ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL

Facultad de Ciencias Humanísticas y Económicas

[ ](http://www.iche.espol.edu.ec/index.html)

**Tesis de grado:**

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

Previa a la obtención del titulo de:

“INGENIERO COMERCIAL Y EMPRESARIAL EN COMERCIO EXTERIOR Y MARKETING”

**Presentado por**

**Yessenia Roxana Toro Yagual.**

**Christian Javier Játiva Arias**

Guayaquil – Ecuador

2007

**AGRADECIMIENTOS**

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

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

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

A cada uno de nuestros profesores por los conocimientos transmitidos.

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

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

**DEDICATORIAS**

A Dios quien me permitió culminar mi carrera, con el apoyo

y bendición de mis queridos padres, Sra. Victoria Yagual y

Sr. Sergio Toro quienes en momentos difíciles nunca dejaron

de apoyarme por el contrario fueron mis razón y motivo de

inspiración para poder llegar a culminar una etapa de mi vida.

 A mis Hermanos Johanna y Sergio quienes a pesar de

la distancia siempre estuvieron junto a mí.

A todos quienes aquellos que han permitido que este

 Proyecto sea una realidad.

Yessenia Roxana Toro Yagual.

Este trabajo esta dedicado a Dios que nos permitió

culminarlo. A mis Padres que han sido mi apoyo durante el

camino que he empezado a recorrer.

A mis hermanos y a su ayuda incondicional para llegar a

cumplir esta meta.

Christian Javier Játiva Arias

**DECLARACIÓN EXPRESA**

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

Yessenia Toro Yagual.

