

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL

Facultad de Ciencias Humanísticas y Económicas



Tesis de grado:

“PROYECTO DE INVERSIÓN PARA LA ELABORACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING EN LA HOSTERÍA FARALLÓN DILLON EN BALLELENITA”

Previa a la obtención del título de:

**“INGENIERO COMERCIAL Y EMPRESARIAL EN
COMERCIO EXTERIOR Y MARKETING”**

Presentado por

**Yessenia Roxana Toro Yagual.
Christian Javier Játiva Arias**

Guayaquil – Ecuador

2007

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos en primer lugar a Dios por habernos permitido alcanzar una meta más en nuestras vidas.

A nuestros padres quienes nos brindaron todo su amor, su ayuda y esfuerzo para poder culminar nuestras carreras.

A la Ing. Maria Elena Murrieta por brindarnos sus conocimientos, y al apoyo que nos ofreció durante el desarrollo del proyecto.

A cada uno de nuestros profesores por los conocimientos transmitidos.

Al Tecnólogo Douglas Dillon quién nos facilitó información para la elaboración del proyecto.

Y a cada una de las personas que nos permitieron llevar a cabo el proyecto.

DEDICATORIAS

A Dios quien me permitió culminar mi carrera, con el apoyo y bendición de mis queridos padres, Sra. Victoria Yagual y Sr. Sergio Toro quienes en momentos difíciles nunca dejaron de apoyarme por el contrario fueron mis razón y motivo de inspiración para poder llegar a culminar una etapa de mi vida.

A mis Hermanos Johanna y Sergio quienes a pesar de la distancia siempre estuvieron junto a mí.

A todos quienes aquellos que han permitido que este Proyecto sea una realidad.

Yessenia Roxana Toro Yagual.

Este trabajo esta dedicado a Dios que nos permitió culminarlo. A mis Padres que han sido mi apoyo durante el camino que he empezado a recorrer.

A mis hermanos y a su ayuda incondicional para llegar a cumplir esta meta.

Christian Javier Játiva Arias

DECLARACIÓN EXPRESA

“La responsabilidad del contenido de esta Tesis de Grado, nos corresponde exclusivamente, y el patrimonio intelectual de la misma a la Escuela Superior Politécnica del Litoral.”

Yessenia Toro Yagual.

Christian Javier Játiva Arias

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

Ing. Oscar Mendoza Macías
Decano, Presidente

Ing. María Elena Murrieta Oquendo
Directora de Tesis.

Econ. Gustavo Cassís Trujillo
Vocal

Econ. Isabel Moscoso Romero
Vocal

ÍNDICE GENERAL

AGRADECIMIENTO	I
DEDICATORIA	II
DECLARACIÓN EXPRESA	III
TRIBUNAL DE GRADUACIÓN	IV
ÍNDICE GENERAL	V
ÍNDICE DE ANEXOS	VIII
ÍNDICE DE TABLAS	IX
ÍNDICE DE GRÁFICOS	X
ÍNDICE DE FIGURAS	X

CAPÍTULO 1: GENERALIDADES Y EVALUACIÓN DE STA ELENA

1.1 BOSQUEJO GEOGRÁFICO	13
1.1.1 Vías de acceso	14
1.1.2 Lugares de interés turístico	17
1.3 ANÁLISIS SITUACIONAL	27
1.3.1 Análisis Macroambiente	27
1.3.2 Análisis Microambiente	37

CAPÍTULO 2: ANALISIS DE MERCADO

2.1 SITUACIÓN DE MERCADO	44
2.1.1 Demanda Turística	44
2.1.2 Oferta de servicios	45

2.2 INVESTIGACIÓN DE MERCADO	46
2.2.1 Definición del problema	46
2.2.2 Segmentación	47
2.2.3 Objetivos de Investigación	49
2.2.4 Elaboración de Plan de Investigación	50
2.2.4.1 Fuentes de información	50
2.2.4.2 Métodos de Investigación	50
2.2.4.3 Instrumentos de Investigación	51
2.2.4.4 Plan de muestra	52
2.2.5 Recolección de la Investigación	54
2.2.6 Análisis de los resultados	79

CAPÍTULO 3: PLAN ESTRATÉGICO DE MERCADEO

3.1 PLANEACIÓN ESTRATEGICA	83
3.1.1 Plan estratégico	83
3.1.2 Misión	84
3.1.3 Visión	84
3.1.4 Mercado de la Hostería	84
3.1.4.1 Target Primario y Secundario	84
3.2 PLAN DE MARKETING	86
3.2.1 Objetivos del Plan	86
3.2.1.1 Objetivo General	86
3.2.1.2 Objetivo específicos	86
3.2.2 Segmentación de Mercado	86

