

CAPITULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento Del Problema

1.1.1. Antecedentes

Actualmente las personas han adquirido una cultura de cuidado sobre su salud y belleza corporal que antes no se lo hacía, es por ello que dicho acontecimiento ha propiciado la apertura de lugares específicos en donde se pueden satisfacer estas necesidades.

Específicamente en Ecuador uno de los intereses presentes en la población, entre otros es el cuidado y la belleza del cuerpo, ya que de esto depende la imagen que una persona pueda representar en el ámbito laboral, social, etc.

Hoy en día se han abierto establecimientos denominados SPA que ofrecen una gran variedad de servicios con excelentes instalaciones donde se puede disfrutar de: masajes, tratamientos corporales, faciales, exfoliación, lodos, algas marinas, tratamientos reductivos, anticelulíticos, desintoxicación, aromaterapia, etc. Esta clase de establecimiento apuntan a una calidad de mejoramiento físico y psíquico para así lograr llegar a una vida que no sea solo de vivir más sino vivir mejor.

Las actividades más importantes en el contexto nacional ecuatoriano son el comercio y los servicios, ya que aportan más de la mitad de total y dan ocupación a más de 50% de la población activa. En la mayoría de las ciudades del país las actividades en el sector terciario de la economía son por lo general dominantes. Las grandes y modernas empresas del sector se concentran en las principales urbes del país.

Las ideas para llegar a lo que es “Vertient Day SPA” se generaron a partir de las necesidades del consumidor, permitiendo entonces el desarrollo de un nuevo servicio para satisfacer estas necesidades.

Vertient Day SPA ofrece un servicio completo al cliente, desde un tratamiento de aromaterapia con aceites esenciales hasta un tratamiento de fangos. También tratamientos más específicos como masajes con aceites anti-estrés y tratamientos de relajación, además tratamientos faciales como hidratación facial, revitalización facial, desintoxicante facial – Acné, entre otros.

Pero, sin duda, el principal beneficio que ofrece Vertient Day SPA al consumidor es que ya no tiene que desplazarse a un balneario para beneficiarse de los efectos del agua, puesto que lo puede encontrar dentro de la ciudad.

Uno de los principales problemas que tuvo la empresa al empezar sus actividades se debe a que esta era nueva en el mercado y se veía amenazada por la existencia de otras empresas ya posicionadas en el mismo, con las cuales tenía que competir para ingresar a un segmento de mercado determinado en la ciudad de Ibarra.

Este problema fue causado principalmente por lo siguiente:

La empresa Vertient Day SPA no cuenta con un Plan Estratégico General y ni con un Plan Estratégico de Marketing, para poder competir eficazmente en el mercado de los servicios de Estética Integral, lo que ha provocado que todas las áreas de la empresa no se hayan desarrollado adecuadamente.

1.1.2. Situación actual

Actualmente Vertient Day SPA da valor agregado a los servicios que ofrece, brindando un servicio profesional, atención post venta, asesoramiento en la compra de productos, etc. Con ello ha logrado captar el interés de más clientes.

Las compras de los servicios de Vertient Day SPA en la actualidad por parte de sus clientes se dan por la calidad de los mismos, por la diversidad del portafolio de servicios, entre otros factores que han contribuido a mejorar la forma de comprender a la empresa como tal.

Sin embargo, Vertient Day SPA desea realizar un orden al proceso administrativo a través de un Planificación Estratégica con un enfoque en Marketing, para alcanzar crecimiento y posicionamiento en el Mercado.

De no solucionarse la problemática, Vertient Day SPA tendrá consecuencias o efectos negativos como:

- a) La pérdida de mercado que se producirá debido al no haber estrategias con las cuales pueda competir de una mejor manera con las empresas existentes en la misma actividad, las cuales se diferencia por tener precios más bajos ya que no utilizan cosmética profesional y ello ocasionará que la economía de la empresa se lesione.
- b) No habría la difusión de los servicios que ofrece la empresa, provocaría que la empresa no sostenga en el mercado. Lo que se sabe de la competencia es que ellos son mejores en promoción publicitaria.

Por ello Vertient Day SPA, busca proyectarse para años posteriores cubriendo aún más el mercado, y para lograr ese crecimiento la empresa precisa utilizar la herramienta administrativa de la Planeación Estratégica con un enfoque de Marketing.

Además, la empresa busca establecer relaciones con aliados estratégicos y socios para los años siguientes, y precisar estrategias que tendrá la competencia en los años siguientes, para el desarrollo de estrategias y tácticas propias.

Por las razones expuestas la presente investigación parte del siguiente problema:

“A que se debe el bajo posicionamiento de la Empresa de Servicios Estéticos Integrales VERTIENT DAY SPA en el contexto de su actuación y cuáles serían los mecanismos idóneos para mejorarlo”

1.2. Objetivos

1.2.1. General

Elaborar un Plan Estratégico con enfoque de Marketing para la Empresa de Servicios Estéticos Integrales VERTIENT DAY SPA para mejorar la competitividad de su gestión en el mercado.

1.2.2. Específicos

- a) Efectuar una investigación de mercado para conocer el posicionamiento de Vertient Day SPA
- b) Realizar un análisis de la situación de la Empresa Vertient Day SPA empleando herramientas administrativas como Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas FODA, la Cadena de Valor de Michael Porter y el Diagrama Causa – Efecto de Ishikawa.
- c) Identificar los factores críticos de riesgo FCR que contribuyen al bajo posicionamiento de la empresa Vertient Day SPA.
- d) Establecer Objetivos Estratégicos y Objetivos Funcionales para Vertient Day SPA.
- e) Plantear estrategias para mejorar la competitividad de la empresa en el mercado.
- f) Diseñar un Plan Operativo de Marketing para posicionar los servicios y productos de la empresa en el mercado.