Christian Javier Játiva Arias

**TRIBUNAL DE GRADUACIÓN**

**Ing. Oscar Mendoza Macías**

**Decano, Presidente**

**Ing. María Elena Murrieta Oquendo**

**Directora de Tesis.**

**Econ. Gustavo Cassís Trujillo**

 **Vocal**

**Econ. Isabel Moscoso Romero**

**Vocal**

**ÍNDICE GENERAL**

AGRADECIMIENTO I

DEDICATORIA II

DECLARACIÓN EXPRESA III

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN IV

ÍNDICE GENERAL V

ÍNDICE DE ANEXOS VIII

ÍNDICE DE TABLAS IX

ÍNDICE DE GRÁFICOS X

ÍNDICE DE FIGURAS X

**CAPÍTULO 1: GENERALIDADES Y EVALUACIÓN DE STA ELENA**

1.1 BOSQUEJO GEOGRÁFICO 13

 1.1.1 Vías de acceso 14

 1.1.2 Lugares de interés turístico 17

1.3 ANÁLISIS SITUACIONAL 27

 1.3.1 Análisis Macroambiente 27

 1.3.2 Análisis Microambiente 37

**CAPÍTULO 2: ANALISIS DE MERCADO**

2.1 SITUACIÓN DE MERCADO 44

 2.1.1 Demanda Turística 44 2.1.2 Oferta de servicios 45

2.2 INVESTIGACIÓN DE MERCADO 46

 2.2.1 Definición del problema 46

 2.2.2 Segmentación 47

2.2.3 Objetivos de Investigación 49

2.2.4 Elaboración de Plan de Investigación 50

2.2.4.1 Fuentes de información 50

 2.2.4.2 Métodos de Investigación 50

 2.2.4.3 Instrumentos de Investigación 51

 2.2.4.4 Plan de muestra 52

 2.2.5 Recolección de la Investigación 54

 2.2.6 Análisis de los resultados 79

**CAPÍTULO 3: PLAN ESTRATÉGICO DE MERCADEO**

3.1 PLANEACIÓN ESTRATEGICA 83

 3.1.1 Plan estratégico 83

 3.1.2 Misión 84

 3.1.3 Visión 84

 3.1.4 Mercado de la Hostería 84

 3.1.4.1 Target Primario y Secundario 84

3.2 PLAN DE MARKETING 86

 3.2.1 Objetivos del Plan 86

 3.2.1.1 Objetivo General 86

 3.2.1.2 Objetivo específicos 86

 3.2.2 Segmentación de Mercado 86

 3.2.3 Mercado Meta 87

 3.2.4 Análisis Matricial 88

 3.2.4.1 Presentaciones matriciales 88

 3.2.4.1.1 Matriz de Ansoff 88

 3.2.4.1.2 Matriz FCB 89 3.2.5. Análisis FODA 90

 3.2.6 Posicionamiento 92

 3.2.7 Plan Operativo (Marketing Mix) 94

 3.2.7.1 Producto 94

 3.2.7.2 Precio 97

 3.2.7.3 Plaza 98

 3.2.7.4 Promoción 100

 3.2.7.4.1 Publicidad 100

**CAPÍTULO 4: ESTUDIO FINANCIERO**

4.1 ANÁLISIS FINANCIERO 105

 4.1.1 Inversión Inicial 105

 4.1.2 Determinación de Ingresos 106

 4.1.2.1 Determinación ingreso sin proyecto 106

4.1.2.2 Determinación ingreso con proyecto 108

 4.1.3 Determinación de Costos 109

 4.1.3.1 Costos Directos 109

 4.1.3.2 Costos Indirectos 110 4.1.4 Determinación de Gastos 110

 4.1.4.1 Gastos de Operación 110

 4.1.4.1.1 Gastos de Administración 111 4.1.4.1.2 Gastos Financieros 111

 4.1.4.1.3 Gastos Depreciación 112

 4.1.5 Utilidad antes de Impuesto 113

4.1.6 Flujo de Caja113

4.1.7 Estado de Resultados 114

4.1.8 Análisis de sensibilidad 116

**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES** 118

**BIBLIOGRAFÍA** 120

**ANEXOS**

**ÍNDICE DE ANEXOS**

ANEXO 1 División Política: Mapa Político

ANEXO 2 Medios de transportación interna

ANEXO 3 Entorno Demográfico

ANEXO 4 Análisis del crecimiento poblacional

ANEXO 5 Crecimiento poblacional al 2010

ANEXO 6 Cantón Santa Elena: Población al 2010

ANEXO 7 Entorno Económico

ANEXO 8 Número de personas dedicadas a la pesca artesanal

ANEXO 9 Pescadores con o sin embarcación propia

ANEXO 10 Pescadores con o sin motor

ANEXO 11 Pescadores a nivel de organización

ANEXO 12 Entorno Social

ANEXO 13 Descripción de funciones - Supervisora de cocina

ANEXO 14 Descripción de funciones – Jefe de cocina

ANEXO 15 Descripción de funciones – Recepcionista

ANEXO 16 Descripción de funciones – Camarero

ANEXO 17 Paquetes de servicio del restaurante

ANEXO 18 Tipos de consumidores actuales

ANEXO 19 Formato de la encuesta

ANEXO 20 Lugares turísticos de la Península de Santa Elena

ANEXO 21 Capacidad instalada de la Península de Santa Elena

ANEXO 22 Tabla de frecuencia (variable Sexo)

ANEXO 23 Tabla de frecuencia (variable Edad)

ANEXO 24 Tabla de frecuencia (variable Estado Civil)

ANEXO 25 Tabla de frecuencia (variable Ingreso)

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

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

ANEXO 28 Tabla cruzada (Edad vs. Permanencia en Santa Elena) ANEXO 29 Tabla cruzada (Ingreso mensual vs. Viaje)

ANEXO 30 Tabla de frecuencia (frecuencia de Viaje) ANEXO 31 Tabla cruzada (Estado Civil vs. frecuencia de viaje)

ANEXO 32 Tabla de frecuencia (variable Permanencia)

ANEXO 33 Tabla de frecuencia (variable Motivos)

ANEXO 34 Tabla de frecuencia (variable Tipo de alojamiento)

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

ANEXO 36 Tabla de frecuencia (variable Consideraciones)

ANEXO 37 Tabla de frecuencia (variable Conoce hostería)

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

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

ANEXO 40 Tabla de frecuencia (variable Ha visitado)

ANEXO 41 Tabla de frecuencia (variable Por qué eligió)

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

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

ANEXO 44 Tabla de frecuencia (variable Permanencia)

ANEXO 45 Tabla de frecuencia (variable Precios)

ANEXO 46 Tabla de frecuencia (variable Servicios) ANEXO 47 Tabla cruzada (Ha visitado vs. Servicio) ANEXO 48 Tabla de frecuencia (variable Regresaría a la hostería)

ANEXO 49 Tabla de frecuencia (variable Motivo para no regresar)

ANEXO 50 Tabla de frecuencia (variable Se hospedaría)

ANEXO 51 Tabla de frecuencia (variable Cuánto dispondría)