3.2.3	Mercado Meta	87
3.2.4	Análisis Matricial	88
3.2.4.1	Presentaciones matriciales	88
3.2.4.1.1	Matriz de Ansoff	88
3.2.4.1.2	Matriz FCB	89
3.2.5.	Análisis FODA	90
3.2.6	Posicionamiento	92
3.2.7	Plan Operativo (Marketing Mix)	94
3.2.7.1	Producto	94
3.2.7.2	Precio	97
3.2.7.3	Plaza	98
3.2.7.4	Promoción	100
3.2.7.4.1	Publicidad	100

CAPÍTULO 4: ESTUDIO FINANCIERO

4.1	ANÁLISIS FINANCIERO	105
4.1.1	Inversión Inicial	105
4.1.2	Determinación de Ingresos	106
4.1.2.1	Determinación ingreso sin proyecto	106
4.1.2.2	Determinación ingreso con proyecto	108
4.1.3	Determinación de Costos	109
4.1.3.1	Costos Directos	109
4.1.3.2	Costos Indirectos	110
4.1.4	Determinación de Gastos	110

4.1.4.1 Gastos de Operación	110
4.1.4.1.1 Gastos de Administración	111
4.1.4.1.2 Gastos Financieros	111
4.1.4.1.3 Gastos Depreciación	112
4.1.5 Utilidad antes de Impuesto	113
4.1.6 Flujo de Caja	113
4.1.7 Estado de Resultados	114
4.1.8 Análisis de sensibilidad	116
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	118
BIBLIOGRAFÍA	120
ANEXOS	

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1 División Política: Mapa Político

ANEXO 2 Medios de transportación interna

ANEXO 3 Entorno Demográfico

ANEXO 4 Análisis del crecimiento poblacional

ANEXO 5 Crecimiento poblacional al 2010

ANEXO 6 Cantón Santa Elena: Población al 2010

ANEXO 7 Entorno Económico

ANEXO 8 Número de personas dedicadas a la pesca artesanal

ANEXO 9 Pescadores con o sin embarcación propia

ANEXO 10 Pescadores con o sin motor

ANEXO 11 Pescadores a nivel de organización

ANEXO 12 Entorno Social

ANEXO 13 Descripción de funciones - Supervisora de cocina

ANEXO 14 Descripción de funciones – Jefe de cocina

ANEXO 15 Descripción de funciones – Recepcionista

ANEXO 16 Descripción de funciones – Camarero

ANEXO 17 Paquetes de servicio del restaurante

ANEXO 18 Tipos de consumidores actuales

ANEXO 19 Formato de la encuesta

ANEXO 20 Lugares turísticos de la Península de Santa Elena

ANEXO 21 Capacidad instalada de la Península de Santa Elena

ANEXO 22 Tabla de frecuencia (variable Sexo)

ANEXO 23 Tabla de frecuencia (variable Edad)

ANEXO 24 Tabla de frecuencia (variable Estado Civil)

ANEXO 25 Tabla de frecuencia (variable Ingreso)

ANEXO 26 Tabla de frecuencia (variable Viaje a Santa Elena)

ANEXO 27 Tabla Cruzada (Edad vs. Viaja a Santa Elena)

ANEXO 28 Tabla cruzada (Edad vs. Permanencia en Santa Elena)

ANEXO 29 Tabla cruzada (Ingreso mensual vs. Viaje)

ANEXO 30 Tabla de frecuencia (frecuencia de Viaje)

ANEXO 31 Tabla cruzada (Estado Civil vs. frecuencia de viaje)

ANEXO 32 Tabla de frecuencia (variable Permanencia)

ANEXO 33 Tabla de frecuencia (variable Motivos)

ANEXO 34 Tabla de frecuencia (variable Tipo de alojamiento)

ANEXO 35 Tabla cruzada (Edad vs. Tipo de alojamiento)

ANEXO 36 Tabla de frecuencia (variable Consideraciones)

ANEXO 37 Tabla de frecuencia (variable Conoce hostería)

ANEXO 38 Tabla cruzada (Viaje a Santa Elena vs. Conoce hostería)

ANEXO 39 Tabla cruzada (Estado civil vs. Conoce hostería)

ANEXO 40 Tabla de frecuencia (variable Ha visitado)

ANEXO 41 Tabla de frecuencia (variable Por qué eligió)

ANEXO 42 Tabla cruzada (Edad vs. Por qué eligió)

ANEXO 43 Tabla cruzada (Ingreso vs. Por qué eligió)

ANEXO 44 Tabla de frecuencia (variable Permanencia)

ANEXO 45 Tabla de frecuencia (variable Precios)

