



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

**PROPUESTA DE TURISMO DE CRUCEROS PARA
FORTALECER EL PRODUCTO TURÍSTICO REGIONAL DEL
CALLAO 2021**

**PRESENTADA POR
EDITH ELISA ALBORNOZ LEON**

**ASESORA
LUCY ROXANA GRACIELA MUNIVES LAYA**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN
MARKETING TURÍSTICO Y HOTELERO**

LIMA – PERÚ

2021



**Reconocimiento - No comercial - Compartir igual
CC BY-NC-SA**

El autor permite entremezclar, ajustar y construir a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

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



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

FACULTAD DE
CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
TURISMO Y PSICOLOGÍA

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA
SECCIÓN DE POSGRADO DE TURISMO Y HOTELERÍA**

**PROPUESTA DE TURISMO DE CRUCEROS PARA FORTALECER
EL PRODUCTO TURÍSTICO REGIONAL DEL CALLAO 2021**

**TESIS PARA OPTAR
EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN MARKETING
TURÍSTICO Y HOTELERO**

**PRESENTADO POR:
EDITH ELISA ALBORNOZ LEON**

**ASESORA:
MG. LUCY ROXANA GRACIELA MUNIVES LAYA**

LIMA, PERÚ

2021

DEDICATORIA

A Dios, por mostrarme el camino de luz y verdad.

A mi madre por ser mi guía, por su sacrificio, por su amor infinito, consejo, apoyo y haberme inculcado principios y valores.

A todas mis amistades que han sido columnas fuertes en mi desarrollo personal y profesional.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios porque está presente en todos los momentos de mi vida.

Agradezco a mi alma mater Universidad de San Martín de Porres - Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Psicología – Escuela Profesional Turismo y Hotelería, por darme la oportunidad de crecer profesionalmente.

Agradezco a mi Asesora de tesis Mg. Lucy Roxana Graciela Munives Laya por su dedicación y confianza.

Agradezco a todos los docentes de la maestría que me han impartido sus conocimientos durante las clases.

Agradezco a mis amistades por su apoyo y cada palabra de aliento.

A todas las personas que con sus apreciados aportes asistieron de alguna manera a la elaboración de esta investigación.

ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Índice.....	iv
Resumen.....	xi
Abstract	xiii
Introducción	xv
Formulación del problema.....	xx
Pregunta general	xx
Preguntas específicas	xx
Objetivos de la investigación	xx
Objetivo general	xx
Objetivos específicos	xx
Justificación de la Investigación	xxi
Importancia de la investigación	xxi
Viabilidad de la investigación	xxi
Limitaciones de la investigación	xxii

Limitación espacial	xxii
Limitación temporal	xxii
CAPÍTULO I	23
MARCO TEÓRICO	23
1.1 Antecedentes de la investigación	23
1.1.1 Antecedentes internacionales	23
1.1.2 Antecedentes nacionales	24
1.2 Bases teóricas	26
1.2.1 Turismo de cruceros.....	26
1.2.2 Turismo de cruceros fluviales.....	28
1.2.3 Turismo sostenible	30
1.2.4 Infraestructura turística.....	32
1.2.5 Infraestructura básica	35
1.2.6 Producto turístico	37
1.2.7 Recurso turístico	38
1.2.8 Actores locales	40
1.2.9 Ruta turística	42

1.3 Definición de términos básicos	50
CAPÍTULO II	53
METODOLOGÍA.....	53
2.1 Diseño metodológico	53
2.2 Procedimiento de muestro	53
2.3 Técnicas de instrumentos y recolección de datos	54
2.4 Aspectos éticos.....	55
CAPÍTULO III	56
RESULTADOS, ANÁLISIS, DISCUSIÓN Y PROPUESTA.....	56
3.1 Resultados.....	56
3.2 Análisis	78
3.3 Discusión	79
3.4 Propuesta:	82
Ruta Turística “Del Crucero A La Ciudad”	82
Propuesta n°1.....	84
Propuesta n°2 :.....	88
Conclusiones.....	94
Recomendaciones.....	95
Fuentes de información	96
Anexos	104
ANEXO 1: Matriz De Consistencia	105
ANEXO 2: Transcripción De Entrevistas a Actores Locales	106

ANEXO: 3 Validaciones Por Expertos	128
JUCIO DE EXPERTOS	144
2.3. Aspecto Global Del Instrumento	151

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Técnicas e instrumento de recolección de información	52
Tabla 2: Impacto económico que genera el turismo de cruceros a la población de la región Callao	55
Tabla 3: Impacto social que se genera en la interacción de los cruceristas con la población en la región Callao	57
Tabla 4: Impacto ambiental de las empresas de cruceros sobre el ecosistema de la región Callao	58
Tabla 5: Infraestructura Turística	59
Tabla 6: Infraestructura portuaria con un terminal de pasajeros para el proceso de embarque y desembarque en el puerto del Callao	60
Tabla 7: Puerto del Callao con dispensas aduaneras para el control documentario de los cruceristas al momento de ingresar y salir del país	61
Tabla 8: Infraestructura Básica	62
Tabla 9: Red de alcantarillado y desagüe en la infraestructura portuaria y en la región del Callao	63
Tabla 10: Infraestructura portuaria y sus alrededores cuentan con una buena red de energía eléctrica para que el crucerista disfrute del lugar al arribar en la región del Callao	63
Tabla 11: Recursos	64
Tabla 12: Recursos naturales como flora y fauna que figuran en el patrimonio natural de la región Callao	65
Tabla 13: Manifestaciones del patrimonio cultural que se dan a conocer a los	

turistas al visitar la región Callao	66
Tabla 14: Actores Locales	67
Tabla 15: Los empresarios cuentan con políticas que les brinde facilidades de inversión para el fomento del turismo en la región Callao	68
Tabla 16: La comunidad recibe capacitaciones y participa activamente en el fomento del turismo en la región Callao	69
Tabla 17: Ruta Turística	70
Tabla 18: Las autoridades realizan la promoción del turismo de cruceros para diversificar y fortalecer el producto turístico de la región Callao	71
Tabla 19: Infraestructura turística en la región Callao para que la demanda de crucerista disfrute del lugar y sus alrededores con seguridad	72
Tabla 20: Variable: Turismo de cruceros	100
Tabla 21: Variable: Producto turístico	108

ÍNDICE DE ILUSTRACIÓN

Ilustración 1: Puerto del Callao	79
Ilustración 2: Plaza Grau	79
Ilustración 3: Fortaleza Real Felipe	80
Ilustración 4: Museo Naval del Perú	80
Ilustración 5: Museo de sitio Naval Submarino Abtao	80
Ilustración 6: La Punta: Muelle	81
Ilustración 7: Centro Histórico del Callao.....	81
Ilustración 8: Puerto del Callao	82
Ilustración 9: Isla Palomino	82
Ilustración 10: La Punta: almuerzo	83
Ilustración 11: Plaza Grau	83
Ilustración 12: Museo Naval	84
Ilustración 13: Regreso al crucero	84

RESUMEN

En la presente investigación titulada “Propuesta de turismo de cruceros para fortalecer el producto turístico Regional del Callao 2021”, tiene como objetivo diversificar el producto turístico de la región Callao a partir del turismo de cruceros al 2021.

El estudio se centró en el paradigma cualitativo, utilizando el diseño Investigación – Acción, para el estudio se realizó un guion de entrevistas relacionados a las actividades turísticas del Callao.

Se realizaron cinco entrevistas estructuradas en el mes de febrero del 2021, a través del aplicativo *Zoom* los cuales dos son representantes del sector privado y tres representantes del sector público relacionadas al sector turismo y al terminal portuario.

Se escogió a cada representante de las siguientes instituciones para llevar a cabo las entrevistas. Las instituciones entrevistadas fueron las siguientes: APM.TERMINALS Callao S.A., Dirección Técnica de la Autoridad Portuaria Nacional, Cámara de Comercio del Callao, Municipalidad Provincial del Callao-Subgerencia de Turismo y Gobierno Regional del Callao – Área de Turismo .

Finalmente, la investigación llegó a la conclusión de la importancia de la diversificación del producto turístico a partir del turismo de cruceros para diversificar la oferta turística peruana, el estudio plantea el diseño de una ruta turística la cual contribuirá al impulso turístico en la región a partir de la mejora de su infraestructura básica, turística generando ingresos económicos para la mejora de la comunidad.

Palabras claves: Producto turístico, oferta turística, compañía naviera, crucero turístico, gasto turístico.

ABSTRACT

The research work entitled "Cruise tourism proposal to strengthen the regional tourism product of Callao 2021", has the objective to diversify the tourism product of the Callao region from cruise tourism to 2021.

The study focused on the qualitative paradigm, using the Research - Action design, for the study a script of interviews related to the tourist activities of Callao was carried out.

Five structured interviews were conducted in February 2021, through the Zoom application, two of which are representatives of the private sector and three representatives of the public sector related to the tourism sector and the port terminal.

Each representative from the following institutions was chosen to carry out the interviews. The institutions interviewed were the following: APM.TERMINALS Callao S.A., Technical Directorate of the National Port Authority, Chamber of Commerce of Callao, Provincial Municipality of Callao- Sub-management of Tourism and Regional Government of Callao - Tourism Area.

Finally, the research concluded the importance of the diversification of the tourist product from cruise ship tourism to diversify the Peruvian tourist offer, the study proposes the design of a tourist route which contributes to the tourist impulse in the region from of the improvement of its basic infrastructure, tourist generating economic income for the improvement of the community.

Keywords: Tourist product, tourist offer, shipping company, tourist cruise, tourist spending.

INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo—en adelante Mincetur— con gran preocupación afirma que la crisis pandémica originada por la COVID 19 le va costando a la humanidad, en lo que va hasta el 2021, aproximadamente 2 millones de vidas y un promedio de 108 millones de contagiados a nivel mundial (Mincetur, 2021, p3.). A ello se suma el cierre de muchas actividades económicas de servicio. Entre ellas el turismo internacional la cual ha sufrido un fuerte impacto en el mundo y especialmente en Perú. De modo que la reactivación del sector turismo constituye un problema que urge de propuestas urgentes.

Sería importante viajar conforme vaya mejorando la situación de la pandemia ya que las personas podrían realizar la actividad turística, pero la gran pregunta es ¿El destino presenta todas las garantías para llegar a él? ¿Cuáles son sus protocolos que ofrecen seguridad?, ¿Es seguro viajar a destinos libres de la COVID 19?; preguntas que todos las van a realizar, y es allí donde los actores locales tienen que trabajar de manera coordinada para brindar seguridad a los nuevos turistas que tienen como prioridad buscar su seguridad al viajar, tener destinos turísticos preparados, sostenibles y amigables con el medioambiente.

De manera que, es importante preparar los destinos para recibir a los turistas concientizados con el medioambiente y los cuidados que se brinden para combatir la COVID 19, es allí donde cobra importancia la diversificación del producto turístico a partir de protocolos en los destinos brindando seguridad al turista.

Por esta razón, es importante la diversificación del producto turístico a partir del turismo de cruceros, ya que esta industria registra un crecimiento por un largo periodo de tiempo, por lo cual se aprecia un movimiento de 28.5 millones de turistas en el año 2017 según la Asociación Internacional de Líneas de Crucero – CLIA (2019).

Asimismo, el Portal del Turismo 2019 señala a Sudamérica como un destino de cruceros en crecimiento, con una captación del 3% del total mundial y considera al Perú el sexto país en arribos por detrás de Argentina, Uruguay, Brasil, Chile y Colombia (Canatur, 2019).

América del Sur, es considerada por los cruceristas un lugar emocionante por descubrir aspectos como la cultura latinoamericana, paisajes espectaculares y playas con agua cristalina. Por sus cualidades, se convierte en una alternativa en temporada de verano recibiendo cruceros desde noviembre a mayo, contando con diversas rutas en sus itinerarios como: América del Sur por el Atlántico, por el Pacífico y la Antártida.

En el Perú, entre los principales destinos que visitan los cruceros se encuentra la Provincia Constitucional del Callao, ubicándose el principal puerto marítimo del Perú y sede del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

El Puerto del Callao, ubicado en la costa central del Perú, está considerado en los itinerarios de las empresas de cruceros ya sea como puerto de escala o como puerto base (puerto de inicio y/o final de itinerario de un crucero), es importante

mencionar que su ubicación estratégica le permite al turista permanecer en el Perú por varios días y visitar diversos atractivos turísticos como son el Centro Histórico de Lima, las Líneas de Nazca, Machu Picchu, entre otros atractivos del país.

Es importante señalar que el puerto del Callao como destino de escala recibe el mayor número de cruceros a nivel nacional. Asimismo, llegan 28,261 pasajeros en 31 naves lo cual representa el 37% del total nacional según estadísticas de la Autoridad Portuaria del Nacional - APN (2017).

Según el Viceministro del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Carlos Estremadoyro (2020) afirmó que desde su cartera se impulsa el desarrollo de las actividades turísticas y gestiona la llegada de más cruceros al Perú.

Así pues, el Gobierno Regional del Callao (s.f.) con el objetivo de impulsar el turismo brinda información sobre sus atractivos turísticos mediante diversos medios, entre los más resaltantes son el Centro Histórico del Callao, Fortaleza de Real Felipe, Museo Naval del Callao, Museo Submarino Abtao, Iglesia Matriz, Parques Temáticos, Teatro del Callao “Alejandro Granda Relayza”, Humedales ubicados en Ventanilla, Balneario de Chucuito, Islas Palomino, Cabinzas, San Lorenzo y Frontón.

El Portal del Turismo (Canatur,2019) informa que el 60% de los cruceristas que arriban al puerto del Callao bajan del crucero para realizar diversas actividades turísticas y comerciales como *city tours*, disfrutar de una experiencia gastronómica,

compra de artesanías, compra de joyas, realizar turismo al interior del país entre otros.

Por consiguiente, los cruceristas tienen un impacto positivo en la economía generando ingresos. Asimismo, según La Asociación Peruana de Agentes Marítimos (APAM,2020), nos da a conocer el aporte de Suzanne Torres, Gerente de operaciones de la Agencia de Viajes Lima Tours donde explica que el crucerista al arribar al Perú realiza excursiones a sus alrededores con un ticket que varía entre USD 45 y USD 200 y se eleva a USD 2,000 para los viajes de tres días hacia la ciudad de Machu Picchu con todos los servicios incluidos.

En la actualidad no se reciben cruceros en comparación con los países vecinos y frente a ello el gobierno manifiesta su preocupación, según el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (2020), la industria de cruceros impulsa el turismo en el Perú y promueve el desarrollo económico de las ciudades (en línea).

Además, según Enrique Quiñones, presidente de la Asociación Peruana de Operadores y Turismo Receptivo e Interno (APOTUR, 2018) señala que no se desarrolla el turismo de cruceros debido a que somos el país que recibe menos cruceros en todo Latinoamérica (en línea).

Es importante destacar que el puerto del Callao carece de una infraestructura adecuada para impulsar el turismo de cruceros y así poder competir con otros destinos.

En este sentido, el turismo de cruceros es una modalidad que tiene potencial para practicarse en la provincia del Callao, pudiendo generar ingresos económicos y empleos a través de la diversificación de la oferta turística.

Además, el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo señala que el Plan Estratégico Nacional de Turismo 2025, tiene el objetivo de posicionar al Perú como un destino turístico sostenible, seguro y diverso (Mincetur, 2016). Por ello, trabaja en el desarrollo de productos turísticos especializados e innovadores a nivel nacional. Asimismo, considera al turismo de cruceros una oportunidad para diversificar el producto y por ello trabaja en coordinación con el sector público y privado los aspectos a mejorar y la viabilidad de contar con el primer puerto turístico de embarque de pasajeros en el Perú.

También, la diversificación del producto turístico en el destino puede satisfacer diferentes segmentos del mercado donde el turista vive experiencias diferentes en un solo lugar desde un turismo tradicional y otra alternativa como por ejemplo turismo de cruceros, turismo gastronómico, turismo rural entre otros. Asimismo, la demanda turística sigue nuevas tendencias y exigencias generando cambios y nuevas dinámicas en el territorio y llevándose a cabo la diversificación en la economía local con el fin de contribuir a su desarrollo.

A partir de esta investigación se pretende determinar la posibilidad de practicar el turismo de cruceros y que esta modalidad sea capaz de insertarse en el producto turístico que se ofrece en la ciudad del Callao.

Formulación del problema

Por lo expuesto anteriormente se propone la pregunta general de investigación:

Pregunta general

¿De qué manera el turismo de cruceros puede fortalecer el producto turístico de la región Callao 2021?

Preguntas específicas

¿De qué forma el diagnóstico del puerto del Callao puede fomentar la diversificación del producto turístico en el Callao?

¿De qué manera la participación de los actores locales del turismo fomenta la diversificación del producto turístico en el Callao?

¿Cuáles son los recursos turísticos existentes en el destino para su aprovechamiento del turismo de cruceros en el Callao?

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Diversificar el producto turístico de la región Callao a partir del turismo de cruceros al 2021.

Objetivos específicos

Identificar la potencialidad del puerto del Callao, para fomentar el turismo de cruceros.

Determinar cómo los actores locales del turismo contribuyen en el fomento del producto turístico en el Callao.

Identificar los recursos turísticos existentes en el destino para su aprovechamiento del turismo de cruceros en el Callao.

Justificación de la Investigación

Importancia de la investigación

El trabajo de investigación busca impulsar el turismo de cruceros en el Callao para su diversificación como producto turístico, asimismo es un tema poco estudiado pudiendo iniciar a nuevas investigaciones, lo que permitirá tener mayor conocimiento de la importancia del turismo de cruceros.

Además, será una guía y fuente de consulta para todos los investigadores relacionados con el turismo de cruceros, logrando de esta manera el desarrollo del sector a partir de estudios como planes de inversión portuaria, políticas nacionales, regionales y locales.

La investigación pretende que los actores del turismo como la población local, los prestadores de servicio turístico de la localidad, generen mayores ingresos económicos a partir del turismo de cruceros.

Viabilidad de la investigación

Es viable realizar el estudio que se está abordando ya que se tiene información referida al turismo de cruceros, lo cual permitirá el desarrollo de la

investigación. Asimismo, se cuenta con el recurso humano, financiero y tiempo para la ejecución de la investigación.

Es importante destacar que se tiene disponibilidad del equipo pertinente para la elaboración de la tesis tales como laptop, videocámara, cámara digital para dejar constancia de la recolección de la información que se va adquiriendo.

Por otro lado, es vital señalar que se tiene contacto directo con las autoridades portuarias y entidades públicas de gobierno local y regional, que son instituciones que conocen la realidad problemática del turismo de cruceros.

Limitaciones de la investigación

Limitación espacial

La investigación se enfoca en el puerto, como eje del impulso del turismo de cruceros para diversificar el producto turístico en la región Callao.

Limitación temporal

La presente investigación está enfocada en el periodo 2020 -2021.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes de la investigación

1.1.1 Antecedentes internacionales

Perea, B. (2018) en la tesis de doctorado “Crucero, Ciudad y Territorio. Impactos de la industria característica en los principales destinos del Mediterráneo”, indica que el turismo de cruceros lleva a muchas ciudades portuarias a adaptarse y tomar el rol de puertos turísticos. Además, con la llegada de los cruceros se realizan reestructuraciones de las navieras y adaptaciones portuarias para desarrollar este potencial mercado. La investigación ha sido realizada por consulta bibliográfica. Los resultados mostraron que la industria de cruceros es un sector económico en crecimiento y por ello se establece facilitar la mejoría en el potencial turístico, la infraestructura y el desarrollo social.

Nasimba, C. & Cejas, M. (2015) en su artículo “Diseño de productos turísticos y sus facilidades” tiene como objetivo el análisis del diseño de productos turísticos comprendidos como un medio eficaz de crear oportunidades para el desarrollo de las pequeñas - medianas empresas y la participación de la comunidad local en la actividad turística, como análisis de estudio se eligió al turismo comunitario conformado por 50 familias en Yunguilla, provincia de Pichincha en Ecuador. Los resultados mostraron que

el diseño del producto y facilidades del turismo permiten a las regiones y a los países generar un turismo de calidad promoviendo el desarrollo económico, equidad social, sostenibilidad ambiental y el incremento de las relaciones entre las regiones con el entorno geográfico y cultural en el que se encuentran.

1.1.2 Antecedentes nacionales

Abad, S. (2018) en su tesis “Planeamiento Estratégico de la Región Callao establece objetivos a largo plazo para el desarrollo de diversos sectores en la región Callao como el turismo ya que es un sector que generan empleo y desarrollo, además, el Puerto del Callao por su ubicación estratégica tiene potencial para el crecimiento económico y turístico agregando su cercanía al principal aeropuerto internacional del país, el presente estudio es descriptivo y ha desarrollado consultas de fuentes bibliográficas, entidades públicas y entrevistas, los resultados mostraron que las autoridades regionales deben aprovechar el potencial e implementar estrategias efectivas para impulsar el crecimiento y el desarrollo de la región para ser competitivo como destino de estándar mundial.

Aldave, K. (2019), en la tesis para obtener el grado de magister “Análisis del Potencial Turístico de las Islas Palomino como Alternativa de Desarrollo Sostenible, Callao-2019” propone analizar el potencial turístico

como alternativa de desarrollo sostenible en las Islas Palomino de la Provincia Constitucional del Callao para diversificar la oferta turística a través de una nueva propuesta de “Turismo Sostenible”, el diseño metodológico utilizado es de tipo emergente con enfoque cualitativo con muestra de cuatro personas. Se ha utilizado un tipo de muestreo por conveniencia y los instrumentos utilizados ha sido la entrevista y el análisis documental, como resultado se concluyó que las Islas Palomino de la región Callao cuenta con un nivel bajo de potencial turístico debido a que no existe estudios previos lo cual permitan desarrollar la actividad turística de manera sostenible respetando el medio ambiente.

