



INFORME TÉCNICO PARA LA EMPRESA CAFÉ DE MI RANCHO

“INNOVACIÓN DE UNA EXPERIENCIA TURÍSTICA PARA LA EMPRESA CAFÉ DE MI RANCHO”

Responsable académico: Nancy Morales Valencia, Jessica Irene Carmona Vázquez, Jairo Rodríguez Sánchez y Andrea Ivonne Carrillo Vargas

Alumnos: Betanzos Quezada Mitzi, Carrasco Martínez Jocelyn Alejandra, Fuentes Arcos María Elisa, Galindo Figueroa Abril, Gaspar Rosas Ariana, Martínez Martínez Edith Lucero, Mendoza Mina Dalia Jaqueline, Molina Hernández Andrea Monserrath, Olmos Estévez Lizbeth, Tzompaxtle García Pedro y Vázquez Urías Sandra Yaneth

**2020, Año de Leona Vicario,
Benemérita Madre de la Patria**

**2020, Año Internacional de la
Sanidad Vegetal**



ÍNDICE

RESUMEN.....	3
INTRODUCCIÓN.....	4
PROCESO PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO	5
RESULTADOS OBTENIDOS	6
Definición de la naturaleza del negocio	6
Perfil del visitante.....	8
Diseño de experiencia turística para la empresa Café de mi Rancho en Córdoba, Ver.....	9
Plan de promoción y propuesta de e-commerce.....	13
CONCLUSIONES.....	15

RESUMEN

La ciudad de Córdoba, Veracruz es reconocida por su diversidad de atractivos culturales y antecedentes históricos, los cuales incitan a recorrer las calles de su centro histórico para vivir la magia de la cultura, estilo y la tradición del café, sin embargo, la zona serrana ubicada en este lugar representa también un potencial para la realización de actividades menos comunes y que a su vez impactan en las dimensiones humanas de turistas y visitantes en general. Una opción innovadora es la que ofrece la empresa Café De Mi Rancho, ubicada en la localidad de Tecama Calería mejor conocida como Sábana Larga, con un clima húmedo con abundantes lluvias y aunque con diferentes actividades económicas, su suelo es fértil y propicio para la producción del café y de la caña, las cuales se aprovechan por dicha empresa a través de la finca y el beneficio de su propiedad para brindar un recorrido a los visitantes que llegan a esa zona. El objetivo de esta investigación se centró en diseñar una experiencia turística innovadora a partir del análisis de la actividad en Café de mi Rancho, bajo los lineamientos de un plan de negocios para contribuir a la diversificación del sector, para lo cual se trabajó con la siguiente metodología: revisión de la literatura, determinación de la naturaleza del negocio, diseño de la experiencia turística, establecimiento de imagen corporativa, plan de promoción y de e-commerce. Los resultados obtenidos se centran en un recorrido para vivir la esencia del café a través de una experiencia sensorial atractiva para un público mayormente nacional. Se encuentra en ese recorrido la oportunidad de diversificar la oferta turística no solo del municipio, sino de la región y además de abrir otras oportunidades hacia otro tipo de turismo como lo es el rural a diferencia del cultural que ya está bien posicionado entre los visitantes que llegan a Córdoba, además de que se cumplen las expectativas de los turistas y a su vez se beneficia a la comunidad receptora.

INTRODUCCIÓN

Actualmente, los turistas están en busca de nuevas experiencias y la incorporación a la vida social y de ocio a partir de la pandemia por COVID-19 plantea nuevos escenarios como el turismo de naturaleza, el disfrute de espacios abiertos, menos masificados y cercanos a la localidad de origen, favoreciendo al turismo doméstico.

La oferta con la que cuenta la empresa Café De Mi Rancho en la localidad de Tecama Calería, mayormente conocida como Sábana Larga en la ciudad de Córdoba, Veracruz permite la realización de actividades únicas, para pequeños grupos en busca de experiencias auténticas con un enfoque mayormente al turismo regional sin ser limitativo a otros mercados en donde también pudiera posicionarse exitosamente.

Tomando en cuenta lo anterior, es prudente generar un tipo de producto especial como lo es la experiencia turística, misma que puede vivirse en Café De Mi Rancho y que se puede catalogar dentro del turismo rural, al mismo tiempo que puede complementarse con otras actividades disponibles en la región, con la intención también de favorecer a una estadía más larga en la zona.

