servicios generales no están preparados aún para recibir una gran demanda de turistas, pero están recibiendo constantes capacitaciones organizadas por ASTURS y la municipalidad de Capachica para que puedan responder a las necesidades de los visitantes de manera eficiente.

En conclusión, el liderazgo del emprendedor rural de ASTURS y el uso y apropiación de las TIC por estos actores sociales están permitiendo el desarrollo de mayores capacidades y habilidades en los miembros de la asociación y que el TRC se posicione como una actividad económica alternativa para impulsar la calidad de vida de los capachiqueños.



## Bibliografía

AGUILAR, José; PETRIZZO, Mariángela y Oswaldo TERÁN

2009 “Desarrollo de las Tecnologías de Información y Comunicación bajo un enfoque de Desarrollo Endógeno: hacia un conocimiento libre y socialmente pertinente”. *Revista Cayapa*. Venezuela, año 9, número 18, pp. 52-73.

ARREDONDO FERNÁNDEZ, Manuel

2010 “Perfil del emprendedor”. *Signo educativo*. Perú, año 19, número 190, pp. 39-40.

AVGEROU, Chrisanthi

2003 “The link between ICT and Economic Growth in the Discourse of Development”. En: Korpela, Mikko; Montealegre, Ramiro and Poulymenakou, Angeliki. *Organizational information systems in the context of globalization*. Springer. New York, pp. 373-386.

BAUER, M. y G.GASKELL

2000 “Quality, quantity and knowledge interests: avoiding confusions. Qualitative researching with text, image and sound: a practical handbook for social research”. SAGE. London, pp. 3-17.

BERTONI, Marcela

2008 “Turismo sostenible: su interpretación y alcance operativo”. *Cuadernos de Geografía - Revista Colombiana de Geografía*. Colombia, número 17, pp. 155-163.

BOSSIO, Juan Fernando

- 2003 Propuesta de políticas de aprovechamiento de las Tecnologías de Información y Comunicación para el Desarrollo Rural. Lima, GTZ-Perú.
- 2011 “Factores de sostenibilidad en sistemas de información para pobladores rurales en el Perú”. *Revista Debate Agrario: análisis y alternativas*. Perú, pp.119-142.

BOSSIO, Juan Fernando; LÓPEZ, Javier; SARAVIA; Miguel y Peter WOLF

- 2004 Desarrollo Rural y Tecnologías de Información y Comunicación. Experiencias en Perú: lecciones aprendidas y recomendaciones. GTZ, ITDG, MINAG-DGIA.

BOSSIO, Jorge; BOSSIO, Juan Fernando y Laura LEÓN

- 2012 “El poder las TIC en el fortalecimiento de las capacidades: el caso de las organizaciones sociales de base en las áreas rurales de los andes peruanos”. En TIC y Cambio Social: El impacto del acceso público a las computadoras e Internet en Argentina, Chile y Perú. Lima, Instituto de Estudios Peruanos, pp. 105-148.

CASAS, Amalia; SOLER, Amparo y Vicente PASTOR

- 2012 “El turismo comunitario como instrumento de erradicación de la pobreza: potencialidades para su desarrollo en Cuzco (Perú)”. *Cuadernos de Turismo*. España, número 30, pp. 91-108.

DEES, J. Gregory

- 2001 "The Meaning of Social Entrepreneurship". Durham, Center for the Advancement of Social Entrepreneurship. Duke Fuqua School of Business. En: [http://www.caseatduke.org/documents/dees\\_sedef.pdf](http://www.caseatduke.org/documents/dees_sedef.pdf)

DÍAZ-ALBERTINI, Javier

- 1996 "Evaluación del Impacto Social de la Red Científica Peruana e Internet en el Perú 1991-1995. Ponencia presentada en el V Foro Permanente de Redes de América Latina y el Caribe, Lima."  
En: <http://interred.wordpress.com/1996/04/05/evaluacion-de-impacto-social-de-la-red-cientifica-peruana-e-internet-en-el-peru-1991-1995/>

FORS, Martina y Alfredo MORENO

- 2002 "The benefits and obstacles of implementing ICTs strategies for development from a bottom-up approach". *AslibProceedings*. UnitedKingdom, volumen 54, número 3, pp.198 – 206.

GASCÓN, Jordi

- 2011 Turismo rural comunitario y diferenciación campesina. Consideraciones a partir de un caso andino. *Mundo Agrario*. Universidad Nacional de La Plata, volumen 11, número 22, pp. 1 – 20.