Calle, M. (2016), en su tesis “Los productos turísticos que desarrollan la competitividad en la frontera sur del Ecuador (Arenillas - Huaquillas) y en la frontera norte del Perú (Aguas Verdes - Zorritos)” para obtener el grado de doctor de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos establece como objetivo identificar los productos turísticos que desarrollan la competitividad en la frontera sur del Ecuador y en la frontera norte del Perú. El diseño de la investigación es de tipo descriptivo y la muestra corresponde a los pobladores situados en la frontera de Perú y Ecuador. Los instrumentos que se utilizaron fueron las encuestas. Como resultado se demuestra la existencia de atractivos turísticos potenciales para desarrollar productos turísticos capaces de generar competitividad turística en la región mediante la interacción de las instituciones locales, regionales y departamentales de ambos países.

1.2 Bases teóricas

Para la construcción de las presentes bases teóricas se utiliza el aporte de diversos autores con el fin de enriquecer su desarrollo y comprensión sobre la base de ideas y conceptos que se encuentran vinculadas directa y coherentemente.

1.2.1 Turismo de cruceros

El turismo es una actividad que tiene un gran impacto en la economía del destino. Asimismo, según la Organización Mundial de Turismo (OMT) define al turismo como: “Las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugar distinto al de su entorno habitual, por un periodo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocio y otras motivaciones”. (OMT citada en Feijoo & Pérez, 2018, p.39).

De acuerdo con lo indicado en la definición anterior, al turismo de cruceros se le considera como el desplazamiento voluntario de personas por un tiempo temporal por diversas razones donde genera interrelaciones social, cultural y económica.

Igualmente, con el turismo se genera la inversión en infraestructura de la comunidad receptora para un mejor desarrollo en diversas áreas involucradas generando fuentes de empleo.

Del mismo modo, el turismo de cruceros es un segmento novedoso y de rápido crecimiento a nivel mundial que genera un gran impacto en la economía del destino local. Así pues, según Marrero (2016), define el turismo de cruceros como:

Tipo de turismo que se realiza en un barco de pasajeros que ofrece servicios similares a los de un hotel, en el que se sigue una ruta marítima con parada en diferentes destinos en los que el turista puede desembarcar para conocerlos durante un corto periodo de tiempo (p.137).

De acuerdo con la definición anterior el crucero visita varios destinos durante una ruta específica, también los cruceristas al vacacionar consideran importante para la elección de viaje, el diseño del barco, el itinerario a seguir y las paradas de escala en los diversos puertos. En la actualidad, este segmento cuenta con diseños de barcos cada vez más innovadores ofreciendo en un solo lugar hospedaje, ocio y entretenimiento, asimismo, sus itinerarios son elaborados con paradas en diversos puertos de escala poseedores de una infraestructura compleja, para poder brindar al turista todos los servicios y facilidades con el fin que disfruten de una experiencia de viaje placentera.

Por otro lado, el turismo de cruceros es una de las actividades de mayor crecimiento a nivel mundial debido a que es una alternativa de conocer el mundo en poco tiempo disfrutando de la diversidad de servicios que ofrece el crucero, por ello las empresas de crucero de gran tamaño que ofrecen este servicio y más conocidas nivel mundial tenemos a *Carnival Corporation* siendo el grupo corporativo más grande del mundo, *Royal Caribbean*, *MSC Cruceros*, *Costa Cruceros*, *Norwegian Cruise Line* y *Celebrity cruises*.

De igual manera, entre las asociaciones internacionales más conocidas tenemos a *Cruise Lines International Association (CLIA)*, *Florida Caribbean Cruise Association (FCCA)*, *European Cruise Council (ECC)* y *Passenger Shipping International (PSA)*, cuyo objetivo primordial es avanzar, promover y expandir la experiencia de crucero seguro y agradable para los pasajeros y la tripulación.

1.2.2 Turismo de cruceros fluviales

Según la Fundación Aequae (2021): menciona que:

El río Amazonas, vierte una quinta parte de aguas dulces del mundo en el Atlántico. El Amazonas y la selva tropical que lo rodea albergan más de 40.000 especies de flora, 2.000 especies de peces, alrededor de 400 especies de mamíferos y

anfibios, una cifra similar de reptiles y 2.5 millones de insectos.

(s/p)

Por consiguiente, el realizar la práctica del turismo fluvial en el Río Amazonas, es una gran fuente de ingresos económicos para la región y en especial para los actores locales de las comunidades aledañas a los ríos, como se menciona en la página web Cruceros por el río Amazonas el: “hacer una travesía por el Amazonas en un crucero de lujo es simplemente una experiencia que te dejará sin aliento” (s/p), de igual manera se destaca que los cruceros fluviales en la Amazonia peruana es un tipo de turismo que va en ascenso.

Por los ríos navegables de la Amazonia, que suman un total de 6000 kilómetros se realiza el 90 % del transporte de carga y de pasajero en la zona a bordo de medio millar de naves según datos del Ministerio de Transporte y Comunicaciones del Perú. *EFE News*, 2009, (s/p).

Galvis, N. (2018), destaca la importancia del turismo fluvial como un aporte a la oferta turística en los destinos, por ello menciona que: “El turismo fluvial ha logrado posicionarse en diferentes zonas del mundo para consolidar una oferta de calidad, auténtica, diversificada y ajustada a las necesidades de los clientes”. (p.150).

1.2.3 Turismo sostenible

La OMT (citado en Mantilla, Velásquez & Román 2016) define al turismo sostenible como: “El turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas”. (p.22).

Esta definición, resalta que el turismo sostenible está relacionado en todas las actividades del proceso económico, social y medioambiental de la actualidad y no deben generar un impacto negativo en el desarrollo de las futuras generaciones, por otro lado, en el rubro de cruceros debido a su demanda creciente tiene un impacto sobre el destino y el medio ambiente marítimo, por ello siguen estrictas regulaciones medioambientales.

Igualmente, esto implica asegurar las actividades económicas a largo plazo lo cual genere oportunidades de empleo estable, de obtención de ingresos y servicios sociales para las comunidades anfitrionas, y que contribuyan a la reducción de la pobreza.

Es primordial considerar el impacto positivo que genera la actividad turística en la economía como la creación de empresas, puestos de trabajo

y obtención de ingresos dentro de las comunidades locales. En este sentido Hosteltur (citado en Casales, 2019, p.313 -314) indica:

Que en el año 2017 fueron 26,6 millones de cruceristas los que disfrutaron de este servicio. De la misma forma, el impacto económico en ese año fue de 102.000 millones de euros y proporcionó 1,02 millones de empleos en todo el mundo.

Como resultado, el turismo de cruceros es considerado un sector con una demanda creciente con impactos económicos directos e indirectos. Incluso, las comunidades anfitrionas tienen un impacto directo como los gastos de estancia para las navieras en los puertos, gastos de turistas de crucero, gastos de la tripulación en el destino y la inversión pública en la infraestructura, de igual manera, tiene un impacto indirecto como el incremento de consumo y la oferta de empleo en el sector servicios necesaria para cubrir la demanda producida por este sector.

El turismo sostenible es responsable y equitativo entre la comunidad anfitriona y el visitante. Asimismo, el impacto social que generan las actividades turísticas debe ser un intercambio positivo de experiencias manteniendo la identidad cultural y local.

Conviene subrayar, el impacto social que perciben algunos destinos de cruceros es el “*overtourism*” o “exceso de turismo” y según González (2018):

muestra como el destino turístico de Venecia siendo considerado Patrimonio de la Humanidad en el año 1987 paso a ser candidato a Patrimonio en peligro en el año 2016 debido que las autoridades correspondientes no tomaron las medidas adecuadas para regular el flujo turístico en el destino. (s/p)

Rojo (2016) señala la importancia del turismo sostenible en el mundo marino y es por ello que la Organización Marítima Internacional ha identificado zonas de riesgo, llamadas PSSA, (*Sensitive Sea Areas*) con normas estrictas en las zonas ecológicas, socioeconómica o científicos reconocidos vulnerables a actividades marítimas.

De igual forma, es fundamental destacar que los gobiernos crean políticas para garantizar la sostenibilidad de los destinos debido que el turismo de crucero genera alteraciones en el medio acuático, atmosférica y sonoro como contaminación de las aguas por el vertido de aguas residuales que afectan el ecosistema y las especies marinas que lo habitan.

1.2.4 Infraestructura turística

De acuerdo con Guerrero & Ramos (2015), definen a las instalaciones o infraestructura como: “el conjunto de todas las instalaciones, obras y

servicios de apoyo al aparato productivo turístico, necesarios para proporcionar los servicios y productos para los visitantes” (p.78).

Como se expresa anteriormente, se le considera las bases de la estructura requerida por los turistas para su desarrollo lo cual le permite al turista llegar, permanecer y disfrutar de su destino turístico, para la empresa de crucero consideran a la infraestructura portuaria muy importante para ser seleccionado en su itinerario. Por lo tanto, eligen el puerto de acuerdo a su ubicación y equipamiento.

Muelle, terminal de pasajeros y control migratorio

La infraestructura portuaria es imprescindible debido que es el lugar donde llegan las embarcaciones y los turistas de diversos países y según el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2016) define el muelle como una “Infraestructura portuaria en la orilla de un río, lago o mar especialmente dispuesta para cargar o descargar las naves y para la circulación de vehículos” (p.13). Es importante resaltar que la definición anterior se caracteriza por el atraque de naves y por lo tanto un muelle turístico está habilitado para embarcaciones que dan servicio al turista como cruceros, paseo en barco, deportes náuticos entre otros.

Igualmente, en diversos puertos turísticos se puede visualizar adyacente al muelle servicios complementarios al turista como anfiteatros, centro cultural, hostelería, zona comercial y usos turísticos con el objetivo de satisfacer las necesidades de los turistas.

Con respecto al terminal de pasajeros, en un puerto se encuentra varios terminales y dependiendo su uso reciben diferentes nombres. De la misma manera, según Ediciones Fiscales ISEF (2019) define terminal como “la unidad establecida en un puerto o fuera de él, formada por obras, instalaciones y superficie incluida su zona de agua, que permite la realización integra de la operación portuaria a la que se destina” (p. CIV).

A esta definición agregamos que el terminal de pasajeros está destinado al tránsito de pasajeros, embarque, desembarque de ellos y equipaje del buque al puerto, esta área es muy importante para que los turistas puedan encontrar todas las instalaciones implementadas.

Hay que tener en cuenta que la mayoría de puertos de cruceros cuentan con una infraestructura completa con servicios para los turistas como el área de embarque y desembarque de pasajeros, despacho, recibimiento de equipaje, control de migración y operaciones aduaneras, zona de restaurantes y bares, tiendas, espacios para eventos, zona de aparcamiento, zonas de estacionamiento de buses y colectivos, zona de

parada de taxis, zona recreativa, servicios como teléfono público y wifi, oficina de Información turística, agencia de viajes entre otros.

Así pues, con respecto al control migratorio, el servicio de control migratorio es muy importante ya que el puerto es considerado por su nivel de internacionalización puerta de entrada al país ya que recibe naves de cruceros, turistas y tripulantes de diversas nacionalidades. Por otro lado, fortalece la seguridad e imagen por el control que se realiza como la documentación, escaneo de equipaje y presencia de policía portuaria.

Además, el puerto del Callao debido ubicación geográfica es considerado en el itinerario por varias empresas de crucero como puerto base, por ello se sugiere implementar el servicio de control migratorio para la seguridad de los pasajeros, tripulantes y también para poder recibir la atención de personal experto.

1.2.5 Infraestructura básica

Según refiere Gonzales (2016) “La infraestructura turística es el conjunto de obras y servicios que permiten, en general, el desarrollo socioeconómico de un país y que el turismo utiliza para impulsar su actividad” (p.63).

La definición anterior se le considera el núcleo en la planificación urbana para el funcionamiento de una sociedad. Asimismo, entre ellos se considera las rutas de acceso, el abastecimiento del servicio de agua, desagüe, alcantarillado, la energía eléctrica, las telecomunicaciones, hospitales, puertos entre otros.

Agua, desagüe y energía eléctrica

El abastecimiento de agua, el servicio de desagüe y el alumbrado público es esencial en la planificación urbana para la población local y turística. Por otro lado, se considera a los cruceros una ciudad flotante y por ello es importante que cuente con una infraestructura básica como el abastecimiento y distribución de agua para sus diversos usos.

Con respecto al servicio de desagüe y manejo de agua residuales en la ciudad, puerto y crucero debe llevarse a cabo teniendo en cuenta el impacto medioambiental que generan. Siguiendo las normas de regulación internacionales los cruceros cuentan con un sistema de drenaje sostenible donde antes de ser desechados son clasificados como por ejemplo aguas oleosas con alto contenido de aceite y gasolina procedente de los motores, aguas procedentes de los lavaplatos y duchas son arrojados al fondo del mar a una distancia 1,5 millas.

Con respecto al sistema eléctrico es básico para la población y el turismo, como el alumbrado público, alumbrado a los recursos turístico entre otros lo cual proporciona seguridad al turista y una belleza adicional como

los miradores sobre el mar lo cual incrementa la satisfacción del recurso turístico playa.

1.2.6 Producto turístico

Guerrero & Ramos (2015) definen:

A los productos turísticos un conjunto bienes o servicios ya sea tangibles e intangibles conformado por la combinación de un conjunto de elementos como los atractivos turísticos, equipamiento, accesibilidad y servicios que son utilizados para el consumo del mercado turístico a cambio de cierto precio. (s/p).

Con relación al párrafo anterior, podemos ver que el producto turístico es la imagen del destino y está integrado por un conjunto de elementos con el objetivo de ofrecer al turista unas vacaciones placenteras a un precio final justo, de acuerdo a Suárez (2015) define al producto turístico como:

“Combinación de prestaciones y elementos tangibles e intangibles que ofrecen unos beneficios al cliente como respuesta a determinadas expectativas y motivaciones, es el resultado de la combinación de los elementos anteriores” (p.39).

Por lo tanto, de acuerdo con la definición anterior es importante destacar que el crucero turístico es considerado un producto que transporta pasajeros y hacen uso de sus instalaciones brindando servicios de hospedaje, alimentación y ocio.

1.2.7 Recurso turístico

Suárez (2015) define al recurso turístico como “Cualquier elemento, sea natural, artificial o actividad humana (festival de música, evento deportivo, entre otros.) que motive el desplazamiento”. (p.34). Esta definición considera a los recursos turísticos como materia prima para las atracciones y también un activo turístico en espera para desarrollar un destino con servicios de hoteles, restaurantes y centros de diversión

Mincetur (2018) sostiene: “Los recursos turísticos son expresiones de la naturaleza, la riqueza arqueológica, expresiones históricas materiales e inmateriales de gran tradición y valor que constituyen la base del producto turístico” (p.14), por ello son considerados elementos básicos con potencial turístico ya sea natural o cultural que aun no contando con todas las adecuaciones necesarias para atender al turista hace posible su actividad para convertirse en un destino turístico.

Inventario turístico, patrimonio natural y patrimonio cultural

Según Mincetur (2018):

El inventario Nacional de Recursos Turísticos constituye una herramienta de gestión que contiene información real, ordenada y sistematizada de los recursos turísticos que identifica el potencial turístico del país, permitiendo la

priorización de acciones del sector público y privado para su conversión en productos turísticos que respondan a las necesidades y a los diversos segmentos de la demanda. (s/p).

Asimismo, el estado para realizar una planificación turística de sus recursos considera al inventario turístico como punto de partida de registro y listado de los recursos turísticos actuales y potenciales de una región ya sea natural o cultural.

De acuerdo con Campos (2019) menciona al patrimonio natural como “aquellos recursos naturales básicos, las especies de flora y fauna silvestres y el paisaje en cualquiera de sus manifestaciones. Efectivamente también son patrimonio natural zonas más concretas que tienen a escala comarcal o local un alto valor ecológico”. (p.10).

Con relación al párrafo anterior, podemos ver que son monumentos naturales constituidos por formaciones física y biológicas que tienen un valor universal excepcional desde el punto de vista estético o científico además cultural.

Martos (2018) define:

El patrimonio cultural es la manifestación de una comunidad o un grupo social, que a través de elementos materiales o inmateriales que tienen cierta permanencia en el tiempo, pero

se encuentran en permanente evolución a partir de los cambios culturales”. (p.15)

Igualmente, conforme a lo señalado anteriormente es considerado la herencia cultural del pasado de una comunidad transmitida a las generaciones presentes y es el producto de la creatividad humana vinculados con su identidad social y cultural ya sea material o inmaterial.

1.2.8 Actores locales

Heramosilla (2020) sostiene

La importancia de la interacción en un destino turístico entre los actores locales: el gobierno local, empresas turísticas, técnicos y la sociedad local. Asimismo, estos influyen en la gestión del territorio para su desarrollo y por ello requiere profesionales en diferentes campos de trabajo como la valoración de los recursos, generación de productos turísticos, promoción, comercialización, gestión y logística del sector turístico. (s/p).

Esta definición resalta la importancia de la interacción entre los actores locales para su desarrollo como el municipio, la población y el sector privado. Por otro lado, para llevar a cabo un buen trabajo va a depender del esfuerzo y el trabajo en conjunto.

Mincetur (2016) considera a la Municipalidad como el principal actor para la gestión, planificación y desarrollo del turismo local. Asimismo, es el ente encargado de fomentar el turismo sostenible y coordina con el gobierno regional y otras municipalidades distritales de su jurisdicción para promover el desarrollo económico local.

Empresarios, son los prestadores de servicios turísticos locales que se encuentran representados por las cámaras de turismo y gremios. Asimismo, trabajan en coordinación con las autoridades locales con el objetivo de promover una política de gestión empresarial turística con criterios de responsabilidad ambiental y social.

De igual modo, el destino local se vuelve atractivo para los inversionistas cuando brindan facilidades financieras, documentarias y políticas accesibles de inversión. Comunidad, según Aldana et ál (2018) definen:

Las comunidades locales son actores fundamentales para lograr el desarrollo sostenible dentro de un territorio, ya que la eficacia de las relaciones entre las mismas personas y el trabajo en conjunto puede generar fuerte valor en los recursos y riquezas de lo que se dispone (pg.16)

La comunidad debe estar interesada en participar y fomentar el turismo capacitando en diferentes rubros como la hostelería, restauración, guías de turismo entre otros. Por otro lado, las condiciones de salud y seguridad de la localidad deben ser las adecuadas para recibir a los turistas.

De igual forma, las comunidades de ciudades turísticas tienen la ventaja de contar con paisajes naturales o lugares culturales con la categoría de atractivos. Por ello el rol de las municipalidades es contar con un presupuesto local para generar actividad económica y así mismo obtener recaudaciones para mejorar el sistema urbano y la calidad de vida de sus habitantes.

1.2.9 Ruta turística

Los pasajeros escogen el crucero según sus bondades y el itinerario que van a realizar con el fin de disfrutar de los puertos en sus diversas escalas que realizan.

Así pues, según Marrero (2016) define al crucerista como: “Persona que realiza un crucero “, (p.49). Asimismo, podemos entender al crucerista como la persona que desarrolla excursiones a través de una infraestructura movable llamada crucero, por otro lado, según la definición de turismo, no consideran a los cruceristas turistas ya que no pernoctan una noche en el

lugar de destino sino en el crucero y por ello se le considera visitantes de cruceros o excursionistas.

Asimismo, Nérida Chan define “las rutas turísticas son un elemento promocional que, basado en un itinerario previo, facilita la orientación del pasajero en el destino” (Gambarota & Lorda, 2017, p.355).

Además, de recibir en el barco un servicio de todo incluido fusionándose hospedaje, ocio y transporte, muchos al arribar al destino reciben toda la información del lugar como mapas con ilustraciones sobre los itinerarios más representativos, información de los negocios locales, tiendas a visitar basándose en garantía de calidad y buenos precios para disfrutar del lugar.

Los puertos que conforman el itinerario son escogidos por las compañías de cruceros con el objetivo de proporcionar experiencias atractivas y positivas a los pasajeros fuera del barco debido que suelen pasar entre 5 a 6 horas en el destino que visitan. Por otro lado, los cruceristas al elegir el itinerario toman en cuenta ciertos factores como la atracción, el clima, interés cultural o histórico, paisajes entre otros.

De igual manera, de acuerdo con Cruz & De la Cruz (2015) ponen en conocimiento los itinerarios más demandados por los cruceristas siendo la ruta del Caribe el de mayor preferencia debido al clima y sus playas, seguido

por el Mediterráneo lo cual alcanza el 30% del mercado mundial en temporada de verano. También esta Europa del Norte con la participación del 8% y Alaska para los que buscan la naturaleza. Posteriormente, esta Asia – Pacífico con grandes proyecciones a futuro y América del Sur considerado área en crecimiento.

En América del Sur el puerto del Callao es considerado en el diseño de los itinerarios por las empresas de crucero debido a su ubicación geográfica y la cercanía de atractivos turísticos muy importantes.

La empresa *Princess Cruises* (2020) con central en California de la propiedad de *Carnival Corporation & PLC*, cuenta con una variedad de itinerarios con vistas impresionantes como Alaska, Australia, Asia, México, Costa de California, Caribe, Hawái, América del Sur, Antártida entre otros.

Del mismo modo, en América del Sur *Princess Cruises* hace escala en el puerto del Callao por dos noches para que los cruceristas visiten diversos destinos turísticos como el Centro Histórico de Lima, las Líneas de Nazca entre otros. También, se proyecta a futuro ser un puerto base donde comiencen y terminen los itinerarios ya que los cruceristas pueden disfrutar del lugar algunos días antes y después de tomar el crucero ya que de los cruceristas visitan por su cercanía Machu Picchu que es considerado una de

las siete maravillas del mundo. Sin embargo, en la actualidad las autoridades locales y regionales necesitan trabajar en su infraestructura portuaria.

Por otro lado las autoridades deben trabajar para que el Puerto del Callao brinde un buen servicio a los cruceristas ya que es un rubro de rápido crecimiento y es por ello que muchos países lo incluyen en su desarrollo; el turismo de cruceros es importante llevarse a cabo en el Callao para diversificar el producto, para atraer más turistas, para generar más ingresos a la comunidad y además va a constituir el desarrollo a la ciudad.

