

Informe Final de Práctica Profesional

Formulación de una Propuesta de Mercadeo Integral para el Plan Parcial Bulevar Victoria

Maritza Sánchez Ospina

Tutor

Ángela María Meza Mafla Administradora de Empresas

Universidad Católica Popular del Risaralda

Programa de Administración de Empresas

Prácticas Profesionales

Pereira

2010

Tabla de contenido

Introducción	9
1. Presentación de la organización o sitio de práctica	11
1.1. Reseña histórica:	11
1.2. Misión	12
1.3. Visión	12
1.4. Principios.....	12
1.5. Valores	15
1.6. Servicios que presta.....	15
1.7. Número de empleados.....	17
1.8. Organigrama:.....	18
1.9. Funciones Adicionales	19
1.10. Reseña Histórica Colector Egoyá.....	19
2. Diagnóstico del área de intervención o Identificación de las necesidades	21
3. Eje de intervención	23
4. Justificación del eje de intervención.....	24
5. Objetivos.....	25
5.1. General:	25
5.2. Específicos:	25
6. Marco teórico.....	26
6.1. Normatividad.....	29
7. Cronograma	31
8. Presentación y análisis de resultados.....	32
8.1. Plan de Medios	40
8.2. Objetivos de comunicación	41
8.3. Grupo Objetivo.....	41
8.4. Estrategia de comunicación.....	41
8.5. Recomendación de medios.....	41

Formulación de una propuesta de mercadeo integral para el Plan Parcial Bulevar Victoria	3
8.6. Mix de comunicaciones.....	43
Conclusiones	50
Recomendaciones	52
Referencias.....	53

Lista de Ilustraciones

<i>Ilustración 1: organigrama</i>	18
<i>Ilustración 2: Planes Parciales en la Ciudad de Pereira</i>	33
<i>Ilustración 3: Zona Egoyá</i>	36
<i>Ilustración 4: Delimitación General</i>	37
<i>Ilustración 5: ¿Considera usted que como propietario de predio tiene la información necesaria para conocer el proyecto?</i>	46
<i>Ilustración 6: ¿Conoce las personas responsables del proyecto a los cuales usted puede acudir en caso de una duda o inquietud?</i>	47
<i>Ilustración 7: ¿Considera importante el proceso de renovación que se pretende realizar con el Plan Parcial Bulevar Victoria?</i>	48
<i>Ilustración 8: ¿Se siente usted satisfecho (a) con las condiciones de negocio que le han propuesto para la venta de su predio?</i>	49

Formulación de una propuesta de mercadeo integral para el Plan Parcial Bulevar Victoria	5
-----------------------------------------------------------------------------------------	---

Lista de apéndices

Apéndice A: Folleto propietarios del suelo.....	54
Apéndice B: Folleto inversionistas.....	55
Apéndice C: Encuesta Bulevar victoria.....	56

Dedicatoria

El presente trabajo se lo dedico a mis padres, fuente infinita de amor y sabiduría, gracias a ellos he podido sacar adelante mi carrera y me he convertido en el transcurso de mi vida en una persona con principios y valores inquebrantables. A mi padre quiero que sepa que le agradezco con todo mi corazón el esfuerzo diario que hace por darnos a mi mamá y a mí lo mejor y por su compañía incondicional. A mi madre que ha estado conmigo en todos los momentos, apoyándome y dándome fuerza para no rendirme, que en tantas ocasiones se ha sacrificado por darme lo mejor. A mi novio que me da fuerzas para superar todos los obstáculos y me enseña a descubrir los mejores aspectos de mi vida. A mi hermano Mauricio que a pesar de la distancia siempre me ha demostrado su apoyo y su cariño y a mi hermano Eduar, que a su modo me ha acompañado en todos los caminos por los que he recorrido. Y por ultimo pero no menos importante le dedico mi trabajo a mi sobrino Daniel que ha llenado de alegría nuestras vidas y que se ha convertido en un motor más para salir adelante. Los amo a todos con todas mis fuerzas.

Agradecimientos

Quiero agradecer en primera instancia a mi jefe Felipe Mejía Lamprea por haberme dado la oportunidad de trabajar en esta área y poder aprender muchas cosas, a todos mis compañeros de trabajo que desde el primer momento me hicieron sentir como una más de ellos, tanto a los de Desarrollo Urbano como los de Espacio Público. Le agradezco especialmente a Juan Diego Restrepo pues a pesar de su mal genio constante me soporto y apoyo en estos 5 meses de práctica y con todo mi corazón mis más sinceros agradecimientos a Juliana Sánchez que me guio y me ayudo para que todo me saliera bien y que más que una compañera de trabajo ahora es mi amiga. También mis agradecimientos mas especiales para la persona que ha encaminado este proyecto y me asesoro en todos los aspectos de mi practica Ángela María Meza mi tutora. Y por supuesto a mi familia y a mi novio.

Resumen

En la Secretaria de Planeación, específicamente en el área de Desarrollo Urbano, la formulación, revisión y aprobación de los planes parciales es la función principal, siendo entonces una herramienta fundamental para la construcción y el desarrollo de la ciudad, de gran utilidad para el progreso integral de la región.

Es por ello que existe la necesidad de formular una estrategia de mercadeo, la cual permita promocionar y llevar a cabo el proyecto, generando expectativa y aceptación para todos los agentes que intervengan en él.

Palabras claves: Plan Parcial, Renovación Urbana, Espacio Público, Plan de Medios

Abstract

In the ministry of Planning, especially in the area of Urban Development, the formulation, revision and approval of partial plans is the main function, being a fundamental tool for the construction and development of the city, very useful for integral progress in the region.

That is because there is the need to formulate a marketing strategy, which allows us to promote and carry out the project, creating expectation and acceptance for all actors involved in it.

Key Words: Partial Plan, Renovation Urban, Public Space, Plan of Means

Introducción

Con la necesidad constante que tienen las ciudades de progreso y desarrollo, los instrumentos de planificación se convierten en una herramienta indispensable para llevarlo a cabo. En la Secretaria de Planeación, puntualmente en el área de Desarrollo Urbano, se tiene como objetivo formular planes, programas o proyectos, que de la mano del sector privado, permitan proyectar una ciudad prospera, con políticas ordenadas y estructuradas brindando una estrategia correcta para la planificación de ciudad.

Desde esta perspectiva, la planeación juega un papel fundamental en la construcción de la ciudad, donde el desarrollo urbano depende de la ejecución de todos los proyectos que se despliegan en la Dirección Operativa, los cuales permitan evidenciar el trabajo del municipio, pero eso solo se logra con la gestión adecuada para promocionar y dar a conocer todos los planes o proyectos de renovación y desarrollo urbano que el municipio dispone para la ciudad, pues no es suficiente simplemente formularlos y aprobarlos, en realidad estos proyectos cobran importancia en el momento que se empiezan hacer realidad y empieza a evidenciarse en la respuesta positiva de los ciudadanos y en el dinamismo que adquiere la economía del municipio.

Con la implacable internacionalización de la economía y los mercados, la necesidad de alianzas estratégicas se convierte en un factor obligatorio para la sostenibilidad en las relaciones comerciales, por ende la construcción de una plataforma económica que soporte estas relaciones significa la transformación de la ciudad en un eje impulsor de la economía del país.

Por lo anterior, la renovación del centro de la ciudad permite la transformación necesaria para construir esa plataforma económica para sus ciudadanos, teniendo como respaldo el Plan Parcial ciudad Victoria, que ha sido un impulsor económico importante para la región, por ello la gestión adecuada para lograr la construcción de Bulevar Victoria se constituye en el factor principal para garantizar la continuación de la renovación del centro de Pereira.

La elaboración del presente trabajo comienza con la identificación de la necesidad existente de realizar la gestión adecuada para los proyectos, por ser el Plan Parcial Bulevar Victoria uno de los proyectos más significativos para la presente administración se busca una

trascendencia eficaz, la cual, permita llevar a cabo el proyecto y de esta forma se pueda evidenciar la continuidad de la renovación del centro de la ciudad.

Posteriormente se realiza un trabajo de documentación con toda la información disponible acerca del Plan Parcial, siguiendo este lineamiento se analizan los principales actores que intervienen en el proyecto para pasar a realizar un plan de medios apto para gestionar el proyecto.

Se puede identificar diferentes limitantes, la principal es que en el área de intervención no se encuentra delegado el trabajo de mercadeo de los proyectos para una persona específica que dedique el tiempo necesario para realizar la gestión de los planes que se aprueban, adicionalmente el presupuesto asignado para este tipo de procesos es bastante reducido restringiendo la posibilidad de acción para llevar a cabo la gestión.

1. Presentación de la organización o sitio de práctica

1.1. Reseña histórica:

El 24 de agosto de 1863, el Pbro. Remigio Antonio Cañarte encabezó la caravana fundadora que desde Cartago marchó a las tierras de lo que hoy es Pereira. Seis días después se celebra la Misa de fundación y se protocoliza el establecimiento de la Villa de Pereira, en la esquina de la calle 19 con carrera octava, en la Plaza de Bolívar. En sus comienzos la aldea comprendía seis manzanas y unas setenta casas dispersas entre Egoyá y el Otún; levantadas en guadua, bareque y techo pajizo. El 25 de abril de 1870 se oficializó por medio de Ley de la República el establecimiento de la Villa de Pereira.

Es en 1871 que el Municipio de Pereira tiene su primer alcalde, Pedro Duque, después de este, la administración municipal fue encabezada, año tras año, por ochenta y ocho (88) alcaldes, entre ellos, Jesús María Villegas, Enrique Álvarez, Tobía Mejía y Julio Mejía. Gustavo Orozco Restrepo fue el último alcalde elegido por el gobernador, ya que con el acto legislativo número uno de 1986 se establece la elección popular de alcaldes a partir de marzo de 1988.

En 1988 se elige el primer alcalde por elección popular, Jairo Arango Gaviria, después de él, los habitantes del Municipio de Pereira han elegido a César Augusto Castillo Ramírez (1990), Ernesto Zuluaga Ramírez (1992), Juan Manuel Arango Vélez (1992 - 2004), Luis Alberto Duque Torres (1998) y Martha Elena Bedoya Rendón (2001) y en la actualidad a Israel Alberto Londoño Londoño.

Para lograr dicho grado de desarrollo, fue indispensable fortalecer la economía agraria-cafetera y las sociedades comerciales, integrar el comercio a la nación y el mundo exterior, implementar infraestructura física, vial y de servicios públicos, planeamiento urbano, fomento a la educación, al desarrollo financiero, al establecimiento de empresas y políticas de fomento e inversión empresarial y al impulso de nuestra cultura.

La visión de progreso y el espíritu cívico de todos los sectores sociales e institucionales le dieron a la ciudad desde sus inicios la fuerza, la vitalidad y el empuje, que permitieron enrumbar la ciudad hacia el siglo XX y ahora enfrentar los retos del siglo XXI.

