ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA PRIVADA

“TOULOUSE LAUTREC”

CREACION DE UNA PLATAFORMA DIGITAL PESCATOUR QUE AYUDE A MEJORAR LAS FUENTES DE INGRESOS DE LOS PESCADORES ARTESANALES DEL MUELLE DE CHORRILLOS

Trabajo de Investigación para obtener el grado de Bachiller en Marketing Estratégico e Innovación

AUTOR:

LUIS ENRIQUE FARFAN ARROYO

(https://orcid.org/0000-0002-3411-9531)

Trabajo de Investigación para obtener el grado de Bachiller en Publicidad y Marketing Digital

AUTOR:

ROOSVELT OMER GUTIERREZ SANCHEZ

(https://orcid.org/0009-0002-3265-5426)

Asesor:

BARBARA ISABEL PONCE PONCE

(https://orcid.org/0000-0003-0598-0274)

Lima - Perú

2025

Informe de investigaci%C3%B3n Pescatour.docx

Desarrollo Educativo S.A. Instituto Toulouse Lautrec

Document Details

Submission ID
trn:oid:::11391:439952669

Submission Date
Mar 16, 2025, 8:26 PM GMT-5

Download Date
Mar 17, 2025, 1:44 AM GMT-5

File Name
Informe de investigación Pescatour.docx

File Size
5.6 MB

28 Pages

4,761 Words

28,307 Characters

18% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text

Top Sources

17% Internet sources
2% Publications
9% Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

Resumen del Trabajo de Investigación

El trabajo tiene como punto de partida al ODS 14 (objetivo de desarrollo sostenible): vida submarina. La meta es aumentar los beneficios económicos a través de una gestión sostenible de la pesca y el turismo. En ese sentido, se ha identificado que el problema existente entre los pescadores artesanales del muelle de Chorrillos, es que sus ingresos no satisfacen sus necesidades económicas, y se han visto obligados a realizar paseos en bote, a dar clases de pesca y preparar ceviche a bordo mientras conversan con sus clientes.

A pesar de que el muelle es un punto de afluencia masiva de visitantes, los pescadores no logran contactarse con ellos, ya que se encuentran alejados del muelle y no saben cómo ofrecer sus servicios. El propósito de este informe es crear una plataforma de reservas turísticas con la pesca artesanal, que ayude a mejorar la fuente de ingresos de estos pescadores. La actividad principal es el desarrollo de contenidos audiovisuales con enfoque marketero donde se visibilicen estos servicios (paseos en bote, clases de pesca y gastronomía a bordo).

Esta plataforma digital, llamada Pescatour, también responde a los deseos de usuarios y turistas que buscan vivir experiencias auténticas en el muelle, y valoran el trabajo de los pescadores. Así, Pescatour, genera un triple balance e impacta de forma positiva a la sociedad, incrementando mensualmente los ingresos de los pescadores entre s/.800 y s/.1300. Además de ser un negocio rentable y sostenido en el tiempo al cobrar una comisión de casi 40% de la reserva pagada por el usuario, arrojando una utilidad de s/.3400 mensuales en el primer año de operaciones. Impacta también de forma positiva al medio ambiente, ya que reduce la pesca indiscriminada en el muelle agregando valor al

pescado, transmitiendo experiencias vivenciales al usuario y siendo un modelo de negocio replicable en otros muelles.

Palabras claves: pesca artesanal, turismo vivencial, Muelle de Chorrillos, pesca y turismo, gestión sostenible.

Contenido

ÍNDICE DE TABLAS 5
1. Contextualización del Problema 6
2. Justificación 7
3. Reto de Innovación 8
4. Sustento Teórico 9
4.1. Estudios previos 9
4.2. Marco teórico 12
5. Beneficios 14
5.1. Directos 14
5.2. Indirectos 14
5.3. Mapa de actores 14
5.4 Arquetipo del cliente 15
5.5 Cantidad de beneficiarios 16
6. Modelo de Negocio (Business Model Canvas) 16
6.1. Reto 16
6.2. Propuesta de valor 16
6.3. Segmento de clientes 17
6.4. Canales 17
6.5. Relación con los clientes 17
6.6. Actividades clave 17
6.7. Recursos clave 18
6.8. Aliados clave 18
6.9. Fuentes de ingresos 18
6.10. Presupuestos 18
6.11. Impacto 19
7. Resultados 20
8. Conclusiones 22
9. Bibliografía 23
10. Anexos 27

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. *Costo inicial* ……. 19

Tabla 2. *Gasto mensual* ……...….. 19

1. Contextualización del Problema

Una actividad ancestral que alimenta a muchas familias, es la pesca artesanal. Siendo esta la principal fuente de ingresos de los pescadores. Se diferencia de la pesca industrial por el uso de herramientas, embarcaciones y porque su producción se da a mucha menor escala. Hacen uso de técnicas tradicionales y se pesca cerca de la costa, no pasa de 10 millas de distancia, y hay un mayor grado de conciencia y respeto por los ciclos naturales de las especies marinas (Zambrano, 2023).

