



**Facultad de Ciencias Empresariales**  
**Sede Rosario - Campus Pellegrini**  
**Carrera: Licenciatura en Comercialización**

**Trabajo Final de Carrera Título:**

*Plan de Marketing Digital para estimular el Turismo de la ciudad de  
Victoria Entre Ríos (P.I.)*

**Alumno:** Julieta Garcia [julietagp3@gmail.com](mailto:julietagp3@gmail.com)

**Tutor de Contenidos:** Dr. Rubén Pavetto

**Tutor Metodológico:** Prof. Ps. Laura Berizzo

**Junio 2016**

## Índice

	<b>Página</b>
<b>Agradecimientos</b> _____	<b>3</b>
<b>Resumen Ejecutivo</b> _____	<b>4</b>
Recursos _____	<b>7</b>
Turismo en Victoria y Región _____	<b>11</b>
<b>Objetivos</b> _____	<b>15</b>
FODA _____	<b>16</b>
<b>Descripción de los Servicios</b> _____	<b>17</b>
Alojamientos _____	<b>19</b>
Gastronomía _____	<b>24</b>
Atracciones _____	<b>26</b>
<b>Productos Potenciales</b> _____	<b>28</b>
<b>Estrategias de Comercialización</b> _____	<b>30</b>
Propuestas _____	<b>31</b>
<b>Puesta en Marcha</b> _____	<b>34</b>
Organigrama _____	<b>34</b>
Diagrama de Gantt _____	<b>35</b>
Presupuesto _____	<b>36</b>
<b>Conclusiones</b> _____	<b>37</b>
<b>Bibliografía</b> _____	<b>38</b>

## **Agradecimientos**

*A mi familia por darme la posibilidad de estar hoy acá.*

*A mis compañeros y amigos por ayudarme a no querer bajar los brazos.*

*A mis profesores y tutores por atender mis inquietudes en todo momento.*

## Resumen Ejecutivo

En este Plan de Marketing Digital pretendemos como principal objetivo ofrecer al lector una visión general del sector turístico en la ciudad de Victoria (Entre Ríos) y valorar las posibilidades que puede ofrecer este a las empresas de la ciudad y alrededores, así como también al mercado en general.

La idea de este Plan surge de la necesidad comercializar Victoria en el mercado online, formando diferentes paquetes y promociones que puedan aprovechar al máximo los recursos de los que dispone la ciudad para atraer al visitante. Creemos que las herramientas que brinda el marketing son un medio fundamental para poder lograrlo. Como lo define Philip Kotler:

*“el marketing consiste en un proceso administrativo y social gracias al cual determinados grupos o individuos obtienen lo que necesitan o desean a través de generar, ofrecer e intercambiar productos de valor con sus semejantes”<sup>1</sup>.*

Si miramos nuestro contexto a partir de esta definición, podemos darnos cuenta que Victoria tiene muchos recursos para ofrecer con lo cual sólo es cuestión de organizarlos de la mejor manera para satisfacer las necesidades del turista a la hora de elegir la ciudad como alternativa de paseo y descanso.

La investigación realizada para desarrollar este Plan de Marketing implicó un análisis de la situación actual de Victoria, en cuanto al sector turístico que nos permitió identificar sus debilidades y fortalezas para luego trabajar sobre las oportunidades y amenazas que posee la ciudad.

En la actualidad el mercado tiene una nueva tendencia que es la de comprar y vender online, es por eso que consideramos necesario que Victoria tenga una buena presencia en la web, utilizando diferentes medios como Facebook, Instagram, E-mail Marketing, para obtener un porcentaje de visitantes más amplio del que recibe actualmente y, además, para que sus atracciones se conozcan en todo el mundo.

---

<sup>1</sup> Kotler Philip, “Dirección de Mercadotecnia”, Octava Edición, Año 1996.

Esto beneficiaría directamente a los empresarios locales, tanto del rubro hotelero y gastronómico como comercial, ya que el realizar campañas en conjunto facilitará que la ciudad se conozca en su conjunto.

Para llevar a cabo este Plan se necesitara de un equipo que trabaje sinérgicamente y dispuesto a sumar ideas creativas a diario. Esto implicaría que los integrantes de la Cámara de Empresarios Turísticos Locales se reúnan frecuentemente con los profesionales encargados del armado y seguimiento de la plataforma web para analizar información y nuevas promociones constantemente. El equipo profesional necesario deberá ser conformado por un Licenciado en Comercialización, un diseñador web, un community manager y un diseñador gráfico. Ellos serán los más idóneos en el área para poder llevar a cabo las estrategias con eficiencia.

## Descripción del Negocio

La ciudad de Victoria está ubicada al sur de la provincia de Entre Ríos, República Argentina. Con una cantidad de 37.000 habitantes según el censo nacional de 2010. Posee una excepcional ribera al estar ubicada sobre la costa del Paraná. Se encuentra a 350 km de la ciudad de Buenos Aires y a tan solo 60 km de Rosario, tomamos estas ciudades como referencia ya que son las que concentran la mayor cantidad de habitantes en nuestro país, pero es una ciudad muy accesible y equidistante de las principales ciudades del país y del Mercosur.

La actividad económica desarrollada en la ciudad y alrededores se basa en lo agropecuario, pero la actividad turística constituye una realidad en franco crecimiento. En los últimos años se transformó en un destino muy elegido para escapar de la rutina de las grandes metrópolis, es por eso que el fortalecimiento de la actividad turística es una posibilidad real y concreta para generar más movimiento económico y empleo en la ciudad.

Actualmente en Victoria hay una plaza de 7000 camas (entre hoteles, cabañas, departamentos, estancias y complejos), de las cuales solo un 60% se encuentran registradas en el municipio, esto contempla un inconveniente a la hora de solicitar alojamiento ya que a través de la Oficina de Turismo Municipal solo brindan información de los registrados. Además de los alojamientos de diferentes categorías, la ciudad también ofrece una variada gastronomía de primer nivel, y diferentes atractivos para visitar principalmente al aire libre.

En cuanto al mercado, podemos distinguir dos categorías de visitantes:

- **Excursionista:** es la persona que visita la ciudad para pasar el día, por lo general concurre para el almuerzo, realiza alguna actividad durante la tarde y al anochecer regresa a su lugar de residencia. La mayoría de los excursionistas que visitan Victoria provienen de la vecina ciudad de Rosario, ya que la cercanía con la misma les permite ir y venir en el día.
- **Turista:** son quienes vienen a la ciudad para permanecer durante dos días o más, se registran en un alojamiento y pueden realizar variadas actividades durante los días de su estadía. La procedencia de este tipo de

visitantes es de distintas ciudades de las Provincias de Buenos Aires, Córdoba y Santa Fe, en su mayoría.

## Recursos

Victoria cuenta con diversos atractivos para enamorar al turista durante su estadía, podemos encontrar desde innumerables espacios verdes para disfrutarlos haciendo diferentes actividades, hasta una vida nocturna muy atrapante con un lujoso casino y una gastronomía muy variada que atrapa con exquisitas comidas regionales. A continuación describiremos los recursos con los que cuenta esta bella ciudad, para luego poder potenciarlos, trabajándolos en conjunto.

- **Abadía del Niño Dios:** es el primer monasterio benedictino de Hispanoamérica. Es un lugar visitado por turistas de todo el mundo, donde se pueden realizar retiros espirituales. Además tiene una producción propia de productos artesanales, que son un símbolo tradicional de Victoria (licores, miel, jaleas y dulce de leche).



