

## **CAPITULO IV**

### **DISEÑO DE UN PLAN ESTRATEGICO DE MERCADEO QUE PERMITA IMPULSAR EL DESARROLLO LOCAL EN LA ZONA TURISTICA DEL MUNICIPIO DE APANECA, DEPARTAMENTO DE AHUACHAPAN.**

#### **1. GENERALIDADES**

En el presente capitulo se describe el desarrollo del Plan Estratégico de Mercadeo, el cual ha sido elaborado con el objetivo de impulsar el desarrollo local en la zona turística de Apaneca con la participación directa de los empresarios y habitantes de la zona sujetas de estudio, y luego pretende involucrar a entidades Gubernamentales e instituciones turísticas en el desarrollo e implementación del Plan Estratégico de Mercadeo.

El desarrollo de la propuesta contiene objetivos, justificación, importancia, así como la descripción de las diferentes estrategias y prácticas necesarias para implementar las etapas respectivas del Plan Estratégico de Mercadeo. A estos elementos también se le suman las diferentes políticas, presupuestos y cronogramas de las actividades que deberán llevarse a cabo para la implementación del Plan.

La presentación del Plan Estratégico de Mercadeo, enfatiza las oportunidades de negocio que podrían tener las empresas de servicio del Municipio de Apaneca en conjunto con los habitantes, si se implementara el plan de desarrollo local, ya que esto generaría el incremento de visitas turísticas.

Con la implementación del Plan Estratégico de Mercadeo, se beneficiaría tanto a los negocios y habitantes como al Gobierno Local, ya que los negocios generarían un incremento en el pago de sus impuestos beneficiando a la

comunidad para atender las diferentes necesidades básicas de la población como es la educación, salud y alimentación.

## **2. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA**

### **2.1 Objetivo general**

Diseñar un Plan Estratégico de Mercadeo para impulsar el desarrollo local en la zona turística del municipio de Apaneca, con el fin incrementar la afluencia de turistas en la zona.

### **2.2 Objetivos específicos**

- Ofrecer a los empresarios de la zona turística de Apaneca, herramientas que ayuden a incrementar la visita de turistas a sus negocios.
- Ofrecer oportunidades a los habitantes del Municipio de Apaneca, a mejorar su calidad de vida, por medio de su participación en el Plan del Desarrollo local de la zona.
- Proyectar a Apaneca como un nuevo destino turístico nacional e internacional por medio del desarrollo de las estrategias de mercadeo.

## **3. JUSTIFICACION DE LA PROPUESTA**

Debido a la falta de estrategias de mercadeo que ayuden a impulsar el desarrollo local a través del turismo en el municipio de Apaneca, se pudo comprobar que existe un mercado turístico el cual no esta aprovechando las ventajas competitivas del municipio, como por ejemplo sus recursos naturales, la seguridad, atractivos

turísticos y sobretodo que existe una gran cantidad de empresarios y habitantes dispuestos a colaborar con la implementación del Plan de Desarrollo Local.

La investigación de campo realizada tanto para empresarios, habitantes y finalmente para los turistas potenciales, permitió comprobar lo antes expuesto por lo que se consideró necesario el diseño de un Plan Estratégico de Mercadeo, que explote las oportunidades de negocio que existen en la zona con la implementación del Plan de Desarrollo Local, el cual unificará los esfuerzos de empresarios y habitantes de la zona.

Otro aspecto importante que se logró comprobar por medio del análisis de los resultados de la investigación de campo, fue que gran parte de la empresas encuestadas cuentan con publicad para dar a conocer sus servicios, sin embargo en la investigación realizada a los turistas potencias expresaron desconocer algún tipo de publicidad que promueva a Apaneca como un destino turístico, por lo tanto es necesario utilizar medios de comunicación masivos que lleguen a su mercado meta.

#### **4. IMPORTANCIA DE LA PROPUESTA**

El Plan Estratégico de Mercadeo, permitirá a los empresarios del rubro de servicios y a los habitantes en general del municipio de Apaneca a considerar profesionalmente que con la unificación de esfuerzos económicos y recursos humanos se puede lograr el desarrollo e implementación de un plan de desarrollo local enfocado al turismo, el cual le dará un valor agregado al turismo que existe en la zona, ya que los turistas podrán optar por más alternativas de productos y servicios en su estadía en la zona.

Se logró detectar que la mayoría de las empresas de servicios no están utilizando su máxima capacidad instalada, es decir, que los día de semana reciben pocos clientes, por lo tanto reducen su capacidad únicamente a los fines de semana, que es cuando más clientes recibe. Con el desarrollo de estrategias pretende atraer más turistas,

por lo tanto las empresas podrían utilizar el máximo de sus capacidades y generar por lo tanto más fuentes laborales que beneficiarían a los habitantes de la zona, ya que actualmente gran parte de la población se ve obligada a emigrar ya sea fuera del país o en la capital en búsqueda de nuevas oportunidades laborales.

#### **4.1 Importancia para la economía nacional.**

En los últimos años, la actividad turística en El Salvador ha crecido de manera constante y progresiva. La confianza depositada por inversionistas tanto nacionales como extranjeros y con el apoyo decidido de muchas comunidades, están haciendo del sector uno de los de mayor crecimiento y sostenibilidad en el país, lo que lo convierte en un pilar importante para la economía nacional.

La importancia para la económica nacional se concentra en la generación de empleos en forma directa e indirecta, lo cual aumentara el poder adquisitivo de los empresarios y habitantes de la zona, también es importante tener en cuenta los nuevos tratados de libre comercio, los cuales son una oportunidad de incremento de turistas, como gente de negocios y posibles inversiones en el rubro del turismo, lo cual obviamente será una oportunidad de crecimiento económico para el país.

Las recientes leyes aprobadas por parte del Ministerio de Turismo, fortalecen aun más al crecimiento nacional económico, ya que estas incentivan en forma directa a los inversionistas por medio de los incentivos fiscales, incrementos en los impuestos que afectan directamente a los turistas, por lo cual se obtendrán mayores ingresos al Estado.

#### **4.2 Importancia para la industria nacional**

La importancia de dicha propuesta para los empresarios y los habitantes del municipio de Apaneca es vital, ya que estos se verán beneficiados de una forma

directa por medio del incremento de turistas en la zona, así como también más oportunidades de fuentes de trabajo, y nuevas oportunidades de negocios por medio del plan de desarrollo local. Esto fortalecerá el crecimiento de la industria turística de la zona, ya que tendrán la oportunidad de ofrecer al turista en un área relativamente cerca, diferentes productos y servicios, aumentando así sus niveles de ingreso.

A la estratégica ubicación geográfica de El Salvador, justo en el corazón de la América Central, se suma a nuestra moderna infraestructura aeroportuaria la que ofrece al viajero muchas conexiones de vuelos internacionales facilitando planear el viaje de acuerdo a las necesidades del turista: sol, playa, montañas, sitios arqueológicos, volcanes, parques, pueblos coloniales, centros comerciales y muchos otros lugares de interés, se encuentran al alcance del visitante.

A lo anterior se le suma las cortas distancias entre un destino y otro, que le permiten al visitante vivir emociones que van desde la pasividad y belleza del paisaje natural de nuestros volcanes, hasta la emoción que ofrecen las mejores olas de surf en la región centroamericana, todo esto sin tener que manejar por más de una hora. Esta ventaja natural le ofrece al turista disfrutar de una amplia gama de opciones turísticas aprovechando al máximo su estadía.

### **4.3 Importancia en lo social.**

En el sector de la industria turística como en cualquier otro sector es indispensable contar con mano de obra calificada, por lo tanto esto abre las puertas a nuevas oportunidades laborales a diferentes actividades las cuales pueden ser de carácter administrativo, técnico, y operativo, beneficiando en una forma directa a los habitantes del Municipio de Apaneca.