Para tener un producto más completo y sólido se deben establecer las pautas en materia de turismo que contribuirán al diseño de un producto idóneo que se adapte a la demanda actual pero que también pueda posicionarse adecuadamente a través de estrategias de emprendimiento y de mercadotecnia que contribuyan a la rentabilidad y competitividad no solo del proyecto sino de la empresa en general, así como a la competitividad turística y crecimiento económico de la región.

Proceso para el desarrollo del proyecto

Para la elaboración de este proyecto se llevaron a cabo actividades cronológicas específicas y que se resumen a continuación:

1. Revisión bibliográfica de la literatura en relación con la conceptualización de experiencia turística.
2. Definición de la naturaleza del negocio considerando datos relacionados a la filosofía organizacional.
3. Determinación del perfil del visitante que llega a la ciudad de Córdoba, Veracruz.
4. Diseño de la experiencia turística para la empresa Café De Mi Rancho; considerando aspectos de mercado meta, tipo de turismo, objetivo, episodios, itinerario, diseño de lugares y elementos.
5. Plan de promoción, estrategias digitales y de marketing.

Es importante mencionar que para la obtención de la información teórica y práctica se realizaron visitas a la empresa y al destino.

RESULTADOS OBTENIDOS

Definición de la naturaleza del negocio

Nombre de la organización: Café de Mi Rancho

Misión: somos una empresa regional dedicada a cosechar, procesar y vender café tostado y molido, con un trato amable y justo con nuestros proveedores y entorno social, ofreciendo a los colaboradores un trato digno y solidario acorde a su compromiso.

Visión: ser una de las mejores empresas en el ramo cafetalero en la región de Veracruz por la variedad de sus productos.

Valores:

- Honestidad
- Calidad
- Trabajo en equipo
- Innovación

Productos y servicios

- Café tostado por kg.
- Bombones de café.
- Galletas de café.
- Crema de café.
- Licor de café.
- Productos innovadores, como cacahuete garapiñado con café, salsa macha de café, etc.
- Artesanías elaboradas con café como blusas, aretes, etc.
- Souvenirs como tazas, lapiceros, etc.
- Local en el centro de Córdoba, Ver, en donde venden los productos ya mencionados incluyendo Frappes con horario corrido de 9 am a 7 pm.
- Ruta turística del “Café”.

Imagen corporativa



Ilustración 1: Logotipo Con Aroma a Café. Fuente: Elaboración propia.

- Nombre: Con Aroma a Café
- Slogan: La Experiencia del Sentir
- Tipografía: para la tipografía, en el logo y para el eslogan se utilizó la letra Verdana, una en color rojo y la otra en color negro, este diseño representa la seriedad y el compromiso de la empresa con sus clientes; al igual que la tipografía sencilla y fuerte a su vez busca lograr una permanencia en la mente y destacar de otras marcas.
- **Rojo:** es un color muy atractivo para el marketing, significa poder, atracción y además hace que la atención del público quede fijada.
- **Verde:** significado el crecimiento, la naturaleza, armonía, frescura, estabilidad y paz, que nos lleva a la relajación integrándonos en el medio ambiente para darnos seguridad; y actualmente es importante debido a la pandemia COVID-19 el turista busca escenarios de naturaleza seguros. A nivel corporativo se asocia a marcas ecológicas, naturales, sostenible, y la empresa Café De Mi Rancho se encuentra localizada en un lugar de naturaleza y que está muy comprometida con ello.
- **Café:** se asocia con la fuerza, estabilidad, solidaridad, comodidad, madurez y la fiabilidad con un agudo sentido del deber y la responsabilidad, que se toma en serio sus obligaciones. Este color ubicado en la planta de café representa el fruto que hace que la microempresa Café De Mi Rancho día a día siga creciendo y mejorando para ofrecer una mejor experiencia.
- **Negro:** significa la seriedad, elegancia y sofisticación, la empresa Café De Mi Rancho busca transmitir la confianza de que su recorrido turístico ha sido estudiado a detalle y busca cubrir tus expectativas.

