



# ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS

INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

Carrera de Mercadotecnia

**Diseño del Plan Estratégico de Mercadotecnia para el producto Cacao Glamping de la empresa GALAPAGOS CENTER EXPEDITIONS enfocado turistas nacionales del Distrito Metropolitano de Quito**

---

**Autores:**

**Génesis Gabriela Unda Tipán y Carlos Genaro Silva Carranza**

**Tutora: Ing. Borsic Laborde, Zlata Dolores, PhD.**



# Contenido

- 01 - Introducción
- 02 - Definición del problema
- 03 - Justificación del problema
- 04 - Objetivos
- 05 - Metodología
- 06 - Marco teórico
- 07 - Análisis interno y externo
- 08 - Análisis de resultados
- 09 - Propuestas
- 10 - Conclusiones
- 11- Recomendaciones



# Introducción



**Nuevas alternativas de hospedaje.**



**Experiencias arraigadas a la cultura kichwa.**



**Enfocarse en el turista nacional y segmentar eficientemente.**

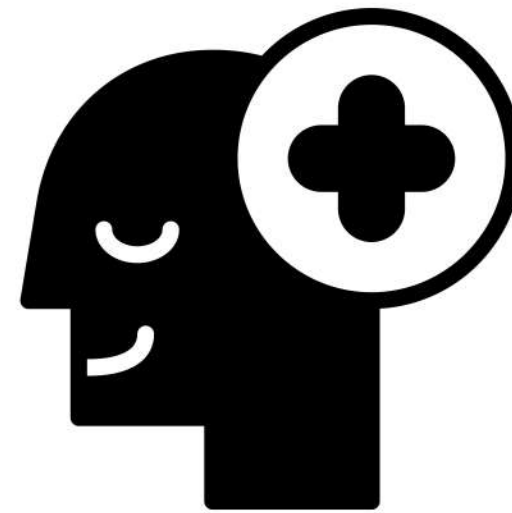


# Definición del problema

*¿Cómo mejorar el posicionamiento a largo plazo con los turistas nacionales mediante el diseño del Plan Estratégico de Mercadotecnia para el producto Cacao Glamping de la Empresa GALAPAGOS CENTER EXPEDITIONS?*



Es importante brindar un servicio de alta calidad.



Falta de estrategias de posicionamiento para el producto.



Incrementar las ventas mostrando el potencial turístico.

# Justificación del problema

Debido a los a los eventos de disturbio social como paros nacionales y desestabilizaciones a nivel gobierno, así como los niveles de inseguridad que se vivió en el sector de los negocios; muchos turistas consideran que Ecuador es un país inseguro



El presente Plan Estratégico de Mercadotecnia tiene la intención de ofrecer herramientas que permitan a la organización sobrellevar los efectos negativos.

Fomentar el turismo a la zona de Contundo vía Archidona y Tena, específicamente a Cacao Glamping.

Falta de fidelización por parte de los clientes, lo que hace difícil generar una recompra.

# Objetivos



## General



Diseñar un Plan Estratégico de Mercadotecnia que permita a Cacao Glamping mejorar la segmentación y posicionamiento del producto a largo plazo dentro del mercado nacional.

## Específicos



- Identificar el segmento ideal de Cacao Glamping, así como establecer su posicionamiento dentro del mercado nacional.
- Concientizar sobre el ecoturismo y la importancia de la cultura para de esta manera llegar a nuestro público objetivo, es decir aquellos que disfrutan de este tipo de experiencias.
- Conocer a los principales competidores y desarrollar estrategias de diferenciación que permitan mejorar el posicionamiento de Cacao Glamping en el mercado.

# Marco teórico

El Plan de Mercadotecnia aplicado permite detallar información clave como análisis estratégico, diagnóstico de la situación y acciones, para así tomar las mejores decisiones y optimizar los procesos.

## Mezcla de mercadotecnia



Para Estaún (2023) se explica como aquellas herramientas o conjunto de acciones que permiten que se planifique y ejecute la estrategia de mercadotecnia.

## Mercadotecnia estratégica



Metodología de análisis que se realiza de forma constante para entender las características de los consumidores, competidores y del mercado en general, para lograr de forma sostenible una ventaja competitiva. (Vallet Bellmunt (2015).

## Mercadotecnia relacional



Payne, A. y Frow, P. (2018) indican que esta se centra en la creación de relaciones con los clientes que sean duraderas, donde además del proceso normal de la transacción se da paso a la creación de valor.

## Teoría del comportamiento del consumidor



Esta teoría da una base sólida para comprender cómo las previas experiencias, las influencias sociales y la información disponible alteran a la elección final de los consumidores, (Philip Kotler y Gary Armstrong, 2013).

# Marco teórico

Glamping



Experiencia de *tipo vacacional*, una nueva forma de acampar, del cual se favorecerá a un segmento de mercado en crecimiento.

(YALA, 2023)

