

CAPITULO I

GENERALIDADES

1.1 GIRO DEL NEGOCIO

“FABRICIO’S HOSTERÍA”, es un lugar turístico que se encuentra ubicado cerca al Valle del Chota, llamado Ambuquí provincia de Imbabura, en este lugar se puede disfrutar de la tranquilidad, del clima y de muchas áreas verdes que llama la atención al turista, ofrece los servicios de: hospedaje, restaurante, piscina, sauna, turco e hidromasaje.

Es un centro turístico legalmente constituido, que cumple con todas las normas y requisitos necesarios para su funcionamiento, se encuentra afiliado a La Cámara de Turismo de Imbabura.

Inicia sus actividades el 15 de abril de 1.996, encontrándose así capacitadas para acoger a turistas de todo el país. Los clientes principales que más visitan este lugar son turistas del sur de Imbabura, norte del país y sur de Colombia, los días más concurridos son los fines de semana.

Se inicio prestando el servicio únicamente de piscina, con el tiempo se construyeron cinco habitaciones para dar el servicio de hospedaje, y así se implementaron las demás áreas para prestar un servicio completo al cliente.

En la actualidad cuenta con:

- 17 Habitaciones
- 2 Cabañas familiares,
- 1 Sala de descanso
- Parqueadero privado
- Piscina
- Sauna
- Turco e
- Hidromasaje

Fabricio's Hostería, al momento cuenta con 7 empleados, debidamente capacitados en las áreas correspondientes que tiene la hostería.

El número de personal es reducido debido a que existe mayor movimiento del negocio los fines de semana; tomando en cuenta que para feriados se incrementa el personal. Se puede dar un aproximado de sus ventas anuales de \$ 50.000.00,

1.2 RESEÑA HISTÓRICA

Fabricio's Hostería, es una empresa que lleva en el mercado 12 años, abrió sus puertas en el año 1.996. Antes de ser hostería era una casa de campo familiar, el Sr. Fabricio Cajamarca tomo la iniciativa de abrir las puertas al turista nacional, con el fin de obtener un lucro prestando el servicio únicamente de piscina.

A partir del año 1.998 se incorporó el servicio de alojamiento únicamente con 7 habitaciones y alimentación.

Para entonces se le asigno el nombre a la empresa como Fabricio's Hostería, siendo este el nombre de su propietario. Tomando en cuenta la demanda de turistas al lugar se construyó 10 habitaciones más, se implemento los servicios adicionales de sauna turco e hidromasaje, asta la actualidad cuenta con estos servicios.

1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El problema que afecta a Fabricio's Hostería, es la pérdida de clientes en el último año, posiblemente por el incremento de la competencia que ofrece los mismos servicios, agravado también por la situación económica que atraviesa el país y la falta de mantenimiento a la hostería.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

Proponer un plan Estratégico de marketing para FABRICIO'S HOSTERÍA, ubicado en la provincia de Imbabura, sector Ambuquí, vía a Ibarra - Tulcán con la finalidad de incrementar clientes y contrarrestar la competencia, ofreciendo nuevos servicios al turista tanto nacional como extranjero.

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un diagnóstico, para definir la situación actual de la empresa, para lo cual se recopilará información que nos ayudará a determinar en que medio se desenvuelve.
- Definir las necesidades y características de los clientes, mediante una investigación de mercado, la cual nos permitirá conocer los requerimientos de los clientes insatisfechos.
- Definir las necesidades y características de los clientes, mediante una investigación de mercado, la cual nos permitirá conocer los requerimientos de los clientes insatisfechos.
- Definir objetivos y estrategias que permitan a Fabricio's Hostería, incrementar sus clientes prestando un servicio eficiente y de calidad.
- Elaborar un Plan Operativo de Marketing, para Fabricio's Hostería, aplicando programas de productos, precio, comunicación y una debida distribución del personal sobre las bases de las estrategias planteadas y el logro de objetivos.
- Efectuar una evaluación de los beneficios que producirá la aplicación de la propuesta.

1.5 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

Desarrollar un Plan Estratégico de Marketing es importante para Fabricio's Hostería, porque permitirá estudiar más a fondo la situación del problema que ocasiona la baja de clientes, las amenazas del mercado dentro del turismo, así también de aplicar estrategias adecuadas para ser mas competentes y tener clientes satisfechos con la prestación del

servicio, siendo así una buena opción para los turistas tanto nacionales como extranjeros, que visitan la hostería, sobre todo para el turista del norte del país y sur de Colombia.

Este plan estratégico ayudará también a mejorar la imagen, y a dar una capacitación más adecuada al personal que labora en este centro turístico.

Se justifica realizar este plan de marketing como satisfacción personal, ya que mediante su realización se pondrá en práctica, los conocimientos adquiridos durante el transcurso de estudios universitarios en la Escuela Politécnica del Ejército, además que contribuirá con el mejoramiento de la empresa.

Mediante el desarrollo de este Plan Estratégico de Marketing, la Escuela Politécnica del Ejército, constatará que su misión de formar líderes profesionales capaces se está llevando a efecto

1.6 HIPÓTESIS

El estudio de diagnóstico nos permitirá conocer los requerimientos del cliente y de conformidad con ellos, establecer las estrategias y objetivos más adecuados.

1.7 ALCANCE DE LA TESIS

Este plan estratégico de Marketing para Fabricio's Hostería, se lo aplicará para realizar un estudio de mercado a las personas que disfrutan del turismo, el cual se lo realizará en el norte del País y parte del sur de Colombia, (Departamento de Nariño), ofreciéndoles un servicio de hospedaje, restaurante, sauna, turco e hidromasaje; este estudio durará 22 semanas y una vez finalizado el plazo, se entregará como resultado un documento el cual será el plan de tesis el mismo que contendrá, un diagnóstico situacional, identificación de mercados meta, una propuesta estratégica, un plan operativo y una evaluación de beneficios de la aplicación del plan.

CAPÍTULO II

ANÁLISIS SITUACIONAL

2.1 INTRODUCCIÓN

En este capítulo se examinarán los principales elementos del análisis situacional y como se estructurarán los datos del entorno para ayudar a formular las estrategias de la organización. La planeación y toma de decisiones adecuadas exige acceso a datos y análisis de estos para generar información útil de manera oportuna.

2.1.1 CONCEPTO E IMPORTANCIA

El análisis situacional es una de las diversas tareas que realizan los directores de marketing, ya que prácticamente toda toma de decisiones y planeación dependen de lo bien que se haya llevado a cabo el análisis.

Es así que el plan de marketing es el análisis situacional, que sintetiza la información pertinente obtenida sobre tres entornos clave:

Externo, del Cliente e Interno

Entorno Externo

El análisis del entorno externo comprende factores externos destacados; económicos, competitivos, sociales, políticos o legales y tecnológicos, que pueden ejercer presiones directas e indirectas considerables en las actividades de marketing de la empresa. (Macro ambiente)

Entorno del cliente

El análisis de entorno del cliente examina la situación actual de las necesidades del mercado meta, los cambios previstos en estas necesidades y cuán bien satisfacen los productos tales necesidades.

Entorno Interno

El análisis del entorno interno de una empresa contempla aspectos como la disponibilidad y utilización de los recursos humanos, la antigüedad y capacidad del equipo o la tecnología, la disponibilidad de recursos financieros y el poder o las luchas políticas dentro de la estructura de la empresa. ¹

¹ FERRELL O. C. Estrategia de Marketing. Segunda Edición

2.1.2 PARTES DEL ANÁLISIS SITUACIONAL

CUADOR No 2.01

| | ANÁLISIS SITUACIONAL | |
|---|---|--|
| MACROAMBIENTE | MICROAMBIENTE | ANÁLISIS INTERNO |
| <p>ESCENARIO ECONÓMICO</p> <p>Variables Macroeconómicas</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ PIB ➤ Balanza de Pagos ➤ Tasas de Interés ➤ Inflación ➤ Presupuesto del Estado ➤ Ingresos Petroleros ➤ Remezas Emigrantes ➤ Ley de Equidad Tributaria ➤ Deuda Externa <p>ESCENARIO POLÍTICO</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Gobierno ➤ Asamblea Nacional (Congreso) ➤ Poder Judicial ➤ Poder Electoral ➤ Partidos Políticos <p>ESCENARIO SOCIAL</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nivel de Empleo/ Subempleo/ Desempleo ➤ Corrupción General <p>ESCENARIO CULTURAL EDUCATIVO</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Idiosincrasia ➤ Nivel de Educación <ul style="list-style-type: none"> ▪ Primaria ▪ Secundaria ▪ Universidad <p>ESCENARIO TECNOLÓGICO</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Tecnología de Comunicación ➤ Tecnología Informática ➤ Tecnología Específica para el sector <ul style="list-style-type: none"> ▪ Industrial ▪ Comercial ▪ De servicios <p>ESCENARIO ECOLÓGICO</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Preservación Ambiental ➤ Contaminación del aire, agua, tierra ➤ Deforestación ➤ Calentamiento Global ➤ Desastres Naturales <p>SEGURIDAD PÚBLICA</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Incremento delincriminal ➤ Plan Colombia ➤ Narcotráfico ➤ Terrorismo <p>ESCENARIO INTERNACIONAL</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Comercio Internacional (TLC) ➤ Imagen que proyecta el Ecuador | <p>Cliente</p> <p>Intermediarios</p> <p>Proveedores</p> <p>Competencia</p> <p>Entes que actúan en el sector</p> <p>Análisis competitivo del Sector mediante las fuerzas de Michael Porter</p> | <p>Capacidad Directiva</p> <p>Análisis por áreas</p> |

Fuente: Curso Taller de Grado ESPE 2008

FORTALEZAS

Las Fortalezas son todos aquellos elementos internos y positivos que diferencian al programa o proyecto de otros de igual clase.

OPORTUNIDADES

Las Oportunidades son aquellas situaciones externas, positivas, que se generan en el entorno y que una vez identificadas pueden ser aprovechadas.

DEBILIDADES

Las Debilidades son problemas internos, que una vez identificados y desarrollando una adecuada estrategia, pueden y deben eliminarse.

AMENAZAS

Las Amenazas son situaciones negativas, externas al programa o proyecto, que pueden atentar contra éste, por lo que llegado al caso, puede ser necesario diseñar una estrategia adecuada para poder sortearla.²

En síntesis:

- las fortalezas deben utilizarse
- las oportunidades deben aprovecharse
- las debilidades deben eliminarse y
- las amenazas deben sortearse

² www.cig.org.ed

2.2 ANÁLISIS EXTERNO

2.2.1 MACROAMBIENTE

El macro ambiente como se mira en el cuadro anterior abarcará el estudio de factores económicos, políticos, culturales – educativos, tecnológicos, ecológicos, seguridad, social e internacional. Este análisis se lo realiza con la finalidad de identificar las oportunidades y amenazas presentes y futuras que puede tener FABRICIOS HOSTERÍA dentro del mercado del turismo.

2.2.2 ESCENARIOS ECONÓMICOS

El factor económico tiene como fin identificar las reacciones del consumidor y el mercadólogo al estado de la economía.

Las personas por sí solas no componen un mercado, necesitan tener dinero para gastar y estar dispuestas a hacerlo. Por consiguiente el factor económico es una fuerza importante que afecta a las actividades de marketing de cualquier organización.

Se necesita conocer en qué etapa de ciclo económico se encuentra la economía de un país, por la gran repercusión que afecta a las empresas, ya que se tomará en cuenta que la economía tradicional pasa a través de etapas como: prosperidad, recesión, depresión y recuperación.

Cabe mencionar que al disminuir el desempleo y aumentar el ingreso, las compañías expanden sus esfuerzos de marketing para mejorar las ventas y las utilidades.

Producto Interior Bruto (PIB)

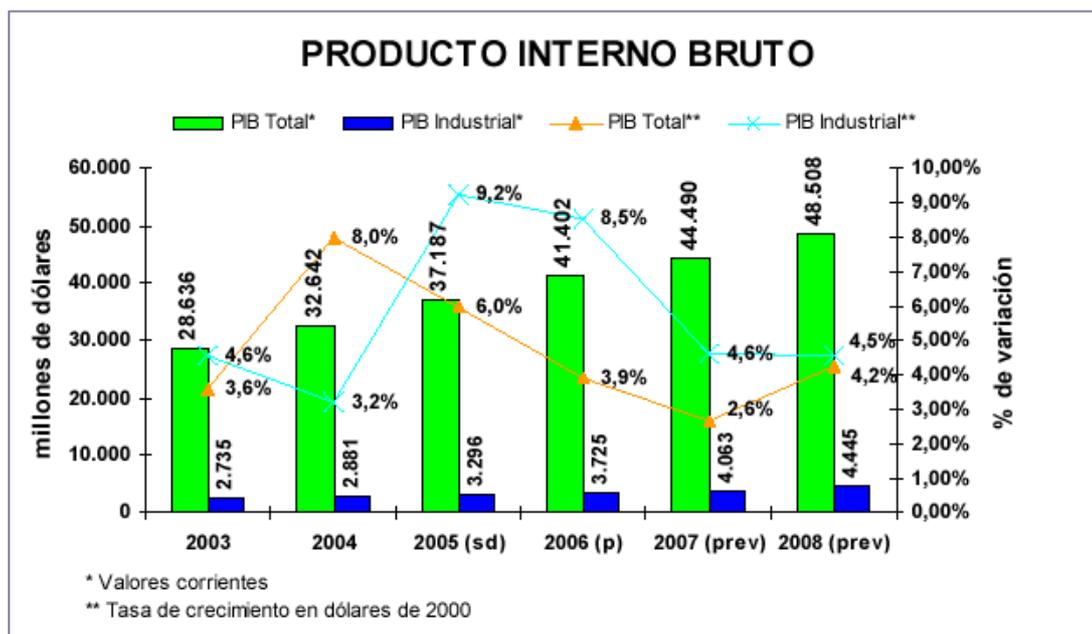
Concepto económico que refleja el valor total de la producción de bienes y servicios de un país en un determinado periodo (por lo general un año, aunque a veces se considera el trimestre), con independencia de la propiedad de los activos productivos.

El Banco Central del Ecuador prevé que el Producto Interno Bruto para el 2008 crecerá 4.2%, esto es 1.6 puntos más que en el 2007. Este crecimiento se sustentaría en el impulso a producción y exportación petrolera, así como en la recuperación de la inversión privada y pública.

El pobre ritmo de crecimiento del PIB en el 2007 del 2.6%, se atribuye a la falta de eficiencia en la inversión estatal y un deteriorado clima de inversión para las empresas.

En relación al PIB no petrolero, se prevé que el sector de la agricultura y pesca crecerá 3.8%, siendo inferior 1 punto al alcanzado en el 2007; El sector manufacturero crecerá 4.5% esto es casi igual que en el 2007 y el sector de la construcción crecerá 7%, una significativa recuperación en comparación con el 2007, que creció 4.5%.

CUADRO No. 2.02



Fuente: Banco Central del Ecuador

EFEECTO GENERAL

El incremento del PIB, es una oportunidad de alto impacto para la economía del país, ya que existe mayor movimiento económico, mayor consumo por lo tanto generará mayor trabajo e ingresos para los ecuatorianos, siendo así un avance del comercio y la industria muy importante para la economía del país.

EFEECTO ESPECÍFICO

Tomado en cuenta que el turismo es un aporte económico para el país, al existir un incremento en el PIB, para FABRICIOS HOSTERÍA, será una oportunidad de alto impacto, ya que al existir mayor movimiento económico también existe mayor movimiento turístico, porque parte de los ingresos que perciben las personas, son destinados al turismo, aportando así al mejoramiento económico del país.

BALANZA DE PAGOS

La balanza comercial es aquella que está compuesta por los productos que el Ecuador exporta hacia los diferentes países, así como también productos que importa para poder satisfacer una demanda interna que las firmas nacionales no logran satisfacer.

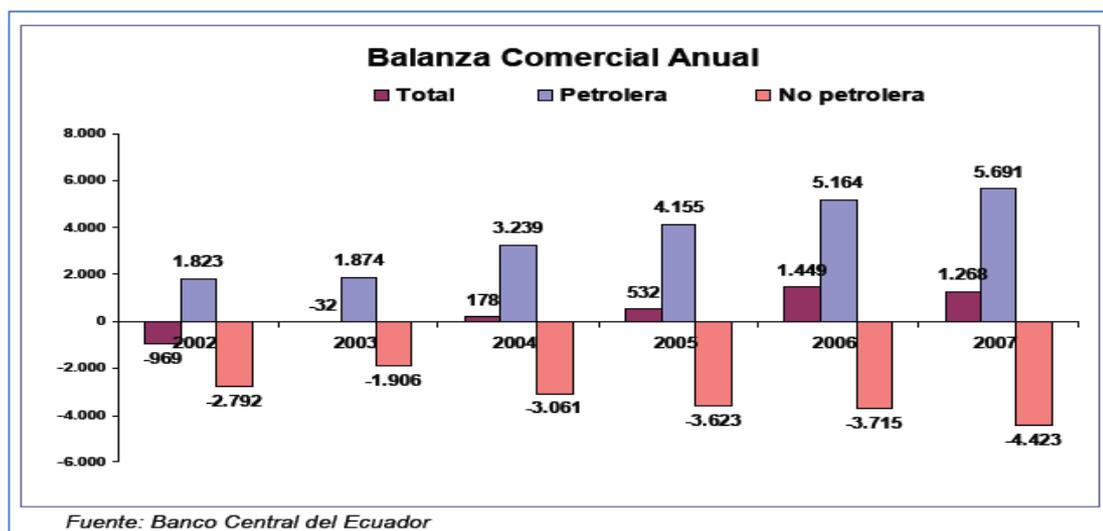
La balanza comercial para el 2007 alcanzó un superávit comercial de 1.268 millones de dólares, pero presenta una disminución del superávit en 180 millones de dólares con respecto al 2006. Este deterioro de la Balanza comercial se debe a que las importaciones, crecieron más rápido que las exportaciones.

La balanza comercial petrolera presentó un saldo positivo de 5.691 millones de dólares en el 2007, en tanto que la balanza no petrolera fue negativa en 4.423 millones de dólares; esto incrementó el déficit comercial sin petróleo 19% en relación al año 2006.

La balanza comercial con Estados Unidos, Europa, el Mercado Común Centroamericano y Oceanía es positiva, en cambio con la ALADI, la Comunidad Andina, Asia, África y resto de América es negativa.³

“Exportaciones=positivo; Importaciones=negativo”.

CUADRO No 2.03



³ <http://www.cig.org.ec/estadisticas/estadisticasdiez.htm>

EFECTO GENERAL

A pesar de que la balanza comercial petrolera presenta un saldo positivo, tenemos que analizar que la balanza de pagos no petrolera es negativa, siendo esto una **amenaza de medio impacto** para la economía del Ecuador, y demostrándonos el bajo nivel de producción en nuestro país, es decir que únicamente exporta productos de origen primario, y por la falta de avances tecnológicos nos vemos incapacitados de producir y exportar mercadería industrializada como lo hacen los países en desarrollo. Es así que el bajo nivel de exportaciones provoca una balanza comercial negativa siendo una desventaja para los empresarios de nuestro país.

EFECTO ESPECÍFICO

Siendo la balanza de pagos una variable muy importante en el movimiento económico del país, para FABRICIO'S HOSTERÍA, ya que es un indicador de que no ingresan las suficientes divisas al país, siendo una amenaza de medio impacto

Siendo la balanza de pagos una variable muy importante en el movimiento económico del país, para FABRICIO'S HOSTERÍA, el saber que no ingresan las suficientes divisas al país a pesar de no exportar sus servicios, esta variable es **una amenaza de medio impacto**, ya que esta nos indica el movimiento económico de un país.

TASAS DE INTERES

La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero. Al igual que el precio de cualquier producto, cuando hay más dinero la tasa baja y cuando hay escasez sube.

Existen dos tipos de tasas de interés:

TASA PASIVA

La tasa pasiva o de captación, es la que pagan los intermediarios financieros a los oferentes de recursos por el dinero captado.

TASA ACTIVA

La tasa activa o de colocación, es la que reciben los intermediarios financieros de los demandantes por los préstamos otorgados y siempre es mayor, porque la diferencia con la tasa de captación es la que permite al intermediario financiero cubrir los costos administrativos, dejando además una utilidad.

