

# **CAPITULO I**

## **GENERALIDADES DE LA EMPRESA**

### **1.1 Antecedentes**

En una época de globalización y de alta competitividad de productos y servicios, es necesario estar alerta a las exigencias y expectativas del mercado que nos permitan mantenernos informados de la competencia así como también de los canales de distribución, precio, etc. Para asegurar de esta manera el éxito a nivel empresarial.

En la actualidad, los sistemas de viviendas transportables movibles son utilizados en Norteamérica y Europa, presentándose como una manera más económica de adquirir una casa, con la posibilidad de moverla a cualquier lugar que se desea, teniendo las mismas comodidades que una vivienda de características convencionales.

Asimismo, las necesidades de las empresas que le ofrezcan mejores servicios tanto a la hora de movilizarse como de hospedaje están siempre en la búsqueda de lo mejor. Nuevos productos y/o servicios que puedan responder sus expectativas.

## **1.2 Descripción de la Empresa**

MOVCA S.A.<sup>1</sup> es una empresa que se dedicará esencialmente al servicio de movilización corporativa para satisfacer el mercado actual, es decir, al alquiler de casas rodantes tipo vehículo o también llamadas Autocaravanas, donde encontrarán productos de calidad, precios competitivos y un servicio único, brindando a sus clientes atención segura durante las 24 horas del día los 365 días del año.

La estructura de las autocaravanas es: por fuera, resulta tan ágil y manejable como un coche. Por dentro, es un moderno apartamento para 2 a 7 personas. Tiene cocina con frigorífico, baño con ducha y WC, agua caliente, calefacción/Aire Acondicionado, sala de estar-comedor, camas, entre otros.

Al mismo tiempo, MOVCA S.A.<sup>1</sup> desea evitar a sus clientes muchos de los inconvenientes que tienen otro tipo de viajes. No necesitará sacar billetes, ni preocuparse de buscar un hotel, o alquilar un coche para los desplazamientos, ni rehacer el equipaje cada vez que se traslade a un nuevo lugar.

---

<sup>1</sup> MOVCA S.A. es un nombre ficticio creado exclusivamente para fines académicos en esta tesis de grado

Para sentirse como en casa en cualquier lugar: Aunque la principal ventaja de viajar en autocaravana es la libertad que proporciona, no hay que olvidar la economía. El dinero no será un obstáculo para llegar muy lejos porque lleva todo incluido: viaje ida y vuelta, alojamiento, excursiones, etc. La única frontera es su imaginación.

Alquiler de autocaravanas para:

- ↪ Turismo familiar,
- ↪ Ferias,
- ↪ Exposiciones,
- ↪ Reuniones de empresa,
- ↪ Giras culturales,
- ↪ Manifestaciones deportivas; y,
- ↪ Otras.

También, MOVCA S.A. se dedicará al servicio de transporte turístico de pasajeros a nivel nacional, también ofrecerá paquetes de giras culturales enfocados principalmente para Escuelas y Colegios del País, para lo cual suscribirá contratos con agencias de viajes y empresas en general a nivel corporativo. Su principal se encontrará ubicado en la ciudad de Guayaquil, debidamente autorizada a través de la Superintendencia de Compañías, Ministerio de Turismo y el Consejo Nacional de Tránsito.

### **1.2.1 Marco Legal de la Empresa**

La elección de la forma jurídica se hará en función de las características del proyecto, de las personas y número de ellas que intervengan en el mismo, de la actividad a desarrollar, de la responsabilidad a asumir, de los gastos de constitución, etc. no habiendo una regla definida, sino que habrá que estar a las características del proyecto e instrumentarlo teniendo en cuenta sus particularidades.

En el Registro Oficial de Enero 28 de 1997 contempla que el Estado garantiza la inversión tanto nacional como extranjera en cualquiera de las actividades de servicio, gozando los extranjeros de los mismos derechos y obligaciones que los nacionales.

También se menciona que el Estado Ecuatoriano establecerá las condiciones que se requieran para garantizar al inversionista estabilidad en el régimen legal tributario tanto estatal como seccional, así como en lo laboral. El Estado podrá someter las controversias que sobre esa materia se susciten a Tribunales Arbitrales previstos en tratados sancionados por el país.