Comercialización, es el objetivo final de toda empresa y de acuerdo con Philip Kotler define que: “El Marketing es un proceso social y administrativo mediante el cual grupos e individuos obtienen lo que necesitan y desean a través de generar, ofrecer e intercambiar productos de valor con sus semejantes” (citado en Ojeda & Mármol, 2016, p.4).

Así mismo, las empresas turísticas dan conocer sus productos a sus actuales y a potenciales clientes mediante diversos canales utilizando estrategias con el objetivo de llevarse a cabo la venta. Del mismo modo las empresas de cruceros delegan al departamento de marketing para llevar a cabo esta función ofreciendo viajes diseñados para su mercado objetivo a un precio global.

Así pues, los cruceros turísticos son promocionados por diversos canales tanto de forma directa e indirecta por medio de distribuidores como las agencias de viajes. De igual manera, son el canal más utilizado por la capacidad de asesoramiento del agente ya que son especialistas en brindar las mejores ofertas que existen en el mercado.

Por otro lado, por medio de la tecnología las empresas de cruceros interactúan con participantes activos mediante diversas redes sociales y blogs de viaje con un trasfondo comercial.

Es indudable mencionar la importancia de la promoción turística como estrategia de marketing en las empresas de cruceros quienes se caracterizan por promocionar sus productos utilizando agresivas estrategias de marketing con el objetivo de dar a conocer al mercado para incrementar sus ventas llamando asimismo la atención del cliente y atraerlos.

Según Marrero (2016) define a la promoción turística como “marketing turístico, conjunto de acciones públicas o privadas de un destino que se llevan a cabo con el objeto de posicionarlo, generar interés e incrementar la demanda de turistas y/o inversores”. (p.114).

Las empresas de cruceros realizan un conjunto de acciones para posicionar su marca, captar a los clientes y mantenerlos, por ello utilizan el

programa de fidelización debido que los cruceristas se caracterizan por ser fieles a una marca específica de crucero. Por otro lado, los viajeros que por primera vez suelen escoger un crucero, se deciden por el precio o el destino, esta es la razón de que el área de marketing es agresiva y siempre estará en contacto con sus clientes de manera electrónica con el objetivo de dar a conocer sus novedades y promociones con descuentos.

Ward (2019) sostiene que muchas empresas de crucero tienen programas de fidelización basados en el número de cruceros realizados con el objetivo es fomentar la frecuencia de viajes. Así mismo, ofrecen beneficios a bordo sólo a los miembros como descuentos entre otros. También estos programas están basados en el número de cruceros realizados y a la vez tiene diversas categorías según la empresa como categoría *Silver Gold, Platinum, Diamond, Titanium* entre otros.

También, MSC Cruceros (2020) nos muestra algunos programas de fidelización como descuentos, ofertas a bordo, prioridad de embarque y desembarque, coctel de bienvenida, regalos, lavandería gratis, entrega a su cabina champagne, bombones, canasta de frutas, wifi gratis, crédito a bordo por el número de cruceros entre otros.

Demanda, el turismo de cruceros se caracteriza por tener una demanda creciente en el rubro los últimos años, además, según Suárez (2015) define a la demanda turística como: "El número de personas que

viajan o desean viajar para disfrutar de bienes y servicios turísticos, en lugares distintos a su lugar de trabajo”. (p 20).

Con relación a la definición anterior agregamos que los cruceristas disfrutan de los bienes y servicios del producto crucero considerado también resort flotante que realiza diversas paradas en diferentes puertos.

Asimismo, de acuerdo a García & Olmos (2016) define la demanda turística como: “El conjunto de consumidores que se desplazan y consumen servicios y/o productos turísticos motivados por diferentes intereses como el descanso, cultura, entre otros.” (p.229).

Con relación a la definición anterior la demanda de cruceros considera el barco un producto turístico para vacacionar ya que el crucerista encuentra todos los servicios en un solo lugar, en este rubro hay una relación directa entre el incremento de la demanda y el crecimiento de la oferta, entre ellos están los servicios recibidos por el crucero, la moderna infraestructura de puertos turísticos y destinos con planta turística equipada entre otros.

Por otro lado, tradicionalmente el turismo de cruceros se dirigió a personas mayores y jubilados con ingresos estables. Sin embargo, posteriormente la industria se fue rediseñando y ofreciendo una infraestructura cada vez más moderna y con mayor diversidad de servicios lo cual se fue convirtiendo en una opción de viaje para varios segmentos.

Así pues, es por lo que las empresas de crucero segmentan su mercado objetivo, brindando servicios especializados como cruceros diseñados para niños, adulto mayor, familia y de lujos.

Igualmente, muchos de los cruceristas al arribar al puerto de escala deciden quedarse en el crucero mientras otro grupo prefieren salir para realizar actividades al aire libre o conocer el puerto. Por otro lado, hacen uso de la oferta local visitando museos, lugares de interés, realizando compras, consumiendo productos locales lo cual genera un impacto económico en la localidad.

De la misma manera, el mercado norteamericano es considerado la demanda con más viajes de crucero a nivel mundial con el destino del Caribe en búsqueda del sol.

Además, de acuerdo a la CLIA (2015) nos muestra la procedencia de los cruceristas a nivel mundial, resaltando a Norteamérica, Europa y Asia regiones con mayor procedencia; América del Norte representó el 55% donde sobresale Estados Unidos, Europa el 29 % sobresaliendo Reino Unido y Alemania y otras regiones del mundo el representan el 16% (Citado en Cruz & de la Cruz, 2015, pg.20).

Según el blog Tu Crucero (2018) nos da a conocer el perfil psicográfico del crucerista donde nos da a conocer que el mercado está dirigido a adultos de 25 años a más con ingresos superiores a \$40,000 anuales y gasto promedio de viaje aproximadamente 1.690 \$ EE. UU por persona por semana. Así mismo la edad promedio de los cruceristas es de 49 años, están generalmente casados (83 %) y tienen educación universitaria (57 %). Además, realizan el turismo, acompañados por su cónyuge (77 %), el promedio de tiempo de viaje es cerca de 6,2 días y el 80 % reserva a través de una agencia de viajes. (en línea).

Incluso, los cruceristas prefieren esta opción de viaje porque en el paquete de crucero (*all inclusive*), visitan varios puertos de escala a un precio accesible que visitar varios destinos por separado, en la mayoría de veces planifican su viaje con 5 meses antes y son muy influenciados por los sitios web de cruceros, recomendación de agentes de viajes y revistas conocidas.

1.3 Definición de términos básicos

Los conceptos que a continuación se van a definir son relevantes para la investigación:

Compañía Naviera: “Es una empresa comercial que tiene como principal objetivo transportar personas y mercancías a bordo de sus naves o embarcaciones”. Romero (2020).

Cruceros Turísticos: Según Suarez (2015) lo define:

Son buques de gran tonelaje equipados para dar servicios de alojamiento, restauración y ocio al pasaje que transportan; así mismo permiten las visitas de distintas localidades o escalas durante su trayecto. La distribución de espacios y las instalaciones y actividades que se realizan a bordo le acercan al concepto de complejo turístico u hotel flotante. Es una forma de viajar y hacer turismo en expansión.

Gasto Turístico:

El gasto turístico hace referencia a la suma pagada por la adquisición de bienes y servicios de consumo, y de objetos valiosos, para uso propio o para regalar, durante los viajes turísticos y para los mismos. Incluyen los gastos realizados por los propios visitantes, así como los gastos pagados o reembolsados por otros. Mincetur (2016).

Oferta Turística: “Conjunto de productos turístico y servicios puestos a disposición del usuario turístico en un destino determinado para su disfrute y consumo”. Romero (2016).

Operador de Crucero: “Capitán del barco (crucero) y cualquier otra tripulación miembro responsable de las operaciones y la navegación de cruceros, así como cualquier persona o entidad (incluida una entidad corporativa) que autoriza o dirige el uso de un crucero (por ejemplo, como propietario, arrendatario, o de otro modo). Un operador de crucero también puede incluir al capitán del crucero o a la línea a la que pertenece el crucero, y oficiales y directores de la línea de cruceros”. (Centers for Disease Control and Prevention CDC, 2020).

Pasajero:” Cualquier individuo transportado u ofrecido transporte a bordo de un crucero que no es miembro de la tripulación”. Centers for Disease Control and Prevention – CDC (2020)

Popa: “Parte trasera del barco”. Vogeler & Hernández (2018)

Proa: “Parte delantera del barco”. Vogeler & Hernández (2018)

Puente o Cubierta: “Se trata de los pisos o niveles del barco, que suelen recibir diferentes nombres”. Vogeler & Hernández (2018)

Puerto de Salida – Home Port: “El puerto de salida es aquel puerto de un destino en el que los barcos salen o finalizan su viaje”. Boira (2016).

Puerto de Escala - Port of Call: “Es solo una parada en el trayecto”. Boira (2016).

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2.1 Diseño metodológico

La presente tesis se centra en el paradigma cualitativo, por lo que es más flexible y abierto para el estudio propuesto, se busca profundizar el conocimiento a partir del estudio de la presente investigación.

Los diseños cualitativos como lo menciona (Sandín 2003, como se citó en Hernández & Mendoza, 2018) “señala que la Investigación – Acción, pretende, esencialmente, propiciar el cambio social, transformar la realidad (social, educativa, económica, administrativa, entre otros.) y que las personas tomen conciencia de su papel en el proceso de transformación”. (p. 552).

De igual manera es importante destacar que el diseño Investigación Acción tal como lo refiere Hernández Sampieri trata del precepto básico el cual debe conducir a cambiar y por lo tanto este cambio debe incorporar a en el propio proceso de investigación. Se indaga al mismo tiempo que se interviene. (p. 552).

2.2 Procedimiento de muestro

2.2.1. Población

En el presente estudio se consideró tomar como población al personal que labora en organizaciones del rubro turístico y del terminal portuario del sector público y privado ubicadas en la ciudad de Lima.

2.2.2. Muestra

La selección de la muestra de estudio fue de tipo no probabilístico, seleccionándose a los sujetos participantes de modo intencional, ello por ajustarse a la conveniencia del estudio y con características comunes y útiles a la investigación. Para la selección se tuvo en cuenta criterios como la experiencia y conocimiento de los participantes, respecto a datos básicos relacionados con la investigación. También, los criterios y experiencia de la investigadora (Carrasco, 2013). Las organizaciones donde laboran personal relacionadas al turismo y terminal portuario 2021 son:

- APM. TERMINALS Callao S.A.
- Dirección Técnica de la Autoridad Portuaria Nacional
- Cámara de Comercio del Callao
- Municipalidad Provincial del Callao- Subgerencia de Turismo
- Gobierno Regional del Callao – Área de Turismo

2.3 Técnicas de instrumentos y recolección de datos

La presente investigación se realizó en base a las entrevistas, de acuerdo con Carrasco (2013), “ya que son un instrumento muy utilizado en la investigación social y consiste en un diálogo interpersonal entre el entrevistador y el entrevistado, en una relación cara a cara, es decir, en forma directa”. (p. 315). Se presenta a continuación el diseño de las herramientas de recolección de datos utilizadas en la presente investigación:

Tabla 1

Técnicas e instrumento de recolección de información

Técnicas	Instrumento
Entrevista	Guion de entrevista
Elaboración propia (2021)	

2.4 Aspectos éticos

Se respetarán las normas establecidas por la Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Psicología, para el desarrollo de la investigación, así como las propias del trabajo científico y académico necesarios para la elaboración del presente trabajo de investigación.

De igual manera, es importante destacar que, por respeto a los entrevistados, se les manifestó el objetivo de la entrevista asimismo se les pidió su aprobación para su uso en la investigación, además se les comento que se respetarían sus respuestas tal y como lo manifestaron.

CAPÍTULO III

RESULTADOS, ANÁLISIS, DISCUSIÓN Y PROPUESTA

3.1 Resultados

Con la finalidad de obtener información y hacer un análisis acerca de cómo el Turismo de cruceros podría fortalecer el producto turístico, para ello se realizaron cinco (05) entrevistas estructuradas, dos (02) a representantes del sector privado y tres (03) representantes del sector público relacionadas al sector turismo y al terminal portuarios, conformado por los representantes de las siguientes instituciones:

- APM. TERMINALS Callao S.A.
- Dirección Técnica de la Autoridad Portuaria Nacional
- Cámara de Comercio del Callao
- Municipalidad Provincial del Callao- Subgerencia de Turismo
- Gobierno Regional del Callao – Área de Turismo

Se escogió a cada representante, por tener participación directa en el proceso turístico para la realización del Turismo de cruceros, cada uno de los participantes dieron sus opiniones y reflexiones de acuerdo con su experiencia laboral en el cargo que desempeñan.

Las entrevistas se realizaron en el mes de febrero del 2021, a través del aplicativo *Zoom* dada la actual coyuntura, el horario de las entrevistas se pactó de acuerdo al tiempo de cada participante.

A continuación, se presentan las tablas con las entrevistas y conclusiones, las preguntas se realizaron en base a las dos variables: turismo de cruceros y producto turístico

Tabla 2

Impacto económico que genera el turismo de cruceros a la población de la región Callao

¿Cuál es el impacto económico que genera el turismo de cruceros a la población de la región Callao?

Entrevistado 1

Recibimos naves de distintos tipos de carga, sea carga de contenedores como carga en general. Incluyó la atención las naves de tipo crucero, recibimos alrededor de 30 naves anuales en dos periodos. Noviembre y febrero - marzo. Nosotros como operador portuario nos limitamos a la atención de la nave, es decir llega el crucero al puerto y lo atenemos, la nave que atraque a uno de nuestros muelles para que los turistas puedan bajar de estas embarcaciones y trasladarse en buses previamente contratados por los mismos hacia sus recorridos turísticos de la ciudad ya sea Lima Centro, Miraflores o el Callao.

Las Coordinación y facilidades que nosotros brindamos es que los buses puedan ingresar al terminal y puedan finalmente embarcar a los pasajeros y sacarlos del puerto y realizar su ruta turística ya sea el callao, Centro de Lima o Miraflores. Dependiendo el tipo de nave, dependiendo los días que este ya sea un día o dos tres, más eso no es usual.

No estamos vinculados al Turismo. No hacemos un impacto económico que pueda generar el turista en el Callao porque escapa de nuestras competencias.

Entrevistado 2

El Perú llega un promedio de 30 naves de cruceros en el puerto del Callao al año hasta 2019 previo a la pandemia, al Perú llegan cruceros con capacidad de 1500 pasajeros de lo cual no todos bajan.

Entrevistado 3

Por ello lo fuerte es el comercio exterior como comercio, pero como tema turístico es poco. En el tema turístico, los pasajeros llegan al aeropuerto, pero tampoco se quedan en el Callao.

Entrevistado 4

El Turismo de Cruceros ha sido indiferente a las autoridades del Callao. El año 2019: logramos rescatar el 1er crucero que llegara al puerto del Callao y no llegara a otros distritos impacto económico que generaría, porque actualmente no se le puede calcular debido a que no había una oferta que se le podría brindar a este vacacionista, nosotros vimos al momento de acoger a estos vacacionistas que la demanda de consumir en el Callao sería mucho, tenemos que trabajar en una planta turística que este a nivel de otras regiones como Lima, Miraflores y San Isidro.

Entrevistado 5

En el año 2019, entre los meses de agosto y mayo, se contó con la presencia de 27 a 30 cruceros ya que es su periodicidad. Para que el turismo de cruceros genere un impacto se tendría que trabajar esta articulación desde los mismos operadores turísticos hasta las mismas empresas que traen los cruceros para generar este enlace comercial y generar un impacto en estos operadores, los hoteles no lo aprovechan

Conclusiones

Los cinco entrevistados tuvieron respuestas distintas, aunque los tres primeros coinciden en que no hay un impacto económico para la población, asimismo los representantes de turismo del municipio y gobierno regional coinciden en que hay una oportunidad de generar ingresos económicos para la población, pero se deben articular los actores locales, ya que los turistas provenientes de los cruceros van directamente a Miraflores y San Isidro.

Tabla 3: Impacto social que se genera en la interacción de los cruceristas con la población en la región Callao

<p>¿Cuál es el impacto social que se genera en la interacción de los cruceristas con la población en la región Callao?</p>	<p>Entrevistado 1 No maneja esta información porque su función es operar el puerto y atender las naves.</p>
	<p>Entrevistado 2 Claro todo ingreso económico que genera el turismo de cruceros en el Callao genera un desembolso económico, lo cual tiene un impacto social en la región.</p>
	<p>Entrevistado 3 No responde</p>
	<p>Entrevistado 4 El impacto de Cruceros sería muy bueno, lo compararía con el proyecto de la zona monumental Callao se inició en el año 2016 por la empresa privada. Estas personas que vivían en el Barrio Castilla, no conocían nada de los recursos como su historia. Asimismo, Estas personas descubren que pueden generar economía a partir de estos recursos de la zona monumental del Callao El impacto social de este proyecto es muy bueno, la oferta tendría que multiplicarse para atender esta cantidad de cruceristas</p>
	<p>Entrevistado 5 No es mucho el impacto social porque no tenemos un gran flujo de cruceristas, además no todas bajan y de los que bajan no realizan un turismo vivencial. No hay un estudio de ello, hay un aprovechamiento por parte de los artesanos ll. Estamos trabajando profesionalizar el trabajo de los artesanos y se les ha proporcionado un espacio para cuando lleguen los cruceros ellos puedan vender los productos. Nosotros como institución pública promovemos ese mejoramiento, y la optimización de competencias en ellos.</p>
	<p>Conclusiones De los cinco entrevistados, dos consideran que no hay un aporte social, sin embargo, hay dos entrevistados que coinciden en que hay una oportunidad a partir de una visita de los cruceristas en el Callao, ya que podrían mejorar la parte social en el destino, asimismo un entrevistados menciona que con las llegadas de cruceros se apertura una entrada a los artesanos de la zona, lo que impacta directamente en la comunidad y eso es el aporte social.</p>

Tabla 4

Impacto ambiental de las empresas de cruceros sobre el ecosistema de la región Callao

¿Cuál es el impacto ambiental de las empresas de cruceros sobre el ecosistema de la región Callao?

Entrevistado 1

Tenemos el estudio del impacto ambiental de todas nuestras operaciones que hemos elaborado y cumplimos con ello, hay un reporte. del mantenimiento del mismo todos los meses desde distintos ángulos industrial, medioambientales, de residuos, etc., digamos todos mantienen el mismo nivel en cuanto a los estándares que requieren las normas, se realiza un monitoreo participativo que es cuando indicamos al Callao se puedan ir con nosotros a verificar las zonas del puerto que se están manteniendo los estándares de que el agua no tenga residuos , que no impacte a la flora y fauna todo ello dentro de un estudio de impacto ambiental que requiere el gobierno para poder operar.

Entrevistado 2

El Callao tiene todos los estudios e instrumentos de impacto ambiental aprobados y está autorizado para recibir todos los cruceros.

El impacto ambiental por recibir los cruceros es mínimo. Hay otros tipos de actividades como la carga de mineral que si conlleva a un tipo de riesgo ambiental.

Entrevistado 3

Ahora hay mucho control en el puerto sobre ese tema porque cuando el crucero llega al puerto se le da el servicio como el recojo de la basura, abastecimiento de agua, de petróleo, aceite, El impacto en el medio ambiente es nulo porque eso lo controla el estado propiamente, hay controles internacionales ya que hay verificadores que verifican el tema de ambiente y con ello califican a los puertos y por ello el puerto debe tener muchísimo cuidado. porque puede ser mal calificado internacionalmente

Entrevistado 4

Su llegada de los cruceros al puerto está muy alejada de las comunidades que viven cerca.

La **operadora DP World Callao** por el tema de la llegada de los contenedores y mercadería que llegan, ellos si tienen un estudio de impacto ambiental

Entrevistado 5

En el puerto hay un manejo de los residuos sólidos y no hay evidencia de fuga de petróleo.
Trabajo con Capitanía de Puerto.

Conclusiones

Los cinco entrevistados coinciden en la Capitanía de Puerto y todos los actores involucrados en la llegada de barcos y cruceros son cuidadosos del medio ambiente existe un estudio de impacto ambiental el cual se cumple a cabalidad, protegiendo el agua, flora y fauna, asimismo las embarcaciones que llegan son muy cuidadosas con el medio ambiente y cumplen todos los protocolos.

Tabla 5
Infraestructura Turística

¿Cuenta con algún proyecto para la implementación de un muelle turístico para recibir a los cruceristas en el puerto del Callao?

Entrevistado 1

No está previsto la construcción de un muelle para turista, incluso la cantidad de naves que llegan anualmente de cruceros son muy pocas comparándolo con otras naves que llegan con carga, nosotros actualmente tenemos el Muelle 11, 1, 2 y 3, son los muelles para la atención de carga en general. Además, también se utilizan para que puedan recalar las naves de tipo cruceros de acuerdo con su tamaño y calado del crucero que está llegando. Nosotros estamos en la obligación de recibir todo tipo de nave

Entrevistado 2

En el Callao no hay ningún proyecto en cuanto al muelle de cruceros, pero actualmente arriban cruceros en el Puerto del Callao, se eligió el Callao por ser un puerto económicamente atractivo y seguro para los visitantes. Además, por temas estratégico, por ello tenemos el tema del proyecto del puerto en Miraflores para cruceros, en el Perú tenemos un proyecto que se va a realizar en Miraflores, el Terminal de cruceros de Bahía Miraflores SAC: Este proyecto planteaba un muelle espigón a un km. mar adentro lo cual se

estimaba que podía atracar hasta dos cruceros simultáneamente.

Entrevistado 3

Actualmente hay una concesión, es una concesión internacional como, muelle norte y muelle sur, actualmente bajan los pasajeros al muelle y directamente lo suben al ómnibus y el ómnibus lo sacan afuera, faltaría infraestructura.