EFECTO GENERAL

Desde la crisis bancaria y la dolarización, del 2000 los cuenta ahorristas dejaron de confiar en los bancos, la tasa pasiva tuvo una baja considerable mientras que la activa subió, por lo cual los niveles de ahorro bajaron.

Tomado en cuenta que algunas de las empresas funcionan con capital propio y otras con créditos, los bancos ofrecen al cliente diversos tipos de créditos por lo cual varía el porcentaje de interés y el tiempo a pagar.

A pesar de tener una tasa activa alta se puede ver que en la actualidad el micro crédito a tenido una muy buena demanda, sobre todo el las familias de escasos recursos, por lo cual han accedido a este tipo de créditos fácilmente para iniciar o mejorar sus negocios ayudando así a incrementar su economía gracias a los micro créditos.

Las tasas de interés son una amenaza para obtener un crédito a largo plazo ya que el precio de dinero resultaría muy costoso, por lo cual es una amenaza de medio impacto.

EFECTO ESPECÍFICO

Para FABRICIOS HOSTERÍA, una tasa de interés alta es una amenaza de medio impacto, ya que para mejoramientos se tendrá que acudir a créditos, los cuales resultan honorosos.

La diferencia entre la tasa activa y la pasiva se llama margen de intermediación.

**CUADRO No 2.04
TASAS DE INTERÉS**

| Tasas de Interés | | | |
|--|---------|--|---------|
| COMPARACION TASAS <small>ACTIVAS PROMEDIO - REFERENCIALES BCE</small> | | | |
| MAYO 2008 | | | |
| 1. TASAS DE INTERÉS ACTIVAS EFECTIVAS VIGENTES | | | |
| Tasas Referenciales | | Tasas Máximas | |
| Tasa Activa Efectiva Referencial para el segmento: | % anual | Tasa Efectiva Máxima para el segmento: | % anual |
| Comercial Corporativo | 10.14 | Comercial Corporativo | 10.00 |
| Comercial PYMES | 12.76 | Comercial PYMES | 13.50 |
| Consumo | 17.68 | Consumo | 18.50 |
| Consumo Minorista | 20.43 | Consumo Minorista | 24.00 |
| Vivienda | 12.24 | Vivienda | 12.00 |
| Microcrédito Acumulación Ampliada | 21.89 | Microcrédito Acumulación Ampliada | 25.50 |
| Microcrédito Acumulación Simple | 30.42 | Microcrédito Acumulación Simple | 36.50 |
| Microcrédito de Subsistencia | 35.23 | Microcrédito de Subsistencia | 37.50 |
| 2. TASAS DE INTERÉS PASIVAS EFECTIVAS PROMEDIO POR INSTRUMENTO | | | |
| Tasas Referenciales | % anual | Tasas Referenciales | % anual |
| Depósitos a plazo | 5.86 | Depósitos de Ahorro | 1.71 |
| Depósitos monetarios | 2.41 | Depósitos de Tarjetahabientes | 2.76 |
| Operaciones de Reporto | 0.86 | | |
| 3. TASAS DE INTERÉS PASIVAS EFECTIVAS REFERENCIALES POR PLAZO | | | |
| Tasas Referenciales | % anual | Tasas Referenciales | % anual |
| Plazo 30-60 | 5.10 | Plazo 121-180 | 6.54 |
| Plazo 61-90 | 5.54 | Plazo 181-360 | 6.92 |
| Plazo 91-120 | 6.11 | Plazo 361 y más | 7.56 |

4

Fuente: Banco Central del Ecuador

4

www.bancocentral.com

EFECTO GENERAL

Desde la crisis bancaria y la dolarización, del 2000 los cuenta ahorristas dejaron de confiar en los bancos, la tasa pasiva tuvo una baja considerable mientras que la activa subió, por lo cual los niveles de ahorro bajaron.

Tomado en cuenta que algunas de las empresas funcionan con capital propio y otras con créditos, los bancos ofrecen al cliente diversos tipos de créditos por lo cual varía el porcentaje de interés y el tiempo a pagar.

A pesar de tener una tasa activa alta se puede ver que en la actualidad el micro crédito a tenido una muy buena demanda, sobre todo el las familias de escasos recursos, por lo cual han accedido a este tipo de créditos fácilmente para iniciar o mejorar sus negocios ayudando así a incrementar su economía gracias a los micro créditos.

Las tasas de interés son una amenaza para obtener un crédito a largo plazo ya que el precio de dinero resultaría muy costoso, por lo cual es una amenaza de medio impacto.

EFECTO ESPECÍFICO

Para FABRICIOS HOSTERÍA, una tasa de interés alta es una amenaza de medio impacto, ya que para mejoramientos se tendrá que acudir a créditos, los cuales resultan honorosos.

INFLACIÓN

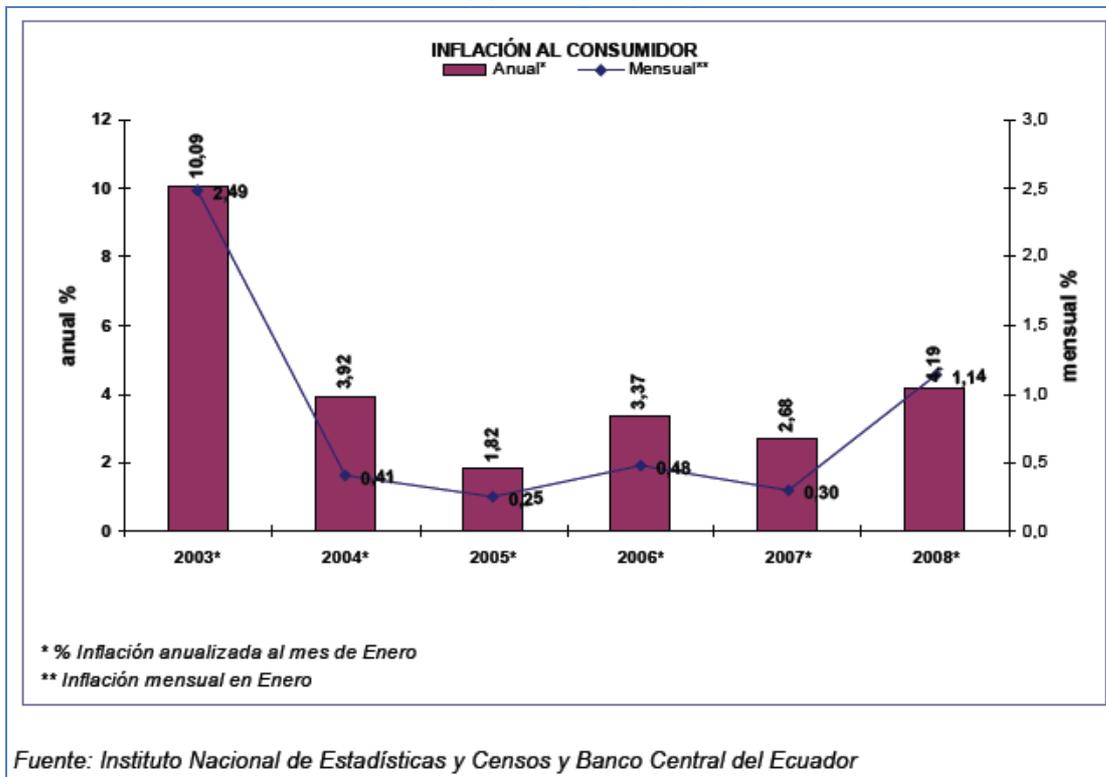
La inflación es la elevación general de precios sin que haya un correspondiente incremento en salarios lo que resulta en un menor poder de compra.

El fenómeno de la inflación se define como un aumento persistente y sostenido del nivel general de precios a través del tiempo.

La inflación al consumidor en enero de 2008 fue 1.14% el más alto registrado en el último año, según el INEC. Y en términos anuales la inflación en enero cerró en 4.19%. Los productos de mayor incidencia en la inflación de enero fueron: alimentos y bebidas no alcohólicas; bebidas alcohólicas y tabacos; restaurantes y hoteles; prendas de vestir y calzados.⁵

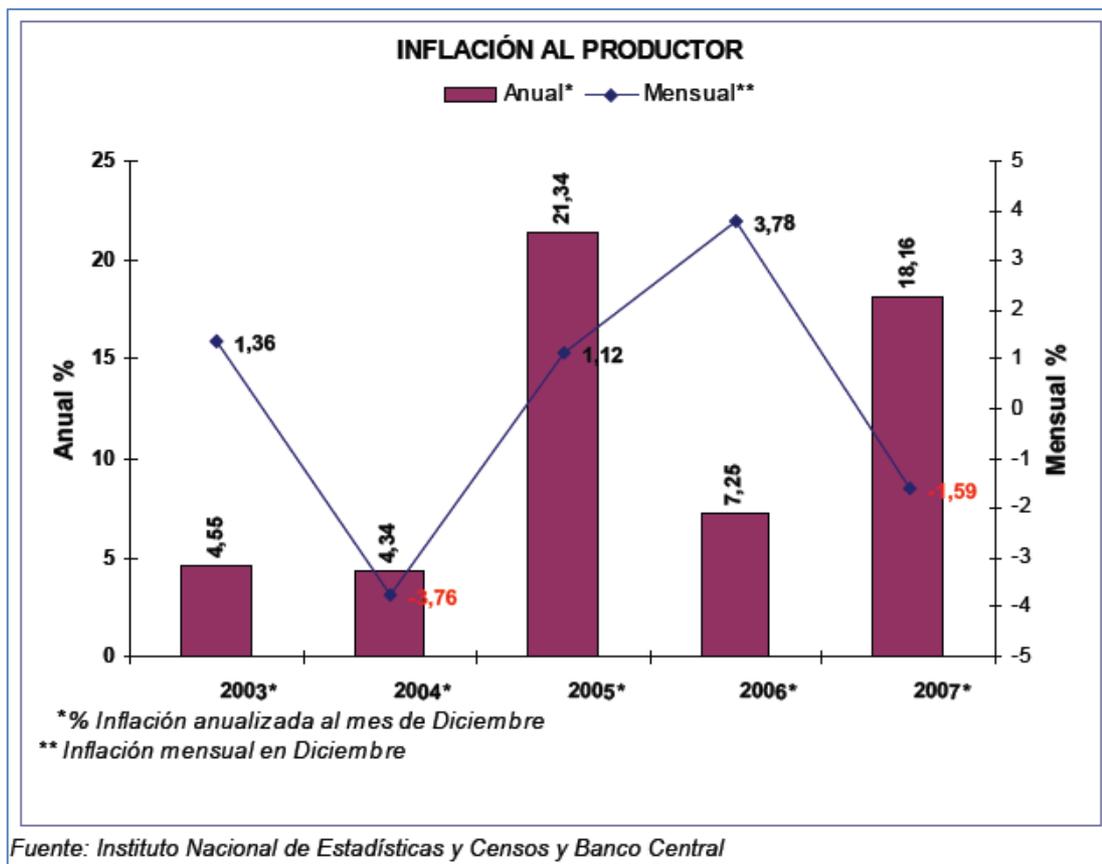
⁵ www.bancocentral.com

CUADRO No 2.05



La inflación al productor en diciembre de 2007 fue negativa en 1.59%. Los productos que contribuyeron al incremento mensual del índice de precios al productor de diciembre fueron productos de la agricultura, la silvicultura y la pesca. La inflación anualizada al mes de diciembre fue 18.16%.

CUADRO No 2.06



EFECTO GENERAL

Suben los precios, pero no los sueldos, es decir los ecuatorianos no han podido costear la canasta básica con su sueldo ya que llega a más de 400 dólares y existen muchas personas que su nivel de ingreso ni siquiera llega a 1 dólar diario, por lo cual para ellas es imposible subsistir.

La vida se torna más cara, los ingresos ya no alcanzan para el sustento diario, el nivel de pobreza aumenta considerablemente, siendo esto una amenaza para la productividad del país en un nivel de impacto muy alto, precios caros imposible de estabilizar ya que en la actualidad se tiene un promedio aproximado de un 40% en el incremento de los productos básicos. Prácticamente no es solo a nivel nacional sino se ha convertido en un tsunami global que quizá se ha visto afectado por los cambios climáticos que se han suscitado en los últimos tiempos.

EFECTO ESPECÍFICO

La economía del país se ha visto afectada en niveles muy elevados por el alza de precios por lo cual es una amenaza de alto impacto para el turismo, siendo así un impedimento en que los ecuatorianos puedan invertir su dinero en visitas turísticas.

Para FABRICIO'S HOSTERÍA el incremento desmedido de precios es una amenaza de alto impacto, ya que se vería obligado a subir los precios de los servicios que se prestan

PRESUPUESTO DEL ESTADO:

El monto económico del proyecto de Presupuesto del Estado de Ecuador para 2008 asciende a 10.330 millones de dólares

El presupuesto es superior al aprobado para 2007, que fue de 9.767 millones, y se contempla un déficit de 855 millones, que el ministro calificó de “manejable”, pues estará por debajo del 2 por ciento del Producto Interno Bruto (PIB).

Sobre el gasto social, se advierte de un incremento acumulado del 28 por ciento en los dos últimos años y asegura que este indicador “continuaría mejorando en 2008”, pues prevé un aumento del 9 por ciento.

En educación, el gasto crecerá el próximo año en un 7 por ciento, mientras que el de vivienda lo hará en el 42 por ciento y el de trabajo en un 62 por ciento,.

Los gastos en bienestar social y en salud subirán un 4 por ciento, mientras que el presupuesto para la generación de empleo y fomento a la producción se incrementaría en un 136 por ciento, pues el gobierno prevé destinar a ese campo unos 2.067 millones de dólares durante 2008.

EFECTO GENERAL

Se estima que en los rubros del presupuesto del estado existe un 4% para invertir en salud y educación, lo cual es una oportunidad para el país, a mejor educación más fuentes de trabajo, existiría así un mejor movimiento económico, lo cual sería una oportunidad de medio impacto para el mejoramiento del nivel de vida de los ecuatorianos ya que se encuentra el presupuesto en un parámetro manejable.

EFECTO ESPECÍFICO

Si mejora el nivel de educación, mejora el nivel de vida y de la economía del ecuatoriano, mayores oportunidades de empleo por lo cual al generar más ingresos por empleo, el turismo tiene una oportunidad de medio impacto ya que tiene la oportunidad de contratar personal capacitado para la administración adecuada de FABRICIO'S HOSTERÍA.

INGRESOS PETROLEROS

Los ingresos que ha generado al Estado ecuatoriano de su empresa petrolera, Petroecuador, superaron los 3.300 millones de dólares en los primeros nueve meses del año, una cifra récord para el país andino.

Entre enero y septiembre de 2007 Petroecuador exportó 61.302.101 barriles de crudo, nafta y gasóleo, lo que supuso ingresos totales de 3.338 millones de dólares

Se tiene conocimiento de que los ingresos petroleros se vieron alentados por los altos precios del crudo en los mercados internacionales.

En abril de 2008, las reservas internacionales aumentaron en USD 1.455,6 millones, lo que significó que el saldo en este mes registrara un valor de USD 5599.1 millones (mientras que en marzo de 2008 fue de USD 4.143,5 millones).

Los principales ingresos en este mes fueron las Exportaciones de petróleo y derivados USD 380 millones.

CUADRO No 2.07
BALANZA COMERCIAL DEL PETROLEO 2008

| | Concepto | Valor en US\$ Millones | Enero-Febrero 2008 contra Enero-Febrero del 2007 |
|--|------------------------------|------------------------|--|
| Balanza Comercial Enero- Febrero 2008 | Total en millones de dólares | 817 | |
| | Petrolera | 1.704 | 161% |
| | No Petrolera | -886 | 37% |

Fuente de Información: Según Estimaciones del Fondo Monetario Internacional

EFECTO GENERAL

A pesar de que los ingresos por petróleo son alentadores, no dejan de ser una amenaza para la economía de nuestro país, ya que el excedente de los valores del petróleo sirven para subsidiar el gas y la gasolina, que son llevadas como contrabando para los países vecinos, es cierto que el barril de crudo de petróleo ha llegado a un precio muy elevado por primera vez en la historia, pero eso significa que los derivados del petróleo que Ecuador importa también tendrán precios elevados por lo cual es una desventaja de medio impacto para la economía de nuestro país, ya que los derivados de nuestro país llegan caros y son subsidiados por el gobierno por lo cual representa una pérdida considerable para el estado.

EFECTO ESPECÍFICO

Para el turismo es una oportunidad ya que a mayores ingresos económicos mayor oportunidad de ventas, por encontrarse FABRICIOS HOSTERÍA, cerca a la frontera con Colombia, y como analizamos anteriormente, en Tulcán se vive del comercio y ahora del contrabando de gas y gasolina por lo cual existe mayores ingresos en las familias colombo ecuatorianas, esto significa que hay movimiento económico por el contrabando ilegal de estos hidrocarburos, es por esto que es una oportunidad con un nivel de impacto alto para mejorar los ingresos del turismo del norte del país.

REMESA DE MIGRANTES

El segundo ingreso después del petróleo, son las remesas que envían los migrantes desde el exterior a sus familias.

Unos tres millones de ecuatorianos han emigrado a Estados Unidos, España e Italia, entre otros países. El Fondo Multilateral de Inversiones estima que los migrantes envían el 33% de sus ingresos a sus familiares. El año pasado, esa cifra fue de USD 1.740 millones.

Los años 2000 y 2001 marcaron la era en que Ecuador comenzó a vivir de las remesas, los envíos de dinero que realizan los familiares desde el extranjero. El éxodo masivo que siguió a la crisis bancaria dio como resultado un doloroso proceso que separa familias, pero que ha servido para aplacar, en parte, la pobreza.

El país se beneficia de las remesas de varias maneras. Representan una inyección a la economía, ya que la liquidez es uno de los efectos positivos de este fenómeno.

Esa inyección, que para este año se proyecta en unos USD 1.800 millones se traduce en un aumento de la demanda, “porque la capacidad de consumo de los receptores de las remesas aumenta.

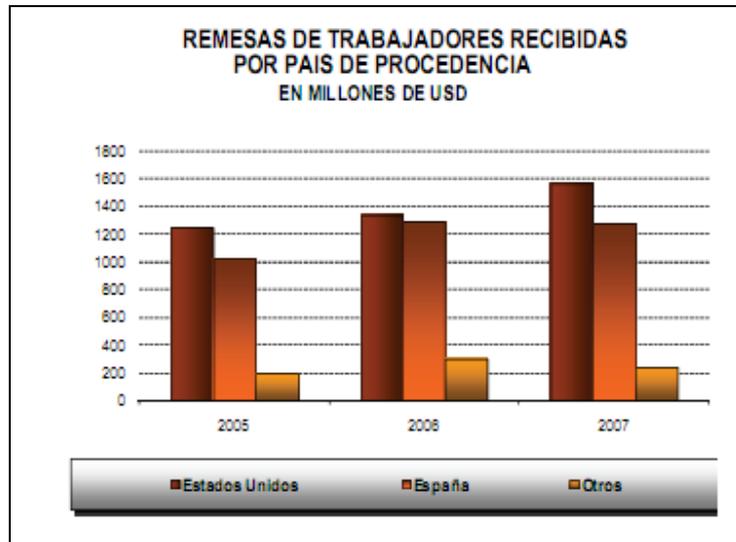
El consumo mejora las recaudaciones tributarias (principalmente del Impuesto al Valor Agregado) y los envíos generan mayor actividad en el sistema financiero, pues los bancos reciben los depósitos y cobran una tasa.

Pero lo más destacable de las remesas es que es dinero que se invierte directamente donde más se necesita, la mayor parte de las remesas se utiliza en solventar gastos básicos, como alimentos, ropa, medicinas y educación. El 90% de los receptores capta cada mes entre 100 y 170 dólares.

Al menos un millón de ecuatorianos recibe dinero del extranjero, que beneficia a unas dos personas de su familia.⁶

⁶ www.bancocentral.ec.com

CUADRO No 2.08



Fuente: Banco Central del Ecuador

CUADRO No 2.09



Fuente: Banco Central del Ecuador

EFECTO GENERAL

Las remesas de migrantes han ayudado a mejorar el nivel de vida de muchas personas, generando así movimiento económico, ya que son invertidas en educación, vestido, alimentación, construcción, aumentando la productividad de nuestro país, es por eso que se considera un aporte de mucha importancia para el mejor desarrollo económico del Ecuador. Al ingreso de más capital, mayor nivel de economía, es así que es una oportunidad de un nivel de medio impacto.