A continuación se detallará los requisitos a cumplir para poder constituir MOVCA S.A. legalmente:

- a) Registro Único de Contribuyentes o cédula de ciudadanía o de identidad, según sea la persona natural ecuatoriana o extranjera solicitante.
- b) Certificado de la escritura pública de constitución de la compañía y de aumento de capital o reformas de estatutos, si los hubiere, tratándose de personas jurídicas e Inscripción en el Registro Mercantil;
- c) Nombramiento del representante legal, debidamente inscrito en el Registro Mercantil, de la persona jurídica solicitante;
- d) Certificado del Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual de no encontrarse registrada la razón o denominación social o nombre comercial motivo de la solicitud; y,

#### **Informes previos**

- e) Del Consejo Nacional de Tránsito o de la Unidad de Planificación y Gestión de Tránsito del Municipio Metropolitano de Quito.- Si la compañía va a dedicarse al transporte terrestre de personas o bienes, de conformidad con lo dispuesto en el Art. 145 de la Ley de Tránsito y Transportes Terrestres, es indispensable que se obtenga el informe favorable previo del

Consejo Nacional de Tránsito. El documento que lo contenga se incorporará como habilitante de la respectiva escritura pública de constitución de la compañía.

- f) Del Ministerio de Turismo.- Si la compañía ha incluido en el nombre con que vaya a girar las palabras turístico, turismo, o cualquiera otra derivada de ellas, sola o asociada con las palabras parador, nacional, provincial, regional, servicio, transporte y otras típicamente inherentes al sector turístico, se deberá obtener la autorización correspondiente del Ministerio de Turismo para el registro y uso de tales términos, en razón de ser reservados para las dependencias oficiales de turismo. Así lo dispone el Art. 51 de la Ley Especial de Desarrollo Turístico, publicada en el R.O. 118 de 28 de enero de 1997. Y solicitar la licencia anual de funcionamiento y otros al Ministerio de Turismo según el art. 141 y 142 del Reglamento General de Actividades Turísticas (Véase *Anexo 1.1*)

### **Afiliaciones**

Se realizan previas a la obtención de la inscripción de la escritura constitutiva y de su resolución aprobatoria en el Registro Mercantil:

- g) A la Cámara de Comercio.  
h) A la Cámara Provincial de Turismo.

### **1.3 Misión**

Ofrecer una alternativa de viaje con comodidad, seguridad, libertad y autonomía. Integrar sistemas de vivienda transportables movibles donde nuestros clientes encontrarán un excelente nivel de calidad y una magnífica estructura. Brindar las comodidades de los sistemas de viviendas convencionales donde lo más importante es la satisfacción del cliente y la calidad en el servicio, basados en la optimización de recursos, el desarrollo humano y el respeto al medio ambiente.

### **1.4 Visión**

Seremos la forma usual de viajar sin preocupaciones de alojamiento, en donde solo se piense en disfrutar del viaje. Le proporcionaremos el más confortable de los alojamientos en nuestras autocaravanas. Evitaremos los problemas de reservas anticipadas, los cupos llenos y los imprevistos, bajo una cultura orientada hacia la calidad y satisfacción del cliente, trabajo en equipo, soportada por la capacidad profesional y ética de nuestros colaboradores.

## 1.5 Objetivos

Entre los principales objetivos que MOVCA S.A. ofrece son:

- ↪ Ser una alternativa diferente al de los sistemas de viviendas actuales.
- ↪ Presentar una forma económica de viajar con total libertad y autonomía.
- ↪ Ofrecer diferentes modelos a los más bajos precios del mercado.
- ↪ Convertirse en la mejor alternativa del mercado con respecto a movilización y hospedaje.
- ↪ Brindar a nuestros clientes la oportunidad de movilizarse a los distintos puntos del país, con el mayor confort y calidad que brindan este tipo de sistemas de vivienda.
- ↪ Brindar a los viajeros, las autocaravanas para disfrutar de casas en cuatro ruedas, así como, también la oportunidad de disfrutar las riquezas del Ecuador.
- ↪ Ofrecer un programa de ofertas excepcionales creado pensando en el bienestar, comodidad y seguridad de la estadía de nuestros clientes, para servir de esta manera al desarrollo del turismo en nuestro País.

## 1.6 Análisis FODA

Es el proceso que estudia el entorno del mercado y las posibilidades comerciales de MOVCA S.A. Se suele referenciar, separadamente en dos análisis, uno corresponde al entorno externo de la empresa, mientras que el otro considera las fortalezas y debilidades de la empresa:

## **ANÁLISIS INTERNO**

El Análisis Interno es reflexión objetiva de las fortalezas y debilidades de la empresa para enfrentar el mercado, bajo los siguientes aspectos:

**Planeación:** Es fortaleza porque hemos considerado todos los detalles posibles en lo administrativo, estratégico, marketing, plan de operaciones y análisis financiero para alcanzar nuestros objetivos.

**Estructural:** En cuanto a la estructura de la empresa se considera una fortaleza ya que se tienen definidas las áreas de trabajo de MOVCA S.A.