Sobre



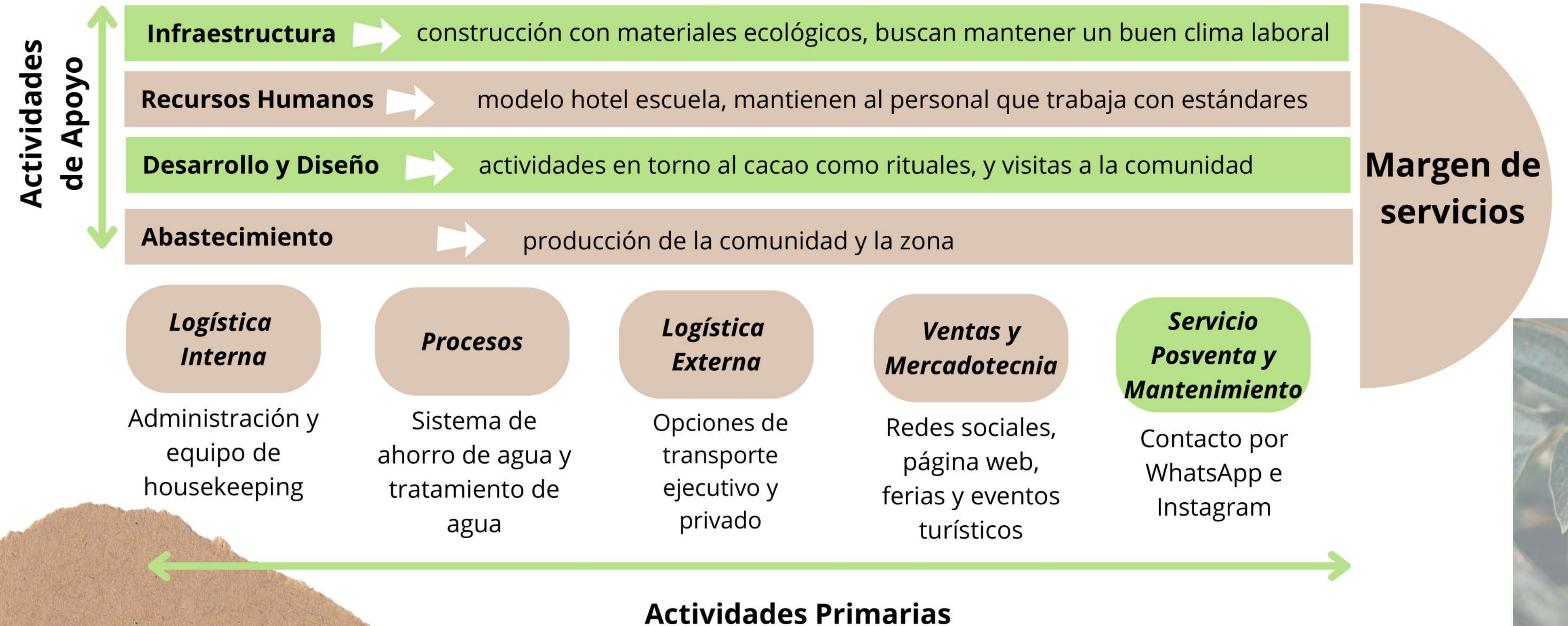
Tamaño de la empresa:

*Microempresa*

– (INEC, 2019)



# Análisis del Entorno Interno – Cadena de Valor



# Análisis del Entorno externo – Macroentorno

## **P**OLÍTICO

- Inseguridad en el país
- Falta de obra pública

## **E**CONÓMICO

- PIB del sector hotelero

## **S**OCIAL

- Factor cultural
- Estilo de vida

## **T**ECNOLÓGICO

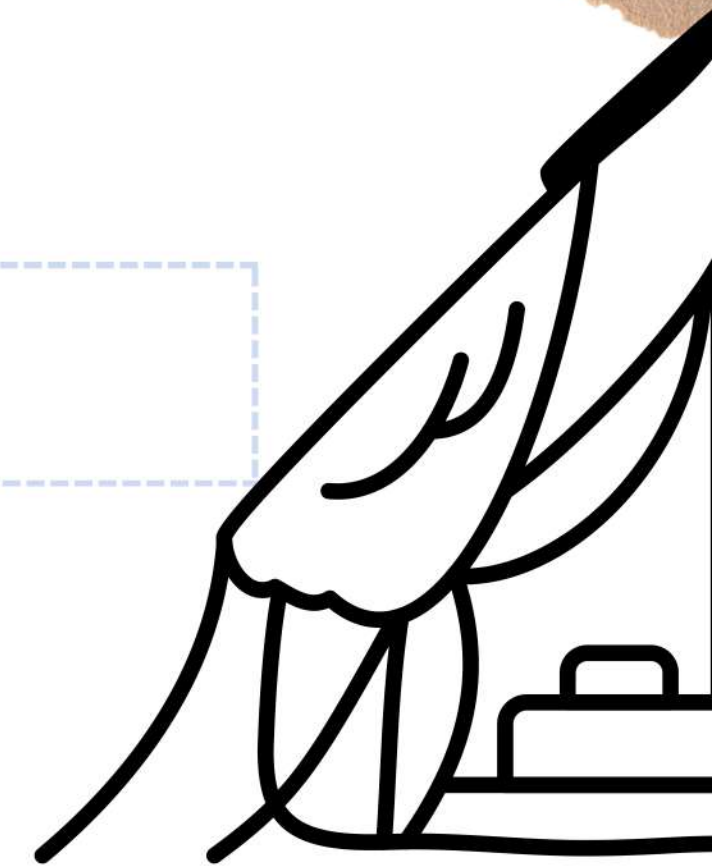
- Acceso tecnológico
- Tendencias tecnológicas

## **E**COLÓGICO

- Reciclaje
- Ecoturismo
- Sostenibilidad

## **L**EGAL

- Reglamentos



## FORTALEZAS

- Experiencias personalizadas.
- Personal preparado.
- Seguridad dentro de las instalaciones.
- Materia prima orgánica.
- Convenios con la comunidad.

## OPORTUNIDADES

- Opción distinta de hospedaje.
- Hospedajes amigables con el medio ambiente.
- Interés por lugares que sean antiestrés y los conecten con la naturaleza.
- Viralidad de redes sociales.
- Interés por los saberes ancestrales.

# ANÁLISIS FODA

## DEBILIDADES

- Falta de planeación de las instalaciones.
- Poca exposición de las actividades extra y de las instalaciones.
- Falta de estandarización del contenido de redes sociales.
- Deficiencias en cuanto a presentación.
- Servicio de internet limitado.

## AMENAZAS

- Competencia.
- La inseguridad a nivel país.
- El clima cambiante de la Amazonía.
- Personas prefieren visitar otros países.
- Vías de acceso sin asfaltar.