HAQQANI, Abdul Basit

- 2005 The role of information and communication technologies in global development: analyses and policy recommendations. UnitedNationsPublications. UnitedStates.

## INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA (INEI)

2014 Encuesta Nacional de Hogares (ENAHO). Informe Técnico N° 02. Estadística de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en los Hogares. Trimestre Enero, Febrero y Marzo 2014

2014 Perú en cifras. En: <http://www.inei.gob.pe/>  
Última visita: 7 de agosto de 2014.

LEÓN, Laura

2007 Usuarios y usos en el Telecentro Rural ERTIC de Pazos, Huancavelica. Instituto de Estudios Peruanos.

LIEVWROUW, Leah A. y Sonia LIVINGSTONE

2002 Handbook of new media: social shaping and consequences of ICTs. SAGE. London.

MINCETUR

2008 *Lineamientos para el Desarrollo del Turismo Rural Comunitario. Documento de trabajo.* Lima.

NISSAN, Edward; GALINDO, Miguel-Ángel y María-Teresa MÉNDEZ

2011 Relationship between organizations, institutions, entrepreneurship and economic growth process. *International Entrepreneurship & Management Journal*. Estados Unidos, volumen 7, número 3, pp. 311 – 324.

MONTOYA PÉREZ, María Paz

2013 Turismo comunitario y desarrollo rural: interacción y escalamiento de innovaciones. Lima, Instituto de Estudios Peruanos.

PIGG, Kenneth y Laura D. CRANK

2005 ¿Do Information Communication Technologies Promote Rural Economic Development?*Community Development*. UnitedStates, volumen 36, número 1, pp. 66-76.

PROMPERU

2008 Publicación Perfil del Turista Rural Comunitario. *Documento de trabajo*. Lima.

REDCLIFT, M.

2006 “Sustainable development (1987-2005): an oxymoron comes of age”. *Horizontes Antropológicos*. Porto Alegre, volumen 12, número 25, pp.65 - 84.

SADOWSKY, G.

2012 Accelerating Development Using the Web: Empowering Poor and Marginalized Populations. United States. World Wide Web Foundation.Consulta: 5 de junio de 2014.  
<http://public.webfoundation.org/publications/accelerating-development/Accelerating%20Development%20Using%20the%20Web.pdf>

SARIEGO LÓPEZ, Ignacio

- 2013 “Observatorio turístico del Perú: aproximación a la realidad del turismo rural comunitario”. *Actas del XV Encuentro de Latinoamericanistas Españoles. Congreso Internacional “América Latina: La autonomía de una región”*. España: Trama Editorial, pp. 851-869.

SEN, Amartya

- 2000 Desarrollo y libertad. Bogotá: Planeta.

SOTO, Luis Miguel

- 2006 “Incubadora como modelo de desarrollo en zonas rurales”. *El emprendedor*. Lima, volumen 1, número 1, pp. 30-32.

SCHUMACHER, E. F.

- 1975 *Small is beautiful: economics as if people mattered*. New York, Harper & Row.

TAVAKOLI, Arvin

- 2013 “Impact of information technology on the entrepreneurship development”. *Advances in Environmental Biology*. Jordan, volumen 7, número 8, pp. 1421-1426.

TELEFONICA

- 2012 Publicación ConectaRSE para crecer. En:  
<http://conectarseparacrecer.com/docs/brochure-conectarse-para-crecer-2012.pdf>

## UNITED NATIONS DEVELOPMENT PROGRAMME (UNDP)

- 2004 Human Development Report. Cultural liberty in today's diverse world. *Documento de trabajo*. United States.

## WARSCHAUER, Mark

- 2002 Technology and social inclusion. Rethinking the digital divide. Massachusetts: MIT Press.

## WORLD ECONOMIC FORUM

- 2009 Educating the Next Wave: Unlocking Entrepreneurial Capabilities to Meet the Global Challenges of the 21st Century. *Documento de trabajo*. Switzerland: Volkmann, C.; Wilson, K.E; Mariotti, S.; Rabuzzi, D.; Vyakarnam, S.; y Sepulveda, A.

**Bibliografía consultada:**

## PUCP PERU DEBATE

- 2012 *TICs y Cambio social: "Las tecnologías no fabrican capacidades, las potencian"*. Lima: Entrevista a Juan Fernando Bossio. Consulta: 10 de mayo de 2014.