**Financiero:** Al momento de implementar el proyecto se lo ha considerado como una debilidad puesto que no se tiene inversiones en los vehículos (autocaravanas) y el equipo necesario para los clientes por lo que se deberá buscar capital propio o, a su vez, realizar una alianza estratégica con alguna empresa de esta misma índole que se encuentran fuera del País.

**Recursos Humanos:** Es una debilidad debido a que se debe propiciar la capacitación del personal administrativo en especial al personal técnico que se encargará del equipamiento, reparación y mantenimiento de las autocaravanas y de equipos, así como disponer de personal especializado y capacitado en asistencia técnica, que deberá responder a cualquier necesidad del cliente mejorando el servicio que ofrecemos.

**Tecnológico:** Es fortaleza porque nuestras autocaravanas utilizarán tecnología de punta de rastreo por medio del GPS, Internet y otras tecnologías informáticas están revolucionando la forma de trabajar de las empresas.

**Marketing:** Se lo considera una fortaleza ya que se conoce el grado de orientación de la empresa al mercado y la capacidad de colocación de las autocaravanas en el mercado, en base al estudio realizado.

## **ANÁLISIS EXTERNO**

Estudia el macro ambiente de los negocios en los que incursiona la empresa; enfoca las fuerzas donde se producen las oportunidades y amenazas, abarca los siguientes tópicos:

**Sociales:** Es una amenaza por la inseguridad que existe en nuestro país en la actualidad, lo que provoca que las personas en general sientan cierto recelo en alquilar este tipo de casas, lo cual se podría contrarrestar con un programa de seguridad para que la utilización de las autocaravanas sea más confortable y tranquila.

**Políticos:** Es una oportunidad, ya que en la actualidad se realizan diversos eventos como la Bolsa Internacional de Turismo (BITE), el cual se debe a la participación directa del Ecuador en las ferias turísticas más importantes del

mundo que promocionan los atractivos del País en América y Europa, en donde las autocaravanas son muy utilizadas. Al mismo tiempo, sería una contribución muy importante al turismo tanto nacional como internacional.

**Económicos:** Es una amenaza por los cambios bruscos que existen en la política económica de nuestro país, lo que conlleva al encarecimiento relativo de los precios turísticos especialmente con los mercados vecinos pero en contraste se ofrecerá paquetes turísticos de alta calidad con lo que se buscará que no le afecten estos cambios.

**Culturales:** Es una amenaza porque se podría encontrar restricciones por el nivel de cultura de los ecuatorianos, ya que esto influiría en la aceptación de las autocaravanas en el mercado actual. Los ecuatorianos son renuentes al cambio, ya que tienen una cultura de costumbres que les presenta dificultades a la hora de adaptarse a los cambios que se presenten.

**Ecológico:** Es una oportunidad porque contamos con recursos naturales, parques nacionales, áreas reservadas, biodiversidad, observación de flora y fauna (como la vista de las ballenas y el birdwatching), además que está dentro de las 17 naciones con mayor mega diversidad del mundo, la diversidad de culturas como son las costumbres y tradiciones de nuestros pueblos, lo cual es muy llamativo al turista vivir la experiencia de ser parte de estas culturas durante su viaje.

## **1.7 Organización de la Empresa**

La organización de MOVCA S.A. está estructurada por: (Véase *Figura 1.1*)

### **1.7.1 Dirección General**

Conformado por los directivos de MOVCA S.A., quienes son los accionistas de la empresa.

### **1.7.2 Departamento Administrativo**

Se encargará de la planificación, organización, dirección, evaluación y control de la administración total de MOVCA S.A., así también, el desarrollo de las actividades en los diferentes departamentos, mide resultados, corrige posibles desviaciones y vigila el cumplimiento de las políticas establecidas por la misma. El Gerente Administrativo tiene la obligación de pasar un reporte semanal de las operaciones de MOVCA S.A. a la Dirección General.

### **1.7.3 Departamento Financiero**

Este será responsable de la planificación, organización, dirección y control de los procesos financieros de la empresa, de los pagos a

empleados, también de llevar a cabo las recaudaciones por ventas, de las diferentes transacciones a realizarse a la hora de comprar las autocaravanas y emitir los respectivos estados financieros de MOVCA S.A. Este departamento emitirá reportes mensuales y al final de cada cierre contable tanto al Gerente Administrativo como al Director General.

#### **1.7.4 Departamento de Adquisiciones**

Este departamento tendrá como funciones, la adquisición de los vehículos y equipos necesarios para el funcionamiento de las autocaravanas. Además, se hará cargo de los trámites aduaneros, en caso de que la adquisición se la realice fuera del país. También deberá estar pendiente de cumplir con todos los requisitos legales, a la hora de la adquisición, tanto fuera como dentro del país.