# Metodología

## Enfoque cuantitativo

Fórmula para población infinita de Malhotra y Naresh (2008):

$$n = \frac{\frac{z^2 \times p(1 - P)}{e^2}}{1 + \left( \frac{z^2 \times p(1 - p)}{e^2 N} \right)}$$

$$n = \frac{\frac{1.96^2 \times 0.5(1 - 0.5)}{0.05^2}}{1 + \left( \frac{1.96^2 \times 0,5(1 - 0.5)}{0.05^2(2926474)} \right)}$$

$$n = 384$$

**N:** tamaño de la población  
**z:** nivel de confianza  
**p:** probabilidad de éxito  
**e:** error de estimación

Muestreo estratificado

Población y muestra



Distrito Metropolitano  
de Quito

# Encuesta

## Puntos a considerar

- Redes sociales
- Con quienes visitarían
- Frecuencia
- Servicio

Propuesta para la implementación de un hospedaje tipo glamping- Cauca Tafurt Ríos y Pastrana Daza (2020), y al Diseño de un Plan de Negocios para una zona glamping en Huasipamba- Parapi (2022).

## Alfa de Cronbach

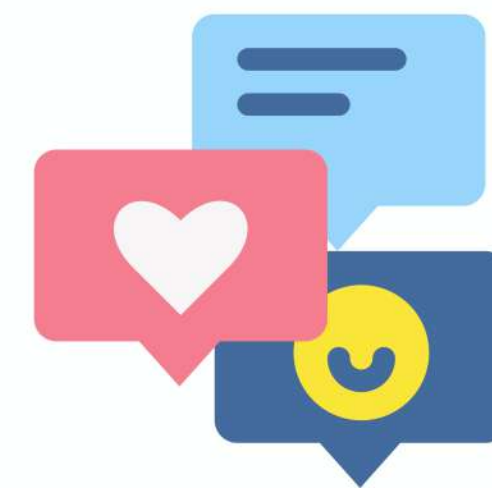
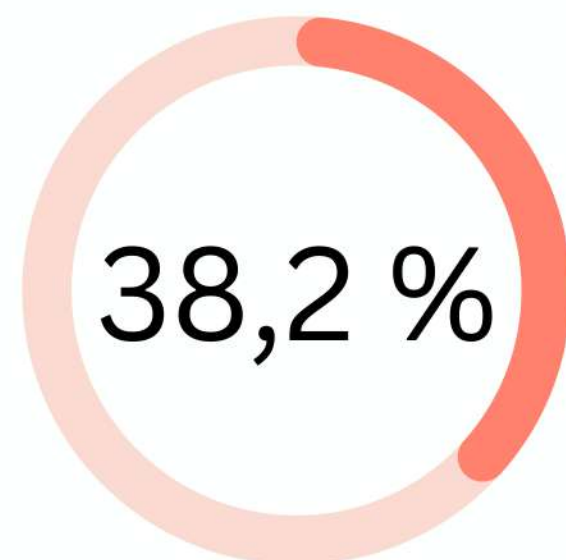
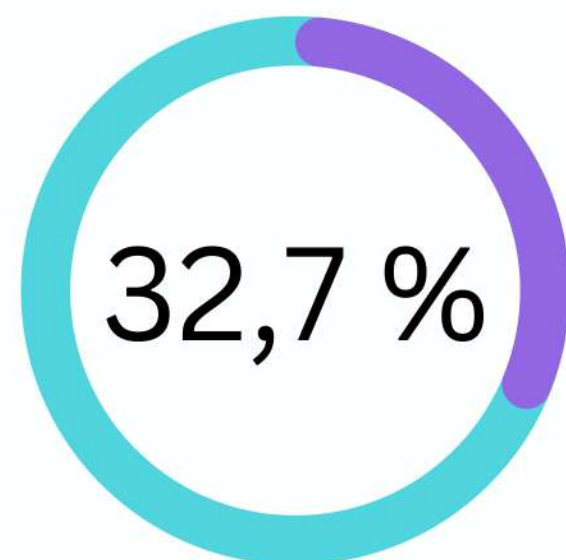
### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.864	.863	12



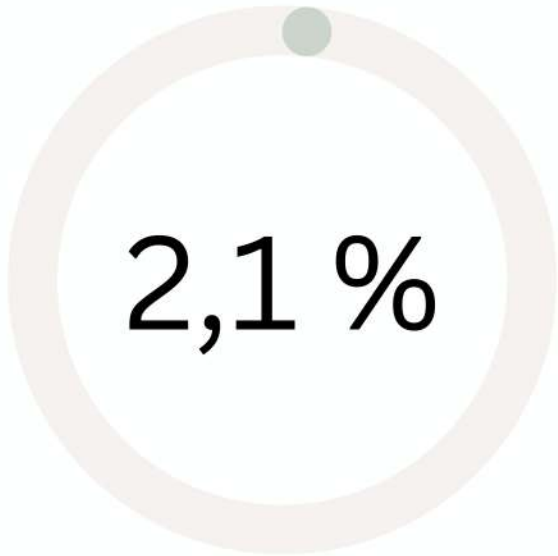
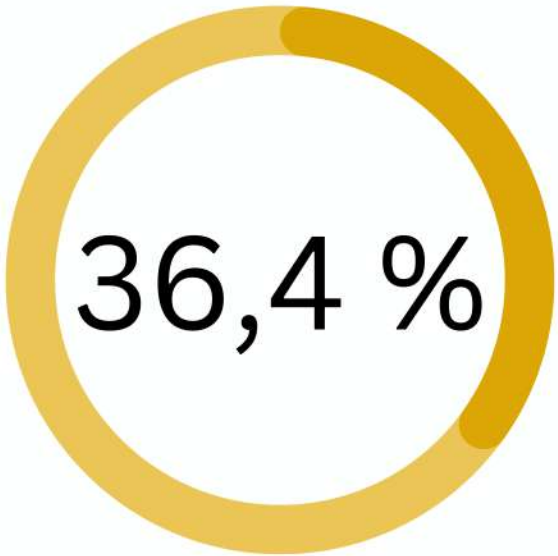
# Resultados

¿Por medio de que redes le gustaría recibir información de Cacao Glamping?