EFECTO ESPECÍFICO

Al mejorar el nivel de vida de muchas familias ecuatorianas mediante las remesas de migrante, mejora la economía para todos los sectores, parte de los ingresos que perciben los familiares de migrantes son invertidos en turismo, por lo cual es una oportunidad de alto impacto para el sector turístico y su economía.

LEY DE EQUIDAD TRIBUTARIA:

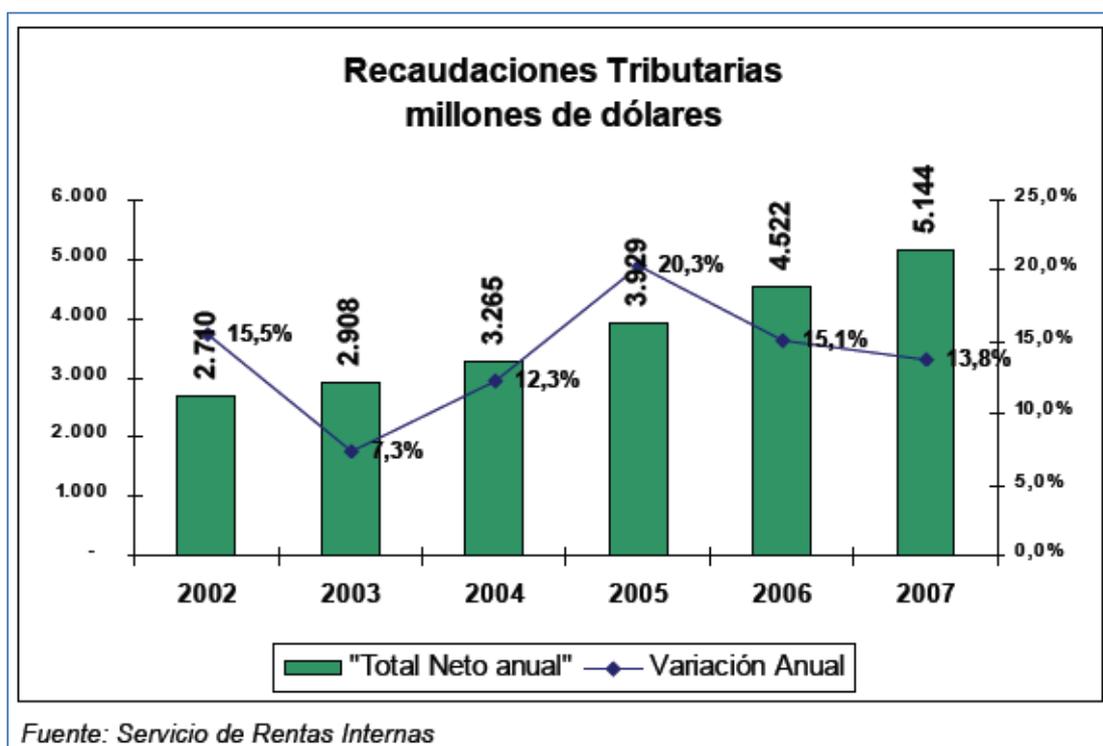
La Ley para la Equidad Tributaria busca fortalecer el sistema tributario a fin de reducir la evasión y elusión fiscal, mejorar la equidad de la política y de la recaudación tributaria, reactivar el aparato productivo y la generación de empleo, incorporar normas regulatorias; mejorar la normativa tributaria aclarando los procesos tributarios, y flexibilizar la política tributaria.

La recaudación neta del año 2007 creció un 13.8% en relación al año 2006, reflejando un cumplimiento neto del 104.9%, lo que significa 238.9 millones de dólares adicionales al Presupuesto General del Estado.

En el 2007 la presión tributaria en el Ecuador fue de 11.6%, presentado un incremento del 0,7% frente al año anterior.

El IVA representa un 54% del total neto recaudado en el 2007. Pero el rubro con mayor crecimiento fue el del IR con el 16.3%, influenciado principalmente por la elevación de los porcentajes en las retenciones a la fuente efectuados a terceros y anticipos a la renta.

CUADRO No 2. 10



EFECTO GENERAL

La ley de equidad tributaria, es una **oportunidad de medio** impacto, ya que nos permite estar al día en nuestros impuestos.

Pero en cierta parte afecta a la economía de nuestro país, ya que al crear nuevas políticas para los cobros de impuestos y aranceles, el Ecuador obtuvo una fuga de capitales al exterior, lo cual afecta negativamente al movimiento económico de nuestro país, los países extranjeros no desean invertir ni tener negocios con nuestro país inestable, esto a generado incertidumbre en empresarios extranjeros, han retirado sus capitales disminuyendo el movimiento económico en el Ecuador, muchas familias han perdido sus empleos así se puede citar como ejemplo el Banco Centro Mundo que retiró su capital ya que aumentó el riesgo país con las nuevas políticas de la ley de equidad tributaria. Que lo único que hace es atemorizar a la gente y haciendo que no invierta su capital. Esto ha generado un nivel de impacto alto negativo para la economía del país.

EFECTO ESPECÍFICO

Para FABRICIO'S HOSTERÍA, la ley de equidad tributaria es una oportunidad de medio impacto, nos permite estar al día con las leyes tributarias que impone el estado.

DEUDA EXTERNA

La deuda externa pública ecuatoriana se calcula que alcanzará los 11.377 millones de dólares en diciembre próximo, mientras que la deuda interna llegará a los 2.907 millones, lo que supone un total de los pasivos de 14.282 millones, según el informe.

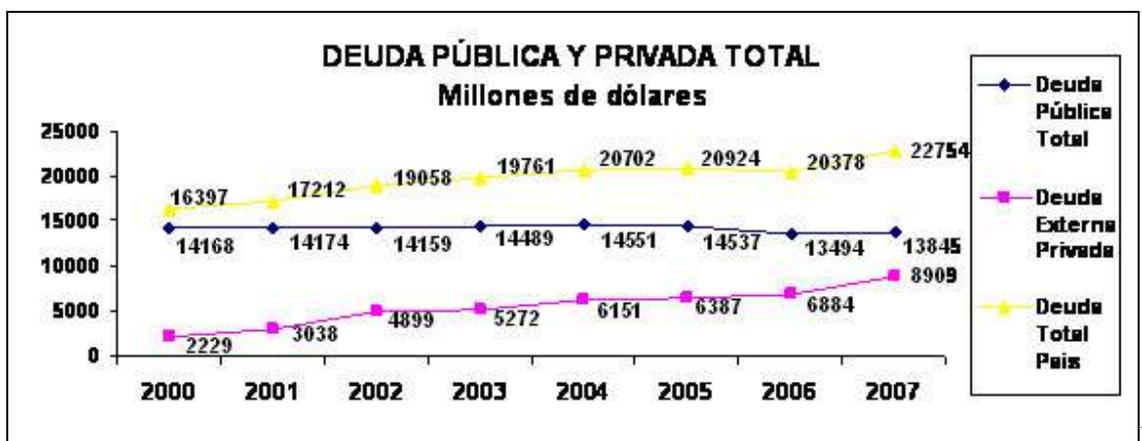
CEDATOS indica que según el último censo, el Ecuador en el año 2001 tenía 12.2 millones de habitantes, con lo cual cada ecuatoriano tenía una deuda externa total de 1.183 dólares; para el año 2007 la estimación de población alcanzó a 13.6 millones de habitantes con lo cual la deuda para cada ecuatoriano subió a 1.434,3 dólares, esto es un 21.3% de incremento. En el año 2006 la deuda externa total por habitante fue de 1.280 dólares, en un año esta deuda se incremento en 150 dólares ó sea en el 12%, 6 veces más que el crecimiento poblacional.

Se anota que en los cálculos anteriores no se ha incluido la deuda interna pública que a diciembre de 2007 llegó a \$3.278 millones. Con esta deuda, cada ecuatoriano a fines de 2007 tuvo una deuda total de 1.675 dólares; en 2006, esta deuda fue 1.479 dólares, o sea en el último año se incrementó en 13.3%, cuatro veces más que el crecimiento de la inflación anual y más de 6 veces superior al crecimiento de la población.⁷

⁷ www.bancocentral.ec.com

CUADRO No 2.11

DEUDA EXTERNA



Fuente: Banco Central del Ecuador

EFECTO GENERAL

La deuda externa es una amenaza para el país, ya que se ven afectados todos los ecuatorianos, los intereses suben por el no pago de la deuda, incrementándose así la misma, los créditos al estado son negados por el sobre endeudamiento y aumenta cuando los gobernantes no la pagan y se acumula afectando así a todos los ecuatorianos, ya que quizá este motivo sea la imposición de más impuestos, por lo cual es una amenaza para todos los ecuatorianos ya que si la deuda aumenta aumentan impuestos para así poder solventar una parte mínima de la deuda del estado. Es negativo para el mejoramiento de la economía por lo cual afecta en un nivel de alto impacto.

EFECTO ESPECÍFICO

Para el turismo es una amenaza de alto impacto, ya que al negar los créditos los bancos internacionales, sería imposible mejorar el movimiento económico a nivel país.

TABLA No 2.01

RESUMEN DE OPORTUNIDADES Y AMENAZAS

DEL ESCENARIO ECONÓMICO

| ORD. | VARIABLE | OPORT. | AMENAZA | NIVEL DE IMPACTO |
|------|---|--------|---------|------------------|
| 1 | El crecimiento del PIB es una ventaja para el país | X | | A |
| 2 | La Balanza de Pagos negativa | | X | M |
| 3 | La alta tasa Activa de interés | | X | M |
| 4 | Una alta Inflación en la economía del país | | X | A |
| 5 | El incluir un porcentaje considerable para educación y salud en el presupuesto del estado tiene su ventaja. | X | | M |
| 6 | La fuga de los derivados del petróleo afectan los ingresos petroleros | | X | M |
| 7 | El incremento de remesas por migrantes | X | | M |
| 8 | El cumplimiento de la Ley de Equidad Tributaria | X | | M |
| 9 | El incremento de la Deuda Externa | | X | A |

Elaborado por: Analía Zabala Arteaga

2.2.3 FACTOR POLÍTICO

En el escenario político analizaremos:

- Actuación del Gobierno
- La Asamblea Constituyente
- Poder Judicial
- Partidos Políticos
- Grupos de presión

ACTUACIÓN DEL GOBIERNO

La actuación del gobierno de Rafael Correa, por la toma de decisiones apresuradas, ha sido confusa para la ciudadanía ecuatoriana, no tardó en comprometerse a crear una secretaría nacional, con rango ministerial, dedicada a la población ecuatoriana emigrante; a afrontar de forma decidida uno de los principales lastres de la economía del país, la deuda externa, que debería ser renegociada para que su pago no actuara en detrimento de los objetivos sociales, prioritarios en su programa político; y, en relación con lo anterior, a diseñar una política económica tendente a procurar que Ecuador eludiera la subordinación y la dependencia derivadas de los créditos de organismos internacionales. Todos los puntos de esta declaración de intenciones se alineaban con su ideología de un humanista cristiano de izquierdas, y proyecto político, decididamente crítico con el neoliberalismo y propugnador de una revolución ciudadana que pusiera fin a la partidocracia, la explotación, la injusticia y la pobreza. Para ello, promueve una radical transformación del país a partir de cambios revolucionarios en cinco ámbitos:

Constitucional, convocando una Asamblea Nacional Constituyente; Ético, erradicando la corrupción; Económico y productivo, fomentando la creación de empleo y vivienda, afrontando una reforma agraria, y procurando una mayor participación y control del Estado en la industria petrolera; educativo y de la salud; y, por último, en el de la recuperación de la dignidad y soberanía nacionales y el aliento de la integración latinoamericana. Para alcanzar estos objetivos, tendría que hacer frente durante su mandato a la dificultad que supondría la composición del nuevo Congreso.

Pero de todos estos objetivos en el que se encuentra más alineado es en el de la salud, y en el último objetivo se encuentra desatinado, ya que permitió que grupos revolucionarios de Colombia ingresaran a nuestro país, provocando enfrentamientos con el país vecino, haciendo respetar la soberanía de nuestro país con insultos y amenazas, rompiendo lazos de hermandad después del enfrentamiento que se dio en nuestro territorio entre el ejército colombiano y la guerrilla de ese país.

EFECTO GENERAL

El que el gobierno se preocupe por mejorar la salud y la educación de los ecuatorianos es positivo para el mejoramiento de nuestro país; pero sin embargo la inestabilidad política, los conflictos con Colombia son una amenaza de alto impacto para nuestro país ya que se crea la incertidumbre e inseguridad social sobre todo para las fronteras de Ecuador, de igual forma con la instalación de una Asamblea constituyente y la creación de nuevas leyes ha crecido la incertidumbre en el país.

EFECTO ESPECÍFICO

El enfrentarse con el país vecino de Colombia, es una amenaza para FABRICIO'S HOSTERÍA, de mediano impacto ya que crea un ambiente hostil y de rencores entre los dos países, lo cual el turismo se vería afectado al igual que muchos de los intercambios comerciales que se realizan entre estos dos países.

ASAMBLEA CONSTITUYEN

Al subir al mandato Rafael Correa, llamo a una consulta popular con la finalidad de instalar una asamblea constituyente de plenos poderes, el país acepto, se eligieron asambleístas de diferentes partidos políticos, la asamblea se instaló con el propósito de reformar la constitución del estado, pero la asamblea no esta cumpliendo con su papel principal, se analizan los temas referentes al proceso de reformas que actualmente se tratan en la Asamblea Nacional Constituyente (ANC) y se llegó a la conclusión de que la misma se ha desviado de su papel principal, para tratar cosas que podrían tener su espacio más adelante.

En este momento es importante para el país el tratamiento de temas como las leyes de Equidad Financiera y de Transito, pero es más importante definir el tipo de Estado en el que vamos a vivir. Es muy importante que la asamblea retome la senda fundamental de crear un nuevo marco para el Estado ecuatoriano, ya que esta tiene plenos poderes pero estos deben centrarse en las cosas realmente importantes.

En sí la asamblea aprueba leyes a conveniencia del gobierno central, favoreciendo como siempre a los gobernantes de turno sin pensar en el pueblo, en las necesidades y pobrezas que vive nuestro país, es necesario para el País, las reformas que se impulsan dentro de la asamblea pero más importante es que se mire como combatir la corrupción política de nuestro país.

EFEECTO GENERAL

La asamblea no toma decisiones acertadas que se encaminen a mejorar el nivel de vida de los ecuatorianos, simplemente se limita a crear leyes a conveniencia del presidente de la República, esto es una amenaza para el país, ya que la incertidumbre de que pasará después del referéndum si se aprueba las leyes elaboradas por la asamblea, y que sucederá, esta latente en la ciudadanía , la inestabilidad política que vive nuestro país agrava más la situación económica, menos trabajo, con un porcentaje cada vez más alto de inflación , son desventajas para el pueblo lo que hacen que el nivel de impacto sea alto.

EFEECTO ESPECÍFICO

La inestabilidad política es una amenaza para FABRICIO'S HOSTERÍA, la imagen de nuestro país ante el mundo es de un país que vive en conflictos políticos, por lo cual no es alentador invertir en un país inestable tanto económico como político, esto afecta al turismo siendo así una amenaza de alto impacto, el movimiento económico de un país depende de la confianza y seguridad que refleje ante el mundo, y Ecuador no brinda esa confianza.

PODER JUDICIAL

El poder judicial del estado está dado por la corte superior de justicia ecuatoriana, como el máximo poder judicial, su naturaleza esta dada por el desempeño de sus funciones en dos ámbitos muy importantes: El ser defensor de la propia constitución y protector de los derechos fundamentales de los ciudadanos como objeto prioritario del Estado. Cada provincia tiene sus juzgados y tribunales que están para hacer cumplir las leyes y para castigarlas a quien las infrinjan.

Al poder judicial se lo ha mirado como un poder corrupto que no se lo ha manejado adecuadamente y conscientemente, sino mas bien ha estado al mando de los poderes políticos de turno, , que no se apega a la ley de hacer cumplir lo correcto sino a la ley de quien da más, es por esto que con el pasar del tiempo se ha perdido la credibilidad y la confianza en el poder judicial, la política ha sido el principal incitador a que exista corrupción en este poder, en donde prima la ley del más fuerte, dejando de brindar confianza y seguridad.

EFEECTO GENERAL

Al existir desconfianza en el cumplimiento de las leyes dentro del poder judicial, ha provocado que en muchos sectores de nuestro país se tome la ley por sus propias manos, esto lleva al caos a una guerra interna, que lo único que hace es afectar más la imagen de nuestro país, siendo así una amenaza de alto impacto, el que no se cumplan las leyes a cabalidad con la debida rectitud y profesionalismo es una desventaja para todos quienes formamos parte del Ecuador en el cual la ética y la moral se las compra con dinero al momento de determinar la inocencia o culpabilidad de una persona.

EFEECTO ESPECÍFICO

La falta de ética en los jueces de nuestro país es una amenaza de alto impacto para el sector económico, por lo cual afecta al turismo, ya que existe la inseguridad dentro de nuestro país y no se dan las garantías debidas para hacer respetar los derechos de las personas, por lo que es una desventaja para FABRICIO'S HOSTERÍA, que no se cumplan a cabalidad las leyes, poniendo así al turismo en riesgo de no ser visitado por turistas extranjeros.

PARTIDOS POLÍTICOS

Los partidos se han desacreditado por la falta de seriedad, los políticos de los últimos tiempos no tienen la calidad moral, se cambian de partido político a conveniencia de ellos más no del pueblo, a pesar de estar deteriorados esperan defender sus ideales.

La existencia de muchos partidos políticos en nuestro país, ha provocado que cada grupo político busque sus propios intereses, y para lograrlo hacen promesas de cambio a la gente que nunca llegan, es por esto que la política se ha deteriorado su imagen en los últimos tiempos, la gente ya no cree en cambios ni mejoras, todos los políticos electos han decepcionado a la ciudadanía todo el que llega al poder ha visto beneficios personales más no para el país.

De esta forma la política en nuestro país va en decadencia, no existe seriedad en las cosas que ofrecen, solo buscan llegar al poder a base de engaños y se ha convertido en una batalla del más fuerte, empobreciendo así más a los pueblos.

EFEECTO GENERAL

Al estar deteriorada la imagen política, la desconfianza de la gente en los partidos políticos, la corrupción que existe dentro de estos medios es una amenaza de alto impacto para el país.

EFEECTO ESPECÍFICO

La inestabilidad política del país para FABRICIO'S HOSTERÍA, es una amenaza de medio impacto, ya que no se sabe a que atenerse en el momento que existen cambios en los cargos públicos, dependiendo esto de los gobernantes de turno.

GRUPOS DE PRESIÓN

Entre los grupos de presión encontramos los choferes, quienes se sienten amenazados por los cambios que hace el gobierno, con la instalación de una asamblea constituyente se ven amenazados por la creación de nuevas leyes, de igual forma por los municipios de cada cantón que rigen sus leyes afectando sobre todo al transporte interprovincial. Mantiene a los transportista en una constante zozobra al no saber si se aprobarán o no las nuevas leyes,

es esta la causa de muchas manifestaciones por parte de ellos para que el gobierno central los escuche y se pueda llegar al dialogo y a una negociación razonable.

De igual forma los del sector minero se ven afectado por la nueva toma de decisiones por parte de l gobierno

EFECTO GENERAL

Estos enfrentamientos del sector transportista, el minero y todos aquellos que se ven perjudicados por el gobierno y protestan mediante paros, manifestaciones e incluso paralizando el país con el bloqueo de carreteras, afectan a la imagen del país, a la economía causando perdidas grandes, es decir todos los conflictos internos que se den entre el gobierno y los miembros de gremios, empresas o sindicatos son una amenaza de alto impacto para el desempeño del país.

EFECTO ESPECÍFICO

Para el turismo es una desventaja los conflictos y desacuerdos que se tienen con el gobierno, en vista de que si se trata del gremio del transporte, las medidas que suele tomar este gremio son la de paralizar el país mediante el bloqueo de carreteras resultando una amenaza de alto impacto, al igual que las medidas de echo que toman los sectores que se ven afectados o no están de acuerdo con las decisiones gubernamentales.