1.2.Misión

Con el apoyo del conocimiento en sus diversos campos, de la mano de todas las ciudadanas y ciudadanos. La ALCALDÍA DE PEREIRA, trabajará en el logro de los acuerdos y consensos necesarios para que los atributos, dimensiones, y sus interacciones permitan una acción integradora, urbana y rural, que dignifique la vida de sus habitantes y posibiliten un desarrollo humano sostenible, garantizando la construcción de un proyecto colectivo de ciudad. La Administración Municipal de Pereira, presta los servicios públicos y asume las competencias, asignadas por la Constitución y la Ley, en función del cumplimiento de los fines esenciales del Estado; gestiona sus propios intereses y administra sus recursos con transparencia y responsabilidad para el mejoramiento social y cultural de sus habitantes

1.3.Visión

Pereira será una ciudad gobernada con transparencia y equidad, donde todos actuemos con responsabilidad y solidaridad, con un desarrollo sostenible en el campo y la ciudad con condiciones de vida digna para sus habitantes, articulada a la región y al mundo. La Administración Municipal de Pereira, será reconocida por su calidad en el servicio ciudadano, por la excelencia en el desempeño administrativo, por el uso de las más avanzadas tecnologías y por la profesionalización y pertenencia del servidor público, con un indeclinable compromiso de mejoramiento continuo.

1.4.Principios

Planificación: Enfocar los recursos disponibles al cumplimiento de la misión aplicando para ello las más modernas metodologías de gestión pública y en concordancia con los lineamientos establecidos por la Función Pública.

Desarrollo del Talento Humano hacia un alto nivel profesional. Operar cambios de actitud en el recurso humano comprometido en el cumplimiento de la misión institucional, por medio de la política de capacitación y reconocimiento de meritos, orientados al cabal cumplimiento de sus funciones.

Control por Procesos. Ejercer la Gestión Pública de conformidad con los procesos y procedimientos establecidos en el Programa de Modernización y Fortalecimiento

Institucional, aplicando nuevas y organizadas metodologías de trabajo orientadas a obtener mayor eficiencia y eficacia en la aplicación de los procesos multifuncionales, conduciendo el enfoque de procesos hacia el cliente (usuario, beneficiario o destinatario).

Participación ciudadana o comunitaria: Ejercer la Gestión pública con la participación activa de los ciudadanos o la comunidad, promoviendo la constitución de veedurías ciudadanas, audiencias públicas, consejos comunitarios y demás mecanismos de participación que permitan conocer el querer y anhelos de los habitantes del territorio.

Enfoque hacia el cliente: la razón de ser de la Administración Municipal de Pereira es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus clientes; por lo tanto, es fundamental comprender cuáles son las necesidades actuales y futuras de los clientes, que cumpla con sus requisitos y que se esfuerce por exceder sus expectativas.

Liderazgo: Lograr la unidad de propósito dentro de la organización, generando y manteniendo un ambiente interno favorable, en el cual los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas se involucren totalmente en el logro de los objetivos de la entidad.

Enfoque basado en los procesos: En la Administración Municipal de Pereira existe una red de procesos, la cual al trabajar articuladamente, permite generar valor. Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

Enfoque del sistema para la gestión: el hecho de identificar, entender, mantener, mejorar y, en general, gestionar los procesos y sus interrelaciones como un sistema contribuye a la eficacia, eficiencia y efectividad de la Administración Municipal de Pereira en el logro de sus objetivos.

Mejora continua: siempre es posible implementar maneras más prácticas y mejores para entregar los productos o prestar servicios. Es fundamental que la mejora continua del desempeño global de la Administración Municipal de Pereira sea un objetivo permanente para aumentar su eficacia, eficiencia y efectividad.

Coordinación, cooperación y articulación: el trabajo en equipo, en y entre entidades es importante para el desarrollo de relaciones que beneficien a sus clientes y que permitan emplear de una manera racional los recursos disponibles.

Transparencia: La gestión de los procesos se fundamenta en las actuaciones y las decisiones claras; por lo tanto, se garantiza el acceso a la información pertinente de sus procesos, facilitando el control social.

Autocontrol: Es la capacidad que ostenta cada servidor público para controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de su función, de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y/o tareas bajo su responsabilidad, se desarrollen con fundamento en los principios establecidos en la Constitución Política.

Autorregulación: Es la capacidad institucional para aplicar de manera participativa al interior de la Administración Municipal de Pereira, los métodos y procedimientos establecidos en la normatividad, bajo un entorno de integridad, eficiencia y transparencia en la actuación pública.

Autogestión: Es la capacidad institucional de la Administración Municipal de Pereira para interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que le ha sido asignada por la Constitución, la Ley y sus Reglamentos.

1.5. Valores

Responsabilidad. Que se entiende como la voluntad individual y colectiva de rendir cuentas sobre cada uno de nuestros actos.

Compromiso. Alude a un sentimiento individual de hacer suya su función administrativa asegurándose que los resultados sean los previstos.

Sentido de Pertenencia. Sentir que la Administración Municipal y los recursos públicos son como suyos y que por esa misma causa procurar por su cuidado y protección.

Honestidad. Que significa hacer las cosas de acuerdo a unos principios y valores humanos adoptados desde la familia, para hacer las cosas con amplio sentido social y en defensa de los derechos humanos, reconociendo los derechos de los ciudadanos y haciendo que sean respetados por todos.

Solidaridad. Para apoyar a los demás cuando las circunstancias así lo exijan.

Respeto. Que significa aceptar la diferencia que tenemos con los demás y a partir de allí comenzar a construir un consenso. Es no invadir la órbita personal e individual de los demás para aceptar que todos tenemos nuestro propio espacio.

1.6. Servicios que presta

1. Promocionar una cultura de concertación liderada por el Alcalde quien motivará al Concejo Municipal con propuestas que coadyuven a la gobernabilidad de la ciudad.

2. Inspirar confianza a la comunidad con una gestión innovadora que recupere la credibilidad y confianza en el gobierno local.

3. Considerar a sus habitantes como el centro de toda actuación y facilitar su participación y desarrollo integral.

4. Liderar la construcción colectiva del Municipio en sus espacios urbanos y rurales.

5. Diseñar e implementar políticas públicas en colaboración con el estado, para articular las prioridades de la gente con la dinámica nacional.

6. Determinar con claridad la misión, propósito y metas de cada una de las dependencias o entidades del Municipio.

7. Fomentar una nueva cultura del trabajo digno que satisfaga las necesidades del sector productivo y ayude a la ciudad en su proceso de competitividad.

8. Evaluar los programas y proyectos que se pongan en marcha y establecer rigurosos sistemas de control de resultados.

9. Optimizar el uso de los recursos financieros, humanos y técnicos encaminados todos a una administración eficiente y eficaz de los bienes públicos.

10. Aprovechar las ventajas comparativas que ofrezcan otras entidades u organizaciones de carácter público o privado, lo cual permitirá sumar esfuerzos y voluntades para optimizar experiencias y recursos.

11. Facilitar el acceso de sus habitantes al conocimiento y fiscalización de todos los actos de la administración, de conformidad con la Ley.

12. Impulsar procesos de desconcentración y delegación de funciones para darle agilidad a los procesos administrativos.

13. Instaurar mecanismos que le permitan, en el ejercicio de su autonomía, promover el ordenamiento de su territorio, el uso equitativo y racional del suelo, la preservación y defensa de su patrimonio físico y ecológico.

14. Instituir y adoptar medios de financiaciones suficientes y estables para el desarrollo de la ciudad, para atender a todos los sectores sociales, no importando su origen o condición social.

15. Proyectar la ciudad a las corrientes actuales de la cultura y la economía, para facilitar su ingreso al mundo global. 16. Vincular la municipalidad al universo de la tecnología y la informática.

17. Fomentar la integración de los diversos estamentos de la municipalidad, en todas sus formas, como la gran posibilidad del desarrollo sostenible.

18. Respetar las distintas identidades étnicas y culturales que posibiliten una mayor convivencia.

19. Permitir el acceso a la comunidad a los recursos destinados a la inversión social.

20. Defender la complementariedad del hombre y de la mujer como protagonistas de los núcleos familiar y social.

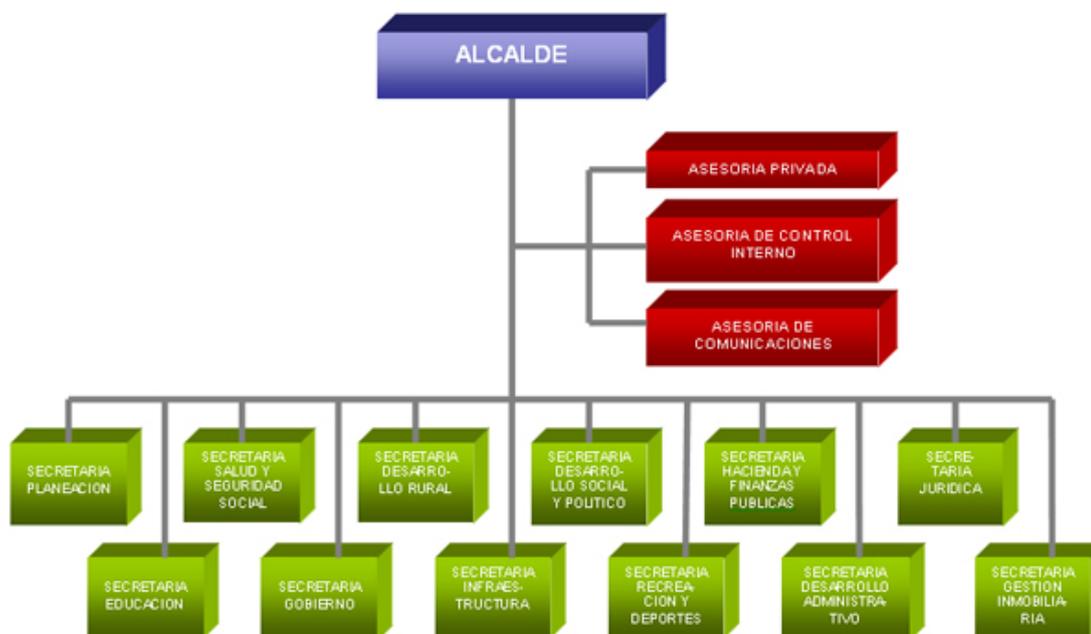
21. Institucionalizar espacios de concertación público-privados para aquellos asuntos de interés colectivo.

22. Afrontar el crecimiento futuro de la ciudad, manteniendo su cohesión social.

1.7. Número de empleados

La Alcaldía Municipal cuenta con 1333 trabajadores, los cuales se encuentran clasificados en dos categorías: la primera son funcionarios, los cuales pertenecen a la planta de cargos, vinculada a la carrera administrativa y en total son 638, y en segundo lugar están los contratistas integrados por 695 trabajadores, los cuales se encuentran vinculados bajo la ley 80 de 1993.