# Resultados

## ¿Al visitar un glamping iría con?

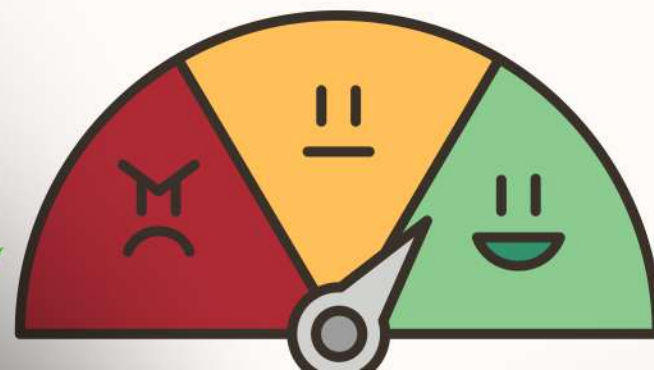


De los encuestados están en un rango de edad de 24 a 40 años

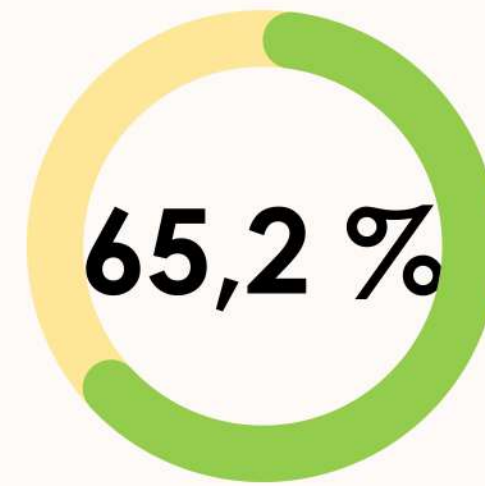
# ¿Cómo califican los clientes el servicio de Cacao Glamping?



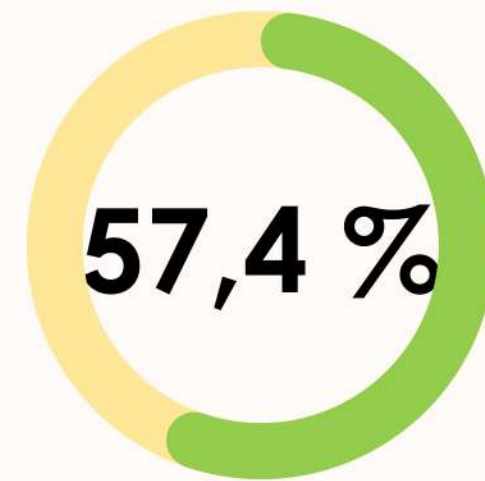
En su mayoría los clientes están satisfechos con la calidad de servicios y actividades realizadas