Para realizar una adquisición deberá pasar un reporte al Gerente Financiero y Gerente Administrativo y esperar su aprobación. Este departamento deberá emitir reportes tanto al departamento Financiero y al Gerente Administrativo. En caso de realizar una adquisición deberá reportar al Departamento de Ventas los vehículos y equipos adquiridos.

#### **1.7.4.1 Mantenimiento y Reparaciones**

Este sub-departamento se encargará de revisar el vehículo y/o del equipo a la hora de la adquisición que llegue en buen estado, además de, equipar los vehículos y realizar chequeos antes del alquiler del mismo. Dará constante mantenimiento y reparaciones a los vehículos y equipos a utilizarse por personas especializadas en este tipo de vehículos. También darán Asistencia Técnica tanto vía telefónica como en el lugar donde el cliente lo requiera. Deberá reportarse a su jefe superior inmediato.

#### **1.7.5 Departamento de Marketing y Ventas**

Este se encargará de la planificación, organización, dirección y control de los procesos de marketing de la empresa para captar el mercado objetivo y maximizar las ventas. Esto es, coordinar todo lo referente a la publicidad, posicionamiento e imagen de MOVCA S.A. (manejo directo con Agencias de Publicidad, definición de Campaña, etc.). Además será el encargado de promocionar y atender al cliente al momento de reservar o alquilar su casa móvil. Efectuar y receptar llamadas de clientes, buscar nuevos clientes, enviar cartas de presentación, mantener una base de clientes actualizada.

### **1.7.6 Departamento de R.R.H.H**

Este departamento supervisará diariamente la gestión de ventas y hacerles el seguimiento respectivo. Coordinar, controlar y dar seguimiento a los distintos reportes que se efectúan (Ventas concretadas, no concretadas, pendientes, etc.). Coordinar y supervisar la gestión de Recursos Humanos (Selección, Capacitación, Eventos varios, Compensaciones por Desempeño, entre otros) e imagen del personal. Planificar, controlar y supervisar la organización y funcionamiento de Ferias. Este departamento se reportará al Gerente Administrativo y al Director General.

#### **1.7.6.1 Servicio al cliente**

Este sub-departamento se encargará de todas las dudas, comentarios o reclamos por parte de los usuarios (nuestros clientes) de las autocaravanas y/o del equipo en funcionamiento.

**Figura 1.1**  
Organigrama de MOVCA S.A.



## 1.8 Análisis de Mercado

Las empresas y personas particulares tienen la necesidad constante de movilizarse de un lugar a otro del País y también de hospedaje, donde le brinden la mejor calidad de servicio, ya que así lo exige el mercado actual, más con la proximidad del TLC.

En los comienzos del nuevo milenio, el turismo se ha consolidado como la principal actividad económica de muchos países y el sector de más rápido crecimiento en términos de ingresos de divisas y creación de empleo.

### **1.8.1 Mercado Meta**

Nuestro mercado meta está dirigido a empresas de cualquier índole y personas naturales que pueden ser de clase media, media alta y alta que estén en capacidad de contratar nuestro servicio. También aquellas personas, que por diversos motivos, visitan nuestro País.

### **1.8.2 Análisis de la Competencia**

Actualmente no existen empresas que se dediquen al alquiler de autocaravanas en nuestro País, por lo que podemos decir que no tenemos competencia directa. Sin embargo, podemos considerar la competencia indirecta, que pueden ser:

- Hoteles, hostales, hosterías, y otros lugares con las mismas características.
- Complejos vacacionales, campamentos y apartamentos.
- Empresas que se dediquen al alquiler de vehículos.

## **1.9 Proveedores**

En nuestro país no existe un lugar donde fabriquen este tipo de casas móviles (autocaravanas), sin embargo en países como Estados Unidos y España, existen grandes fábricas que se dedican a producir autocaravanas a grandes escalas (Véase *Figura 1.2*), de las cuales se encuentran:



Asimismo, se puede hacer una alianza estratégica con las compañías que ensamblan carrocerías en nuestro País. MOVCA S.A. se encargará de amoblarla y equiparla con lo necesario para la completa satisfacción del cliente.