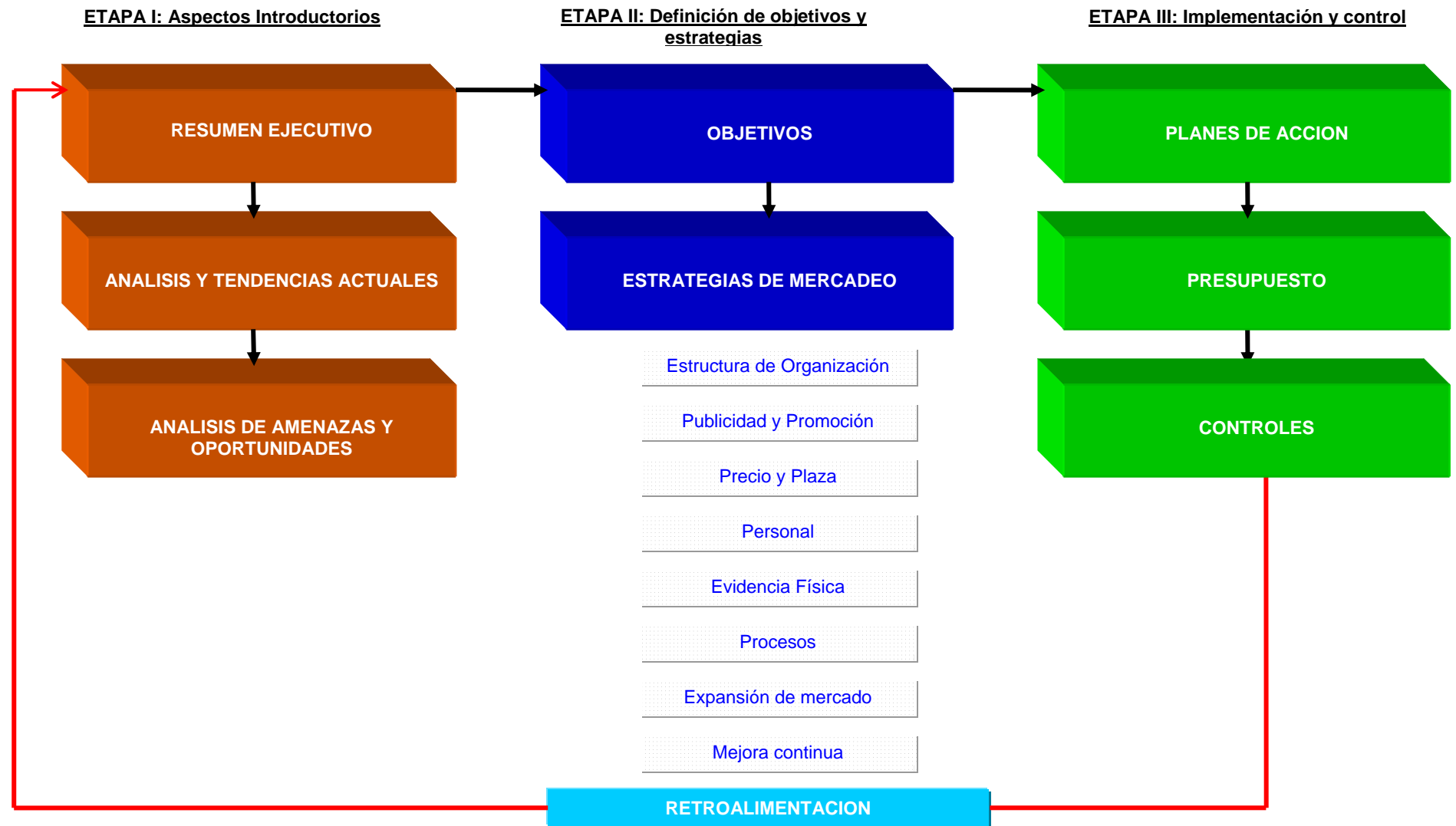
Al incremento del turismo, conlleva automáticamente a que los habitantes de una zona específica mejoren su calidad de vida, ya que se moderniza la infraestructura, las comunicaciones, la salud, educación, recreación. Es así como dicho rubro

contribuye al beneficio de la sociedad disminuyendo los índices de desempleo y de migración tanto dentro como fuera del país, que en los últimos años ha incrementado significativamente por falta de oportunidades en el país.

## **5. BENEFICIOS DE LA PROPUESTA**

- La proyección de Apaneca como un nuevo destino turístico por medio de las estrategias de mercadeo.
- La facilitación de la puesta en marcha del plan de desarrollo local enfocado a incrementar el turismo a través de herramientas profesionales de mercadeo.
- Apertura de nuevas fuentes laborales que generará el plan de desarrollo local, y posteriormente el turismo.
- Mejora de la calidad de vida de los habitantes de zona, a través de la creación de fuentes laborales.
- La reducción del índice de emigración de los habitantes del Municipio de Apaneca a diferentes departamentos y/o países, a través de la generación de empleos.

# 1. CONTENIDO DEL PLAN ESTRATEGICO DE MERCADEO



Fuente. Diseño propio (Basado en los elementos del plan estratégico de mercadeo)

# ETAPA I: “Aspectos Introdutorios del plan”

## 6.1 Resumen Ejecutivo

El Resumen Ejecutivo del Plan Estratégico de Mercadeo debe contener tres etapas:

- a) Aspectos introductorios
- b) Definición de objetivos y estrategias
- c) Implementación y control

Objetivo general:

Promover el desarrollo local a través del turismo.

Objetivos específicos:

- Promover el Desarrollo Local por medio de estrategias mercadológicas diseñadas que impulsen el turismo en el Municipio de Apaneca.
- Proyectar a Apaneca como un nuevo destino turístico a nivel nacional y regional.
- Incrementar las oportunidades de negocios de las empresas del rubro de servicios del Municipio de Apaneca, por medio de los turistas, y por ende aumentar las fuentes laborales para los habitantes.

Recomendaciones:

Dentro de las recomendaciones se propone realizar las siguientes estrategias de mercadeo con el objetivo de incrementar el turismo:

1. Estructura de la Organización del Comité: *“Juntos por Apaneca”*
2. Estrategias de Publicidad: *“Apaneca...Pasión por el turismo”*
3. Precio y plaza: *“El valor de tu dinero”*
4. Personal: *“Un equipo a tu servicio”*
5. Evidencia física: *“Un recuerdo inolvidable”*
6. Procesos: *“Uniendo esfuerzos”*
7. Expansión de mercados: *“Apaneca te acompaña”*
8. Mejora continua: *“Seguimos mejorando para ti”*



## 1.2 Análisis y tendencias actuales

### ➤ **Mercado objetivo**

Personas que gustan del turismo y que tienen la capacidad económica de realizar viajes turísticos dentro del país.

### ➤ **Situación de Apaneca en el mercado turístico**

Apaneca es considerada como la segunda opción de turismo después de Suchitoto según la investigación de campo dirigida a los turistas nacionales.

En la misma investigación de campo se detectó que del 100% de los turistas encuestados el 95% les atrajo Apaneca como un destino turístico, lo que significa que ya cuenta con aceptación en el mercado. Dentro de las atracciones más relevantes de Apaneca según la investigación se encuentran; El clima agradable durante todo el año, los restaurantes así como también los viveros-café.

En cuanto a las tendencias del mercado, se puede decir que un 46% de las personas encuestadas en la investigación gustan mucho de los festivales gastronómicos en estos lugares turísticos, tal es el caso del éxito que ha tenido la ciudad de Juayua en el mismo departamento, caminatas por la ciudad como ferias son otros de los eventos que los turistas gustan, por lo que se considera que la tendencia del turismo en la zona de Apaneca es de actividades orientadas hacia diversiones familiares.

Otra de las tendencias que se puede observar en el turismo son los paquetes prepagados, es decir, los turistas optan por servicios pagados con anticipación por los servicios a recibir, con el fin de evitar viajar con dinero y con la ventaja de conseguir mejores precios así como garantizar la prestación de ciertos servicios, especialmente en épocas vacacionales.

➤ **Análisis de la competencia**

Se conoce como competencia al conjunto de empresas del mismo rubro que ofrecen productos o servicios iguales o similares.

Es usual que al referirse a la competencia se identifiquen a empresas como competencias directas, es decir, aquellas que producen u ofrecen los mismos productos o servicios; pero la competencia no se limita al caso de las empresas que compiten entre sí directamente, sino que también se considera competencia a las empresas que ofrecen producen productos sustitutos.

Otro aspecto importante a considerar en el estudio de la competencia son las medidas y acciones que impiden que un determinado producto o servicio no este llegando al mercado objetivo.

Una ventaja de la competencia es que está obliga a las empresas a ser competitivas, es decir, empresas eficientes y eficaces, ya que sólo en un ambiente competitivo es posible diseñar políticas y programas de mejoramiento de los procesos de cada empresa y de la gestión empresarial.

Un aspecto muy importante para que una empresa se desenvuelva en un ambiente competitivo tienen que ver con los competidores, quienes son necesarios e imprescindibles para la existencia de un mercado saludable, son también una amenaza en un buen sentido de la palabra, que toda empresa debe tener presente.

La empresa debe de informarse acerca de sus competidores para no ser sorprendidos por ellos, por lo tanto entre más sea la información que se obtenga de la competencia mayor será el interés por el buen desarrollo de las estrategias de mercado y por las gestiones empresariales que cada empresa posee.

En el caso específico de Apaneca, se va a considerar competencia a todos aquellos lugares en el país que ofrezcan atractivos turísticos, y especialmente a aquellos lugares que se asemejen a las condiciones turísticas que ofrece Apaneca, como por ejemplo, montañas, clima agradable, restaurantes, ventas de artesanías, cultivo de café, entre otros. Dichas características las encontramos en lugares como Juayua, Suchitoto, La Palma, Ataco, entre otros, que ofrecen algunas de las condiciones que ofrece Apaneca.

Entre las ventajas competitivas que ofrece la competencia se encuentran:

- Festivales gastronómicos, que se realizan todos los fines de semana en Juayua.
- Programas culturales en el teatro de Suchitoto y el museo de la casa de Alejandro Coto.
- La fabricación y venta de artesanías en La Palma, Chalatenango.
- La buena organización turística que el Comité de Turismo de Ataco ha realizado para impulsar el turismo interno, y con ello beneficiarse por los ingresos que el turismo genera.

En vista de que el precio, la accesibilidad al lugar, y el mercado objetivo de nuestra competencia son de similares condiciones a las que ofrece Apaneca, se considera que Apaneca cuenta con el potencial y las condiciones para hacerle frente a cualquiera de sus competidores, pero es necesario estudiar continuamente a la competencia, por lo tanto, a continuación se propone un formato para que el actual Comité de Turismo de Apaneca lo pueda utilizar en el estudio de la competencia.



Dirección y Teléfono:

---

1. ¿Quiénes y cuantos son nuestra competencia?  

---
2. ¿Quién es el líder y porque?  

---
3. ¿Quiénes son sus proveedores?  

---
4. ¿Se utiliza mucha publicidad y de que tipo?  

---
5. ¿Cuáles son sus estrategias de mercadeo?  

---
6. ¿Cómo han evolucionado y en que tiempo?  

---
7. ¿Tienen segmentado su mercado?  

---
8. ¿Cuáles son sus principales ventajas?  