- **Museos:** hay un museo histórico llamado “Carlos Anadón” que muestra una colección elementos constitutivos de la vida cotidiana de diferentes momentos históricos, además está instalado en una casona de estilo afrancesado típica de Victoria. El otro museo que se puede encontrar es el llamativo Museo Ovni, donde se exhibe material conseguido en la zona de Victoria, como filmaciones y fotografías obtenidas de extraños avistamientos por espectadores locales a partir de la década de los 90.

- **Lugares históricos:** Palacio Municipal, casco céntrico con casas del 1800, Quinto Cuartel, Costanera, Cerro de la Matanza y Monte de los Ombúes.



- **Campos:** se pueden visitar campos en los que se practica caza deportiva (de animales autóctonos)
- **Delta:** la zona de humedales es explotada para realizar paseos educativos y de recreación donde se muestra la flora y fauna del lugar y otra actividad muy importante que se realiza también es la pesca deportiva con devolución. Los peces autóctonos de la zona son el dorado, sábalo y surubí.



- **Banda Municipal “Sebastián Ingraó”:** es un clásico espectáculo público de la ciudad que brindan músicos locales en diferentes plazas durante toda la semana.
- **Cine:** en el cine teatro Victoria, se presentan películas nacionales de la mano del Espacio Incaa.

- **Parque Acuático Termal:** una de las atracciones más recientes de la ciudad que puede recibir un público de todas las edades. Es un complejo de piletas con temperaturas cálidas, toboganes y amplios espacios al aire libre para actividades de recreación. Además posee una incomparable vista al río donde se puede apreciar un atardecer único.



- **Casino:** bajo una estructura clásica moderna, atrae a miles de turistas que vienen a pasar el día o noche dentro de él. Además los fines de semana brinda espectáculos musicales, teatro, entre otros.



- **Playas:** al estar ubicada sobre la costa del río Paraná se pueden disfrutar de amplias playas para veranear.
- **Gastronomía:** los servicios gastronómicos son variados, pero no se puede dejar de probar los platos típicos de la ciudad, elaborados con pescados de río, como las empanadas de dorado, la boga a la parrilla o el sábalo frito hay lugares que lo hacen muy bien especialmente los comedores exclusivos de pescados en los que los fines de semana la gente hace cola para comer. Pero además de esto hay una variedad de platos para todos los gustos y bolsillos,

ya que podemos encontrar restaurantes parrillas típicos donde se pueden comer un buen asado o pastas, y también bares y pubs que ofrecen exquisitas pizzas y comidas rápidas. También es muy típico tomar un desayuno en cualquiera de los bares que se encuentran frente a la plaza principal, donde se puede observar un ambiente tranquilo para disfrutar de una charla y ricos cafés.

- **Viñedos:** muchas tierras de los alrededores de la ciudad recientemente comenzaron a ser explotadas para realizar cultivos de uvas. Actualmente hay 3 estancias que realizan este cultivo y permiten visitas de turistas.



- **Carnaval:** conocido como el carnaval más divertido del país, es una fiesta muy propia de Victoria que todos sus habitantes esperan ansiosos año tras año. Se caracteriza por ser un espectáculo que hace muy participe al público, donde se puede jugar con espuma y muchos salen disfrazados de máscaras sueltas, animando también al público espectador.

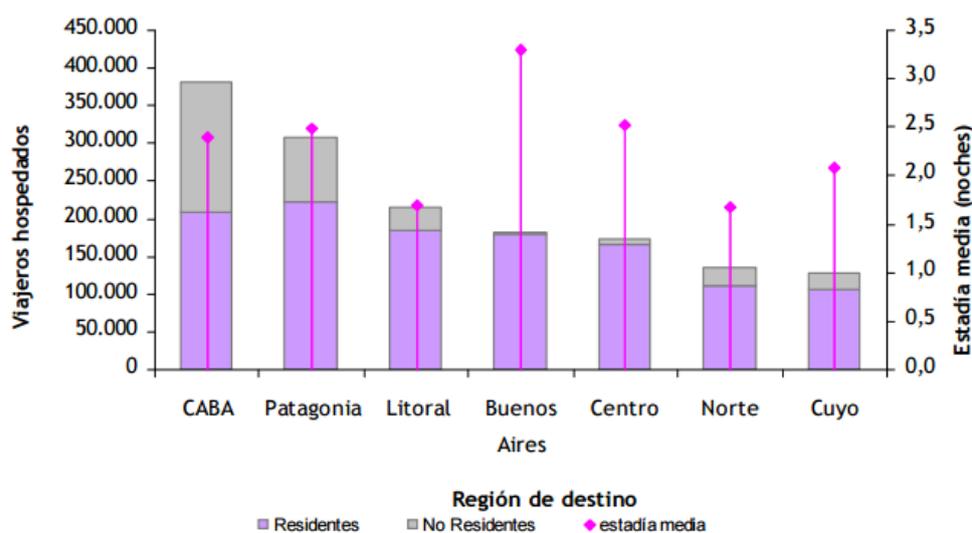
## Turismo en Victoria y Región

El Ministerio de Turismo de la Nación analiza el turismo en la Argentina dividiéndolo en regiones, tal es así que Entre Ríos se encuentra en la Región del Litoral junto con las provincias de Corrientes, Misiones, Formosa y Santa Fe, podemos decir que estas provincias son unidas por su cercanía y además comparten similares características geográficas y clima. Por lo que pueden ser la competencia más directa.

En el siguiente grafico podemos observar que la región del litoral fue la tercera más elegida por los turistas en el año 2015. Esto indica el alto potencial que tiene para ofrecer la región.

### **Gráfico 1: “Turistas hospedados por región en Argentina durante el año 2015”**

**Viajeros hospedados y estadía media por región de destino, según condición de residencia. Total del país. Diciembre de 2015**



**Fuente:** [www.desarrolloturistico.gob.ar/estadisticas/](http://www.desarrolloturistico.gob.ar/estadisticas/). (02/05/2016)

Analizando la provincia de Entre Ríos que es la que nos compete, nos encontramos con que posee quince complejos termales distribuidos en toda su geografía, ríos, paisajes verdes, humedales que nos dan la posibilidad de disfrutar de la pesca deportiva, parques nacionales, una historia rica en testimonios edilicios, variada gastronomía y una amplia gama de actividades para disfrutar en familia, todo esto es conjunto propone un atractivo muy importante para el desarrollo de la industria turística en la provincia, y por consiguiente en la ciudad de Victoria.

Victoria es conocida como la ciudad de las Siete Colinas, ya que se asienta sobre marcadas lomadas, o comúnmente llamadas cuchillas entrerrianas. La inauguración del

viaducto Rosario – Victoria en el año 2003, reactivó la actividad turística en la ciudad, ya que brinda una conexión con una de las ciudades más importantes del país y esto trajo miles de visitantes desde Rosario especialmente los fines de semana. Esto a su vez permite una conexión más directa con los habitantes de la provincia de Buenos Aires, tal es así que la ciudad recibe una variedad turística importante principalmente del sur de la provincia de Santa Fe y del Gran Buenos Aires. La mayoría de los visitantes eligen la ciudad principalmente por su tranquilidad y numerosos espacios verdes.

La agitada vida que se lleva a diario en las grandes ciudades, llevó a que la gente elija tomarse sus vacaciones en varias etapas durante el año, ya que hay estudios que demuestran que con breves escapadas de 3 o 4 días fuera de la rutina la mente y cuerpo pueden descansar bien. Tal es así que los fines de semana largos son clave para atender esta demanda turística, y en Victoria se registra un alto movimiento turístico, siendo un destino muy elegido para el turismo rural y nocturno. Se puede decir que las épocas fuertes para el turismo son los meses de verano (enero-febrero), vacaciones de invierno (julio) y los fines de semana largos.

