



**ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO**  
**EXTENSIÓN – LATACUNGA**



**CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**

**TEMA: “DISEÑO DE UNA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y PLAN  
DE MARKETING PARA EL CENTRO DE CONVENCIONES  
SINCHAHUASÍN UBICADO EN EL CANTÓN PUJILÍ DE LA  
PROVINCIA DE COTOPAXI”**

**PROYECTO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
INGENIERO COMERCIAL**

**ELABORADO POR:**

**MARÍA JOSÉ COLLANTES CARRERA  
JIMENA AMPARO SALAZAR CHECA**

**DIRECTORA: ING. ELISABETH JIMÉNEZ  
CODIRECTORA: ECON. ALISVA CÁRDENAS**

**Latacunga, Enero del 2011**

## **CERTIFICACIÓN**

Se certifica, que el presente trabajo fue desarrollado por la Srta. María José Collantes Carrera y la Srta. Jimena Amparo Salazar Checa, bajo nuestra supervisión.

-----  
**Ing. Elisabeth Jiménez**  
**DIRECTORA DEL PROYECTO**

-----  
**Econ. Alisva Cárdenas**  
**CODIRECTORA DEL PROYECTO**

-----  
**Dr. Rodrigo Vaca Corrales**  
**SECRETARIO ABOGADO**

# ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO

## CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL CERTIFICADO

ING. ELISABETH JIMÉNEZ (DIRECTORA)  
ECON. ALISVA CÁRDENAS (CODIRECTORA)

El trabajo titulado “**DISEÑO DE UNA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y PLAN DE MARKETING PARA EL CENTRO DE CONVENCIONES SINCHAHUASÍN UBICADO EN EL CANTÓN PUJILÍ DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI**”, realizado por la señorita **MARÍA JOSÉ COLLANTES CARRERA** y la señorita **JIMENA AMPARO SALAZAR CHECA**, ha sido guiado y revisado periódicamente y cumple normas estatutarias establecidas por la ESPE, en el Reglamento de la Escuela Politécnica del Ejército.

Debido a que constituye un trabajo de excelente contenido científico que coadyuvará a la aplicación de conocimientos y al desarrollo profesional **SI** recomiendan su publicación.

El mencionado trabajo consta de un empastado y un disco compacto el cual contiene los archivos en formato digital. Autorizan a la señorita **MARÍA JOSÉ COLLANTES CARRERA** y la señorita **JIMENA AMPARO SALAZAR CHECA** que lo entregue al **ING. XAVIER FABARA**, en su calidad de Director de la carrera.

Latacunga, Enero del 2011

-----  
**Ing. Elisabeth Jiménez**  
**DIRECTORA**

-----  
**Econ. Alisva Cárdenas**  
**CODIRECTORA**

# **ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO**

## **CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**

### **AUTORIZACIÓN**

Yo, María José Collantes Carrera.

Autorizo a la Escuela Politécnica del Ejército la publicación en la biblioteca virtual de la institución del trabajo de **“DISEÑO DE UNA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y PLAN DE MARKETING PARA EL CENTRO DE CONVENCIONES SINCHAHUASÍN UBICADO EN EL CANTÓN PUJILÍ DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI”**, cuyo contenido, ideas y criterios es de mi exclusiva responsabilidad y autoría.

Latacunga, Enero del 2011

---

**MARÍA JOSÉ COLLANTES CARRERA**

**C.C. 050316039 – 2**

# **ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO**

## **CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**

### **AUTORIZACIÓN**

Yo, Jimena Amparo Salazar Checa.

Autorizo a la Escuela Politécnica del Ejército la publicación en la biblioteca virtual de la institución del trabajo de **“DISEÑO DE UNA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y PLAN DE MARKETING PARA EL CENTRO DE CONVENCIONES SINCHAHUASÍN UBICADO EN EL CANTÓN PUJILÍ DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI”**, cuyo contenido, ideas y criterios es de mi exclusiva responsabilidad y autoría.

Latacunga, Enero del 2011

---

**JIMENA AMPARO SALAZAR CHECA**

**C.C. 050253841-6**

## **CARTA DE PROPIEDAD INTELECTUAL**

El presente proyecto ha sido realizado bajo información obtenida de fuentes primarias y secundarias, adicionando los conocimientos obtenidos en la carrera estudiantil universitaria, los mismos que han sido totalmente necesarios e invaluable para el óptimo cumplimiento de los objetivos propuestos en esta obra.

Respetando totalmente los derechos de autor, los mismos que han sido considerados en la bibliografía y colocado con las respectivas fuentes y referencias en el pie de página.