TABLA No 2. 02

RESUMEN DE OPORTUNIDADES Y AMENAZAS

DEL ESCENARIO POLÍTICO

| ORD. | VARIABLE | OPORTUNIDAD | AMENAZA | NIVEL DE IMPACTO |
|------|--|-------------|---------|------------------|
| 1 | La actuación negativa del Gobierno perjudica a nuestro país | | X | A |
| 2 | La instalación de la Asamblea Constituyente produjo inseguridad en el país | | X | A |
| 4 | La imagen del Poder Judicial está deteriorada | | X | A |
| 5 | Las falsas promesas de los Partidos políticos han decepcionado al país | | X | A |
| 6 | Los Grupos de Presión provocan caos en el país | | X | A |

Fuente: Analía Zabala.

2.2.4 FACTOR SOCIAL

El escenario social esta dado por las tasas de:

- Empleo
- Subempleo
- Desempleo
- Pobreza

Es así que el factos social se ve afectado en su economía por los ingresos mensuales que perciben los ecuatorianos por el trabajo que poseen o por no tener trabajo ni una propiedad para trabajar, lo cual se torna preocupante para el nivel de clase baja que no tienen ningún tipo de ingresos para sobrevivir.

Nuestro país se ve afectado por el nivel bajo de empleo, por lo cual se vive una situación crítica de una inflación alta y mucha gente sin trabajo desempleados que no saben de donde sustentar la economía de sus familias.

EMPLEO

Los ocupados que, al igual que los desocupados, conforman la PAE, representados por la tasa de capacidad bruta, en el mes de marzo 2007 aumentó en 1 punto porcentual en relación a febrero, ubicándose en el 50.7%, es decir que, de el total de la Población en edad de trabajo PET más de la mitad de personas se encuentran ocupadas.

Vale indicar además que este indicador se incremento dado que la población ocupada y la PET aumento en el 20% y 0.3%, respectivamente. Por su lado, al analizar la tasa de ocupación global, se observa que los ocupados se sitúan en marzo en 89.7%.⁸

CUADRO No 2.12



Fuente: Banco Central del Ecuador

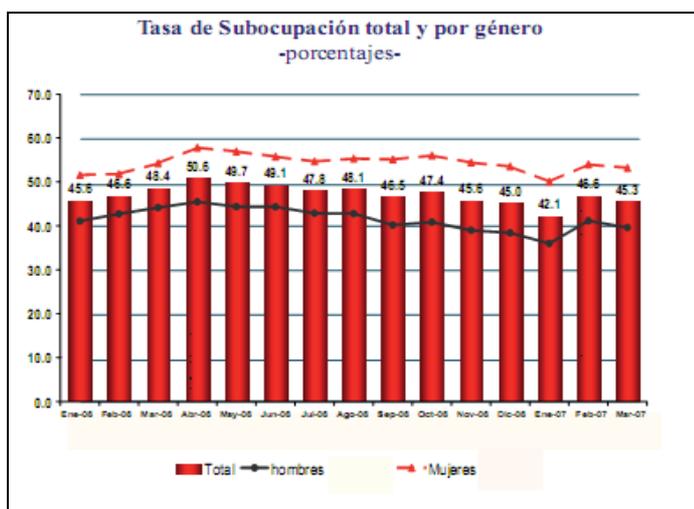
SUBEMPLEO

La tasa de subocupación a nivel del género presenta una brecha entre hombres y mujeres con ventaja para el género femenino, en donde durante el mes de marzo del 2007 muestra una tasa de subocupación femenina del 53.2%, en tanto que los hombres fueron del 39.6%, lo que pone de manifiesto que las mujeres participan mayoritariamente de este nivel de

⁸ www.banccentral.ec.com

ocupación considerado como inadecuado respecto a determinadas normas o a otra ocupación posible.

CUADRO No 2.13



Fuente: Banco Central del Ecuador

DESEMPLEO

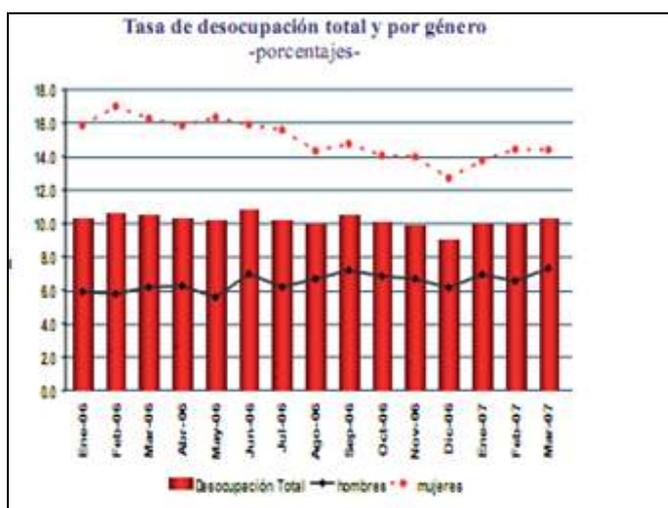
La tasa de desempleo, de acuerdo a los resultados de la investigación realizada por el Banco Central del Ecuador, dan cuenta de una evolución muy estable de este indicador, la tasa de desempleo se ha situado dentro de un rango entre 9% y 10.7% desde el año 2001, es decir que no se ha observado una reducción paulatina del desempleo. Esta situación de desempleo estructural denotaría desequilibrio entre el perfil de trabajadores que requieren los empresarios versus el perfil de los trabajadores que buscan trabajo.

Estos desequilibrios pueden responder a descalces en los perfiles de capacitación de los desempleados, en relación con los conocimientos tecnológicos requeridos por las empresas.

El desempleo estructural es especialmente relevante en algunas ciudades, profesionales o industrias, para aquellas personas con un nivel educativo inferior a la medida.

El mayor número de desempleados tiene un nivel educativo secundario y pos-secundario, que en el mes de marzo del 2007 se ubicó en 54%. El segundo grupo de instrucción con⁹ mayor número de desocupación es el superior de pos-grado con el 30%. Finalmente se ubican los niveles pre- primaria y primaria con un 16.0%

CUADRO No 2.14



Fuente: Banco Central del Ecuador.

POBREZA

No solo el nivel de empleo, desempleo o sub empleo juegan un papel importante en la economía del país sino también el nivel de pobreza que existe y es alto, es por esto que los sectores desprotegidos reciben un bono mensual que les da el gobierno central para aportar un poco al estatus de pobreza que vive nuestro país.

EFEECTO GENERAL

El desempleo, la pobreza hacen que sea una amenaza de alto impacto ya que al no tener ingresos mensuales, no hay consumo, el comercio se estanca y por ende aumenta la crisis económica en nuestro país.

⁹ www.bancocentral.ec.com

En la actualidad se dividen las clases sociales de acuerdo al nivel de ingreso que se perciba, es así que la que tiene un nivel de ingreso sobre los dos mil dólares se la considera de nivel alto, hasta los dos mil nivel medio y aquellas que viven con menos de tres salarios mínimos de clase baja.

De igual forma se torna una amenaza el escenario social por el nivel de corrupción que existe en nuestro país el cual se encuentra en todos los niveles afectando a todas las actividades.

EFECTO ESPECÍFICO

Con los acontecimientos reciente, de que se incrementa la lista de desempleo, resulta una amenaza para el turismo, ya que al no percibir ingresos mensuales las familias no tienen la posibilidad de salir de paseo, por lo tanto es una desventaja el desempleo afectando la economía del país y por ende al turismo siendo así una amenaza de alto impacto para FABRICIO'S HOSTERÍA.

TABLA No 2.03
RESUMEN DE OPORTUNIDADES Y AMENAZAS
DEL ESCENARIO SOCIAL

| ORD | VARIABLE | OPORT. | AMENAZA | NIVEL DE IMPACTO |
|------------|---|---------------|----------------|-------------------------|
| 1 | Un aumento del porcentaje en Empleo | X | | A |
| 2 | En incremento en los niveles del Subempleo | X | | B |
| 3 | El alto porcentaje de personas en Desempleo | | X | A |
| 4 | El incremento de la Pobreza | | X | A |

Fuente: Analía Zabala

2.2.5 FACTOR CULTURAL Y EDUCATIVO

CULTURA

Ecuador es una nación multiétnica y pluricultural, su población sobrepasa los 12,6 millones de habitantes. De ella, más de cinco millones y medio viven en la Sierra. En la Costa del Pacífico la cifra se acerca a los seis millones y medio. En la Amazonía hay más de 600 mil habitantes, y en Galápagos cerca de 17 mil.

En sus tres regiones continentales conviven 14 nacionalidades indígenas con tradiciones diversas y su propia cosmovisión.

Ecuador por su estratégica ubicación ha hecho que muchos inversionistas y empresarios del siglo XXI, se den cita en este país. Desde la mitad del mundo, el país abre sus puertas al intercambio comercial y cultural.

Cabe mencionar que por ser un país con una gran diversidad de cultura, el turismo está en el cuarto lugar en cuanto a la generación de divisas.

El aspecto cultural es muy importante en el país, debido a que se refiere a todo el conjunto de leyendas, tradiciones, costumbres, hábitos, celebraciones tradicionales que tienen las distintas regiones del país, mediante la cultura se puede establecer jerarquías y líderes de tipo personal, institucional y grupal; la cultura está presente en todo lo que hacemos y vivimos, es parte de nuestra idiosincrasia, mediante ella podemos identificar a nuestro país, hacerlo conocer en otras latitudes y así mismo sentir una identidad total como lo que es nuestro y lo que siempre debe darse relevancia en todos los aspectos.

EFEECTO GENERAL

La cultura para cualquier sistema, región o país que se analice es siempre una oportunidad, debido a que constituye un factor positivo de conocimiento del país, ya que mediante la misma se puede adentrar en el significado, en la representación y en la proyección de un país.

Mediante la cultura se expresan todas las manifestaciones culturales de una región como por ejemplo danzas, bailes, tradiciones, y más actividades propias del país, se resalta la belleza geográfica, el urbanismo de sus ciudades, los personajes que han sobresalido en una determinada actividad y en general lo que constituye la identidad de esa región.

El aspecto turístico también es una parte de la cultura, debido a que extranjeros y nacionales hacen turismo con la finalidad de conocer lugares, cambiar de actividad y principalmente divertirse.

Por lo tanto el turismo como una manifestación cultural constituye un impacto de alto nivel, por lo que es necesario analizarlo, ofertarlo y evaluarlo constantemente con la finalidad de obtener utilidades para las empresas que tienen relación a él.

EFEECTO ESPECÍFICO

Como ya se mencionó el Ecuador por poseer una variedad en culturas, flora y fauna es visitado por turistas nacionales y extranjeros, siendo esto una oportunidad para FABRICIO'S HOSTERÍA, al encontrarse ubicado en la provincia de Imbabura, en la localidad de Ambuquí, por su acogedor clima cálido seco, atrae a gran variedad de turistas, los mismos que se recrean por la oferta de recreación que se ofrece y concomitantemente dejan para el país importantes divisas.

Por ser un valle habitado por la raza afro ecuatoriana, se puede admirar las manifestaciones culturales de esta nacionalidad, como por ejemplo la música interpretada por marimba, las tradicionales bombas, los bailes cadenciosos y vistosos que son ejecutados principalmente por gente de esta raza; esto constituye también una atracción para el turista, al darse cuenta que en el Ecuador existe una variedad de etnias y que las mismas aportan para dar una idea global de la diversidad cultural.

EDUCACIÓN

Si conceptualizamos a la educación como el conjunto de normas, técnicas, procedimientos y métodos que permiten moldear la personalidad integral del estudiante y enrumbarlo hacia el desarrollo de nociones, destrezas, capacidades y competencias, que le permitan cambiar su entorno, adentrarse en la tecnología y estructurar proyectos que impliquen una innovación sobre los actuales sistemas que se desarrollan.

Se puede manifestar que la educación es tarea de todos y que va dirigida para todos, es decir el ser humano nunca deja de educarse y mediante la misma puede acceder a aspectos que hasta los actuales momentos le estaban vedados.

Esos aspectos se refieren a la realización de operaciones intelectuales del pensamiento las mismas que sirven para generar ideas, las mismas que con el emprendimiento se transforman en proyectos y luego en empresas.

La educación en nuestro país se encuentra en una época de transición entre el sistema tradicional y un sistema crítico propositivo, que le permita problematizar cualquier sistema y en base a proyectos poder mejorar la calidad de la educación y lo relacionado al contexto en el que se desarrolla.

Esto constituye un impacto de alto nivel, pues si se relaciona a la educación con el turismo se va a lograr éxitos, desarrollos axiológicos en bien de la educación y de acuerdo a la economía de sus sectores.

La educación ecuatoriana está dividida por etapas; la primera la constituye la educación inicial que atiende a niños de 0 a 4 años y medio, luego se tiene la educación básica que se preocupa por los niños de 5 a 14 años y medio, el bachillerato que acoge a estudiantes de 15 a 17 años, en donde el estudiante obtiene su título de bachiller, que le demuestra que ha terminado la educación media y se apresta para iniciar la educación superior o de nivel universitario.

EFEECTO GENERAL

Si los ciudadanos se educan hasta obtener títulos profesionales, el impacto será de alto nivel, ya que se podrá introducir en todas las empresas el turismo en forma tecnificada y de acuerdo a los últimos avances de la ciencia.

Es necesario que para brindar una correcta atención turística quienes administran las empresas de este tipo deben ser profesionales, y en su perfil ser diseñadores de proyectos, emprendedores, para que día a día inicien mejorando lo relacionado al turismo en este caso y que constituya una importante oferta para turistas de todas las nacionalidades y de todo tipo de educación, como profesionales, comerciantes, empleados públicos, y ciudadanos en general.

Como se dijo anteriormente el impacto es de alto nivel, ya que personas educadas y profesionales pueden ofrecer una atención preferente y de calidad, siendo esto una oportunidad tanto para quienes brindan en servicio como para los clientes o turistas que lo ocupan.

EFECTO ESPECÍFICO

Se trata de reanimar el funcionamiento de FABRICIOS HOSTERÍA , mediante el diseño de un plan de marketing y que en este contexto la educación juega un papel muy importante ya que mediante la misma se pueden elaborar encuestas para diagnosticar la situación actual, tanto de la hostería como de los clientes o turistas y establecer en el plan de marketing todos los aspectos y el mejoramiento que hay que realizar en cada uno; en forma especial la promoción del servicio, el mejoramiento en la estructura física del hotel en general y el establecimiento de un proceso de atenciamiento que mejore notablemente los servicios anteriores; esto constituye una oportunidad de servir al cliente y cuando se reactive la FABRICIO'S HOSTERÍA, se constituirá en un impacto de alto nivel para los clientes y turistas que nos visitan.

TABLA No 2.04

RESUMEN DE OPORTUNIDADES Y AMENAZAS DEL ESCENARIO SOCIAL Y CULTURAL

| ORD | VARIABLE | OPORT. | AMENAZA | NIVEL DE IMPACTO |
|------------|---|---------------|----------------|-------------------------|
| 1 | La variedad de flora, fauna y sobre todo de culturas multiétnicas | X | | A |
| 2 | El mejoramiento de un nivel de Educación | X | | A |

Fuente: Analía Zabala A.

2.2.6 FACTOR TECNOLÓGICO

INFORMÁTICA

Conjunto de conocimientos científicos y de técnicas que hacen posible el tratamiento automático de la información por medio de computadoras.

Los avances tecnológicos cada día son más rápidos tanto en hardware como en software, han invadido todos los campos científicos, sobre todo en la medicina, esto ha ayudado al hombre a solucionar los problemas con mayor rapidez mediante los programas de informática, las empresas han remplazado muchas actividades que el hombre realizaba manualmente por programas que les brinda la nueva tecnología, el hombre a tenido que adaptarse y capacitarse acerca de los avances que nos ofrece la nueva tecnología, siendo así una ventaja ya que se puede tener acceso a la información de datos sobre una empresa o institución diariamente y con rapidez.

COMUNICACIÓN

La comunicación, es el proceso de transmisión y recepción de ideas, información y mensajes.

A lo largo de la historia, los medios de comunicación han ido avanzando con rapidez, la nueva tecnología a facilitado la comunicación mediante equipos muy modernos, los efectos de estos nuevos medios de comunicación como el internet, los celulares, han logrado que vivamos en un mundo globalizado dentro de las comunicaciones, hoy en la actualidad es mucho mas fácil y rápido podernos comunicar a cualquier lugar del mundo y mantenernos informados de lo que pasa en el mundo.

SOFTWARE

Es el conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas para ejecutar ciertas tareas en una computadora, es decir mediante el software el computador almacena y procesa información.

Los sistemas de computación como el software y el hardware, han traspasado toda frontera, se ha convertido en un proceso globalizado necesario dentro de la economía mundial, las cifras de crecimiento son anualmente muy elevadas, la tecnología avanza cada día con mucha más rapidez remplazando al hombre en muchas de sus funciones manuales.

Mediante la implantación y programas de software adecuado y específico dentro de las empresas, se facilita el manejo de información y procesamiento de datos.¹⁰

EEFECTO GENERAL

Los avances tecnológicos mediante sistemas computarizados, como el hardware y el software son de gran ventaja para el hombre, ya que han tenido la virtud de simplificar procesos administrativos con mucha más rapidez, siendo así una oportunidad de alto impacto, no solo para nuestro país sino para el mundo entero, permitiendo obtener información en segundos debido a los avances que día a día existen dentro de la informática y comunicación.

EFETO ESPECÍFICO

Para FABRICIO'S HOSTERÍA, los adelantos tecnológicos son una oportunidad de alto impacto, mediante estos sistemas computarizados podemos implementar programas adecuados, que nos permitan controlar y obtener la información correcta con mucha más rapidez, y así controlar la procedencia y el número de turistas que visitan la HOSTERÍA, de igual forma obtener la información sobre la situación financiera en la que se encuentra la empresa para de esta manera poder solucionar posibles problemas que se susciten.

Mediante los avances tecnológicos de los últimos tiempos podemos comunicarnos con el resto del mundo mediante la creación de una página web en internet la cual nos permitirá dar a conocer el servicio que presta la hostería, el lugar y país donde se encuentra ubicada.

¹⁰ DORADO Alfonso, Enciclopedia de Informática y Computación, Edición 1998

TABLA No 2.05

**RESUMEN DE OPORTUNIDADES Y AMENAZAS
DEL ESCENARIO TECNOLÓGICO**

| ORD. | VARIABLE | OPORT. | AMENAZA | NIVEL DE IMPACTO |
|------|---|--------|---------|------------------|
| 1 | Los avances en Informática en los últimos tiempos | X | | A |
| 2 | La facilidad que ofrece la Comunicación | X | | A |
| 3 | Una de las herramientas más importantes dentro de la empresa es el Software | X | | A |

Fuente: Analía Zabala

2.2.7 FACTOR ECOLÓGICO

El Ecuador es uno de los países más ricos por su variedad de flora y fauna que posee, siendo esto una fortaleza para el turismo nacional y extranjero, ya que por su diversidad ecológica es muy visitado.

LEY DE PRESERVACIÓN AMBIENTAL

La Ecología, es un factor muy importante ya que de este depende la vida del ser humano, es deber del Estado Ecuatoriano precautelarse la buena utilización y conservación de los recursos naturales del país, en pro del bienestar individual y colectivo; es por esta razón que

se creó LA LEY DE PRESERVACIÓN AMBIENTAL, teniendo como finalidad concientizar al hombre a conservar los recursos naturales de nuestro país, de igual forma se han creado reglamentos para empresas para evitar así la contaminación, se debe orientar con sentido humano y esencialmente cualitativo la preservación del ambiente, es por esto que urgentemente se han establecido políticas a nivel nacional, que arbitre las medidas de un justo equilibrio entre su desarrollo tecnológico y el uso de los recursos del ambiente.

Esta ley prohíbe atentar contra la contaminación inconsciente del medio ambiente, tanto del agua, aire y suelo.