En los últimos años Victoria tuvo un florecimiento de emprendimientos hoteleros que se diversifican, ofreciendo todo tipo de alojamientos, cabañas, hosterías, hoteles y campings; todo esto permite que en la actualidad la ciudad tenga una capacidad hotelera para recibir a alrededor de 7.000 visitantes. También se puede observar un importante desarrollo en el turismo rural, ya que muchas estancias fueron reformándose para ser explotadas a través del turismo, y las mismas permiten una agradable estadía brindando infinitos espacios verdes, rodeados de la singular geografía de ríos que conforman el Pre-Delta del Paraná y lomadas que caracterizan a los alrededores de la ciudad.

El turismo en la ciudad está regulado por el Ente Municipal, donde esta área tiene su oficina y se encarga de promocionar y vender la ciudad utilizando diferentes medios. Como nosotros nos vamos a abocar al marketing digital haremos hincapié en los medios digitales que utiliza actualmente la dirección municipal de turismo para comunicar:

- **Web:** en principio el área turismo tiene su página oficial que es [www.victoria.tur.ar](http://www.victoria.tur.ar), en ella se puede ver la siguiente información: el clima actualizado de la ciudad, noticias de interés turístico, lugares donde dormir y comer, y una breve descripción de los diferentes recursos que tiene la ciudad para ofrecer. A nuestro parecer a la página le faltan más llamadores e imágenes actualizadas.

**Imagen 1:** “Portada de la web”



**Fuente:** [www.victoria.tur.ar](http://www.victoria.tur.ar). (13/05/2016)

- **Fan Page en Facebook:** la organización también ha desarrollado una fan page bajo el nombre de Turismo Victoria Entre Ríos, donde cualquier usuario de la red social Facebook puede ponerle “Me Gusta” y a partir de ahí ver todas las novedades publicadas en la misma. En este medio publican diferente novedades relacionadas con el turismo, y atracciones que tiene para ofrecer la ciudad acorde al día de la publicación, pero lo que observamos es que la fan page no está actualizada a diario, y es un medio en el que hay que estar presente publicando al menos una vez por día. Además compartimos que el nombre no es el más adecuado para cuando alguien desea buscar la ciudad, ya que pondría directamente “Victoria”.

## **Imagen 2: “Fanpage Turismo Victoria Entre Ríos”**



**Fuente:** [www.facebook.com/turismoenvictoria/](http://www.facebook.com/turismoenvictoria/). (13/05/2016)

Además de la oficina de turismo municipal, algunos empresarios locales relacionados al turismo, decidieron conformar una Cámara Empresaria del Turismo, cuyo objetivo principal es fomentar el crecimiento del turismo en la ciudad de Victoria. La idea de la cámara es unir a empresarios de diferentes rubros que tengan relación con el turismo, esto cuenta a hoteleros, gastronómicos, comercios varios y lugares de atracción turística como el Casino, Parque Termal, a partir de esta unión se busca tener una comunicación más estrecha con el ente municipal y armar acciones en conjunto para que Victoria supere el número de visitantes mes a mes. De la entrevista realizada a Walter Nuñez, uno de los empresarios dirigentes de esta cámara nos comentó que ellos no poseen ningún medio de comunicación para el público, sino que se reúnen para proponer ideas y que es el ente municipal quien se encarga de llevarlas a cabo,

decidiendo si las promociona o no. Entonces nos pareció oportuna la idea de armar una plataforma digital donde puedan ofrecer todos los servicios de la ciudad en conjunto, ya que analizando los medios que utiliza el área municipal nos dimos cuenta que no logra transmitir lo que quiere el turista de la mejor manera, y tampoco se muestran las ideas que tiene la cámara de empresarios privados. Trataremos de buscar la mejor solución a esta problemática, utilizando todos los conocimientos adquiridos durante la carrera de Licenciatura en Comercialización.

## **Objetivos**

Como **objetivo general** en este Plan de Marketing Digital nos planteamos:

- ✓ Realizar una estructura digital para la Cámara de Empresarios de Turismo.

## **Objetivos Específicos**

- ✓ Diseño de una página web y de perfiles en las redes sociales Facebook e Instagram.
- ✓ Brindar a los usuarios información de la oferta de recursos que tiene Victoria como comercios, servicios gastronómicos y de alojamiento, centros de atracción turística y sitios de interés de la Ciudad.
- ✓ Beneficiar a los usuarios mediante la oferta de descuentos y promociones y a los sponsors (empresarios de la cámara) con publicidad en las redes.

## FODA

Utilizamos este método para realizar un análisis interno y externo de la ciudad en general, donde conseguimos identificar aspectos clave para construcción de la matriz FODA. La importancia de realizar dicho análisis, consiste en reconocer los aspectos sobre los cuales la ciudad tiene una ventaja y aquellos que se deben tener en cuenta para lograr el éxito y crecimiento de la misma.



## Descripción de los Servicios

Como vemos en el desarrollo del plan describimos la variedad de recursos que tiene Victoria para ofrecer al turista, a raíz de ellos es que muchos emprendedores locales y de otras ciudades decidieron invertir apostando al turismo para explotar estos recursos, y se fueron desarrollando importantes inversiones inmobiliarias para brindar al turista servicios que le permitan disfrutar de todos los recursos de la ciudad. Así es que en la actualidad Victoria tiene una amplia cartera de servicios para ofrecer a los visitantes como alojamientos, lugares para comer, actividades para el ocio, y comercios. Comenzaremos por ver la definición de producto / servicio según Kotler:

*“Un producto es todo aquello que puede ofrecerse a la atención de un mercado para su adquisición, uso o consumo, y que además puede satisfacer un deseo o necesidad”<sup>2</sup>*

A partir de esta definición nos guiaremos para dividir a los servicios que tiene para ofrecer Victoria en diferentes categorías, ya que cada una de estas categorías está orientada a distintas necesidades y a su vez vamos a poder encontrar distintos niveles de servicios dentro de ellas, ya que cada servicio en particular va agregando valor para convertirse en un objeto de deseo de los consumidores, es así que se van formando los distintos niveles que en conjunto conforman la oferta de valor que adquiere el cliente. Estos niveles son:

- 1) Producto Básico:** corresponde al beneficio esencial que cubre la necesidad básica del consumidor. En el caso de este Plan la creación de una página web para la Cámara que brinde la información justa sobre lo que ofrece Victoria, estaría cubriendo la necesidad básica que tiene el turista a la hora de organizar un viaje.

**Página web = Producto Básico**

---

<sup>2</sup> Kotler Philip, “Principios de Marketing”, año 2008.

**2) Producto Esperado:** conjunto de atributos que los compradores habitualmente esperan recibir cuando adquieren el servicio en cuestión. Un usuario de Facebook a la hora de hacerse fan de una página espera ser retribuido con algún beneficio de parte de la marca, en este caso planteamos el sorteo de descuentos en diferentes lugares que sponsoreen la fanpage, por ejemplo 15% de descuento en un alojamiento de lunes a jueves (para promover el turismo entre semana).

**Sorteos en la fanpage = Producto Esperado**

**3) Producto Aumentado:** es aquel que sobrepasa las necesidades de los consumidores, estos beneficios no son esperados por los clientes, pero con el tiempo los terminan adoptando como habituales. Un perfil de instagram de una ciudad es algo inusual, pero hacerlo ayuda a captar más gente, y como las marcas están adoptando cada vez más esta red para promocionarse no asombraría demasiado encontrar una ciudad como marca. A su vez la misma red social permite hacer sorteos con las personas que interactúen en ella.

