

**UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN**  
**ESCUELA DE CIENCIAS Y TECNOLOGÍA**

Departamento de Gestión Empresarial

**Ingeniería Comercial**



**Diseño y Aplicación de Programa para la Formación en  
Marketing Turístico a micro y pequeños Empresarios de la  
comuna de Mulchén**

**Memoria para optar al título de Ingeniero Comercial y al grado académico de Licenciado en  
Ciencias de la Administración de Empresas**

**PROFESOR GUÍA:**

Gerardo A. González Rivera

**AUTOR:**

Julio del C. Campos Leiva

Los Ángeles, Diciembre de 2015.

## Resumen

La búsqueda de nuevos sectores sustentables para el desarrollo de las Micro y Pequeñas Empresas y el análisis de las tendencias nacionales e internacionales, nos llevan a considerar al Turismo como una alternativa a considerar en las estrategias de desarrollo económico y social, gracias a la gran diversidad de rubros que involucra, su mayor flexibilidad ante los cambios económicos y su gran potencial de escalabilidad.

Sin embargo, el desarrollo del concepto turístico aún se encuentra en una etapa inicial en Mulchén, por lo que es necesario generar instancias en las cuales puedan darse a conocer el potencial que la comuna tiene en el ámbito turístico y los beneficios que el desarrollo del turismo conlleva para las Micro y Pequeñas Empresas y para la comunidad en general.

En respuesta a lo planteado anteriormente, el Objetivo General de esta memoria es, “Aplicar un Programa de Formación en Marketing turístico a los Micro y Pequeños Empresarios de la comuna de Mulchén, siguiendo los lineamientos del Plan de Desarrollo Turístico (PLADETUR) 2014 de dicho municipio”.

Debido al perfil del emprendedor resultante del análisis de las necesidades de formación, se estableció que las herramientas indicadas para garantizar la transferencia de conocimientos debían ser aquellas con un fuerte componente teórico práctico. Por lo que se considera la Didáctica, la Lúdica y la Andragogía, como las bases metodológicas sobre las cuales el Programa de Formación en Marketing Turístico a los Micro y Pequeños Empresarios de la comuna de Mulchén se diseñó y aplicó.

Los principales resultados de la aplicación de la versión piloto del Programa de Formación nos indican que un alto porcentaje de los emprendedores no posee capacitación en aspectos de la gestión del negocio, y debido a ello no existe una clara definición de la función que desempeña el Marketing Turístico en la definición de una propuesta de valor, la identificación de los clientes claves y el desarrollo de una ventaja competitiva que permita el mejor posicionamiento del negocio.