1.8. Organigrama:



SECRETARIA DE PLANEACIÓN



Ilustración 1: organigrama

Fuente: Sistema de gestión de calidad Alcaldía Municipal de Pereira (2010)

1.9. Funciones Adicionales

Relacionando el lugar de trabajo con las funciones que se desempeñan en este, es importante resaltar que la practicante, adicionalmente de la elaboración del presente trabajo, fue una de las organizadoras del Primer Congreso Internacional de Prospectiva y Planificación de Ciudades Intermedias que se llevo a cabo los días 21 y 22 de Octubre, donde contribuyó en la gestión pertinente para atraer patrocinadores y poder subsidiar el evento, al igual que en el montaje y ejecución del mismo, igualmente realiza actividades de apoyo en el observatorio de planes parciales realizado por la anterior practicante, entre otras funciones que contribuyen en el buen desarrollo del área de intervención.

1.10. Reseña Histórica Colector Egoyá

La transformación de la cuenca de la quebrada Egoyá es un proceso ligado a la evolución del asentamiento humano que hoy es Pereira. Una aproximación histórica a la urbanización de la ciudad puede brindar los elementos para conocer la mutación ambiental de la cuenca.

La quebrada Egoyá y sus tributarios han sido importantes fuentes de agua para los pobladores de la ciudad, desde sus albores. Un primer decreto dictado por la Junta Auxiliar de la aldea de Pereira en el año 1867 “prohibía el sacrificio de ganado vacuno dentro del área de la población y señalaba una cuadra de terreno para el matadero oficial abajo del puente Egoyá”, desde la primera decisión administrativa tomada en la ciudad en 1.870, se determinó el uso futuro de la quebrada Egoyá.

A partir de la década del 30, y por efecto del vertiginoso crecimiento de la ciudad, se genera un drástico proceso de transformación de la cuenca en términos de sus implicaciones para la construcción del riesgo.

Desde el año 1930 a 1935, la quebrada Egoyá, contaminada para entonces con aguas residuales urbanas domésticas y de otras actividades, fue canalizada entre las calles 11 y 21 y sepultada bajo llenos heterogéneos, conformados a través de procesos de vertimiento libre que modificaron en gran medida la topografía original de la misma. Posteriormente, entre los años 1935 a 1940 se empezó la construcción de viviendas sobre los mismos.

Para esas décadas, dadas las condiciones de contaminación de la quebrada y bajo los parámetros de crecimiento de la ciudad, Egoyá representaba un problema de tipo sanitario y a la vez una barrera para la expansión urbana. Su canalización no fue un proceso continuo, se ejecutó por tramos, sin embargo existe incertidumbre a cerca de la cronología exacta de la ejecución de cada uno de ellos.

Entre 1935 y 1940 la quebrada es canalizada y rellenada entre las calles 21 y 24. Durante este mismo período se ejecuta la canalización de algunos de sus afluentes.

En 1.938 un temblor derribó varias casas, deterioró otras y tumbó una fachada en la calle 19 entre carreras 11 y 12, desde entonces se advierten los efectos locales producidos por los llenos.

Para el periodo 1945 – 1950, Pereira vuelve a ser epicentro de migraciones producto del éxodo campesino que produce la violencia política partidista, experimenta un crecimiento acelerado que registra los más altos índices de expansión y densificación urbana, en 5 años la ciudad se extiende de 71 hectáreas a 180, incrementándose en un 253%.

Hacia 1960 se intensifica el proceso de urbanización, el área urbana se extiende entre 1960 y 1970 hasta llegar a una superficie de 573 hectáreas. En este periodo la totalidad de la cuenca se encuentra urbanizada y la tendencia es a densificarse.

Actualmente, a la quebrada Egoyá drenan las aguas lluvias y residuales de una amplia zona de influencia de la ciudad de Pereira con un área tributaria de 156.3 hectáreas, equivalente al 25% del total de la ciudad. Su longitud es de 4.253 metros de los cuales 3.093 m (68%) pasan por vías públicas y 1.430 m (32%) por zonas de diferentes usos del suelo como vivienda y comercio. (Secretaría de Planeación, Dirección Operativa de Desarrollo Urbano, 2007)

2. Diagnóstico del área de intervención o Identificación de las necesidades

El proceso de Planificación de la Alcaldía Municipal, es un departamento representado por la Secretaria de Planeación, la cual tiene como propósito realizar un estudio riguroso para formular y desarrollar lineamientos que permitan concebir y representar una imagen de ciudad próspera, con proyección real al futuro. Desde esta óptica, se pretende también generar un espacio de bienestar y renovación para los ciudadanos con un constante desarrollo urbano, así mismo establecer un vínculo cooperativo de trabajo tanto con las entidades públicas y privadas para juntos realizar la proyección de ciudad anhelada.

La Secretaría de Planeación se encuentra dividida en dos subsecretarías: el primero es Planeación Socioeconómica y la segunda es Ordenamiento Territorial y Desarrollo Urbano, al mismo tiempo éstas se dividen en tres Direcciones Operativas: Sistemas de información para la planeación, Desarrollo Urbano y Direccionamiento estratégico y sistemas de información.

El área específica de intervención de la práctica es la Dirección Operativa de Desarrollo Urbano, la cual se encuentra dividida en Espacio Público y Desarrollo Urbano. La Dirección Operativa está a cargo del Arquitecto Felipe Mejía Lamprea, donde es responsable de generar instrumentos de gestión, financiación y planificación del suelo dados por la ley 388 de 1997, en cuanto a la parte de gestión urbana; y además tiene a cargo las áreas de cesión, y aprovechamientos económicos del espacio público, refiriéndose a la parte de espacio público.

Adicionalmente la Dirección Operativa tiene como objetivo principal adoptar y analizar los diferentes planes parciales presentados por entidades y/o particulares, cumpliendo en primera instancia las normas y leyes correspondientes.

Dentro de la Dirección Operativa se realizan Proyectos Estratégicos, estos conllevan un alto carácter de importancia para el área, pues son planes o proyectos que afectan el desarrollo urbano de la ciudad, adicional a los anteriores Proyectos, ingresan otros de iniciativa particular, que refuerzan el carácter misional (Proceso Misional) que tiene la dirección; que se puede especificar como la Revisión de Planes Parciales, la concertación y consulta de la autoridad ambiental correspondiente, la adopción de un plan

parcial mediante la previa autorización de la Secretaria Jurídica, la liquidación del efecto y participación de la plusvalía, la delimitación de las unidades de actuación urbanística, ya sean de iniciativa pública, privada o mixta.

Se puede identificar algunos de los Proyectos Estratégicos como son: Macroproyecto de Vivienda Gonzalo Vallejo, Proyecto Urbano Egoyá, Calle de la Fundación, Plan Parcial Zona Franca Caimalito, Parque Temático, Corocito.

Dentro del Proyecto Urbano Egoyá, se localiza el Plan Parcial Bulevar Victoria, que se puede delimitar como un macroproyecto urbano que pretende desarrollar el municipio de Pereira, donde ya se encuentra formulada la primera parte, con el objetivo de recuperar el centro de la ciudad. Una vez formulado el proyecto se pretende desarrollar la gestión pertinente para promocionarlo de una manera adecuada y positiva para todos los vinculados al Plan Parcial.

Para la ejecución de la gestión de mercadeo del proyecto, se recopilará la información por diferentes métodos, en primera instancia se realizará una revisión documental, en la que se evidenciará toda la información acerca del proceso que se ha venido realizando del Plan Parcial Bulevar Victoria, adicionalmente se investigarán los diferentes referentes teóricos que apoyarán la ejecución del trabajo. En segunda instancia se acudirá a la observación directa, para de esta forma evidenciar todo el proceso que se ha hecho y se pretende hacer para el cumplimiento oportuno de toda la gestión correspondiente al Plan Parcial Bulevar Victoria y por último se utilizará el método de la entrevista, para la vinculación directa con todos los agentes que intervienen en el proyecto.

3. Eje de intervención

El plan de ordenamiento territorial es asumido por la ley 388 de 1997, en su artículo 9°, como el instrumento básico para desarrollar el proceso de ordenamiento del territorio municipal. Y se define como el conjunto de objetivos, directrices, políticas, estrategias, metas, programas, actuaciones y normas adoptados para orientar y administrar el desarrollo físico del territorio y la utilización de suelo. (Maldonado Copello, Pinilla Pineda, Rodríguez Vitta, & Valencia Dávila, 2006)

Por lo anterior, el municipio cumple su función formulando y realizando múltiples macroproyectos y proyectos estratégicos, que contribuyen al desarrollo urbanístico de la ciudad y al mismo tiempo permiten agregar valor económico, beneficiando a todos sus implicados, desde los autores principales hasta la comunidad en general.

El 25 de junio del presente año la Alcaldía Municipal adopto, por medio del decreto numero 628, un Plan Parcial de renovación urbana llamado Bulevar Victoria, siendo este un instrumento complementario para el Plan de Ordenamiento Territorial, de gran importancia para la ciudad y sus habitantes por la recuperación del espacio público y la renovación del centro de la ciudad, pero más allá de su formulación se encuentra el proceso de comercialización y divulgación, el cual juega un papel determinante dentro del proyecto, donde se centrará el eje de intervención de la practica.

4. Justificación del eje de intervención

La importancia de formular una estrategia de mercadeo para el Plan Parcial Bulevar Victoria radica, en la necesidad de que el proyecto trascienda, y pueda generar un alto impacto social y económico para la ciudad, ya que en el área de intervención existe un gran avance, pues el Plan Parcial se encuentra formulado y planteado técnicamente, pero el proceso de la gestión, que incluye promoción y divulgación, esta relegado por las múltiples funciones que se realizan en la Dirección Operativa.

El desarrollo de un documento soporte para el apoyo de planes parciales como el Plan Parcial Bulevar Victoria, se convierte en una herramienta de fundamento para la Secretaría de Planeación, ya que, permite corroborar todo el proceso y evidenciar de una manera adecuada el progreso del proyecto.

Adicionalmente el documento servirá además de soporte y apoyo, para evidenciar cada proceso que se ejecute en todo el desarrollo del proyecto, revelando la transparencia de la elaboración integral del proceso y el esfuerzo de todos los actores por sacar el proyecto adelante.

El resultado del documento informativo de soporte del Plan Parcial Bulevar Victoria, será de utilidad, en primera instancia, para el Director Operativo de Desarrollo Urbano. Donde encontrará integrada toda la información de la evolución del proceso. Este a su vez comunicará al Secretario de Planeación y a los dos subsecretarios más y por supuesto, servirá para toda la comunidad interesada en conocer el desarrollo del proyecto.

5. Objetivos

5.1. General:

Formular un plan de mercadeo para el proyecto Plan Parcial Bulevar Victoria, que facilite la comunicación y promoción de los diferentes beneficios que brindará a la sociedad en general, dicho proyecto.

5.2. Específicos:

- Documentar el proceso que se ha venido desarrollado desde la formulación del Plan Parcial Bulevar Victoria, al igual que la metodología que se ha aplicado en el tiempo de práctica.
- Plantear un plan de medios apropiado para la gestión pertinente al Plan Parcial Bulevar Victoria.
- Realizar un seguimiento al proceso de concertación entre las constructoras y los propietarios del suelo del Plan Parcial Bulevar Victoria.