En El Caribe, la pesca artesanal es un atractivo turístico que brinda la región. Especies marinas como langostas son pescadas delante de los visitantes, se exhiben dando una breve explicación sobre su valor nutricional y características, para luego ser degustadas a la parrilla. Potencian la pesca artesanal con un enfoque turístico, mejorando la economía de los pescadores con gestión sostenible. Similar al muelle de Zorritos, Tumbes, Perú, los pescadores brindan paseos en bote y preparan a bordo ceviche con pescado fresco.

El Perú es considerado como uno de los siete principales productores de pesca de captura, quienes representan casi un 49% de la producción mundial. Sin embargo, se ha identificado la tendencia de constante reducción de capturas notificadas en los últimos años por China, generando un ambiente de preocupación, incertidumbre y planes de contingencias en el sector (Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura [FAO], 2024).

Esta disminución afecta principalmente a los pescadores artesanales, cuya producción es de menor cantidad. Además de lidiar con factores climatológicos como el fenómeno de El Niño u oleajes anómalos, buscan mejorar su economía y se ven obligados a realizar actividades complementarias como paseos en bote, clases de pesca,

gastronomía a bordo y más. Como ejemplo se puede mencionar a los pescadores del muelle de Chorrillos, quienes señalan que sus ingresos se han reducido casi al 50% en comparación de años anteriores, perjudicando a toda su familia quienes comen y viven de la pesca artesanal (Asociación José Olaya, 2023).

En definitiva, a nivel local, es notorio que esta reducción en la pesca perjudica directamente la única fuente de ingresos de los pescadores. De seguir así, se pone en riesgo la continuidad de este oficio de larga tradición. En la actualidad, la pesca artesanal no satisface las necesidades económicas de los pescadores del muelle de Chorrillos, quienes aún apuestan por una gestión sostenible y respeten la conservación de las especies marinas.

2. Justificación

Se espera que la relevancia social de este proyecto pueda aportar los fundamentos para la creación de la plataforma Pescatour, dirigida principalmente a los pescadores artesanales y visitantes del muelle de Chorrillos. Estos pescadores perciben precarios ingresos económicos y buscan con su oficio, mejorar sus fuentes de ingresos para satisfacer sus necesidades.

Este estudio se propone mejorar las fuentes de ingresos de los pescadores artesanales, identificando las causas de la reducción de la pesca, así como las acciones que están tomando los pescadores para enfrentar esta crisis. A través de este análisis, se verá si los servicios que ofrecen los pescadores responden a las necesidades del visitante del muelle, para proponer nuevos canales que moneticen las actividades pesqueras con gestión sostenible, y fortalecer esta práctica en el sector pesquero.

Se utilizaron herramientas como mapa de actores para reconocer a todos los actores involucrados y qué rol ejercen en la pesca artesanal en el muelle de Chorrillos. Lienzo de propuesta de valor, que permitió identificar el valor agregado del producto.

3. Reto de Innovación

Pregunta general: ¿Cómo se podría ayudar a mejorar las fuentes de ingresos de los pescadores artesanales del muelle de Chorrillos?

P1: ¿Qué recursos se necesitan para crear una plataforma digital que ayude a mejorar las fuentes de ingresos de los pescadores artesanales del muelle de Chorrillos?

P2: ¿Qué tipo de actividades se requiere para mejorar las fuentes de ingresos de los pescadores artesanales?

P3: ¿Qué tan efectivo será crear una plataforma digital que ayude a mejorar las fuentes de ingresos de los pescadores artesanales del muelle de Chorrillos?

Objetivo general: Crear una plataforma digital que ayude a mejorar las fuentes de ingresos de los pescadores artesanales del muelle de Chorrillos.

O1: Identificar los recursos que se necesitan para crear una plataforma digital.

O2: Investigar cuáles son las actividades más efectivas para mejorar las fuentes de ingresos de los pescadores artesanales.