Entrevistado 4

Tenemos un proyecto para un muelle de lanchas turísticas, se está trabajando en la región Callao y se estaría ubicado en Chucuito. Tipo lo que hay en Paracas. estaría bajo responsabilidad la región Callao, el año 2019 tuvimos una reunión con MINCETUR, se nos indicó que había un proyecto de interés para poder hacer un muelle en la Costa Verde, se iba a demorar e iba a estar dentro de Lima, debemos preguntar al gobierno regional si están trabajar en ello

Entrevistado 5 No

Conclusiones

De los cinco entrevistados, dos consideran que el puerto del Callao tiene la oportunidad para implementar un puerto turístico ya que es atractivo y seguro para los visitantes, asimismo el representante de la municipalidad menciona que existe un proyecto para realizar un muelle de lanchas turísticas en Chucuito, un entrevistado menciona que falta infraestructura turística para tener una concesión de muelle turístico en el Callao, el último entrevistado considera que no hay proyecto.

Tabla 6

Infraestructura portuaria con un terminal de pasajeros para el proceso de embarque y desembarque en el puerto del Callao

¿Cuenta en su infraestructura portuaria con un terminal de pasajeros para el proceso de embarque y desembarque en el puerto del Callao?

Entrevistado 1

No, como es multipropósito tiene que estar adaptado para recibir todo tipo de carga e incluyo naves de pasajeros ya que no hay uno específicamente de cruceros.

No hay una zona que ingresen taxis, buses, para maletas, etc., la atención para recibir turistas, cuando llegan algunas de estas naves de crucero, se aseguran la zona con unos conos de seguridad en todo el muelle donde van a estar los turistas. Se colocan conos de seguridad en toda esta área para que puedan desplazarse con tranquilidad y sin ningún tipo de riesgo.

Entrevistado 2

No hay infraestructura adecuada para que el turista ut6iliza el lugar como toldo, ba6o, etc.

Entrevistado 3

No, es netamente comercial

Entrevistado 4

Los barcos llegan a APM, embarcan aqu6, No hay una recepci3n, est6n al aire libre, luego llega la polic6a de turismo, se produce la aglomeraci3n de los operadores Lo que se trabaja con el crucero es el apoyo de diversas agencias de viaje que cuentan con movilidad para el traslado de los turistas.

Entrevistado 5

El terminal portuario del Callao, es multiprop3sito y los servicios que se brindan son generales. Lo que se trabaja con el crucero es el apoyo de diversas agencias de viaje que cuentan con movilidad para el traslado de los turistas.

Conclusiones

Los cinco entrevistados coinciden en que el terminal portuario no cuenta con una zona de embarque y desembarque en el puerto, pero todos afirman que acondicionan el espacio para que el turista que llega del crucero se sienta a gusto.

Tabla 7

Puerto del Callao con dispensas aduaneras para el control documentario de los cruceristas al momento de ingresar y salir del país

¿Cuenta el puerto del Callao con dispensas aduaneras para el control documentario de los cruceristas al momento de ingresar y salir del país?

Entrevistado 1

La parte del control de pasajeros lo condicionan dentro del crucero, tienen una sala para realizar este tipo de trámites.

Entrevistado 2

No cuenta, pero como sabemos de forma programada con semanas de anticipación, que días van a arribar los cruceros, entonces la ADUANA y migraciones implementa una pequeña caseta y allí los controla. Cuenta con una infraestructura modular cuando llega el crucero y cuando se retira el crucero, se retira el módulo.

Entrevistado 3

Si ello lo maneja la Aduana y Migraciones porque son extranjeros que están ingresando al país, en ello trabajan en coordinación con Aduana y migraciones

Cuando llega un buque comercial, la Aduana se apersona al buque, Migraciones recoge todos los pasaportes de todos los tripulantes de esa nave y los pasa por pantalla y los chequea ya que son extranjeros que están ingresando al país.

Entrevistado 4

Reciben a los pasajeros o mandan al personal de migraciones a la embarcación para realizar el control migratorio. Para que no se choquen con este panorama industrial ya que migraciones está un poco alejado del puerto y sería un trabajo trasladarlo hasta aquí por buses

Entrevistado 5

Si se trabaja con Migraciones y con el VUCE es una plataforma digital del ministerio de comercio exterior y turismo.

A través del VUCE se genera esta facilitación de tramites no solo turistas sino todas las actividades que se genera en el terminal portuario.

Conclusiones

Los cinco entrevistados coinciden en que Migraciones trabaja directamente con los pasajeros dentro de la embarcación ya que en el puerto no hay una oficina ni las facilidades para que el crucerista pueda realizar sus chequeos, asimismo existe una coordinación fluida con migraciones ya que con anticipación tienen las fechas de llegadas de los cruceros.

Tabla 8
Infraestructura Básica

	Entrevistado 1 Cuando recibimos el aviso de recibir una nave de cruceros turístico le damos prioridad. Si llegan dos naves, nosotros priorizamos la nave turística y realizamos toda esta logística de seguridad, buses, artesanías y etc.
	Entrevistado 2 Si para uso portuario y para las naves. Uso común.
	Entrevistado 3 No responde
¿Cuenta con suministros de agua para abastecer las necesidades portuarias en la región del Callao?	Entrevistado 4 Si, es para la misma población y la infraestructura portuaria para los cruceristas lo cual encuentren este servicio básico.
	Entrevistado 5 Si, se cuenta con todo, lo que nos falta implementar en Callao Monumental son los puntos de servicios higiénicos para el visitante. Si hay servicios higiénicos en el terminal portuario
	Conclusiones De los cinco entrevistados, todos coinciden en que existen todos los suministros para abastecer las necesidades portuarias, en especial el agua. Es importante recalcar que dan prioridad a los cruceros turísticos.

Tabla 9

Red de alcantarillado y desagüe en la infraestructura portuaria y en la región del Callao

	Entrevistado 1
	Si
	Entrevistado 2
	Si, para uso portuario
	Entrevistado 3
	Si
	Entrevistado 4
	Si, para uso portuario
	Entrevistado 5
	Si
	Conclusiones
	Los cinco entrevistados coinciden en que el puerto cuenta con un sistema de red de alcantarillado y desagüe en la infraestructura portuaria.
¿Cuenta con una red de alcantarillado y desagüe en la infraestructura portuaria y en la región del Callao?	

Tabla 10

Infraestructura portuaria y sus alrededores cuentan con una buena red de energía eléctrica para que el crucerista disfrute del lugar al arribar en la región del Callao

	Entrevistado 1
	Si
	Entrevistado 2
	Si
	Entrevistado 3
	Si
	Entrevistado 4
	Si, cuenta la misma población e infraestructura portuaria. El Callao es un lugar iluminado lo cual el turista puede realizar un city tours con la iluminación adecuada y seguridad de la zona.
	Entrevistado 5
	Si
	Conclusiones
	De los cinco entrevistados coinciden en que toda la zona alrededor del puerto cuenta con energía eléctrica, punto importante para que se puedan realizar visitas turísticas ya que existe iluminación y seguridad.
¿La infraestructura portuaria y sus alrededores cuentan con una buena red de energía eléctrica para que el crucerista disfrute del lugar al arribar en la región del Callao?	

Tabla 11
Recursos

¿La región Callao cuenta con un inventario turístico como herramienta territorial para que el turista disfrute de los atractivos turísticos del lugar?	Entrevistado 1 No maneja esta información, lo maneja turismo
	Entrevistado 2 No hay una oficina de Mincetur que brinde información a los turistas cuando llegan qué lugares podrían visitar.
	Entrevistado 3 Yo creo que, si cuentan ello, ya que tienen un departamento o dirección que manejan el tema un de turismo, creo que por años han venido haciendo algunas investigaciones y tomando algunas en el tema turístico
	Entrevistado 4 Si está registrado en el Sistema de información Geo referencial de Mincetur - SIGMINCETUR , es una herramienta para poder localizar geográficamente los atractivos turísticos del Perú. En el caso del Callao teníamos 47 atractivos turísticos publicados y 30 por jerarquizar. Esta función es de la Dircetur, el Callao no tenemos una Dircetur y ello lo elabora el Gobierno Regional del Callao a través de la Oficina de Comercio, Turismo y Energía y Minas.
	Entrevistado 5 Nosotros contamos con diversos productos turísticos y los más consolidados que yo sugiero que se pueda trabajar con turistas de cruceros son: Callao Monumental – El real Felipe (una de las fortalezas las hermosas y conservadas de todo Latinoamérica). La Punta: todo el corredor desde Chucuito hasta la punta, Isla San Lorenzo, en estos tres productos Se tiene planta turística equipada.
Conclusiones De los cinco entrevistados, dos desconocen que existe un inventario, asimismo los tres entrevistados siguientes tienen conocimiento que se cuenta con un inventario turístico registrado en el MINCETUR, ya que a partir de estos inventarios se puede diseñar productos turísticos que podrían ser utilizados en la ruta turística para promocionar el turismo de cruceros en la región Callao.	

Tabla 12

Recursos naturales como flora y fauna que figuran en el patrimonio natural de la región Callao

<p>¿Cuáles son los recursos naturales como flora y fauna que figuran en el patrimonio natural de la región Callao?</p>	<p>Entrevistado 1 No maneja esta información, lo maneja turismo</p>
	<p>Entrevistado 2 No tengo esa información, sé que son islas Palomino</p>
	<p>Entrevistado 3 Muy pocos, hemos perdido muchos espacios de áreas verdes. Ha ido creciendo tanto el tema del Comercio internacional que ya cuanta con muy pocos espacios con el tema de almacenamiento de mercancías y por ello lleva a que no estamos bien en cuanto a la infraestructura. Las Islas Palomino, Cavinzas, San Lorenzo, frontón</p>
	<p>Entrevistado 4 Islas Cavinzas, Islas Palomino, son zonas protegidas en concesión por Sernanp. Área de Conservación Regional: Los Humedales de Ventanilla: Una reserva de las aves migratorias. Actualmente es manejado por el gobierno Regional del Callao, tuvimos que trabajar el turismo local para que los mismos sean embajadores ya que actualmente la misma población Chalaca no conocían sus propios atractivos turístico.</p>
	<p>Entrevistado 5 Reserva Nacional del sector, Islas Cavinzas e islas palomino, Conservación Nacional Humedales de Ventanilla, los humedales Posa la Arenilla (La Punta a cargo de la municipalidad), Laguna Mirador (Esta en Ventanilla y está a cargo de la municipalidad), las playas: la bahía del Callao, la bahía de la punta, la playa Costa Azul, bahía blanca. Me gustaría que los turistas que no van a Cusco podrían visitar diversos lugares del Callao como los Humedales de Ventanilla que es hermosísimo</p>
<p>Conclusiones De los cinco entrevistados, dos desconocen de los recursos naturales que existen en la región Callao, asimismo tres entrevistados consideran que existen recursos naturales que son parte del patrimonio natural de la región lo cual podrían ser incluidos en propuestas de diseño de rutas turísticas para potenciar el producto turístico en la región,</p>	

Tabla 13

Manifestaciones del patrimonio cultural que se dan a conocer a los turistas al visitar la región Callao

<p>¿Cuáles son las manifestaciones del patrimonio cultural que se dan a conocer a los turistas al visitar la región Callao?</p>	<hr/> <p>Entrevistado 1 No maneja esta información, lo maneja turismo</p>
	<hr/> <p>Entrevistado 2 Sé que está el Real Felipe</p>
	<hr/> <p>Entrevistado 3 Tenemos punto de turismo interesante por ejemplo Real Felipe ya que lo tenemos completo comparándolo con Cartagena Colombia que es un puerto paralelo al Callao, ves las ruinas de Felipe en Cartagena, es solo una pared. Se habla de la salsa, música criolla, el desarrollo económico han hecho perder por años el tema de la migración nos ha hecho perder un poco el tema de nuestra identidad como Chalaco, no hay identidad no habiendo una música ni baile autóctono del puerto. Hay algunos valeses que tiene que ver con la identidad del Callao, como la Nostalgia Chalaca es una de las canciones, una polca, el pirata que hablan del puerto y son chalaco quienes lo escriben. Esto se ha ido perdiendo por el tema de la migración.</p>
	<hr/> <p>Entrevistado 4 Tenemos 49 sitios arqueológicos en la Región Callao lo cual 27 están en la zona continental es decir en la tierra y 20 en la isla san Lorenzo. Pero la mayoría de estos no están puestos en valor. Lo cual estaría para mostrarlo, pero no aun para venderlo.</p>
	<hr/> <p>Entrevistado 5 Festividades fuertes tenemos: Fiesta del Sr. Del Mar y Aniversario del Callao (tienen dos fechas, en abril aniversario como provincia constitucional y agosto se celebra el festival de la salsa).</p>
<hr/> <p>Conclusiones De los cinco entrevistados, uno desconoce si existe patrimonio cultural, los cuatro entrevistados coinciden en que la región Callao tiene patrimonio cultural tangible e intangible, los cuales son parte de posibles circuitos turísticos para potenciar el turismo en la región Callao.</p> <hr/>	

Tabla 14
Actores Locales

<p>¿Qué actividades está realizando la municipalidad para fortalecer y fomentar el producto turístico regional del Callao?</p>	<p>Entrevistado 1 No nos han compartido aquella información.</p>
	<p>Entrevistado 2 Preguntar al área turística de la municipalidad.</p>
	<p>Entrevistado 3 Se ha perdido identidades, el chalaco de los 60 al de hoy es diferente. El chalaco amaba su tierra al Boys e iban toda la familia. Ahora no aman su tierra, no van al Boys porque hay balazos, etc.</p>
	<p>Entrevistado 4 En el 2019, la problemática en cuanto a turismo totalmente abandonado y empezar desde cero y tuvimos que crear información y crear conexiones con órganos estatales, (SERNANP, ministerio de Cultura, MINCETUR), conectar con las empresas privadas, ganarnos esa confianza y presentarnos como una nueva autoridad Recuperar espacios que han sido abandonados por las autoridades anteriores. Nosotros trabajamos mucho con la población local como los escolares. Cuando llegan los turistas de cruceros tratan de llevarlos por la seguridad de los buses charter que recorren este este corredor porque están dentro de su zona de vigilancia. Si el turista desea quedarse en el Callao, el resguardo de la policía de turismo es dentro de ese lugar. Cuando se establezca el callao como producto turístico vamos a necesitar el apoyo de la policía nacional de Turismo. Esta resolución que acaba de salir es una comisión interna de trabajo, luego que esta comisión ya se instale, se va a instalar otra comisión, esta va a ser multisectorial que si involucra a órganos estatales como Ministerio de cultura y la Policía Nacional de Turismo entre otros. Una vez empoderados podemos decirles cual es el plan de acciona a seguir.</p>
	<p>Entrevistado 5 A nivel regional: Nosotros hemos constituido el Ente gestor con destino Callao para el mes de diciembre (resolución aprobada el 30 de diciembre 2020) nace a partir de la conformación multisectorial para la elaboración del plan estratégico regional de turismo. Se está reuniendo miembros del sector</p>

público, sector privado, de la academia y de sociedad organizada.

Todas las municipalidades del Callao forman parte del ente gestor que es una integración de los diferentes miembros de toda la comunidad que tienen un objetivo en común para trabajar, en este caso es el desarrollo del turismo sostenible.

Conclusiones

De los cinco entrevistados, tres desconocen las actividades que realiza las Municipalidad en favor de la actividad turística, de igual manera el representante de la Municipalidad menciona que se están coordinando con los organismo estatales como Sernamp, Ministerio de Cultura y de Comercio Exterior y Turismo, para delinear un plan de acción para potenciar el turismo, cabe destacar que el entrevistado del gobierno regional menciona que se ha formado un ente gestor en el Callao para fortalecer el turismo y lograr su desarrollo turístico.

Tabla 15

Los empresarios cuentan con políticas que les brinde facilidades de inversión para el fomento del turismo en la región Callao.

	Entrevistado 1 Dentro del puerto, no. Porque tenemos un contrato con el estado en el que nos especifica que es lo debemos construir. No podemos cambiar de la noche a mañana. Es algo que está pactado.
	Entrevistado 2 Es un tema de turismo
¿Los empresarios cuentan con políticas que les brinde facilidades de inversión para el fomento del turismo en la región Callao?	Entrevistado 3 Yo veo muy poca actividad con respecto al turismo. Especialmente ahora por el tema de la pandemia. No hay apoyo a la inversión, hay una política de no apoyo en los últimos 30 años ya que sigue siendo el Callao un lugar peligroso porque hay bandas, narcotráfico por el tema del puerto. Tenemos mala imagen que revertirlo es difícil, no solo depende del callao sino del gobierno Central.

Entrevistado 4 se pensó en el turismo como una actividad social y no se le dio ese enfoque económico el cual debería ser para que tenga esa potestad directa para poder ayudar al empresario o una persona que quiera emprender en Turismo Emprende que si les brinda ayuda económica a empresarios chalacos. A nivel municipal, es una competencia exclusivamente de la Gerencia de Desarrollo Económico y Comercialización que ellos son los que brinda las autorizaciones, licencias. Y está dentro de sus funciones poder brindar la asesoría correcta y facilidades. Esta gestión es de iniciativas privadas, es decir cualquier privado que tenga ideas novedosas, quiera invertir o hacer algo que va a mejorar la imagen del callao, se le apoya y se le brinda todas las facilidades. nosotros no lo realizamos correctamente, pero, nosotros canalizamos directamente esas propuestas con las gerencias correspondientes.

Entrevistado 5

Articulamos a los diferentes mecanismos que saca el gobierno central para estimular la inversión desde los privados hacia el destino. No tenemos políticas puntuales nuestras como Callao Se está trabajando en una propuesta, pero no está cerrada, pero si es un tema de estímulo comercial para los prestadores. Estamos hablando de MYPES (MICROEMPRESA) Para Grandes Empresas se trabaja con mecanismos del gobierno central como es el RERA Registro de Empresas con Riesgo por Amianto, el tema de acceso a la facilitación de impuestos para los turistas y la reducción del IGV.

Conclusiones

De los cinco entrevistados, dos entrevistados desconocen del tema, un entrevistado considera que hay poca inversión turística, dos consideran que el municipio y el gobierno regional están apoyando desde sus entidades el apoyo al empresario turístico, la municipalidad apoya a sus empresarios con el proyecto de Turismo Emprende del Mincetur, también dan facilidades para la apertura de sus negocios, de igual manera el gobierno regional está trabajando proyectos a partir de las MYPES.

Tabla 16

La comunidad recibe capacitaciones y participa activamente en el fomento del turismo en la región Callao

<p>¿La comunidad recibe capacitaciones y participa activamente en el fomento del turismo en la región Callao?</p>	<p>Entrevistado 1 No manejo esa información</p>
	<p>Entrevistado 2 Preguntar al área turística de la municipalidad.</p>
	<p>Entrevistado 3 Se ha descuidado bastante el tema de la educación, en el Callao hay 1300 colegios entre público, privado, inicial, primario y secundario, Veo que hay una política que la educación es lo menos importante</p>
	<p>Entrevistado 4 Los operadores siempre reciben capacitaciones por la municipalidad y por el Gobierno Región al Callao que los están lideran o el PERTUR que es Plan Estratégico regional de Turismo (PERTUR) y en ello están programado las capacitaciones. Han tenido capacitaciones las Agencias de Viaje, tour operadores marítimos, artesanos.</p>
	<p>Entrevistado 5 El anteaño pasado, el especialista trabajaba el tema de la cultura turística con los colegios, este año se va a trabajar otra campana especialmente con los taxistas porque los colegios no están abiertos, de manera digital.</p>
<p>Conclusiones De los cinco entrevistados, dos desconocen la respuesta, asimismo un entrevistado menciona que se ha descuidado la educación en la región, y los dos últimos entrevistados mencionan que se están trabajando capacitaciones a operadores turístico y en los colegios se trabajó el programa de cultura turística.</p>	

Tabla 17

Ruta Turística

¿Cuáles son los canales de comercialización más utilizados para el fomento del turismo de cruceros en la región Callao?

Entrevistado 1

Tiene que haber una ruta turística que no está desarrollada en nuestro país. Es un tema más vinculado a Mincetur lo cual puede fomentar la llegada de cruceros al Perú.

El número de cruceros que recibimos es menor comparándola con otros países. Si tu revisas las fases 3, 4 y 5 del contrato actual, van hacer que se atiendan menos carga general y se atiendan más contenedores. Se tiene por demoler algunos muelles que se tiene actualmente para la carga general. teniendo menos muelles para atender a cruceros.

Entrevistado 2

Es un tema de turismo

Entrevistado 3

Lo manejan los organismos de Turismo

Entrevistado 4

Se trabaja mucho las campañas publicitarias. Cuando el turista quiere visitar un destino, buscar información por medio de internet redes. Portales de opiniones de otros visitantes.

La municipalidad para promocionar se apoya mucho en redes sociales, espacios que tenemos en cuanto a módulos de información nos apoya a difundir las actividades que vamos a realizar en cuanto a turismo.

Entrevistado 5

Nos articulamos a plataformas nacionales que si trabajan el tema de turismo de cruceros o están orientados al turismo receptivo que es Perú Travel, que es una plataforma de PROMPERU lo cual venden el destino PERU en general.

Estamos sacando herramientas, unas páginas, para unas plataformas digitales están buscando promover el conocimiento en estos mercados.

Se ha vista la posibilidad de trabajar con las revistas especializadas para realizar promoción a través de ellas.

Conclusiones

De los cinco entrevistados, tres desconocen de los procesos de comercialización, de igual manera los entrevistados de la municipalidad y gobierno regional manifiestan que están trabajando a partir de las redes sociales, plataformas digitales, revistas especializadas de turismo y módulos de información con el objetivo de posicionar el turismo en la región Callao.

Tabla 18

Las autoridades realizan la promoción del turismo de cruceros para diversificar y fortalecer el producto turístico de la región Callao

	Entrevistado 1 No maneja esa información
	Entrevistado 2 Es un tema de turismo Pero la gente no viene improvisada sino ya cuenta con itinerario y ya saben que van a hacer.
¿Las autoridades realizan la promoción del turismo de cruceros para diversificar y fortalecer el producto turístico de la región Callao?	Entrevistado 3 Nunca he visto
	Entrevistado 4 Para promocionar se apoya mucho en redes sociales nuestros atractivos historia y cultura para que vengan a conocer a nivel nacional. Pero exacto con los cruceros, los llevamos a conocer solo los que desean bajar. Gratuito por solo 1 hora. Hay cierta desconfianza por parte de ellos porque es gratis.
	Entrevistado 5 El gobierno Regional tiene redes sociales, Facebook a través del cual realizamos las promociones y articulamos las promociones a todo el banco de datos que tiene Promperú e I-Perú

Conclusiones

De los cinco entrevistados, dos desconocen si se realiza la promoción en la región, asimismo tres entrevistados mencionan que se desarrollan circuitos turísticos gratuitos a los turistas que provienen de los cruceros para diversificar la oferta turística, asimismo la promoción se realiza a partir de las redes y plataformas digitales, el gobierno regional tiene una alianza con Promperú e IPerú.