Se debe tomar conciencia de que producto de la contaminación que es provocada por el hombre se viven cambios climáticos muy bruscos , los cuales son producidos a causa del calentamiento global, provocando pérdidas económicas y materiales de grandes magnitudes, sobre todo en aquellos países que ha sufrido desastres naturales. En el Ecuador a causa del mal manejo de la preservación ambiental esta azotando el duro invierno, lo cual en parte ha sido la causa de que los productos hayan subido de precio, muchas cosechas se han visto afectados por el duro invierno, siendo así esto una amenaza para el ser humano.

CALENTAMIENTO GLOBAL

Es el aumento de la temperatura de la Tierra debido al uso de combustibles fósiles y a otros procesos industriales que llevan a una acumulación de gases invernadero (dióxido de carbono, metano, óxido nitroso y clorofluorocarbonos) en la atmósfera.

Ya se viven las consecuencias del calentamiento global a nivel mundial, los desastres naturales se han ensañado en destruir ciudades, pueblos, creando pobreza quizá la culpa de esto la tiene el hombre por contaminar el ambiente, el agua el aire, la tierra, llevándonos a soportar los desastres naturales causados por un calentamiento global.

EFEECTO GENERAL

No solo la contaminación del medio ambiente es una amenaza de alto impacto, en el Ecuador y el mundo, sino también la tala indiscriminada de árboles utilizando como un medio de enriquecimiento ilícito al explotar la madera y dejando desprotegido el medio ambiente, si no se toma conciencia del daño que hacemos al contaminar nuestro planeta, la destrucción de la naturaleza nos afectará de forma negativa para la sobrevivencia del ser humano y se incrementarían catástrofes naturales como ya lo viven algunos países del mundo.

EFEECTO ESPECÍFICO

Para el turismo es negativo atentar contra el medio ambiente, Ecuador por ser uno de los países más ricos en flora y fauna, es visitado continuamente por turistas que disfrutan de las

maravillas que les ofrece nuestro país, es así que para FABRICIO'S HOSTERÍA es una amenaza de alto impacto el destruir la naturaleza que tenemos.

TABLA No 2.06
RESUMEN DE OPORTUNIDADES Y AMENAZAS
DEL ESCENARIO ECOLÓGICO

| ORD. | VARIABLE | OPORT. | AMENAZA | NIVEL DE IMPACTO |
|------|---|--------|---------|------------------|
| 1 | El cumplimiento de la ley de Preservación ambiental | X | | A |
| 2 | Las trágicas consecuencias del Calentamiento global | | X | A |

Fuente: Analía Zabala

2.2.8 FACTOR DE SEGURIDAD PÚBLICA

DELINCUENCIA

El Ecuador por su ubicación geográfica está en una posición estratégica lo que beneficia a los infractores de la ley, como son: traficantes de drogas, lavadores de dinero, contrabandistas de dinero falso, secuestros y extorsiones, delincuencia común y organizada, asesinatos entre otros, antecedente que es aprovechado por infractores para encubrir sus actividades ilícitas factores totalmente negativos para la sociedad ecuatoriana que redundan en la inseguridad de las personas y sus bienes.

Los cambios sociales y políticos que se han dado en los últimos tiempos han contribuido para el acrecentamiento de variabilidades sociales y de las actividades delictivas tales como:

. Los últimos acontecimientos relacionados con la muerte del presunto guerrillero de las FAR Raúl Reyes tras la incursión militar colombiana en suelo Ecuatoriano el 1ro de Marzo en el sector de Angostura

. Los convenios bilaterales, especialmente los relacionados con la migración fronteriza e internacional de vehículos en forma libre a dado lugar al ingreso de ciudadanos colombianos de toda condición social, económica, racial, religioso e ideológica creando un verdadero conflicto tanto a las autoridades como a las fuerzas del orden en todo el país.

La delincuencia de este país apunta sobre el Ecuador, especialmente a la actividad turística, el comercio, la propiedad privada además de secuestros de personas.

La delincuencia ha alcanzado niveles muy altos especialmente en las grandes ciudades, donde se han organizado colombianos y ecuatorianos conformando verdaderas bandas delictivas que generan violencia, zozobra e inseguridad ciudadana; acciones vandálicas que ocasionan grandes pérdidas económicas, tanto al sector privado como al público.

NARCOTRAFICO

El narcotráfico ocupa el primer lugar dentro del índice de la criminalidad no solamente en América Latina, sino en el ámbito mundial, en la actualidad este fenómeno que tiene mayor incidencia que en los países de Bolivia, Perú, y Colombia como países productores, de procesamiento y distribución, han encontrado en nuestro país terreno propicio para la ejecución de sus ilícitas actividades,

El Ecuador se encuentra dentro del triángulo de mayor incidencia del narcotráfico en el mundo, por ello se considera como un país de tránsito, centro de recolección y distribución de alcaloides, además proveedor de precursores químicos, paraíso para el lavado y blanqueo de dinero y sede principal de reposo para las guerrillas colombianas.

Por su situación socio político y económico, el Ecuador es un país vulnerable, lo que resulta un riesgo, a los desafíos que plantea la guerrilla y el narcotráfico colombiano.

TERRORISMO

La vecindad que mantenemos con la narco guerrilla colombiana, es crítica, en especial en la zona fronteriza que corresponde a las Provincias de Carchi y Sucumbíos, frente a los Departamentos Colombianos de Nariño y Putumayo, donde se encuentra el mayor accionar de los grupos insurgentes de la FARC, ELN, y la AUC (Auto Defensas Unidas de Colombia); grupos que necesitan abastecerse logísticamente para su sobre vivencia, acción que la pueden cumplir gracias a los valiosos recursos económicos que reciben del narcotráfico, lo que les permite realizar su actividad de abastecimiento, para lo cual cruzan las fronteras y adquieren toda clase de víveres y más medios en las ciudades, especialmente Nueva Loja (Lago Agrio) y Tulcán.

PLAN COLOMBIA

PLAN PARA LA PAZ, LA PROSPERIDAD Y EL FORTALECIMIENTO DEL ESTADO.

El impacto del Plan Colombia sobre nuestro país se evidencia en la libre entrada al Ecuador de indocumentados, indeseables y delincuentes profesionales Colombianos, derivándose las siguientes acciones:

Los convenios binacionales que permiten el libre ingreso de personas entre los dos países vecinos, además de indocumentados, delincuentes; podrían ingresar al Ecuador, guerrilleros, saboteadores y otros elementos indeseables, que han venido sembrando el pánico y la zozobra en los habitantes del Ecuador, como es el caso de los dinamitazos que realizaron en el oleoducto ecuatoriano ocasionando la ruptura del mismo y como consecuencia grandes pérdidas económicas para el Estado.

La industria del secuestro cada vez es más alarmante, que en la mayoría de casos por temor a represalias no se da a conocer a la opinión pública y se pagan grandes sumas de dinero para su rescate; la intimidación por parte de grupos armados colombianos a campesinos ecuatorianos ha provocado la migración de poblaciones

EFECTO GENERAL

La zona de integración fronteriza constituyen las provincias de esmeraldas, Carchi, Sucumbíos y Orellana, ocupan un área de 670 km de línea de frontera, con una población aproximada de 1'083.626 personas

La situación en la frontera con Colombia desencadena diversas reacciones en los pobladores. Estos sectores son utilizados por miembros de la guerrilla y los procesadores de coca como centro de abastecimiento de víveres, licores y químicos para procesar la droga.

Las consideraciones anteriores nos permiten determinar que estas amenazas tienen un alto impacto con las consiguientes repercusiones

EFECTO ESPECÍFICO

El escenario analizado tanto en el aspecto delincriminal, narcotráfico terrorismo y los efectos del plan Colombia causan un efecto y un alto impacto negativo sobre el turismo siendo así una amenaza para quienes hacen turismo en nuestro país.

TABLA No 2.07
RESUMEN DE OPORTUNIDADES Y AMENAZAS
DEL ESCENARIO DE SEGURIDAD PÚBLICA

| ORD. | VARIABLE | OPORT. | AMENAZA | NIVEL DE IMPACTO |
|------|---|--------|---------|------------------|
| 1 | La delincuencia se incrementa en niveles más altos | | X | A |
| 2 | El narco tráfico es un peligro para los seres humanos sobre todo para jóvenes | | X | A |
| 3 | La formación de grupos terroristas traspasa la frontera | | X | A |
| 4 | El ingreso ilegal de desplazados colombianos por la aplicación del Plan Colombia y las fumigaciones realizadas por Colombia | | X | A |

Fuente. Analía Zabala

2.2.9 FACTORES INTERNACIONALES

Entre los factores internacionales tenemos:

- Tratado de Libre Comercio TLC
- La imagen del Ecuador

TRATADO DE LIBRE COMERCIO – TLC

Es un convenio entre dos países que pactan para eliminar los aranceles de importación de los productos que provienen del otro país. Es decir, un país podrá exportar sin pagar aranceles al país donde envía sus productos y deberá no cobrar impuestos a la importación del país con el cual logro el convenio.

Ecuador intentó firmar un tratado de libre comercio con Estados Unidos, pero se analizó que las economías de Ecuador y estados Unidos son diametralmente diferentes.

Pero es precisamente esta indiscutible realidad la que genera la principal razón del porque el Ecuador no encuentra una clara causalidad por firmar el TLC con Estados Unidos.

Para entender mejor lo anteriormente mencionada, pensemos por un momento que los dos países no tuviesen ningún problema en firman el TLC, si estos dos manufacturarían productos distintos. Pero los Estados Unidos produce productos agrícolas subsidiados por el gobierno americano; dichos productos son también producidos por pequeños y medianos industriales ecuatorianos, quienes no tienen posibilidad alguna de competir con la producción Norteamericana. Dicho escenario, mereció pues, una respuesta por el representante de estos pequeños y medianos industriales, que sería negativo negociar un TLC ya que, el ingreso de productos Norteamericanos, implica productos mucho más baratos, pero asimismo, dicha producción esta bajo los estándares Norteamericanos de alta calidad lo cual, a su vez, significa que el consumidor ecuatoriano, no solo tendrá productos agrícolas baratos, sino productos de alta calidad a costa de los contribuyentes Norteamericanos.

No obstante, no hay que olvidar que el TLC es una calle de dos vías. No solo se importa sin arancel, sino también se exporta sin arancel.

En términos teóricos, ambas posiciones son muy validas y decidir si firmar o no el TLC, depende exclusivamente de la tendencia económica política que uno tenga. Asimismo, ambos lados tienen una postura que describe, sí bien, un futuro incierto. Por lo tanto, la decisión debe ser respaldada en algo mas que con actitud política-económica, y es por dicho motivo que debemos analizar los costos y beneficios en la balanza comercial y en el empleo.

El gobierno dejó de lado las firmas del TLC, fue una de sus propuestas en campaña, ya que sustentó en que el TLC hará perder los derechos de todos los ecuatorianos y ecuatorianas, principalmente de los sectores populares y grupos vulnerables, como trabajadores, subempleados, artesanos, indígenas, campesinos, negros, mujeres y niños y que este tratado, garantizará únicamente el negocio y el mercado de las empresas transnacionales de los EEUU, así como también las inversiones extranjeras, siendo esto negativo para la economía del Ecuador.

EFEECTO GENERAL

Al no llegar a un acuerdo de negociación con EEUU sobre el TLC, el Ecuador sufre una amenaza de medio impacto, ya que los más perjudicados en este caso son las empresas que tienen negocios con el mercado Americano.

EFEECTO ESPECÍFICO

Para FABRICIO'S HOSTERÍA, el no haber llegado a un acuerdo con EEUU para las firmas del TLC, es una amenaza de bajo impacto, ya que el mayor porcentaje de turistas extranjeros y nacionales que visitan los lugares de distracción lo hacen por recreación y muy pocos por negocios internacionales.

LA IMAGEN DEL ECUADOR

La imagen del Ecuador en los últimos tiempos se encuentra deteriorada, los conflictos con Colombia tienen al mundo a la expectativa de las actitudes que toma el gobierno Ecuatoriano contra el presidente Colombiano.

No solo los conflictos internacionales sino los nacionales han hecho que Ecuador se vea como un país inestable, inseguro, pero al parecer al primer mandatario le importa muy poco, lo que consideran importante es la atención social que les puedan brindar. No toma en cuenta que solo tiene los recursos para enfrentar los problemas, pero el reto ya no está en la política, sino en la economía que atraviesa en Ecuador.

La prepotencia del presidente, las actitudes que ha tenido con personas que no han estado de acuerdo con su manera de pensar, ha hecho que exista muchos conflictos internos, por lo cual da una imagen negativa no solo al país sino al mundo.

EFEECTO GENERAL

La actitud del gobierno y la imagen que se ha creado en el exterior es, de un país inestable por lo cual es una amenaza de alto impacto, ya que han disminuido las inversiones extranjeras y aquellos que tenían inversiones en el Ecuador han retirado sus capitales por la inestabilidad política y económica que se ha creado en el Ecuador y el resto prefieren no invertir provocando así una fuga de capital.

EFEECTO ESPECÍFICO

La inestabilidad de nuestro país, la imagen negativa que presenta ante el país y el mundo es una amenaza de alto impacto para FABRICIO'S HOSTERÍA, ya que el turista extranjero prefiere visitar otros países, y mucho más el turista Colombiano, con los conflictos que están atravesando los países vecinos se abstiene de visitar el Ecuador.

TABLA No 2.08

RESUMEN DE OPORTUNIDADES Y AMENAZAS

DEL ESCENARIO INTERNACIONAL

| ORD. | VARIABLE | OPO RT. | AMENAZA | NIVEL DE IMPACTO |
|------|---|------------|---------|---------------------|
| 1 | El tratado de libre comercio una incógnito si tiene más ventajas que desventajas | | X | M |
| 2 | La imagen del Ecuador se ha deteriorado en los últimos tiempos, por la inestabilidad como país. | | X | A |

Fuente: Analía Zabala

2.2.10 Matriz Resumen de Oportunidades y Amenazas del Macroambiente

TABLA No 2.09

MATRIZ RESUMEN DE OPORTUNIDADES/ AMENAZAS

CUADRO RESUMEN DEL MACROAMBIENTE

| ORD | FACTOR | ANÁLISIS MACRO | | NIVEL DE IMPACTO | | |
|-----|---|----------------|--------------|------------------|-----------|----------|
| | | OPO- RT. | AMENAZA S | ALT O | MEDI O | BAJ O |
| 1 | <u>Escenario Económico</u> : La crisis actual que atraviesa el país ha causado inestabilidad económica | | X | | X | |
| 2 | <u>Escenario Político</u> : La desconfianza en los partidos políticos y la crisis política del país | | X | X | | |
| 3 | <u>Escenario Social</u> :El alto nivel de desocupación laboral de las personas | | X | | X | |
| 4 | <u>Escenario Cultural y Educativo</u> : La variedad de Culturas y el mejor nivel de educación | X | | X | | |
| 5 | <u>Escenario Tecnológico</u> : Los nuevos avances en la tecnología de Software y Hardware para la administración de la empresas | X | | X | | |
| 6 | <u>Escenario Ecológico</u> : La destrucción del medio Ambiente | | X | | X | |
| 7 | <u>Escenario de seguridad Pública</u> : El alto índice delincencial, y la existencia de grupos guerrilleros en Colombia | | X | X | | |
| 8 | <u>Escenario Internacional</u> : Los retiros de capitales extranjeros del Ecuador | | X | X | | |

Fu

2.3 ANALISIS DE MICROAMBIENTE

MICROAMBIENTE

Dentro del microambiente, estudiamos todos aquellos factores internos que afectan o benefician a una empresa, las empresas mediante un análisis adecuado del microambiente pueden controlar todos los factores negativos para la empresa logrando así la prosperidad de la misma.

Dentro del micro ambiente analizaremos a las tres fuerzas ambientales que forman parte de un sistema de marketing de una compañía pero que son externas a ella. Estas son:

- El mercado de la empresa o clientes
- El productor o Proveedor y
- La competencia

2.3.1 ANÁLISIS DE PARETO

PRINCIPIO DE PARETO

El diagrama de Pareto, clasifica errores, problemas o defectos para ayudar al personal de producción a enfocar sus esfuerzos en la resolución de problemas. Pareto economista del siglo XIX descubrió que el 80% de los problemas de una empresa eran el resultado de solo un 20% de causas. Es decir que el 20% de las causas general el 80% de los efectos, los gráficos de Pareto, aunque simples, pueden identificar problemas y dirigir los esfuerzos en la vía adecuada, es así que afirma que si se resuelven los problemas se producirá mayor rentabilidad.

2.3.2 IDENTIFICACIÓN DEL CLIENTE

CLIENTES

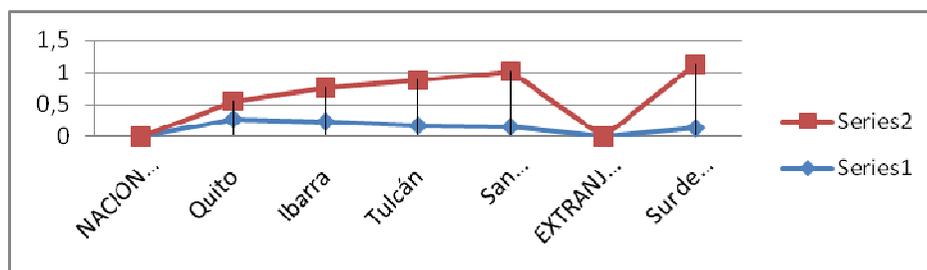
Cabe mencionar que los clientes son aquellos que eligen los productos o servicios de determinada empresa.

FABRICIO'S HOSTERÍA tiene como clientes a turistas Nacionales y Extranjeros, entre los nacionales podemos mencionar a los turistas de provincias cercanas a Imbabura, como: La Provincia de Pichincha, Imbabura, Carchi; y como turistas extranjeros podemos señalar al sur de Colombia, quienes por el clima, precios cómodos y por encontrarse cerca a la frontera visitan mucho los lugares turísticos que se encuentran en Imbabura.

| CUADRO COMPARATIVO DE LOS CLIENTES | | | | | | | | | |
|------------------------------------|--------------------|-----------------------------|-----------------|-------------|---------|---|-------|-------|------------------|
| ORD | CLIENTE | QUE COMPRAN | CUANTO COMPRAN | % RELAT. | % ACUM. | PERSEPCIÓN DE LOS CLIENTES | OPOR. | AMEN. | NIVEL DE IMPACTO |
| | NACIONALES | | | | | | | | |
| 1 | Quito | -Hospedaje -Alimentación | 14,000 | 0,28 | 0,28 | Se debería mejorar la imagen | | X | Medio |
| 2 | Ibarra | -Hospedaje -Alimentación | 12,000 | 0,24 | 0,52 | Un lugar cerca y tranquilo | X | | Alto |
| 3 | Tulcán | -Hospedaje -Alimentación | 9,000 | 0,18 | 0,70 | El clima agradable y cerca de la ciudad | X | | Alto |
| 4 | San Gabriel | -Hospedaje -Alimentación | 8,000 | 0,16 | 0,86 | El clima agradable y cerca de la ciudad | X | | Alto |
| | EXTRANJEROS | | | | | | | | |
| 5 | Sur de Colombia | -Hospedaje -Alimentación | 7,000 | 0,14 | 1,00 | Precios Cómodos | X | | Alto |
| | TOTAL | | \$50,000 | 100% | | | | | |

Fuente: Analia Zabala

CUADRO No.2.15
CLIENTES ANUALES



Elaborado por: Analia Zabala

CLIENTES

Como podemos mirar en el gráfico anterior Fabricio's Hostería tiene como clientes a turistas nacionales en su mayor porcentaje a clientes de la ciudad de Quito e Ibarra que aportan con un 52% de clientes, Tulcán y San Gabriel con un 34% y los turistas extranjeros sobre todo del sur de Colombia aportan el 14% , cabe señalar que en los dos últimos meses por la baja de precio en el dólar somos más visitados por turistas Colombianos sobre todo cuando en el vecino país tiene festivales. La atención que se le da tanto el turista nacional como extranjero es satisfactoria, por lo cual los clientes nos brindan una **oportunidad de medio impacto**.

2.3.3 PROVEEDORES

Cabe señalar que no se lo puede vender un producto si primero no se lo fabrica, es por esto que la relación entre productor – proveedor de bienes o servicio es fundamental para el éxito de cualquier organización de marketing.

Los proveedores que satisfacen las necesidades de FABRICIO'S HOSTERÍA son:

Bodegas, ferreterías, el mercado municipal, que se encuentran en la ciudad de Ibarra, a continuación se especificará las que más proveen los productos a la hostería.