O3: Determinar qué tan efectivo será crear una plataforma digital para mejorar las fuentes de ingresos de los pescadores artesanales.

4. Sustento Teórico

4.1. Estudios previos

4.1.1. Pesca artesanal como alternativa para el desarrollo del turismo vivencial en la caleta de pescadores de Chorrillos.

Este proyecto tiene como objetivo analizar la pesca artesanal como una alternativa para el desarrollo del turismo vivencial en la caleta de pescadores de Chorrillos, basándose en la investigación cualitativa de diseño fenomenológico y tipo aplicada. Se utilizaron entrevistas semiestructuradas y fichas de observación para recopilar información sobre las actividades pesqueras y la predisposición de la comunidad hacia el turismo vivencial y se identificaron diversas actividades de pesca artesanal que pueden integrarse en experiencias turísticas vivenciales.

La comunidad mostró una actitud positiva hacia la implementación del turismo vivencial, y se determinaron las condiciones actuales de la infraestructura turística en la caleta. Como conclusión la pesca artesanal en Chorrillos tiene un alto potencial para desarrollarse como una alternativa de turismo vivencial, lo que podría diversificar las fuentes de ingresos de los pescadores y promover el desarrollo económico local. (Turkowsky, L. T. W. F., & Yacarine, G. D. S. F. D. S, 2021)

4.1.2. Serie periodística online en diversos formatos sobre el mercado artesanal pesquero de Chorrillos: "Mar afuera"

Este estudio tiene como objetivo documentar y visibilizar la realidad del mercado artesanal pesquero de Chorrillos, destacando los desafíos de los pescadores, bajo la producción de contenido multimedia, incluyendo una crónica, galerías

fotográficas, un video reportaje y testimonios de residentes de Chorrillos, centrados en la vida cotidiana del muelle y a consecuencia de esto se generó una serie periodística que refleja la importancia cultural y económica de la pesca artesanal, así como los retos que enfrentan los pescadores en su labor diaria. Como conclusión se observa que la difusión mediática de la realidad de los pescadores artesanales puede sensibilizar a la sociedad y a las autoridades sobre la necesidad de mejorar las condiciones del sector, contribuyendo así a la sostenibilidad de sus fuentes de ingresos. (Leo Melgar, S. N, 2020)

4.1.3. Chorrillos: hasta en 50% puede ser afectada producción de pescadores por cambio de estación climatológica

Este informe tiene como objetivo analizar el impacto del cambio estacional en la producción y los ingresos de los pescadores artesanales del terminal pesquero de Chorrillos, esto se realizó a través de entrevistas a pescadores locales para recopilar información sobre sus ingresos y las variaciones en la captura de recursos hidrobiológicos durante diferentes estaciones del año.

Se encontró que, durante el verano, los pescadores pueden ganar hasta 100 soles diarios debido a la abundancia de especies como la lisa. Sin embargo, en otoño, con el descenso de la temperatura del mar, los ingresos pueden reducirse hasta en un 50%, alcanzando aproximadamente 50 soles diarios. Es crucial implementar estrategias que mitiguen el impacto de las variaciones estacionales en la producción pesquera, diversificando las fuentes de ingresos y mejorando la infraestructura para asegurar la sostenibilidad económica de los pescadores artesanales en Chorrillos. (RPP Noticias, 2024)

4.1.4. Fortalecimiento de la pesca artesanal

Este boletín tiene como objetivo incrementar la productividad de los pescadores artesanales mediante el fortalecimiento de sus capacidades y la mejora de la infraestructura pesquera. Se realizó bajo la implementación de programas de capacitación para armadores y pescadores artesanales, tanto embarcados como no embarcados, en ámbitos marítimos y continentales.

Además, se mejoró la infraestructura de los desembarcaderos pesqueros artesanales, y como resultado los programas de capacitación y las mejoras en infraestructura contribuyeron a un aumento en la productividad y competitividad de los pescadores artesanales, facilitando su acceso a mercados más amplios y mejorando sus ingresos. Como conclusión se observa que el fortalecimiento de las capacidades y la infraestructura en el sector de la pesca artesanal es fundamental para incrementar la productividad y mejorar las condiciones económicas de los pescadores. (Ministerio de la Producción, 2023)

4.1.5. Formalización para el crecimiento y competitividad de la micro y pequeña empresa en el sector pesca artesanal en el puerto de Chorrillos

Este estudio tiene como objetivo explicar cómo la formalización puede contribuir al crecimiento y competitividad de las micro y pequeñas empresas en el sector de la pesca artesanal en el puerto de Chorrillos. Se realizó bajo el análisis de la realidad problemática del pescador artesanal en relación con la producción pesquera

actual y la infraestructura disponible, evaluando los beneficios de la formalización en términos de acceso a mercados y financiamiento.