**Perfil de Instagram + promociones = Producto Aumentado**

**4) Producto Potencial:** este nivel representa al conjunto de servicios, mejoras y transformaciones asociadas al producto que se puedan realizar en el futuro para agregarle más valor. Como servicio potencial, planteamos el armado de paquetes promocionales que incluyan un combo alojamiento + gastronomía + atracción turística, pensados para diferentes tipos de turistas, segmentándolos por edades, tipo familiar, empresas, etc.

**Paquetes promocionales = Producto Potencial**

A continuación describiremos las categorías de producto que tiene la ciudad de Victoria para ofrecer y dentro de ellas los distintos niveles de servicio que podemos encontrar:

- **Alojamientos**
- **Gastronomía**
- **Atracciones**

## **Alojamientos**

El Ministerio de Turismo de la Nación divide a los alojamientos en dos tipos; los establecimientos hoteleros que son aquellos categorizados como hoteles 1, 2, 3, 4 y 5 estrellas, apart hoteles y hoteles boutiques; y los establecimientos parahoteleros que incluyen hoteles sindicales, albergues, cabañas, bungalows, hospedajes, bed & breakfast, hosterías y residenciales.<sup>3</sup> A continuación describiremos brevemente los alojamientos con los que cuenta Victoria para ofrecer al turista, categorizándolos en niveles según lo que tienen para ofrecer.

### **Establecimientos Hoteleros**

**Hoteles:** en la ciudad hay una amplia variedad de hoteles de diferentes categorías, que se ajustan a las necesidades de cada visitante, a continuación describiremos brevemente a los mismos, separándolos según la cantidad de estrellas de cada uno y sus características principales.

#### **5 Estrellas**

##### **Hotel Sol Victoria**

Es el hotel más completo que posee Victoria, está equipado con un alto nivel ejecutivo y de gran confort y además brinda con una cálida e inigualable atención personalizada. Su ubicación es privilegiada en la ciudad, ya que se encuentra sobre una de las colinas frente al río sin que nada obstruya su visión, todas las habitaciones poseen un amplio balcón desde el cual se puede disfrutar de los magníficos atardeceres sobre el río Paraná. Tiene servicio de spa y dos piscinas una climatizada y otra en el parque que conforma un gran espacio verde que invita a la relajación.

Las personas que se alojan en este hotel, por lo general es para tomarse unos días de descanso y realizar actividades dentro del mismo, también es un lugar muy utilizado por empresas y asociaciones para realizar eventos y conferencias. Cabe destacar que el hotel se encuentra al lado del casino y se puede acceder por una puerta que conecta a ambos lugares.

Medios digitales que utiliza:

Web: [www.hotelsolvictoria.com.ar](http://www.hotelsolvictoria.com.ar)

Fan page Facebook: Sol Victoria Hotel Spa & Casino

---

<sup>3</sup> <http://desarrolloturistico.gob.ar/estadistica/eoh>. Fecha de consulta: 04/05/2016

### **3 Estrellas**

#### **El Molino Hotel & Spa**

Es un hotel que combina lo rustico con el confort, está ubicado en las afueras de la ciudad en un inmenso espacio verde rodeado de árboles y con un ambiente muy campestre. Cuenta con habitaciones de tres diferentes categorías o cabañas ubicadas en el bosque, además entre sus servicios incluye pileta, spa, restaurante y bar.

Medios digitales que utiliza:

Web: [www.elmolinovictoria.com](http://www.elmolinovictoria.com)

Fan page Facebook: El Molino, Resort & Spa

#### **Hotel Manantiales**

Se encuentra ubicado en la zona urbana y sobre una de las calles de acceso a la ciudad, no posee una vista privilegiada pero lo compensa con confortables habitaciones con una muy buena relación precio-calidad, tiene habitaciones equipadas con aire acondicionado y calefaccion, frigobar, hidromasajes, tv por cable. Además incluye los servicios de desayuno bufet, cochera cubierta y Wi-Fi.

Medios digitales que utiliza:

Solo posee una extensión de la web de Turismo Entre Ríos

Web: [www.turismoentrerios.com/manantiales/](http://www.turismoentrerios.com/manantiales/)

#### **Hotel Art Deco**

Es un edificio muy antiguo reciclado para hacer de él un hotel muy confortable, con pocas habitaciones para brindar una atención muy personalizada. Una de las principales ventajas es su ubicación, se encuentra a 100 metros de la plaza principal y cerca de la zona de bares y restaurantes.

Medios digitales que utiliza:

Web: [www.artdecovictoria.com.ar](http://www.artdecovictoria.com.ar) (se encuentra desactivada actualmente)

### **2 Estrellas y 1 Estrella**

Los hoteles que entran en esta categoría son muy similares entre sí, la mayoría brinda los mismos servicios, con un máximo de 20 habitaciones cada uno, lo único que los diferencia es la ubicación pero en general es muy similar ya que los mismos se encuentran ubicados en el casco céntrico de la ciudad. Los huéspedes que suelen

alojarse en estos hoteles, son viajeros que visitan la ciudad por trabajo y turistas que no buscan un alto confort sino que visitan Victoria por algún motivo particular, o para realizar diversas actividades en la ciudad.

Estos hoteles son:

**Hotel América, Hotel Plaza, Denisse Hotel y Hotel Sanguinetti** (ninguno de ellos utiliza medios digitales).

Tal cual nos muestra el detalle anterior, Victoria cuenta con 8 hoteles de diferentes categorías, los cuales pueden adaptarse a las necesidades de cada cliente ya que todos brindan servicios y comodidades muy variadas.

**Hoteles Boutique:** estos se caracterizan por tener pocas habitaciones buscando un estilo y carácter propio, esto implica también una ubicación muy particular con un diseño único, brindando un servicio personalizado. Victoria es un lugar ideal para estos hoteles, porque las casas son construcciones muy antiguas con muchas habitaciones, ideales para restaurar y hacer de estos lindos espacios para atender al turismo. De hecho es un nicho explotado ya que actualmente la ciudad cuenta con 3 hoteles boutique, ellos son:

**Como Era Antes Hotel:** es una casona que data del año 1900, acogedora, espaciosa y con habitaciones adaptadas para brindar un máximo confort. Medios digitales que utiliza:

Web: [www.comoeraantes.com](http://www.comoeraantes.com)

Fan Page Facebook: Como Era Antes Hotel Boutique

**El Banco Hotel:** está ubicado en uno de los edificios más emblemáticos de la ciudad, y rediseñado conservando su arquitectura original. Ofrece servicios de lujo y está destinado un público muy acotado. Medios digitales que utiliza:

Fan page Facebook: El Banco Hotel

**Refugios de Victoria Hotel:** se emplaza en un edificio de construcción moderna pero conservando un estilo clásico y acogedor. Tiene 8 habitaciones que permiten una atención muy especializada. Está ubicado en las afueras de la ciudad, en zona de quintas, lo rodea una cancha de mini golf y plantaciones de viñedos. Un lugar destinado a parejas, que buscan el relax en todos los sentidos. Medios digitales que utiliza:

Web: [www.refugiosdevictoria.com](http://www.refugiosdevictoria.com)

Fan Page Facebook: Refugios de Victoria – Hotel Boutique

## **Establecimientos Parahoteleros**

**Complejos de cabañas y bungalows:** esta es la categoría más solicitada por el turista a la hora de elegir un alojamiento, especialmente por grupos familiares, ya que los complejos que tiene Victoria ofrecen grandes espacios para el esparcimiento y realizar actividades de recreación. Actualmente Victoria ofrece una amplia variedad de cabañas las cuales conforman las principales plazas de la ciudad para brindar al turista. Entre estos complejos podemos encontrar:

**Cabañas La Loma de Pilar:** es un complejo de 8 cabañas para 4 personas cada una, tiene pileta y una inigualable vista al río que le da su privilegiada ubicación sobre una loma. Los medios digitales que utiliza son:

Web: [www.lalomadepilar.com/](http://www.lalomadepilar.com/)

Fan Page Facebook: La Loma de Pilar (desactualizado)

**Cabañas Los Troncos:** están ubicadas sobre el acceso a la ciudad, y es uno de los complejos de cabañas más antiguos, realizado con la clásica forma de cabaña de troncos. Tiene pileta, canchas de fútbol y vóley. Los medios digitales que utiliza son:

Web: [www.lostroncocabanias.com.ar](http://www.lostroncocabanias.com.ar)

**Complejo Los Altos:** es una casona de estilo colonial con varios apartamentos y servicios como piscina y solárium, además un quincho para reuniones. Los medios digitales que utiliza son:

Web: [www.los-altos.com.ar](http://www.los-altos.com.ar)

Fan Page Facebook: Complejo Turístico Los Altos

**Cabañas Amancay:** este complejo posee cabañas para 6 y 8 personas con baño privado y todos los servicios, además tiene pileta y un amplio espacio verde. Solo utiliza una página web como medio digital:

Web: [www.amancayvictoria.com.ar](http://www.amancayvictoria.com.ar)

**Lomas del Prado:** son cabañas de construcción de estilo moderno tipo Loft, para 5, 4, 3 y 2 personas, con un espacio abierto que da la posibilidad de tener aire puro con la frescura que llega desde el río y un parque arbolado. Los medios digitales que utiliza son:

Web: [www.lomasdelprado.com.ar](http://www.lomasdelprado.com.ar)

Fan Page Facebook: LOMAS DEL PRADO

**Complejo El Ceibo:** es un complejo turístico y de aventura, con 20 hectáreas de bosques y tierras naturales donde se instalan sus cabañas con capacidad para 2, 4 y 6 personas, dormis, camping, circuito de aventura y supervivencia, granja, piscina con hidromasaje y solarium, arroyo para la pesca, canchas de fútbol, vóley y fútbol-tenis. Solo utiliza una página web como medio digital:

Web: [www.complejoelceibo.com.ar](http://www.complejoelceibo.com.ar)

**Estancias y Casas de Campo:** este tipo de alojamiento está en pleno auge ya que el turista asocia Victoria con tranquilidad entonces muchas veces optan por refugiarse en una estancia para disfrutar del silencio y los verdes, tal es así que los propietarios de distintos cascos de estancias decidieron ponerlas a punto para prestar servicios al turista ya que en la actualidad el área rural se ha despoblado. Algunas de ellas son:

**Establecimiento Los Lirios:** esta estancia cuenta con una capacidad máxima de 17 personas, posee 6 dormitorios que su ubicación hace posible un contacto con la naturaleza cálido y permanente. Es un lugar totalmente equipado con aire acondicionado, ventilador, calefacción, televisión, ropa de cama y servicio de mucama. Actualmente solo utiliza una web como medio digital.

Web: [www.turismoentrerios.com/loslirios/](http://www.turismoentrerios.com/loslirios/)

**Estancia Las Margaritas:** está ubicada en un paisaje de lomadas y verdes, y ofrece mucha calidez a sus huéspedes, además de cómodas habitaciones, ricas comidas caseras y un ambiente relajado, para tener una estadía inolvidable. Solo utiliza una página web como medio digital.

Web: <http://farolbrokers.wix.com/lasmargaritas>

**Estancia Tío José:** es un lugar ideal para disfrutar de una buena estadía en familia o en grupos, ya que es una gran casa con 5 habitaciones. Además tiene un amplio parque con espacios verdes, quincho y pileta que brindan una gran tranquilidad y seguridad. Actualmente no utiliza medios digitales para comunicar.

**Estancia El Cerrito:** es un casco de principios de siglo, en estilo colonial rodeada de galerías y amueblada con muebles antiguos, tiene tres amplios dormitorios con aire acondicionado, un gran living comedor, escritorio y tres baños (dos en suite).

Además en el mismo parque se pueden encontrar dos casitas más con menor capacidad pero que reciben la misma cálida atención que brindan sus dueños. Como medio digital solo tiene una página web.

Web: [www.estanciaelcerrito.com.ar/](http://www.estanciaelcerrito.com.ar/)

Estas son todas las clases de alojamientos que tiene Victoria, cada una con distintos servicios para ofrecer pero con una característica en común todos buscan brindar una calidad atención para sus visitantes en lugares tranquilos. En cuanto a lo que nos interesa en el análisis de este trabajo, pudimos observar que la mayoría de las empresas posee una página web como medio para llegar al turista, todas estas páginas son muy informativas e ilustrativas. Pero son muy pocas las empresas que utilizan la red social Facebook, por ejemplo, para tener un contacto más estrecho con los clientes y potenciales clientes. Casi todos los alojamientos que poseen Fan Page la tienen desactualizada sin demasiadas publicaciones, es por eso que proponemos a la Cámara Empresaria de Turismo Local armar una fan page para poder comunicar ideas y promociones.

## **Gastronomía**

Victoria tiene una variada gastronomía para ofrecer donde podemos encontrar desde clásicos bodegones, hasta bares y grandes restaurantes. La mayoría de estos se caracteriza por su cordial atención y cada uno de ellos tiene un encanto en su ubicación. Como hicimos con los alojamientos también podemos categorizarlos según niveles.

## **Restaurantes**

En esta categoría ingresan los lugares que ofrecen platos elaborados a la carta, se caracterizan por ser lugares muy bien atendidos y cómodos. Ellos son:

- **Club Social:** es un edificio del 1920 ubicado frente a la plaza San Martín (centro de la ciudad), con una arquitectura que enamora abre sus puertas para deleitar a los clientes con exquisitos platos elaborados. No utiliza medios digitales para promocionar.

- **Pepelepu:** es un ameno restaurante con un estilo clásico que ofrece un ambiente cálido para degustar ricos platos gourmet elaborados por su dueño. Está ubicado en zona céntrica a metros de la plaza principal. No posee medios digitales para promocionar.
- **El Balcón de Pedro:** ubicado a orillas del Río Paraná con una vista privilegiada, tiene exquisitos platos elaborados por su chef y además una parrilla muy tentadora. Un lugar de arquitectura moderna con forma de un gran quincho adaptado al lugar en que se ubica.

Fan page: **El Balcón de Pedro**

- **El Jockey:** se encuentra instalado en el edificio de la sede del antiguo hipódromo local, es un lugar clásico con arquitectura muy arcaica pero adaptado para brindar al cliente una comodidad única al disfrutar de sus exquisitos platos, ofreciendo una variedad de pastas, carnes y pescados.

Web: [www.eljockeyvictoria.com.ar](http://www.eljockeyvictoria.com.ar)

Fan page: El Jockey – Restaurant – Pizzeria

### **Comedores y Parrillas**

Dentro de esta categoría agruparemos los lugares más clásicos que sirven las comidas que más identifican a Victoria, los pescados. La mayoría de ellos no se caracterizan por su lujo pero sí permiten que el cliente se sienta muy a gusto con las exquisiteces que preparan. Ellos son:

- **Fontanarrosa:** es una parrilla que pertenece a Casino Victoria, en ella se pueden comer exquisitas carnes al asador a modo de tenedor libre, el clásico Argentino, que le hace homenaje a un grande de la literatura de la región.
- **La Tablita:** podríamos decir que es uno de los comedores más antiguos de Victoria, siempre fue atendido por su dueño y familia desde hace muchísimos años. Ofrece solo pastas, asado o milanesas de pescado, y la comida se caracteriza por tener un sabor bien casero.
- **El Canoero:** este es el clásico comedor de pescado de la ciudad, hoy tiene dos sucursales y los fines de semana no da abasto atendiendo a la gente que va a comer al lugar y a los que se acercan a hacer pedidos para llevar. En él se pueden comer exquisitos sábalos a la

parrilla o fritos y demás variedades de pescado de la zona como boga, pacú y dorado, y las mejores empanadas de pescado de la ciudad.