---
9. ¿Cuáles son sus principales desventajas?  

---
10. ¿Cuáles son los principales eventos turísticos?  

---
11. ¿Qué tipo de cliente visitan el lugar?  
a) Turistas   b) Negocios   c) Transito   d) Otros  

---
12. ¿Cuáles son sus principales empresas de servicio?  

---
13. ¿Desarrollan planes de desarrollo local y de que tipo?  

---
14. ¿Cuentan con un Comité turístico?  

---
15. ¿Cuáles son sus precios en relación con los servicios que ofrece Apaneca?  
a) Hoteles   b) Restaurantes   c) Viveros-Café   d) Hostales  
e) Otros

Fecha de investigación:

(día) (mes) (año)

### 1.3 Análisis de amenazas y oportunidades

CUADRO No. 8

AMENAZAS	OPORTUNIDADES
Aumento de la inseguridad, especialmente por la actividad de las “maras”	Segmento en vías de crecimiento por medio del Plan de Turismo Nacional.
Territorio vulnerable a constantes daños causados por desastres naturales.	Zona altamente reconocida por sus atractivos turísticos.
Apertura de nuevos lugares turísticos dentro del país.	Capacidad de competir con sitios nacionales y Centroamericanos turísticos.

## ETAPA II: “Definición de objetivos y estrategias”

### 1.4 Objetivos

#### a) General

Promover el desarrollo local a través del turismo, bajo la coordinación del Comité de Turismo del Municipio de Apaneca, y favorecer con ello la rentabilidad de las empresas y la calidad de vida de los habitantes miembros del Comité.

#### b) Específicos:

- Proyectar a Apaneca como un nuevo destino turístico a nivel nacional y regional por a través de la unificación de los empresarios y habitantes de la zona.
- Aumentar las oportunidades de negocios de las empresas de servicios de la zona y ofrecer nuevas oportunidades laborales a los habitantes de la zona, por medio de la puesta en marcha del plan de estratégico de mercado, enfocado en el desarrollo local turístico.

- Obtener el apoyo de los Gobiernos Municipales y Centrales para impulsar actividades que lleven al Desarrollo Local en el Municipio de Apaneca.

## 6.5 Diseño de Estrategias

### a) Estrategia de Estructura de Organización “*Juntos por Apaneca*”

- **Objetivo**

Proponer la implementación de un organigrama, para que cada uno de los integrantes del Comité de Turismo de Apaneca, conozca cual es su posición jerárquica dentro del mismo.

- **Estrategia**

Convocar por parte del actual Comité de Turismo de Apaneca a la votación de una nueva estructura, en la cual participen todas las personas interesadas en trabajar para el impulso del turismo de la zona, adquiriendo compromisos específicos.

- **Tácticas**

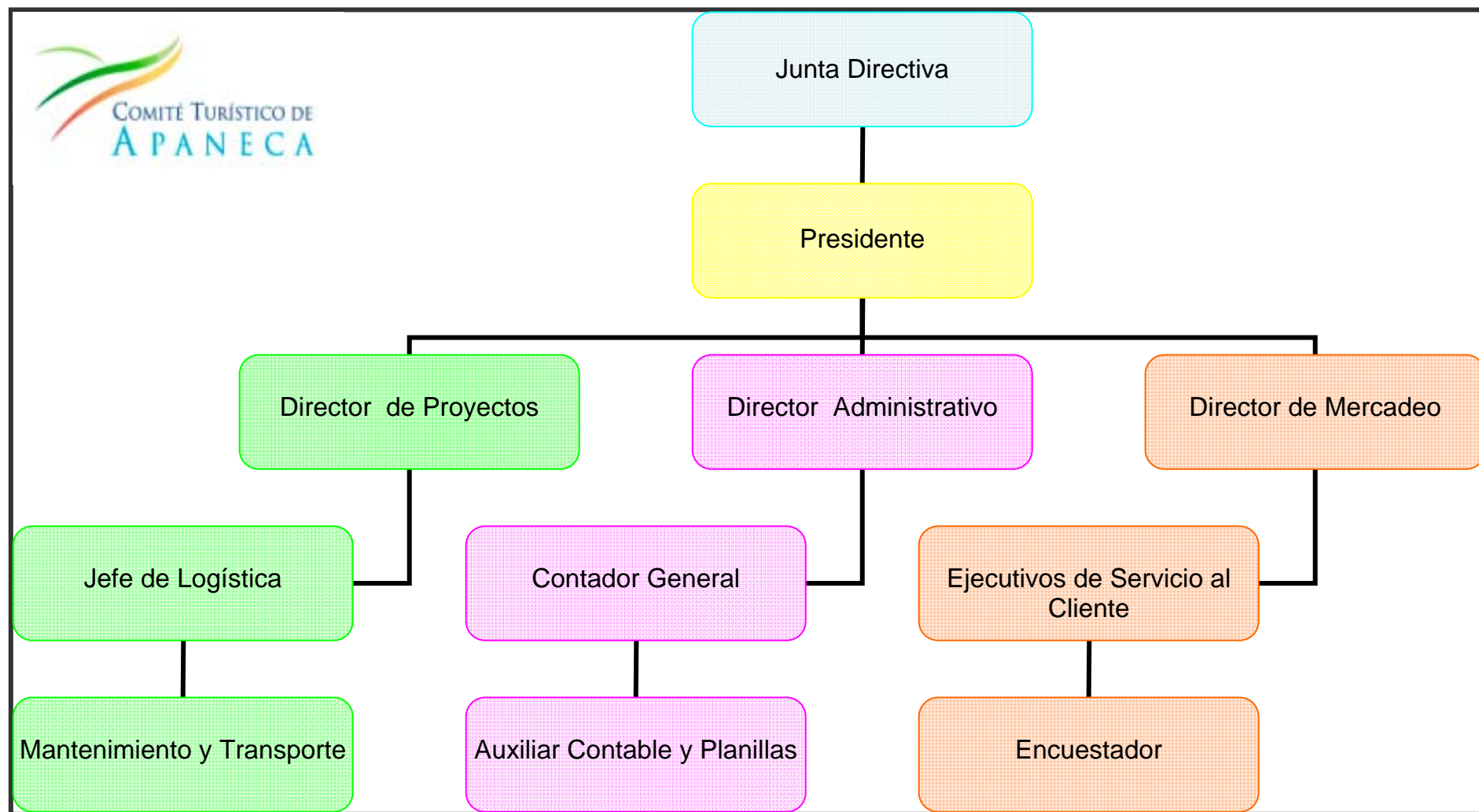
- Creación de nueva directiva**

Realizar una nueva directiva en el Comité de Turismo de Apaneca, la cual este comprometida a trabajar por el desarrollo local e impulso del turismo en el municipio de Apaneca, para lo cual se definirá a través de la votación por parte de todos los miembros del comité, y esta será representada por empresarios y habitantes del municipio de Apaneca.

- Definir lugar de reunión**

Definir un lugar físico para realizar reuniones mensuales en las cuales se evaluarán los resultados de los objetivos trazados.

**Presentación de la propuesta de un organigrama del Comité de Turismo de Apaneca**



### **Búsqueda de Socios**

Buscar socios estratégicos con quienes poder trabajar de la mano para facilitar el cumplimiento de los objetivos, los cuales podrán ser distintos, dependiendo los eventos a desarrollar. Se recomienda que se busquen socios permanentes y algunos eventuales.

### **Cuota de Aportación**

El comité de turismo de Apaneca, deberá asignar una cuota de aportación mensual a los miembros del comité. Para los habitantes se asignara una cuota fija mensual \$5.00, y para los negocios se propone establecer tres rangos de cuotas, de acuerdo al tamaño del negocio; para los negocios pequeños \$15.00, para negocios medianos \$30.00 y para negocios grandes: \$50.00 .

Los fondos recaudados de las cuotas, serán utilizados para el funcionamiento regular del Comité y sus eventos.

### **Determinación de responsabilidades**

La asignación de responsabilidades es una actividad que compete directamente al Comité de Turismo de Apaneca específicamente a la Junta Directiva, ya que son ellos quienes deberán llevar a cabo la supervisión e implementación del plan estratégico de mercadeo:

El Comité de Turismo de Apaneca, será el responsable de llevar a cabo las estrategias presentadas en este trabajo que ellos estimen conveniente para el impulso del turismo a través del desarrollo local:

A continuación se describen los perfiles de los puestos del organigrama propuesto para llevar a cabo la implementación del plan:

### **NOMBRE DEL PUESTO: Director de Proyectos**

**Perfil del Puesto:** Coordinación de proyectos de desarrollo local que promuevan el turismo en el Municipio de Apanca con alta capacidad de análisis, fluidez verbal y escrita en español e inglés, capacidad de análisis financiero, y capacidad de negociación.



**Perfil del empleado:** Responsable, Honesto, Con iniciativa, Bilingüe (Indispensable), Con facilidad de relacionarse con los demás, Metodológico.

**Genero:** Femenino o Masculino

**Edad:** De 30 a 50 años

**Educación:** Graduados en carreras de Mercadeo, Administración de Empresas, Relaciones Publicas, Ingenierías, Arquitectura.

**Años de Experiencia:** 5 años en el área de coordinación de proyectos.

**Responsabilidades:**

- Elaborar y coordinar el trabajo entre los empresarios y habitantes que sean miembros del Comité de Turismo de Apaneca.
- Buscar medios de financiamiento para llevar a cabo los planes de desarrollo local y turismo a través de patrocinadores privados y gubernamentales.
- Administrar los fonos generados por los diferentes eventos de desarrollo local y turismo.
- Elaboración de presupuestos y cronogramas de las actividades que requiere la ejecución de planes de desarrollo local y turismo.