La investigación identificó que la falta de formalización limita el acceso de los pescadores a mercados más amplios y a fuentes de financiamiento, afectando negativamente su competitividad y crecimiento económico, y se llegó a la conclusión que la formalización de las micro y pequeñas empresas pesqueras en Chorrillos es esencial para mejorar su competitividad, permitiéndoles acceder a mejores oportunidades de mercado y recursos financieros. (Municipalidad Distrital de Chorrillos, 2020)

4.2. Marco teórico

4.2.1 Definición conceptual del reto de innovación

El reto de innovación "¿Cómo se podría ayudar a mejorar las fuentes de ingresos de los pescadores artesanales del muelle de Chorrillos?" Se fundamenta en la necesidad de fortalecer la sostenibilidad económica y social del sector pesquero artesanal. Desde un enfoque teórico, la solución propuesta se concibe bajo el paradigma de la economía azul, según la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO, 2021), la economía azul puede fortalecer la pesca artesanal mediante mejoras en la infraestructura, el acceso a mercados y la regulación sostenible de la actividad pesquera.

Estos enfoques buscan potenciar la resiliencia económica de los pescadores mediante la innovación en la comercialización, tecnología y sostenibilidad. La digitalización de la comercialización, a través de plataformas en línea y redes sociales, permite conectar directamente a los consumidores con los pescadores, reduciendo la dependencia de intermediarios (González & Rodríguez, 2021).

4.2.2 Las características y etapas que la teoría recomienda seguir para implementar la solución concebida desde el reto de innovación

Una de las características es la participación comunitaria: Es fundamental involucrar a los pescadores en la toma de decisiones para asegurar la adopción y éxito del proyecto (Salas et al., 2020). La diversificación e innovación: La solución debe incluir estrategias de diversificación de ingresos y uso de nuevas tecnologías para mejorar la productividad y competitividad (González & Rodríguez, 2021). Las etapas de implementación que se consideran son: Diagnóstico y planificación, Capacitación y fortalecimiento de capacidades, Implementación de estrategias de diversificación y la comercialización y el Monitoreo y evaluación.

4.2.3. Importancia, relevancia y coherencia de este sustento teórico de la solución del reto de innovación con los beneficiarios del problema a resolver

Es fundamental involucrar a los pescadores en la toma de decisiones para asegurar la adopción y éxito del proyecto (Salas et al., 2020). La diversificación e innovación: La solución debe incluir estrategias de diversificación de ingresos y uso de nuevas tecnologías para mejorar la productividad y competitividad (González & Rodríguez, 2021). Las etapas de implementación que se consideran son: Diagnóstico y planificación, Capacitación y fortalecimiento de capacidades, Implementación de estrategias de diversificación y la comercialización y el Monitoreo y evaluación.

La importancia del reto de innovación radica en que busca transformar el modelo económico de los pescadores artesanales de Chorrillos, dotándolos de herramientas y

estrategias que les permitan mejorar su situación económica de manera sostenible. La solución propuesta es relevante porque: Contribuye a la sostenibilidad ambiental, fomenta la autonomía económica y se adapta a las necesidades y capacidades de los pescadores.

5. Beneficios

5.1. Directos

El proyecto consiste en la creación de una plataforma digital que ayude a mejorar las fuentes de ingresos de los pescadores artesanales del muelle de Chorrillos, por lo tanto, son aquellos pescadores los principales beneficiarios. A su vez, se ha identificado a otro grupo, son los usuarios del muelle quienes tendrían contacto con los servicios que ofrecen los pescadores, estos servicios responden a las necesidades y deseos del visitante. Es decir, los beneficiarios directos son: los usuarios y los pescadores artesanales del muelle.

5.2. Indirectos

Se encuentran entre ellos, la Asociación de pescadores artesanales José Olaya; los negocios dentro del muelle como restaurantes, comerciantes de pescado, los puntos de venta de artesanía y souvenirs; hasta la misma Municipalidad de Chorrillos que a mayor transacción comercial se beneficiaría con la recaudación de impuestos.

5.3. Mapa de actores

Los arquetipos se elaboraron utilizando toda la información recolectada de los vínculos de investigación, sumado a las entrevistas y encuestas, y el Mapa de Actores que se fragmentó en tres secciones:

Sección 1 Centrales: En esta sección se ubica el público meta, que comprende a los pescadores artesanales que cuentan con embarcación, los más perjudicados

porque no satisfacen sus necesidades económicas. Ellos serán los beneficiarios de la solución propuesta.

Sección 2 Directos: En esta sección se ubican aquellos individuos que tienen un contacto más directo y son parte del entorno de los pescadores artesanales del muelle de Chorrillos. Se encuentran los pescadores sin embarcación y los negocios diversos del muelle (restaurantes, comerciantes de pescados, artesanías y souvenirs).

Sección 3 Indirectos: En esta parte se ubican las entidades públicas y privadas, que no tienen un vínculo tan directo con el público seleccionado. Se consideró a la Asociación de pescadores José Olaya, al municipio de Chorrillos que tienen injerencia en la gestión del muelle. Ministerio de Producción y puesto de Marina del Perú.

5.4 Arquetipo del cliente

Son pescadores que cuentan con embarcaciones y buscan satisfacer sus necesidades económicas con nuevas fuentes de ingresos. Se han visto obligados a realizar paseos en bote, clases de pesca y gastronomía a bordo, pero no saben cómo ofrecer sus servicios ya que se encuentran alejados del muelle, y esto significa una traba para contactarse con los visitantes. Desean ser reconocidos e incrementar su economía haciendo lo que saben hacer: la pesca artesanal. Por otro lado, el usuario y el turista buscan vivir experiencias auténticas en el muelle relacionado con la pesca artesanal, no conocen lo que el pescador ofrece porque no hay información accesible, a pesar de que sienten una fuerte conexión emocional con la pesca artesanal.

Martin, de 59 años y con más de 30 años de experiencia, inicia su faena en el muelle a las 5am, a raíz de la disminución gradual de la pesca, se ha visto afectada su

economía. Desde temprana edad fue emprendedor y acostumbrado a las dificultades; toma esta incertidumbre como un reto, no se amilana, reconoce la importancia de los medios digitales, pero se muestra poco accesible para su uso. Está dispuesto a propuestas que le generen incrementos a su fuente de ingresos.

5.5 Cantidad de beneficiarios

El presente proyecto va enfocado a los pescadores artesanales que cuenten con embarcación dentro del muelle de Chorrillos, son aproximadamente 200 pescadores. El objetivo del proyecto es mejorar sus fuentes de ingresos agregando valor al pescado. Ofrecer los servicios que brindan los pescadores con enfoque turístico (interno y receptivo) y brindando experiencias vivenciales a los usuarios del muelle.

6. Modelo de Negocio (Business Model Canvas)

6.1. Reto

El problema identificado en los pescadores artesanales del muelle de Chorrillos, es que los ingresos actuales que perciben no satisfacen sus necesidades económicas. Por lo tanto, desean encontrar la forma de mejorar sus fuentes de ingresos.

6.2. Propuesta de valor

Se visibilizan los servicios que ofrecen los pescadores con enfoque turístico, para concretar reservas a través de la plataforma Pescatour, con la finalidad de ser una fuente adicional de ingresos para ellos. Con procedimientos de pago sencillos y directos.

6.3. Segmento de clientes

Pescadores con bote que buscan incrementar su fuente de ingresos. Anhelan mejorar su calidad de vida, ser reconocidos y recomendados. Por otro lado, se ha identificado a otro grupo directo, que son los usuarios y turistas que desean experiencias

auténticas con la pesca artesanal. Les interesa conocer lo que ofrece el pescador y tener acceso a esa información turística.

6.4. Canales

Los de comunicación serán las redes sociales (Instagram y Tik Tok) para generar atracción y contacto con el usuario. Como canal de venta se tendrá al WhatsApp con promociones personalizadas según los requerimientos del cliente. Finalmente, el canal postventa serán las redes sociales con contenidos de las experiencias de los usuarios y pescadores. Por WhatsApp se enviarán mensajes de agradecimiento y recepción de sugerencias.

6.5. Relación con los clientes

A través de las interacciones, comentarios en redes sociales y reservas vía chat se establecerá una relación adecuada con los clientes. Asimismo, con tips y asesorías a usuarios y pescadores. Y acompañamiento al usuario hasta contactarlo con el pescador. Además de la comunicación postventa para optimizar el servicio.

6.6. Actividades clave

Desarrollo de la plataforma con gestión de redes sociales. Se harán programaciones de contenidos audiovisuales con enfoque de marketing digital. También se evaluarán los servicios de los pescadores con contratos. Por otro lado, se ofrecerá al usuario atención y capacidad de respuesta inmediata ante sus consultas. Finalmente, se trabajará con anuncios publicitarios.

6.7. Recursos clave

Se debe contar con la plataforma tecnológica de redes sociales y WhatsApp. Programas de diseños para los contenidos, también se requiere de pescadores expertos y verificados, además de profesionales de carreras creativas.

6.8. Aliados clave

Son fundamentales como socios, los pescadores artesanales del muelle, la Asociación de pescadores José Olaya e influencers expertos en temas de turismo y pesca artesanal.

6.9. Fuentes de ingresos

Se trabajará con una comisión del 25% por reserva realizada y asumida por el usuario, a través de la plataforma Pescatour.

6.10. Presupuestos

En una primera etapa, se tendrá básicamente costos variables como anuncios publicitarios, publicidad programática, influencers y colaboradores base.

Tabla 1

Costo inicial

Recursos	1 celular	6 uniformes	Total

De producción	s/.1500		s/.1500
Administrativos		s/.210	s/.210
Inversión inicial total			s/. 1710.00

Fuente: Propia del autor

Tabla 2

Gasto mensual

Recursos	Plan celular	Creador de contenidos	5 Salarios	Anuncios	Uniforme	Total
De producción	s/.29.90	s/.1700				s/.1729.90
Administrativos			s/.5200	s/.600	s/.70	s/.5870
Gasto mensual						s/.7599.90

Fuente: Propia del autor

6.11. Impacto

Se cumplirá con el triple balance. El económico porque es un negocio que se sustentará con el 40% de comisión por reserva asumida por el usuario. En la parte social, se mejora la fuente de ingresos de los pescadores. Y en lo ambiental, se reduce la pesca indiscriminada agregando valor al pescado con enfoque turístico.

7. Resultados

El reto del proyecto es ¿Cómo se podría mejorar la fuente de ingresos de los pescadores artesanales del muelle de Chorrillos para satisfacer sus necesidades económicas? Se logró cumplir al 100%. Pescatour es una plataforma de reservas de servicios turísticos con la pesca artesanal. Los experimentos se validaron en campo real, a través de redes sociales como Instagram y Tik Tok, se creó la cuenta Pescatour con contenidos audiovisuales como post, reels, stories para atraer al usuario y generar un primer contacto.

Luego, se recepcionaron comentarios, likes y distintas interacciones de los servicios ofrecidos: paseos en bote (el más solicitado), clases de pesca y gastronomía a bordo. Se respondieron las consultas y se derivó a los usuarios interesados al siguiente canal Whats app Business para brindar promociones personalizadas. Previa coordinación el usuario realiza el pago con Yape por cuatro reservas para paseo en bote, convirtiéndose inmediatamente en cliente Pescatour.

Finalmente se realiza la reserva y se procede a pagar al socio estratégico quien realiza el servicio: el pescador artesanal. También con yape y con el 60% del monto de la reserva total, según lo acordado y negociado desde el principio. Cumpliendo así el reto de innovación, a través de Pescatour se fortaleció económicamente la fuente de ingresos del pescador.

Los resultados se deben a una investigación sólida identificando un problema real que adolecen los pescadores del muelle. La propuesta de valor fue mejorada y adaptada a las exigencias del público objetivo. Se explotaron canales digitales de llegada masiva y conectando emociones con la pesca artesanal para crear beneficios compartidos, para el pescador y para Pescatour desde el punto de vista comercial.

Figura 1

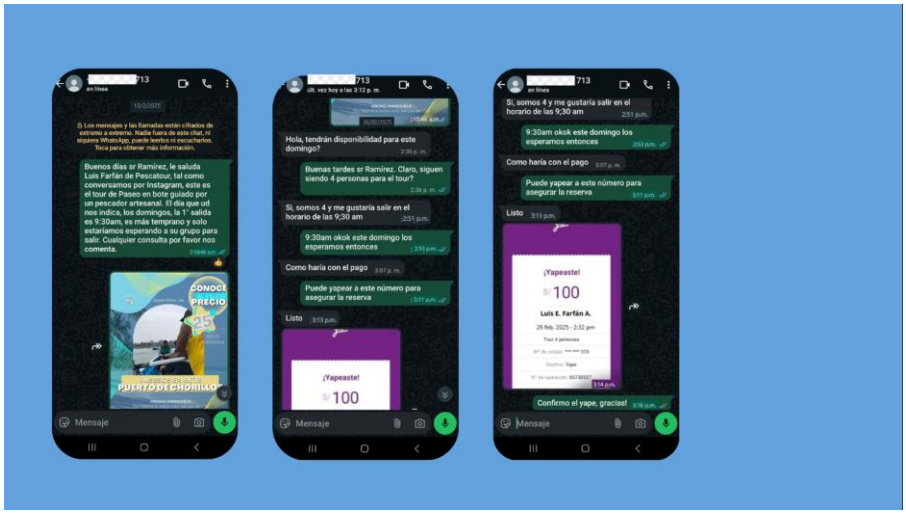
Evidencia de atención al cliente



Fuente: Elaboración propia (2025)

Figura 2

Evidencia de pago de reserva



Fuente: Elaboración propia (2025)

Figura 3

Evidencia de recepción de pago y pago a proveedor



Fuente: Elaboración propia (2025)

8. Conclusiones

Se concluyó que la creación de una plataforma digital cumplió eficazmente el propósito de mejorar las fuentes de ingresos de los pescadores en al menos un 40%(Tabla X), además de visibilizar las actividades complementarias de la pesca artesanal con una gestión sostenible, generando un impacto positivo en los clientes potenciales y al medio ambiente.

Como segunda conclusión, se identificaron los recursos necesarios para la creación de una plataforma digital, como redes sociales (Instagram y Tik Tok), Whats App Business, equipo humano (pescadores del muelle y profesionales de diseño y marketing digital), herramientas accesibles y adaptables al entorno del turismo y pesca artesanal y a la vez se un agrega un valor diferencial al insumo reduciendo la pesca indiscriminada en el muelle.

Como tercera conclusión, se investigó que las actividades más efectivas para mejorar las fuentes de ingresos de los pescadores, es la creación de contenidos

audiovisuales donde se visibilizan los servicios que ofrecen los pescadores con enfoque turístico, atendiendo a una demanda que busca vivir experiencias auténticas en el muelle.

Finalmente, se concluyó que la creación de una plataforma digital es una solución efectiva para mejorar las fuentes de ingresos de los pescadores artesanales del muelle de Chorrillos. Su diseño, basado en un enfoque turístico con marketing digital, permite potenciar las actividades que realizan los pescadores, optimizar sus servicios, generando beneficios compartidos para el pescador, el turista y a la misma plataforma. Asimismo, fomenta una gestión sostenible entre el turismo y pesca artesanal, poniendo en práctica la conciencia ambiental de los usuarios al agregar valor al pescado. No solo es comestible, también transmite experiencias vivenciales en el muelle.

9. Bibliografía

Asociación José Olaya. (2023). *Impacto de la reducción de capturas en la pesca artesanal en Chorrillos.*

Banco Interamericano de Desarrollo (BID). (2023). *¿Cómo generar más valor en la pesca artesanal?: Desafíos, brecha de valor potencial y recomendaciones.* https://publications.iadb.org/es/como-generar-mas-valor-en-la-pesca-artesanal-desafios-brecha-de-valor-potencial-y-recomendaciones

Cadenaser. (2024, diciembre 13). *A pescar turistas: Un modelo para diversificar los ingresos de los pescadores artesanales.* https://cadenaser.com/canarias/2024/12/13/a-pescar-turistas-para-faenar-por-un-dia-ser-lanzarote/

El Comercio. (2024). *Propuestas para una pesca artesanal sostenible.* https://especial.elcomercio.pe/perusostenible/propuestas-para-una-pesca-artesanal-sostenible/

El País. (2024, noviembre 30). *La revolución del paiche en San Martín.* https://elpais.com/america-futura/2024-11-30/la-revolucion-del-paiche-en-san-martin.html

El País. (2025, febrero 12). *El ahorro colectivo salva manglares y transforma vidas en Perú.* https://elpais.com/america-futura/2025-02-12/el-ahorro-colectivo-salva-manglares-y-transforma-vidas-en-peru.html

Future of Fish. (2024). *Promoting financial inclusion of small-scale fisheries in Peru.* https://www.futureoffish.org/promoting-financial-inclusion-of-small-scale-fisheries-in-peru-2/

Guevara, G., & Salazar, A. (2023). *Implementación de una plataforma digital para la comercialización directa de productos pesqueros artesanales en la región de Piura. Revista de Innovación y Desarrollo Tecnológico*, *15*(2), 45-60.

Kotler, P., Kartajaya, H., & Setiawan, I. (2019). *Marketing 4.0: Moving from Traditional to Digital.* Wiley.

Leo Melgar, S. N. (2020). *Serie periodística online en diversos formatos sobre el mercado artesanal pesquero de Chorrillos: "Mar afuera".*

López, D., & Hernández, M. (2019). *E-commerce y pesca artesanal: Integración de mercados digitales en comunidades pesqueras de Centroamérica. Revista de Comercio Electrónico y Desarrollo*, *5*(2), 123-138.

Martínez, L., & Fernández, R. (2022). *Tecnologías digitales y pesca artesanal: Un estudio de caso en la costa Caribe colombiana. Revista Latinoamericana de Economía y Sociedad Digital*, *8*(1), 95-112.

Ministerio de la Producción. (2023). *Fortalecimiento de la pesca artesanal.* https://www.produccion.gob.pe/pesca-artesanal

Ministerio de la Producción (PRODUCE). (2022). *Fortalecimiento de la pesca artesanal.* https://www.producempresarial.pe/wp-content/uploads/2024/01/Boletin_PP95_2022-3.pdf

Ministerio de la Producción (PRODUCE). (2024). *Reporte sectorial de desempeño del sector pesca artesanal 2023.* https://www.producempresarial.pe/wp-content/uploads/2024/02/Reporte-Sectorial-de-Desempeno-del-Sector-Pesca-Artesanal-2023_rev21.02.2024.pdf

Ministerio de la Producción del Perú. (2022). *Políticas de desarrollo para la pesca artesanal.* https://www.produccion.gob.pe/pesca-artesanal

Ministerio de la Producción del Perú. (2024). *Boletín Programa Presupuestal 0095: Desarrollo productivo pesquero y acuícola.* PRODUCE. https://www.producempresarial.pe/wp-content/uploads/2024/04/6-Boletin-PP095_2023_f-1.pdf

Ministerio de la Producción (PRODUCE). (2022). *Fortalecimiento de la pesca artesanal*. https://www.producempresarial.pe/wp-content/uploads/2024/01/Boletin_PP95_2022-3.pdf

Municipalidad de Chorrillos. (2024). *Plan de reordenamiento del muelle de Chorrillos: Propuesta para el desarrollo sostenible de la pesca artesanal.* Exitosanoticias.pe. https://www.exitosanoticias.pe/actualidad/municipalidad-

chorrillos-asegura-plan-reordenamiento-afectara-pescadores-artesanales-muelle-n140978

Municipalidad Distrital de Chorrillos. (2020). *Formalización para el crecimiento y competitividad de la micro y pequeña empresa en el sector pesca artesanal en el puerto de Chorrillos.*

Oceana Perú. (2024). *Agenda azul: Propuesta de políticas para la sostenibilidad pesquera en Perú.* https://peru.oceana.org/wp-content/uploads/sites/22/agenda_azul_propuesta_01.pdf

Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura. (2024). *Estado de la pesca y la acuicultura en el mundo.* https://www.fao.org/fishery/en

Osterwalder, A., & Pigneur, Y. (2020). *Generación de modelos de negocio.* Deusto.

Rojas, P., & Castillo, E. (2020). *Uso de aplicaciones móviles para la gestión de la cadena de suministro en la pesca artesanal chilena. Revista de Tecnología y Sociedad, 12*(4), 333-348.

RPP Noticias. (2024). *Chorrillos: hasta en 50% puede ser afectada producción de pescadores por cambio de estación climatológica.* https://rpp.pe/pesca-chorrillos

Turkowsky, L. T. W. F., & Yacarine, G. D. S. F. D. S. (2021). *Pesca artesanal como alternativa para el desarrollo del turismo vivencial en la caleta de pescadores de Chorrillos.*

Zambrano, A. (2023). *Técnicas tradicionales en la pesca artesanal y su impacto en el ecosistema marino.* Editorial Mar Azul.

10. Anexos

Figura 1

Vista panorámica del muelle de Chorrillos



Fuente: Elaboración propia (2025)

Figura 2

Pescador del muelle: socio estratégico Pescatour



Fuente: Elaboración propia (2025)

Figura 3

Turistas disfrutando un paseo en bote



Fuente: Elaboración propia (2025)

Figura 4

Despidiéndonos del muelle



Fuente: Elaboración propia (2025)