A pesar de que cada uno de estos lugares tengan gran concurrencia, ninguno posee página web ni fan page, sino que seguramente son tan nombrados que sus clientes llegan a ellos a través del famoso boca en boca.

### **Bares**

Aquí vamos nombrar a los bares que rodean la plaza principal de la ciudad, por su ubicación son muy vistosos y todos tienen muy buena gastronomía encontrando la pizza y comidas rápidas como especialidad. Además invitan con ricos tragos elaborados, y cafés para el desayuno o pasar la tarde en alguno de ellos observando el movimiento céntrico de la ciudad.

- **El Banco**
- **Café Martinez**  
Fan page: Café Martinez – Victoria
- **Plaza Bar**
- **Chaplin**

Podemos observar que solo uno de estos bares utiliza la red social Facebook como medio digital, la privilegiada ubicación que tienen todos le permiten sin dudas que tengan una gran concurrencia, pero no estaría de más sugerirles que se animen a entrar en el mundo digital para aumentar sus ventas y tener más opiniones de sus clientes.

### **Atracciones**

Aquí nos vamos a enfocar en describir a las empresas que explotan diferentes recursos de la ciudad para que el turista tenga una amplia variedad de actividades para realizar. Sin dudas sin ellas la ciudad no sería lo mismo y el turista no tendría demasiadas cosas para hacer.

**Chulengo Safaris:** es una empresa que se dedica a explotar el delta de la ciudad brindando paseos en trimarán, guías de pesca deportiva y paseos en lancha que incluyen estadías en una isla de su propiedad.

Web: [www.chulengosafaris.com.ar](http://www.chulengosafaris.com.ar)

Fan page: Chulengo Safaris

**Casino Victoria:** una de las atracciones más concurridas de la ciudad, ya que recibe cientos de visitantes a diario no solo los fines de semana. Ubicado sobre una de las impactantes colinas de Victoria con un diseño único y lujoso que invita a la diversión constante. Además de los juegos de azar tiene un espacio llamado La Boite que se usa como boliche y restaurant los fines de semana.

Web: [www.victoriacasino.com.ar](http://www.victoriacasino.com.ar)

Fan Page: Casino Victoria

**Victoria del Agua:** es el parque acuático termal más grande de la región, diseñado haciéndole un homenaje al agua, ubicado en un lugar con una vista única y relieves que hacen de él un lugar muy especial. Entre los servicios que presta se pueden encontrar piscinas con aguas cálidas de diferentes temperaturas, spa termal, toboganes acuáticos, heladerías y bufets de comidas rápidas. Está abierto durante todo el año pero su fuerte es la temporada de verano.

Web: [www.victoriadelagua.com](http://www.victoriadelagua.com)

Fan page: Victoria del Agua

**Cine Teatro:** es el clásico teatro de Victoria, instalado en un edificio muy antiguo pero en el que se invirtió mucho dinero para restaurarlo, actualmente se hizo un convenio con el Incaa para pasar películas nacionales y sus entradas son muy económicas. Brinda funciones de jueves a domingos.

**Los Ombúes:** es una estancia preparada para la caza de animales autóctonos como palomas, perdices y patos. Se considera el lugar de caza 5 estrellas de la Argentina. Además de los servicios de caza guiados tiene un casco de estancia donde brindan hospedaje y una excelente atención.

Web: [www.losombues.com](http://www.losombues.com)

Fan page: Los Ombúes Hunting Lodge

**Borde Rio Bodega y Viñedo:** ubicado en la Laguna del Pescado, zona rural que pertenece a la ciudad de Victoria, es un campo con mucho relieve que fue adaptado para cultivar la uva. El lugar invita a conocer sus cultivos y la bodega.

Web: [www.borderio.com.ar](http://www.borderio.com.ar)

Fan page: BordeRío Bodega & Viñedos

Instagram: borderio\_bodega

**Tango Victoria Golf:** es un desafiante campo de golf de 9 hoyos que hace valer las características físicas del terreno ondeado de la ciudad de Victoria. Se encuentra extendido a la vera de la Ruta 11, con accesibilidad de entrada libre.

## **Productos Potenciales**

En esta sección desarrollaremos algunas propuestas productos potenciales que se pueden armar a medida que se vaya dando curso a la web y los perfiles de Facebook e Instagram. La idea de esto es diseñar diferentes paquetes, segmentados para que la ciudad pueda ser aprovechada por turistas de todas las edades, tanto parejas, como familias, grupos de jóvenes y empresas.

### **Opción 1: Victoria Campestre**

Este es un paquete orientado a grupos familiares, que incluye la estadía en una estancia donde pueden estar alojados todos juntos, se preparara un almuerzo campestre, y opciones de realizar circuito de caza o cabalgata. Preparado para pasar un fin de semana.

### **Opción 2: Victoria Corporativa**

La idea de este paquete es ofrecerlo a grandes empresas que suelen hacer conferencias y le brindan a sus empleados espacios para relacionarse. Contemplaría dos días de alojamiento en el hotel 5 estrellas que tiene espacios para conferencias, paseo en trimarán por el delta, y almuerzo en un comedor de la ciudad. Por la noche una cena show y visita al casino.

### **Opción 3: Relax en las 7 Colinas**

Ideal para parejas, brindándoles alojamiento, día de spa termal, almuerzos y cenas en diferentes restaurantes de la ciudad, y citytour o paseo por el delta.

#### **Opción 4: Fin de semana a pura diversión**

Planteado para el fin de semana que se celebra el carnaval, y orientado a grupos de jóvenes que desean pasar días divertidos en un lugar diferente. La idea es alojamiento en un complejo de cabañas que puedan aprovechar las instalaciones como piscina, y luego vida nocturna, ingreso al carnaval y boliches / pubs.

Las herramientas que brinda la red social Facebook para promocionar serán muy útiles para que cada paquete llegue al público que deseamos, ya que permite segmentar por edades, lugares de residencia, ocupación e intereses.

## Estrategias de Comercialización

El propósito de este Plan de Marketing surge de buscar diferentes alternativas para fomentar el crecimiento turístico de Victoria, y creemos que una de las mejores maneras de lograrlo es recurriendo al marketing, pero para que todas las estrategias que se quieran llevar a cabo funcionen, lo principal es que todos los prestadores de servicios trabajen en conjunto con el área municipal de turismo, formando un ente mixto para que Victoria sea conocida como un todo y en todos lados. Es por eso que en este apartado nos proponemos realizar diferentes propuestas de fusión entre alojamiento-gastronomía-atracciones para ofrecer al turista descuentos y promociones en diferentes lugares de la ciudad, que serán sin dudas un llamador muy importante para aumentar el número de visitas.