La información y estudio realizado en el presente trabajo ha sido totalmente aporte e investigación del proyecto.

-----  
**MARÍA JOSÉ COLLANTES CARRERA**  
**C.C. 050316039 – 2**

-----  
**JIMENA AMPARO SALAZAR CHECA**  
**C.C. 050253841-6**

## **AGRADECIMIENTO**

*Agradezco a Dios por la vida, a mis padres por sus sacrificios y apoyo incondicional, a mis abuelitos por su cariño y confianza permanente, a toda mi familia, a una persona muy especial que ha estado junto a mí, dándome ánimos para seguir, a mis amigas, a mis maestros, quienes con sabiduría y paciencia me han brindado sus conocimientos a lo largo de mi carrera estudiantil y de manera especial a la Ing. Elisabeth Jiménez y a la Econ. Alisva Cárdenas por su tiempo, conocimientos y apoyo para el desarrollo del presente proyecto.*

*A todos ustedes muchas gracias.*

*María José*

## DEDICATORIA

*A mis padres María Teresa Carrera y Marcelo Collantes, a quienes debo todo lo que soy, han sido el ejemplo y modelo de mi vida, supieron guiarme por el camino del bien para alcanzar una profesión digna que me permita crecer en el futuro y servir a la sociedad.*

*A mis abuelitos, quienes han sido mis segundos padres y me han apoyado durante todas las etapas de mi vida, con infinito amor y cariño.*

*A mis hermanas por estar conmigo en las buenas y en las malas, y por haber confiado siempre en mí.*

*A mi novio con el que he compartido muchos momentos bonitos y ha sido mi apoyo incondicional.*

*María José*

## **AGRADECIMIENTO**

*A Dios quien con su infinito amor me dio la vida y me ha colmado de bendiciones durante toda mi vida y por haberme dado la fuerza y voluntad suficiente para la culminación de este proyecto.*

*A mis padres y abuelitos por su amor y que hicieron de mi una persona útil en la vida, por haberme dado la mejor herencia que los padres pueden dar a sus hijos, el estudio, a mis hermanos, a mi sobrinito, y a mis familiares por su apoyo incondicional, en especial a mi tío Pedro quien ha sido pilar fundamental en mi formación, con sus consejos, apoyo moral y el afecto que nunca de él me ha faltado.*

*A la ESPE-L por brindarme todo su apoyo en el trayecto de mi vida universitaria, a mis maestros en especial a la Ing. Elisabeth Jiménez y a la Econ. Alisva Cárdenas quienes me brindaron sus conocimientos, confianza y amistad logrando hacer de mí una profesional a la altura de esta prestigiosa universidad.*

*A mis queridas amigas Mayra y María José por brindarme su amistad sincera y haberse convertido en las personas con las cuales yo puedo contar a cada instante. A una personita muy especial que ha estado conmigo en las buenas y en las malas brindándome su amor y apoyo.*

*Todos depositaron su granito de arena para que yo pueda cumplir mi tan anhelado sueño hecho realidad.*

*Dios los bendiga siempre.*

*Jimena*

## DEDICATORIA

*El presente proyecto lo dedico a mis queridos padres Rosa Checa y Mario Salazar, a mis abuelitos y a mis hermanos por ser ejemplo de superación y esmero los mismo que me han brindando su apoyo incondicional que siempre lo necesite, su confianza y porque siempre creyeron en mi.*

*A mi sobrinito Maykel por la alegría que me brinda cada día con sus travesuritas.*

*Y a una personita especial que con su amor llenó mi vida de alegría.*

*Elementos esenciales en mi vida, que hicieron de mi una persona llena de virtudes capaz de afrontar los problemas, y superar los diferentes retos que me trace en el transcurso de la vida; pues fueron y serán mi fuente de inspiración y deseo de triunfar en la vida.*

*Jimena*

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>ASPECTOS GENERALES</b>	
1.1 Antecedentes del Centro de Convenciones Sinchahuasín.	1
1.1.1 Convenio interinstitucional entre la Espe y la Ilustre Municipalidad del cantón Pujilí.	1
1.1.2 Ubicación.	3
1.1.2.1 Características del cerro Sinchahuasín	9
1.1.2.2. Clima	10
1.1.2.3 Cercanía a las principales ciudades	11
1.1.2.3.1.1 Disponibilidad de servicios básicos del sector	11
1.1.2.3.1.2 Vías de acceso	13
1.2 Justificación e importancia del proyecto	13
1.2.1 Justificación práctica	13
1.2.2 Justificación teórica	14
1.2.3 Metodología	14
1.3 Objetivos del proyecto	15
1.3.1 Objetivo general	15
1.3.2 Objetivos específicos	15
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>ANÁLISIS SITUACIONAL DEL CENTRO DE CONVENCIONES SINCHAHUASÍN</b>	17
2.1 Microambiente	17
2.1.1 Empresa	17