**Supervisión Ejercida a:** Director de Mercadeo

**Supervisión Recibía por:** Junta Directiva del Comité de Turismo de Apaneca

**NOMBRE DEL PUESTO:** Director Administrativo

**Perfil del Puesto:** Elaboración y manejo de presupuestos, administración general del comité, tanto ingresos como egresos, contabilidad y todo lo relacionado con la administración del comité. Debe poseer alta capacidad de análisis, fluidez verbal y escrita en español e ingles, capacidad de análisis financiero, y capacidad de negociación

**Perfil del empleado:** Responsable, honesto, ordenado con iniciativa, bilingüe (indispensable), con facilidad de relacionarse con los demás, metódico y creativo

**Genero:** Femenino o Masculino

**Edad: De 30 a 40 años**

**Educación:** Graduados en Mercadeo y Publicidad.

**Años de Experiencia:** Tres años en puestos administrativos.

**Responsabilidades:**

- Llevar la contabilidad del comité.
- Presentación de una proyección de ingresos versus egresos anual al Comité de Turismo de Apaneca.
- Crear la base de datos de los socios.
- Control de los ingresos de las aportaciones tanto de negocios como de habitantes.
- Creación de presupuestos anuales de gasto como de inversión.

**Supervisión Recibía por:** Comité de Turismo

**NOMBRE DEL PUESTO: Director de Mercadeo**

**Perfil del Puesto:** Elaboración e implementación de planes de marketing, que promuevan el desarrollo local y el turismo en el Municipio de Apaneca, con alta capacidad de análisis, fluidez verbal y escrita en español e inglés, capacidad de análisis financiero, y capacidad de negociación

**Perfil del empleado:** Responsable, Honesto, Con iniciativa, Bilingüe (indispensable), con facilidad de relacionarse con los demás, Metódico, Creativo

**Genero: Femenino o Masculino**

**Edad: De 25 a 40 años**

**Educación:** Graduados en Mercadeo y Publicidad.

**Años de Experiencia:** Un año en elaboración e implementación de planes de marketing.

**Responsabilidades:**

- Investigar el mercado periódicamente por medio de encuestas dirigidas a un segmento específico.
- Presentación anual del plan de marketing al Comité de Turismo de Apaneca.
- Crear puntos estratégicos de entrega de información al turista

- Monitorear periódicamente la competencia.
- Monitorear las nuevas tendencias de desarrollo local y turismo
- Creación de políticas internas de desarrollo local y turismo en el Municipio de Apaneca.
- Crear relaciones amigables con proveedores y clientes internos y externos.
- Elaboración de campañas publicitarias
- Negociar con los medios de comunicación

**Supervisión Ejercida a:** Técnico de proyecto

**Supervisión Recibía por:** Comité de Turismo de Apaneca

**NOMBRE DEL PUESTO:** Técnico de proyecto

**Perfil del Puesto:** Ejecutar las actividades de carácter operativo de los planes diseñados por el director de proyectos y director de mercadeo, con la supervisión y dirección de ambos.

**Perfil del empleado:** Responsable, Honesto, Con iniciativa, con facilidad de relacionarse con los demás, Conocimiento de trabajo de campo.

**Genero:** Masculino

**Edad:** De 25 a 50 años

**Educación:** Bachiller.

**Años de Experiencia:** Un año de experiencia en trabajos de campo.

**Responsabilidades:**

- Trabajar en conjunto con las personas involucradas en los proyectos.
- Elaborar reportes de los avances de los proyectos.
- Compra de insumos y materiales para la ejecución de los proyectos con previa de autorización del coordinador de proyectos.
- Buscar mano de obra idónea para la elaboración de proyectos específicos asignados por el director de mercadeo.
- Solicitar cotizaciones para la compra de materiales necesarios para proyectos específicos asignados por el director de mercadeo.

**Supervisión Recibía por:** Director de Proyectos

## **b) Estrategia de Publicidad y Promoción “Apaneca...Pasión por el turismo”**

### ➤ **Objetivo**

Dar a conocer Apaneca como un destino turístico, por diferentes medios de comunicación y con promociones específicas estratégicamente elaboradas para diferentes épocas y eventos con el fin de incrementar el turismo en la zona, haciendo énfasis en la unificación del desarrollo local y el turismo.

### ➤ **Estrategias**

Utilizar los medios de comunicación masivos como radio, televisión, prensa, revistas culturales, artículos publicados en boletines informativos de Corsatur, hojas volantes para dar a conocer a nuestro mercado meta de algún evento a realizar, y crear en ellos el interés de querer participar en dichos eventos.

Trabajar en conjunto con los socios estratégicos, para la realización de las promociones, con el fin de reducir los costos.

### ➤ **Tácticas**

#### **Distribución de hojas volantes**

Distribuir hojas volantes que contengan la información sobre algunos eventos específicos turísticos de Apaneca.

Esta táctica no requiere de un alto presupuesto ya que puede ser distribuida en las oficinas de tours operadores de San Salvador, en hoteles miembros del Comité, hostales, restaurantes, en el parque central de Apaneca, o en las diferentes empresas de servicios establecidas en la zona o en San Salvador, así como también por medio de Corsatur o el Ministerio del Turismo.

Ver ejemplo anexo siguiente pagina.

# APANECA.... PASION POR EL TURISMO.



Este fin de semana, ven a Apaneca y disfruta del mejor clima de El Salvador.

El Comité de Turismo de Apaneca, te invita a participar en los siguientes eventos, y con tu participación contribuyes al desarrollo local de la zona:

## **MAÑANAS DE CAMINATAS:**

Se realizan todos los domingos, iniciando a las 700a.m.

Punto de salida:

Parque central de Apaneca, y recorreremos las principales calles, montañas y pueblos de Apaneca.

Patrocina: Gatorade

La participación es totalmente gratis!

## **TARDES DE FERIAS:**

Se realizan en las tardes de los sábados y domingo, iniciando a las 3:00 p.m. en el parque central de Apaneca, donde los pequeños empresarios ofrecen comida típica, degustaciones de café cultivado en la zona, minutas de café, dulces típicos y mucho más. También por solo \$5.00 puedes montar a caballo y recorrer los alrededores del parque

**APANECA, Espera por ti!**



## **Publicación de artículos documentales:**

Publicar documentales en revistas especializadas en turismo, distribuidas en el país y en la región de Centroamérica, por ejemplo: Revista Reveu, Revista Explorer, artículos publicados en revistas de Corsatur. Ver ejemplo anexo.

### **CONOZCAMOS EL MUNICIPIO DE APANECA.**

Lugar con excelente clima, donde cultivan los mejores cafés del mundo en cuanto a calidad; con excelente infraestructura de hoteles, lugar de muchos talleres de artesanías en madera de café, exóticos lugares naturales y Sitios Arqueológico de 2600 años.

#### **Fiestas patronales:**

Sus fiestas patronales las celebran del 29 al 30 de noviembre en honor a San Andrés.

#### **¿Cómo llegar?**

Ubicada a 91 kms. de San Salvador, se llega a través de la carretera CA-8 que de Sonsonate conduce a Ahuachapan.

En autobús condúzcase a la terminal de Sonsonate y aborde allí la ruta # 249 que conduce a Ahuachapan y baje en Apaneca

#### **Entre sus mayores atractivos están:**

**La Laguna Verde:  
La Laguna de Las Ninfas:  
Sitio Arqueológico Santa Leticia:**

### **APANECA, MAS QUE UN MUNICIPIO ES PASION POR EL TURISMO!**

Visita Apaneca, y veras que no tienes porque salir de El Salvador, para disfrutar del turismo.

**EXPLORAR EL TURISMO NACIONAL**

### **TURISMO Y DESARROLLO LOCAL**

El Comité de Turismo de Apaneca, conciente de la necesidad de generar nuevas fuentes laborales que contribuyan a mejorar las condiciones de vida de los habitantes y empresarios de la zona, impulsa eventos turísticos, con el propósito de unir esfuerzos de mano de obra con capital, es decir, habitantes y empresarios que conjuntamente trabajen por un bien común.

El Comité pretende hacer de Apaneca, el pionero que impulse el desarrollo local por medio del turismo, y de esa manera diferenciarse del resto de los destinos turísticos de El Salvador.

## **Cuñas de Radio**

Anunciar cuñas de radio dirigidas a adultos contemporáneos, en horas picos, en programa de alto rating como por ejemplo: “A primera Hora”, “Esperando la noche”, con el objetivo de llegar a un público más selectivo, con poder adquisitivo.

A continuación de describe una cuña radial:

- **Locutor:**

*Si te apasiona el turismo !Apaneca espera por ti!*

- **Locutor:**

*Ven y descubre un nuevo destino turístico cerca de ti, donde podrás escoger entre comer en los mejores restaurantes del país, o degustar los mejores cafés del país, o simplemente relajarse en los mejores hoteles del País con un excelente clima!*

- **Locutor:**

*Sal del calor de la ciudad, y ven a Apaneca.*

- **Locutor:**

*Te esperamos!*

- **Locutor:**

*Para mayor información contáctanos a los teléfonos 2345-6789 o llama a un tour operador de turismo.*

## Anuncios televisivos

Programar anuncios televisivos transmitidos en programas familiares, con el objetivo de alcanzar la mayor penetración posible al cliente potencial. Ver ejemplo anexo.