En la industria del turismo, no hay secretos para lograr el éxito, si no basta con tener la capacidad de adaptarse y ser flexibles en el mercado, dado que sus necesidades están en continuo cambio. La superación se logra al tener en cuenta dos factores claves: la **diversificación**, que se obtiene al lograr llevar al cliente a la página, y que acceda con frecuencia; y la **diferenciación** que se basa en la accesibilidad, transparencia, claridad en la información y satisfacción de necesidades. Es muy importante incluir en las Webs mapas, formularios de consulta, mostrar fotos y videos, ofertas del día y promociones especiales para lograr una buena reputación y aumentar la participación de usuarios. Además de brindar una asistencia inmediata a sus clientes y especificar costos, ya que el turista a la hora de organizar un viaje seguramente tenga muchas dudas, y es importante estar en el momento justo para evacuarlas.<sup>4</sup>

Philip Kotler dice desde hace muchos años que todas las empresas deberían considerar la posibilidad de tener una presencia online ya que es ahí donde se encuentran la mayoría de los consumidores y donde se puede llevar a cabo el marketing de hoy, el estar presente en el momento justo, cuando el cliente lo necesita. Esta presencia online se puede lograr mediante cualquiera de estas cuatro formas: creación

---

<sup>4</sup> [www.cace.org.ar](http://www.cace.org.ar) . Camara Argentina del Comercio Electronico. Fecha de consulta: 07/05/2016

de un sitio Web, colocación de anuncios y promociones online, creación o participación en redes sociales, o utilización del e-mail marketing.

En este Plan vamos a proponer a la Cámara de Empresarios de Turismo de Victoria la creación de una página web informativa donde se puedan encontrar todos los alojamientos, lugares para comer y atracciones y a su vez promocionar a los comercios de la ciudad quienes pueden ser los sponsors para contrarrestar gastos de la web. También incluiremos en la propuesta el desarrollo de una Fan Page en la red social Facebook y de un perfil en Instagram, ambas plataformas servirán para mantener un contacto estrecho con los usuarios, realizar sorteos, promociones y brindar información reciente a los turistas.

Una red social es una estructura social conformada por un conjunto de actores que se relacionan mediante diferentes relaciones: profesional, amistad, parentesco, y demás. Las mismas son utilizadas para múltiples fines, los cuales fueron potenciados por la revolución de las tecnologías. Estas herramientas digitales, permitieron a las empresas poder personalizar la relación con sus consumidores, y respondieron a las necesidades individuales de manera rápida y eficaz. Dada su amplitud, las redes sociales son la herramienta de marketing digital más utilizadas tanto para pymes como grandes empresas; donde las mismas pueden realizar anuncios, además los usuarios invierten mucho tiempo en las mismas; un 38% dedica entre 1 y 4 horas semanales y un 29,9 % entre 5 y 24 horas, ya sea compartiendo fotos en tiempo real, dejando comentarios y proporcionando información, o simplemente navegando en ellas. Esto genera una importante promoción a las empresas de turismo. Armando Halbinger, Director de Marketing de Microsoft México menciona al respecto de la comunicación en redes sociales: “En el Marketing Digital tenemos diferentes especializaciones con las redes sociales es cómo hoy nos comunicamos, cómo creamos esta comunidad y este nivel de interacción con nuestras audiencias y les hablamos de acuerdo a lo que cada uno está esperando y con el nivel de velocidad que amerita”.<sup>5</sup>

## **Propuestas**

### **Desarrollo del Sitio Web**

La idea es armar un sitio web para la Cámara de Empresario de Turismo Local completamente informativo e ilustrativo donde se incluirá información de todas las

---

<sup>5</sup> Armando Halbinger, Revista Merca 2.0. (2015) Web: <http://www.merca20.com>. Fecha de consulta: 26/04/2016

empresas que la conforman (alojamientos, gastronómicos, atracciones) y de la ciudad en sí. Mediante este sitio el usuario tendrá diferentes llamadores de fácil navegación para que encuentre lo que desea, además habrá un espacio para dejar consultas que se deberá completar con los datos del visitante para responder vía e-mail. Esto ayudara a crear una base de datos para la cámara.

En primera medida se deberá evaluar el nombre del sitio y ver la disponibilidad del mismo, se sugiere que sea un nombre corto y llamador, como por ejemplo: [www.victoriaturismo.com.ar](http://www.victoriaturismo.com.ar) .

Para esta acción se deberá contratar a un diseñador web, que es quien se encarga de armar el sitio acorde a las necesidades e información que se brinde. Para solventar el gasto de la web, se pueden buscar sponsors para que su nombre figure en el inicio del sitio a modo de cookies.

### **Desarrollo de la Fanpage**

Facebook permite el desarrollo de un perfil comercial para empresas bajo el nombre de Fanpage, ya que estas ofrecen más herramientas para promocionar un negocio o marca. Sus ventajas son:

- **Visibilidad:** la información de una fanpage es inmediatamente visible por cualquier usuario de Facebook, no es necesario tener que ser aceptado como “amigo” para poder ver las publicaciones. Solo hace falta hacer un click en el llamador “Me Gusta” y automáticamente el usuario se convierte en un fan de la marca.
- **Medición:** las fanpage ofrecen interesantes estadísticas acerca del impacto que recibe en la web, interacción y seguidores. Estas medidas son muy útiles para mejorar a diario las estrategias de comercialización.
- **Posicionamiento:** tienen un alto posicionamiento en los resultados de búsqueda (SEO), esto permite tener más posibilidades de que la marca sea encontrada en la web.
- **Publicidad:** tiene un alto nivel de segmentación que habilita a crear anuncios publicitarios patrocinados, para llegar justo a la persona que desea la empresa.
- **Landing Page:** son páginas de bienvenida que invitan a que los usuarios sigan a la marca, o para promocionar eventos, productos o servicios.

- **Mensajes:** la fanpage permite enviar mensajes a todos sus seguidores a la vez, y a su vez recibir mensajes para interactuar con sus seguidores. <sup>6</sup>

Estos motivos son más que suficientes para armar una fanpage para la Cámara Empresaria. En ella podrán:

- ✓ Realizar sorteos de descuentos de las diferentes empresas. Los sorteos tienen la ventaja de generarle movimiento a la página y el ingreso de más visitantes ya que los usuarios deben compartir las imágenes y esto es una forma gratuita de promocionar.
- ✓ Interactuar con los seguidores teniendo en cuenta sus opiniones y sugerencias.
- ✓ Brindar información de toda novedad relacionada con los movimientos turísticos de la ciudad de Victoria.
- ✓ Publicar imágenes diariamente, promocionando la oferta turística que tiene la ciudad.

### **Desarrollo de un perfil en Instagram**

Esta es otra red social que se ha convertido imprescindible para las marcas. L2 Think Tank descubrió que la presencia de Instagram es ya mainstream, y como ejemplo brindo las siguientes cifras, el 100% de las marcas de coches y el 96% de las marcas de moda, belleza o relojes están presentes en la plataforma visual. También más del 90% de las empresas de viajes, retail o ropa deportiva y solo las bebidas y la electrónica quedan por debajo de este porcentaje quizá por tratarse de productos menos atractivos a nivel visual. <sup>7</sup>

Al ser una red que muestra imágenes y videos, creemos que es sumamente útil para la cámara de empresarios, ya que a través de ella se podrán mostrar los atrapantes rincones de la ciudad mediante fotos que ilustren toda su belleza y además al estar enlazada con Facebook se pueden realizar anuncios y publicidad para sumar seguidores.

---

<sup>6</sup> Pallares Andrea, “*Porque una Fanpage y no un Perfil en Facebook*”. Sitio web: [www.puromarketing.com](http://www.puromarketing.com) . Fecha de consulta: 13/05/2016

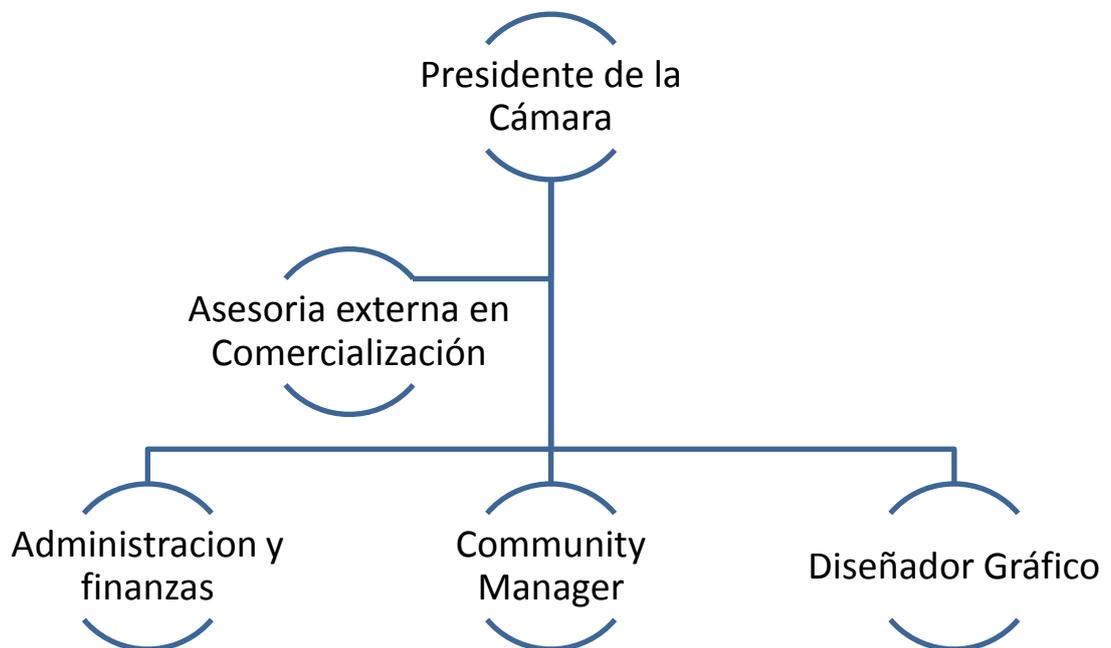
<sup>7</sup> “*Instagram es ya una red social esencial para las empresas y marcas*”. Artículo publicado el 10/05/2016 Sitio web: [www.puromarketing.com](http://www.puromarketing.com). Fecha de consulta: 12/05/2016

## Puesta en Marcha

En esta Sección mostraremos una manera organizada de llevar a cabo las propuestas para la solución de la problemática, teniendo en cuenta los costos que ello conlleva, el personal necesario y el tiempo del cual hay que disponer para poder llevar a cabo las ideas. Para ello utilizamos diferentes técnicas de organización aprendidas a lo largo de la carrera.

### Organigrama

A continuación presentamos gráficamente la estructura de la Cámara de Empresarios de Turismo Local en la cual se muestran las relaciones entre sus diferentes partes y la función de cada una de ellas, así como de las personas que trabajan en las mismas.



Quien preside la Cámara será el vocero de las empresas que representa para comunicar las ideas, propuestas y promociones que desean ser publicadas en la plataforma web. Se propone buscar un asesor licenciado en comercialización para que realice el armado de las estrategias de comunicación y promoción.



## Presupuesto

En el siguiente apartado describiremos algunos de los gastos necesarios para llevar a cabo las propuestas.

**Diseño, armado y mantenimiento de un Sitio Web:** \$12.000 (pesos argentinos) más un costo bimestral de \$750 (pesos argentinos).

**Diseñador gráfico:** el costo es por hora, y el tiempo que ocupen depende de la complejidad de los diseños que se le soliciten, según los consultados esto lleva un costo aproximado mensual de \$2.000 (pesos argentinos).

**Community Manager:** tiene que ser una persona con un cargo fijo dentro de la cámara ya que deberá estar disponible la mayor cantidad de horas diarias posible. Su costo será similar al de un empleado comercial. Aproximadamente \$10.000 (pesos argentinos) mensuales.

**Licenciado en Comercialización:** costo aproximado de \$2.500 (pesos argentinos) por mes.

**Publicidad en Facebook:** se deberá destinar un costo mensual de \$550 (pesos argentinos) para realizar publicidad en la red social.

Presupuesto	Costo Inicial	Costo Mensual
Community Manager		\$ 10.000,00
Diseño del Sitio Web	\$12.000,00	
Diseñador Gráfico		\$2.000,00
Licenciado en Comercialización		\$2.500,00
Mantenimiento del Sitio web		\$ 375,00
Publicidad en Facebook		\$550,00
<b>TOTALES</b>	<b>\$ 12.000,00</b>	<b>\$15.250,00</b>

**Total del presupuesto:**

**Gasto inicial: \$12.000**

**Gasto mensual: \$15.250**

## **Conclusiones**

A modo de concluir, queremos destacar los beneficios de llevar a cabo el Plan desarrollado. Creemos que es necesaria una presencia de la ciudad en el mundo digital para aumentar su participación en el mercado y su posición, dado que hoy día el marketing digital creció y sigue en continuo crecimiento, para crear un medio básico de publicidad y comunicación esencial con el cliente. Además este tipo de estrategias les va a permitir a todas las empresas integrantes de la Cámara de empresarios poder llegar a una mayor cantidad de usuarios, de una manera económica y sencilla. Ya que no se necesita un presupuesto muy amplio para la rapidez de implementación y resultados que brindan las acciones a llevar a cabo.

Lo expuesto deja en claro que lo digital transformó nuestra forma de consumir y de informarnos, por eso es necesario que las empresas se aggiornen al mundo moderno y tecnológico en el que nos encontramos, debemos saber que hoy el consumidor está en la web, particularmente en la industria del turismo, ya que se considera uno de los rubros más determinantes en cuanto al comercio electrónico, por la cantidad de personas que lo utilizan y a los montos que implican ciertas transacciones. Lo más importante o destacable de un Plan de Marketing Digital es que se puede ir actualizando constantemente ya que avanza a la par de la tecnología, es decir tiene constantes cambios. Esto puede permitir que a futuro se implemente una plataforma de reservas en la web de la cámara, donde los usuarios tengan la posibilidad de reservar alojamiento, lugar para comer o alguna atracción, a través de un solo sitio web.

## Bibliografía

### Libros:

Dei, D. (2006). *“La tesis. Cómo orientarse en su elaboración”*. Buenos Aires: Prometeo.

Kotler Philip, (1996) *“Dirección de Mercadotecnia”*, Octava Edición

Kotler Philip. (2011). *“Marketing Turístico”*. Madrid: Pearson.

Kotler Philip. (2008). *“Principios de Marketing”*. Madrid: Pearson

Kotler Philip, Garay Armtrong. (2012). *“Marketing”*. México: Pearson.

Sabino Carlos A. (1996). *“El proceso de la Investigación”*. Buenos Aires: Lumen

Scavone Graciela. (2002). *“Como se escribe una tesis”*. Buenos Aires: La Ley

### Artículos de revista

Publicado por Pallares Andrea,(2014) *“Porque una Fanpage y no un Perfil en Facebook”*. Sitio web: [www.puomarketing.com](http://www.puomarketing.com).

Publicado por redacción, (2016), *“Instagram es ya una red social esencial para las empresas y marcas”*. Sitio web: [www.puomarketing.com](http://www.puomarketing.com)

### Páginas Webs:

Cámara Argentina de Comercio Electrónico. (2016). Estadísticas CACE., Sitio Web: <http://www.cace.org.ar/estadisticas/>

Desarrollo Turístico de Argentina. (2016). Sitio Web: <http://www.desarrolloturistico.gob.ar/estadisticas>

Ente Municipal de Turismo. (2016). Sitio Web: <http://www.victoria.tur.ar>

Merca 2.0. (2016). Sitio Web: <http://www.merca20.com>

Turismo Entre Ríos, página comercial. (2016). Sitio Web:

<http://www.turismoentrerios.com>