6. Marco teórico

La necesidad permanente de crecimiento y desarrollo se ha tornado indispensable en el progreso sostenible de las ciudades, siendo entonces una herramienta fundamental para la competitividad y el desempeño integral de todos los aspectos funcionales que permiten el adelanto continuo de una ciudad.

Entre las funciones de la alcaldía municipal la planificación de ciudad ocupa un espacio fundamental, ya que, “EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE debe tener como misión fomentar, mediante una planeación democrática y de calidad, el crecimiento equilibrado, sustentable y equitativo de los Municipios. Esto mediante un trabajo integrado, armónico y confiable por y para nuestro territorio.” (Red de Desarrollo Sostenible de Colombia, 2001).

Por lo anterior la formulación y revisión de proyectos que tengan implicación en el desarrollo urbano de la ciudad es una tarea de gran importancia para la Secretaria de Planeación, específicamente en la dirección operativa de desarrollo, pues esta tiene como misión “Formular directrices de desarrollo de la ciudad de Pereira para que le permita al sector público y privado visualizar una imagen objetivo de ciudad deseada, proyectando el futuro y actuando ordenadamente para alcanzarlo; para el logro de su misión, la Secretaría de Planeación formulará las políticas públicas, coordinará la acción pública municipal, controlará y evaluará su gestión y alcanzará un sistema de gestión pública de alta responsabilidad. Será la dependencia encargada de operar las decisiones que en materia de planeación disponga el Alcalde” (Alcaldia Municipal de Pereira, 2010)

Al momento de formular un macroproyecto y las herramientas para llevarlo a cabo como los planes parciales, se genera una necesidad de pasar de lo técnico a lo práctico, es decir, convertir el proyecto en realidad, y que las personas lo acepten y lo apoyen por el beneficio de la ciudad. Es allí donde el mercadeo juega un papel fundamental para la trascendencia de algún propósito, así mismo, empiezan a intervenir diferentes aspectos como la publicidad, la comunicación, las relaciones públicas entre otros, que se involucran para el cumplimiento de un fin específico.

Por lo anterior entonces es elemental entender que “el mercadeo se encuentra enmarcado dentro de tres grandes contextos: *sociedad, economía y empresa*, y como punto central de estos tres marcos de referencia se encuentran las personas, reunidas en familias o empresas, esencia y la razón de ser de cualquier actividad” (Céspedes Sáenz, 2005) por lo que se vuelve fundamental la integración de todos los actores que se fusionan para la penetración adecuada en un mercado estratégico.

Por otro lado, es necesario encontrar la manera más adecuada para acceder a un mercado y que este responda positivamente, la planificación es una herramienta que permite realizar proyecciones organizadas hacia el futuro para utilizar todos los recursos de una manera apropiada y así puedan generar los resultados esperados por ello, “La planificación comercial es una parte de la planificación estratégica de la empresa y tiene como finalidad el desarrollo de una serie de acciones para alcanzar los objetivos de marketing, integrados en los objetivos generales de la empresa” (Escribano Ruiz, Fuentes Merino, & Alcaraz Criado, 2006)

La cooperación integral de todos los actores involucrados en un proceso de mercadeo augura un correcto desarrollo de este, pero es elemental también tener en cuenta un factor significativo que es la comunicación, ya que, un buen manejo de esta, trae consigo, una acertada comprensión de lo que se quiere transmitir y por ende las acciones correctas para el cumplimiento de las metas propuestas, muchos de los proyectos fracasan por el simple hecho de no saber comunicar la información, ya que, se suele pensar que no es importante y que no puede inferir en la trascendencia de un plan, pero por el contrario, allí radica la efectividad de un propósito determinado.

Siguiendo el lineamiento anterior se puede definir que:

La comunicación desempeña un papel fundamental en las empresas, pero también en las instituciones públicas y en las organizaciones sin ánimo de lucro. Y es que para adaptarse de manera continua al dinámico y cambiante entorno en el actúan, todas ellas requieren establecer diálogo continuo con muchos y muy variados públicos, algunos pertenecientes a la propia organización (como los empleados, por

ejemplo) y otros muchos externos a ella (como clientes, proveedores, distribuidores, administraciones públicas, etc.).

De una adecuada comunicación se derivan activos, como una buena imagen y reputación, que, aunque intangibles, tiene un enorme valor estratégico. De hecho la comunicación ayuda a las empresas y organizaciones a mostrar lo que son y lo que pretenden, y contribuye a construir tanto la imagen de la marca corporativa como la de los productos de la firma. Con ello se facilita su aceptación y se favorece la adopción de actitudes y comportamientos favorables hacia la empresa y sus productos. (Rodríguez Ardura, y otros, 2007)

En el tema urbanístico, también se refleja lo esencial de manejar una correcta y ordenada comunicación, pues las personas que trabajan para contribuir al desarrollo de la ciudad están en el deber en primera instancia de transmitirse entre ellos las indicaciones adecuadas para la aplicación precisa de los instrumentos que van a contribuir al proceso de mejora para la ciudad y en segunda instancia emitir a la comunidad la importancia de renovar o redesarrollar en pro de del mejoramiento continuo.

Retomando la importancia del municipio en la planificación urbana de la ciudad, se puede identificar entonces la incidencia de este en el abrumador crecimiento que se ha presentado en los últimos tiempos.

En Pereira se ha evidenciado el profundo interés en el desarrollo urbanístico, se tiene como antecedente la plaza cívica Ciudad Victoria, la cual, genero una renovación del centro de la ciudad que estaba deteriorado y la recuperación del espacio público para los ciudadanos, incorporando así, una nueva perspectiva del centro de la ciudad. Este fue el punto de partida para la construcción de diferentes proyectos que permitirían continuar con el cambio positivo para los ciudadanos, como por ejemplo, el Centro Cultural Lucy Tejada, el edificio de UNE y Torre Central.

6.1. Normatividad

La siguiente normatividad fue tomada por el Decreto número 628 del 25 de Junio del presente año, “Por medio del cual se adopta el Plan Parcial de Renovación Urbana Bulevar Victoria”

- la ley 388 de 1997, conocida como Ley de Desarrollo Territorial, contempla dentro de sus objetivos, facilitar la ejecución de actuaciones urbanas integrales, en las cuales confluyan en forma coordinada la iniciativa, la organización y la gestión municipal con la política urbana nacional, así como los esfuerzos y recursos de las entidades encargadas del desarrollo de dicha política. Igualmente determina que el ordenamiento del territorio constituye una función pública que tiene como fines el acceso a las vías públicas y demás espacios públicos, el disfrutar de los servicios domiciliarios básicos y el mejoramiento de la calidad de vida, entre otros.
- Que el artículo 514 del POT, identificó como uno de los Macroproyectos Urbanos a desarrollarse en el Municipio de Pereira, el Plan de Recuperación Integral del Colector Egoyá y sus áreas de Influencia; proyecto que busca desarrollar en torno a la recuperación hidráulica, geotécnica, ambiental, social y urbanística del Colector Egoyá.
- El Artículo 508 del Acuerdo 18 de 2000, define los Planes Parciales que podrán ser desarrollados en suelo Urbano y considera que la Zona de Redesarrollo del Colector Egoyá, desde la calle 17, hasta la la Calle 27 deberá ser desarrollada mediante uno o varios Planes Parciales de Renovación Urbana, donde se tengan los siguientes criterios ordenadores: el respeto a las zonas de protección del colector Egoyá para su operación y mantenimiento, la valoración del parque Olaya con usos de vivienda, servicios y esparcimiento que dinamicen este espacio urbano, la relación con el eje peatonal de la calle 19, la articulación con la intersección de la calle 21

y el Macroproyecto de la Avenida Belalcazar que desemboca en el sector de San Jerónimo, la integración con el sistema de transporte Masivo, con los circulares del centro y con el intercambiador vial de San Jerónimo.

- El desarrollo de la primera etapa del proyecto urbano Egoyá, denominada “Plan Parcial Bulevar Victoria”, se hará con el concurso del sector público, del sector privado o mixto, e involucra la aplicación de todos los instrumentos de gestión del suelo de que dispone la Administración Municipal, tales como la potencial compra de predios, la probable expropiación de inmuebles, la realización de obras de urbanismo, la constitución de una fiducia con el fin de manejar los inmuebles, parte de los recursos y el proyecto en general. (Alcaldía Municipal de Pereira, 2010)

7. Cronograma

	ACTIVIDAD	Mes 1 - Julio		MES 2 - Agosto				MES 3 - Septiembre				MES 4 - Octubre				MES 5 - Noviembre				MES 6 - Diciem.		
		SEM 3	SEM 4	SEM 1	SEM 2	SEM 3	SEM 4	SEM 1	SEM 2	SEM 3	SEM 4	SEM 1	SEM 2	SEM 3	SEM 4	SEM 1	SEM 2	SEM 3	SEM 4	SEM 1	SEM 2	
1	Inducción	■																				
2	Revisión de leyes y decretos		■																			
3	Busqueda de información acerca de la Organización			■	■																	
4	Elaboración y entrega del Informe de Ubicación					■																
5	Recolección de información					■	■															
6	Elaboración del Informe de practica (Primer entrega)							■														
7	Entrega del Informe de practica (Primer informe)								■													
8	Trabajo de campo									■	■	■										
9	Entrega Segundo Informe (Informe de Avance)											■										
10	Actividades alternas a la practica												■	■								
11	Trabajo de campo												■	■								
12	Entrega del Informe de practica (Borrador final)														■							
13	Informe final															■	■					
14	Actividades alternas a la practica																			■	■	

8. Presentación y análisis de resultados

Desde hace 147 años de la fundación de la ciudad de Pereira se han presentado transformaciones significativas en diferentes aspectos como político, económico, social y urbano, las cuales, han permitido que ahora sea una ciudad prospera y estratégica para el país, pero es importante precisar la necesidad de continuar trabajando de una manera integral para posicionar a Pereira entre las primeras ciudades del país, por esta razón el señor alcalde Israel Londoño Londoño argumenta que “Debemos ser capaces de ir más allá de los años próximos, para sentar las bases de lo que será la Pereira del futuro, una región fructífera y competitiva en términos de productos y servicios de alto valor agregado, comercio a gran escala y turismo de primera categoría y para todos los presupuestos.” (www.revistadiners.com, 2009)

Existen actualmente en la ciudad de Pereira 48 planes parciales, de los cuales 27 han sido aprobados por medio de decreto municipal, es decir que, del 100% de los planes parciales presentados el 56% ya han sido aprobados y decretados como se muestra en la siguiente ilustración y el 44% faltan por aprobación y decreto municipal:

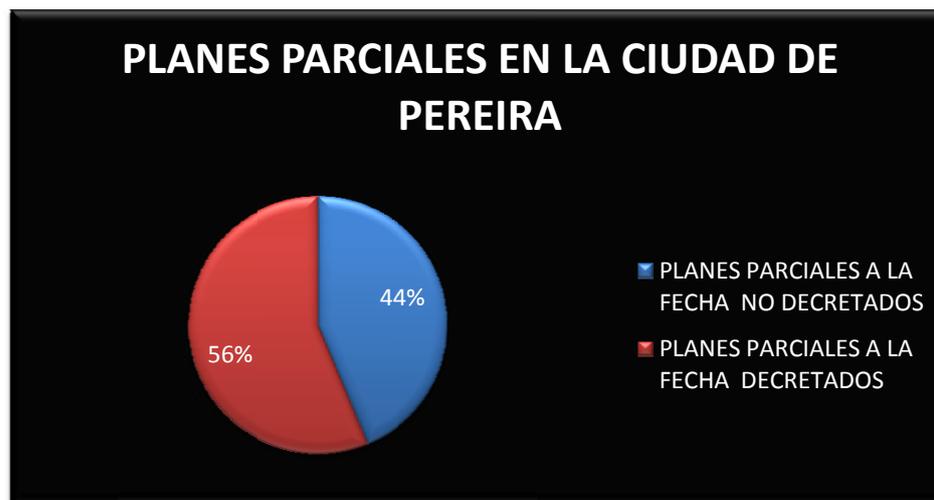
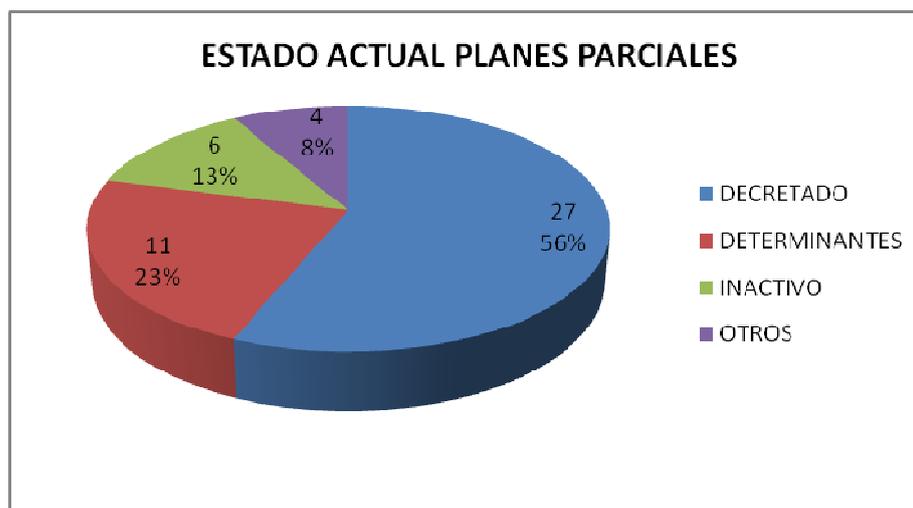


Ilustración 2: Planes Parciales en la Ciudad de Pereira

Fuente: Dirección Operativa de Desarrollo Urbano. Elaboró: Practicante segundo semestre 2010

Pero de la anterior ilustración se desprende otra, donde se puede evidenciar tres diferentes momentos o estado, en los que se encuentran algunos de los Planes Parciales no decretados todavía. El primero de ellos es determinantes, el cual se puede entender como el tiempo donde la Secretaria de Planeación entrega, a los interesados, los procedimientos y guías por medio de los cuales se deben formalizar los Planes Parciales, el segundo momento es inactivo, es allí donde los Planes Parciales, al no cumplir con los tiempos requeridos y establecidos por la ley, se estanca el proceso y se debe volver a hacer una nueva revisión por parte de los autores para retomar el proceso ya empezado y el tercer estado es otros, es cuando el Plan Parcial no se encuentra en ninguno de los anteriores momentos mencionados. Mostrando entonces el estado del 44% de los Planes Parciales no decretados que se expusieron en la anterior ilustración:



Fuente: Dirección Operativa de Desarrollo Urbano. Elaboró: Observatorio de Planes Parciales (2010) (Cardona, 2010)

Estos planes parciales se vienen presentando desde el año 2001, donde más de la mitad de estos se han decretado, demostrando así, una eficiencia significativa en el proceso de revisión elaborado en la Alcaldía Municipal, a través de la Secretaria de Planeación, concretamente en la Dirección Operativa de Desarrollo Urbano.

Es por esto que la alcaldía es determinante para el progreso de la ciudad, por medio de planes de desarrollo que permitan el avance urbano, siendo entonces el Plan Parcial Bulevar Victoria uno de esos proyectos que accedan impulsar y renovar el centro de la ciudad brindando a los habitantes un nuevo espacio de encuentro y recreación.

La formulación del proyecto, para continuar con la renovación del centro en Egoyá, nace ante la necesidad de dar solución a profundos problemas tanto sociales como urbanísticos focalizados en esta zona, los cuales, generan mala apariencia de ciudad e incomodidad a los transeúntes del lugar, por este motivo *el proyecto egoyá se plantea como un modelo de desarrollo urbano equilibrado, donde se conjugan la plataforma física, los modelos de gestión y económicos, con las tendencias de desarrollo de la ciudad. Logrando un proyecto que reconozca la Quebrada Egoyá como un factor determinante del desarrollo del centro de la ciudad; pero que a su*

vez permita el fortalecimiento de una estructura de Ciudad Dinámica, Moderna y Consolidada.

Adicionalmente el proyecto se ha estructurado de una manera integral que permite estar en armonía con el medio ambiente, cuidando todas las condiciones necesarias teniendo en cuenta todos los aspectos que lo integran, así mismo el tema de movilidad ha sido tenido en cuenta, con el objetivo de facilitar un ágil acceso al parque lineal y disfrutar de todos sus beneficios, adquiriendo así más y nuevo espacio público para la recreación de todos los que acudan al parque. Es importante precisar que el proyecto también contempla una estructura apropiada para el acceso de los servicios públicos como acueducto, alcantarillado, energía y telecomunicaciones teniendo en cuenta las necesidades básicas para el buen funcionamiento de las estructuras localizadas dentro del Plan Parcial, para que de esta manera el sector se convierta en un eje atractivo para la inversión nacional y extranjera.

Dentro del Plan de Ordenamiento Territorial el municipio por medio del Decreto Municipal 681 de 2006 reglamentando los usos del suelo, estableció la condición de desarrollo a través de Planes Parciales, siendo este un instrumentos de actuación sobre el mercado del suelo, el cual es utilizado para lograr un manejo adecuado y una distribución equitativa para las manzanas delimitadas directamente sobre las zonas que abarcan el colector egoyá.



Ilustración 3: Zona Egoya

Fuente: Secretaria de Planeación, Dirección Operativa de Desarrollo Urbano

Es indispensable también resaltar la estratégica ubicación que tiene la zona, ya que se halla localizada en pleno centro de Pereira, siendo este, eje de los negocios de la ciudad, pues es ahí donde se localiza el comercio de los ciudadanos y un paso obligatorio al momento de visitar Pereira, por otra parte el desarrollo urbano genera un valor agregado a la ciudad por ende a sus ciudadanos permitiendo dinamizar el comercio y la economía, generando mayores posibilidades de empleo, un factor que es de vital importancia activar. El área bruta total del proyecto es de 22.324 metros cuadrados, está conformada por cuatro manzanas: 181, 182, 183 y 157 localizadas desde la calle 18 a la 21 entre carreras 11 y 12, como se muestra en la siguiente ilustración

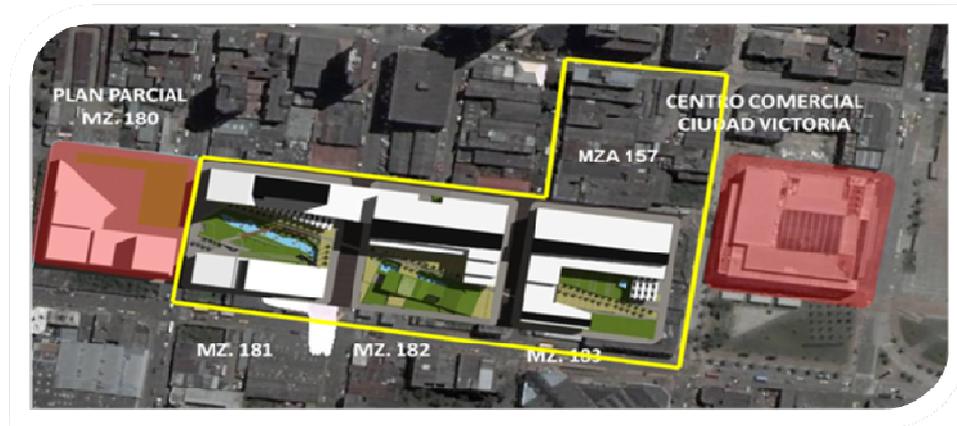


Ilustración 4: Delimitación General

Fuente: Secretaria de Planeación, Dirección Operativa de Desarrollo Urbano

En el ámbito urbano, el proyecto pretende ser un eje articulador con el centro, y al mismo tiempo ser un lugar de encuentro e integración de la sociedad, reutilizando espacios y aprovechando la estructura existente para renovar y redesarrollar las zonas propuestas para el proyecto.

Además, el peatón contará con un espacio que le brindará comodidad tanto espacial como visual, ya que, podrá disfrutar de un nuevo ambiente en una zona insignia para la ciudad, pues, el objetivo final del plan parcial es constituirse no como una construcción más sino como un hito urbano relacionado coherentemente con su entorno.

Un factor de relevancia que posee la zona, el cual no se ha mencionado, es la vulnerabilidad sísmica existente, ya que se han descubierto la presencia de llenos antrópicos de mala calidad y de gran espesor, aspecto que el Plan Parcial ha tenido en cuenta reconociendo una franja de restricción de 24 metros de ancho definida desde el POT, donde no se permite la construcción de ninguna edificación en esta franja destinada entonces al Bulevar Paisajístico Egoyá, realizando una propuesta urbanística donde se logre mitigar el deterioro consecutivo que se ha presentado y

así disminuir la contaminación tanto ambiental como visual, brindando mayor seguridad a los transeúntes

El 25 de Junio del presente año se decreto el Plan Parcial para desarrollar el proyecto en la zona de Egoyá, y el 15 de julio del mismo año se realizó un desayuno donde estuvieron presentes las constructoras, los representantes de la secretaria de planeación, el Alcalde entre otros donde se dio a conocer oficialmente el proyecto.

Desde ese momento se empezaron a encaminar los esfuerzos para realizar la gestión pertinente con el objetivo de sacar adelante el proyecto, es por esta razón que la alcaldía municipal además de ser un mediador, a procurado gestionar el proyecto por lo que se han puesto dos vallas estratégicas en la ciudad incentivando a los propietarios e inversionistas e informando a la comunidad, una de ellas se encuentra ubicada en la avenida sur y la otra en la carrera 12 entre calles 21 y 22.