## 1.10 Ingeniería del Producto

### 1.10.1 Información general acerca de las autocaravanas

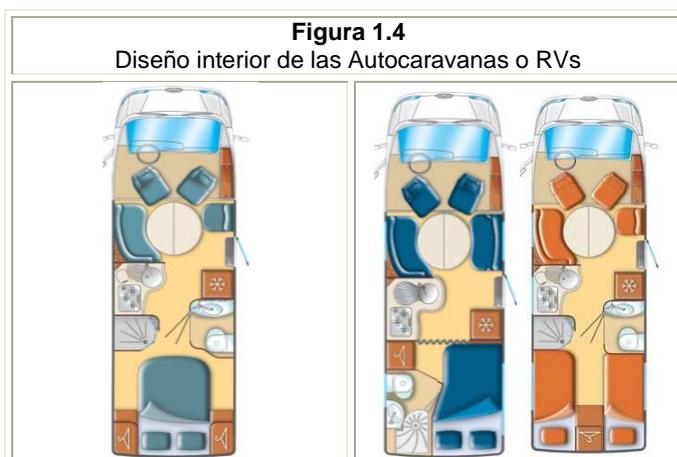
Existen diversos modelos de autocaravanas en el mercado internacional, entre ellos son:





### 1.10.2 Planos de las autocaravanas

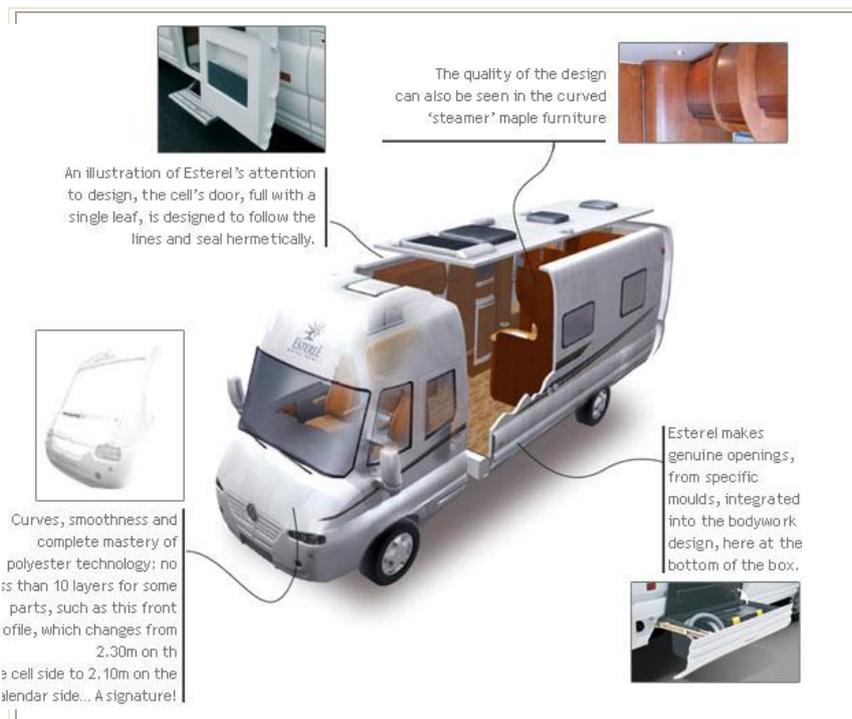
Para la comodidad de nuestros clientes se presentan distintos planos, que varían dependiendo de la cantidad de personas que irán en la autocaravana.



**Figura 1.5**  
Características técnicas de las Autocaravanas o RVs



### 1.10.3 Características técnicas



#### 1.10.4 Equipamiento de las autocaravanas

Dependiendo del modelo que se alquile tendrá el siguiente equipamiento:

##### **Motorización**

Alfombrillas de moqueta en cabina

Cierre centralizado en cabina

Dirección asistida

Elevallas eléctrico

Espejos retrovisores con regulación eléctrica

Espejos retrovisores térmicos

FIAT Ducato JTD 2000cc 84 CV - 62 kW

FIAT Ducato JTD 2300cc 110 CV - 81 kW

Fundas coordinadas con tapicería en asientos de cabina

Paso de rueda

Preinstalación de radio

Tracción

Chasis

Carrocería

Cofre portabombonas exterior, capacidad

Paredes en fibra

Potaequipajes en aluminio con escalerilla

Techo en fibra

Tercera luz de freno

Ventanas con oscurecedor y mosquitera

### **Instalaciones**

Calefacción TRUMA

Calentador boiler agua caliente

Depósito de agua potable

Depósito de aguas grises

Tomas 12V y 220V

Baño

WC de casete con descarga eléctrica

Cocina

Frigorífico

Tapa cocina en cristal con paraflama

Habitaciones

Cama trasera matrimonio con somier de láminas

Colchón de alta densidad en camas y capuchina

### **Varios**

Hueco para batería de servicio

Puerta principal con doble cierre de seguridad