Tabla 19 Infraestructura turística en la región Callao para que la demanda de crucerista disfrute del lugar y sus alrededores con seguridad

	Entrevistado 1 No maneja esta información porque su función es operar el puerto y atender las naves.
	Entrevistado 2 El Callao es considerado por no ser una zona segura
¿Cuentan con una infraestructura turística en la región Callao para que la demanda de crucerista disfrute del lugar y sus alrededores con seguridad?	Entrevistado 3 Hay algunos lugares donde la municipalidad han apoyado como: Museo Naval, Museo Abtao donde está el Submarino El Real Felipe o maneja la región Callao, antes dependía del ejército del Perú. Con respecto a seguridad tenemos problemas con este tema, Acá hay un tema de ya que si el turista sale al Sáenz Peña y lo asaltan. Hay mucha ineficiencia que la ciudad le brinde un servicio a un turista extranjero

Entrevistado 4

La infraestructura turística está un poco descuidada, no hay tanto para poder dar variedad para el crucerista.

Se limita solo a restaurantes, pero se le podría mostrar más como actividades, culturales, museos, bibliotecas, a actividades de recreación, degustación, de cata o también espacio para que el turista pueda quedarse como internet al aire libre, café, casa de cambio porque son las primeras preguntas que recibimos por parte de los cruceristas al llegar al Callao. Si hay una guía ya es una facilidad para que el turista escoja que hacer en un periodo de tiempo. Si cuando llegan los turistas, se evidencian las faltas de la infraestructura turística.

Entrevistado 5

Si tenemos la red de protección al turista, enfocada a la protección del visitante. Esta red de protección al turista está muy enfocada a trabajar con cruceros, tenemos rutas que está orientado a un nivel más ejecutivo que es la Ruta Gastronómica Chalaca, tenemos planta hotelera interesantes que podrían ser aprovechados por los visitantes si pernoctaran, en el lugar en toda la zona de desarrollo sur que es la Perla y Bellavista. Para trabajar al Callao como un destino necesitamos planificación y necesitamos información y datos actualizada. El tema de crucero es muy interesante a un mediano y largo plazo.

Conclusiones

De los cinco entrevistados, dos desconocen si existe infraestructura turística, los tres entrevistados coinciden que existe una oferta turística, asimismo mencionan que la infraestructura está un poco descuidada pero que se puede mejorar para la diversificación de la oferta turística, asimismo existe una red de protección al turista que está enfocada a trabajar con cruceros, pero concuerdan que se necesita una planificación turística para mejorar el producto turístico.

3.2 Análisis

Para las entrevistas se consideraron las dos variables: Turismo de cruceros y Producto turístico con las siguientes dimensiones: sostenibilidad, infraestructura turística, infraestructura básica, recursos turísticos, actores locales y ruta turística.

Con respecto a la variable de Turismo de cruceros:

Todos concuerdan en que diversificar el producto turístico en la región Callao, asimismo el turismo de cruceros es una de las principales opciones ya que el puerto del Callao tiene todas las cualidades para recibir cruceros los cuales serían beneficiosos para la mejorar de la imagen turística del destino. La mayoría de los entrevistados tienen en claro que el Turismo de cruceros es una de las principales opciones para la diversificación del turismo.

Con respecto a la variable de Producto turístico:

Todos concuerdan en que el turismo proporciona ingresos económicos lo que conlleva a una mejora de la calidad de vida de las personas en el distrito están conscientes que a través del turismo de cruceros se puede mejorar la infraestructura turística, asimismo concuerdan en que el destino es turístico por los recursos culturales y naturales que poseen, asimismo reconocen la importancia de la promoción turística y el apoyo importante del sector público y privado.

3.3 Discusión

En este apartado se muestran la discusión de los resultados de la tesis, de igual manera se presentan las conclusiones y recomendaciones del estudio de investigación.

La importancia de diversificar el producto turístico en la región Callao, a partir del Turismo de cruceros es una necesidad, ya que se convertiría en una nueva ruta turística en la región que podría obtener ganancias económicas en el destino, a partir de la práctica de un turismo sostenible basado en sus tres dimensiones económico social y ambiental.

En este sentido la propuesta de diversificar el producto turístico en la región tendría muchos beneficios, pero actualmente es fundamental trabajar la planta turística como lo menciona uno de los entrevistados: M.L.G. *“El problema lo tenemos en la planta turística no se está aprovechando de manera eficiente la llegada de estos vacacionistas. Esto pasa porque no tenemos un puerto turístico ya que y Callao, es un puerto catalogado un puerto multipropósito”*.

La presente investigación afirma la postura del investigador acerca de la importancia de fortalecer el producto turístico en la región Callao a partir del Turismo de cruceros, lo que va a contribuir a mejorar la calidad de vida de la comunidad generando puestos de trabajo lo que redundará en la generación de

ingresos económicos, tal como lo afirma uno de los entrevistados J.M. de la T.: *“Claro todo ingreso económico que genera el turismo de cruceros en el Callao genera un desembolso económico, lo cual tiene un impacto social en la región”*.

Sin embargo, es fundamental mencionar que para diversificar el producto turístico es fundamental contar con infraestructura básica y turística, por ello cabe precisar que el destino cuenta con ambas, tal como lo afirman los entrevistados en cuanto a infraestructura básica, M.L.G., menciona que: *“Si, se cuenta con todo, lo que nos falta implementar en Callao Monumental son los puntos de servicios higiénicos para el visitante”*.

Asimismo, en cuanto a Infraestructura Turística el entrevistado C.P., menciona que: *La infraestructura turística está un poco descuidada, no hay tanto para poder dar variedad ara el crucerista*. Es preciso destacar que el destino Callao no ha sido trabajado turísticamente por sus gobernantes ya sea desde el gobierno local o regional, lo que ha llevado a su descuido, pero actualmente sus funcionarios municipales y regionales están proponiendo proyectos para revalorar al Callao como un destino turístico y el turismo de cruceros se presenta como una oportunidad para su desarrollo turístico.

De lo antes mencionado nos lleva a mencionar al entrevistado M.L.G., quien manifiesta: *“Hemos constituido el Ente gestor con destino Callao para el mes de diciembre (resolución aprobada el 30 de diciembre 2020) nace a partir de la conformación multisectorial para la elaboración del plan estratégico*

regional de turismo. Se está reuniendo miembros del sector público, sector privado, de la academia y de sociedad organizada, todas las municipalidades del Callao forman parte del ente gestor.

El Ente gestor: es una integración de los diferentes miembros de toda la comunidad que tienen un objetivo en común para trabajar, en este caso es el desarrollo del turismo sostenible”

Podemos mencionar que en el marco teórico se aprecia la importancia de que el turismo de cruceros es una oportunidad para diversificar el producto turístico en el Callao, con lo cual se lograría el despegue turístico en la región y a partir de un turismo sostenible se conservaría el patrimonio cultural tangible e intangible, así como el patrimonio natural existente para las siguientes generaciones, además es importante mencionar que la mirada turística desde el gobierno local y regional está enfocada en el crecimiento del turismo de cruceros para el crecimiento turístico y sostenible de la región Callao.

3.4 Propuesta:

RUTA TURÍSTICA “DEL CRUCERO A LA CIUDAD”

PRESENTACIÓN

El estudio de investigación permitió dar a conocer la importancia de diversificar el producto turístico en la región Callao, a partir del turismo de cruceros lo que llevo a realizar una propuesta de ruta turística, que permita que el cruceristas pase más tiempo en el Callao, y no sólo ser un desembarque y que su destino final en la ciudad sea el visitar el Centro Histórico de Lima, los distritos de Miraflores o San Isidro, la investigación busca dar a conocer la importancia del diseño de una ruta turística para beneficio de la comunidad y sus actores directos del turismo.

Es importante destacar que una ruta turística podría ser un catalizador de la economía en una localidad, por ello la Asociación Ruta de la Yerba Mate (2018), destaca su importancia “La ruta permite unir a todos los pueblos, hermanos y transponer las fronteras geopolíticas, logrando reforzar los vínculos de amistad. Permite rescatar los valores más nobles heredados ancestros que ya cultivaban este producto”, partiendo de este concepto se propone el diseño de la Ruta Turística “Del crucero a la ciudad”.

OBJETIVO

El objetivo del diseño de la ruta turística es la diversificación de la oferta turística potenciaran los ingresos económicos en la región, así como dar a conocer

los principales atractivos recursos turísticos, lo que va a redundar en mayores ingresos económicos y mejora de la calidad de vida de la localidad.

DESCRIPCIÓN DE LAS RUTAS TURÍSTICAS

Es importante destacar que resulta interesante para el turista conocer el propósito de su paseo o viaje turístico, así como también evaluar sus posibilidades logísticas de realizarlo. Por tal razón es fundamental describir las dos rutas que conforman la propuesta, las cuáles responden a las necesidades del turista, y destacar las siguientes partes de su diseño:

- Determinación de la ruta (nombre)
- Evaluación de la ruta
- Diseño de la ruta (coordinación con actores)
- Plan de acción
- Promoción de la ruta
- Comercialización de la ruta (tomado y adaptado: Diseñar rutas turísticas sostenibles y socialmente responsables, De la Fuente de Val, G. (2018) Presentación de la Ruta turística “Del Crucero a la Ciudad”:

Presentación de la Ruta turística “Del Crucero a la Ciudad”:

PROPUESTA N°1

- Eje tematico: Callao histórico.

La temática de la ruta es de carácter histórico. Tiene como finalidad narrar los hechos más trascendentes ocurridos en nuestro país. Centrándose en el edificio de la Fortaleza del Real Felipe, cuya historia constituye un alto valor agregado a su construcción arquitectónica.

- Evaluación de la ruta

La ruta Callao histórico, tiene un tiempo de duración de 9 horas, de la cual resulta un recorrido de 7.5 Kilómetros. La altura más baja del recorrido es de 2m.s.n.m. y la máxima de 5m.s.n.m. Además, en el circuito se cuenta con restaurantes turísticos de platos, potajes típicos, y una gran variedad gastronómica del lugar y nacional. La ruta básicamente involucra el centro histórico del Callao, lo cual prevé seguridad, y accesibilidad a un desplazamiento dinámico en movilidad a los lugares turísticos focalizados, los cuales son:

- ✓ Puerto del Callao
- ✓ Plaza Grau
- ✓ Fortaleza Del Real Felipe
- ✓ Museo Naval del Perú
- ✓ Museo de sitio Naval Submarino Abtao
- ✓ La Punta: Almuerzo
- ✓ La Punta: Muelle
- ✓ Centro Histórico del Callao
- ✓ Puerto del Callao

Periodo de visitas: La ruta está diseñada para ser visitada durante todo el año.

- Plan de acción

La propuesta, también ha previsto el material promocional que facilite la comprensión de los sitios a visitar. Brinda información previa de cómo llegar, qué calles seguir para poder disfrutar de los atractivos que ofrecen las calles y avenidas pertenecientes al circuito. Por otra parte, también con fines de ejercitar actividades turísticas se recomienda, además de los protocolos COVID 19, los siguientes implementos:

- ✓ Gorra de lana y de sol.
- ✓ Bloqueador, shampoo, toalla
- ✓ Ropa de Baño.
- ✓ Cámara Fotográfica.
- ✓ Agua

- Promoción de la ruta

Para promocionar la ruta se consideró proponer las siguientes actividades:

- ✓ Observación del paisaje marino
- ✓ Toma de fotografías y Filmaciones
- ✓ Estudios de Investigación
- ✓ Natación
- ✓ Degustar de platos típicos
- ✓ Realizar turismo urbano comunitario.

- Comercialización de la ruta

Estratégicamente la propuesta ha considerado en su diseñado el paso por lugares comerciales con amplias alternativas de precios para las necesidades de los turistas (refrigerios, almuerzos, recordatorios de productos artesanales).

- **Puerto del Callao** **8:00 hrs.**



Ilustración 1: Puerto del Callao

Fuente: Portal de Turismo

- **Plaza Grau** **8:30 hrs.**



Ilustración 2: Plaza Grau

Fuente: Municipalidad del Callao

- **Fortaleza Del Real Felipe** **9:00 hrs.**



Ilustración 3: Fortaleza Real Felipe

Fuente: Municipalidad del Callao

- **Museo Naval del Perú** 11:00 hrs.



Ilustración 4: Museo Naval del Perú

Fuente: Municipalidad del Callao

- **Museo de sitio Naval Submarino Abtao** 12:00 hrs.



Ilustración 5: Museo de sitio Naval Submarino Abtao

Fuente: Turismo

- **La Punta: Almuerzo** 13:00 hrs. • **La Punta: Muelle** 14:00 hrs.



Ilustración 6: La Punta: Muelle

Fuente: Expeditions Machupicchu

- **Centro Histórico del Callao 15:00 hrs.**



Ilustración 7: Centro Histórico del Callao

Fuente: Rutas Viajes Perú

- **Puerto del Callao 17:00 hrs.**



Ilustración 8: Puerto del Callao

Fuente: Andina.pe

PROPUESTA N°2 :

- **Eje temático :** Callao ecológico.

La temática de la ruta es de carácter ecológica. Tiene como finalidad describir la fauna marina de las Islas Palomino.

- **Evaluación de la ruta**

La ruta Callao ecológico, tiene un tiempo de duración de 9 horas, de la cual resulta un recorrido de 15.5 Kilómetros. La altura más baja del recorrido es de

2m.s.n.m. y la máxima de 5m.s.n.m. Además, en el circuito se cuenta con restaurantes turísticos de platos, potajes típicos, y una gran variedad gastronómica del lugar y nacional. La ruta básicamente involucra en viaje en lancha hacia las islas, se prevé la seguridad y disponibilidad de movilidad para un desplazamiento dinámico atractivo.

- ✓ Puerto del Callao
- ✓ Islas Palomino
- ✓ La Punta: almuerzo
- ✓ Plaza Grau
- ✓ Museo Naval
- ✓ Regreso al Crucero

Periodo de visitas: La ruta está diseñada para ser visitada durante todo el año.

- Plan de acción

La propuesta, también ha previsto el material promocional que facilite la comprensión de los sitios a visitar. Brinda información previa de cómo llegar, qué calles seguir para poder disfrutar de los atractivos que ofrecen las calles y avenidas pertenecientes al circuito. Por otra parte, también con fines de ejercitar actividades turísticas se recomienda, además de los protocolos COVID 19, los siguientes implementos:

- ✓ Gorra de lana y de sol.
- ✓ Bloqueador, shampoo, toalla
- ✓ Ropa de Baño.
- ✓ Cámara Fotográfica.
- ✓ Agua

- Promoción de la ruta

- ✓ Para promocionar la ruta se consideró proponer las siguientes actividades:
- ✓ Observación del paisaje marino
- ✓ Toma de fotografías y Filmaciones
- ✓ Estudios de Investigación
- ✓ Natación
- ✓ Degustar de platos típicos
- ✓ Realizar turismo urbano comunitario.

- **Comercialización de la ruta**

Estratégicamente la propuesta ha considerado en su diseño el paso por lugares comerciales con amplias alternativas de precios para las necesidades de los turistas (refrigerios, almuerzos, recordatorios de productos artesanales).

- ✓ Observación de Flora y Fauna
- ✓ Toma de fotografías y Filmaciones
- ✓ Estudios de Investigación
- ✓ Natación
- ✓ Degustar de platos típicos
- ✓ Realizar turismo urbano comunitario.
- ✓ Visitar sitios arqueológicos

- **Puerto del Callao 8:00 hrs.**



Ilustración 9: Puerto del Callao

Fuente: Andina.pe

- **Islas Palomino** 9:00 hrs.



Ilustración 10: Isla Palomino

Fuente: TurismoI

- **La Punta: almuerzo** 13:00 hrs.



Ilustración 11: La Punta: almuerzo

Fuente: Tierra-inca.com

- **Plaza Grau** **14:00 hrs.**



Ilustración 12: Plaza Grau

Fuente: Cristalesperu.com

- **Museo Naval** 15:30 hrs.



Ilustración 13: Museo Naval

Fuente: Municipalidad del Callao

- **Regreso al Crucero** 17:00 hrs.



Ilustración 14: Regreso al crucero

Fuente: La Republica

CONCLUSIONES

A continuación, se muestran las conclusiones del estudio los cuales están de acuerdo con los objetivos presentados en la investigación.

- El estudio permitió reconocer la importancia de la diversificación del producto turístico de la región Callao a partir del turismo de cruceros al 2021, lo cual es un aporte positivo al destino desde el punto económico, social y ambiental.
- Por otro lado, partir de las entrevistas y el estudio de gabinete se pudo determinar la potencialidad del puerto del Callao, para fomentar el turismo de cruceros, ya que cuentan con infraestructura básica y turística la cual debe de mejorar, pero es un trabajo en conjunto del sector público y privado, es importante destacar que los resultados muestran que ya están realizando trabajos en conjunto, para que el turismo pueda ser parte importante como generador de ingresos en su destino.
- Se concluyó que es pieza fundamental el trabajo coordinado de los actores locales del turismo contribuyen en el fomento del producto turístico en el Callao, en la actualidad tienen formado un Ente Gestor de Turismo que busca planificar el destino para convertirlo en un destino de primer orden ya que el Callao es un puerto estratégico a nivel nacional.
- El estudio permitió identificar los recursos turísticos existentes en el destino para su aprovechamiento del turismo de cruceros en el Callao, ya que cuenta con patrimonio cultural tangible e intangible, así como patrimonio natural lo que garantiza una acertada práctica del turismo de cruceros en el destino

RECOMENDACIONES

- Se recomienda la diversificar el producto turístico de la región Callao a partir del turismo de cruceros al 2020, lo que permitirá un aporte a la oferta turística en el país, asimismo se recomienda utilizar la información recabada en la presente investigación lo que contribuirá al desarrollo turístico del Callao.
- Se debe trabajar en coordinación desde el ámbito local para la identificación de la potencialidad del puerto del Callao, para fomentar el turismo de cruceros.
- Es importante contar con el trabajo coordinado con los actores locales del turismo, es importante mencionar que ya cuentan con un Ente Gestor que los agrupa, ya que los actores locales son los que conocen las fortalezas y debilidades del destino y pueden de primera mano contribuir con la diversificación del producto turístico en el Callao.
- Es importante que se actualice e identifique todos los recursos turísticos culturales y naturales existentes en el destino y que se encuentren registrados en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, lo que permitirá su mejor aprovechamiento para cuando se diversifique el producto con el turismo de cruceros en el Callao.

FUENTES DE INFORMACIÓN

Abad S., Cabanillas F., Lingua B. & Ordinola S. (2018). *Planeamiento Estratégico de la Región Callao* (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú. Surco, Perú.

Aldana M., Lara S., Paerez A. & Vargas G. (1ra) (2018) *El Turismo Como Herramienta de Desarrollo Local en Comunidades Rurales*. Bogotá, Colombia: Fundación Universitaria Los Libertadores

Asociación Ruta de la Yerba Mate. (2018). Ruta de la Yerba Mate. Recuperado 16 de marzo 2021: <http://www.rutadelayerbamate.org.ar/>

Aldave K. (2019). *Análisis del Potencial Turístico de las Islas Palomino como Alternativa de Desarrollo Sostenible, Callao-2019*(Tesis de maestría). Universidad de San Martín de Porres. Lima, Perú.

APOTUR (17 de abril de 2018) Apotur: *Turismo por cruceros puede casi triplicarse si se construye puerto en Lima*. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/apotur-turismo-cruceros-triplicarse-construye-puerto-lima-231690-noticia/>

Asociación Peruana de Agentes Marítimos – APAM (17 de enero del 2020). *El Perú recibirá 37 Cruceros hasta el cierre de la temporada de verano: Lo que hay detrás de cada viajero*. Recuperado de <https://www.apam-peru.com/web/el-peru-recibira-37-cruceros-hasta-el-cierre-de-la-temporadade-verano-lo-que-hay-detras-de-cada-viajero/>

Autoridad Portuaria Nacional (2017). *Estadísticas Portuarias 2017*. Recuperado de <https://www.apn.gob.pe/site/files/URRI34534534583945898934857345/boletínEstadístico2017100518.pdf>

Boira, J. (Ed.). (2016). *Turismo y ciudad: Reflexiones en torno a València*. Universitat de València.

Centers for Disease Control and Prevention – CDC (2020) *Framework for Conditional Sailing and Initial Phase COVID 19 Testing Requirements for Protection for Crew*. Retrieved from <https://www.cdc.gov/quarantine/cruise/index.html>

Calle M. (2016) Los productos turísticos que desarrollan la competitividad en la frontera sur del Ecuador (Arenillas - Huaquillas) y en la frontera norte del Perú (Aguas Verdes - Zorritos) (Tesis de Doctorado) Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Campos, E. B. (Ed.). (2019). *El patrimonio natural de la Ribera del Júcar: Conocimiento, conservación y puesta en valor*. Universitat de València. pg.10

Carrasco Díaz S. (2013). *Metodología de la Investigación científica* (6ta edición) Lima – Perú, Editorial San Marcos E.I.R.L.