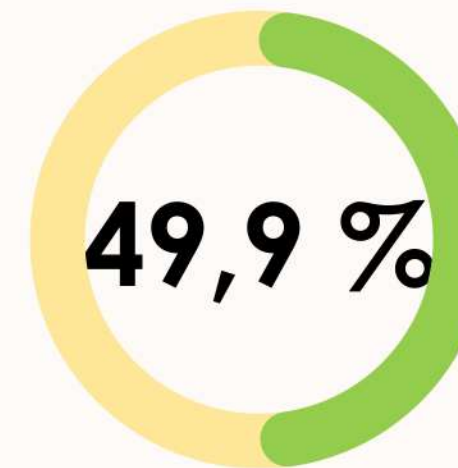
## Análisis de precios



**Cabaña estándar**  
Entre \$40 y \$60



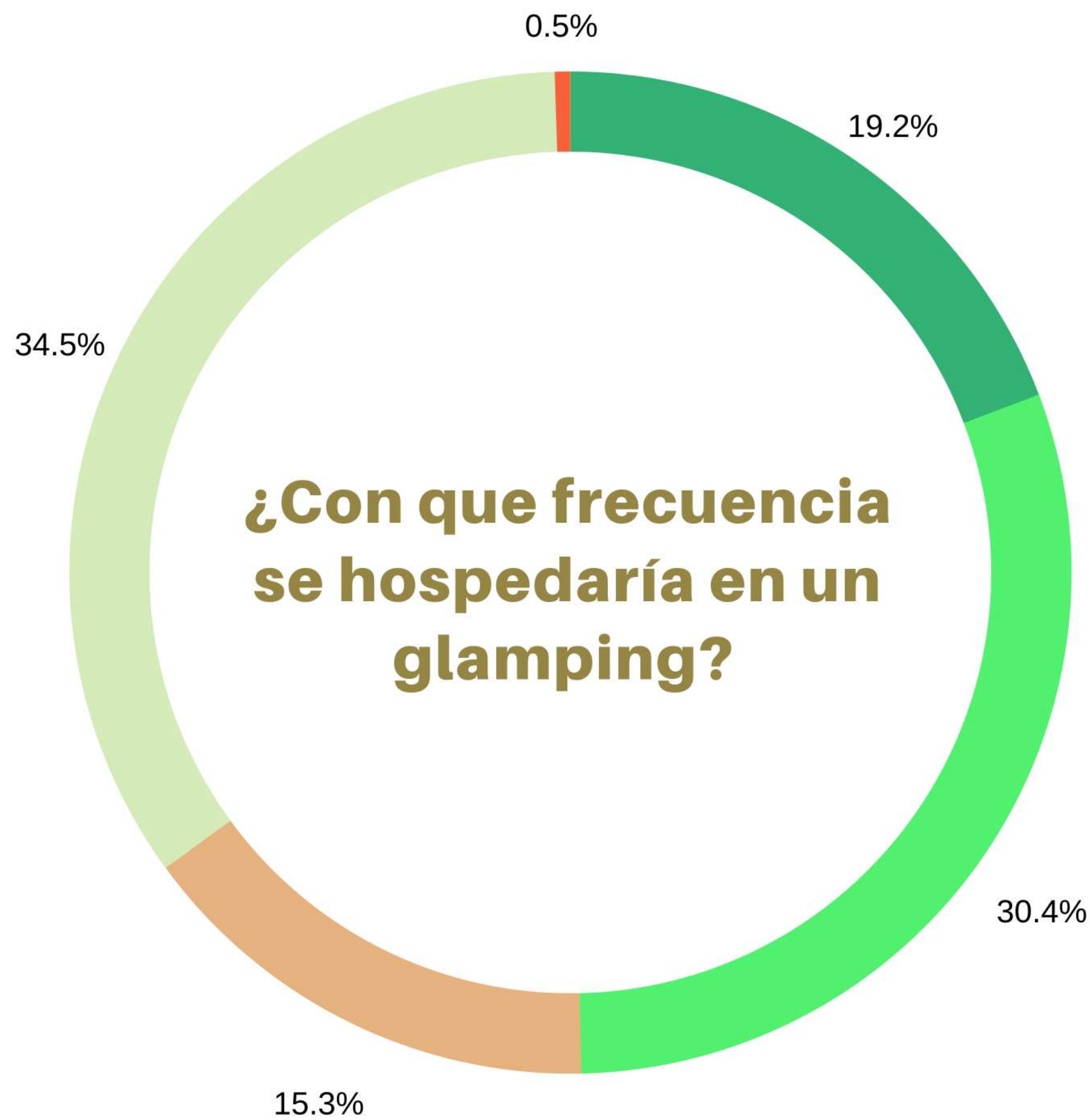
**Junior suite**  
Entre \$61 y \$80



**Master suite**  
Entre \$81 y \$100





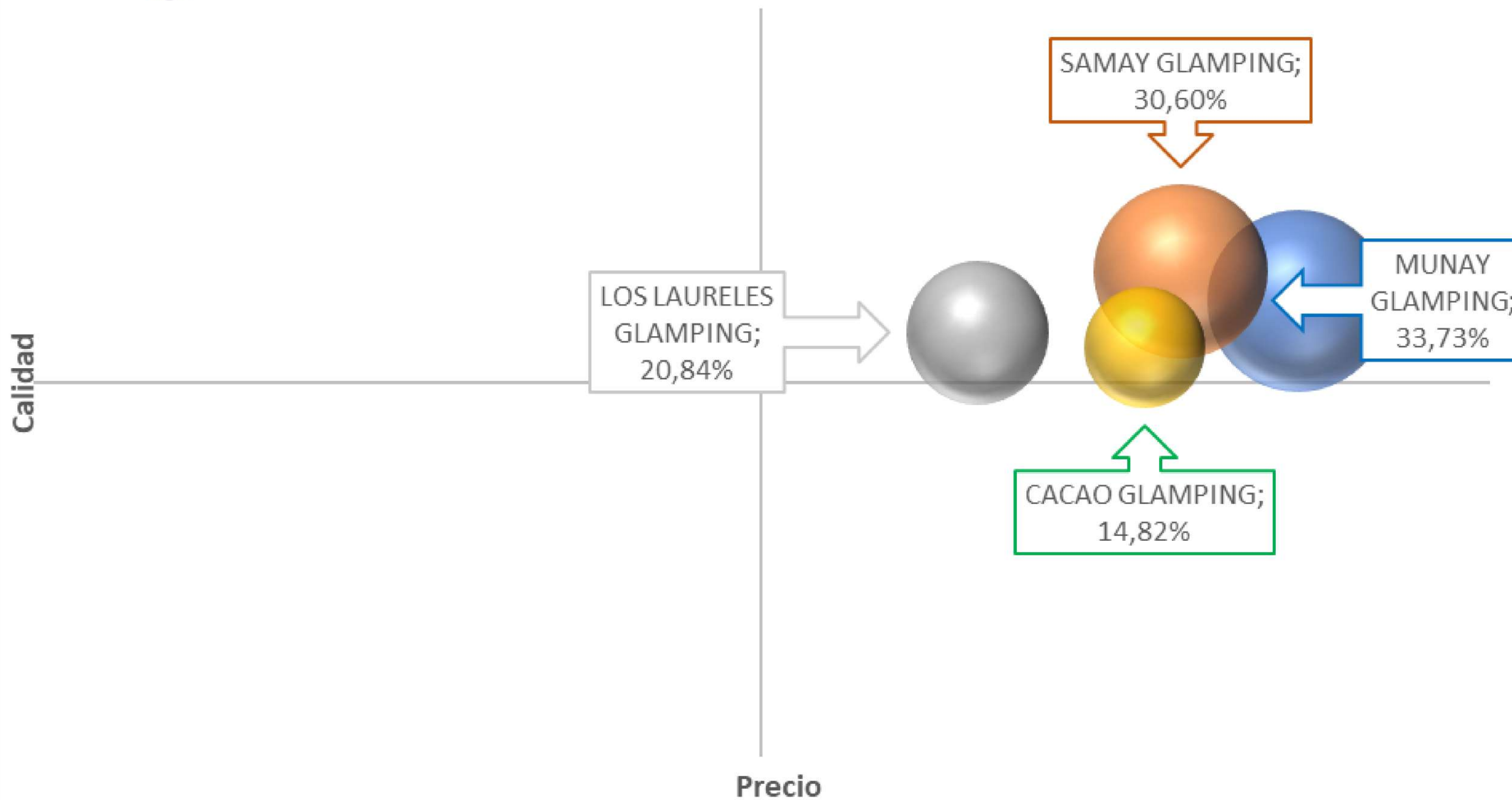


- 1 VEZ CADA 3 MESES
- 1 VEZ CADA 6 MESES
- 1 VEZ CADA 9 MESES
- 1 VEZ AL AÑO
- NUNCA O CASI NUNCA





## Mapa de posicionamiento de Cacao Glamping 2023

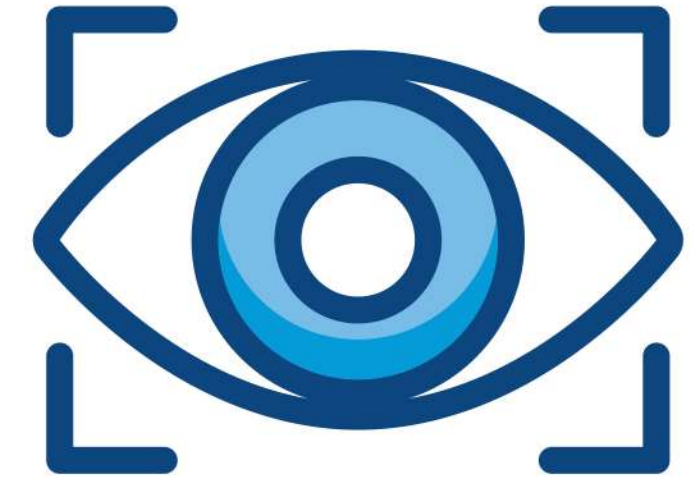


# Propuesta 1 Filosofía empresarial

**Misión**



**Visión**



**Valores**



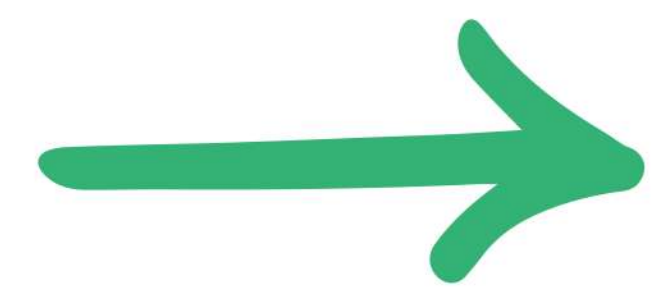