TABLA No2.11

| CUADRO DE PROVEEDORES | | | | | | | | |
|-----------------------|----------------------------|---------------------|----------------|-----------|-------------------------|------|------|------------------|
| ORD | PROVEEDORES | QUE PROVEEN | CUANTO PROVEEN | COMPRAS % | RECEPCIÓN DEL PROVEEDOR | OPOR | AMEN | NIVEL DE IMPACTO |
| 1 | Supermaxi | Viveres | 2000 | 0.26% | Calidad del producto | X | | Alto |
| 2 | Mercado Municipal Amazonas | Viveres | 500 | 0.06% | Variedad de Productos. | X | | Medio |
| 3 | Ferretería Ecuador | Cloro | 1500 | 0.20% | Buena calidad | X | | Alto |
| 4 | Textiles Ensueño | Sábanas y toallas | 500 | 0.06% | Precios Cómodos | X | | Alto |
| 5 | Tesalia | Bebidas | 800 | 0.10% | Calidad garantizada | | | Medio |
| 6 | Almacén Yoli | Cobijas y Edredones | 1200 | 0.16% | Crédito y buena Calidad | | | Medio |
| 7 | Mueblería San Antonio | Muebles | 1000 | 0.13% | Buena Calidad | | | |
| | TOTAL | | \$7500 | 100% | | | | |

Fuente: Análía Zabala

Como podemos mirar en el cuadro anterior contamos con diferentes clases de proveedores para Fabricio's Hostería tales como de víveres, bebidas, proveedores de muebles, textiles, etc. Las personas que proveen los productos no son fijas, ya que si se tiene inconformidad con los productos se puede cambiar de proveedores previo a un análisis de calidad y de precios, esto para la hostería es una **oportunidad de alto impacto**.

2.3.4 COMPETENCIA

En su más básico sentido, competencia es la rivalidad entre empresas y otros proveedores por el dinero y lealtad de sus clientes. Esta rivalidad tiende a centrarse en uno de dos enfoques a modo de combinación:

Competencia basada en precios (reducción de costos para atraer a los consumidores, pues se traduce en reducción de precios).

Competencia basada en servicios (innovaciones, mejoras en la entrega del bien o el servicio, innovaciones, ofertas de mayor calidad, etc.)

Lo que el consumidor podrá ver en un mercado competitivo es una combinación de estos dos aspectos.

A estas apreciaciones se suma la visión individual del empresario, según lo cual la competencia estaría dada por el interés particular por parte del empresario de obtener los mejores resultados posibles, lo que provocaría naturalmente el rechazo a cualquier acuerdo con otro que rivalice con él.

FABRICIO'S HOSTERÍA, tiene como competencia a lugares turísticos de la localidad que ofrecen los mismos servicios, entre los que mencionaremos a continuación en el cuadro de Competencia

TABLA No 2.12

COMPETENCIA

| CUADRO DE COMPETENCIA | | | | | | | |
|-----------------------|-------------------------|--|---------------|--|--------|-------|------------------|
| ORD | COMPETENCIA | CON QUE PRODUCTOS O SERVICIOS COMPITEN | CUANTO VENDEN | PERCEPCIÓN DE LA COMPETENCIA | OPORT. | AMEN. | NIVEL DE IMPACTO |
| 1 | Oasis Hostería | -Hospedaje - Alimentación - Recreación | 250,000 | La Mejor de la Zona Buena calidad del servicio Precios Altos | | X | Alto |
| 2 | Hostería Aruba | - Hospedaje - Alimentación | 100,000 | Buen Servicio | | X | Alto |
| 3 | Kibus Hostería | - Hospedaje - Alimentación | 50,000 | Un Lugar Acogedor Precios altos | | X | Bajo |
| 4 | Fabricio's Hostería | - Hospedaje - Alimentación | 50,000 | Servicio regular Precios Bajos | X | | Medio |
| 5 | Hostería Palmira | -Hospedaje -Alimentación | 20,000 | Pequeño el Lugar Precios bajos | | X | Alto |
| 6 | Hotel la Playa | -Hospedaje -Alimentación | 20,000 | No es Acogedor Servicio Regular | X | | Medio |
| 7 | Hostería Arco Iris | -Hospedaje -Alimentación | 15,000 | Muy Distante Precios bajos | X | | Medio |
| 8 | Hostería Tierra del Sol | -Hospedaje | 10,000 | Mal servicio | X | | Alto |
| | TOTAL | | 515,000 | | | | |

Fuente: Analía Zabala

La competencia siempre es una amenaza para toda empresa o negocio, pero en la actualidad si la tomamos a la competencia frente al cliente podemos decir que el cliente es la persona que eligen el producto o servicio de acuerdo a sus necesidades, gustos o posibilidades económicas.

Frente a la competencia con los proveedores podemos mencionar que siempre hay que tener buenas relaciones con los proveedores sobre todo con aquellos que nos surten la mercadería apropiada para nuestro negocio , siempre se debe estar alerta a lo que la competencia pide a los mismos proveedores para en lo posible mejorar la calidad y el precio del producto.

Tomado en cuenta todos estos, la libre elección del cliente al momento de elegir el sitio o lugar en el que desean estar, los precios establecidos por la competencia, el que ofrezcan los mismos servicios, para Fabricio's Hostería es una **amenaza de medio impacto**.

TAMAÑO DEL MERCADO

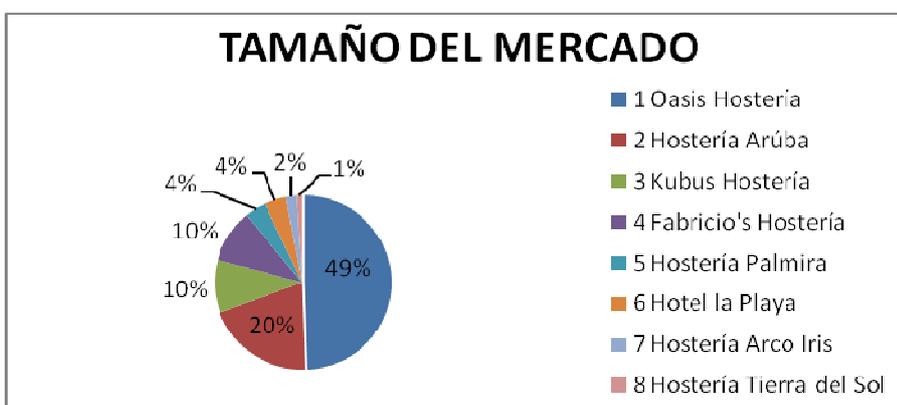
El tamaño del mercado esta dado por el número de Hosterías que están ubicadas en el sector de Ambuquí provincia de Imbabura. De igual manera para obtener una estimación de quien maneja el mercado con el mayor número de clientes realizaremos un cuadro comparativo en el que se reflejarán cifras aproximadas de sus ingresos anuales.

TABLA No 2. 13

| TAMAÑO DEL MERCADO | | | |
|---------------------------|-------------------------|----------|---------|
| ORD | COMPETIDORES | FACTOR % | VENTAS |
| 1 | Oasis Hostería | 5% | 250,000 |
| 2 | Hostería Araba | 2% | 100,000 |
| 3 | Kibus Hostería | 1% | 50,000 |
| 4 | Fabricio's Hostería | 1% | 50,000 |
| 5 | Hostería Palmira | 0,4% | 20,000 |
| 6 | Hotel la Playa | 0,4% | 20,000 |
| 7 | Hostería Arco Iris | 0,3% | 15,000 |
| 8 | Hostería Tierra del Sol | 0,2% | 10,000 |
| | TOTAL | 100% | 515,000 |

Elaborado por: Analía Zabala.

GRÁFICO No 2.01



Elaborado por: Analía Zabala.

Como podemos apreciar en el gráfico, encontramos algunas hosterías que ofrecen los mismos servicios que Fabricio's, una de las Hosterías más visitadas por los turistas tanto

nacionales como extranjeros es Oasis Hostería, ya que ofrece un área recreacional muy extensa con una infraestructura única en la zona convirtiéndose así en el primer lugar turístico de la zona visitado por la mayoría de clientes, luego tenemos la Hostería Arúba que ofrece los mismos servicios que las demás con un nivel un poco más alto en su imagen. Es así que para Fabricio's hostería la competencia dentro del mercado turístico en la zona es una **amenaza de medio impacto**.

INSTITUCIONES O ENTES QUE NORMAN Y REGULAN

En un estado de derecho y soberanía existen normas y reglas que se deben cumplir con la finalidad de mantenerse el orden legal del país es así que dentro de nuestro Ecuador tenemos entes reguladores que sirven como control de normas que se deben cumplir

CUADRO 2.14

| INSTITUCIONES O ENTES QUE ACTUANEN EL SECTOR | | | |
|--|---|--------|---------|
| ORGANIZACIÓN | ROL EN EL SECTOR | OPORT. | AMENAZA |
| Minis. De Turismo | Promoción. El Turismo al exterior | X | |
| Minis. Del Medio Ambiente | Preservar la riqueza Natural del país | X | |
| S.R.I de Imbabura | Controla que las empresas estén al día con sus impuestos | X | |
| Municipio de Imbabura | Norma las reglas dentro de su cantón, que los permisos estén al día | X | |
| Sanidad de Imbabura | Controla que se tenga en regla los permisos de funcionamiento y fitosanidad | X | |
| Cámara de Turismo de Imbabura | Controla que todas las Hosterías estén afiliadas a ella | X | |

Fuente: Analía Zabala A.

Fabricio's Hostería, esta afiliada legalmente a la Cámara de Turismo de Imbabura, tiene todos los permisos legalizados para su funcionamiento, es así que se encuentra regida por todos los entes e instituciones reguladores del sector turístico.

Funcionar con todos los permisos en regla para Fabricio's Hostería es una **oportunidad de alto impacto**.

2.3.5 ANÁLISIS DEL SECTOR MEDIANTE LA MATRIZ DE FUERZAS COMPETITIVAS DE POTER

Según Porter, existen cinco fuerzas que determinan las consecuencias de rentabilidad a largo plazo de un mercado o de algún segmento de éste. La corporación debe evaluar sus objetivos y recursos frente a éstas cinco fuerzas que rigen la competencia industrial:

1. **Amenaza de entrada de nuevos competidores:** El atractivo del mercado o el segmento depende de qué tan fáciles de franquear son las barreras para los nuevos participantes que puedan llegar con nuevos recursos y capacidades para apoderarse de una porción del mercado.
2. **Rivalidad entre los competidores:** Para una corporación será más difícil competir en un mercado o en uno de sus segmentos donde los competidores estén muy bien posicionados, sean muy numerosos y los costos fijos sean altos, pues constantemente estará enfrentada a guerras de precios, campañas publicitarias agresivas, promociones y entrada de nuevos productos.
3. **Poder de negociación de los proveedores:** Un mercado o segmento del mercado no será atractivo cuando los proveedores estén muy bien organizados gremialmente, tengan fuertes recursos y puedan imponer sus condiciones de precio y tamaño del pedido. La situación se complica aún más si los insumos que suministran son claves para nosotros, no tienen sustitutos o son pocos y de alto costo. La situación será aun más crítica si al proveedor le conviene estratégicamente integrarse hacia adelante.
4. **Poder de negociación de los compradores:** Un mercado o segmento no será atractivo cuando los clientes están muy bien organizados, el producto tiene varios o muchos sustitutos, el producto no es muy diferenciado o es de bajo costo para el cliente, porque permite que pueda haber sustituciones por igual o menor costo. A mayor organización de

los compradores mayores serán sus exigencias en materia de reducción de precios, de mayor calidad y servicios y por consiguiente la corporación tendrá una disminución en los márgenes de utilidad. La situación se hace más crítica si a las organizaciones de compradores les conviene estratégicamente integrarse hacia atrás.

5. **Amenaza de ingreso de productos sustitutos:** Un mercado o segmento no es atractivo si existen productos sustitutos reales o potenciales. La situación se complica si los sustitutos están más avanzados tecnológicamente o pueden entrar a precios más bajos reduciendo los márgenes de utilidad de la corporación y de la industria.⁸

GRÁFICO No 2.02



TABLA No 2.15

| PARÁMETROS DE CALIFICACIÓN NIVEL DE IMPACTO | |
|---|---|
| Alto | 5 |
| Medio | 3 |
| Bajo | 1 |
| Nulo | 0 |

Elaborado por: Analía Zabala

TABLA No 2.16

**ANÁLISIS DE LA COMPETITIVIDAD DEL SECTOR MEDIANTE LAS CINCO FUERZAS
COMPETITIVAS DE MICHAEL PORTER**

| | RIESGO DE RIVALIDAD DE COMPETENCIA | PODER DE NEGOCIACIÓN DE LOS CLIENTES | PODER DE NEGOCIACIÓN DE PROVEEDORES | RIESGO DE PRODUCTOS SUSTITUTOR | BARRERAS DE ENTRADA | PUNTAIE /20 |
|------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------|---------------------|-------------|
| NIVEL DE ATRACTIVIDAD | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 19 |
| CALIFICACIÓN | O | O | O | A | O | O |

Elaborado por: Analía Zabala A

ANÁLISIS

Mediante el previo análisis de la competitividad del sector por medio de las 5 fuerzas de Porter, se analiza que FABRICIO'S HOSTERÍA, su nivel de atractividad en el sector del servicio turístico es satisfactorio,, ya que existe poco riesgo de competencia , siendo esto favorable para la empresa, ya que se comprueba que tiene un porcentaje de 19 sobre 25 lo cual represente un 15,20 por ciento de atractividad, esto quiere decir que la barrera de entrada es el capital, por el alto costo del terreno y la esto una oportunidad de alto impacto.

CONCLUSIÓN

Como conclusión se puede deducir que para FABRICIO'S HOSTERÍA, estar en el ambiente del turismo es una ventaja ya que a la sumatoria del puntaje de la competitividad de Porter que es 19 le dividimos para la más alta calificación que es de 5 el resultado nos da un 3.8%, de nivel de atractividad, lo cual quiere decir que es una oportunidad de mediano impacto.

De igual manera la barra de entrada es de alta seguridad ya que para el proyecto de creación de un nuevo lugar turístico en la zona, el capital de inversión es alto, siendo así la barrera de seguridad una oportunidad de alto impacto para FABRICIO'S HOSTERÍA.

2.3.6 MATRIZ RESUMEN DE OPORTUNIDADES Y AMENAZAS

TABLA No 2.17

RESUMEN DEL MICROAMBIENTE

| ORD | VARIABLE | OPORT. | AMENAZAS | NIVEL DE IMPACTO |
|------------|--|---------------|-----------------|-------------------------|
| 1 | El riesgo de la Competencia | | X | M |
| 2 | El bajo poder de negociación de clientes | X | | M |
| 3 | El poder de Negociación de Proveedores | X | | A |
| 4 | El riesgo de Productos sustitutos | | X | M |
| 5 | Las barreras de entrada de capital | X | | A |
| 6 | El tamaño del mercado al no ser grande | X | | M |
| 7 | La existencia de instituciones o entes que reguladores del mercado | X | | A |

Fuente: Análía Zabala A

2.4 ANÁLISIS INTERNO

INTRODUCCIÓN

El análisis interno de una compañía ayudará a identificar fortalezas y debilidades, contemplando aspectos como la disponibilidad y utilización de los recursos humanos, la antigüedad y capacidad de equipos tecnológicos, la disponibilidad de recursos financieros, y el poder de las luchas políticas dentro de la estructura de la empresa, además esta sección resume los objetivos de marketing y el desempeño actual de la compañía.

2.4.1 PERSONERÍA JURÍDICA

FABRICIO'S HOSTERÍA, esta legalmente afiliada a la Cámara Provincial de Turismo de Imbabura, es decir se encuentra prestando servicios dentro del sector hotelero de la Provincia de Imbabura, pero no se encuentra constituida en la Superintendencia de Compañías, puesto que actúa como una persona natural, siendo su representante el Sr. Fabricio Cajamarca. Es así que para la hostería el no estar dentro de la Superintendencia de Compañías constituye una **debilidad de bajo impacto para la hostería**

2.4.2 ASPECTOS ORGANIZACIONALES

Mediante un análisis de los aspectos organizacionales de Fabricio's Hostería, se podrá conocer si la empresa está estructurada adecuadamente y si ayuda al desenvolvimiento adecuado de la misma externamente e internamente.

ORGANIZACIÓN

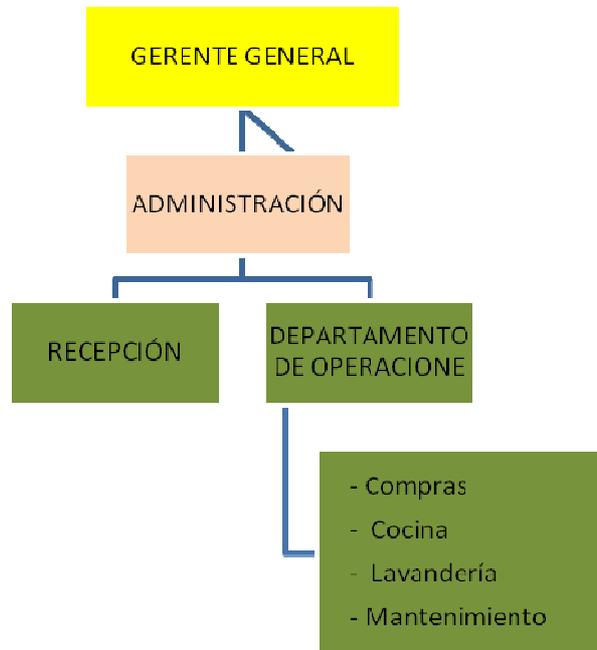
FABRICIO'S HOSTERÍA, es una empresa de servicios, brindando al turista nacional y extranjero, hospedaje, alimentación y recreación.

ORGANIGRAMA

Cabe mencionar que la empresa no cuenta con un Organigrama debidamente establecido, que lo represente gráficamente, pero se hará el levantamiento del organigrama de acuerdo a la dirección que opera dentro de FABRICIO'S HOSTERÍA.

GRÁFICO No 2.03

ORGANIGRAMA DE FABRICIO'S HOSTERÍA



De acuerdo al organigrama mostrado la hostería esta estructurada adecuadamente, sin embargo al no estar establecido formalmente ni contar con un manual de funciones para Fabricio's Hostería es una debilidad de alto **impacto**.

MANUAL DE FUNCIONES

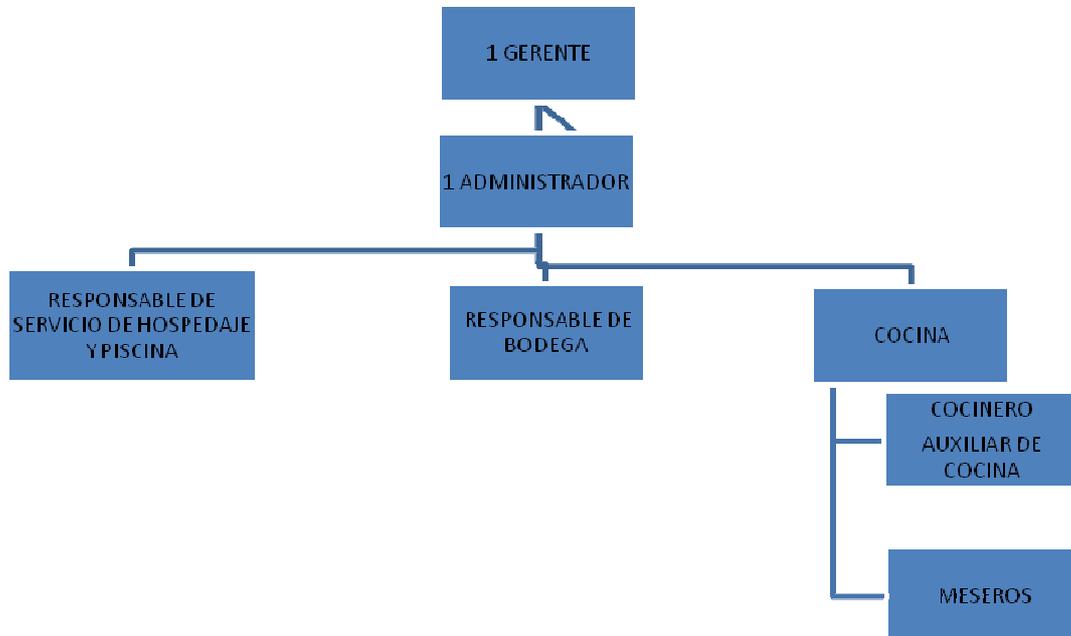
Fabricio's Hostería, no cuenta con una manual de funciones que señale las funciones de trabajo de cada área, el cual sería una ayuda para el mejor desarrollo de cada sección que existe en la empresa, todo el personal conoce la función que desempeña en la hostería.