- **Planta de café:** simboliza el café desde su estado natural, el cual es el factor relevante de la ruta turística, ya que el escenario principal son los cultivos de café, su proceso y los productos derivados que se obtienen, el cual va influenciar en la interacción de sus sentidos.
- **Turi combi:** representa el elemento clave de la ruta, además de ser el transporte oficial de ella.

Perfil del visitante

El perfil del visitante en Córdoba fue identificado de acuerdo con información bibliográfica y a través de entrevistas con la población local.

Perfil de visitantes de Córdoba, Veracruz.	
EDAD	20-40 años
SEXO	En mayor proporción mujeres con un 60% y un 40% hombres
ESTADO CIVIL	Indistinto.
NIVEL SOCIOECONÓMICO	Niveles B y C
CLASE SOCIAL	Media-alta y media –media
ORIGEN	En su mayoría nacionales, del mismo estado de Veracruz o de estados aledaños como Puebla y Tabasco.
GRADO DE ESTUDIOS	Medio y medio superior.
OCUPACIÓN	Profesionistas.
FORMA DE VIAJE	En su mayoría terrestre.
ESTANCIA PROMEDIO	Dos días una noche. Fines de semana regularmente.

GUSTOS Y MOTIVACIONES

Interesados por el turismo natural y cultural. Suelen escuchar de la ruta o es vista en las redes sociales de Facebook de la empresa y buscan vivir la experiencia y el proceso del café de la región observando a detalle desde su cultivo hasta el proceso baño de café y producción del mismo. Los jóvenes de 20 a 30 años de edad buscan nuevas aventura, conocimientos y experiencias nuevas y diferentes a su rutina y entorno diario, los turistas de 31 a 40 años buscan un turismo para descansar y divertirse en el que hagan observación de naturaleza y estudiar una cultura nueva, teniendo un ritmo un poco tranquilo.

Diseño de experiencia turística para la empresa Café de mi Rancho en Córdoba, Ver.

Tipo de turismo: turismo de naturaleza (ecoturismo rural)

Segmento de mercado al que se dirige la experiencia turística: personas de entre 20 y 40 años, con estudios medio superior y profesionistas, procedentes de distintas partes del país, con un ingreso económico medio.

Necesidades detectadas en el segmento: conocimiento acerca del proceso del café a través de una experiencia sensorial que incite a los turistas a vivir cada paso dentro del proceso del café.

Objetivo de la Experiencia: mostrar al turista la elaboración de café a través de una experiencia sensorial en la cual se transmitirán los conocimientos suficientes que se llevan a cabo durante el proceso del café.

Episodios de la experiencia

Episodio 1: Bienvenida

Encargado: Guía de turistas

Actividad: Dar la bienvenida en el punto de reunión y presentarse, realizar la actividad rompe hielo ¿Cuál es tu bebida favorita? Y arrancar la ruta.

Episodio 2: Traslado de Córdoba a Sabana Larga

Encargado: Guía de turistas y chofer

Actividad: Breve explicación de la flora y fauna que podemos encontrar.

Episodio 3: Llegada a Sabana Larga e inducción a la ruta turística

Encargado: Guía de turistas

Actividad: Bienvenida a Sabana Larga con una breve explicación acerca de las generalidades de la localidad y la descripción de itinerario al turista

Episodio 4: Proyección del video introductorio

Encargado: Administrador de la empresa

Actividad: Dar la bienvenida a Café De Mi Rancho y proyectar el video

Episodio 5: Recorrido en Finca Las Palmas

Encargado: Guía de turistas y colaboradores de la empresa

Actividad: Explicación de la siembra y cosecha del café y realización de la actividad de recolección del fruto del café, profundizando los temas: que tipo de planta es con la que se cuenta, cuanto produce cada mata de café, el cuidado de cada una.

Episodio 6: Recorrido en beneficio húmedo y seco

Encargado: Guía de turistas y colaboradores de la empresa

Actividad: Explicación del procedimiento del café en las máquinas, a través de los colaboradores de la empresa y la realización de los turistas para la demostración del proceso del café.

Episodio 7: Demostración del tostado

Encargado: Guía de turistas y colaboradores de la empresa

Actividad: Breve explicación acerca del proceso del tostado de café y la realización de la actividad del molido de café por los turistas.

Episodio 8: Baño de aroma de café

Encargado: Guía de turistas y colaboradores de la empresa

Actividad: Explicación de la razón del baño de café y de los efectos y beneficios que este trae, es decir, que sensación puede ocasionar.