Adicionalmente, siendo la Alcaldía municipal el mediador para la negociación de los predios, se han realizado pequeñas reuniones con los propietarios para llegar a acuerdos benéficos para las partes, igualmente en la Secretaria de Planeación cuenta con un arquitecto encargado del proyecto, el cual, atiende a las diferentes personas interesadas en tener más información del plan parcial.

Destacando entonces el significado que posee el proyecto para el municipio se encuentra la prioridad de gestionarlo, empezando especialmente por los propietarios de los predios, para los cuales se realizó una carta por el arquitecto Juan Diego Restrepo Calle, la cual hasta la fecha no se ha enviado, donde se informa la asignación de los valores del suelo adicionalmente se anexa un folleto donde se explica y motiva a los dueños de predios la importancia de la negociación del suelo y la necesidad del proyecto para el desarrollo y progreso de la ciudad. En este folleto se plasma también la importante contribución de los propietarios al permitir el buen desarrollo del proyecto al vender sus predios, donde además tiene la opción de ser socio del plan parcial adquiriendo una vivienda o local comercial gozando de

beneficios tributarios (exoneración del impuesto predial), en él también se puede observar el objetivo que tiene la construcción de Bulevar Victoria y las imágenes proyectadas de lo que será el proyecto.

Como respaldo al Plan Parcial Bulevar Victoria, la ciudad cuenta con el Plan Parcial Ciudad Victoria, el cual, genero un impacto muy positivo por la recuperación de un espacio importante que estaba obsoleto para los ciudadanos, en donde actualmente se disfruta de un punto de encuentro sano y al aire libre, al igual que diferentes sitios que gracias al éxito de este proyecto decidieron invertir en esta zona, logrando establecer grandes superficies, brindando entonces un alto grado de confianza y expectativa para la construcción de Bulevar Victoria, en una zona también representativa para la ciudad y que en estos momentos tiene la gran necesidad de ser activada y volverse útil para los ciudadanos.

Desde el 25 de junio, fecha en la cual se decretó el proyecto, la alcaldía municipal se encuentra en la tarea de gestionar el proyecto y ser el mediador para la concertación de las negociaciones entre los propietarios del suelo y los inversionistas interesados en involucrarse en el proceso, por ello surge la idea de proporcionar un plan de medios que permita difundir y gestionar el proyecto.

La adopción del Plan Parcial en la Secretaria de Planeación se realizó por medio del decreto 628 de 2010, el cual está conformado por siete (7) unidades de actuación, por lo que se proyecta realizar un significativo espacio público que se convierta en un eje integrador de toda la zona.

Con el interés de que el proyecto sea todo un éxito y se pueda llevar a cabo con los menos inconvenientes posibles, la Secretaría de Planeación realizó un convenio con la Fundación Universitaria del Área Andina seccional Pereira, para trabajar en conjunto y ejecutar labores de cooperación mutua para el desarrollo del proyecto.

8.1. Plan de Medios

En la búsqueda constante de que los proyectos que la secretaria de planeación administra trasciendan, es decir, pase más allá de su formulación, revisión y aprobación y se lleven a cabo en su totalidad, radica el objetivo del presente plan de medios.

Con este Plan de Medios se pretende principalmente, concientizar a los propietarios del suelo la necesidad de vender sus predios para permitir el buen progreso del Plan Parcial, reconociendo la importancia para el desarrollo de la ciudad, igualmente se evidencia la necesidad de darle a conocer el proyecto a la ciudadanía entera, para que de esta forma, se cree aceptación y sentido de pertenencia con la intención de generar una expectativa positiva para la construcción del proyecto. En este mismo marco se encuentran los inversionistas, que deseen formar parte del proyecto, para así, dar pie a la construcción del Plan Parcial, ellos también se encuentran incluidos dentro del Plan de Medios pues son actores determinantes de influencia directa.

Con la anterior reflexión se pueden identificar tres públicos objetivos en este proceso:

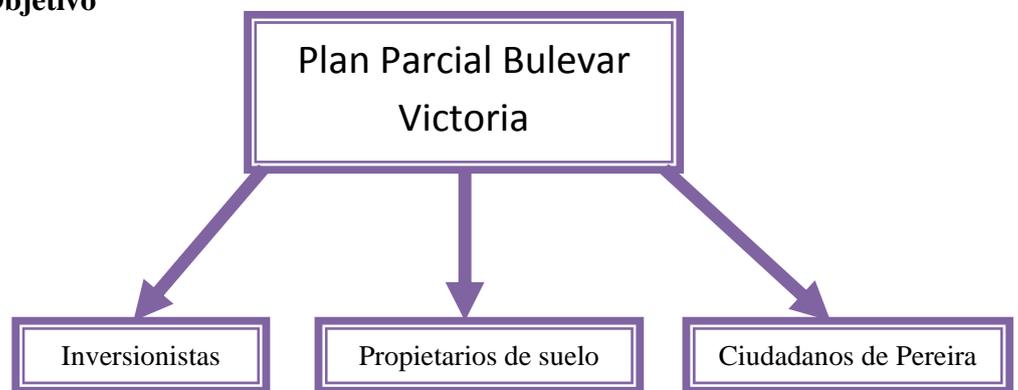
1. Propietarios del suelo
2. Ciudadanos de Pereira
3. Inversionistas potenciales

A través de las piezas publicitarias se procurará llamar la atención del público, con el objetivo de lograr una información efectiva y obtener una aceptación unánime. De igual forma el plan de medios lleva implícito un carácter emocional, donde se pretende plasmar el gran desarrollo que va a tomar la ciudad con la ejecución del Plan Parcial.

8.2. Objetivos de comunicación

- Llegar al público objetivo de manera directa, creando un impacto importante y mostrando todos los beneficios y atributos que trae el proyecto, a través de los diferentes medios publicitarios.
- Buscar que la ciudadanía se identifique con el proyecto, creando entonces un alto grado de expectativa y aceptación.

8.3. Grupo Objetivo



8.4. Estrategia de comunicación

Se plantea realizar una estrategia de comunicación con un carácter personal, principalmente para los propietarios de suelo y los inversionistas, con la intención de generar un alto grado de expectativa y sentido de pertenencia de una manera directa y contundente con el objetivo de llegar acertadamente al público objetivo.

8.5. Recomendación de medios

En el caso de los propietarios del suelo, es necesario formular una estrategia informativa con una connotación personal, ya que, es muy importante que ellos se sientan incluidos de una manera especial, pues de ellos depende la velocidad con que el proyecto evolucione y los buenos términos con que se lleven a cabo las relaciones negociadoras.

Es por esta razón que se han realizado diferentes reuniones con los dueños del suelo, las cuales, han tenido como principal inconveniente la inasistencia de las personas convocadas, por este motivo, se determina la necesidad de llegar de una manera más directa que pueda generar mayor influencia, a través de una carta para cada propietario, complementando con un folleto de motivación e incentivo a la venta y cooperación al Plan Parcial (ver apéndice A).

Enfocando ahora el plan de medios para los ciudadanos, se ha podido evidenciar que anteriormente se ha mencionado la instalación de dos vallas publicitando el proyecto, un medio muy importante de información para la comunidad, pero como la idea es que la información le llegue al mayor público posible y precisando el bajo presupuesto que se tiene para la elaboración de mas vallas, se puede entonces trasladar a diferentes lugares estratégicos por la ciudad las dos vallas existentes, generando así un impacto superior y esperando que un número mayor de ciudadanos puedan tener acceso a las vallas.

Suplementariamente, para lograr una transferencia de información más acertada para este tipo de público existen otras piezas publicitarias que pueden jugar un papel determinante en la gestión del proyecto, las cuñas radiales en emisoras locales se convierten en un medio eficaz que posee dos características muy significativas para llegar al público y son lo íntimo del medio y la posibilidad de estar en todas partes, es decir, la gran capacidad de cobertura y penetración.

Otra pieza publicitaria de influencia para este target son los anuncios en periódicos y revistas que suelen revisar este tipo de público, tiene como característica principal su bajo costo y la capacidad de informar, persuadir, promover y generar opinión de una manera más constante, ya que su publicación se puede realizar persistentemente.

Por último, para atraer inversionistas al proyecto, el 15 de julio se realizó un desayuno para todas las constructoras, donde se presento formalmente el Plan Parcial, incentivando así la vinculación al proyecto, siendo esta una estrategia efectiva, pues de allí surgieron diferentes constructoras interesadas en negociar,

sería muy adecuado efectuar una segunda reunión, con el objetivo de reiterar la seriedad e importancia del Plan Parcial, donde se pueda contar las negociaciones existentes siendo estas experiencias un método de motivación para las demás constructoras. Adicionalmente una presentación multimedia dirigida para cada constructora con toda la información del proyecto y con mensajes motivadores que incentiven la inversión, sería de gran utilidad para atraer inversionistas. Al igual que con los propietarios, un folleto sería de gran utilidad para realizar un proceso de motivación e incentivación a la inversión (Ver apéndice B)

8.6. Mix de comunicaciones

Carta para propietarios: donde se explica que la Administración Municipal se encuentra realizando los estudios necesarios para establecer valores sugeridos para las propiedades que se encuentran dentro de las diferentes Unidades de Actuación Urbanística. Esta carta tiene como principal objetivo informar y servir de base para las negociaciones entre los propietarios de suelo e inversionistas. La impresión de cada hoja tiene un valor de \$400 (total carta: \$40.000)

Folletos: 100 folletos a full color, tamaño carta, donde se describen las opciones que tienen los propietarios de vender o asociarse al proyecto y gozar de beneficios tributarios además se explica el objetivo del proyecto y los múltiples aspectos positivos que generará para la ciudad. La impresión de cada folleto tiene un valor de \$6.500 (total folletos: \$650.000)

Radio: cuñas radiales de 20 segundos en las emisoras radiales que abarque el público objetivo:

- 2 cuñas diarias hasta de 20" de lunes a viernes en el Noticiero Alerta Pereira Matinal durante un mes: total 44
- 1 cuña diaria hasta de 20" de lunes a viernes en las Noticias de La Mañana de RCN La radio durante un mes: total 22
- 1 cuña diaria hasta de 20" de lunes a viernes en el Noticiero de La FM que conduce Vicky Dávila durante un mes: total 22

4 cuñas diarias hasta de 20" de lunes a viernes en la programación habitual de La FM 98.5 durante un mes: total 88

Valor total de la inversión: \$ 3'400.000 iva incluido

- Cuña radial, de 20 segundos Emisora Bésame de Caracol radio.
15 días 30 cuñas en total \$ 784.000 iva incluido.
Noticias 6:00 a.m hoy x hoy caracol, lunes a viernes cuña grabada de 20 segundos, 15 días 30 cuñas en total \$730.800 iva incluido.
La ventana y/o noticiero de medio día, lunes a viernes cuña grabada de 20 segundos, 15 días 15 cuñas en tota \$191.400 iva incluido.
La luciérnaga, lunes a viernes cuña grabada de 20 segundos, 15 días 30 cuñas en total \$730.800 iva incluido.
Noticiero la W, lunes a viernes cuña grabada de 20 segundos, 15 días 30 cuñas en total \$1.252.800 iva incluido.