2.1.1.1 Estructura organizacional	17
2.1.1.1.1 Organigrama estructural propuesto	17
2.1.2 Estructura organizativa	17
2.1.2.1 Estudio de los principales cargos del Centro de Convenciones	19
2.1.3. Clientes.	19
2.1.4. Proveedores.	26
2.1.5. Competencia de la Provincia de Cotopaxi.	27
2.1.7. Público.	28
	37
2.2 Macroambiente	
2.2.1 Análisis del entorno	37
2.2.1.1 Datos geográficos de la Provincia de Cotopaxi	37
2.2.1.2 Ambiente demográfico.	37
2.2.1.3. Ambiente económico.	38
2.2.1.4. Ambiente político legal.	41
2.2.1.5. Ambiente cultural.	57
2.2.1.6. Ambiente tecnológico.	59
2.2.1.7. Ambiente turístico.	59
	62
2.3 Análisis FODA del Centro de Convenciones Sinchahuasín	
2.3.1 Análisis interno	83
2.3.1.1 Fortalezas	
2.3.1.2 Debilidades	84
2.3.2 Análisis externo	84
2.3.2.1. Oportunidades	85
2.3.2.2 Amenazas	85
2.3.3. Matriz de evaluación interna - externa FODA	85
2.3.3.1. Matriz de evaluación del factor interno del Centro de Convenciones Sinchahuasín.	86
	86

2.3.3.2. Matriz de evaluación del factor externo del Centro de Convenciones Sinchahuasín.	87
2.3.3.3. Matriz externa-interna del Centro de Convenciones Sinchahuasín.	89
	91
<b>CAPÍTULO III</b>	
<b>PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA</b>	
3.1 Misión	
3.2. Visión	95
3.3. Objetivos	97
3.4 Principios corporativos	99
3.5. Valores corporativos	100
3.6. Enfoque estratégico	100
3.6.1 Innovación estratégica (matriz diferenciación y creación de valor)	101
3.6.2 Mapeo estratégico	102
	103
<b>CAPÍTULO IV</b>	
<b>OPCIONES ESTRATÉGICAS</b>	
4.1 Análisis estratégico	104
4.1.1. Estrategias genéricas o globales	104
4.1.2. Estrategias concéntricas	104
4.1.3. Estrategias defensivas	106
4.1.4. Estrategias ofensivas	107
	107
<b>CAPÍTULO V</b>	
<b>DISEÑO ESTRATÉGICO</b>	
5.1 Plan estratégico	
5.2 Plan operativo anual (poa)	108
	121

<b>CAPÍTULO VI</b>	
<b>INDICADORES DE CONTROL DEL PLAN ESTRATÉGICO</b>	
6.1 Técnicas de control	
6.2 Factores de control	129
6.3 Índices de gestión	129
6.3.1 Expansión de mercado.	130
6.3.2 Marketing interno.	130
6.3.3 Nuevos equipos tecnológicos.	130
6.3.4 Comunicación y publicidad.	131
6.3.5 Conocer mejor las necesidades y expectativas del cliente.	132
6.3.6 Correcta administración.	133
6.3.7 Gestión Financiera.	133
	134
<b>CAPÍTULO VII</b>	
<b>PLAN DE MARKETING</b>	
7.1. Investigación de mercado	
7.2 Objetivos	135
7.2.1 Objetivo general	135
7.2.2 Objetivo específicos	135
7.3 Diseño de la investigación	136
7.3.1 Tamaño de la población	136
7.3.2 Cálculo de la muestra	136
7.3.3 Diseño de la encuesta	137
7.3.3.1 Cuestionario aplicado a los demandantes.	138
7.3.4 Análisis e interpretación de resultados.	139
7.1.4 Demanda	143
7.1.5 Análisis de la demanda	166
7.1.5.1 Factores que afectan a la demanda	166
7.1.5.2 Demanda actual del servicio	166