MANUAL DE PUESTO

La hostería no cuenta con un manual de puesto, al personal se le asigna las tareas de acuerdo a la necesidad y capacidad que se requiera, de igual forma se les señala que deben ser responsables del cumplimiento de sus obligaciones en el trabajo asignado.

GRÁFICO No 2.04

ORGANIGRAMA DE DESEMPEÑO DE PUESTO



La distribución de puesto es adecuada pero al no estar formalmente establecida como organigrama y manual de puesto constituye una debilidad de mediano impacto.

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

El reglamento interno de trabajo es un instrumento de mucha importancia que ayudará a establecer las normas, deberes, obligaciones que deben cumplir empleados de las diferentes áreas de trabajo y los patronos que contratan el personal de la empresa.

TABLA 2.18

RESUMEN DE ASPECTOS ORGANIZACIONALES

| ORD | FACTOR | FORTALEZA | DEBILIDAD | NIVEL DE IMPACTO |
|------------|---|------------------|------------------|-------------------------|
| 1 | El constar y funcionar como persona natural | | X | B |
| 2 | El no disponer de los organigramas y manuales organizacionales básicos. | | X | A |
| 3 | La ausencia de un manual de funciones | | X | A |
| 4 | La ausencia de un organigrama debidamente estructurado y la ausencia de un manual de puesto | | X | A |
| 5 | La ausencia de un reglamento interno | | X | A |

Fuente: Analía Zabala A.

2.4.3 CAPACIDAD DIRECTIVA

CULTURA DE PLANIFICACIÓN

Fabricio's Hostería, tiene su propio método de administración, realiza una planificación adecuada para el buen funcionamiento diario de sus instalaciones el brindar un buen servicio al cliente como:

- Para el Servicio de Hospedaje, existe personal que se dedica al mantenimiento y arreglo de habitaciones.
- Para el servicio de Restaurante, existe el personal capacitado en cocina y la atención restaurante como mesero y caja.

- Para la atención a Piscina, sauna, turco e hidromasaje, existe el personal adecuado, en cobo y vigilancia de que el cliente cumpla con las normas establecidas antes de hacer uso de las instalaciones.
- La atención al cliente es personalizada

Para Fabricio's Hostería poseer una cultura de planificación en la cual se aplican los valores, las ideas, actitudes y conductas adecuadas para prestar el servicio de calidad al cliente es **una fortaleza de alto impacto**, que demuestra el trabajo se lo realiza en equipo.

ORIENTACIÓN AL CLIENTE

Fabricio's Hostería capacita al personal para que dé una atención adecuada al cliente, informa al cliente de todos los servicios que está en capacidad de brindarle sin necesidad de engañar al cliente para que consuma sus servicios, al cliente se le da toda la información necesaria para que él esté dispuesto a elegir si lo toma o lo deja el servicio.

La información adecuada que se dé al cliente sobre los servicios que ofrece este lugar turístico es unas fortalezas de alto impacto que tiene la empresa ya que deja elegir al cliente lo que desea, para que así se sienta conforme.

ADMINISTRACIÓN Y TOMA DE DECISIONES

La toma de decisiones está delegada a la persona que este en capacidad de brindar un buen servicio y resolver los problemas que se presenten.

Cabe mencionar que Fabricio's Hostería por ser un lugar turístico y de servicios, todo el personal está capacitado para atender al cliente y debidamente informado sobre las tarifas de cobro por cada servicio que se brinda, por lo cual en caso de faltar el personal de determinada área, pueden tomar decisiones el personal que está laborando normalmente en la hostería.

Al tener un sistema descentralizado al momento de tomar decisiones, podremos decir que la hostería posee **una fortaleza de alto impacto** ya que el cliente siempre será atendido.

GESTIÓN DE LA CALIDAD

Un producto o servicio con calidad es aceptado por el cliente satisfactoriamente, en Fabricio's Hostería, en los últimos cinco años, ha tenido una decadencia en el servicio, la hostería se encontraba arrendada, por lo cual sus administradores se descuidaron en darle el mantenimiento adecuado, por lo tanto sus instalaciones han sufrido un deterioro, dando una mala imagen al cliente, provocando una baja en las ventas por la pérdida de clientes, es por eso que se está elaborando este plan estratégico de marketing para mejorar el servicio al cliente brindando una buena imagen y un servicio de calidad.

La falta de gestión de calidad en la presentación de la imagen de la hostería es una **debilidad de alto impacto**.

TABLA No 2.19

CUADRO RESUMEN DE CAPACIDAD DIRECTIVA

| ORD | FACTOR | FORTALEZA | DEBILIDAD | NIVEL DE IMPACTO |
|-----|---|-----------|-----------|------------------|
| 1 | La cultura de planificación calificada | X | | A |
| 2 | Brindar una orientación adecuada al cliente | X | | A |
| 3 | El trabajar en equipo y delegación en la toma de decisiones adecuadas | X | | A |
| 4 | Estructura deteriorada | | X | A |

Fuente: Analía Zabala A.

2.4.4 RECURSOS HUMANOS

La captación de personal se lo realiza mediante el reclutamiento, selección, capacitación y evaluación del personal previo a la presentación de una hoja de vida, la cual nos ayuda a determinar capacidades y perfiles de la persona idóneo para laborar en una determinada área de la empresa, logrando que cumplan con los objetivos que se a propuesto.

FUNCIONES PRINCIPALES

Fabricio's Hostería no cuenta con un departamento o jefe de recursos humanos que se encargue de seleccionar el personal, el encargado o la persona que cumple o reemplaza al departamento de RR.HH buscando o contratando el personal es el administrador, quien lo realiza mediante publicaciones en la prensa y radios de la Ciudad de Ibarra.

Una vez reclutado y seleccionado el personal adecuado, el administrador se encarga de:

- Realizar el contrato de trabajo
- Capacitar el personal
- Fijar los sueldos y
- Relacionar al personal para el trabajo en equipo

El no contar con un departamento de RR.HH para la selección adecuada del personal es una **debilidad de bajo impacto** para Fabricio's Hostería.

Distribución del personal por categoría y clasificación por nivel de instrucción.

Fabricio's Hostería, tiene a su cargo 10 empleados de planta, que se desempeñan en diferentes áreas dentro de la hostería, cabe señalar que dos son altos mandos como son el gerente propietario de la hostería y la administradora.

TABLA No 2.20
CUADRO COMPARATIVO DE PERSONAL- NIVELES DE INSTRUCCIÓN Y
NIVELES ADMINISTRATIVOS

| Niveles Administrativos | Primaria | Ciclo básico | Secundaria | Universitario | Técnico | Subtotal | % |
|---------------------------------|----------|--------------|------------|---------------|---------|----------|-------|
| Alta Dirección | | | | | 1 | 1 | 0.10% |
| Mandos Medios | | | | 1 | | 1 | 0.10% |
| Personal de Servicio | 1 | 1 | 1 | | | 3 | 0.30% |
| Personal de Limpieza y Conserje | 2 | 1 | | | | 3 | 0.30% |
| Cocineros | 1 | 1 | | | | 2 | 0.20% |
| Subtotal | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 10 | 100% |
| % | 0.40% | 0.30% | 0.10% | 0.10% | 0.10% | 100% | |

Fuente: Analía Zabala A.

En el cuadro se observa que el 40% del personal tiene una educación secundaria, el 20% del personal una educación superior. Estos niveles de educación están adecuados para la complejidad de las actividades que se cumplen.

POLÍTICAS DE RECURSOS HUMANOS

Fabricio's Hostería no cuenta con un reglamento interno el cual ayudaría a hacer cumplir adecuadamente las reglas dentro de la institución, y a aplicarlas en caso de que los empleados no cumplan con su trabajo.

Por no tener las políticas debidamente estructuradas para la hostería es una **debilidad de medio impacto**.

SERVICIOS GENERALES Y ASISTENCIALES

La hostería da a sus empleados únicamente el servicio de alimentación, por lo cual quizá el personal no se ve motivado, siendo así una **debilidad de medio impacto** para Fabricio's Hostería.

REGIMEN SALARIAL

El salario que se paga a los empleados por la prestación de servicio, a Fabricio's Hostería es el mínimo vital estipulado por la ley más comisiones de ventas a quien logra contratar grupos grandes.

El pago puntual de salarios y comisiones es una **fortaleza de medio impacto**.

CLIMA LABORAL

El trabajo en equipo, la comprensión entre compañeros, el apoyo mutuo en las diferentes áreas, el ambiente campestre, son factores ideales para el desenvolvimiento laboral, de igual forma el respeto y la comunicación con los directivos de la hostería ayuda a que el clima laboral sea agradable.

Para Fabricio's Hostería el buen clima laboral es una **fortaleza de alto impacto**.

TABLA No 2.21

CUADRO RESUMEN DE RECURSOS HUMANOS

| ORD | FACTOR | FORTALEZAS | DEBILIDADES | NIVEL DE IMPACTO |
|------------|---|-------------------|--------------------|-------------------------|
| 1 | No cuenta con departamento de RRHH | | X | B |
| 2 | E nivel de educación de la mayoría del personal es adecuado | X | | M |
| 3 | La falta de políticas de RRHH debidamente establecidas | | X | M |
| 4 | Poca atención en prestación de servicios a los empleados | | X | M |
| 5 | Un salario establecido legalmente | X | | M |
| 6 | El buen clima laboral | X | | A |

Elaboración: Analía Zabala A.

2.4.5 ÁREA FINANCIERA

Fabricio's Hostería, cuenta con su capital propio para el financiamiento de sus operaciones semanales, y un capital financiado por créditos bancarios para las mejoras que necesita este lugar turístico, cabe mencionar que no cuenta con un departamento contable ni un sistema actualizado para llevar la contabilidad, esta se la lleva manualmente

Todas sus ventas son al contado, se realizan cumplidamente los pagos a empleados y se está al día en las obligaciones tributarias mensuales.

Las ventas han mejorando con respecto al año anterior, ya que tendríamos afluencia de turistas Colombianos, la baja en el valor del dólar ha beneficiado al turismo sobre todo por encontrarse cerca a la frontera del norte.

De igual manera no se realiza un presupuesto anual, sin embargo se considera que los ingresos son relativamente bien administrados.

La falta de un sistema contable, de la elaboración de un presupuesto y muchos factores financieros constituyen una **debilidad de alto impacto**.

TABLA No 2.22

RESUMEN DEL ÁREA FINANCIERA

| ORD | FACTOR | FORTALEZAS | DEBILIDADES | NIVEL DE IMPACTO |
|-----|--|------------|-------------|------------------|
| 1 | La ausencia de un departamento financiero y un sistema contable actualizado. | | X | A |

2.4.6 ÁREA DE MERCADOTÉCNIA

El gran desempeño de una empresa en este tiempo depende del departamento de marketing, quienes permanecen pendientes de lo que pasa en el mercado de la oferta y la demanda para aplicar estrategias que contrarresten a la competencia mejorando e incrementando las ventas mediante la aplicación de estrategias de mercadotecnia, como es la publicidad, las ofertas, promociones etc.

PRINCIPIOS Y FUNCIONES DEL ÁREA

La atención al cliente es personalizada, los servicios que ofrece la empresa se los da a conocer mediante cuñas radiales, una persona se encarga de dar a conocer sobre los servicios que ofrece la hostería dentro de las instituciones educativas próximo a finalizar el año escolar, cabe mencionar que la hostería no cuenta con un departamento de mercadotecnia, en la mayoría de las veces el gerente y el administrador se encargan de dar a conocer el servicio y facilitar tarjetas de presentación en las que se detalla los servicios que presta, la dirección de la hostería y los teléfonos para reservaciones.

El no contar con un departamento de marketing o una persona que se dedique a esta actividad para Fabricio's Hostería es una **debilidad de medio impacto**.

VENTAS O COMERCIALIZACIÓN DEL SERVICIO

Las ventas se las realiza en forma personalizada con el cliente, se le ofrece los servicios con los que cuenta la hostería, en la mayoría de los casos la persona que atiende directamente es la persona encargada de la recepción o el administrador.

Como ya mencionamos el gerente se encarga de la publicidad, siendo así uno de los principales vendedores que tiene la hostería.

El método que aplica en ventas y la comercialización de los servicios Fabricio's Hostería, constituye una **debilidad de bajo impacto**.

Tarifa promedio

Con este indicador podemos conocer y analizar las tarifas que en promedio pagan los clientes y los huéspedes por los diferentes servicios de alojamiento que ofrece la hostería

Formula : Ventas / Habitaciones Ocupadas

TABLA No 2.23

CUADRO RESUMEN DEL ÁREA DE MERCADOTECNIA

| ORD | FACTOR | FORTALEZAS | DEBILIDADES | NIVEL DE IMPACTO |
|------------|--|-------------------|--------------------|-------------------------|
| 1 | La ausencia de un departamento de marketing | | X | M |
| 2 | La ausencia de esfuerzos de comercialización | | X | B |
| 3 | No tener contacto con agencias de viajes. | | X | M |

Elaborado por: Analía Zabala A.

2.4.7 MATRIZ RESUMEN DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL ANÁLISIS INTERNO.

TABLA No 2.24

CUADRO RESUMEN DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL ANÁLISIS INTERNO

| ORD | FACTOR | FORTALEZA | DEBILIDAD | NIVEL DE IMPACTO | | |
|-----|--|-----------|-----------|------------------|---|---|
| | | | | A | M | B |
| 1 | La falta de organización, el no contar con organigramas, reglamentos y manuales de funciones | | X | X | | |
| 2 | El trabajar con un sistema descentralizado, el brindar orientación al cliente y el trabajo en equipo | X | | X | | |
| 3 | El nivel de educación de la mayoría del personal que labora es adecuado | X | | | X | |
| 4 | No llevar en forma técnica la contabilidad | | X | X | | |
| 5 | La ausencia de esfuerzos coordinados de marketing | | X | | X | |

Elaborado por: Analía Zabala A

2.5 DIAGNÓSTICO

2.5.1 MATRIZ FODA

GRÁFICO No 2.05



TABLA No2.25

MATRIZ FODA PARA FABRICIO'S HOSTERÍA

| OPORTUNIDADES | NIVEL DE IMPACTO | | | FORTALEZAS | NIVEL DE IMPACTO | | |
|--|------------------|-------|------|---|------------------|-------|------|
| | Alto | Medio | Bajo | | Alto | Medio | Bajo |
| ❖ La eliminación de visas para el turista extranjero | X | | | ❖ La adecuada orientación a los clientes | X | | |
| ❖ Los avances Tecnológicos en software administrativo para hoteles | X | | | ❖ Estar al día con los permisos de funcionamiento | X | | |
| ❖ La variedad de culturas en el país | X | | | ❖ Estar afiliado a la cámara de turismo de Imbabura | X | | |
| ❖ El capital de inversión como barreras de entrada al mercado | X | | | ❖ Pago de salarios de acuerdo a lo que dicta la ley | | X | |
| ❖ Clientes conformes con el servicio | | X | | ❖ Trabajo en equipo y apoyo en todas las áreas | X | | |
| ❖ El poder elegir sin compromiso y sin presión a los proveedores | X | | | ❖ Buen trato a los empleados | X | | |
| ❖ El poco poder de negociación de los cliente | | X | | ❖ Buen trato al cliente | X | | |
| ❖ El cumplimiento con las obligaciones tributarias | | X | | ❖ Buen manejo de la planificación de ventas | | X | |
| AMENAZAS | NIVEL DE IMPACTO | | | DEBILIDADES | NIVEL DE IMPACTO | | |
| | Alto | Medio | Bajo | | Alto | Medio | Bajo |
| ❖ La inestabilidad económica que atraviesa el país por la alta inflación. | | X | | ❖ La falta de estructuración de un organigrama | X | | |
| ❖ La inestabilidad política y el descontento con la asamblea constituyente | X | | | ❖ La ausencia de reglamentos y manuales de funcionamiento | | X | |
| ❖ La falta de recursos económicos por el alto nivel de desempleo | | X | | ❖ La falta de un sistema de contabilidad | X | | |
| ❖ Los altos índices de delincuencia, lavado de dinero y narcotráfico | X | | | ❖ La falta de un departamento de RRHH | | X | |
| ❖ La destrucción del medio ambiente | | X | | ❖ El bajo nivel de educación del personal | | X | |
| ❖ El retiro de capital de extranjeros y falta de inversión extranjera | X | | | ❖ La falta de políticas establecidas en RRHH | | X | |
| ❖ La presencia de productos sustitutos | | X | | ❖ La falta de un departamento de Marketing | | X | |
| ❖ La oferta de productos similares en un mercado pequeño | | X | | ❖ La falta de prestación de servicios a los empleados | | X | |

Elaborado por: Analía Zabala

2.5.2 MATRIZ DE EVALUACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Una matriz de evaluación interna y externa ayudará a determinar la situación actual en la que se encuentra la hostería, a continuación se realizará una gráfica que indicará un esquema de nueve cuadrantes, en éstos se definirá la situación real de la empresa, aconsejándonos lo más correcto a realizar. Como crecer y desarrollarse, persistir y resistir, o si es preferible cosechar y enajenar.

Para el análisis del entorno interno y externo se deben seguir los siguientes pasos:

- Tomaremos en cuenta las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas más relevantes de la matriz FODA
- Los niveles de impacto de cada factor de la matriz FODA serán cuantificados
- Dependiendo del nivel de impacto que tenga cada factor se calificará
- Las ponderaciones de los niveles de impacto tanto de la evaluación interna como de la externa serán sumadas
- Se calculará el porcentaje relativo de cada factor
- Se procederá a multiplicar el % relativo por la calificación dada al nivel de impacto y como resultado de esto tendremos las coordenadas parciales
- Y por último se sumarán las coordenadas parciales para de esta forma obtener la coordenada de la empresa, esto se realizara interna y externamente.

TABLA No 2.26
NIVEL DE IMPACTO

| PARÁMETROS DE CALIFICACIÓN NIVEL DE IMPACTO | |
|---|---|
| Alto | 5 |
| Medio | 3 |
| Bajo | 1 |
| Nulo | 0 |

Elaborado por: Analía Zabala A.

ESCALAS DE CALIFICACIÓN PARA LOS FACTORES FODA

TABLA No2.27

| EVALUACIÓN INTERNA | |
|---------------------------|-------------------------------|
| FACTOR | ESCALA DE CALIFICACIÓN |
| Fortaleza Importante | 4 |
| Fortaleza Baja | 3 |
| Debilidad Baja | 2 |
| Debilidad Importante | 1 |

Elaborado por: Analía Zabala A.

TABLA No2.28

| EVALUACIÓN EXTERNA | |
|---------------------------|-------------------------------|
| FACTOR | ESCALA DE CALIFICACIÓN |
| Oportunidad Relevante | 4 |
| Oportunidad Baja | 3 |
| Amenaza Baja | 2 |
| Amenaza Relevante | 1 |

Elaborado por: Analía Zabala A.