- Respeto
- Responsabilidad social
- Equidad
- Autenticidad
- Sostenibilidad



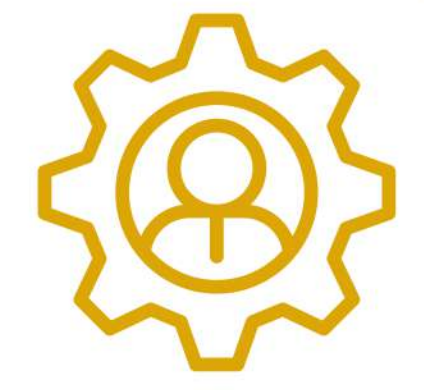
# Propuesta 2

Aplicar una estrategia de fidelización.

Realizar una zona de convivencia que incluya juegos de mesa y coctelería.



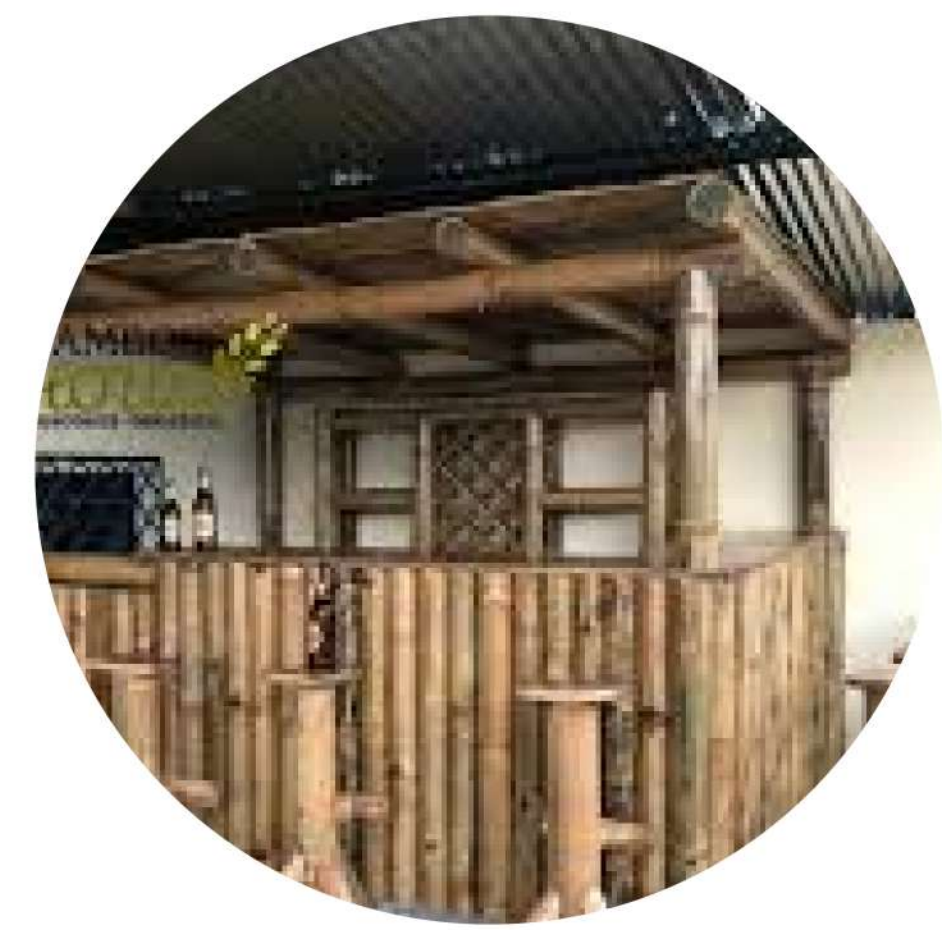
Designar personal que atienda la zona del bar.



Elaborar cocteles únicos con ingredientes propios de la zona



Implementación de juegos de mesa diversos



Readecuación del bar y adquisición de sillas y mesas



Presupuesto

**\$943**

# Propuesta 3

Aplicar una estrategia con relación a la competencia.