ANEXO 52 Tarifas año 2007

ANEXO 53 Inversión de muebles y enseres

ANEXO 54 Inversión en publicidad

ANEXO 55 Inversión en sueldos y salarios

ANEXO 56 Estado de resultados sin proyecto

ANEXO 57 Ingresos hostería Farallón Dillon

ANEXO 58 Estado de resultados con proyecto

ANEXO 59 Aumento del 10 % de los costos

ANEXO 60 Disminución del 10 % de la demanda

ANEXO 61 Aumento del 10 % de los costo y 10 % de demanda

ANEXO 62 Disminución del 10 % de la demanda

ANEXO 63 Tir = Tmar

ANEXO 64 Galería Náutica

ANEXO 65 Faro

ANEXO 66 Restaurante

ANEXO 67 Recepción

ANEXO 68 Bar

ANEXO 69 Bar

ANEXO 70 Vista a Ballenita

ANEXO 71 Mirador

ANEXO 72 Vista a la playa

ANEXO 73 Vista a la playa

ANEXO 74 Bajada al sector de las Hamacas

ANEXO 75 Hamacas de la Hostería Farallón Dillon.

**ÍNDICE DE TABLAS**

TABLA 1.1 Cooperativas de Transporte 15

TABLA 1.2 Aspectos Productivos 29

TABLA 2.1 Visita de turistas del 6 al 15 de Abril 2007 45

TABLA 2.2 Segmentación de la Hostería Farallón Dillon 48

TABLA 4.1 Inversión Inicial 106

TABLA 4.2 Demanda de hospedaje 107

TABLA 4.3 Demanda por visitantes al restaurante 108

TABLA 4.4 Costos directos 109

TABLA 4.5 Costos Indirectos 110

TABLA 4.6 Gastos administrativos 111

TABLA 4.7 Amortizaciones 112

TABLA 4.8 Depreciación de muebles y enseres 113

TABLA 4.9 Flujo de Caja 115

TABLA 4.10 Análisis de sensibilidad 116

**ÍNDICE DE GRÁFICOS**

GRÁFICO 1.1 Estructura organizacional 41

GRÁFICO 1.2 Matriz de Porter 43 GRÁFICO 2.1 Diagrama de barras (Variable Sexo) 55 GRÁFICO 2.2 Diagrama de barras (Variable Edad) 56

GRÁFICO 2.3 Diagrama de barras (Variable E. Civil) 57

GRÁFICO 2.4 Diagrama de barras (Variable Ingreso)  58

GRÁFICO 2.5 Diagrama de barras (Variable Viaje a Sta. Elena) 59

GRÁFICO 2.6 Diagrama de barras (Variable Frecuencia de Viaje) 61

GRÁFICO 2.7 Diagrama de barras (Variable Permanencia) 62

GRÁFICO 2.8 Diagrama de barras (Variable Motivos) 64 GRÁFICO 2.9 Diagrama de barras (Variable Alojamiento) 65

GRÁFICO 2.10 Diagrama de barras (Variable Consideraciones) 67 GRÁFICO 2.11. Diagrama de barras (Variable Hospedaje) 68

GRÁFICO 2.12 Diagrama de barras (Variable Ha visitado) 69

GRÁFICO 2.13 Diagrama de barras (Variable Por qué eligió) 70

GRÁFICO 2.14 Diagrama de barras (Variable Permanencia) 72

GRÁFICO 2.15 Diagrama de barras (Variable Precios) 73

GRÁFICO 2.16 Diagrama de barras (Variable Servicios) 74

GRÁFICO 2.17 Diagrama de barras (Regresaría a la Hostería) 75

GRÁFICO 2.18 Diagrama de barras (Motivo para no regresar) 76

GRÁFICO 2.19 Diagrama de barras (¿Se hospedaría?) 77

GRÁFICO 2.20 Diagrama de barras (Dispondría a cancelar) 78

GRÁFICO 3.1 Matriz Ansoff 88

GRÁFICO 3.2 Matriz de Implicación FCB 89

GRÁFICO 3.3 Frecuencia de Viaje 90

GRÁFICO 3.4 Ciclo de Vida 97

**ÍNDICE DE FIGURAS**

FIGURA 1.1 Islote los ahorcados 18

FIGURA 1.2 Los amantes de Sumpa 24

FIGURA 1.3 Hostería Farallón Dillon 38

FIGURA 1.4 Piezas que conforman el restaurante 39

FIGURA 3.1 Faro de la Hostería 93

FIGURA 3.2 Mirador de la Hostería 93

FIGURA 3.3 Restaurante, mirador y galería náutica 96

FIGURA 3.4 Ceremonia religiosa “Hostería Farallón Dillon” 100