Prensa: Diario del Otún: valor de centímetro x columna blanco y negro \$68.300.

8.7. Trabajo de Campo

Por otro lado, la practicante elaboro una encuesta dirigida a los propietarios de predios del Plan Parcial Bulevar Victoria (Ver apéndice C), con el objetivo de conocer la posición que tienen frente a todo el proceso que se ha venido realizando para lograr la negociación, donde se pueda reflejar la situación existente y encontrar una solución que beneficie a todos los actores que intervienen en el proyecto.

La necesidad de llegar a un acuerdo de una manera rápida y justa es la razón de ser de la encuesta elaborada, ya que, se busca agilizar el proceso de una manera sana para todas las partes y saber los puntos críticos que retrasan el proceso.

Pero a través de los días y con la convicción de realizar la encuesta a una muestra representativa, se evidencio el inconveniente de no tener el acceso a todo el público objetivo, ya que, con la información que se disponía en el área de intervención se pudo evidenciar la desactualización del contenido de esta, generando así una dificultad significativa, la cual, entorpeció el buen desarrollo para aplicar el instrumento metodológico a las personas involucradas, donde al principio se

proyectó aplicar las encuestas visitando a los propietarios de predios, pero se llegó a la conclusión que el trabajo de campo implicaría un riesgo para la practicante.

Por esta razón se tomó la decisión de hacer las encuestas por vía telefónica, donde se obtuvo el nombre de los dueños de suelo y se procedió a una búsqueda a través del directorio telefónico de las personas a encuestar, método que no generó los resultados esperados, ya que las personas buscadas no residían allí, ya que, tenían el predio en arrendamiento o porque vivían en otra ciudad o país, inclusive una de las personas solicitadas, la cual se encontraba registrada como propietario ya había fallecido.

Es así como la practicante, con la información que disponía solo pudo, a través de las encuestas, conocer siete posiciones de las siete personas encuestadas que más adelante se expondrá.

Pero reconociendo que la muestra es demasiado pequeña para formular una conclusión general se realizó, por medio de la observación directa y las experiencias vividas en el transcurso de los cinco meses de práctica, una deducción donde se evidencia que en general, los propietarios no poseen la información necesaria para conocer el proyecto, es más, no existen todavía negociaciones concretas e integrales que permitan dar pie a la construcción.

Es decir, la Alcaldía Municipal ni siquiera cuenta con la información actualizada de las personas involucradas para hacer las negociaciones pertinentes, factor que impacta negativamente el desarrollo del proyecto, ya que, la información es una base significativa para la elaboración adecuada de diferentes instrumentos o mecanismos que permitan abrir el camino para la realización del proyecto.

En las siguientes gráficas, se plasman las respuestas dadas por los siete propietarios encuestados, donde se puede demostrar, que a pesar de ser una muestra pequeña, las respuestas enfatizan en la necesidad urgente de comunicación y contacto con los propietarios de suelo, para que de esta manera, se pueda obtener una negociación justa, sin tener la necesidad de llegar a soluciones radicales.

En la primera pregunta, la falta de un acercamiento oportuno del Municipio a los propietarios se manifiesta al considerar que, no poseen la información necesaria para conocer el proyecto

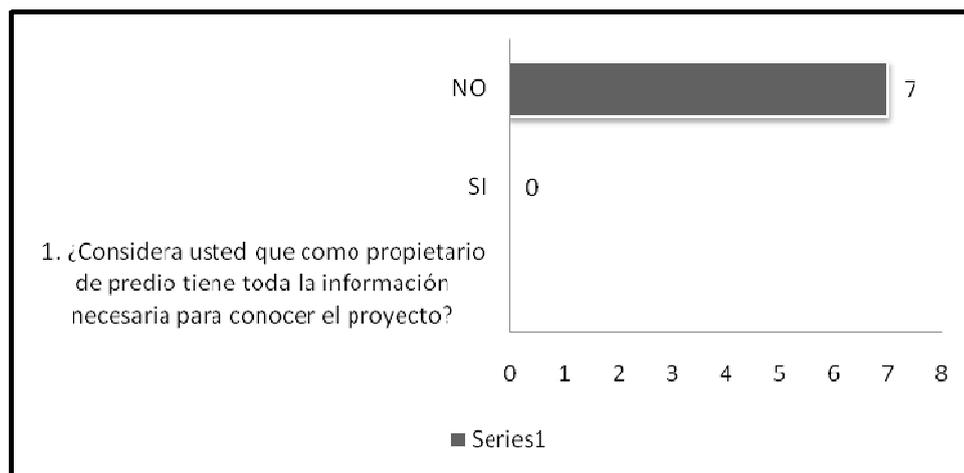


Ilustración 5: ¿Considera usted que como propietario de predio tiene la información necesaria para conocer el proyecto?

Es muy importante que los propietarios de suelo se puedan identificar con las personas encargadas del proyecto, en este caso, la Secretaria de Planeación en la Dirección Operativa de Desarrollo urbano sería el lugar más propicio, ya que, al ser la Alcaldía un mediador entre los propietarios y las constructoras interesadas en invertir en el Plan Parcial, se convierte en la entidad más idónea para realizar esta función. Por esta razón surge la necesidad de que los dueños de predios tengan el conocimiento de las personas encargadas del proyecto y así obtener la información correcta de todo lo relacionado al este, pero en la grafica se puede deducir que no existe ese conocimiento generando entonces una dificultad innegable.

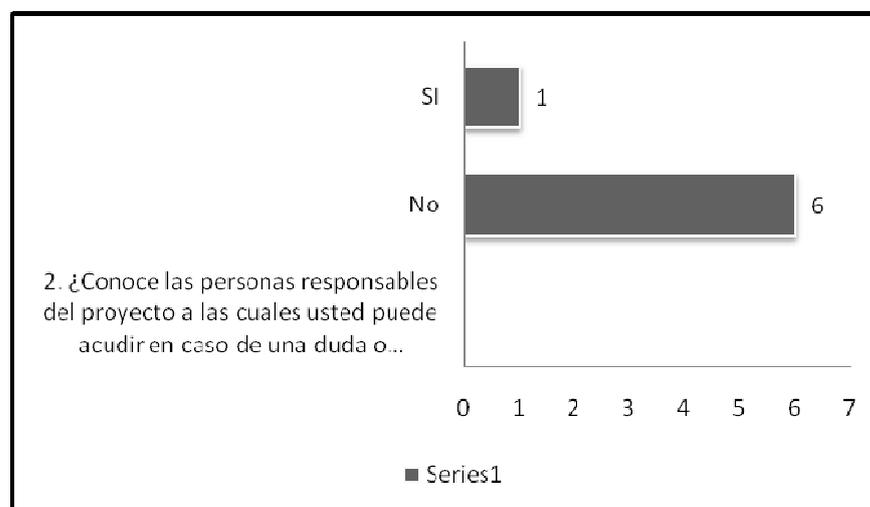


Ilustración 6: *¿Conoce las personas responsables del proyecto a los cuales usted puede acudir en caso de una duda o inquietud?*

Por otro lado, tiene mucha relevancia saber que todos los encuestados reconocen la trascendencia que tiene para la ciudad este proceso de renovación urbana que se pretende realizar con el Plan Parcial Bulevar Victoria, la recuperación de este espacio genera para la ciudad un impacto positivo donde los encuestados manifiestan la importancia de realizar el proyecto, siendo esto un avance significativo para concretar las negociaciones y tener un argumento sólido con el cual los propietarios se animen a vender.

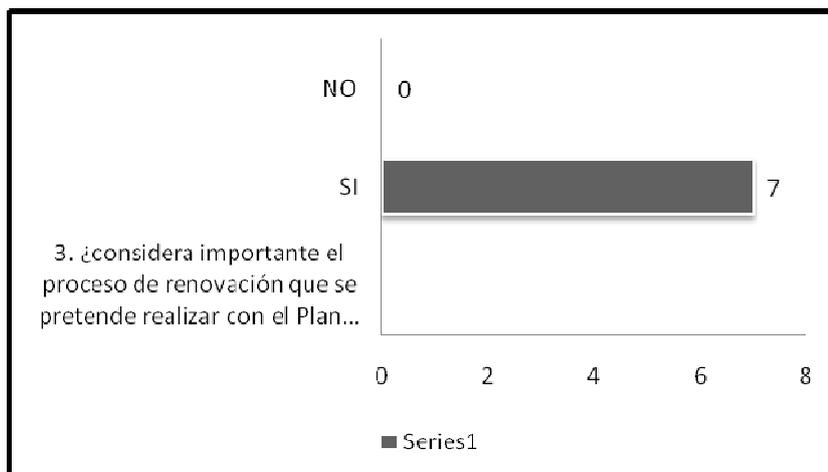


Ilustración 7: ¿Considera importante el proceso de renovación que se pretende realizar con el Plan Parcial Bulevar Victoria?

Existiendo la necesidad de efectuar negociaciones lo más pronto posible, pues la presente administración desea ser la gestora de la recuperación de esta zona, se demuestra un evidente retraso frente a las negociaciones, ya que, en la cuarta pregunta donde se valora la satisfacción con las condiciones de negocio ofrecidas para la venta del predio se manifiesta la preocupante situación donde ningún propietario encuestado ha recibido ningún tipo de propuesta, considerando que este proceso requiere un tiempo considerable para lograr los objetivos esperados, como se ve en la siguiente grafica

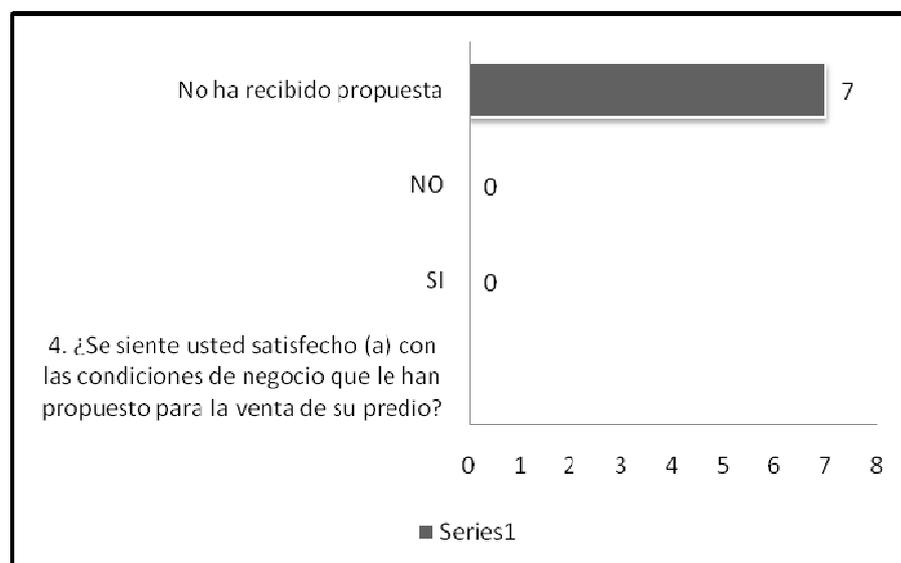


Ilustración 8: ¿Se siente usted satisfecho (a) con las condiciones de negocio que le han propuesto para la venta de su predio?

Esta encuesta consta de una última pregunta que es abierta, donde se pide una recomendación para que en el proyecto todos los actores se beneficien y se pueda llegar a una negociación rápida y justa, en la cual, los encuestados llegan a una misma idea y es la necesidad de que la Alcaldía Municipal propicie un acercamiento eficaz con los propietarios, donde se puedan resolver dudas y tener en cuenta las diferentes opiniones de las personas convocadas, que en última instancia inciden directamente en la construcción del Plan Parcial.

Conclusiones

Después de hacer un recorrido documental, generar una propuesta integral de promoción y divulgación que permita gestionar el Plan Parcial Bulevar Victoria y conocer el proceso de concertación entre los propietarios y las constructoras, se evidencia que con la importancia que representa para la ciudad el proyecto, este no cuenta con un trabajo de mercadeo estructurado con propósitos concretos y organizados, que permitan visualizar el impacto y trascendencia que pueda alcanzar la continuación de la renovación del centro de la ciudad de Pereira y la recuperación de una zona símbolo para la ciudad que se pretende ejecutar.

Es necesario, que se tenga en cuenta los tres actores involucrados en el proceso de la construcción del Plan Parcial Bulevar Victoria, que son los propietarios de suelo, los inversionistas y los ciudadanos de Pereira, como un proceso integral que pueda estructurar todos los esfuerzos, ya que, son ellos por donde se debe empezar la concertación de convenios para la construcción de este, pues se ha evidenciado que la falta de comunicación retrasa todas las labores realizadas en pro del proyecto. Actualizar las bases de datos sería otra herramienta fundamental para que en el momento que se necesite la información, cualquier persona pueda acceder a ella.

Siendo los propietarios de los predios determinantes para empezar la construcción del proyecto, no se evidencia un acercamiento profundo por parte de la Alcaldía Municipal, puesto que, no cuentan con la información de los dueños de los predios adecuada, para conocer todos los factores influyentes acerca del proyecto, lo que debilita el proceso y genera un ambiente negativo que afectará el buen proceder del Plan Parcial.

La falta de un programa estructurado y estratégico, con un cronograma de actividades a cumplir y los responsables respectivos de las mismas, ocasiona inconvenientes y demoras en los procesos necesarios para llevar a cabo el proyecto, ya que,

la formulación y aprobación de los planes parciales no generará el desarrollo y el impacto esperado si este no se transforma en realidad, por ello la importancia de que en la Dirección Operativa de Desarrollo Urbano se forme un grupo que pueda llevar a cabo esta función.

Recomendaciones

Se recomienda, con el objetivo de obtener un mejor desempeño en la gestión de todos los proyectos que pasan por la Dirección Operativa, delegar la función de promoción y divulgación a una persona o a un grupo de personas que conozcan y tenga experiencia en el tema y puedan dedicar todo el tiempo necesario para cumplir este objetivo y así para que todos los proyectos tengan la posibilidad de trascender.

Es primordial también que esta función se tenga en cuenta con la importancia que de verdad conlleva, ya que, cuando los proyectos se vuelven realidad es donde se empieza a evidenciar el impacto que va a generar para la ciudad y sus habitantes.

La Dirección Operativa de Desarrollo Urbano debe actualizar y optimizar los canales de comunicación con la ciudadanía en general, con el objetivo de generar eficiencia en los procesos que se llevan a cabo, ya que los tiempos que actualmente conlleva las diferentes actividades informativas y al mismo tiempo la desactualización de la información para contactar las personas requeridas, ocasiona dificultades y retrasos en la socialización de los proyectos

Reconociendo que la ciudadanía es uno de los actores que intervienen en los procesos de renovación de la ciudad, es importante que la Administración Municipal ejecute programas educativos, con el objetivo de concientizar a la ciudadanía, que todos los procesos de Ordenamiento Territorial que se adelantan, se realizan con el propósito de mejorar la ciudad y que no solo es responsabilidad del Municipio sino de toda la comunidad en general y que ante todo el interés general debe primar sobre el interés particular.

Referencias

Alcaldía Municipal de Pereira. (08 de 2010). manual de operaciones y/o calidad. Pereira, Colombia.

Cardona, J. S. (2010). *Observatorio de Planes Parciales*. Pereira: Alcaldía Municipal.

Céspedes Sáenz, A. (2005). *Principios de Mercadeo*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Escribano Ruiz, G., Fuentes Merino, M., & Alcaraz Criado, J. (2006). *Políticas de Marketing*. Madrid: International Thomson Editores Spain Paraninfo S.A.

Maldonado Copello, M. M., Pinilla Pineda, J. F., Rodríguez Vitta, J. F., & Valencia Dávila, N. (2006). *Planes parciales, gestión asociada y mecanismos de distribución equitativa de cargas y beneficios en el sistema urbanístico colombiano*. Bogotá: Panamericana Formas e Impresos S.A.

Red de Desarrollo Sostenible de Colombia. (2001). *Red de Desarrollo Sostenible de Colombia*. Recuperado el 07 de 09 de 2010, de <http://www.rds.org.co/urbano/>

Rodríguez Ardura, I., Bigné Alcañiz, J. E., Küster Boluda, I., Rodríguez del Bosque, I. A., Alet Vilagínés, J., del Barrio García, S., y otros. (2007). *Estrategias y técnicas de comunicación. Una visión integrada en el marketing*. Barcelona: Editorial UOC.

Secretaria de Planeación, Dirección Operativa de Desarrollo Urbano. (Marzo de 2007). Egoyá, Documento Técnico Soporte. *Documento Soporte*. Pereira, Colombia: Dirección Operativa de Desarrollo Urbano.

www.revistadiners.com. (2009). Recuperado el 22 de 09 de 2010, de <http://www.revistadiners.com.co/nuevo/internaedicion.php?idn=559&idm=3>:
<http://www.revistadiners.com.co/nuevo/internaedicion.php?idn=559&idm=3>

Apéndices

Apéndice A: Folleto propietarios del suelo

ALCALDIA DE PEREIRA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN URBANO PEREIRA

Con su participación, juntos podremos construir...

Plan Parcial Bulevar Victoria

Buscamos inversionistas que estén interesados en desarrollar en estas manzanas proyectos de **Vivienda, Comercio y/o Servicio** con valor agregado

Un lugar de encuentro para los ciudadanos. La continuación del proceso de renovación del centro de Pereira. Alianzas estratégicas que dinamicen la economía de la región. Generación de nuevas oportunidades de empleo para los ciudadanos. Espacios públicos de mejor calidad humana y ambiental.

Prosperidad y Desarrollo para nuestra ciudad

Con su contribución, la Alcaldía Municipal, a través de la Secretaría de Planeación, Bulevar Victoria como un modelo de desarrollo urbano equilibrado, donde se conjugan la plataforma física, los modelos de gestión y económicos, con las tendencias de desarrollo de la ciudad. Logrando un proyecto que reconozca la Quebrada Egoyá como un factor determinante del desarrollo del centro de la ciudad; pero que a su vez permita el fortalecimiento de una estructura de Ciudad Dinámica, Moderna y Consolidada.

USTED TIENE LA POSIBILIDAD DE...

Vender su predio y de esta forma contribuir a la recuperación del centro de la ciudad o involucrarse directamente con las nuevas edificaciones del Plan Parcial, siendo socio de este, a través, de la adquisición de locales comerciales o vivienda, donde podrá gozar de diferentes beneficios tributarios, como la exoneración del impuesto predial y Exoneración del Impuesto de Industria y Comercio, y avisos y tableros.

Apéndice B: Folleto inversionistas



**Plan Parcial
Bulevar Victoria**

*Buscamos inversionistas que estén interesados en desarrollar en estas manzanas proyectos de **Vivienda, Comercio y/o Servicio** con valor agregado*

Con su participación,
juntos podremos construir...

Un lugar de encuentro para los ciudadanos. La continuación del proceso de renovación del centro de Pereira. Alianzas estratégicas que dinamicen la economía de la región. Generación de nuevas oportunidades de empleo para los ciudadanos. Espacios públicos de mejor calidad humana y ambiental.



BENEFICIOS DE INVERSIÓN EN EL PROYECTO

Es importante tener en cuenta que el proyecto se encuentra respaldado por el instrumento de actuación sobre el mercado del suelo, que es el Plan Parcial aprobado, donde la renovación del centro de la ciudad se consolidará para tener un aprovechamiento adecuado y la integración de la zona con la ciudad y los ciudadanos, adicionalmente posee una ubicación estratégica, en pleno corazón de la ciudad, donde se concentra un amplio mercado, tanto comercial como poblacional con un excelente sistema de transporte para que los ciudadanos puedan acceder con facilidad al Proyecto.

Prosperidad y Desarrollo para
nuestra ciudad

Con su contribución, la Alcaldía Municipal, a través de la Secretaría de Planeación, Bulevar Victoria como un modelo de desarrollo urbano equilibrado, donde se conjugan la plataforma física, los modelos de gestión y económicos, con las tendencias de desarrollo de la ciudad. Logrando un proyecto que reconozca la Quebrada Egoyá como un factor determinante del desarrollo del centro de la ciudad; pero que a su vez permita el fortalecimiento de una estructura de Ciudad Dinámica, Moderna y Consolidada.



Usted como inversionista gozará de beneficios de gran importancia que tendrán como objetivo minimizar los riesgos y generar confianza para su inversión como:

- el anuncio del proyecto para garantizar un valor de la tierra equilibrado con avalúos colegiados
- pago de cargas urbanísticas y cargas de cesión
- la Alcaldía Municipal aportará al proyecto la construcción del espacio público
- El proyecto no tendrá generación de plusvalía
- contará con la extensión de impuesto de construcción del 100%
- exoneración total del impuesto predial por 10 años.

Unidad	Índice de Construcción	Área Milímetros Cuadrados	Saldo Área de construcción del suelo		Cálculo Área de Cesión		Proporciones		
			Áreas Comercios (%)	Áreas Veredibiles	Equipamiento Públicos	Exposiciones Públicos	Proporciones Construcción	Proporciones Vivienda	
1	8	10.781.350	20	8.625.000	0	8662,5	173	0	3.162,5
2	8	8.290.000	1,5	10.719.750	1.426,500	1.719,510	54	165	3.948,2
3	8	11.200.350	1,5	8.415.200	938,70	1.071.260	63	108	3.088,4
4	8	10.200.000	1,5	10.200.000	823,360	1.094.170	67	95	3.360,9
5	8	3.238.100	1,5	6.829.340	1.000,000	7668	17	12,9	2.529,9
6	8	9.105.800	1,5	6.829.340	1.000,000	7668	17	12,9	2.529,9
7	5	3.230.000	40	10.738.000	0	2.634,40	365	0	7.103,6

