

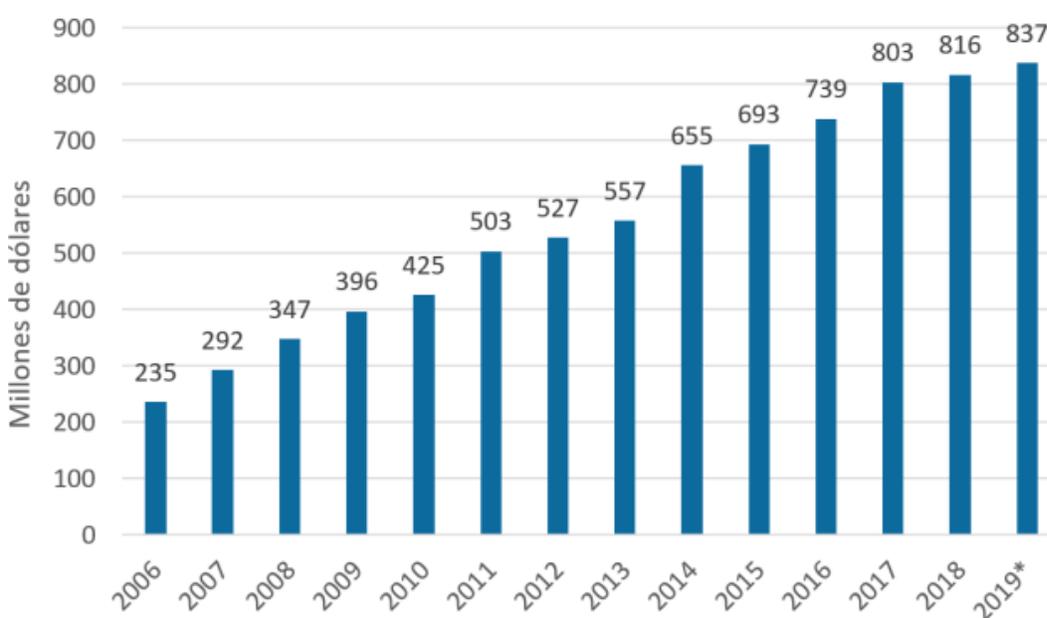
1. INTRODUCCIÓN

El sector turístico en Bolivia con el pasar del tiempo ha incrementado su importancia, como una fuente importante de ingresos económicos, a tal punto de ser en los últimos 5 años prioridad para el Gobierno Central, dentro de la Industria Sin Chimenea y que logra captar gran cantidad de ingresos, no solo para las empresas hoteleras, sino también para múltiples actividades como el transporte, etc.

Estas cifras muestran lo prometedora que es esta industria. En el caso de Bolivia, pese a la limitada inversión estatal, el panorama es incluso mejor. El Gráfico 1 muestra que los ingresos generados por el turismo receptivo en Bolivia han aumentado a un ritmo mayor al 10% anual entre 2006 y 2019.

Ilustración 1

Gasto Turístico de Extranjeros en Bolivia 2006 – 2019 (Millones de Dólares)



Fuente: Elaboración propia

Dada la importancia del sector del turismo para Bolivia, el Vice Ministerio de Turismo actualmente trabaja en proyectos turísticos provenientes de capitales nacionales y extranjeros y apoya a diferentes regiones y poblaciones del país para el impulso como lugares turísticos, según las cifras publicadas para el mes de junio de 2019 el gobierno estimó que se recibió como ingresos por cuestión de turismo, 837 millones de Dólares, luego de un crecimiento continuo y significativo desde 2014.

La hotelería en Bolivia crece de la mano de cadenas internacionales de hotelería, ya que gran parte de los hoteles de 4 y 5 estrellas son las que registran mayor movimiento de hospedaje e invierten mayor capital, sobre todo en Santa Cruz , La Paz y Cochabamba, a pesar que en cada región se pretende impulsar este tipo de economía. En Tarija se cuenta con gran variedad de lugares turísticos naturales, los cuales tienen un desarrollo significativo en la última década, mediante emprendimientos locales.

La Empresa “Hostal Palamas” presta los servicios de alojamiento y cafetería en la Ciudad de Tarija, en un mercado altamente competitivo, ya que son 65 empresas hoteleras registradas en la Cámara Hotelera de Tarija, en sus diferentes categorías, y cada uno de ellos desarrollan una propuesta de valor particular, de acuerdo al acceso a servicios complementarios que ofrecen a sus clientes, como paseos turísticos, gastronomía, etc.

El marketing constituye una de las herramientas más importantes en la administración de toda empresa, y mucho más si está involucrada en el área de turismo y hospedaje, ya que por

medio de ella es posible elaborar planes estratégicos que permitan orientar las principales actividades a la satisfacción de las múltiples necesidades de los clientes.

Luego de un largo periodo de emergencia sanitaria, a causa del Covid-19, donde la economía del país sufrió una notable depresión en todo el ámbito empresarial, es necesario desarrollar actividades que logren impulsar las ventas del servicio hotelero para el “Hotel Palamas”. Por lo tanto, el presente trabajo tiene por objetivo la elaboración de un plan de marketing para el “Hostal Palamas” de la Ciudad de Tarija, con la finalidad de establecer la mejor alternativa de estructurar un plan estratégico, para establecer una relación redituable entre el Hostal y sus clientes.

El impacto en la economía de Tarija y del país fue bastante negativo, tal que durante la gestión 2020 y 2021 cerraron 16 empresas hoteleras, entre hoteles, hostales y alojamientos, por ello que el presente proyecto de tesis va enfocado a incrementar al desarrollo de un Plan Estratégico de Marketing, que logre estabilizar e incrementar las ventas de la empresa “Hostal Palamas”, y evitar toda posibilidad de riesgo de quiebra económica, a consecuencia de un bajo nivel de huéspedes por gestión.

Finalmente, dada esta coyuntura de emergencia sanitaria, que no se tiene todavía controlada la enfermedad y que resta un periodo de recuperación económica, es necesario anticipar al desarrollo de una estrategia pro activa de marketing que logre posicionar a la empresa “Hostal Palamas” como líder del mercado, en el servicio de hospedaje, categoría Hostal de la Ciudad de Tarija.