7.1.6 Análisis de la oferta	167
7.1.6.1 Factores que afectan a la oferta	168
7.1.6.2 Oferta actual	169
7.2. Estrategias de Marketing Mix	170
7.2.1 Producto/servicio	171
7.2.1.1 Objetivos y estrategias de producto/servicio	171
7.2.2 Precio	174
7.2.2.1. Objetivos y estrategias de precio	174
7.2.3 Plaza- canales de distribución	175
7.2.3.1 Objetivos y estrategias de distribución	183
7.2.4 Promoción- comunicación	184
7.2.4.1 Publicidad	185
7.2.4.1.1 Objetivos y estrategias de publicidad	185
7.2.4.2 Comercialización (merchandising)	186
7.2.4.2.1 Objetivos y estrategias de comercialización	190
7.2.4.3 Relaciones públicas	190
7.2.4.3.1 Objetivos y estrategias de relaciones públicas.	193
7.2.4.4 Venta personal	193
7.2.4.4.1 Objetivos y estrategias de venta personal.	194
7.2.5 Configuración del servicio	194
7.2.5.1 objetivos y estrategias de configuración del servicio.	195
7.2.7 Comunicación	195
7.2.7.1 Objetivos y estrategias de comunicación	196
7.2.8 Personal	197
7.2.8.1 Objetivos y estrategias del personal	197
7.2.9 <b>EVIDENCIA FÍSICA</b>	198
7.2.9.1 Objetivos y estrategias de evidencia física	203
7.2.10 <b>PROCESOS</b>	203
7.2.10.1 Objetivos y estrategias de procesos	205

7.2.10.2 Proceso operacional	205
	206
<b>CAPÍTULO VIII</b>	
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
8.1 Conclusiones	
8.2 Recomendaciones	218
	220
Bibliografía	
Anexos	222
	225

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla 1.1. Distancias del área geográfica de Influencia al sector	11
Tabla 2.1. Listado de proveedores para el Centro de Convenciones Sinchahuasín	27
Tabla 2.2. Servicios y precios de la competencia	34
Tabla 2.3. Proyecciones de Población del Ecuador, Provincia de Cotopaxi y Ciudad de Latacunga.	39
Tabla 2.4. Provincia de Cotopaxi - Proyecciones de Población por Cantones y Áreas (2008-2009).	40
Tabla 2.5. PIB del Ecuador	42
Tabla 2.6. PIB PERCAPITA del Ecuador	44
Tabla 2.7. Producto Interno Bruto por clase de actividad económica	46
Tabla 2.8. Inflación anual del Ecuador	47
Tabla 2.9. Tasa de interés activa en el Ecuador	49
Tabla 2.10. Tasa de interés pasiva en el Ecuador	52
Tabla 2.11. Salario básico unificado en el Ecuador	55

Tabla 2.12. Equipos que se utilizarán en el Centro de Convenciones	60
Tabla 2.13. Entrada de extranjeros al Ecuador según país de nacionalidad.	63
Tabla 2.14. Entrada de extranjeros al Ecuador según país de procedencia.	65
Tabla 2.15 Entrada de extranjeros al Ecuador, según categoría de migración.	66
Tabla 2.16. Matriz de evaluación interna del Centro de Convenciones Sinchahuasín	87
Tabla 2.17. Matriz de evaluación externa del Centro de Convenciones Sinchahuasín.	89
Tabla 3.1. Matriz DCV – Centro de Convenciones Sinchahuasín	102
Tabla 5.1. Centro de Convenciones Sinchahuasín - plan operativo anual 2010	123
Tabla 6.1. Listado de la tecnología que se utiliza en el Centro de Convenciones Sinchahuasín	132
Tabla 7.1. Ponderación de los asalariados en la Provincia de Cotopaxi	138
Tabla 7.2. Estado civil	143
Tabla 7.3. Género	145
Tabla 7.4. Pregunta 1	146
Tabla 7.5. Pregunta 1.1	147
Tabla 7.6. Pregunta 2	149
Tabla 7.7. Pregunta 3	150
Tabla 7.8. Pregunta 4	151
Tabla 7.9. Pregunta 5	152
Tabla 7.10. Pregunta 6	153
Tabla 7.11. Pregunta 7	155
Tabla 7.12. Pregunta 8	156

Tabla 7.13. Pregunta 9	158
Tabla 7.14. Pregunta 10	159
Tabla 7.15. Pregunta 11	161
Tabla 7.16. Pregunta 12	162
Tabla 7.17. Pregunta 13	164
Tabla 7.18. Demanda actual del servicio	168
Tabla 7.19. Oferta de los principales competidores	170
Tabla 7.20. Desayuno continental	177
Tabla 7.21. Desayuno americano	178
Tabla 7.22. Menú 1 almuerzo	180
Tabla 7.23. Menú 2 almuerzo	181
Tabla 7.24. Menú 1 cena	182
Tabla 7.25. Menú 2 cena	182
Tabla 7.26. Centro de Convenciones Sinchahuasín - POA	210