Episodio 9: Cata de café

Encargado: Barista

Actividad: Explicación de la variedad de café, demostración de diferentes técnicas para la preparación del café, y explicación y demostración de cómo preparar y degustar una buena taza de café.

Episodio 10: Venta de productos y artesanías de la empresa

Encargado: Guía de turistas y artesana

Actividad: Explicación de los productos ofertados y el procedimiento para la realización de la pulsera la cual se convertirá en el souvenir de los visitantes.

Episodio 11: Comida

Encargado: Cocinera

Actividad: Explicación de los platillos ofrecidos y los ingredientes que lleva, consiste en brindar una comida de tres tiempos, incluyendo agua y postre.

Episodio 12: Cierre de la ruta y aplicación de la encuesta

Encargado: Guía de turistas y administrador de la empresa

Actividad: Dar palabras de agradecimiento y despedida y la aplicación de la encuesta de satisfacción.

Episodio 13: Regreso a la ciudad de Córdoba, Ver

Encargado: Guía de turistas

Actividad: Dar unas palabras de despedida

Itinerario

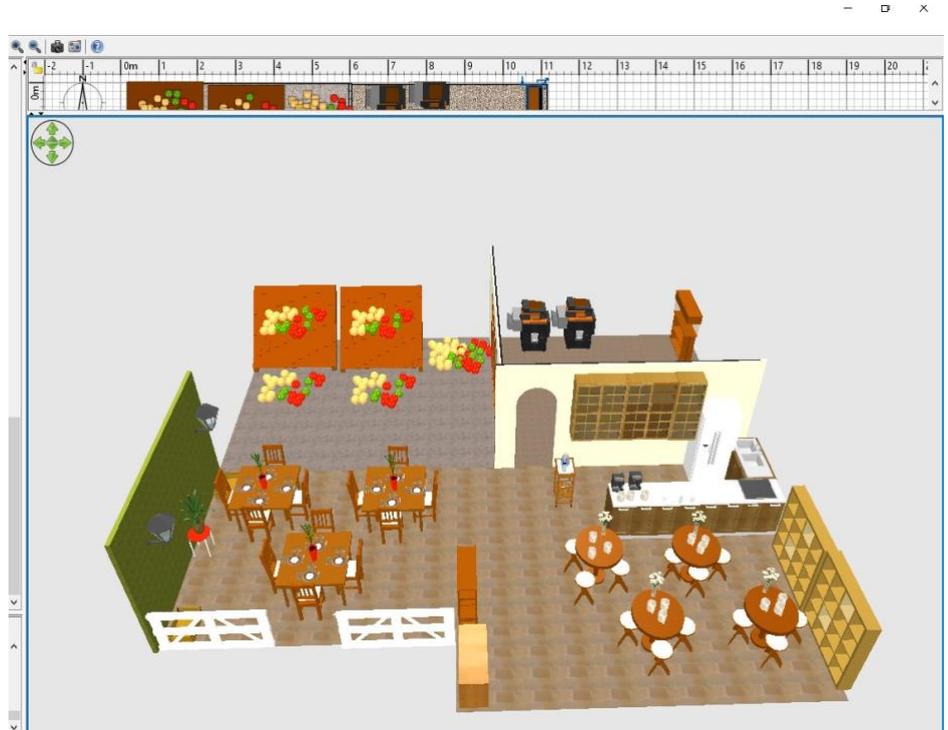


Con Aroma a Café

Café De Mi Rancho

11:00 AM	INICIO DE RECORRIDO	Recomendaciones: <ul style="list-style-type: none">• Llevar ropa cómoda y gorra• Uso de cubrebocas• Participar en las actividades recreativas• Mantener la distancia con la maquinaria para impedir un accidente• Lavarse las manos antes de comenzar la cata y usar gel antibacterial• Adquirir una artesanía elaborada por la empresa• Indicar alguna alergia antes de iniciar• Verificar las pertenencias
11:40 AM	RECORRIDO EN LA FINCA	
12:30 AM	RECORRIDO EN BENEFICIO HÚMEDO Y SECO	
1:00 PM	DEMOSTRACIÓN DE TOSTADO Y BAÑO DE AROMA DE CAFÉ	
1:20 PM	CATA DE CAFÉ	
1:50 PM	VENTA DE ARTESANÍAS Y PRODUCTOS DE CAFÉ	
2:20 PM	COMIDA	
3:00PM	RETORNO A LA CIUDAD DE CÓRDOBA	

Diseño Interior



Instalaciones o espacios que se puedan tematizar.

- Turicombi
- Beneficio húmedo y seco
- Baño de aroma de café
- Cata de café

Equipo e instrumentos para la Experiencia

Recorrido en Finca Las Palmas:

- Turicombi

- Canastas para la recolección del fruto del café

Baño de aroma de café

- Maquinaria para el proceso de tostado del café

Cata de café

- Mobiliario para la cata de café
- Artículos para la cata (tazas, platos, etc)
- Mobiliario para la muestra de los productos de Café De Mi Rancho

Sitio Web

1. El diseño del sitio web para la empresa Café De Mi Rancho fue creado en Google Sites, puesto que, permite realizar las modificaciones pertinentes al usuario. Se anexa el link de la página web y las imágenes correspondientes al diseño:

Link: <https://sites.google.com/utc.edu.mx/wwwcafedemiranchocom/p%C3%A1gina-principal/recorrido-tur%C3%ADstico>

Plan de promoción y propuesta de e-commerce

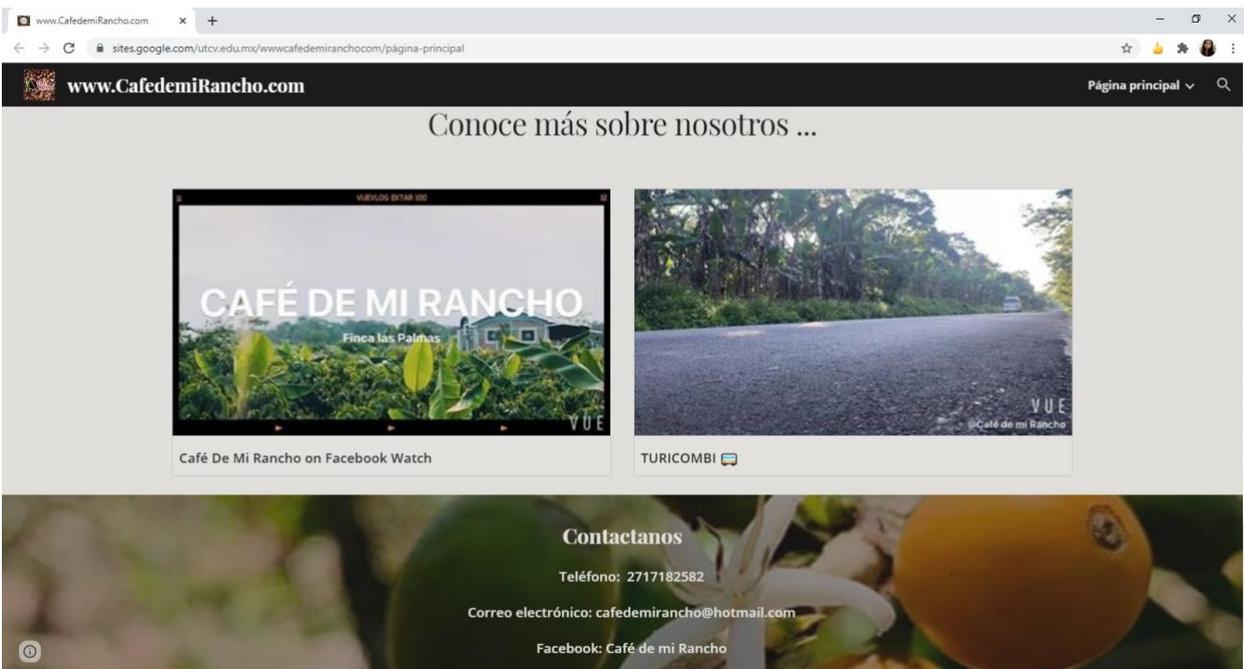
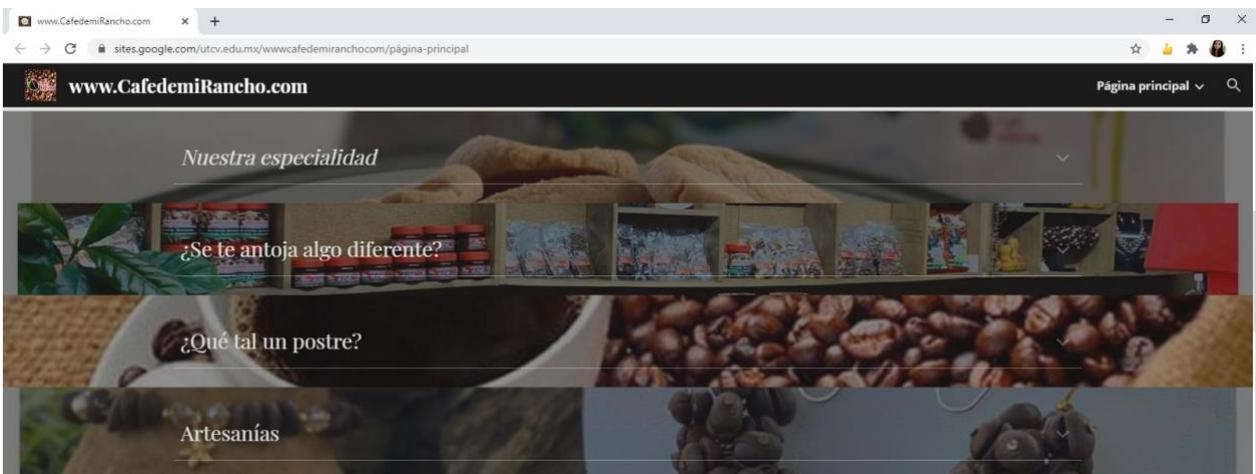
La empresa Café De Mi Rancho, debe contar con un modelo de E-commerce, puesto que, las necesidades actuales de los compradores lo requieren y se sugiere utilizar los modelos que a continuación se describen:

1. **B2B:** modelo de negocio enfocado a “business to business”, el cual busca lograr una relación de intercambio de productos o bienes de una empresa a otra, en este caso, la microempresa Café de Mi Rancho mantiene esta relación con otras empresas, como es: para la elaboración de sus productos necesita de provisiones de otras empresas; al igual que él provee de sus productos a otras empresas de productos de alimentos.
2. **B2C:** modelo de negocio enfocado a “business to consumer”, el cual busca lograr una relación de productos y bienes de la empresa al consumidor, en este caso, la microempresa Café de Mi Rancho mantiene una relación de venta de productos de café y el servicio de la ruta turística a sus clientes.

Diseño visual del modelo de E-commerce

El diseño del modelo de E-commerce para la empresa Café De Mi Rancho fue creado en Google Sites, puesto que, permite realizar las modificaciones pertinentes al usuario. Se anexa el enlace de la página web y las capturas correspondientes al diseño:

Link: <https://sites.google.com/utcv.edu.mx/wwwcafedemiranchocom/p%C3%A1gina-principal/recorrido-tur%C3%ADstico>



CONCLUSIONES

La ciudad de Córdoba, Veracruz cuenta con riquezas no solo de tipo cultural como comúnmente se conoce, sino también de tipo natural con un enfoque hacia el turismo rural, el cual brinda la oportunidad de diversificar la oferta actual y de cubrir las necesidades de diferentes segmentos de mercado que se sienten atraídos por los atractivos que en este municipio se encuentran, de la misma forma que se complementa la lista de las diferentes opciones que los visitantes pueden realizar durante su estancia en la ciudad.

Con base a la investigación realizada a lo largo de este proyecto y que permitió fundamentar la mejora de los productos turísticos que actualmente comercializa la empresa Café De Mi Rancho, se diseña un producto turístico denominado experiencia turística que cumple con elementos diferenciadores que contribuyen no solo a posicionar el producto en el mercado sino a generar memorabilidad, sentimiento de plenitud y satisfacción, deseo de volver e intención de recomendar el producto en su círculo de influencia.

Por lo mencionado anteriormente, se logra completamente el objetivo del proyecto de diversificar la oferta turística a través de un proyecto bajo esquema de plan de negocio para implementarse de manera metódica y específica adaptado a las condiciones del contexto a nivel municipal y regional, contribuyendo así a los objetivos financieros de la empresa en cuestión, la generación de empleos y la mejora de las condiciones de vida de la población residente.