Casales, V.; Vázquez, T.; Sendra, A. & González, A. (2019). Análisis de la satisfacción de los clientes de cruceros turísticos y propuestas de mejoras. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*, Retrieved from Lousada N.º E24, (Nov 2019): 313-320. Recuperado en: <https://www.proquest.com/docview/2348890639>

Centers for Disease Control and Prevention – CDC (2020) *Framework for Conditional Sailing and Initial Phase COVID-19 Testing Requirements for Protection for Crew*. Retrieved from <https://www.cdc.gov/quarantine/cruise/index.html>

CLIA (2019), *Cruise Trends & Industry Outlook*. Recuperado de: <https://cruising.org/-/media/eu-resources/pdfs/CLIA%202019-Cruise-Trends--Industry-Outlook>

Cruz, E. & Romero, E. (2015). Tendencias y estrategias en la industria del crucero: principales áreas del turismo de cruceros en el mundo. *Revista de turismo y desarrollo*. Vol 8, Nº 19 (diciembre / dezembro 2015) ISSN 1988-5261. Recuperado en: <https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/13359/tendencias%20areas%202015%20ee.pdf?sequence=1>

De la Fuente de Val, G. (2018) *Comunidad Ism*. España. Recuperado en: <http://www.comunidadism.es/blogs/disenar-rutas-turisticassostenibles-y-socialmente-responsables>

Ediciones Fiscales ISEF (2019) *Agenda Mercantil 2019*. México. Ediciones Fiscales ISEF S. A. (p.CIV).

Experiencia Cruceros por el río Amazonas: La Selva desde un lugar privilegiado (2018), Recuperado 20 de febrero 2021 <https://www.peru.travel/pe/experiencias/cruceros-rio-amazonas>

Fundación Aquae (2021). Recuperado en : <https://www.fundacionaquae.org/>

Feijó L. & Pérez M. (2018). *Fundamentos del turismo: nuevo enfoque en el siglo*

XXI. Buenos Aires: Ugerman Editor. Recueperado en:

<https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaf;mh/78926?page=39>

Galvis, N. (2018). Turismo fluvial: una alternativa para fomentar la actividad turística

en los municipios ribereños al río Magdalena. El caso del municipio de

Suárez (Tolima, Colombia). *Turismo y Sociedad*, XXIII, pp. 149-182. DOI:

<https://doi.org/10.18601/01207555.n23.08>

Gambarota, D. & Lorda, M. (2017). El turismo como estrategia de desarrollo local.

Revista Geográfica Venezolana, 58(2), p.355

García R. & Olmos L. (2da). (2016). *Estructuras del Mercado Turístico*.

Madrid, España: Ediciones Paraninfo S.A

Guerrero González, P. E. & Ramos Mendoza, J. R. (2015). *Introducción al turismo*.

Grupo Editorial Patria. Recueperado en:

<https://elibro.net/es/ereader/bibliotecafmh/39409>

Gobierno Regional del Callao (s/f) *Atractivos Turísticos*. Recuperado en:

<http://www.regioncallao.gob.pe/attractivos->

Gonzales P. (2016) Diseño de Productos y Servicios Turísticos.UF0083: Tutor

Formación.

González, A. (2018). Venecia: el problema del “overtourism” y el impacto de los cruceros. *Investigaciones Regionales. Journal of Regional Research*, (42), 35-51.

Hermosilla J. (2020). *Guía para la elaboración de planes de desarrollo territorial turístico*. Universitat de València.

Hernández, R. & Mendoza C. (2018). *Metodología de la Investigación* México – Mac Graw Hill Interamericana Editores.

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2016). *Diccionario de datos del fenómeno erosión costera*. México: INEGI.

Mantilla, S., Velásquez, C. & Romero, R. (2016). *Desarrollo y turismo sostenible en el Caribe*. Colombia: Editorial Universidad Nacional de Colombia.

Marrero F. (2016). Glosario de términos hoteleros, turísticos y relacionados. Recuperado de:

<https://www.hosteltur.com/files/web/templates/term/wikitur.pdf>

Martos Molina, M. (2018). *Herramientas para la gestión turística del patrimonio cultural: manual para gestores culturales*. Ediciones Trea.

MSC Cruceros (2020) *Privilegios para Socios*.

<https://www.msccruceros.com.ar/esar/MS-C-Voyagers-Club/Voyagers-Club.aspx>

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, (2021) *Bases integradas del Concurso Público 2021, Turismo Emprende:*

https://turismoemprende.pe/documentos/2021/BASES_INTEGRADAS_CO NCURSO_2021_I.pdf

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2016) *Plan Estratégico Nacional de Turismo 2025 – PENTUR* recuperado de:

https://www.mincetur.gob.pe/wpcontent/uploads/documentos/turismo/documentos/PENTUR/PENTUR_Final_JULIO2016.pdf

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo - Mincetur (1ra) (2018) *Manual para la elaboración y actualización del inventario de recursos turísticos*. Lima, Perú:

Ediciones

Viserza

S.A.C

[https://www.mincetur.gob.pe/wpcontent/uploads/documentos/turismo/consultorias/directoriosManuales/Manual para la Elaboaracion y actualizacion del inventario de recursos turisticos.pdf](https://www.mincetur.gob.pe/wpcontent/uploads/documentos/turismo/consultorias/directoriosManuales/Manual_para_la_Elaboaracion_y_actualizacion_del_inventario_de_recursos_turisticos.pdf)

Ministerio de Transporte y Comunicaciones (2 de febrero del 2020) MTC: *Puertos del Callao, Salaverry, Pisco y Matarani recibirán 18 cruceros durante la temporada de verano*. Recuperado de

<https://www.gob.pe/institucion/mtc/noticias/79362-mtc-puertos-del-callaosalaverry-pisco-y-matarani-recibiran-18-cruceros-durante-la-temporada-deverano>

Ministerio de Transportes y Comunicaciones (18 febrero del 2020). *MTC gestiona la llegada de más cruceros al Perú*. Recuperado de

<https://www.gob.pe/institucion/mtc/noticias/84545-mtc-gestiona-la-llegadade-mas-cruceros-al-peru>

Nasimba, C. & Cejas, M. (2015). *Diseño de productos turísticos y sus facilidades*. *Qualitas*, 10, 22-39.

Ojeda C. & Mármol P. (2da). (2016). *Marketing Turístico*. Madrid, España: Ediciones Paraninfo S.A. <https://idecut.gov.co/index.php/quienes-somos/nuestraweb/glosario#glosario-turismo>

Piratas en el Amazonas, una aventura indeseable para los turistas en Perú:
PERÚ-TURISMO. (2009, Sep 03). *EFE News Service* Retrieved from
<https://search.proquest.com/wire-feeds/piratas-en-el-amazonas-unaaventura-indeseable/docview/433643817/se-2?accountid=14747>

Perea B. (2018). *Crucero, Ciudad y Territorio. Impactos de la industria crucerística en los principales destinos del Mediterráneo* (Tesis de doctorado). Pontificia Universidad de Málaga. Málaga, España.

Portal de Turismo (02 abril del 2019) *Turismo de cruceros: ¿Cuántos turistas llegan al Perú y qué destinos visitan?* <https://portaldeturismo.pe/noticia/turismo-decruceros-cuantos-turistas-llegan-al-peru-y-que-destinos-visitant/>

Princess Cruise Line, Ltd. (2020) *Cruise with Confidence* <https://eswww.princess.com>

Rajo, I. M. (2016). Sostenibilidad del turismo náutico y de cruceros: impacto económico y medioambiental y marco jurídico. *Revista europea de derecho de la navegación marítima y aeronáutica*, (33). pg.69

Romero M. (2016). *Productos, servicios y destinos turísticos*. UF 0073. IC Editorial.

Romero M. (2020). *Productos, servicios y destinos turísticos*. HOTG0108. IC Editorial.

Suarez A. (2015) *Producto, servicios y destinos turísticos* (5^{ta}. ed.). España:

Editorial E- LEARNING S.L

Tu Crucero (15 de febrero del 2018) *Demanda actual del Crucerismo*. Recuperado

el 05 de octubre del 2020 de

<https://www.tucrucero.com/blog/demandaactual-del-cruceerismo/>

Vogeler C. & Hernández E. (2018). *Introducción al turismo: análisis y estructura*.

Editorial Centro de Estudios Ramon Areces SA.

Ward Douglas (2019) *Berlitz Cruising & Cruise ships 2020*. Publicaciones Apa

(Reino Unido) Limited.

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz De Consistencia

TÍTULO: PROPUESTA DE TURISMO DE CRUCEROS PARA FORTALECER PRODUCTO TURÍSTICO REGIONAL DEL CALLAO 2021

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
¿De qué manera el turismo de cruceros puede fortalecer el producto turístico de la región Callao 2020?	Diversificar el producto turístico de la región Callao a partir del turismo de cruceros al 2020.	Independiente. (X) Turismo de Cruceros	Sostenibilidad	Económico Social Ambiental
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS		Infraestructura Turística	Muelle Terminal de pasajeros Dispencias aduaneras.
1 ¿De qué forma el diagnóstico del puerto del Callao puede fomentar la diversificación del producto turístico en el callao?	1. Identificar la potencialidad del puerto del Callao, para fomentar el turismo de cruceros.		Infraestructura Básica	Agua Desagüe energía eléctrica.
2. ¿De qué manera la participación de los actores locales del turismo fomenta la diversificación del producto turístico en el Callao?	2. Determinar cómo los actores locales del turismo contribuyen en el fomento del producto turístico en el Callao.	Dependiente (Y) Producto Turístico	Recurso	Inventario turístico patrimonio natural patrimonio cultural.
3. ¿Cuáles son los recursos turísticos existentes en el destino para su aprovechamiento del Turismo de Cruceros en el Callao?	3. Identifica los recursos turísticos existentes en el destino para su aprovechamiento del Turismo de Cruceros en el Callao.		Actores Locales	Municipalidad Empresarios comunidad.
			La Ruta Turística	Comercialización promoción turística Demanda

Fuente: Elaboración Propia (2020)

ANEXO 2: TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS A ACTORES LOCALES

Tabla 20

Variable: Turismo de cruceros

Turismo de cruceros	Entrevistado 1 Juan Pablo Leyva APM. TERMINALS Callao S.A. – Supervisor	Entrevistado 2 Juan Miguel de la Torre Dirección Técnica de la Autoridad Portuaria Nacional	Entrevistado 3 Alfredo Torres Díaz Presidente de la Cámara de Comercio del Callao	Entrevistado 4 Carlos Pomarica Turismo – Municipalidad Provincial del Callao	Entrevistado 5 María Lizeth Girón León Área de Turismo – Gobierno Regional del Callao
¿Cuál es el impacto económico que genera el turismo de cruceros a la población de la región Callao?	<p>Recibimos naves de distintos tipos de carga, sea carga de contenedores como carga en general. Incluyó la atención las naves de tipo crucero, recibimos alrededor de 30 naves anuales en dos periodos. Noviembre y febrero - marzo. Nosotros como operador portuario nos limitamos a la atención de la nave, es decir llega el crucero al puerto y lo atenemos, la nave que atraque a uno de nuestros muelles para que los turistas puedan bajar de estas embarcaciones y trasladarse en buses previamente contratados por los mismos hacia sus recorridos turísticos de la ciudad ya sea Lima Centro, Miraflores o el Callao.</p> <p>Las Coordinación y facilidades que nosotros brindamos es que los buses puedan ingresar al terminal y puedan finalmente embarcar a los pasajeros y sacarlos del puerto y realizar su ruta turística ya sea el callao, Centro de Lima o Miraflores. Dependiendo el tipo de nave, dependiendo los días que este ya sea un día o dos tres, más y eso no es usual.</p>	<p>No manejo esta información, pero por estadísticas según el Mincetur el turista gasta un promedio de 500 a \$1100 en 10 noches es decir un promedio de \$100 por día.</p> <p>Al Perú llega un promedio de 30 naves de cruceros en el puerto del Callao al año hasta 2019 previo a la pandemia, al Perú llegan cruceros con capacidad de 1500 pasajeros de lo cual no todos bajan.</p>	<p>El puerto del Callao técnicamente lo maneja la Autoridad Portuarias Nacional</p> <p>Es un puerto técnicamente para el movimiento de mercancía ya que se mueve el 92% de todas las mercancías que el Perú recibe o exporta.</p> <p>Por ello lo fuerte es el comercio exterior como comercio, pero como tema turístico es poco.</p> <p>En el tema turístico, los pasajeros llegan al aeropuerto, pero tampoco se quedan en el Callao. Llegan las agencias de viaje lo recogen en el aeropuerto o puerto y se lo llevan a otros lugares como el Cuzco y el norte como playa de Máncora.</p>	<p>No se ha encontrado base de datos, información y actividades realizado en ayuda al turismo sabiendo la potencialidad de los recursos que cuenta el Callao.</p> <p>El Turismo de Cruceros ha sido indiferente a las autoridades del Callao.</p> <p>El año 2019: logramos rescatar el 1er crucero que llegara al puerto del Callao y no llegara a otros distritos, Impacto Económico que generaría, porque actualmente no se le puede calcular debido a que no había una oferta que se le podría brindar a este vacacionista, nosotros vimos al momento de acoger a estos vacacionistas que la demanda de consumir en el Callao sería mucho, tenemos que trabajar en una planta turística que este a nivel de otras regiones como Lima, Miraflores y San Isidro.</p>	<p>El problema lo tenemos en la planta turística no se está aprovechando de manera eficiente la llegada de estos vacacionistas. Esto pasa porque no tenemos un puerto turístico ya que y Callao, es un puerto catalogado un puerto multipropósito</p> <p>Es el principal puerto del país y es un puerto catalogado un puerto multipropósito. Además, el puerto del principal puerto del país en cuanto a tráfico y en capacidad de almacenaje, no tiene la infraestructura para que podamos acoger a los cruceristas.</p> <p>En el año 2019, entre los meses de agosto y mayo, se contó con la presencia de 27 a 30 crucero ya que es su periodicidad.</p> <p>Para que el turismo de cruceros genere un impacto se tendría que trabajar esta articulación desde los mismos operadores turísticos hasta las mismas empresas que traen los cruceros para generar este enlace comercial y generar un impacto en estos operadores. Los hoteles no lo aprovechan mucho. Todos los destinos</p>

que tienen aeropuerto
podrían aprovechar este flujo

No estamos vinculados al Turismo. No hacemos un impacto económico que pueda generar el turista en el Callao porque escapa de nuestras competencias.

que llegan al Callao porque posibilidad de conectar. Esta demanda que llegan a la Región Callao, puede disfrutar de los recursos y productos turísticos del Callao y además de otros destinos como el Cuzco. El impacto económico en la región Callao no es eficiente. El sector público en general no ha dado su giro o mirada de manera responsable en este tema. Partiría todo desde una planificación para generar un turismo de cruceros, a generar la infraestructura, toda la planta y toda la articulación con los operadores.
Para aprovechar la potencialidad del impacto del turismo de cruceros al Perú.

<p>¿Cuál es el impacto social que se genera en la interacción de los cruceristas con la población en la región Callao?</p>	<p>No maneja esta información porque su función es operar el puerto y atender las naves.</p>	<p>Claro todo ingreso económico que genera el turismo de cruceros en el Callao genera un desembolso económico, lo cual tiene un impacto social en la región.</p>	<p>No responde</p>	<p>El impacto de Cruceros sería muy bueno, lo compararía con el proyecto de la zona monumental Callao se inició en el año 2016 por la empresa privada. Estas personas que vivían en el Barrio Castilla, no conocían nada de los recursos como su historia. Asimismo, Estas personas descubren que pueden generar economía a partir de estos recursos de la zona monumental del Callao. Además, cuando llegan personas de afuera como Lima y extranjeras a socializar con personas de Castilla, se dan cuenta que ese impacto social que causo este proyecto es muy bueno. Se sienten orgullosos decir que vengo de este lugar. Este lugar queda muy cerca de la zona de cruceros. Hay un impacto social en la forma en la que viven, no puede ser la misma en la que solían estar acostumbrad o como el trato brindar atención de calidad</p>	<p>No es mucho el impacto social porque no tenemos un gran flujo de cruceristas. Además, no todas bajan y de los que bajan no realizan un turismo vivencial. No hay un estudio de ello Hay un aprovechamiento por parte de los artesanos II. Estamos trabajando profesionalizar el trabajo de los artesanos y se les ha proporcionado un espacio para cuando lleguen los cruceros ellos puedan vender los productos. Nosotros como institución pública promovemos ese mejoramiento, y la optimización de competencias en ellos. El espacio físico que los cruceristas hacen uso al llegar los cruceros es el terminal portuario del callao que está ubicado en la Zona</p>
--	--	--	--------------------	---	--

y poder brindar un espacio limpio y seguro.

La forma en la que vive ya no es la misma. El impacto social de este proyecto es muy bueno, la oferta tendría que multiplicarse para atender esta cantidad de cruceristas

Monumental del Callao, y es conocido que esta zona ha tenido el problema de la inseguridad ciudadana. Es un tema de percepción. En general, a nivel Comunidad, Monumental Callao es un espacio que se ha rescatado por la asociación Monumental Callao sin fines de lucro, que nace de un privado que ha venido rescatando este espacio trabajando con la comunidad, mejorando ciertos ambientes. La intervención ha mejorado el flujo de visitantes al Monumental Callao. Con la llegada de los cruceros hay un mayor valor de su espacio y comunidad ya que hay un apoyo a los niños a nivel cultural

<p>¿Cuál es el impacto ambiental de las empresas de cruceros sobre el ecosistema de la región Callao?</p>	<p>Tenemos el estudio del impacto ambiental de todas nuestras operaciones que hemos elaborado y cumplimos con ello, hay un reporte. del mantenimiento del mismo todos los meses desde distintos ángulos industrial, medioambientales, de residuos, etc., digamos todos mantienen el mismo nivel en cuanto a los estándares que requieren las normas, se realiza un monitoreo participativo que es cuando indicamos al Callao se puedan ir con nosotros a verificar las zonas del puerto que se están manteniendo los estándares de que el agua no tenga residuos , que no impacte a la flora y fauna todo ello dentro de un estudio de impacto ambiental que</p>	<p>El Callao tiene todos los estudios e instrumentos de impacto ambiental aprobados y está autorizado para recibir todos los cruceros. El impacto ambiental por recibir los cruceros es mínimo. Hay otros tipos de actividades como la carga de mineral que si conlleva a un tipo de riesgo ambiental.</p>	<p>Cuando llega un buque comercial trae carga y tiene no más de 25, 30 a 40 tripulantes entre la gente que trabaja en máquinas tripulantes, Pero un crucero tiene un total de 4,000 a 5,000 hasta 6,000 personas entre pasajeros y tripulantes como meseros, chefs y etc. Allí hay un impacto con el medio ambiente por el consumo porque las personas, hacen uso de los baños y desechan cosas. Ahora hay mucho control en el puerto sobre ese tema porque cuando el crucero llega al puerto se le da el servicio como el recojo de la basura, abastecimiento de agua, de petróleo, aceite, El impacto en el medio ambiente es nulo</p>	<p>Su llegada de los cruceros al puerto está muy alejada de las comunidades que viven cerca. La operadora DP World Callao por el tema de la llegada de los contenedores y mercadería que llegan, ellos si tienen un estudio de impacto ambiental.</p>	<p>En el puerto hay un manejo de los residuos sólidos y no hay evidencia de fuga de petróleo. Trabajo con Capitanía de Puerto.</p>
	<p>requiere el gobierno para poder operar. Cuando llega las naves, los residuos que llegan son dispuestos a una empresa que se dedica a aquella labor en el tema de los residuos para sacarlos de la nave y así también reestablecer el tema de los alimentos, agua para los mismos turistas que yace en las naves. No hay un impacto negativo en la flora y fauna</p>		<p>porque eso lo controla el estado propiamente, hay controles internacionales ya que hay verificadores que verifican el tema de ambiente y con ello califican a los puertos y por ello el puerto tiene que tener muchísimo cuidado. porque puede ser mal calificado internacionalmente</p>		

<p>¿Cuenta con algún proyecto para la implementación de un muelle turístico para recibir a los cruceristas en el puerto del Callao?</p>	<p>Nosotros somos un muelle multipropósito y recibimos todo tipo de nave. Dentro del contrato que tenemos con el estado son cinco fases. Actualmente hemos desarrollado la fase 1 y 2 del contrato de concesión. De hecho, es público y lo puede encontrar en la página de OSITRAM donde especifica cuáles son las construcciones y equipamiento a realizar en cada fase. No está previsto la construcción de un muelle para turista. Incluso la cantidad de naves que llegan anualmente de cruceros son muy pocas comparándolo con otras naves que llegan con carga. Nosotros actualmente tenemos el Muelle 11, 1, 2 y 3, son los muelles para la atención de carga en general. Además, también se utilizan para que puedan recalar las naves de tipo cruceros de acuerdo a su tamaño y calado del crucero que está llegando.</p>	<p>En el Callao no hay ningún proyecto en cuanto al muelle de cruceros. Pero actualmente arriban cruceros en el Puerto del Callao Se eligió el Callao por ser un puerto económicamente atractivo y seguro para los visitantes. Además, por temas estratégico, por ello tenemos el tema del proyecto del puerto en Miraflores para cruceros, en el Perú tenemos un proyecto que se va a realizar en Miraflores, el Terminal de cruceros de Bahía Miraflores SAC: Este proyecto planteaba un muelle espigón a un km. mar adentro lo cual se estimaba que podía atracar hasta dos cruceros simultáneamente. Asimismo, tenemos una torre que se tiene como idea que los visitantes puedan hospedarse. La APN - Autoridad Portuaria Nacional y la</p>	<p>Antes y actualmente aún se usa el muelle 5 para el atraque de los cruceros en esa época cuando era la empresa Nacional de Puertos. Antes cuando ENAPU manejaba el puerto tenía una sala de pasajeros en el muelle 5, lo cual ahora ya no existe ello. Actualmente hay una concesión, es una concesión internacional como, muelle norte y muelle sur, actualmente bajan los pasajeros al muelle y directamente lo suben al ómnibus y el ómnibus lo sacan afuera, faltaría infraestructura</p>	<p>Es un muelle de carga que se presta para la recepción de cruceros, actualmente no hay un proyecto de un muelle turístico para la recepción de cruceros. Tenemos un proyecto para un muelle de lanchas turísticas, se está trabajando en la región Callao y se estaría ubicado en Chucuito. Tipo lo que hay en Paracas. estaría bajo responsabilidad la región Callao, el año 2019 tuvimos una reunión con MINCETUR, se nos indicó que había un proyecto de interés para poder hacer un muelle en la Costa Verde, se iba a demorar e iba a estar dentro de Lima, debemos preguntar al gobierno regional si están trabajar en ello.</p>	<p>NO</p>
---	--	--	---	--	-----------