1.3. Preguntas de investigación

- a) ¿Al realizar una Investigación de Mercado se puede obtener información del real posicionamiento de Vertient Day SPA?
- b) ¿La gestión y la planificación de la gerencia son necesarias para el futuro de la empresa Vertient Day SPA?
- c) ¿Al generar estrategias de participación en el mercado para colocar de mejor forma los productos y servicios Vertient Day SPA se mejora su competitividad?
- d) ¿La Planeación Estratégica de Marketing puede ser una solución a los posibles problemas de posicionamiento y comercialización de los servicios y productos de Vertient Day SPA?

1.4. Justificación

El presente trabajo de investigación en la actualidad es importante ya que de manera directa e indirecta se relaciona con la Administración de Negocios y por ende con la promoción, las ventas, la planificación, etc., factores muy relevantes que en el ambiente empresarial son imprescindibles manejar para consolidar una empresa.

Con esta investigación se evaluará la necesidad que existe de realizar un Plan Estratégico y un Plan Operativo de Marketing para Vertient Day SPA en Ibarra, ya que la sociedad de esta ciudad no lo conoce bien, con el plan se pretende dar a conocer que Vertient Day SPA es un lugar adecuado donde las personas puedan satisfacer sus necesidades.

Además este tema es importante ya que en Vertient Day SPA no se ha desarrollado de una manera explícita un Plan Estratégico, que permita a la empresa alcanzar mayores réditos.

El Plan Estratégico con énfasis en Marketing, sirve, precisamente para tratar un mapa detallado para promocionar con éxito a la empresa y conseguir que este proyecto sea rentable y funcione en dicho mercado analizando las características del mismo y de la competencia. Es decir con el tema planteado se quiere atacar a la raíz de los problemas de la empresa, para poder mejorar la situación en la que se encuentra y posicionarla en el mercado.

Con la puesta en marcha de la presente investigación serán beneficiados:

- a) Directamente será la empresa Vertient Day SPA, ya que el desarrollo de un Plan de Marketing, permitirá que la organización tome parte activa, y no reactiva, en la alineación de su futuro, esto es el emprendimiento de actividades en las cuales se podrá influir y, efectivamente se logrará controlar su futuro.
- b) El consumidor es otro beneficiado puesto que con el mejoramiento y el rediseño de un plan de promoción y ventas, el volumen de ventas, el margen de utilidad y además la satisfacción de las necesidades y requerimientos de consumo, precio y calidad serán cubiertas. Se mejorará las necesidades de consumo porque se diversificará la variedad de servicios y productos, acompañados de asesoría y un paquete técnico y profesional, conocimiento del mercado para proveer las soluciones adecuadas que requieren nuestros clientes, en acuerdo con el proveedor, inteligencia de mercado para posicionar precio y calidad superando a la competencia, hacer diferenciación de nuestros servicios y productos de acuerdo al cliente y una oferta personalizada.
- c) Se presume que también producirá beneficio a la Universidad Técnica del Norte, ya que con el presente trabajo de investigación se generará nuevas ideas, que servirá de referente de consulta.

1.4.1. Alcances

- a) Se enfocará en un Plan Estratégico con énfasis en Marketing para Vertient Day SPA de la ciudad de Ibarra
- b) El sector que se analizará es el de servicios

1.4.2. Limitaciones

- a) No se involucrará la descripción técnica del funcionamiento del equipo.
- b) De este sector solo se abarcan los centros que brindan servicios estéticos.
- c) El Plan Estratégico y Plan operativo de Marketing solo puede ser utilizado para empresas con similares características.

1.5. Viabilidad

Esta investigación será posible porque primeramente se cuenta con el apoyo de la empresa y finalmente se cuenta con el tiempo y recursos que la investigación precisa.

1.5.1. Viabilidad Operativa

Se cuenta con el apoyo para la realización de la propuesta presentada, pues Vertient Day SPA ha puesto a disposición los recursos que posee para que la investigación pueda ser realizada.

1.5.2. Viabilidad Política.

Existe un acuerdo entre Vertient Day SPA y el investigador para realizar la investigación, donde se dispondrá de la información necesaria para que el estudio arroje resultados positivos cuando se implante y ejecute en la empresa.

1.5.3. Viabilidad Legal.

Se cuenta con las libertades legales necesarias para poder realizar la investigación, para ello se cuenta con el estatuto de conformación de la empresa, además con el reglamento interno de Vertient Day SPA.

1.5.4. Viabilidad Técnica

En Vertient Day SPA están disponibles los recursos necesarios como herramientas, conocimientos, habilidades, experiencia, entre otros, para efectuar las actividades o procesos que requiere la investigación y para cumplir con los objetivos propuestos.

1.5.5. Viabilidad Económica

Para Vertient Day SPA los recursos que serán utilizados no serán considerados como gastos sino más bien como una inversión. Para ello se ha dispuesto los recursos económicos y financieros necesarios para desarrollar o llevar a cabo todas las actividades que se generen en este plan.

1.5.6. Viabilidad Financiera.

Se ha llegado a un acuerdo entre Vertient Day SPA y el investigador para que todos los gastos que demande el presente trabajo sean financiados en partes iguales. Vertient Day SPA dará el apoyo directo del 50% de los gastos, los mismos que saldrán del incremento en las ventas que generarán a través de las alternativas propuestas.