Realizar actividades indoor y outdoor



Dentro del Glamping se podrá optar por actividades culturales



Brindar clases de meditación

\$10 por clase



Clases de pintura ancestral

\$10 por clase



Elaboración de artesanías

\$20 por clase

**\$106**



## Actividades en sitios turísticos externos

Son actividades que se realizan en sitios turísticos aledaños a Cacao Glamping



**El Caño de aguas negras**

**\$5 Por persona**



**Mirador el Ceibo**

**\$3 por persona**

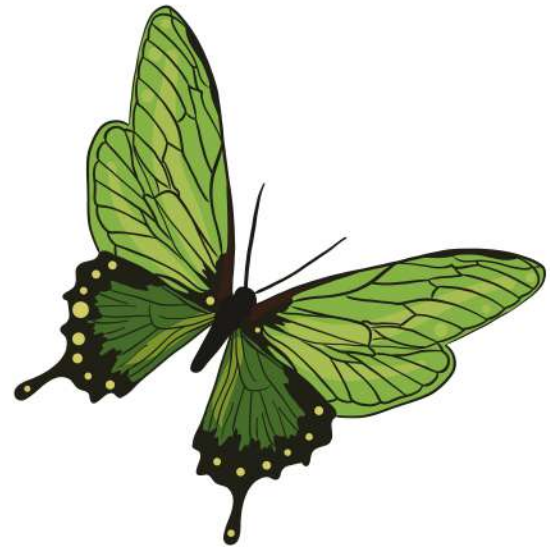


**Servicio de transporte**

**\$26 por grupo máximo 6 personas**



**Diseño de  
paquete  
(Hospedaje +  
Actividades  
turísticas)**



**Vive el hoy con  
quienes más  
quieres**

**IMPERDIBLE**

***En 2 días 2 noches para 4  
personas, disfruta de:***



**PRECIO ESPECIAL  
\$417**

**Hospedaje +  
alimentación +  
visitas al Caño de  
Aguas Negras y a la  
Reserva del Ceibo**



# Propuesta 4

Aplicar estrategias de fidelización y penetración de mercado.

## Diseños de post para estrategia de precios



¡Celebremos al amor en la naturaleza!

En **San Valentín**, ¡vive la magia dentro de nuestro glamping!

**\$119**  
POR PAREJA

Incluye:

- Cena romántica
- Caminata por la reserva de Cacao
- 1 noche en Cacao Glamping

Cacao glamping  
AMAZON - ECUADOR



DISFRUTA TUS VACACIONES

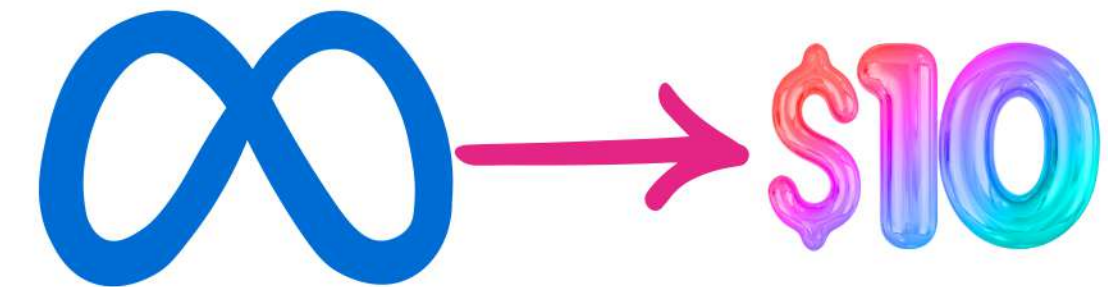
Cacao glamping  
AMAZON - ECUADOR

COMPARTÉ CON TUS AMIGOS EXPERIENCIAS ÚNICAS

- HOSPEDATE EN HERMOSAS CABAÑAS
- CONÉCTATE CON LA NATURALEZA
- VIVE NUEVAS AVENTURAS
- CONOCE CULTURAS Y TRADICIONES ANCESTRALES

**\$35**  
PRECIO ESPECIAL PARA GRUPOS

Se ha de premiar la fidelidad del cliente dándole un descuento \$20, es decir, del 40% de descuento en una noche de una persona, siempre y cuando allá ido mínimo 3 veces a Cacao Glamping.



Presupuesto

**\$74**



# Propuesta 5

Estrategias de distribución para hacer llegar el servicio a nuevos clientes

## Investigación de ferias de turismo



Tener un encargado que analice en que ferias participar y realicen un plan de acción.



# ECUADOR

[www.ECUADOR.travel](http://www.ECUADOR.travel)

## Chatbot

Su utilización logra que quien pregunta pueda ser atendido de manera inmediata

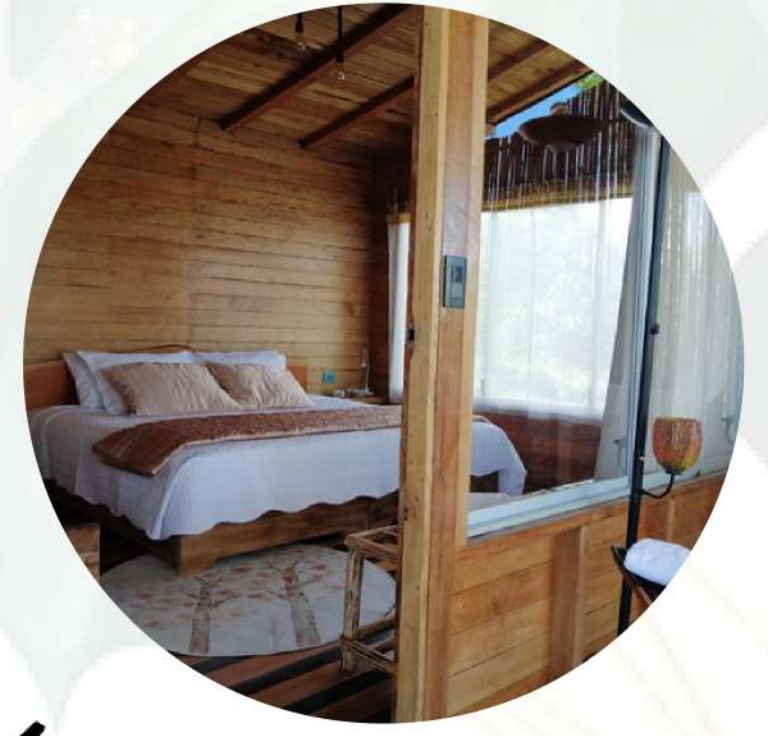


Presupuesto

**\$348**

# Propuesta 6

Rediseño del sitio web 



Realizar cambios en el sitio web, para que sea más intuitivo y se conecte al chatbot para mejorar la comunicación con los clientes potenciales

# Giveaways

Crear una publicación que capte el interés de la gente para que participe de las dinámicas e interactúe, para esto se puede dar 30 días para que las personas interesadas puedan realizar la dinámica.