<p>No tenemos una infraestructura especial para la recepción del turista. Nosotros estamos en la obligación de recibir todo tipo de nave.</p>	<p>DICAPI le dio la Reserva de uso de Área Acuático, es decir que tienen esta zona de área acuática para que desarrollen el proyecto, en ese status se encuentra ese proyecto de Miraflores, está a nivel de estudio, pero aún no hay inversión, el proyecto cuando se presenta al estado tiene que tener todo un sustento, tiene que tener toda una documentación técnica al respecto. En esta etapa se estudia algo que se llama la oferta y la demanda es decir si es que esto se va a construir es decir la construcción de la oferta si hay una demanda de turistas que van a llegar al país, el costo de inversión en el proyecto en el Puerto de Miraflores es de 44 millones de dólares aproximadamente, Los cruceros que va a recibir el Puerto de Miraflores son de 300 m. de eslora (largo), 32 m. manga (ancho) y 8 m. calado (profundidad) y capacidad que propone de 2,000 pasajeros y capacidad de recepcionar hasta 2 naves.</p>
---	--

¿Cuenta en su infraestructura portuaria con un terminal de pasajeros para el proceso de embarque y desembarque	No, como es multipropósito tiene que estar adaptado para recibir todo tipo de carga e incluyo naves de pasajeros ya que no hay uno específicamente de cruceros.	No hay infraestructura adecuada para que el turista utiliza el lugar como toldo, baño, etc. El Callao es considerado una zona insegura pero cuando vienen los cruceros la gente sale en unos ómnibus	No, es netamente comercial	Los barcos llegan a APM, embarcan aquí, No hay una recepción, están al aire libre, luego llega la policía de turismo, se produce la aglomeración de los operadores. Se lo llevan a los turistas a Miraflores Es un lugar de carga, Es importante contar con este espacio. En un principio se	El terminal portuario del Callao, es multipropósito y los servicios que se brindan son generales. Si hay un servicio de taxi en la zona alrededor del puerto, pero es muy limitado. Lo que se trabaja con el crucero es el apoyo de
--	---	--	----------------------------	--	---

<p>en el puerto Callao?</p>	<p>No hay una zona que ingresen taxis, buses, para maletas, etc. La atención para recibir turistas, cuando llegan algunas de estas naves de crucero, se aseguran la zona con unos conos de seguridad en todo el muelle donde van a estar los turistas. Se colocan conos de seguridad en toda esta área para que puedan desplazarse con tranquilidad y sin ningún tipo de riesgo. En esta zona se colisiona el espacio para que los buses que están contratados por el operador turístico puedan ingresar al puerto y llegar hasta la zona de los muelles. En esta zona se hace un tema de filas para que los turistas puedan ingresar a esta zona de seguridad y así subir a los buses. En estos momentos no ingresan maquinaria. Los pasajeros bajan con su bolso de mano. El turismo que realizan los cruceristas en la ciudad es de un mismo día y muy poco máximo hasta el día siguiente.</p>	<p>contratados especialmente y no se deja que los turistas caminen o salgan a pie del terminal. Se les lleva en ómnibus cerrado hacia el museo, lo cual no pasaría en Miraflores. En el proyecto de Miraflores tenemos organizado en el proyecto zona de taxis y vehículos.</p>	<p>había dicho que estaría dentro del Real Felipe o usar el parque de la policía que está detrás del real Felipe, En la parte exterior del puerto Si hay estación de buses, zona de taxis.</p>	<p>diversas agencias de viaje que cuentan con movilidad para el traslado de los turistas. En el mes de diciembre hemos hecho la instalación del ente gestor de destino Callao En este ente gestor, Tenemos a varias instituciones privadas como la Cámara peruana de Turismo, Asociación Chalaca de Gastronomía Comercio Turismo y Afines – Achaga, a varias instituciones. Estas instituciones tienen en la mira el turismo de cruceros. ya para el 2022 e ir viendo cómo vamos a ir implementando el trabajo. No existe una infraestructura habilitada para el turista.</p>
-----------------------------	---	---	--	---

<p>¿Cuenta el puerto del Callao con dispensas aduaneras para el control documentario de los</p>	<p>La parte del control de pasajeros lo condicionan dentro del crucero, tienen una sala para realizar este tipo de trámites. No pueden salir del puerto a pie, solo pueden caminar en esta área restringida como</p>	<p>No cuenta, pero como sabemos de forma programada con semanas de anticipación, que días van a arribar los cruceros, entonces la ADUANA y migraciones implementa una pequeña</p>	<p>Si ello lo maneja la Aduana y Migraciones porque son extranjeros que están ingresando al país, en ello trabajan en coordinación con Aduana y migraciones Cuando llega un buque comercial, la Aduana se</p>	<p>La oficina de Migraciones está en la plaza Grau Si, actualmente lo utilizan los trabajadores de las embarcaciones lo cual muchos son chinos. Ya que hay bastantes embarcaciones de pesquería.</p>	<p>Si, se trabaja con Migraciones y con el VUCE es una plataforma digital del ministerio de comercio exterior y turismo. A través del VUCE se genera esta facilitación de tramites no solo turistas sino todas las</p>
<p>cruceristas al momento de ingresar y salir del país?</p>	<p>zona segura. Si desean salir del puerto tendría que ser por bus que ingresa al puerto contratado por el mismo crucero. Lo máximo que hemos podido implementar es ingresar algunas asociaciones de Artesanía en esta zona segura y se pone distintos puestos de artesanía típicas del país para que los turistas puedan comprar.</p>	<p>caseta y allí los controla. Cuenta con una infraestructura modular cuando llega el crucero y cuando se retira el crucero, se retira el módulo.</p>	<p>apersona al buque, Migraciones recoge todos los pasaportes de todos los tripulantes de esa nave y los pasa por pantalla y los chequea ya que son extranjeros que están ingresando al país. El Callao no es un punto obligado de las compañías Navieras de recreo. Por ejemplo, no tenemos un área de casinos, el Callao no tiene hoteles adecuados como de 5 estrellas o cuatro estrellas. Hay muy pocos hoteles como en la avenida la marina y Costa del Sol en el Aeropuerto. Es toda una organización ya que la Aduana tiene la información de que buques van a arribar al Callao y la Aduana tiene la documentación lista es decir le llega la documentación, indicando que personas van a ir, que mercancías que llevan en sus bodegas, si llevan comida y que tipo, todo ello está controlado en el tema aduanero. Luego pasan por migraciones, policía fiscal, control de drogas, etc.</p>	<p>Reciben a los pasajeros o mandan al personal de migraciones a la embarcación para realizar el control migratorio. Para que no se choquen con este panorama industrial ya que migraciones está un poco alejado del puerto y sería un trabajo trasladarlo hasta aquí por buses.</p>	<p>actividades que se genera en el terminal portuario.</p>

<p>¿Cuenta con suministros de agua para abastecer las necesidades portuarias en la región del Callao?</p>	<p>Si, el puerto cuenta con ello, pero no tiene baño en el mismo muelle ya que se encuentran en otra zona. Cuando recibimos el aviso de recibir una nave de cruceros turístico le damos prioridad. Si llegan dos naves, nosotros priorizamos la nave turística y realizamos toda esta logística de seguridad, buses, artesanías y etc.</p>	<p>Si para uso portuario y para las naves. Uso común.</p>	<p>Si uno compara Cartagena con el Callao, Guayaquil con el Callao o Valparaíso con el Callao en el tema turístico ellos están adelantados en el tema turístico ya hace muchos años. Por ejemplo, Cartagena tiene afluencia de turismo es porque ha cuidado y ordenado mucho la ciudad antigua porque tienen</p>	<p>Si, es para la misma población y la misma infraestructura portuaria para los cruceristas lo cual encuentren este servicio básico.</p>	<p>Si, se cuenta con todo, lo que nos falta implementar en Callao Monumental son los puntos de servicios higiénicos para el visitante. Si hay servicios higiénicos en el terminal portuario.</p>
<hr/>					
<p>recepción turística porque tiene temas de climas ya que hay sol y playas. Aparte la ciudad antigua del Callao es muy parecida al de Cartagena. Valparaíso tiene un atractivo natural que es el famoso festival Viña del Mar, lo cual llegan todo el mundo mediante cruceros, tiene una infraestructura portuaria para cruceros habilitado tipo aeropuerto con todos los servicios.</p>					
<p>¿Cuenta con una red de alcantarillado y desagüe en la infraestructura portuaria y en la región del Callao?</p>	<p>Si</p>	<p>Si para uso portuario y para las naves. No hay baños para los pasajeros solo para uso común ya que hay cientos que trabajan acá.</p>	<p>Si</p>	<p>Si, cuanta la misma población y la misma infraestructura portuaria.</p>	<p>SI</p>

<p>¿La infraestructura portuaria y sus alrededores cuentan con una buena red de energía eléctrica para que el crucerista disfrute del lugar al arribar en la región del Callao?</p>	<p>Sí</p>	<p>Si para uso portuario.</p>	<p>Sí</p>	<p>Si, cuenta la misma población y la misma infraestructura portuaria. El Callao es un lugar iluminado lo cual el turista puede realizar un city tours con la iluminación adecuada y seguridad de la zona. Además, previo a la pandemia, sacamos programa de turismo nocturno que es una campana de turismo seguro trabajado con Mincetur. También, en el año 2020 hemos hecho un convenio con una empresa para realizar un cambio a Luces Led en las principales Avenida como la Av. Sáenz Peña, Buenos Aires y Manco Cápac con luces Led, lo cual brinda una muy buena iluminación y a un menor costo.</p>	<p>Sí</p>
---	-----------	-------------------------------	-----------	--	-----------

Tabla 21

Variable: Producto turístico

Producto turístico	Entrevistado 1 Juan Pablo Leyva APM. TERMINALS Callao S.A. – Supervisor	Entrevistado 2 Juan Miguel de la Torre Dirección Técnica de la Autoridad Portuaria Nacional	Entrevistado 3 Alfredo Torres Díaz Presidente de la Cámara de Comercio del Callao	Entrevistado 4 Carlos Pomarica Turismo – Municipalidad Provincial del Callao 4	Entrevistado 5 María Lizeth Girón León Área de Turismo – Gobierno Regional del Callao
¿La región Callao cuenta con un inventario turístico como herramienta territorial para que el turista disfrute de los atractivos turísticos del lugar?	No maneja esta información, lo maneja turismo	No hay una oficina de Mincetur que brinde información a los turistas cuando llegan qué lugares podrían visitar.	Yo creo que, si cuentan ello algunas tienen un departamento o di que manejan el tema turismo, creo que por año venido haciendo investigaciones y tomando : en el tema turístico	Si está registrado en el Sistema de información Ge referencial de Mincetur - SIGMINCETUR , es una herramienta para poder localizar geográficamente los atractivos turísticos del Perú. En el caso del Callao teníamos 47 atractivos turísticos publicados y 30 por jerarquizar. Esta función es de la Dircetur, El Callao no tenemos una Dircetur y ello lo elabora el Gobierno Regional del Callao a través de la Oficina de Comercio, Turismo y Energía y Minas. Si hemos trabajado con la región Callao para la actualización de datos. La data hasta el día de hoy continua con la información del 2008 y 2014 lo cual indica que la información está totalmente desfasada. Tenemos que ver Si el atractivo cerrado cuenta con protocolos de bioseguridad ara su visita, Nosotros estamos trabajando para poder actualizar esto, la publicación le compete al gobierno regional del Callao.	Nosotros contamos con diversos productos turísticos y los más consolidados que yo sugiero que se pueda trabajar con turistas de cruceros son: Callao Monumental – El real Felipe (una de las fortalezas las hermosas y conservadas de todo Latinoamérica) La Punta: todo el corredor desde Chucuito hasta la punta. Isla San Lorenzo En estos tres productos Se tiene planta turística equipada.

¿Cuáles son los recursos naturales como flora y fauna que	No maneja esta información, lo maneja turismo	No tengo esa información, sé que son islas Palomino	Muy pocos, hemos perdido muchos espacios de áreas verdes. Ha ido creciendo tanto el tema del Comercio internacional que ya	Islas Cavinzas Islas Palomino: Alberga gran cantidad de lobos de mar y entre otros tipos de variedades de fauna como pingüino de	Reserva Nacional del sector, Islas Cavinzas e islas palomino. Conservación nacional Humedales de Ventanilla.
figuran en el patrimonio natural de la región Callao?			cuanta con muy pocos espacios con el tema de almacenamiento de mercancías y por ello lleva a que no estamos bien en cuanto a la infraestructura. Las Islas Palomino, Cavinzas, San Lorenzo, frontón.	Humboldt. En este destino los operadores turísticos, son los únicos que ofrecen el servicio de la experiencia nadar con lobos. Son zonas protegidas en concesión por Sernanp. Área de Conservación Regional: Los Humedales de Ventanilla: Una reserva de las aves migratorias. Actualmente es manejado por el gobierno Regional del Callao Tuvimos que trabajar el turismo local para que los mismos sean embajadores ya que actualmente la misma población Chalaca no conocían sus propios atractivos turístico.	Los humedales Posa la Arenilla (La Punta a cargo de la municipalidad) Laguna Mirador (Esta en Ventanilla y está a cargo de la municipalidad), Las Playas: la bahía del Callao, la bahía de la punta, la playa Costa Azul, bahía blanca. Me gustaría que los turistas que no van a Cuzco podrían visitar diversos lugares del Callao como Los Humedales de Ventanilla que es hermosísimo.

<p>¿Cuáles son las manifestaciones del patrimonio cultural que se dan a conocer a los turistas al visitar la región Callao?</p>	<p>No maneja esta información, lo maneja turismo</p>	<p>sé que esta el Real Felipe</p>	<p>Tenemos punto de turismo interesante por ejemplo Real Felipe ya que lo tenemos completo comparándolo con Cartagena Colombia que es un puerto paralelo al Callao, ves las ruinas de Felipe en Cartagena, es solo una pared. Se habla de la salsa, música criolla, el desarrollo económico han hecho perder por años el tema de la migración nos ha hecho perder un poco el tema de nuestra identidad como Chalaco, no hay identidad no habiendo una música ni baile autóctono del puerto. Hay algunos valeses que tiene que ver con la identidad del Callao, como la Nostalgia Chalaca es una de las canciones, una polca, el pirata que hablan del puerto y son chalaco quienes lo escriben. Esto se ha ido perdiendo por el tema de la migración. Hay olas de migraciones Tenemos música selvática, norteñas yunzas, selváticas porque ha habido olas de migraciones de diferentes lugares del país y no se</p>	<p>Tenemos 49 sitios arqueológicos en la Región Callao lo cual 27 están en la zona continental es decir en la tierra y 20 en la isla san Lorenzo. Pero la mayoría de estos no están puestos en valor. Lo cual estaría para mostrarlo, pero no aun para venderlo. Palacio Ictao Oquendo: Lugar de Ceremonia de la Cultura Inca. Huaca Cerro Culebra en Ventanilla (inversión de la empresa privada) Faltaría, empresa privada por un tema de financiamiento Fortaleza del Real Felipe, categoría 3 y es manejado por el ejército, se vende solo. Se ha usado el interior de la fortaleza para ferias.</p>	<p>Festividades fuertes tenemos: Fiesta del Sr. Del Mar y Aniversario del Callao (tienen dos fechas, en abril aniversario como provincia constitucional y agosto se celebra el festival de la salsa)</p>
			<p>pude cortar por ser olas de migraciones. El plato típico del Callao es el Pejerrey arrebozado con Pan que es una variación de la butifarra.</p>		

<p>¿Qué actividades está realizando la municipalidad para fortalecer y fomentar el producto turístico regional del Callao?</p>	<p>No nos han compartido aquella información.</p>	<p>Preguntar al área turística de la municipalidad.</p>	<p>Es un tema porque hemos tenido muchos problemas, épocas bastante difíciles en el callao, hemos terminado con alcaldes presos, gobiernos regionales presos. Hay un tema de corrupción bastante alto. Se ha perdido identidades, el chalaco de los 60 al de hoy es diferente. El chalaco amaba su tierra al Boys e iban toda la familia. Ahora no aman su tierra, no van al Boys porque hay balazos, etc.</p>	<p>En el 2019, la problemática en cuanto a turismo totalmente abandonado y empezar desde cero y tuvimos que crear información y crear conexiones con órganos estatales, SERNANP, ministerio de Cultura, MINCETUR), conectar con las empresas privadas, ganarnos esa confianza y presentarnos como una nueva autoridad Recuperar espacios que han sido abandonados por las autoridades anteriores. Nosotros trabajamos mucho con la población local como los escolares. Escolares: Paseos gratuitos con un bus gratuito que tenemos en la municipalidad con el objetivo de darles a conocer su patrimonio e historia. A un aproximado de 10 mil escolares. Recuperamos, espacios abandonados que son utilizados como los módulos turísticos: tenemos en la plaza Grau y otro se está poniendo al lado del Museo Aptaio, Se ha implementado el año pasado 2020, salió la Resolución de Alcaldía n 307 2020, que gracias a esta gerencia logramos presentar el proyecto de el Plan de Desarrollo Turístico Local del Callao 2021</p>	<p>A nivel regional: Nosotros hemos constituido el Ente gestor con destino Callao para el mes de diciembre (resolución aprobado el 30 de diciembre 2020) nace a partir de la conformación multisectorial para la elaboración del plan estratégico regional de turismo. Se está reuniendo miembros del sector público, sector privado, de la academia y de sociedad organizada. Todas las municipalidades del Callao forman parte del ente gestor. El Ente gestor: Es una integración de los diferentes miembros de toda la comunidad que tienen un objetivo en común para trabajar, en este caso es el desarrollo del turismo sostenible. El ente gestor lo integra las 7 municipalidades distritales del callao, la policía nacional, la naval, la capitanía del pueblo, la comisaria especial de turismo, Cenfutur, Promperú, Mincetur, i-Perú, están casi todos los actores principales del Callao y en lo privado están los privados asociados.</p>
--	---	---	--	---	--

al 2025, el cual tiene en cuenta proyectos de inversión a largo plazo y dar los lineamientos que necesitan las gerencias involucradas en cuanto al turismo. En esta resolución de alcaldía están involucradas la gerencia general de servicios sociales y culturales, gerencia general de seguridad ciudadana, gerencia general de planeamiento y presupuesto, la gerencia general de desarrollo urbano, gerencia general de relaciones públicas, gerencia general de salud y gerencia general de desarrollo económico y comercialización. Todas estas gerencias cumplen un rol importante al fomentar el turismo. Todos están relacionados para que el turista pueda tener una buena experiencia de viaje como la imagen del destino (limpieza de las calles y ciudades). Se espera entregar este plan de Desarrollo Turístico Local del Callao 2021 al 2025 a mediados de este año, el único distrito que ha entregado este plan es el distrito de la municipalidad de Miraflores. Tenemos un corredor turístico, del Aeropuerto – Av. Faucett – Av. La Marina Javier prado - San Luis y Surco. los policías turísticos velan por este corredor. Cuando llegan los turistas del crucero tratan de llevarlos por

la seguridad de los buses charter que recorren este este corredor porque están dentro de su zona de vigilancia.

Si el turista desea quedarse en el Callao, el resguardo de la policía de turismo es dentro de ese lugar. Cuando se establezca el callao como producto turístico vamos a necesitar el apoyo de la policía nacional de Turismo. Esta resolución que acaba de salir es una comisión interna de trabajo, luego que esta comisión ya se instale, Se va a instalar otra comisión, esta va a ser multisectorial que si involucra a órganos estatales como Ministerio de cultura y la Policía Nacional de Turismo entre otros. Una vez empoderados podemos decirles cual es el plan de acciona a seguir.