### ÍNDICE DE GRÁFICOS

	<b>Pág.</b>
Gráfico 1.1. Centro de Convenciones Sinchahuasín	4
Gráfico 1.2. Escalinata Sinchahuasín	5
Gráfico 1.3. Chugchilán	6
Gráfico 1.4. Laguna del Quilotoa	7
Gráfico 1.5. Octavas de Corpus Cristi	8
Gráfico 1.6. Hornado	9
Gráfico 2.1. Hostería Rumipamba de las Rosas	29
Gráfico 2.2. Hostería El Surillal	30
Gráfico 2.3. Hostería San Mateo	29
Gráfico 2.4. Hostería La Ciénega	31
Gráfico 2.5. Hacienda Hato Verde	32
Gráfico 2.6. Porcentaje de Participación de Competidores en el Mercado de la Provincia de Cotopaxi.	36

Gráfico 2.7. Mapa de la Provincia de Cotopaxi	37
Gráfico 2.8. Escudo Pujilí	38
Gráfico 2.9. Gráfico del Producto Interno Bruto del Ecuador	43
Gráfico 2.10. Gráfico del PIB Per Cápita	51
Gráfico 2.11. Inflación anual del Ecuador	48
Gráfico 2.12. Tasas de Interés	51
Gráfico 2.13. Sueldo básico unificado	56
Gráfico 2.14. Parque Nacional Cotopaxi	67
Gráfico 2.15. Volcán Cotopaxi	68
Gráfico 2.16. El cerró Sinchahuasín	69
Gráfico 2.17. Laguna de Limpiopungo	70
Gráfico 2.18. Laguna del Quilotoa	71
Gráfico 2.19. Yambo	72
Gráfico 2.20. La Catedral	73
Gráfico 2.21. Iglesia de San Agustín	74
Gráfico 2.22. Iglesia del Salto	75
Gráfico 2.23. Iglesia la Merced	76
Gráfico 2.24. Iglesia de Santo Domingo	77
Gráfico 2.25. Iglesia Matriz de Pujilí	78
Gráfico 2.26. Santuario del Niño de Isinche	79
Gráfico 2.27. Los Molinos de Monserrat	80
Gráfico 2.28. Museo del Colegio Vicente León	81
Gráfico 2.29. Hacienda la Ciénega	83
Gráfico 3.1. Relación entre el Centro de Convenciones Sinchahuasín y los clientes	95
Gráfico 3.2. Misión actual del proyecto “Enlace Turístico 2100” al cual pertenecen tanto el Centro de Convenciones Sinchahuasín como el Hotel El Capulí.	96
Gráfico 3.3. Misión propuesta para el Centro de Convenciones	97

Sinchahuasín	
Gráfico 3.4. Visión actual del proyecto “Enlace Turístico 2100” al cual pertenecen tanto el Centro de Convenciones Sinchahuasín como el Hotel El Capulí.	98
Gráfico 3.5. Visión propuesta para el Centro de Convenciones Sinchahuasín	98
Gráfico 7.1.Estado Civil	144
Gráfico 7.2.Género	145
Gráfico 7.3 Pregunta 1	146
Gráfico 7.4 Pregunta 1.1	148
Gráfico 7.5 Pregunta 2	149
Gráfico 7.6 Pregunta 3	150
Gráfico 7.7 Pregunta 4	151
Gráfico 7.8 Pregunta 6	154
Gráfico 7.9 Pregunta 7	155
Gráfico 7.10 Pregunta 8	157
Gráfico 7.11 Pregunta 9	158
Gráfico 7.12 Pregunta 10	160
Gráfico 7.13 Pregunta 11	161
Gráfico 7.14 Pregunta 12	163
Gráfico 7.15 Pregunta 13	165
Gráfico 7.16 Desayuno continental	177
Gráfico 7.17 Desayuno americano	178
Gráfico 7.18 Buffet	179
Gráfico 7.19 Almuerzo	180
Gráfico 7.20 Menú de cena	181
Gráfico 7.21 Logotipo	186
Gráfico 7.22 Diseño de la página web	188
Gráfico 7.23 Afiche	189

Gráfico 7.24 Hoja volante	191
Gráfico 7.25 Tríptico	192
Gráfico 7.26 Tarjeta de presentación	193
Gráfico 7.27 Flujograma del proceso operacional	207
Gráfico 7.28 Referencia del flujograma del proceso operacional	208
Gráfico 7.29 Ciclo de vida	209