## GIVEAWAY

*Time!*

Participa por hermosas artesanías de la comunidad kichwa y descuentos únicos



### SIGUE LOS SIGUIENTES PASOS

- Dale like a nuestra última publicación
- Etiqueta a 5 amigos
- Comenta por qué te gustaría ganar
- Comparte la publicación para tener más oportunidades de ganar
- Conéctate al sorteo el 25/09/2023

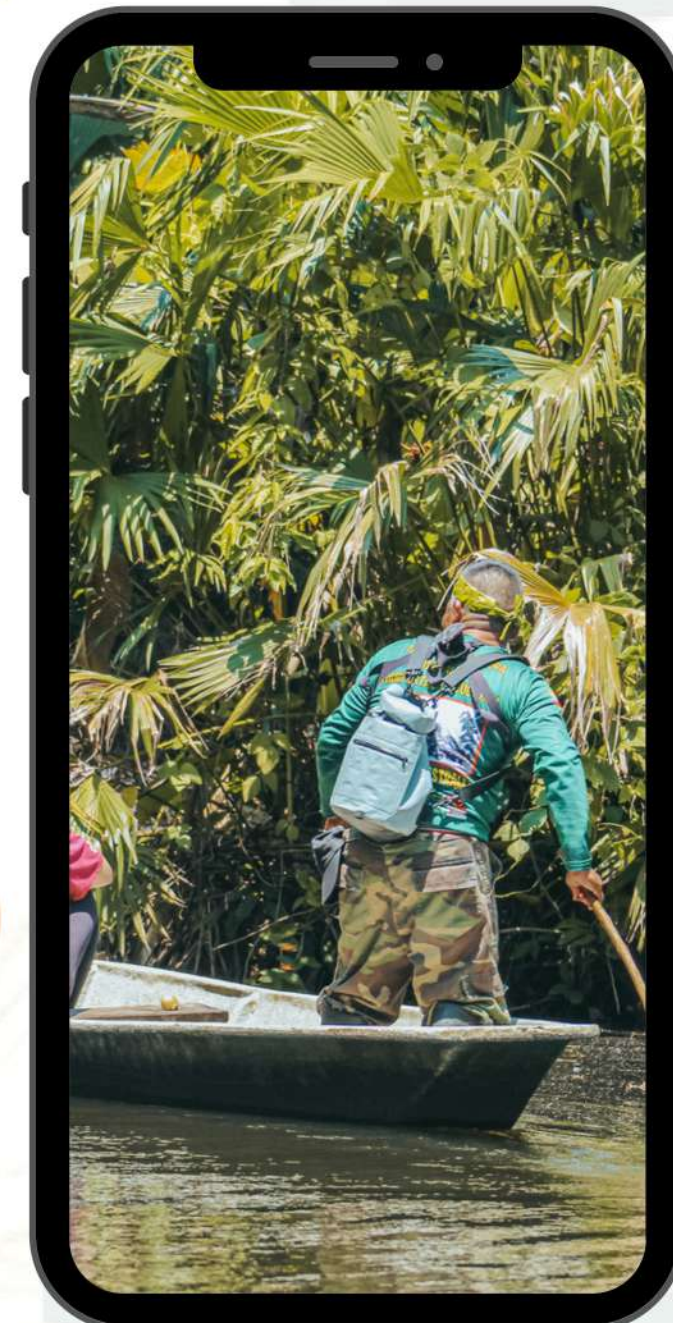


## ¡BUENA SUERTE!

Cacao Glamping  
AMAZON - ECUADOR

LIVE

Realizar lives que muestren las experiencias y aclaren dudas sobre el servicio



# Tarjeta de regalo para cumpleaños de clientes



Presupuesto

**\$365**



## GIFT CARD



DE:

*Cacao Glamping*

PARA:

VALE POR:

*10% en su próxima reserva*

Válido hasta dentro de 15 días



[HTTP://CHOCOLODGE.COM/](http://chocolodge.com/)



@CACAOGLAMPING



+593 99 771 6838



# Propuesta 7

## Mejoras en los registros de clientes



- Formato con campos clave.
- Mayor perspectiva.



Es necesario un encargado de ventas

- Comisión a partir del monto meta.
- Actualización de la base.

**Presupuesto**

**\$450**

# Propuesta 8

Capacitar al personal de ventas

4 sesiones, cada una con una duración de 2 horas.



# Propuesta 9

## Estrategias de personal

Capacitación en atención al cliente y housekeeping

Presupuesto

**\$120**



Recompensar al empleado del año

Presupuesto

**\$80**



# Propuesta 10

Evidencia física

Diseños de publicidad impresa

Presupuesto

**\$105**



Creación de material audiovisual para los visitantes

Presupuesto

**\$90.50**





# Conclusiones

- De la población objeto de estudio que fueron los turistas nacionales del Distrito Metropolitano de Quito, de 24 a 40 años con un 59% de participación, también se obtuvo que el 37.7% prefiere viajar en pareja y 36.4% en familia.
- Es importante estar en mejora continua tanto en los servicios prestados como en la innovación.
- Los resultados obtenidos de la encuesta indicaron que el 77% de los participantes consideran que los servicios este producto son de buena calidad, lo cual es un buen indicador para seguir mejorando.
- Tener propuestas diferentes cómo la interacción con la comunidad Kichwa es un valor agregado que si se lo sabe utilizar correctamente y enfocarlo al público adecuado puede ser una gran oportunidad.



# Recomendaciones

- Se requiere un community manager y un encargado de marketing, que ayuden a desarrollar estrategias que mejoren en posicionamiento e imagen a nivel nacional.
- Es fundamental capacitar a la fuerza de ventas y tener un encargado de ventas en planta, para que sea más sencillo hacer el engagement
- Mejorar la página web haciéndola más dinámica, intuitiva y visual, para que al entrar a la misma atraiga a potenciales clientes y sea un canal funcional para realizar ventas.
- Participar manera más frecuente y activa en ferias relacionadas al sector hotelero, para que más gente conozca el concepto
- Se debe mantener un monitoreo mensual de los KPIs indicados para medir el desempeño de las estrategias planteadas a corto y mediano plazo



# Video Promocional para redes sociales



**Duración: 19 segundos**

**Link: <https://n9.cl/hktyl>**



**Gracias!**