<p>¿Los empresarios cuentan con políticas que les brinde facilidades de inversión para el fomento del turismo en la región Callao?</p>	<p>Dentro del puerto, no. Porque tenemos un contrato con el estado en el que nos especifica que es lo debemos construir. No podemos cambiar de la noche a mañana. Es algo que está pactado.</p> <p>Nosotros operamos, gestionamos el puerto y construimos de acuerdo a lo estipulado. Invertir alrededor del puerto, no manejo esa información.</p>	<p>Es un tema de turismo</p>	<p>Yo veo muy poca actividad con respecto al turismo. Especialmente ahora por el tema de la pandemia. No hay apoyo a la inversión, hay una política de no apoyo en los últimos 30 años ya que sigue siendo el Callao un lugar peligroso porque hay bandas, narcotráfico por el tema del puerto. Tenemos mala imagen que revertirlo es difícil. No solo depende del callao sino del gobierno Central.</p>	<p>Le brindamos disposición le ayuda, tenemos la gerencia general de Servicios Sociales y Generales y dentro de ello se encuentra la gerencia de educación, cultura y Turismo. Cuando este reglamento se realizó, se pensó en el turismo como una actividad social y no se le dio ese enfoque económico el cual debería ser para que tenga esa potestad directa para poder ayudar al empresario o una persona que quiera emprender en Turismo. Emprende que si les brinda ayuda económica a empresarios chalacos. A nivel municipal, es una competencia exclusivamente de la Gerencia</p>	<p>Articulamos a los diferentes mecanismos que saca el gobierno central para estimular la inversión desde los privados hacia el destino. No tenemos políticas puntuales nuestras como Callao. Se está trabajando en una propuesta, pero no está cerrada, pero si es un tema de estímulo comercial para los prestadores. Estamos hablando de MYPES (MICROEMPRESA). Para Grandes Empresas se trabaja con mecanismos del gobierno central como es el RERA Registro de Empresas con Riesgo por Amianto, el tema de acceso a la</p>
	<p>de desarrollo Económico y Comercialización que ellos son los que brinda las autorizaciones, licencias. Y está dentro de sus funciones poder brindar la asesoría correcta y facilidades. Esta gestión es de iniciativas privadas, es decir cualquier privado que tenga ideas novedosas, quiera invertir o hacer algo que va a mejorar la imagen del callao, se le apoya y se le brinda todas las facilidades. nosotros no lo realizamos correctamente, pero, Nosotros canalizamos directamente esas propuestas con las gerencias correspondientes. Hay unos programas externos del Mincetur que es turismo.</p>	<p>IGV itación de irreducción d uristas y la</p>			

<p>¿La comunidad recibe capacitaciones y participa activamente en el fomento del turismo en la región Callao?</p>	<p>No manejo información esa</p>	<p>Preguntar al área turística de la municipalidad.</p>	<p>Se ha descuidado bastante el tema de la educación, en el Callao hay 1300 colegios entre público, privado, inicial, primario y secundario, Veo que hay una política que la educación es lo menos importante.</p>	<p>Los operadores siempre reciben capacitaciones por la municipalidad y por el Gobierno Región al Callao que los están lideran o el PERTUR que es el Plan Estratégico regional de Turismo (PERTUR) y en ello están programado las capacitaciones. Han tenido capacitaciones las Agencias de Viaje, tour operadores marítimos, artesanos. La municipalidad trabaja mucho con este grupo de personas los artesanos a través de ferias, lo cual se le pueda dar un espacio en lo cual pueda ofrecer sus productos. A través de Turismo, El año pasado tuvimos capacitación de</p>	<p>El año pasado, el especialista trabajaba el tema de la cultura turística con los colegios Este año se va a trabajar otra campana especialmente con los taxistas porque los colegios no están abiertos, de manera digital/</p>
				<p>formación gestión turística lo cual fue dado para órganos estatales y también se le pudo dar al público en general lo cual también puedan atender esta capacitación. tenemos programados capacitaciones para este año de manera remota.</p>	

¿Cuáles son los canales de comercialización más utilizados para el fomento del turismo de cruceros en la región Callao?	<p>Tiene que haber una ruta turística que no está desarrollada en nuestro país. Es un tema más vinculado a Mincetur lo cual puede fomentar la llegada de cruceros al Perú.</p> <p>El número de cruceros que recibimos es menor comparándola con otros países. Si tu revisas las fases 3, 4 y 5 del contrato actual, van hacer que se atiendan menos carga general y se atiendan más contenedores. Se tiene por demoler algunos muelles que se tiene actualmente para la carga general. teniendo menos muelles para atender a cruceros.</p>	Es un tema de turismo	Lo manejan los organismos de Turismo.	<p>Se trabaja mucho las campañas publicitarias.</p> <p>Cuando El turista quiere visitar un destino, buscar información por medio de internet redes. Portales de opiniones de otros visitantes.</p> <p>La municipalidad Para promocionar se apoya mucho en redes sociales, espacios que tenemos en cuanto a Módulos de información nos apoya a difundir las actividades que vamos a realizar en cuanto a turismo.</p>	<p>Nos articulamos a plataformas nacionales que si trabajan el tema de turismo de cruceros o están orientados al turismo receptivo que es Perú Travel, que es una plataforma de PROMPERU lo cual venden el destino PERU en general.</p> <p>Estamos sacando herramientas, unas páginas, para unas plataformas digitales están buscando promover el conocimiento en estos mercados.</p> <p>Se ha vista la posibilidad de trabajar con las revistas especializadas para realizar promoción a través de ellas.</p> <p>El año 2020 ha sido un año de ordenar la casa sobre las datas. Este año estamos comenzando con fuerza.</p> <p>Enfocándonos en proyectos a implementar.</p>
¿Las autoridades realizan la promoción del turismo de cruceros para diversificar y fortalecer el producto	No maneja esa información	Es un tema de turismo Pero la gente no viene improvisa sino ya cuenta con itinerario y ya saben que van a hacer.	Nunca he visto	<p>Para promocionar se apoya mucho en redes sociales nuestros atractivos historia y cultura para que vengan a conocer a nivel nacional. Pero exacto con los cruceros, los llevamos a conocer solo los que desean bajar. Gratuito por solo 1 hora. Hay cierta desconfianza por parte de ellos</p>	<p>El gobierno Regional tiene Redes sociales, Facebook a través del cual realizamos las promociones y Articulamos las promociones a todo el banco de datos que tiene Promperú e i-Perú.</p>
turístico de la región Callao?				<p>porque es gratis. (municipalidad).</p>	

<p>¿Cuentan con una infraestructura turística en la región Callao para que la demanda de crucerista disfrute del lugar y sus alrededores con seguridad?</p>	<p>No maneja esta información porque su función es operar el puerto y atender las naves.</p>	<p>El Callao es considerado por no ser una zona segura</p>	<p>Hay algunos lugares donde la municipalidad han apoyado como: Museo Naval Museo Abtao donde está el Submarino El Real Felipe o maneja la región Callao, antes dependía del ejercito del Perú Con respecto a seguridad tenemos problemas con este tema, Acá hay un tema de ya que si el turista sale al Sáenz Peña y lo asaltan. Hay mucha ineficiencia que la ciudad le brinde un servicio a un turista extranjero.</p>	<p>La infraestructura turística está un poco descuidada, no hay tanto para poder dar variedad ara el crucerista. Se limita solo a restaurant es, pero se le podría mostrar más como actividades, culturales, museos, bibliotecas, a actividades de recreación, degustación, de cata o también espacio para que el turista pueda quedarse como internet al aire libre, café, casa de cambio porque son las primeras preguntas que recibimos por parte de los cruceristas al llegar al Callao. Si hay una guía ya es una facilidad para que el turista escoja que hacer en un periodo de tiempo. Si cuando llegan los turistas, se evidencian las faltas de la infraestructura turística. La seguridad estaba garantizada porque se trabajó con la seguridad ciudadana y la policía nacional de turismo son los encargados de brindar seguridad.</p>	<p>Si, tenemos la red de protección al turista, enfocada a la protección del visitante. Esta red de protección al turista está muy enfocada a trabajar con cruceros Tenemos rutas que está orientado a un nivel más ejecutivo que es la Ruta Gastronómica Chalaca Tenemos planta hotelera interesantes que podrían ser aprovechados por los visitantes si pernoctaran, en el lugar en toda la zona de desarrollo sur que es la Perla y Bellavista. Para trabajar al Callao como un destino necesitamos planificación y necesitamos información y datos actualizada. El tema de crucero es muy interesante a un mediano y largo plazo</p>
---	--	--	---	--	--

ANEXO: 3 VALIDACIONES POR EXPERTOS



VALIDEZ DE CONTENIDO DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

DOCUMENTOS QUE SE DEBE PRESENTAR AL EXPERTO:

1. Solicitud
2. Informe de validación del instrumento.



SOLICITO: Validación de instrumento de investigación.

Yo, Edith Elisa Albornoz León, egresada del Programa de Posgrado de la Maestría en Marketing Turístico y Hotelero de la Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Psicología de la Universidad de San Martín de Porres, me dirijo a usted respetuosamente para expresarle lo siguiente:

Que siendo necesario contar con la validación de los instrumentos para recolectar datos que me permitan continuar con mi trabajo de investigación para la tesis titulada **"Propuesta de Turismo de Cruceros para fortalecer el producto turístico regional del Callao 2020"**.

Solicito a Ud. tenga a bien validar como juez experto en el tema, para ello acompaño los documentos siguientes:

1. Informe de Validación del Instrumento.
2. Matriz de Consistencia.

Le agradezco anticipadamente por la atención a la presente solicitud.

Atentamente,

Lima, 1 de enero del 2021

Edith Elisa Albornoz León DNI: 10866976

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del validador:Alemán Carmona, Ana María.....
- 1.2. Grado Académico:Doctora.....
- 1.3. Institución donde labora:USMP.....
- 1.4. Especialidad del validador:Gestora Cultural.....
- 1.5. Título de la investigación: Propuesta De Turismo De Cruceros Para Fortalecer El Producto Turístico Regional Del Callao 2020".

- 1.6. Autor del instrumento: Edith Elisa Albornoz León

II. INSTRUMENTO: ENTREVISTA

2.1. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO: Turismo de Cruceros.

Ítems	Escala				Observaciones
	0-25 No pertenece	26-50 Probablemente no pertenece	51-75 Probablemente si pertenece	76-100 Si pertenece	
Sostenibilidad					
¿Cuál es el impacto económico que genera el turismo de cruceros a la población de la región Callao?				100	
¿Cuál es el impacto social que se genera en la interacción de los cruceristas con la población en la región Callao?				100	

¿Cuál es el impacto ambiental de las empresas de cruceros sobre el ecosistema de la región Callao?				100	
--	--	--	--	-----	--

Infraestructura Turística

¿Cuenta con algún proyecto para la implementación de un muelle turístico para recibir a los cruceristas en el puerto del Callao?				100	
--	--	--	--	-----	--

119

¿Cuenta en su infraestructura portuaria con un terminal de pasajeros para el proceso de embarque y desembarque en el puerto del Callao?				100	
---	--	--	--	-----	--

¿Cuenta el puerto del Callao con dispensas aduaneras para el control documentario de los cruceristas al momento de ingresar y salir del del país?				100	
Infraestructura Básica					
¿Cuenta con suministros de agua para abastecer las necesidades portuarias en la región del Callao?				100	
¿Cuenta con una red de alcantarillado y desagüe en la infraestructura portuaria y en la región del Callao?				100	
¿La infraestructura portuaria y sus alrededores cuentan con una buena red de energía eléctrica para que el crucerista disfrute del lugar al arribar en la región del Callao?				100	

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100...%

2.2. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 2: **Producto Turístico.**

Ítems	Escala				Observaciones
	0-25 No pertenece	26-50 Probablemente no pertenece	51-75 Probablemente si pertenece	76-100 Si pertenece	
Recursos					
¿La región Callao cuenta con un inventario turístico como herramienta territorial para que el turista disfrute de los atractivos turísticos del lugar?				100	
¿Cuáles son los recursos naturales como flora y fauna que figuran en el patrimonio natural de la región Callao?				100	
¿Cuáles son las manifestaciones del patrimonio cultural que se dan a conocer a los turistas al visitar la región Callao?				100	
Actores Locales					
¿Qué actividades está realizando la municipalidad para fortalecer y fomentar el producto turístico regional del Callao?				100	
¿Los empresarios cuentan con políticas que les brinde facilidades de inversión para el fomento del turismo en la región Callao?				100	
¿La comunidad recibe capacitaciones y participa activamente en el fomento del turismo en la región Callao?				100	
Ruta Turística					
¿Cuáles son los canales de comercialización más utilizado para el fomento del turismo de cruceros en la región Callao?				100	

¿Las autoridades realizan la promoción del turismo de cruceros para diversificar y fortalecer el producto turístico de la región Callao?				100	
¿Cuentan con una infraestructura turística en la región Callao para que la demanda de crucerista disfrute del lugar y sus alrededores con seguridad?				100	

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100...%

2.3. ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

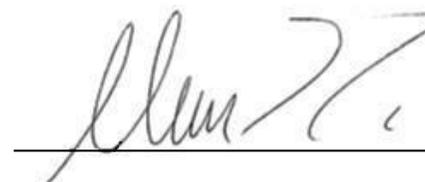
Indicadores	Criterios	Regular 41-60%	Buena 61-80%	Muy buena 81-100%
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.			X
Objetividad	Está expresado en conductas observables.			X
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			X
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.			X
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.			X
Consistencia	Basado en aspectos teórico-científicos.			X
Coherencia	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.			X
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.			X
Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.			x

PROMEDIO DE VALORACIÓN:% OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(x) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lima, 1 de enero del 2021



Firma del Experto Informante

DNI. N.º 40422486



U N I V E R S I D A D D E
SAN MARTIN DE PORRES

VALIDEZ DE CONTENIDO DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

DOCUMENTOS QUE SE DEBE PRESENTAR AL EXPERTO:

1. Solicitud
2. Informe de validación del instrumento.



SOLICITO: Validación de instrumento de investigación.

Yo, Edith Elisa Albornoz León, egresada del Programa de Posgrado de la Maestría en Marketing Turístico y Hotelero de la Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Psicología de la Universidad de San Martín de Porres, me dirijo a usted respetuosamente para expresarle lo siguiente:

Que siendo necesario contar con la validación de los instrumentos para recolectar datos que me permitan continuar con mi trabajo de investigación para la tesis titulada "**Propuesta de Turismo de Cruceros para fortalecer el Producto Turístico Regional del Callao 2020**".

Solicito a Ud. tenga a bien validar como juez experto en el tema, para ello acompaño los documentos siguientes:

- Informe de Validación del Instrumento.
- Matriz de Consistencia.

Le agradezco anticipadamente por la atención a la presente solicitud.

Atentamente,

Lima, 7 de enero del 2021

Edith Elisa Albornoz León
DNI: 10866976

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE
MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del validador: ...Vizcarra Tasso Selena Sarela.....
- 1.2. Grado Académico: ...Magister en Marketing Turístico y hotelero.....
- 1.3. Institución donde labora:USMP –EPTH.....
- 1.4. Especialidad del validador: DOCENTE.....
- 1.5. Título de la investigación: ..."Propuesta de Turismo de Cruceros para fortalecer el
Producto Turístico Regional del Callao 2021".....
- 1.6. Autor del instrumento Edith Elisa Albornoz León.

II. INSTRUMENTO: ENTREVISTA

- 2.4. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO: **Turismo de Cruceros.**

Ítems	Escala				Observaciones
	0-25 No perten ece	26-50 Probable mente no pertenece	51-75 Probable mente si pertenece	76-100 Si perten ece	
Sostenibilidad					
¿Cuál es el impacto económico que genera el turismo de cruceros a la población de la región Callao?				100	
¿Cuál es el impacto social que se genera en la interacción de los cruceristas con la población en la región Callao?				100	
¿Cuál es el impacto ambiental de las empresas de cruceros sobre el ecosistema de la región Callao?				100	
Infraestructura Turística					
¿Cuenta con algún proyecto para la implementación de un muelle turístico para recibir a los cruceristas en el puerto del Callao?				100	
¿Cuenta en su infraestructura portuaria con un terminal de pasajeros para el proceso de embarque y desembarque en el puerto del Callao?				100	
¿Cuenta el puerto del Callao con dispensas aduaneras para el control documentario de los cruceristas al momento de ingresar y salir del país?				100	

Infraestructura Básica					
¿Cuenta con suministros de agua para abastecer las necesidades portuarias en la región del Callao?				100	
¿Cuenta con una red de alcantarillado y desagüe en la infraestructura portuaria y en la región del Callao?				100	
¿La infraestructura portuaria y sus alrededores cuentan con una buena red de energía eléctrica para que el crucerista disfrute del lugar al arribar en la región del Callao?				100	

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100...%

2.5. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 2: Producto Turístico.

Ítems	Escala				Observaciones
	0-25 No pertenece	26-50 Probablemente no pertenece	51-75 Probablemente si pertenece	76-100 Si pertenece	
Recursos					
¿La región Callao cuenta con un inventario turístico como herramienta territorial para que el turista disfrute de los atractivos turísticos del lugar?				100	
¿Cuáles son los recursos naturales como flora y fauna que figuran en el patrimonio natural de la región Callao?				100	
¿Cuáles son las manifestaciones del patrimonio cultural que se dan a conocer a los turistas al visitar la región Callao?				100	
Actores Locales					
¿Qué actividades está realizando la municipalidad para fortalecer y fomentar el producto turístico regional del Callao?				100	
¿Los empresarios cuentan con políticas que les brinde facilidades de inversión para el fomento del turismo en la región Callao?				100	
¿La comunidad recibe capacitaciones y participa activamente en el fomento del turismo en la región Callao?				100	
Ruta Turística					

¿Cuáles son los canales de comercialización más utilizado para el fomento del turismo de cruceros en la región Callao?				100	
¿Las autoridades realizan la promoción del turismo de cruceros para diversificar y fortalecer el producto turístico de la región Callao?				100	
¿Cuentan con una infraestructura turística en la región Callao para que la demanda de crucerista disfrute del lugar y sus alrededores con seguridad?				100	

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100...%

2.6. ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

Indicadores	Criterios	Regular 41-60%	Buena 61- 80%	Muy buena 81- 100%
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.			100
Objetividad	Está expresado en conductas observables.			100
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			100
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.			100
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.			100
Consistencia	Basado en aspectos teórico- científicos.			100
Coherencia	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.			100
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.			100
Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.			100

PROMEDIO DE VALORACIÓN: .100. % OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.



Lima, 7 de enero del 2021
Firma del Experto Informante
DNI. N °:25757384.....



U N I V E R S I D A D D E
SAN MARTIN DE PORRES

VALIDEZ DE CONTENIDO DE INSTRUMENTO POR JUCIO DE EXPERTOS

INFORMACIÓN QUE SE PRESENTA AL EXPERTO:

1. Solicitud.
2. Informe de Validación del Instrumento.
3. Matriz de Consistencia.



SOLICITO: Validación de instrumento de investigación.

Yo, Edith Elisa Albornoz León, egresada del Programa de Posgrado de la Maestría en Marketing Turístico y Hotelero de la Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Psicología de la Universidad de San Martín de Porres, me dirijo a usted respetuosamente para expresarle lo siguiente:

Que siendo necesario contar con la validación de los instrumentos para recolectar datos que me permitan continuar con mi trabajo de investigación para la tesis titulada "**Propuesta De Turismo De Cruceros Para Fortalecer El Producto Turístico Regional Del Callao 2020**".

Solicito a Ud. tenga a bien validar como juez experto en el tema, para ello acompaño los documentos siguientes:

1. Informe de Validación del Instrumento.
2. Matriz de Consistencia.

Le agradezco anticipadamente por la atención a la presente solicitud.

Atentamente,

Lima, 11 de enero del 2021
Edith Elisa Albornoz León DNI:
10866976

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I.DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del validador: Alberca Sialer, Fabrizio Augusto
- 1.2. Grado Académico: Magister
- 1.3. Institución donde labora: Universidad de San Martín de Porres
- 1.4. Especialidad del validador: Gestión cultural, Patrimonio y Turismo
- 1.5. Título de la investigación: Maestría en Gestión cultural, Patrimonio y Turismo
- 1.6. Autor del instrumento: Edith Albornoz León

II. INSTRUMENTO: ENTREVISTA

2.1. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO: **Turismo de Cruceros.**

Ítems	Escala				Observaciones
	0-25 No pertenece	26-50 Probablemente no pertenece	51-75 Probablemente si pertenece	76-100 Si pertenece	
Sostenibilidad					
¿Cuál es el impacto económico que genera el turismo de cruceros a la población de la región Callao?				100%	
¿Cuál es el impacto social que se genera en la interacción de los cruceristas con la población en la región Callao?				100%	

¿Cuál es el impacto ambiental de las empresas de cruceros sobre el ecosistema de la región Callao?				100%	
Infraestructura Turística					
¿Cuenta con algún proyecto para la implementación de un muelle turístico para recibir a los cruceristas en el puerto del Callao?				85%	¿Quién cuenta con el proyecto? ¿El entrevistado? Mejorar la redacción.
¿Cuenta en su infraestructura portuaria con un terminal de pasajeros para el proceso de embarque y desembarque en el puerto del Callao?				85%	Esto parece que no es necesario preguntar, puede ser observado. Sugiero evaluar la inclusión de la pregunta, pero es criterio de la investigadora mantenerla o no.
¿Cuenta el puerto del Callao con dispensas aduaneras para el control documentario de los cruceristas al momento de ingresar y salir del del país?				85%	Ídem.
Infraestructura Básica					
¿Cuenta con suministros de agua para abastecer las necesidades portuarias en la región del Callao?				85%	Ídem

¿Cuenta con una red de alcantarillado y desagüe en la infraestructura portuaria y en la región del Callao?				85%	Ídem
¿La infraestructura portuaria y sus alrededores cuentan con una buena red de energía eléctrica para que el crucerista disfrute del lugar al arribar en la región del Callao?				100%	

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90%

2.2. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 2: Producto Turístico.

Ítems	Escala				Observaciones
	0-25 No pertenece	26-50 Probablemente no pertenece	51-75 Probablemente si pertenece	76-100 Si pertenece	
Recursos					
¿La región Callao cuenta con un inventario turístico como herramienta territorial para que el turista disfrute de los atractivos turísticos del lugar?				85%	Esto parece que no es necesario preguntar, puede ser observado. Sugiero evaluar la inclusión de la pregunta, pero es criterio de la investigadora mantenerla o no.
¿Cuáles son los recursos naturales como flora y fauna que figuran en el patrimonio natural de la región Callao?				100%	
¿Cuáles son las manifestaciones del patrimonio cultural que se dan a conocer a los turistas al visitar la región Callao?				100%	
Actores Locales					
¿Qué actividades está realizando la municipalidad para fortalecer y fomentar el producto turístico regional del Callao?				100%	
¿Los empresarios cuentan con políticas que les brinde facilidades de inversión para el fomento del turismo en la región Callao?				90%	La pregunta debería tal vez incluir la repregunta "¿cuáles?" para obtener más información del entrevistado.

¿La comunidad recibe capacitaciones y participa activamente en el fomento del turismo en la región Callao?				100%	
Ruta Turística					
¿Cuáles son los canales de comercialización más utilizado para el fomento del turismo de cruceros en la región Callao?				100%	
¿Las autoridades realizan la promoción del turismo de cruceros para diversificar y fortalecer el producto turístico de la región Callao?				90%	La pregunta debería tal vez incluir la repregunta “¿por qué?” para obtener más información del entrevistado.
¿Cuentan con una infraestructura turística en la región Callao para que la demanda de crucerista disfrute del lugar y sus alrededores con seguridad?				90%	La pregunta debería tal vez incluir la repregunta “¿cuáles?” para obtener más información del entrevistado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 95%

2.3. ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

Indicadores	Criterios	Regular 41-60%	Buena 61-80%	Muy buena 81-100%
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.			95%
Objetividad	Está expresado en conductas observables.			100%
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			100%
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.			100%
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.			100%
Consistencia	Basado en aspectos teórico-científicos.			100%
Coherencia	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.			100%
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.			100%
Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.			100%

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 99% OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

() El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

(X) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.



Firma del Experto Informante

DNI. N °:43129008

Lima, 18 de enero del 2021