<http://www.youtube.com/watch?v=pZZvbSM3lhE>

## INFOANDINA

- 2010 *¿Influyen las TIC en el desarrollo rural del Perú?* Lima: Entrevista a Juan Fernando Bossio. Consulta: 10 de mayo de 2014.  
<http://www.infoandina.org/es/content/%C2%BFinfluyen-las-tic-en-el-desarrollo-rural-del-per%C3%BA>

## Anexos

Anexo 1: Variables y metodología empleada

Anexo 2: Guía de entrevistas

### Anexo 1:

Variables:

Entrevistado	Lugar	Habitantes (datos aproximados*)	Edad	Género	Nivel educativo	Distancia al pueblo	Conoci- miento de TIC
WaltherPancca	Capachica (Pueblo)	12000	36	M	Superior	0	Alto
Emprendedor 1	Isla Tikonata	125	30	M	Secundaria	1 hora y 1/2	Medio
Emprendedor 2	Ccotos	1500	45	M	Secundaria	30 min	Medio
Emprendedor 3	Llachón	1500	48	F	Primaria	40 min	Bajo
Emprendedor 4	Llachón	1500	32	M	Secundaria	40 min	Bajo
Emprendedor 5	Llachón	1500	29	M	Primaria	40 min	Bajo
Voluntaria	Capachica (Pueblo)	12000	22	F	Superior	0	Alto

Metodología empleada:

Instrumento	Entrevistado	Tipo de entrevistado
Guía 1	Walther Pancca	Caso objeto de estudio
Guía 2	5 emprendedores rurales	Caso objeto de estudio
Guía 3	Voluntaria de ASTURS del área de microcréditos	Caso objeto de estudio
Guía 4	Director del colegio de secundaria I.E.S José Carlos Mariátegui, Aurelio Aquino Cutipa	Academia
Guía 5	Subgerente de Turismo, Cultura y Desarrollo Artesanal, Nieves Quispe	Estado (municipalidad de Capachica)
Guía 6	Responsable de la ONG Culture Contact en Francia	ONG

## **Anexo 2:**

### **Guía 1: Entrevista a Walther Pancca, presidente de ASTURS**

#### **Datos generales:**

- ¿Cuál es su nombre?
- ¿Cuál es su edad?
- ¿Cuál es su estado civil? ¿hijos?
- ¿Grado de instrucción? ¿Estudió alguna carrera técnica o universitaria? Si es afirmativo, ¿cuál es?
- ¿En qué se desempeña actualmente?

#### **Datos sobre ASTURS (emprendimiento de turismo rural):**

- ¿Cuándo y dónde se fundó ASTURS?
- ¿Por qué nace ASTURS? ¿Cuál es su objetivo?
- ¿Por qué elegiste iniciar este emprendimiento?
- ¿Quiénes conforman ASTURS?
- ¿Cuántas personas trabajan en ASTURS?
- ¿Qué funciones tienen?
- ¿Qué competencias o habilidades deben tener para poder trabajar en ASTURS?
- ¿Qué proyectos manejan actualmente?
- ¿Por qué eligieron esos proyectos?
- ¿Cuál es la dinámica de trabajo?

#### **Aliado estratégico:**

- ¿Tienen algún aliado estratégico?
- ¿Cuál es la dinámica de trabajo con el aliado?
- ¿Alguna empresa privada, ONG u organismo público ha sido parte del desarrollo de su emprendimiento en algún momento? Si es afirmativo, ¿qué rol cumplió?

**Uso de las TIC:**

- ¿Qué herramientas TIC utiliza con mayor frecuencia (radio, televisión, prensa escrita, Internet)?
- ¿Con qué fines lo utiliza?
- ¿Qué contenidos consulta cuando utiliza alguna herramienta TIC (deportes, música, noticias, educación, cultura, entre otros)?
- ¿Tiene celular? ¿De qué tipo?
- ¿Con qué fines lo utiliza mayormente? ¿Ocio y/o trabajo?
- ¿Tiene computadora? Si es afirmativo, ¿en qué lugar?
- ¿Qué programas informáticos sabe usar? ¿Word, Excel, Power Point, Navegador, etc.)
- ¿Conoce o sabe usar Internet?
- ¿Cómo aprendió a usar Internet?
- ¿Para qué suele usar Internet? ¿Con qué fines? (Para usar el correo electrónico, ver video o fotos, usar redes sociales como Facebook, Twitter, Instagram, descargar música, chatear, realizar videoconferencias por Skype, etc.)
- ¿Tiene correo electrónico? ¿Desde hace cuánto tiempo?
- ¿Con qué fines lo utiliza?
- ¿Con qué frecuencia lo revisa?
- ¿En qué lugar suele usar Internet? (Casa, trabajo, cabinas públicas, etc.)
- ¿Cuánto tiempo le dedica al uso de Internet de lunes a viernes? (diariamente, un par de veces a la semana, solo los fines de semana, etc.)
- ¿Qué herramientas TIC utiliza específicamente para el desarrollo del proyecto?
- ¿Cuál de todas las herramientas TIC mencionadas le ha servido más para cumplir con el objetivo de ASTURS? ¿Por qué?
- ¿Cómo cree que el uso de las TIC ha contribuido en su vida personal? (Acceso al conocimiento, mayor participación política y social, aprendizaje, entre otros).
- ¿Qué aspectos positivos y negativos le encuentra al uso de las TIC?

**TIC y Desarrollo:**

- ¿Cuándo fue su primer acercamiento a las TIC? ¿Cuándo aprendió a usarlas?
- ¿Quién le enseñó a usar las TIC? ¿Dónde aprendió a utilizarlas?

- ¿Considera que las TIC han colaborado en la evolución de su emprendimiento? Si es afirmativo, ¿cómo cree que ha contribuido?
- ¿Considera que el uso de las TIC ha contribuido con el desarrollo de su comunidad? ¿Cómo?
- ¿Cómo era la comunicación con los turistas antes de usar las TIC?
- ¿Cómo se relacionan con las agencias de viajes?
- ¿Cómo participa la comunidad en el desarrollo del proyecto?
- ¿La municipalidad de Capachica o alguna otra autoridad del Estado le brinda el soporte necesario para desempeñar su emprendimiento con éxito?

#### **Capacitaciones:**

- ¿Reciben capacitaciones? Si es afirmativo, ¿en qué temas específicamente?
- ¿Por qué realiza capacitaciones en TIC?
- ¿Quién imparte las capacitaciones en TIC que ofrece la asociación?
- ¿Quiénes han tenido la posibilidad de recibir estas capacitaciones?
- ¿Otras personas, lejanas al proyecto, pueden participar de estas capacitaciones?

#### **Características del emprendedor:**

- ¿Qué habilidades o aptitudes personales considera usted lo han ayudado en su emprendimiento?
- ¿Qué habilidades considera que le falta desarrollar?
- ¿Considera que todos los líderes comunitarios que pertenecen a la asociación son emprendedores? ¿Por qué?

#### **Sostenibilidad:**

- ¿Qué características tiene el proyecto que garanticen su sostenibilidad?
- ¿Qué obstáculos enfrenta actualmente?
- ¿En qué se diferencia la propuesta de ASTURS con los demás servicios de turismo rural comunitario ofrecido en Puno?
- ¿Su proyecto ha recibido el financiamiento de alguna institución o empresa privada?

**Turismo Rural Comunitario:**

- ¿En qué consiste el turismo rural comunitario?
- ¿El turismo rural es una actividad reciente? ¿Desde cuándo se practica y ofrece este servicio a los turistas en esta zona?
- ¿Cómo dan a conocer sus servicios a los turistas en el mundo?
- ¿La comunidad de Capachica participa de las actividades del turismo rural comunitario?

**Reconocimientos/Premios:**

- ¿ASTURS ha recibido algún reconocimiento o premio por el trabajo que realizan? Si es afirmativo, ¿qué premios o reconocimientos?

**Metas:**

- ¿Qué metas a corto y largo plazo tiene ASTURS?

**Motivaciones:**

- ¿Qué metas a nivel personal tiene a corto y largo plazo?
- ¿Siente que este proyecto le ha servido para desarrollarse personalmente?

## Guía 2: Entrevista a emprendedores rurales (x5)

### Datos generales:

- ¿Cuál es su nombre?
- ¿Cuál es su edad?
- ¿Cuál es su estado civil? ¿hijos?
- ¿Grado de instrucción? ¿Estudió alguna carrera técnica o universitaria? Si es afirmativo, ¿cuál es?
- ¿En qué se desempeña actualmente?

### Datos sobre ASTURS (emprendimiento de turismo rural):

- ¿Cómo se enteró de la existencia de ASTURS?
- ¿Desde cuándo forma parte de la asociación?
- ¿Qué es lo que más le interesó de participar de este emprendimiento?
- ¿Quién o quiénes le motivaron a participar de este proyecto?

### Uso de las TIC:

- ¿Qué herramientas tecnológicas utiliza con mayor frecuencia (radio, televisión, prensa escrita, Internet)?
- ¿Con qué fines lo utiliza?
- ¿Qué contenidos consulta cuando utiliza alguna herramienta tecnológica (deportes, música, noticias, educación, cultura, entre otros)?
- ¿Tiene celular? ¿De qué tipo?
- ¿Con qué fines lo utiliza mayormente? ¿Ocio y/o trabajo?
- ¿Tiene computadora? Si es afirmativo, ¿en qué lugar?
- ¿Qué programas informáticos sabe usar? ¿Word, Excel, Power Point, Navegador, etc.)
- ¿Conoce o sabe usar Internet?
- ¿Cómo aprendió a usar Internet?
- ¿Para qué suele usar Internet? ¿Con qué fines? (Para usar el correo electrónico, ver video o fotos, usar redes sociales como Facebook, Twitter, Instagram, descargar música, chatear, realizar videoconferencias por Skype, etc.)

- ¿Tiene correo electrónico? ¿Desde hace cuánto tiempo?
- ¿Con qué fines lo utiliza?
- ¿Con qué frecuencia lo revisa?
- ¿En qué lugar suele usar Internet (casa, trabajo, cabinas públicas, etc.)?
- ¿Cuánto tiempo le dedica al uso de Internet de lunes a viernes (diariamente, un par de veces a la semana, solo los fines de semana, etc.)?
- ¿Qué herramientas tecnológicas utiliza para difundir su emprendimiento rural?
- ¿Cuál de todas las herramientas tecnológicas mencionadas le ha servido más para difundir su emprendimiento? ¿Por qué?
- ¿Cómo cree que el uso de la tecnología ha contribuido en su vida personal (acceso al conocimiento, mayor participación política y social, aprendizaje, entre otros)?
- ¿Qué aspectos positivos y negativos le encuentra al uso de la tecnología?

#### **TIC y Desarrollo:**

- ¿Cuándo fue su primer acercamiento a la tecnología? ¿Cuándo aprendió a usarlas?
- ¿Quién le enseñó a usar las herramientas tecnológicas? ¿Dónde aprendió a utilizarlas?
- ¿Considera que la tecnología ha colaborado en la evolución de su emprendimiento? Si es afirmativo, ¿cómo cree que ha contribuido?
- ¿Considera que el uso de la tecnología ha contribuido con el desarrollo de su comunidad? Si es afirmativo, ¿cómo?
- ¿Qué actividad realizaba antes de empezar a trabajar en turismo?
- ¿Cómo era la comunicación con los turistas antes de usar las herramientas tecnológicas?
- ¿Cómo es la relación con las agencias de viajes?
- ¿Cómo participa la comunidad en el desarrollo del proyecto?

#### **Capacitaciones:**

- ¿Recibe capacitaciones? Si es afirmativo, ¿en qué temas específicamente?

- ¿Qué tan valioso le ha parecido las capacitaciones en tecnología brindadas por ASTURS?

**Características del emprendedor:**

- ¿Qué habilidades o aptitudes personales considera usted lo han ayudado en su emprendimiento?
- ¿Qué habilidades considera que le falta desarrollar?
- ¿Considera que todo los líderes comunitarios que pertenecen a la asociación son emprendedores? ¿Por qué?
- ¿Qué percepción tiene sobre el trabajo de Walther Pancca? ¿Qué características encuentra en él que lo hayan motivado a participar de ASTURS?

**Sostenibilidad:**

- ¿Cree que su emprendimiento puede durar mucho tiempo? ¿Cuánto? ¿Por qué?
- ¿Qué obstáculos enfrenta actualmente su proyecto?
- ¿Su proyecto ha recibido el financiamiento de alguna institución o empresa privada?

**Turismo Rural Comunitario:**

- ¿En qué consiste el turismo rural comunitario?
- ¿El turismo rural es una actividad reciente? ¿Desde cuándo se practica y ofrece este servicio a los turistas en esta zona?
- ¿Cómo dan a conocer sus servicios a los turistas en el mundo?
- ¿La comunidad de Capachica participa de las actividades del turismo rural comunitario?

**Motivaciones:**

- ¿Qué metas a nivel personal tiene a corto y largo plazo?
- ¿Siente que este proyecto le ha servido para desarrollarse personalmente?

### Guía 3: Entrevista a Voluntaria de ASTURS

#### Datos generales:

- ¿Cuál es su nombre?
- ¿Cuál es su edad?
- ¿Cuál es su estado civil? ¿hijos?
- ¿Grado de instrucción? ¿Estudió alguna carrera técnica o universitaria? Si es afirmativo, ¿cuál es?
- ¿En qué se desempeña actualmente?

#### Datos sobre ASTURS (emprendimiento de turismo rural):

- ¿Cómo se enteró de la existencia de ASTURS?
- ¿Desde cuándo forma parte de la asociación?
- ¿Qué es lo que más le interesó de participar de este emprendimiento?
- ¿Quién o quiénes le motivaron a participar de este proyecto?

#### Uso de las TIC:

- ¿Qué herramientas tecnológicas utiliza con mayor frecuencia (radio, televisión, prensa escrita, Internet)?
- ¿Con qué fines lo utiliza?
- ¿Qué contenidos consulta cuando utiliza alguna herramienta tecnológica (deportes, música, noticias, educación, cultura, entre otros)?
- ¿Tiene celular? ¿De qué tipo?
- ¿Con qué fines lo utiliza mayormente? ¿Ocio y/o trabajo?
- ¿Tiene computadora? Si es afirmativo, ¿en qué lugar?
- ¿Qué programas informáticos sabe usar? ¿Word, Excel, Power Point, Navegador, etc.)
- ¿Conoce o sabe usar Internet?
- ¿Cómo aprendió a usar Internet?
- ¿Para qué suele usar Internet? ¿Con qué fines? (Para usar el correo electrónico, ver video o fotos, usar redes sociales como Facebook, Twitter, Instagram, descargar música, chatear, realizar videoconferencias por Skype, etc.)

- ¿Tiene correo electrónico? ¿Desde hace cuánto tiempo?
- ¿Con qué fines lo utiliza?
- ¿Con qué frecuencia lo revisa?
- ¿En qué lugar suele usar Internet (casa, trabajo, cabinas públicas, etc.)?
- ¿Cuánto tiempo le dedica al uso de Internet de lunes a viernes (diariamente, un par de veces a la semana, solo los fines de semana, etc.)?
- ¿Qué herramientas tecnológicas utiliza para difundir su emprendimiento rural?
- ¿Cuál de todas las herramientas tecnológicas mencionadas le ha servido más para difundir su emprendimiento? ¿Por qué?
- ¿Cómo cree que el uso de la tecnología ha contribuido en su vida personal (acceso al conocimiento, mayor participación política y social, aprendizaje, entre otros)?
- ¿Qué aspectos positivos y negativos le encuentra al uso de la tecnología?

#### **TIC y Desarrollo:**

- ¿Cuándo fue su primer acercamiento a la tecnología? ¿Cuándo aprendió a usarlas?
- ¿Quién le enseñó a usar las herramientas tecnológicas? ¿Dónde aprendió a utilizarlas?
- ¿Considera que la tecnología ha colaborado en la evolución de su emprendimiento? Si es afirmativo, ¿cómo cree que ha contribuido?
- ¿Considera que el uso de la tecnología ha contribuido con el desarrollo de su comunidad? Si es afirmativo, ¿cómo?
- ¿Qué actividad realizaba antes de empezar a trabajar en turismo?
- ¿Cómo era la comunicación con los turistas antes de usar las herramientas tecnológicas?
- ¿Cómo es la relación con las agencias de viajes?
- ¿Cómo participa la comunidad en el desarrollo del proyecto?

#### **Capacitaciones:**

- ¿Recibe capacitaciones? Si es afirmativo, ¿en qué temas específicamente?

#### **Guía 4: Entrevista al director del colegio de secundaria de Capachica I.E.S. José María Arguedas, Alfredo Aquino Cutipa**

- ¿Cuál es su nombre?
- ¿Qué relevancia o prioridad tiene el uso de la tecnología en la educación que se imparte?
- ¿Desde cuándo los niños llevan cursos de computación?
- ¿Se cuenta con un diagnóstico que describa cuál es el nivel de los alumnos en temas de tecnología?
- ¿Además de Internet se utilizan otras herramientas tecnológicas?
- ¿Usted considera que los jóvenes que están por egresar tienen las competencias tecnológicas necesarias para desempeñarse en alguna oficina, algún municipio algún otro lugar que requiera de conocimientos básicos en el uso de la tecnología?
- ¿Cuántos estudiantes tienen celular aproximadamente?
- ¿Los profesores están capacitados en temas de tecnología?
- ¿Los profesores pueden hacer uso del aula de innovación para su propio aprendizaje?
- ¿Cuántos profesores tienen correo electrónico?
- ¿Cómo equiparar el conocimiento en tecnología que poseen los estudiantes con el de los profesores?
- ¿Qué tipo de herramientas tecnológicas utilizan para fomentar el aprendizaje en distintos cursos? Por ejemplo, el uso de las redes sociales.
- ¿Alguna ONG ha venido a ofrecerles capacitación en temas de tecnología?
- ¿Qué percepción tiene la comunidad de que haya más turismo en la zona?
- ¿Conoce ASTURS?
- ¿Usted cree que la comunidad se encuentra más receptiva al uso de la tecnología por el tema económico o también por la apertura a nuevos conocimientos y aprendizaje?
- ¿Usted sabe usar programas informáticos? ¿Si quisiera aprender o capacitarse en nuevos temas relacionados a la tecnología tendría que irse a Puno?
- ¿Con cuánta frecuencia utiliza la computadora y los programas informáticos?

### **Guía 5: Entrevista a la sub-gerente de Turismo, Cultura y Desarrollo Artesanal, Nieves Quispe**

- ¿Qué papel representa el turismo en la actividad socio-económica de Capachica?
- ¿Qué porcentaje se dedica al rubro de turismo?
- ¿Qué es el turismo rural comunitario (TRC)? ¿Desde cuándo se practica?
- ¿Cuál es el plan de trabajo de la sub-gerencia de Turismo y qué papel cumple el TRC?
- ¿Cuáles son las metas a corto y largo plazo de la sub-gerencia de Turismo?
- ¿Cómo viene impulsando la sub-gerencia de Turismo el TRC?
- ¿Cómo utilizan la tecnología para promocionar el desarrollo del TRC?
- ¿Cómo cree que la tecnología va a contribuir al desarrollo de Capachica?
- ¿Cuál es la dinámica de trabajo con los emprendedores rurales? ¿Cómo es el proceso de identificación de estos actores?
- ¿Qué capacitaciones ha brindado la municipalidad?
- ¿Cómo promueve la municipalidad el uso de la tecnología en la zona? Se han realizado capacitaciones en TIC? ¿Por qué?
- ¿Cuáles han sido los principales resultados obtenidos luego de la capacitación en TIC?
- ¿Conoce de casos (anécdotas) asociados a la apropiación de las TIC relacionados con el turismo?
- ¿La municipalidad tiene Internet?
- ¿Realizan alianzas con otras organizaciones que promueven el TRC en la zona como es el caso de ASTURS?

### Guía 6: Entrevista al representante de la ONG Culture Contact en Francia

- ¿A qué se dedica Culture Contact?
- ¿Cómo nace el interés de trabajar en el Perú y específicamente con ASTURS?
- ¿Cómo inició el contacto con WaltherPancca de ASTURS?
- ¿Trabaja con alguna otra asociación en Perú?
- ¿Qué es el turismo rural comunitario o solidario?
- ¿Qué tipos de proyectos trabajan?
- ¿Cómo eligen los proyectos a desarrollar?
- ¿Cuál es la dinámica de trabajo?
- ¿Por qué los turistas franceses (o europeos) están interesados en esta forma de viaje?
- ¿Qué papel considera que ha jugado la tecnología para poder trabajar de manera conjunta con ASTURS?
- ¿Qué herramientas tecnológicas utiliza para comunicarse con ASTURS?
- ¿Qué características ve en Walther que hacen que lo consideren un emprendedor rural?
- ¿Qué habilidades tiene Walther y cuáles cree que le falta desarrollar?
- ¿Alguna anécdota que recuerde que haya tenido con Walther cuando él ha tenido que hacer uso de la tecnología?
- ¿Cuáles son las metas a largo plazo con ASTURS?
- ¿De qué manera evalúan los proyectos en los que invierten dinero?