- ANEXO 46 Tabla de frecuencia (variable Servicios)
- ANEXO 47 Tabla cruzada (Ha visitado vs. Servicio)
- ANEXO 48 Tabla de frecuencia (variable Regresaría a la hostería)
- ANEXO 49 Tabla de frecuencia (variable Motivo para no regresar)
- ANEXO 50 Tabla de frecuencia (variable Se hospedaría)
- ANEXO 51 Tabla de frecuencia (variable Cuánto dispondría)
- ANEXO 52 Tarifas año 2007
- ANEXO 53 Inversión de muebles y enseres
- ANEXO 54 Inversión en publicidad
- ANEXO 55 Inversión en sueldos y salarios
- ANEXO 56 Estado de resultados sin proyecto
- ANEXO 57 Ingresos hostería Farallón Dillon
- ANEXO 58 Estado de resultados con proyecto
- ANEXO 59 Aumento del 10 % de los costos
- ANEXO 60 Disminución del 10 % de la demanda
- ANEXO 61 Aumento del 10 % de los costo y 10 % de demanda
- ANEXO 62 Disminución del 10 % de la demanda
- ANEXO 63 $Tir = Tmar$
- ANEXO 64 Galería Náutica
- ANEXO 65 Faro
- ANEXO 66 Restaurante
- ANEXO 67 Recepción
- ANEXO 68 Bar
- ANEXO 69 Bar

- ANEXO 70 Vista a Ballenita
- ANEXO 71 Mirador
- ANEXO 72 Vista a la playa
- ANEXO 73 Vista a la playa
- ANEXO 74 Bajada al sector de las Hamacas
- ANEXO 75 Hamacas de la Hostería Farallón Dillon.

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1.1 Cooperativas de Transporte	15
TABLA 1.2 Aspectos Productivos	29
TABLA 2.1 Visita de turistas del 6 al 15 de Abril 2007	45
TABLA 2.2 Segmentación de la Hostería Farallón Dillon	48
TABLA 4.1 Inversión Inicial	106
TABLA 4.2 Demanda de hospedaje	107
TABLA 4.3 Demanda por visitantes al restaurante	108
TABLA 4.4 Costos directos	109
TABLA 4.5 Costos Indirectos	110
TABLA 4.6 Gastos administrativos	111
TABLA 4.7 Amortizaciones	112
TABLA 4.8 Depreciación de muebles y enseres	113
TABLA 4.9 Flujo de Caja	115
TABLA 4.10 Análisis de sensibilidad	116

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1.1 Estructura organizacional	41
GRÁFICO 1.2 Matriz de Porter	43
GRÁFICO 2.1 Diagrama de barras (Variable Sexo)	55
GRÁFICO 2.2 Diagrama de barras (Variable Edad)	56
GRÁFICO 2.3 Diagrama de barras (Variable E. Civil)	57
GRÁFICO 2.4 Diagrama de barras (Variable Ingreso)	58
GRÁFICO 2.5 Diagrama de barras (Variable Viaje a Sta. Elena)	59
GRÁFICO 2.6 Diagrama de barras (Variable Frecuencia de Viaje)	61
GRÁFICO 2.7 Diagrama de barras (Variable Permanencia)	62
GRÁFICO 2.8 Diagrama de barras (Variable Motivos)	64
GRÁFICO 2.9 Diagrama de barras (Variable Alojamiento)	65
GRÁFICO 2.10 Diagrama de barras (Variable Consideraciones)	67
GRÁFICO 2.11. Diagrama de barras (Variable Hospedaje)	68
GRÁFICO 2.12 Diagrama de barras (Variable Ha visitado)	69
GRÁFICO 2.13 Diagrama de barras (Variable Por qué eligió)	70
GRÁFICO 2.14 Diagrama de barras (Variable Permanencia)	72
GRÁFICO 2.15 Diagrama de barras (Variable Precios)	73
GRÁFICO 2.16 Diagrama de barras (Variable Servicios)	74
GRÁFICO 2.17 Diagrama de barras (Regresaría a la Hostería)	75
GRÁFICO 2.18 Diagrama de barras (Motivo para no regresar)	76
GRÁFICO 2.19 Diagrama de barras (¿Se hospedaría?)	77
GRÁFICO 2.20 Diagrama de barras (Dispondría a cancelar)	78
GRÁFICO 3.1 Matriz Ansoff	88

GRÁFICO 3.2 Matriz de Implicación FCB	89
GRÁFICO 3.3 Frecuencia de Viaje	90
GRÁFICO 3.4 Ciclo de Vida	97

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1.1	Islote los ahorcados	18
FIGURA 1.2	Los amantes de Sumpa	24
FIGURA 1.3	Hostería Farallón Dillon	38
FIGURA 1.4	Piezas que conforman el restaurante	39
FIGURA 3.1	Faro de la Hostería	93
FIGURA 3.2	Mirador de la Hostería	93
FIGURA 3.3	Restaurante, mirador y galería náutica	96
FIGURA 3.4	Ceremonia religiosa "Hostería Farallón Dillon"	100