TABLA No 2.28
MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNOS

| ORD | OPORTUNIDADES | NIVEL DE IMPACTO | CALIF. | % RELATIVO | % COORDENADAS PARCIALES |
|------------|--|-------------------------|---------------|-------------------|--------------------------------|
| 1 | La eliminación de visas para el turista extranjero | 5 | 4 | 0.08 | 0.32 |
| 2 | Los avances Tecnológicos en software administrativo para hoteles | 5 | 4 | 0.08 | 0.32 |
| 3 | La variedad de culturas en el país | 5 | 4 | 0.08 | 0.32 |
| 4 | El capital de inversión como barreras de entrada al mercado | 5 | 4 | 0.08 | 0.32 |
| 5 | Clientes conformes con el servicio | 3 | 2 | 0.05 | 0.10 |
| 6 | El poder elegir sin compromiso y sin presión a los proveedores | 5 | 4 | 0.08 | 0.32 |
| 7 | El poco poder de negociación de los cliente | 3 | 2 | 0.05 | 0.10 |
| 8 | El cumplimiento con las obligaciones tributarias | 3 | 2 | 0.05 | 0.10 |
| ORD | AMENAZAS | NIVEL DE IMPACTO | CALIF. | % RELATIVO | % COORDENADAS PARCIALES |
| 1 | La inestabilidad económica que atraviesa el país por la alta inflación. | 3 | 2 | 0.05 | 0.10 |
| 2 | La inestabilidad política y el descontento con la asamblea constituyente | 5 | 1 | 0.05 | 0.05 |
| 3 | La falta de recursos económicos por el alto nivel de desempleo | 3 | 2 | 0.05 | 0.10 |
| 4 | Los altos índices de delincuencia, lavado de dinero y narcotráfico | 5 | 1 | 0.08 | 0.08 |
| 5 | La destrucción del medio ambiente | 3 | 2 | 0.05 | 0.10 |
| 6 | El retiro de capital de extranjeros y falta de inversión extranjera | 5 | 1 | 0.08 | 0.08 |
| 7 | La presencia de productos sustitutos | 3 | 2 | 0.05 | 0.10 |
| 8 | La oferta de productos similares en un mercado pequeño | 3 | 2 | 0.05 | 0.10 |
| | TOTAL | 64 | | 1.00 | Y° = 2.61 |

Elaborado por: Analía Zabala A.

TABLA No 2.30
MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS

| ORD | FORTALEZAS | NIVEL DE IMPACTO | CALIF. | % RELATIVO | % COORDENADAS PARCIALES |
|------------|---|-------------------------|---------------|-------------------|--------------------------------|
| 1 | La adecuada orientación a los clientes | 5 | 4 | 0.10 | 0.40 |
| 2 | Estar al día con los permisos de funcionamiento | 5 | 4 | 0.10 | 0.40 |
| 3 | Estar afiliado a la cámara de turismo de Imbabura | 5 | 4 | 0.10 | 0.40 |
| 4 | Trabajo en equipo y apoyo en todas las áreas | 5 | 4 | 0.10 | 0.40 |
| 5 | Buen trato a los empleados | 5 | 4 | 0.10 | 0.40 |
| 6 | Buen trato al cliente | 5 | 4 | 0.10 | 0.40 |
| ORD | DEBILIDADES | NIVEL DE IMPACTO | CALIF. | % RELATIVO | % COORDENADAS PARCIALES |
| 1 | La falta de estructuración de un organigrama | 5 | 1 | 0.10 | 0.10 |
| 2 | La ausencia de reglamentos y manuales de funcionamiento | 3 | 2 | 0.06 | 0.12 |
| 3 | La falta de un sistema de contabilidad | 5 | 1 | 0.10 | 0.10 |
| 4 | La falta de un departamento de RRHH | 3 | 2 | 0.06 | 0.12 |
| 5 | El bajo nivel de educación del personal | 3 | 2 | 0.06 | 0.12 |
| 6 | La falta de un departamento de Marketing | 3 | 2 | 0.06 | 0.12 |
| | TOTAL | 52 | | 1.00 | X ° = 3.08 |

Elaborado por: Analía Zabala

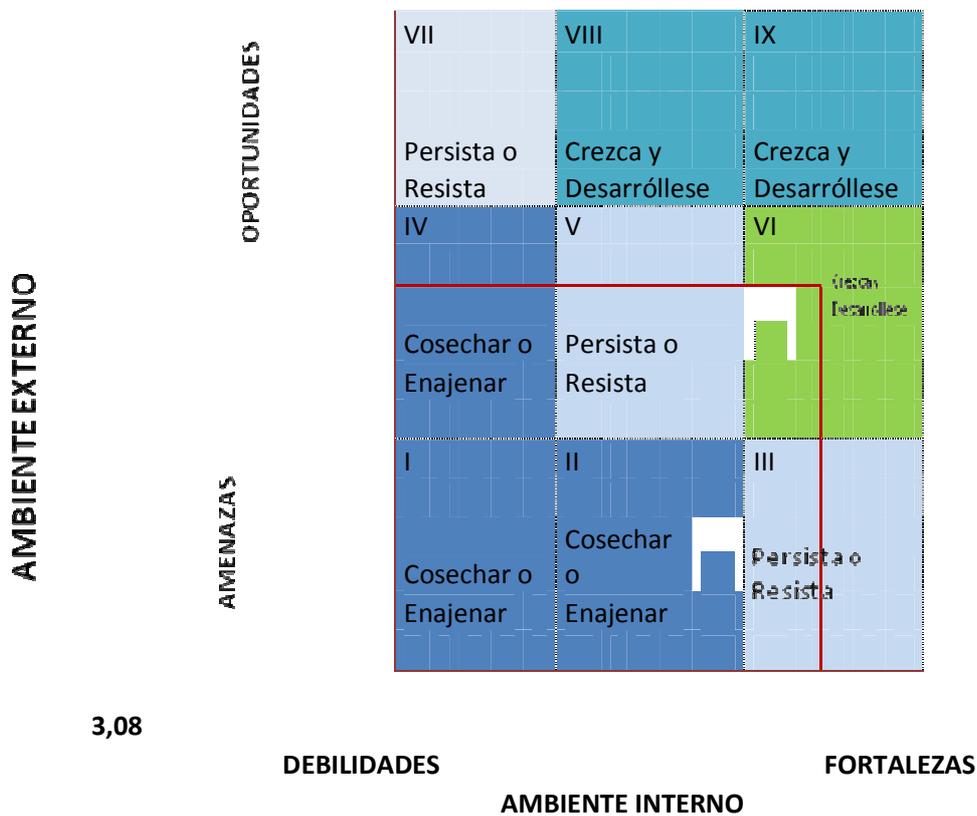
GRÁFICO DE LA MATRIZ DE LA EVOLUCIÓN INTERNA Y EXTERNA

Como se puede apreciar en las tablas anteriores los resultados obtenidos para Fabricio's Hostería son los siguientes:

Matriz de Evaluación Externa: $Y^{\circ} = 2.61$

Matriz de Evaluación Interna: $X^{\circ} = 3.0$

MATRIZ DE EVALUACIÓN INTERNA – EXTERNA



2.5.3 INFORME DE DIAGNÓSTICO

La matriz de evaluación interna y externa señala que Fabricio's Hostería, de acuerdo a las coordenadas, se encuentra ubicada en el cuadrante VI lo que señala que la empresa está en una situación relativamente favorable.

La ubicación se da por tener oportunidades y fortalezas como:

- La variedad de culturas
- El capital de inversión como barrera de entrada al mercado
- La excelente atención al cliente
- El buen clima laboral

Estar afiliados a la Cámara de Turismo de Imbabura Estos factores ayudan a contrarrestar las amenazas y debilidades como:

- La ausencia de esfuerzos coordinados en el departamento de marketing
- La ausencia de manuales y reglamentos de funcionamiento
- El no llevar en forma técnica la contabilidad

CAPITULO III

INVESTIGACIÓN DE MERCADO

3.1 MARCO TEÓRICO

3.1.1 SEGMENTACIÓN DE MERCADO

CONCEPTO:

Es la división de mercado en grupos individuales con necesidades, características, y comportamientos comunes que podrían requerir productos o combinaciones de marketing específicas.¹¹

Es importante que las empresas segmenten el mercado ya que permite:

- Identificar las necesidades del cliente
- Nos ayuda a conocer el perfil del cliente
- Nos permite entre todos los segmentos identificar los segmentos meta
- Nos ayuda a formular estrategias acordes a los segmentos seleccionados
- Permite que se aprovechen de mejor manera los recursos que posee la empresa
- Ayuda a tener clientes satisfechos
- Nos brindará nuevas oportunidades de crecer en el mercado
- Nos permite identificar a la competencia
- Nos permite crear un producto y un programa de mercadotecnia para alcanzar ese submercado y satisfacer sus necesidades

3.1.2 CONDICIONES QUE PREVALECE EN UNA SEGMENTACION DE MERCADOS

Toda empresa debe considerar la experiencia y el conocimiento que se tenga del mercado, así como la potencialidad del mismo. Esto con el objetivo de visualizar los efectos que se pueden tener sobre las estrategias y sobre la misma segmentación antes de segmentar un

¹¹ KTLER, Philip, **Marketing**, 10ª Edición, Pág, 249

mercado se deben realizar estudios del mismo para determinar que parte es potencial y dirigirse a ella con un profundo específico

Probablemente exista un algún segmento que no se haya cubierto o descubierto por lo que es necesario obtener información de sus características.

3.1.3 VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA SEGMENTACION DE MERCADOS

VENTAJAS AL SEGMENTAR UN MERCADO

- Se tiene una clasificación mas clara y adecuada del producto que se vende.
- Se centraliza en el mercado hacia un área específica.
- Se proporciona un mejor servicio.
- Se tiene buena imagen, exclusividad y categoría.
- Facilita la publicidad el costo.
- Logra una buena distribución del producto.
- Se obtienen mayores ventas.
- Se conoce cual es el mercado del producto para colocarlo en el sitio o momento adecuados.
- Se trata de dar a cada producto su posicionamiento.
- Se sabe cual es la fuente del negocio y donde se enfocaran los recursos y esfuerzos.
- Si no existiera la segmentación los costos de mercadotecnia serian mas altos.
- Se ahorra tiempo dinero y esfuerzo al no colocar el producto en donde no se va a vender.
- Se define a quien va dirigido el producto y las características de los mismos.
- El mercado tiende a emplearse.
- Se facilita el análisis para tomar decisiones.
- Se diseña una mezcla de mercadotecnia más efectiva.
- Se optimizan los recursos.

- Se conoce el costo de la distribución del producto.
- Se tiene una información certificada de los que se requiere.

DESVENTAJAS AL SEGMENTAR UN MERCADO

- La disminución de utilidades al no manejar la segmentación de mercados correctamente.
- Que el producto no se coloque en el lugar ni en el momento adecuado.
- Que no este bien planeada la segmentación y pudiera dejar fuera a muchos clientes.
- Que no se determinen la característica de un mercado.
- Perder oportunidad de mercado.
- No utilizar las estrategias adecuadas de mercado.

3.1.4 MERCADO

- Un mercado es el conjunto de compradores reales y potenciales de un producto. Estos compradores comparten una necesidad o un deseo particular que puede satisfacer mediante una relación de intercambio ¹²»
- Un mercado es un grupo de compradores y vendedores de un determinado bien o servicio. Los compradores determinan conjuntamente la demanda del producto, y los vendedores la oferta ¹³»
- Mercado son todos los consumidores potenciales que comparten una determinada necesidad o deseo y que pueden estar inclinados a ser capaces de participar en un intercambio, en orden a satisfacer esa necesidad o deseo ¹⁴»

¹² KOTLER, Philip, **Marketing**, 10ª Edición, Pág, 249

¹³ MANKIW Gregory, **Principios de Economía**

¹⁴ CULTURA S.A., **Diccionario de marketing**

- **MERCADO**, es un grupo de personas que compran o venden un determinado producto o servicio con voluntad propia.¹⁵

3.1.5 TIPOS DE MERCAD

Se conocen diferentes tipos de mercados:

- ❶ Mercado del consumidor.
- ❷ Mercado del productor o industrial.
- ❸ Mercado del revendedor.
- ❹ Mercado del gobierno.
- ❺ Mercado internacional.

Las empresas deben de tener identificado geográficamente su mercado y, para ello, en la práctica los mercados se dividen en:

- ❶ **Mercado internacional:** es aquel que comercializa bienes y servicios en el extranjero.
- ❷ **Mercado nacional:** es aquel que efectúa intercambio de bienes y servicios en todo el territorio nacional.
- ❸ **Mercado regional:** es aquel que cubre zonas geográficas determinadas libremente y que no necesariamente coinciden con los límites políticos.
- ❹ **Mercado de intercambio:** comercial al mayoreo: es aquel que se desarrolla en áreas en que las empresas trabajan al mayoreo dentro de la ciudad.

¹⁵ Analía Zabala

■ **Mercado metropolitano:** cubre un área dentro y alrededor de una ciudad relativamente grande.

■ **Mercado local:** puede desarrollarse en una tienda establecida o en modernos centros comerciales dentro de un área metropolitana.

➤ **MERCADO DEL CONSUMIDOR**

En este tipo de mercado los bienes y servicios son rentados o comprados por individuos para su uso personal, no para ser comercializados. El mercado del consumidor es el más amplio que existe en la república mexicana.

➤ **MERCADO DEL PRODUCTOR O INDUSTRIA**

Está formado por individuos y organizaciones que adquieren productos, materias primas y servicios para la producción de otros bienes y servicios: dichas adquisiciones tan orientadas hacia un fin posterior.

En este mercado industrial se realiza más la compra, utilizando métodos más sofisticados (requerimientos a través de computadoras) o sencillos (a través de cotizaciones de pocos proveedores) pero siempre se hacen evaluaciones de quienes están ofreciendo mejores precios, mejor tiempo de entrega más créditos, se compra más volúmenes y se planea la compra; en este tipo de mercado existen pocos compradores en comparación con el mercado del consumidor, la compra se hace con fines de lucro. Estos mercados se encuentran formados por empresas manufactureras, productores agrícolas, industria de la construcción, industrias extractivas, industrias de la transformación, entre otras.

El objetivo más importante del mercado industrial es la obtención de utilidades, para lograrlo, se debe tener un alto grado de conocimiento de los proveedores y de los clientes, una información actualizada de cómo se encuentra la competencia, un análisis del medio, un conocimiento de las regularizaciones gubernamentales.

➤ **MERCADO DEL REVENDEDOR**

Esta formado por individuos y organizaciones que obtienen utilidades al revender o rentar bienes y servicios a otros; a este mercado se le llama también de distribuidores o comercial y esta conformado por mayoristas, minoristas, agentes, corredores.

Sus características principales son:

- ❑ El producto no sufre ninguna transformación.
- ❑ Sus fines son de lucro.
- ❑ Existe una planeación en las compras.
- ❑ Se adquieren grandes volúmenes
- ❑ Se debe estar continuamente informado de los gustos y necesidades de los consumidores.
- ❑ Se deben conocer las fuentes de suministros.
- ❑ Tener habilidad para negociar
- ❑ Dominar los principios de la oferta y la demanda
- ❑ Seleccionar mercancías.
- ❑ Conocer el control de las exigencias
- ❑ Conocer la asignación de espacios.

➤ **MERCADO DE GOBIERNO**

Este mercado esta formado por las instituciones del gobierno o del sector publico que adquieren los bienes o servicios para llevar a cabo sus principales funciones. Están funciones son de principalmente de tipo social: por ejemplo, drenaje, pavimentación, limpieza, dado que el gobierno actualmente maneja una diversidad de actividades, se ha convertido en un gran mercado para revendedores y productores.¹⁶

¹⁶ <http://sistemas.itlp.edu.mx/tutoriales/mercadotecnia1/t31.htm>

El gobierno compra muebles, equipo de oficina, combustible, papelería, ropa. El mercado del gobierno no persigue un consumo personal ni tampoco el lucro; compra una mezcla de productos que considera necesarios para lograr el mantenimiento de la sociedad.¹⁷

MERCADO INTERNACIONAL

Todos los seres humanos poseen deseos y necesidades por satisfacer al mínimo costo; esto provoca que las organizaciones de un país deán ampliar sus fronteras, es decir estudien la posibilidad de colocar sus productos en otros países.

Existen muchos factores para que una organización tenga éxito al vender sus productos internacionalmente:

- ❑ Como los recursos con que cuenta.
- ❑ Sus necesidades internas.
- ❑ Su capacidad de ventas.
- ❑ Así como ciertos factores políticos.

EJEMPLOS DE TIPOS DE MERCADOS

Mercado de dinero: Es aquel en el que hay una interpelación entre una persona que necesita dinero para invertirlo y otra que, al tener un excedente de dinero, lo invierte para incrementarlo. Las instituciones financieras realizan este tipo de mercad

Mercado de turismo: Esta formado por personas nacionales y extranjeras que requieren de un servicio turístico y que pueden adquirir toda clase de producto en el territorio nacional. El turismo extranjero que llega al Ecuador es muy extenso pero deja pocas divisas en el país.

Mercado de capitales o de bienes de capital: En el la gente compra algo para darle valor a medida que pasa el tiempo, es decir, le va agregando un valor.

¹⁷ <http://sistemas.itlp.edu.mx/tutoriales/mercadotecnia1/t31.htm>

3.1.6 DEMANDA

La **demanda** se define como la cantidad y calidad de bienes y servicios que pueden ser adquiridos a los diferentes precios del [mercado](#) por un consumidor ([demanda individual](#)) o por el conjunto de consumidores ([demanda total o de mercado](#)). La demanda es una función matemática expresada de la siguiente manera:

$$Q_{dx} = F(P, I, G, N, P_s, P_c)$$

Donde

- Q_{dx} = es la cantidad demandada del bien o servicio.
 - P = precio del bien o servicio.
 - I = ingreso del consumidor.
 - G = gustos y preferencias.
 - N = número de [consumidores](#).
 - P_s = precio de bienes sustitutos.
 - P_c = precio de [bienes complementarios](#).
- La **demanda** es "el deseo que se tiene de un determinado producto pero que está respaldado por una capacidad de pago" ¹⁸.
- La **demanda** son los bienes o servicios que se adquieren o se consumen en un precio dado y en un lugar determinado." ¹⁹.

ELASTICIDAD DE LA DEMANDA

La elasticidad de la demanda se da entre dos puntos de la curva de demanda

Concepto: La elasticidad de la demanda se define como:

¹⁸ http://es.wikipedia.org/wiki/Demanda_%28econom%C3%ADa%29"

¹⁹ http://es.wikipedia.org/wiki/Demanda_%28econom%C3%ADa%29"

$$E_p = \frac{\text{Variación porcentual en la cantidad demandada}}{\text{Variación porcentual en el precio}}$$

- Y mide el grado en el que la cantidad demandada responde a las variaciones del precio de mercado, manteniéndose lo demás constante. ²⁰.

Elasticidad de la oferta y la demanda: La elasticidad (precio) de la oferta es cambio porcentual en la cantidad ofrecida/ cambio porcentual en el precio, manteniéndose lo demás constante.

Elasticidad precio – cruzada de la demanda: Variación porcentual de la cantidad demandada de un bien cuando el precio de otro se altera.

Elasticidad unitaria: Elasticidad – 1. Si una curva de demanda tiene una elasticidad unitaria, el ingreso total permanece constante cuando el precio cambia. En una línea de oferta con elasticidad unitaria el ingreso total permanece constante cuando el precio cambia.

- En conclusión, la elasticidad busca medir el impacto, o el grado de las variaciones de las demandas o las ofertas de los productos dadas diversas variaciones de precios.” “[17].

Matemáticamente se expresa:

E = Elasticidad, (Q) = Cantidad, P = Precio

E = Variación porcentual de aumento en (Q)/ Disminución porcentual de descenso en (P)

La elasticidad de la demanda:

Es el grado en que la cantidad demandada (Q), responde a las variaciones de precios (P) del mercado.

En este caso:

Dados unos precios (P) y unas cantidades (Q) y un (P * Q) = Ingreso

²⁰ http://es.wikipedia.org/wiki/Demanda_%28econom%C3%ADa%29

· Cuando la reducción del precio (P), genera que la cantidad demandada (Q) aumente tanto que la multiplicación de (P * Q) sea mayor a la original, se presenta una demanda elástica.

· Cuando la reducción del precio (P), genera que la cantidad demandada (Q) aumente en proporciones iguales y (P * Q) sea igual, la elasticidad es proporcional o igual a 1.

Cuando la reducción del precio (P), genera que la cantidad demandada (Q) tan pequeño que la multiplicación de (P * Q) es menor a la original, se afirma que la demanda de un bien es inelástica o rígida.

La elasticidad de la Oferta:

Es básicamente el mismo concepto, simplemente busca medir el impacto en la oferta de un producto o servicio dada una variación en su precio.

· Si la cantidad ofrecida de un bien no disminuye cuando se disminuye el precio, se dice que la oferta es rígida o inelástica.

El siguiente cuadro puede servir de apoyo:

