



Artículo original / Original article

Impacto de la gestión ecoturística en la experiencia del visitante: Caso del albergue Posada Amazonas en la Comunidad Nativa de Infierno, Madre de Dios

Impact of ecotourism management on visitor experience: Case of Posada Amazonas Hostel in the Native Community of Infierno, Madre de Dios

Esmeralda Yamiret Quispe-Campana ^{1*}; Mirella Rosa Luz Gavidia-Canaquiri ¹

¹Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, Puerto Maldonado, Perú

Recibido: 19/09/2023

Aceptado: 23/11/2023

Publicado: 25/01/2024

*Autor de correspondencia: equispecampana@gmail.com

Resumen: El presente estudio tuvo como objetivo determinar el impacto de la gestión ecoturística en la experiencia de los visitantes del albergue turístico Posada Amazonas, ubicado en la comunidad nativa de Infierno, Madre de Dios. La investigación se enmarcó en un enfoque cuantitativo, de tipo básico y con diseño descriptivo-correlacional, permitiendo evaluar la relación entre la calidad de la gestión y la satisfacción de los visitantes. Se aplicaron dos encuestas a 120 visitantes del albergue, utilizando cuestionarios validados por expertos y con una fiabilidad determinada mediante el alfa de Cronbach (0,821 y 0,812). Los datos obtenidos se analizaron mediante herramientas estadísticas. Los resultados evidencian un impacto positivo significativo de la gestión ecoturística en la experiencia del visitante, con un coeficiente Tau-b de Kendall de 0,826 y una correlación del 54,2% entre ambas variables. En conclusión, una gestión eficiente del ecoturismo contribuye significativamente a mejorar la experiencia de los visitantes, consolidando al albergue Posada Amazonas como un referente en turismo sostenible en la región.

Palabras clave: experiencia del visitante; gestión del ecoturismo; monitoreo; planificación

Abstract: The present study aimed to determine the impact of ecotourism management on the experience of visitors to the Posada Amazonas tourist lodge, located in the native community of Infierno, Madre de Dios. The research followed a quantitative approach, classified as basic research with a descriptive-correlational design, allowing for the evaluation of the relationship between management quality and visitor satisfaction. Two surveys were conducted with 120 visitors to the lodge, using questionnaires validated by experts and with reliability assessed through Cronbach's alpha (0.821 and 0.812). The collected data were analyzed using statistical tools. The results indicate a significant positive impact of ecotourism management on the visitor experience, with a Kendall's Tau-b coefficient of 0.826 and a correlation of 54.2% between the studied variables. In conclusion, effective ecotourism management significantly enhances the visitor experience, positioning the Posada Amazonas lodge as a benchmark for sustainable tourism in the region.

Keywords: visitor experience; ecotourism management; monitoring; planning

1. Introducción

El ecoturismo se ha convertido en una herramienta estratégica para promover el desarrollo sostenible, al integrar la conservación de la biodiversidad con la valoración cultural y la generación de ingresos para las comunidades locales (Vargas Luna, 2019). Esta modalidad turística no solo contribuye al desarrollo económico de las regiones, sino que también sensibiliza a los visitantes sobre la importancia de preservar los recursos naturales (Pérez Figueredo, 2019). Sin embargo, esta actividad puede presentar desafíos significativos, como la sobreexplotación de recursos, la pérdida de identidad cultural y conflictos por el uso de los beneficios generados. En la región de Madre de Dios, el albergue turístico Posada Amazonas, gestionado por la Comunidad Nativa de Infierno, se destaca como un modelo exitoso de ecoturismo comunitario, aunque enfrenta retos relacionados con la satisfacción del turista, el manejo eficiente de los recursos y la sostenibilidad del proyecto.

En este contexto, la Comunidad Nativa de Infierno en Madre de Dios ha desarrollado un modelo de ecoturismo comunitario a través del albergue turístico Posada Amazonas. Este proyecto ha permitido generar ingresos y empleo para los comuneros, además de fortalecer la identidad cultural de la comunidad (Puga Capelli, 1989). Sin embargo, el crecimiento de la actividad turística ha generado desafíos tanto ambientales como sociales. Entre ellos se encuentra la necesidad de conservar la biodiversidad local, evitar la sobreexplotación de los recursos naturales y garantizar que los visitantes tengan una experiencia satisfactoria sin comprometer la sostenibilidad del proyecto (Miranda & Beck, 2003). Problemas como la pérdida progresiva de la lengua Ese'Eja y la tensión entre el turismo y las prácticas culturales tradicionales han surgido como retos relevantes (SERNANP, 2016)

El problema central que abordó esta investigación fue cómo la gestión del ecoturismo influía en la experiencia de los visitantes del albergue (Erazo, 2005). Dado que la comunidad de Infierno asumía progresivamente la gestión completa de la infraestructura, resultaba crucial evaluar si las prácticas administrativas adoptadas lograban satisfacer las expectativas de los turistas sin comprometer la sostenibilidad del entorno (Calderón Villa & Quispe Flores, 2010). Entre los desafíos más notables se identificaron la necesidad de mejorar la planificación turística, minimizar los riesgos físicos para los visitantes, reducir las restricciones percibidas y controlar los impactos negativos sobre la biodiversidad local. Estos elementos se configuraron como factores clave para garantizar la continuidad del proyecto turístico en armonía con el medioambiente y la comunidad (Marreiro das Chagas et al., 2019).

Adicionalmente, la gestión del ecoturismo enfrenta riesgos relacionados con la calidad de los servicios, la planificación inadecuada y la falta de integración entre los actores locales y las empresas asociadas. Sin un control efectivo de estos aspectos, es posible que el proyecto turístico experimente deterioro en su imagen y una reducción en la demanda, lo que podría impactar negativamente tanto en la economía local como en la conservación del entorno (Figuroa Pinedo, 2018). La literatura destaca la importancia de la intervención activa de las autoridades regionales y municipales en la mejora de la calidad turística y en la creación de políticas que fomenten un desarrollo equilibrado y sostenible del sector (SERNANP, 2016).

El propósito general de la investigación fue determinar la incidencia de la gestión ecoturística en la experiencia de los visitantes al albergue Posada Amazonas. De forma específica, se buscó evaluar cómo la gestión incidía tanto en las experiencias agradables como en las no gratas, además de identificar las restricciones enfrentadas por los turistas y los riesgos físicos percibidos durante su estancia. El estudio también tuvo como objetivo analizar cómo estas dimensiones influían en la satisfacción general del visitante y en la percepción del ecoturismo comunitario como un modelo viable y sostenible.

Desde una perspectiva científica, esta investigación respondió a un vacío académico detectado en la literatura: si bien se han realizado estudios sobre ecoturismo, existen pocas investigaciones empíricas que vinculen directamente la gestión ecoturística con la experiencia del visitante en

comunidades amazónicas (Cortez et al., 2016). El caso de la comunidad de Infierno presentó una oportunidad única para entender cómo la integración progresiva de los comuneros en la gestión del albergue influía en las dinámicas turísticas y en la satisfacción del visitante. Adicionalmente, se identificó la importancia de evaluar la capacidad de las comunidades para gestionar los beneficios económicos y sociales del turismo sin comprometer la conservación de sus recursos naturales y culturales (Escobar et al., 2016).

Los resultados de esta investigación aportan información valiosa para que la comunidad de Infierno optimice sus prácticas de gestión en Posada Amazonas, fortaleciendo su capacidad para consolidarse como un referente de turismo sostenible en la región. La mejora continua en la gestión permitirá no solo aumentar la satisfacción de los turistas, sino también garantizar que el proyecto mantenga un equilibrio entre los beneficios económicos, la conservación ambiental y el bienestar de la comunidad. Además, los hallazgos servirán de base para la toma de decisiones estratégicas que fomenten el desarrollo sostenible en la región y ofrecerán un modelo replicable para otras comunidades amazónicas que buscan integrar el ecoturismo en su estrategia de desarrollo.

2. Materiales y métodos

Este estudio fue de tipo básico o puro, enfocado en la generación de conocimiento y el desarrollo de nuevas áreas de análisis, sin perseguir beneficios prácticos inmediatos (Hernández Sampieri et al., 2014). El propósito central fue ampliar y validar principios teóricos sobre la gestión del ecoturismo y su impacto en la experiencia del visitante, contribuyendo al marco conceptual del turismo sostenible. La investigación se orientó más hacia la comprensión del fenómeno que hacia su aplicación directa, buscando explicar las dinámicas entre las variables involucradas en el contexto del albergue turístico Posada Amazonas.

El diseño del estudio fue descriptivo-correlacional, lo que permitió explorar la relación entre la gestión del ecoturismo y la experiencia del visitante. Este enfoque facilitó el análisis de cómo la calidad de la gestión influye en las percepciones de los turistas y en su nivel de satisfacción. Siguiendo las recomendaciones de Carrasco (2013) y Hernández et al. (2014), se identificaron los niveles de asociación entre las variables, permitiendo evaluar su impacto de manera precisa.

La población del estudio estuvo constituida por los visitantes al albergue Posada Amazonas durante el periodo de investigación. Para seleccionar a los participantes, se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia, eligiendo a los turistas que estuvieran disponibles y dispuestos a colaborar mediante consentimiento informado. La muestra quedó conformada por 120 visitantes, quienes cumplieron con los criterios establecidos para participar en el estudio. Los criterios de inclusión consideraron a aquellos turistas que aceptaron voluntariamente participar, mientras que los criterios de exclusión se aplicaron a quienes no desearon colaborar o no disponían de tiempo.

En cuanto a los métodos empleados, se combinaron los enfoques inductivo, deductivo y descriptivo. El enfoque inductivo permitió extraer conclusiones generales a partir del análisis de las respuestas obtenidas. El enfoque deductivo facilitó la descomposición de la gestión del ecoturismo en dimensiones específicas para identificar cómo cada aspecto influye en la experiencia del visitante. Por su parte, el enfoque descriptivo fue útil para caracterizar la gestión del ecoturismo y determinar su prevalencia en la satisfacción de los turistas que visitaron el albergue.

La técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta, aplicada mediante un cuestionario estructurado. Este instrumento fue sometido a un proceso de validación por expertos, quienes evaluaron su claridad, objetividad, coherencia, consistencia, pertinencia y suficiencia, otorgando una calificación de "Excelente" en todos los criterios. La fiabilidad del instrumento fue medida a través del coeficiente Alfa de Cronbach, obteniéndose valores de 0,851 para la variable de gestión

del ecoturismo y 0,842 para la experiencia del visitante, lo que indica una consistencia interna aceptable.

El tratamiento de los datos se llevó a cabo utilizando el software SPSS v23. Las respuestas obtenidas fueron codificadas y transferidas a una matriz para su análisis. Se realizaron pruebas estadísticas descriptivas para resumir los datos y elaborar tablas y gráficos que facilitarían la interpretación de los resultados. Además, se aplicaron pruebas no paramétricas para contrastar las hipótesis planteadas (Sampieri et al., 2010). La evaluación de la fiabilidad de los instrumentos y la inferencia de los resultados permitieron identificar las relaciones entre las variables de interés. De este modo, los resultados obtenidos proporcionaron un marco sólido para comprender el impacto de la gestión ecoturística en la experiencia del visitante y sugirieron áreas de mejora para la gestión del albergue turístico.

3. Resultados y discusión

Luego de aplicar los instrumentos de recolección de datos, se procedió al análisis utilizando tanto estadística descriptiva como inferencial. A continuación, se presentan las tablas consolidadas con su respectiva interpretación y análisis para cada una de las dimensiones y variables estudiadas en la gestión del ecoturismo y su impacto en la experiencia del visitante en **Posada Amazonas**.

Tabla 1. Gestión del Ecoturismo (Resultados Generales)

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Pésimo	2	1,7%	1,7%
Regular	69	57,5%	59,2%
Bueno	49	40,8%	100,0%
Total	120	100,0%	-

Interpretación:

El 57,5% de los visitantes calificó la gestión del ecoturismo como regular, mientras que el 40,8% la consideró buena y solo el 1,7% la evaluó como pésima. Esto indica que, aunque la gestión alcanza niveles aceptables, aún existen oportunidades de mejora en la administración general del albergue (Castro Romero & Cespedes Perez, 2016).

Análisis:

Las expectativas del viajero suelen ser altas, y la impresión que un visitante forma sobre el destino es un aspecto crítico. Esta percepción abarca no solo la calidad del entorno natural, sino también la limpieza, las facilidades de acceso y la interacción con los habitantes locales (Quispe Campana, 2021). La satisfacción del turista es un eslabón clave para cumplir con los estándares de calidad en la gestión, tanto desde la perspectiva interna como externa. Una estrategia de medición sistemática de la satisfacción permite identificar desviaciones en la política turística y aplicar correcciones de manera oportuna, optimizando la experiencia tanto para los visitantes como para la comunidad receptora. La mejora de esta gestión impacta positivamente en la promoción de la actividad turística y en el aprovechamiento de las externalidades beneficiosas que genera (Alfaro, 2012).

Tabla 2. Planificación del Turismo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Pésimo	2	1,7%	1,7%
Regular	36	30,0%	31,7%
Bueno	82	68,3%	100,0%
Total	120	100,0%	-

Interpretación:

El 68,3% de los encuestados percibió la planificación como buena, mientras que un 30% la calificó como regular y solo el 1,7% la consideró pésima. Estos resultados reflejan que la planificación ha sido adecuada, aunque hay espacio para mejorar su efectividad y asegurar que todos los procesos estén alineados con los objetivos turísticos del albergue (Castro Romero & Cespedes Perez, 2016).

Tabla 3. Destinos y Áreas de Visita

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Pésimo	4	3,3%	3,3%
Regular	97	80,8%	84,2%
Bueno	19	15,8%	100,0%
Total	120	100,0%	-

El 80,8% de los encuestados valoró los destinos y áreas de visita como regulares, mientras que solo el 15,8% los consideró buenos y el 3,3% los calificó como pésimos. Estos resultados sugieren que es necesario realizar mejoras en la calidad y el mantenimiento de los espacios turísticos para incrementar la satisfacción del visitante (Cuili Navi & Cartagena, n.d.).

Tabla 4. Experiencia del Visitante (General)

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No agradable	1	0,8%	0,8%
Poco agradable	77	64,2%	65,0%
Agradable	40	33,3%	98,3%
Muy agradable	2	1,7%	100,0%
Total	120	100,0%	-

Interpretación:

El 64,2% de los visitantes percibió su experiencia como poco agradable, mientras que el 33,3% la evaluó como agradable y solo el 1,7% indicó que fue muy agradable. Estos resultados subrayan la necesidad urgente de implementar mejoras en los servicios ofrecidos para aumentar la satisfacción general de los visitantes (Cieza Avalos, 2017).

Análisis:

La medición de la satisfacción del turista es fundamental para garantizar una experiencia positiva y para cumplir con los estándares de calidad establecidos en la política turística. Detectar y corregir desviaciones en los procesos permite no solo mejorar la percepción de los turistas, sino también contribuir al desarrollo sostenible del turismo. Asimismo, esta medición facilita la promoción del destino, incrementando el flujo de visitantes y generando externalidades económicas y sociales beneficiosas para la comunidad receptora.

Tabla 5. Monitoreo y Supervisión

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Pésimo	5	4,2%	4,2%
Regular	71	59,2%	63,4%
Bueno	44	36,7%	100,0%
Total	120	100,0%	-

Interpretación:

El monitoreo fue considerado regular por el 59,2% de los visitantes y bueno por el 36,7%, mientras que el 4,2% lo calificó como pésimo. Esto destaca la importancia de reforzar los mecanismos de

supervisión para garantizar un manejo adecuado del turismo y mitigar posibles impactos negativos (Benavides Vindas, 2020).

4. Discusión

Los resultados muestran que la gestión del ecoturismo en el albergue Posada Amazonas se encuentra en una etapa intermedia. Si bien las áreas de planificación y restricciones presentan evaluaciones positivas, otras dimensiones como los destinos y el monitoreo requieren atención para mejorar la experiencia del visitante. La implementación de estrategias de medición y corrección continua será clave para alcanzar los niveles de satisfacción deseados y consolidar a Posada Amazonas como un referente en turismo sostenible en la región.

Conclusiones

La gestión del ecoturismo en el albergue Posada Amazonas mostró un impacto positivo y significativo en la experiencia del visitante, con un coeficiente Tau-B de Kendall de 0,826 y una relación del 54,2%. Si bien la gestión está encaminada, se requiere mejorar continuamente para satisfacer las expectativas del turista. Los resultados indican que una gestión adecuada potencia las experiencias agradables (Tau-B 0,520) y reduce las experiencias negativas (Tau-B -0,242). Además, se evidenció que la comunicación clara de las restricciones (Tau-B 0,279) es clave para preservar la cultura y el entorno, y que mantener la seguridad es fundamental, ya que los riesgos físicos, aunque bajos (Tau-B -0,336), pueden afectar la percepción pública del destino. En conjunto, se concluye que una gestión eficiente del ecoturismo no solo mejora la experiencia del visitante, sino que también refuerza la sostenibilidad y la reputación del albergue, generando beneficios duraderos para la comunidad local.

Financiamiento

Ninguno.

Conflicto de intereses

Los autores declaran no tener ningún conflicto de intereses.

Contribución de autores

Quispe-Campana, E. Y.: Definió y conceptualizó el tema de investigación, participó en el diseño metodológico, colaboró en la elaboración y aplicación de los instrumentos, y realizó la investigación. Además, elaboró el primer borrador del artículo científico y contribuyó a la revisión y edición final del documento.

Gavidia-Canaquiri, M. R. L.: Participó en el diseño metodológico del estudio, estableció los indicadores para la elaboración de los instrumentos y colaboró en la aplicación de los mismos. Realizó el análisis estadístico de los datos obtenidos y participó activamente en la redacción del primer borrador. También revisó y editó el artículo.

Quispe-Campana, E. Y.: Supervisó el desarrollo completo de la investigación, apoyó en la definición del marco teórico y conceptual, y revisó el análisis de los resultados. Contribuyó en la revisión general del artículo y coordinó las mejoras en la versión final.

Referencias bibliográficas

Alfaro, A. M. H. (2012). Ecoturismo y desarrollo humano. El caso de una asociación privada con

- la comunidad de Infierno. *Turismo y Patrimonio*, 7, 23–31.
- Benavides Vindas, S. (2020). El aporte del turismo a la economía costarricense: más de una década después. *Economía y Sociedad*, 25(57), 1–29. <https://doi.org/10.15359/EYS.25-57.1>
- Calderón Villa, O. B., & Quispe Flores, L. E. (2010). *Posada Amazonas*.
- Castro Romero, J. A., & Cespedes Perez, J. E. (2016). *Propuesta de albergue ecoturismo en eje del rio Urubamba comprendido entre Ivochote y la comunidad nativa de Timpia*.
- Cieza Avalos, C. (2017). *Factores clave del éxito del albergue turístico Inkaterra, reserva amazónica que sustenta la satisfacción de sus viajeros*.
- Cortez, L. E. Á., del Corral Villarroel, V. H., Morejón, V. C. S., & Calva, M. A. T. (2016). Consideraciones preliminares para el desarrollo del turismo ecológico en las comunidades amazónicas de Ecuador. *Revista Amazónica. Ciencia y Tecnología*, 5(3), 289–303.
- Cuili Navi, K., & Cartagena, D. G. (n.d.). *Creación de una operadora de turismo "Ecoturismo Vivencial en el Madidi."*
- Erazo, M. P. C. (2005). Ecoturismo en Madre de Dios (Perú). Una propuesta de investigación. *Turismo y Patrimonio*, 5, 75–97.
- Escobar, A. G. A., Fernández, C. Q., & Panchi, D. E. E. (2016). Turismo comunitario como alternativa de desarrollo en la comunidad de Cotococha Pastaza-Ecuador. *Revista Publicando*, 3(7), 203–219.
- Figueroa Pinedo, J. R. (2018). Desarrollo turístico y pobreza. El caso del Cuzco, Perú. *ROTUR. Revista de Ocio y Turismo*, 12(2), 60–79. <https://doi.org/10.17979/rotur.2018.12.2.3458>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (McGraw-Hill Education (ed.); Sexta Edic).
- Marreiro das Chagas, M., Marques Júnior, S., & da Silva, V. H. (2019). Clasificación de los residentes según el apoyo al desarrollo turístico en comunidades indígenas: Una tipología empírica basada en el Cluster Analysis. *Estudios y Perspectivas En Turismo*, 28(1), 80–100.
- Miranda, C., & Beck, S. (2003). La Conservación de Ecosistemas Transfronterizos – El Desafío Peruano-Boliviano en las Vertientes Orientales de Los Andes y Llanuras adyacentes. *Lyonia*, 4(2), 165–181.
- Pérez Figueredo, A. S. (2019). La gestión del riesgo: una perspectiva desde el desarrollo del turismo en el contexto del cambio climático. *Retos de La Dirección*, 13(2). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552019000200001
- Puga Capelli, A. (1989). ¿Es posible definir las Fronteras étnicas? El Caso de los Quechua Lamistas del departamento de San Martín. *Amazonía Peruana*, 17 SE-TEMÁTICA, 79–96. <https://doi.org/10.52980/revistaamazonaperuana.vi17.170>
- Quispe Campana, E. Y. (2021). *Gestión del ecoturismo y su incidencia en la experiencia del visitante al albergue turístico Posada Amazonas de la comunidad nativa de Infierno, región de Madre de Dios-2019*.
- Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). Análisis de los datos cuantitativos. In *Metodología de la investigación*.
- SERNANP. (2016). *El turismo en el Perú y el mundo viene creciendo de manera sostenida*.
- Vargas Luna, L. M. (2019). *Viabilidad e impacto económico de las concesiones para ecoturismo en dos áreas naturales protegidas del Perú*.