Narrador:  
**Apaneca.... Pasión por el turismo!**



Narrador:  
**Ven y disfruta del mejor café cultivado en El Salvador**



Narrador:  
**En compañía de tus seres queridos**



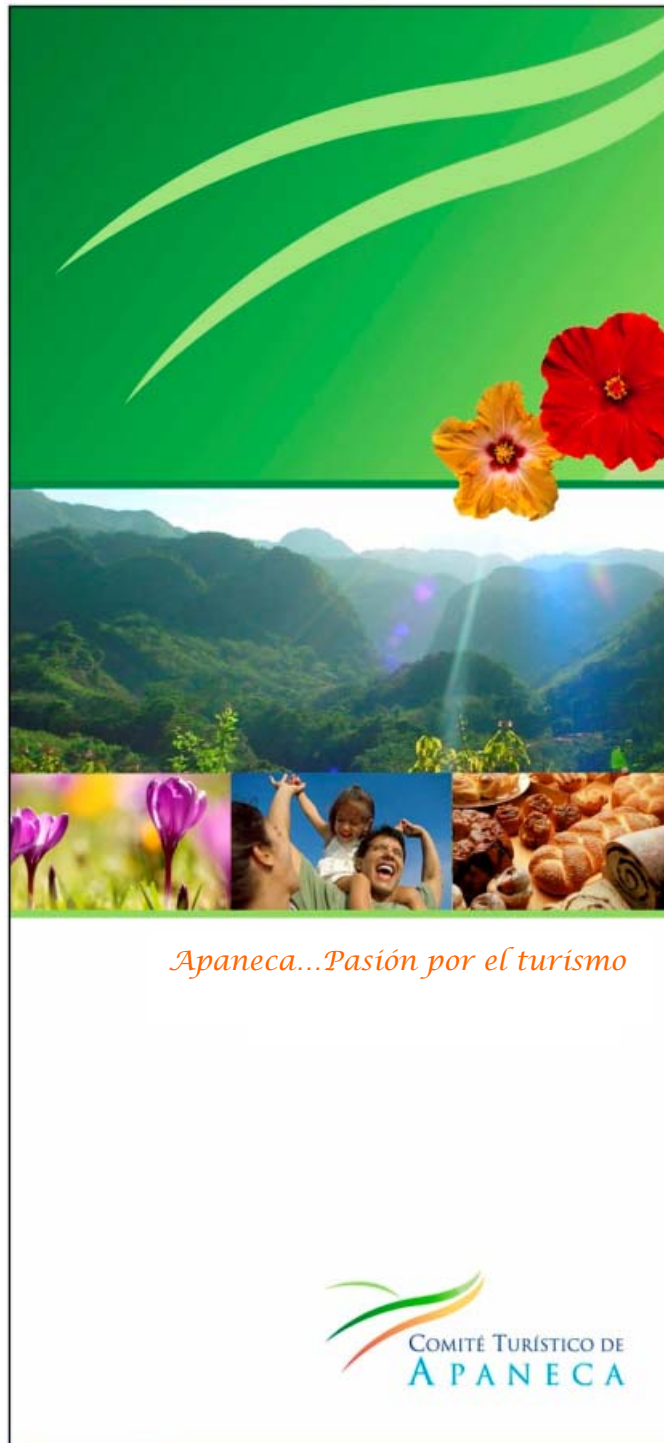
Narrador:  
**Y así contribuyes al desarrollo local turístico de Apaneca.**



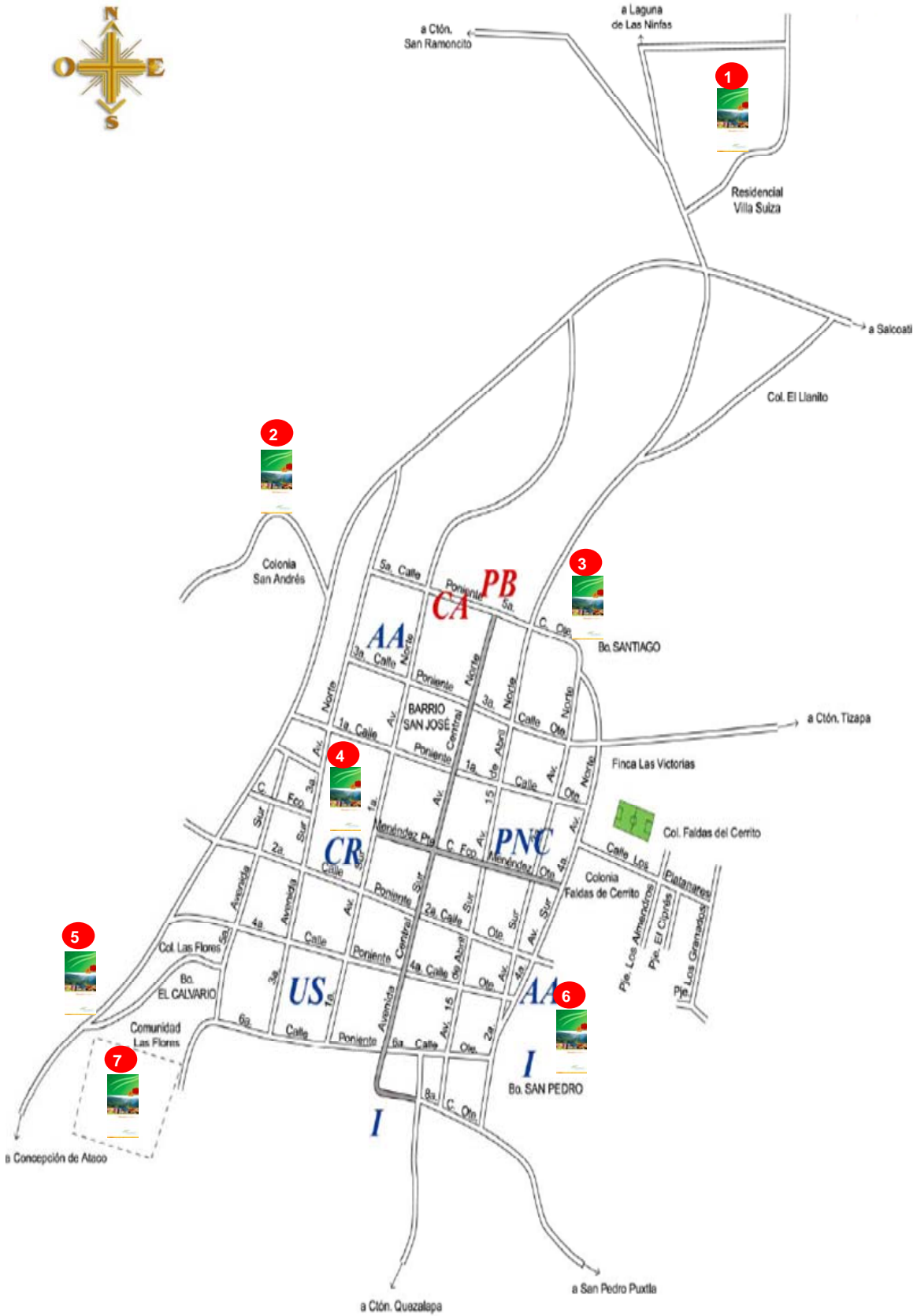
## Vallas Publicitarias y Brochure

Distribuir brochures en los diferentes eventos turismos realizados en Apaneca, y en los diferentes canales de distribución como tour operadores, agencias de viajes, hoteles entre otros, y colocar vallas publicitarias en diferentes puntos del Municipio y la ruta de las flores.

- Ver ejemplo de Valla publicitaria:



# Mapa del Municipio de Apaneca con los lugares de colocación de vallas publicitarias








- Ver ejemplo de Brochure:

## TIRO

	
 <p><b>COMITÉ TURÍSTICO DE APANECA</b></p> <p><b>Para mas Información: 2345 6789</b></p> <p>Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed diam nonummy nibh.</p>	 <p><i>Apaneca... Pasión por el turismo</i></p> 

## RETIRO

	 <p>El Desarrollo Local y el Turismo están presente en Apaneca.</p>
	
<h1>Apaneca</h1>	<p>El comité de Turismo de Apaneca impulsa planes de desarrollo local con la participación activa de los empresarios y habitantes de la zona, con el objetivo de promover el turismo, generando con ello la apertura de nuevas fuentes laborales y nuevas alternativas de recreación tanto para el turista nacional como internacional.</p> <p>Acércate a nuestras oficinas y descubre las ventajas de trabajar de la mano con la nuestra calida gente en Apaneca.</p> 

### c) Estrategia de Precio *“El Valor de tu dinero”*

#### ➤ **Objetivo**

Dar a conocer a los clientes reales y potenciales los niveles de precios de todos los diferentes servicios y productos del municipio de Apaneca, así como también tener precios competitivos en relación a la competencia.

#### ➤ **Estrategias**

Realizar una investigación de mercado dirigida al estudio de la competencia, para conocer los precios con los cuales se compite, y luego publicar los precios de los diferentes servicios y productos en los medios de comunicación como revistas, periódicos, Internet, y otros, así como también directamente en el lugar.

#### ➤ **Tácticas**

##### **Precios por temporadas**

Realizar una tabla de precios acorde a las temporadas previamente definidas, es decir, precios para temporadas altas y precios para temporadas bajas para negocios como Hoteles y Hostales.

##### **Monitoreo de la competencia**

Mantener un monitoreo constante a los competidores respecto a los precios que ofertan, especialmente en los cambios tarifarios ya sea incrementales o promocionales.

##### **Descuentos e incentivos.**

Ofrecer descuentos durante temporadas específicas, especialmente durante la época de invierno para incentivar al turista a visitar Apaneca. Se sugiere que para esta táctica participen todas las empresas afiliadas al Comité de Turismo de Apaneca, con el fin de que todos los negocios incrementen sus niveles de ventas.

### **Diferenciación de precios**

Crear diferentes tasas de pago por servicio entre los turistas nacionales e internacionales, la cual puede ser de un 5% extra exclusivamente para el turista internacional, debido a su mayor capacidad de pago en relación al turista nacional.

### **Descuentos a turistas.**

Se hará un descuento de un 5% a todos los turistas que visiten a los negocios miembros del Comité de Turismo de Apaneca.

## **d) Estrategia de Plaza: “Apaneca es tu lugar”**

### **➤ Objetivo**

Dar a conocer los diferentes canales de distribución utilizados por los negocios de Apaneca, para acceder a los diferentes productos y servicios que se ofrecen.

### **➤ Estrategias**

Utilizar canales de distribución relacionados al turismo tales como; Agencias de Viajes, Tour Operadores, Hoteles entre otros ya que estos socios tienen un contacto directo con turistas tanto nacionales como internacionales en una forma directa.

### **➤ Tácticas**

#### **Conveniencia**

Las estrategias de distribución para las empresas de servicio deben enfocarse en aspectos tales como conveniencia, puntos de venta, ubicación y programación. Un factor clave que influye en la selección de un proveedor de un servicio es la conveniencia, es decir, que para el caso específico del turismo de Apaneca la conveniencia la debe de ofrecer el

Comité de Turismo de Apaneca, haciendo llegar la información de las ventajas del Municipio, por medio de sus canales de distribución.

### **Distribución a través de un canal**

Buscar únicamente un intermediario entre el cliente y el proveedor con el fin de no incrementar los precios al producto final, por los cargos de comisiones y márgenes de utilidades que esto pueda generar.

## **e) Estrategia de Personal *“Un equipo a tu servicio”***

### ➤ **Objetivo**

Crear una unidad de servicio especializada en la atención al cliente, el cual deberá de comunicar al Comité de Turismo de Apaneca, las necesidades y los gustos de los clientes y asegurarse de su cumplimiento.

### ➤ **Estrategias**

Hacer un manual de descripción de puestos y descripción de actividades del personal idóneos que conformará la unidad de servicio al cliente. Este personal tendrá como perfil el dominio del idioma inglés, conocimiento de la zona, como también un alto enfoque de servicio al cliente.

### ➤ **Tácticas**

#### **Impulsar programas de reclutamiento de personal**

Publicar anuncios en periódicos en la sección de empleos, de la búsqueda de personal para atención al cliente especializada en el área de turismo, también a través de referencias de los mismos empleados, y comunicados en las agencias de turismo.

#### **Crear sistema de monitoreo de atención al cliente**

Crear unidades que se encarguen de la supervisión constante de la atención al cliente, por medio de la creación de sistemas de quejas, entrevistas a clientes previamente seleccionados, sistema de sugerencias y

encuestas de satisfacción al cliente en cada uno de los negocios afiliados al Comité de Turismo de Apaneca. También publicar en la página Web una evaluación de su estadía por Apaneca, la cual podrá llamarse Cuéntenos su experiencia.

### **Crear un estándar de la apariencia uniforme**

Crear una imagen estándar por medio del uso de uniforme o estilos de vestuarios en todos los empleados de los negocios pertenecientes al comité de turismo de Apaneca, con el fin de que el turista los identifique como negocios contribuyentes al desarrollo local de Apaneca.

Un ejemplo es que los uniformes de cada negocio aunque sean diferentes tendrán que tener bordados en las partes de las mangas el logo del Comité de Turismo de Apaneca.

### **Desarrollo de Seminarios**

Con el objetivo de capacitar a las personas involucradas en el desarrollo, del plan, se propone que se les capacite en los siguientes seminarios:

Las fechas de inicio de cada seminario y el lugar donde serán impartidos quedan bajo la disponibilidad del Comité de Turismo de Apaneca.

Se propone que el Comité de Turismo de Apaneca solicite a todas las empresas que impartirán los seminarios el patrocinio del 100% del costo de los seminarios, o subsidio de un porcentaje del costo total.

A continuación se detallan algunos de los seminarios propuestos a impartir:

#### **SEMINARIO DE VENTAS Y SERVICIO AL CLIENTE**

**Objetivo:** Dar a conocer a cada uno de los participantes la importancia que tiene dentro de toda organización, la excelencia en el servicio al cliente y como esto genera incremento de las ventas.

**Duración:** 20 Horas

**Horario:** De 8:00 a.m. a 10:00 a.m.

**Días:** De Lunes a Viernes

## TEMARIO

- La misión las ventas y el servicio al cliente.
- ¿Cómo desarrollar un plan de ventas?
- El programa de servicio al cliente en la empresa
- La excelencia en ventas y el servicio al cliente
- Concepto de servicio al cliente
- Tipos de ventas
- La cultura del servicio
- ¿Quién es el responsable del servicio?
- Las ventas y el servicio al cliente como contribución a la Visión de la empresa

### **Responsable de la ejecución:**

INSAFORP (Instituto Salvadoreño de Formación al Profesional)

### **Inversión:**

- Miembros del Comité de Turismo de Apaneca:  
Empresas del Municipio \$50 por persona  
Habitantes del Municipio \$10 por persona
- Otros  
Empresa del Municipio \$100 por persona  
Habitantes del Municipio \$20 por persona

## **SEMINARIO DE RELACIONES INTERPERSONALES**

**Objetivo:** Fomentar las relaciones interpersonales en el trabajo y en la familia de los empleados de cada negocio en el Municipio de Apaneca con el fin que cada uno de ellos trabaje mejor tanto con el cliente externo como el cliente interno, para alcanzar con mayor facilidad los objetivos establecidos en común

**Duración:** 20 Horas

**Horario:** De 8:00 a.m. a 10:00 a.m.

**Días:** De Lunes a Viernes



## TEMARIO

- Comportamiento humano en la organización
- Factores componentes del concepto de la personalidad
- Componentes de la personalidad
- Madurez e inmadurez de la personalidad dentro de la organización
- Satisfacción laboral
- Medición de la satisfacción laboral
- Efectos de la satisfacción laboral en el desempeño de los empleados
- Formas de motivación para generar el trabajo en equipo
- Disciplina

### **Responsable de la ejecución:**

Cámara de Comercio e Industria de El Salvador

### **Inversión:**

- Miembros del Comité de Turismo de Apaneca:
  - Empresas del Municipio \$50 por persona
  - Habitantes del Municipio \$10 por persona
- Otros
  - Empresa del Municipio \$100 por persona
  - Habitantes del Municipio \$20 por persona

## **SEMINARIO DE ADMINISTRACION DE NEGOCIOS**

Objetivo: Proporcionar herramientas que faciliten el manejo de los controles de los recursos que requiere la administración de cualquier tipo de negocio, con el fin de mejorar la efectividad del tiempo, la rentabilidad a abrir nuevas oportunidades de negocio

Duración: 20 Horas

Horario: De 8:00 a.m. a 10:00 a.m.

Días: De Lunes a Viernes

## TEMARIO

- Administración y organización de empresas turísticas.
- Dirección estratégica de recursos humanos en empresas turísticas.
- Gestión de calidad y medioambiental en las empresas turísticas.
- Gestión informatizada específica de empresas turísticas y simulación informática de gestión.
- Módulos de inglés para fines específicos en situaciones turísticas.
- Instituciones públicas y aspectos legales en la creación y financiación de empresas turísticas.
- Estudios de Mercados

### **Responsable de la ejecución:**

Cámara de Comercio e Industria de El Salvador

### **Inversión:**

- Miembros del Comité de Turismo de Apaneca:  
Empresas del Municipio \$50 por persona  
Habitantes del Municipio \$10 por persona
- Otros  
Empresa del Municipio \$100 por persona  
Habitantes del Municipio \$20 por persona

### **SEMINARIO DE HIGIENE AMBIENTAL**

Objetivo: Ofrecer la oportunidad a los empresarios y habitantes del Municipio de Apaneca, a que conozcan las ventajas que brinda poder trabajar en un ambiente donde prevalezca la higiene ambiental, por medio de diferentes seminarios.

Duración: 20 Horas

Horario: De 8:00 a.m. a 10:00 a.m.

Días: De Lunes a Viernes

## TEMARIO

- Mejorar la calidad ambiental del país
- Reducir los riesgos ambientales y de salud en la población
- Prevenir y reducir la contaminación
- Apoyar acciones que conduzcan a una gestión pública más eficiente para facilitar la adopción y transferencia de prácticas de Producción más Limpia hacia el sector turístico.
- Minimizar y reutilizar los residuos generados en la producción a través de la optimización del uso de las materias primas.

### **Responsable de la ejecución:**

I.S.S.S. (Instituto Salvadoreño del Seguro Social)

### **Inversión:**

- Miembros del Comité de Turismo de Apaneca:  
Empresas del Municipio Gratis  
Habitantes del Municipio Gratis
- Otros  
Empresa del Municipio \$50 por persona  
Habitantes del Municipio \$10 por persona

## **SEMINARIO DE DESARROLLO LOCAL**

Objetivo: Promover el crecimiento del desarrollo local en forma ordenada, de manera que mejore las condiciones económicas y sociales de los empresarios y habitantes del Municipio de Apanca, a través de nuevas fuentes laborales que generará el turismo de la mano con el plan de desarrollo local.

Duración: 40 Horas

Horario: De 8:00 a.m. a 12:30 p.m.

Días: Sábados

## TEMARIO

- Potenciales económicas del Municipio
- Situación actual del Municipio de Apaneca
- Rol del Comité de Turismo de Apaneca
- Ordenamiento del Territorio
- Área Urbana
  - Límites del área urbana
  - Redes de servicio
  - Uso del suelo
  - Conservación y uso del patrimonio edificado
- Área Rural
  - Sistema vial
  - Conservación de valores patrimoniales y medio ambiente
- Integración del Turismo al Desarrollo Local

### **Responsable de la ejecución:**

SACDEL (Sistema de Asesoría y Capacitación para el Desarrollo Local)

### **Inversión:**

- Miembros del Comité de Turismo de Apaneca:
  - Empresas del Municipio \$100 por persona
  - Habitantes del Municipio \$20 por persona
- Otros
  - Empresa del Municipio \$200 por persona
  - Habitantes del Municipio \$40 por persona

### **SEMINARIO DE TURISMO**

Objetivo: Promover el turismo en el Municipio de Apaneca, por medio del trabajo en conjunto de los empresarios y habitantes, generando nuevas oportunidades que ayuden al crecimiento económico en primera instancia del Municipio y luego de todo el país.

Duración: 40 Horas

Horario: De 8:00 a.m. a 12:30 P.M.

Días: Sábado

## TEMARIO

- Ventajas del turismo a nivel nacional
- Ventajas del turismo en Apaneca
- Ingresos anuales generados por el turismo en El Salvador
- Requisitos y formularios para el registro de empresas turísticas  
(Ver formularios en anexos 4, 5, 6)
- Leyes del Turismo Nacional  
(Ver anexo 7)
- Tipos de servicio turísticos
- ¿Cómo iniciar un negocio con visión al turismo?
- ¿Cómo mantener en el mercado del turismo?

### **Responsable de la ejecución:**

CORSATUR (corporación Salvadoreña de Turismo)

### **Inversión:**

- Miembros del Comité de Turismo de Apaneca:  
Empresas del Municipio \$100 por persona  
Habitantes del Municipio \$ 20 por persona
- Otros  
Empresa del Municipio \$200 por persona  
Habitantes del Municipio \$40 por persona

## CUADRO No. 9

### Presupuestos de la estrategia de seminarios y capacitación

NOMBRE DEL SEMINARIO	INVERSION (Miembros del Comité)		INVERSION (Otros)	
	Empresas	Habitantes	Empresas	Habitantes
Ventas y Servicio al Cliente	\$ 50.00	\$10.00	\$100.00	\$ 20.00
Relaciones Interpersonales	\$ 50.00	\$10.00	\$100.00	\$ 20.00
Administración de Negocios	\$ 50.00	\$10.00	\$100.00	\$ 20.00
Higiene Ambiental	Gratis	Gratis	\$ 50.00	\$ 10.00
Desarrollo Local	\$100.00	\$20.00	\$200.00	\$ 40.00
Turismo	\$100.00	\$20.00	\$200.00	\$ 40.00
<b>TOTALES</b>	<b>\$350.00</b>	<b>\$70.00</b>	<b>\$750.00</b>	<b>\$1540.00</b>

#### f) Estrategia de Evidencia Física *“Un recuerdo inolvidable”*

➤ **Objetivo**

Crear un ambiente y una atmósfera en la cual el cliente sienta que esta comprando un bien o un servicio tangible por medio de folletos, anuncios en periódicos o en revistas.

➤ **Estrategias**

Diseñar cuidadosamente anuncios en periódicos, revistas o cualquier otro tipo de medio de publicidad en los cuales el cliente perciba que esta comprando un bien o un servicio tangible cuando hace uso de algún servicio en los negocios del municipio de Apaneca.

➤ **Tácticas**

**Crear un slogan del servicio**

Con el objetivo de captar la atención del cliente, se sugiere crear un slogan que acompañe a todas las publicaciones y eventos que se relacione con el

desarrollo del plan estratégico de mercadeo para crear un “top of mind”, es decir, estar presente en la mente del consumidor.

Se propone el uso del siguiente slogan:

### ***Apaneca...pasión por el turismo.***

#### **Lograr la captación mental del servicio**

Asociar el desarrollo local y el turismo con un objeto tangible que el cliente, en este caso el turista, el empresario o el habitante pueda percibir más fácilmente, como por ejemplo la confortabilidad del alojamiento en un buen hotel u hostel, el buen gusto culinario de un restaurante, el paisaje del atardecer, el aroma del café, es decir, que el cliente mantenga nexos y recuerdos de su estadía en Apaneca.

El objetivo fundamental de utilizar esta táctica es buscar que el turista regrese o recomiende la estadía en Apaneca.

#### **Crear factores evidencia periférica**

La evidencia periférica aumenta el valor de la evidencia esencial sólo cuando el cliente le dé valor a estos símbolos del servicio, el cual podría quedar plasmado en una fotografía instantánea representando el buen servicio recibido en cualquiera de las empresas miembros del Comité de Turismo de Apaneca.

También otros factores que se pueden utilizar para crear la evidencia periférica es el uso de artículos promocionales, como toallas, llaveros, bolígrafos, gorras, maletines, camisetas estampadas, y otros artículos promocionales que sean entregados por las empresas miembros del Comité de Turismo de Apaneca. Esto ayudará a que el turista recuerde su estadía en Apaneca, ya que tendrá un recuerdo tangible.

## **g) Estrategia de Procesos “*Uniendo esfuerzos*”**

### ➤ **Objetivo**

Crear un procedimiento que enlace las funciones esenciales del marketing, como es la investigación del mercado, y el estudio del consumidor con las funciones esenciales que comprende el área de operaciones.

### ➤ **Estrategias**

Asegurarse que las investigaciones realizadas por el área de marketing, se ejecuten por parte del área de operaciones, en una forma eficiente y efectiva, la cual controle los insumos necesarios requeridos y que las ventas generen utilidades a la operación.

### ➤ **Tácticas**

#### **Creación de manuales**

Crear manuales de procesos de acuerdo al servicio que presta la empresa, con el fin que cada uno de sus empleados conozca dichos procesos a la hora de ejecutar sus funciones.

#### **Crear sistema de monitorio de cumplimiento de manuales**

Se sugiere que la unidad de servicio al cliente, se encargue de la supervisión continua del cumplimiento de los manuales de procesos, actualización de los mismos con el fin de estandarizar el servicio que se ofrece en las empresas miembros del Comité de Turismo de Apaneca.

#### **Realizar encuestas de satisfacción al cliente.**

En vista de que el marketing es un proceso cambiante, es necesario que se establezca un periodo a corto plazo para elaborar planes de investigación del mercado, los cuales sirvan al área de operaciones para la toma de decisiones y actualizar los procesos acorde a los resultados que arrojen las investigaciones de mercado. Los resultados obtenidos de la investigación



de mercado serán la base sobre la cual se tomen decisiones referentes al plan, ya que cuenta con datos cuantificables.

## **h) Estrategia de Expansión de Mercado “Apaneca te acompaña”**

### ➤ **Objetivo**

Incrementar los volúmenes de visitantes en la zona turística de Apaneca, tanto nacionales como extranjeros, por medio de una estrategia de marketing, y una buena campaña publicitaria.

### ➤ **Estrategia**

Proponer nuevos eventos de carácter turístico en Apaneca, y de esa forma cambiar la imagen que se tiene actualmente.

### ➤ **Tácticas**

#### **Eventos y Ferias**

Realizar eventos que puedan ser una opción de entretenimiento familiar, tal como eventos juveniles, deportivos, culinarios, seminarios para empresas, así como ferias durante los fines de semana, con el fin de fortalecer el turismo en la zona y despertar el interés de los empresarios para invertir en el gremio del turismo enfocado al desarrollo local.

#### **Sucursales de Oficinas de Turismo**

Solicitar la apertura de una sucursal del Comité de Turismo de Apaneca dentro de las instalaciones de CORSATUR con el fin de facilitar la accesibilidad de la información al cliente.

#### **Tours Operadores**

Con el objetivo de crear alianzas estratégicas que fortalezcan los negocios, se recomienda que el Comité de Turismo de Apaneca negocie principalmente con tours operadores de Guatemala, debido a la cercanía geográfica y alto índice de turistas que este país recibe, luego con tour

operadores de la región Centroamericana, para ofrecer el turismo de Apaneca como un nuevo destino .

### **Festivales gastronómicos**

Realizar durante los fines de semana festivales gastronómicos en las zonas públicas, tal como el parque nacional de Apaneca, en donde habitantes pertenecientes al comité de turismo puedan ofrecer diferentes platos gastronómicos así como también los restaurantes pertenecientes al comité.

### **Degustaciones de Café**

Realizar degustaciones y venta de café durante los eventos gastronómicos y ferias con el fin de aprovechar la cantidad de turistas que visitan Apaneca y la alta aceptación del mercado por el café cultivado en la zona alta de Apaneca.

## **i) Estrategia de Mejora Continua *“Seguimos mejorando para ti”***

### **➤ Objetivo**

Entender la necesidad del cambio personal y organizacional, para que de esta forma, las personas involucradas puedan mejorar la calidad de los productos y servicios que ofrecen, incrementando así la productividad y a su vez fomentar la cultura del trabajo en equipo y mejorando la comunicación, desarrollar los potenciales en los empleados y empresarios miembros del Comité de turismo de Apaneca.

### **➤ Estrategia**

Identificar las áreas donde son necesarios los proyectos de mejora, por parte de un equipo de mejora continua, quienes se encargaran de capacitar y trabajar en equipo con estas personas.

➤ **Tácticas**

**Monitoreo del mantenimiento de las calles**

Monitorear periódicamente el mantenimiento de calles principales del Municipio, para asegurarse de que se encuentren en buen estado. En las dos fotos se puede observar como lucen actualmente las principales calles, lo cual causa desagrado al turista nacional y principalmente el extranjero por su falta de higiene, y deterioro que puedan causar a los vehículos.



**Monitoreo del parque**

Monitorear constantemente el buen estado del parque principal de Apaneca, para realizar pequeños eventos de desarrollo local, en donde los habitantes y pequeñas empresarios miembros del comité de Turismo de Apaneca pueden ofrecer diferentes productos propios de la zona. En las dos fotos muestran el actual mal estado del parque, generando un aire de desinterés, aburrimiento y desorden.



### **Monitoreo de planes de desarrollo local**

Monitorear constantemente los planes de desarrollo local que promuevan el turismo y generar nuevas ideas para que los habitantes y empresarios del Municipio se vean beneficiados.

### **Cajeros Automáticos**

Solicitar a principales bancos del país la instalación de cajeros automáticos en las principales calles y centros turísticos de la zona.

## **ETAPA III: “Implementación y Control”**

### **6.6 Planes de acción**

El plan de acción expone cómo se traducirán las estrategias de mercado que responderán a las siguientes preguntas: ¿Qué se va hacer? ¿Cuándo se va hacer? ¿Quién es responsable?, para esto se presenta el siguiente cuadro:

**CUADRO No. 10**

<b>ESTRATEGIA</b>	<b>QUIEN LO VA HACER</b>	<b>CUANDO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Estructura de Organización	Comité de Turismo de Apaneca	Según C.T.A.	Junta Directiva
Publicidad y Promoción	Director de Mercadeo & Técnicos	Según C.T.A.	Junta Directiva
Precio y Plaza	Director de Mercadeo & Director Administrativo	Según C.T.A.	Junta Directiva
Personal	Director Administrativo	Según C.T.A.	Junta Directiva
Evidencia Física	Director de Mercadeo & Director Administrativo	Según C.T.A.	Junta Directiva
Procesos	Director Administrativo & Director Proyectos	Según C.T.A.	Junta Directiva
Expansión de Mercados	Director de Mercadeo & Técnicos	Según C.T.A.	Junta Directiva
Mejora Continua	Director de Mercadeo & Técnicos	Según C.T.A.	Junta Directiva

Simbología: C.T.A. : Comité de Turismo de Apaneca

➤ **Plan de Acción**

- Para la toma de decisiones de cualquier actividad a realizarse dentro del plan deberá ser discutida y aprobada por la Junta Directiva del Comité de Turismo de Apaneca.
- Todas las empresas miembros del Comité de Turismo de Apaneca, deberán apoyar a los habitantes que sean miembros también del Comité para que ellos puedan iniciar operaciones de pequeños negocios enfocados al turismo.
- Cualquier diseño de alguna nueva estrategia para llevar a cabo el plan de mercadeo deberá ser aprobada por el director de mercadeo, que la Junta Directiva del Comité a asignado.

➤ **Presentación del plan estratégico de marketing**

Este plan estratégico para impulsar el Desarrollo Local en el municipio de Apaneca, será presentado al actual Comité de Turismo de Apaneca, con el fin de que dicho Comité tome acción para impulsar el turismo, ya que según los resultados de la encuesta, los empresarios y habitantes piensan que actualmente no se está realizando mucha labor al respecto, y con los resultados que arroja la investigación se puede asegurar que el Municipio cuenta con un alto potencial al turismo, y por lo tanto al desarrollo local ya que existe mano de obra dispuesta a trabajar y empresas dispuestas a ofrecer fuentes laborales.

➤ **Recursos a utilizar**

**a) Recurso Humano.**

El recurso humano necesario para llevar a cabo el plan presentado en este trabajo son los miembros del Comité de Turismo de Apaneca, es decir, habitantes y empresarios de la zona.

## **b) Recursos Materiales.**

Los recursos materiales que requiere el plan, prácticamente se encuentran disponibles en el mercado, entre ellos son material y equipo de oficina para el funcionamiento del comité, computadoras, teléfonos tanto fijos como celulares, faxes y todo lo que requiere una oficina para operara bajo condiciones normales.

## **c) Recursos Financieros:**

El recurso financiero es el principal factor que en algunas ocasiones no permite que se lleven a cabo cualquier tipo de proyecto, pero en este caso específico, no se requiere de un alto porcentaje financiero, ya que con la participación de los empresarios y los habitantes miembros del Comité, se lograra llevar a cabo el plan de marketing que impulse el desarrollo local por medio del turismo. También cabe mencionar que cada miembro del Comité aportará una cuota mensual, que el mismo Comité decidirá de acuerdo a sus necesidades.

### ➤ **Divulgación**

El grupo de trabajo de tesis será el encargado de dar a conocer el plan estratégico de marketing al Comité de Turismo de Apaneca, quienes serán los responsables finales de dar a conocer el plan a través de campañas publicitarias a todos los turistas, así como también a los habitantes y empresarios de la zona.

### ➤ **Actividades a ejecutar para la implementación**

- Hacer invitaciones a las personas y empresas interesadas durante las reuniones del comité, con mucha anticipación para explicarles la importancia de los seminarios y los beneficios que ellos obtendrán es estos.

- Publicar invitaciones en diferentes locales, llevando invitaciones por medio de correo directo.
- Hacer del conocimiento de los seminarios a la gente en general en la página WEB como para crear un interés en los clientes potenciales de las actividades que realiza el comité por el turismo

## 6.7. Presupuesto

**CUADRO No. 11**  
**Presupuesto general para la implementación del plan estratégico de marketing**

DESCRIPCION	VALOR MENSUAL	TOTAL
PLAN DE MERCADEO (Incluye desarrollo de estrategias)	\$4,166.00	\$50,000.00
RECURSO HUMANO (Sueldos)	\$2,200.00	\$26,000.00
ALQUILER DE LA OFICINA	\$200.00	\$2,400.00
PAPELERIA Y UTILES	\$125.00	\$1,500.00
<b>TOTAL</b>	<b>\$6,691.00</b>	<b>\$79,900.00</b>



## 6.8 Controles

La evaluación de los resultados de las estrategias del plan de mercadeo para impulsar el desarrollo local en la zona turística de Apaneca, se hará por medio de un cuadro de medición y control, el cual evaluará principalmente si se han logrado los objetivos de cada estrategia, y de dependiendo del resultado se tomarán acciones correlativas, las cuales pueden ser, el cambio de la táctica, modificación de la táctica, mantener la táctica o en última instancia el cambio total de la estrategia.

**CUADRO No. 12**  
**Medición y Control de las Estrategias**

<b>ESTRATEGIA DE ESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN</b>	<b>RESULTADOS</b>		<b>OBSERVACIONES</b>	<b>ACCION CORRECTIVA</b>
<b>ITEM</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>		
Se están cumpliendo los objetivos				
<b>ESTRATEGIA DE PUBLICIDAD Y PROMOCION</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>	<b>ACCION CORRECTIVA</b>
<b>ITEM</b>				
Se incrementaron las ventas				
Se incremento el numero de turistas				
<b>ESTRATEGIA DE PRECIO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>	<b>ACCION CORRECTIVA</b>

<b>ITEM</b>				
Se incrementaron las ventas				
Se incremento la participación de mercado				
<b>ESTRATEGIA DE PLAZA</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>	<b>ACCION CORRECTIVA</b>
<b>ITEM</b>				
Se logro la satisfacción de los distribuidores				
Se regularon los precios				
<b>ESTRATEGIA DE PERSONAL</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>	<b>ACCION CORRECTIVA</b>
<b>ITEM</b>				
Se incrementaron las quejas de los clientes				
Aumentaron las sugerencias por parte de los clientes				
<b>ESTRATEGIA DE EVIDENCIA FISICA</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>	<b>ACCION CORRECTIVA</b>
<b>ITEM</b>				
Se incrementaron las visitas por parte de los clientes				
Se logro llegar a la mente del consumidor				

<b>ESTRATEGIA DE PROCESOS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>	<b>ACCION CORRECTIVA</b>
<b>ITEM</b>				
Se lograron los objetivos				
Se logro la satisfacción del cliente				
<b>ESTRATEGIA DE SEMINARIOS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>	<b>ACCION CORRECTIVA</b>
<b>ITEM</b>				
Se logro capacitar a las personas involucradas				
<b>ESTRATEGIA DE EXPANSION DE MERCADO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>	<b>ACCION CORRECTIVA</b>
<b>ITEM</b>				
Se incrementaron los volúmenes de visitantes				
<b>ESTRATEGIA DE MEJORA CONTINUA</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>	<b>ACCION CORRECTIVA</b>
<b>ITEM</b>				
Se lograron los objetivos establecidos				

**CUADRO No. 13**  
**Periodo de evaluación y supervisión**  
**(Cronograma de Actividades)**

No.	ACTIVIDAD	RESPONSALBE	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	MES 7	MES 8	MES 9	MES 10	MES 11	MES 12
1	Presentación del Plan	Grupo de trabajo	Yellow											
2	Divulgación del Plan	Grupo de trabajo		Orange										
3	Implementación del Plan	Comité de Turismo de Apaneca			Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green			
4	Evaluación	Comité de Turismo de Apaneca										Cyan		
5	Control	Comité de Turismo de Apaneca											Magenta	
6	Retroalimentación	Comité de Turismo de Apaneca												Blue

Fuente: Diseño Propio

