



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

UNIDAD ACADÉMICA COZUMEL
DIVISIÓN DE DESARROLLO SUSTENTABLE

**ESTRATEGIAS DE AMPLIACIÓN EN LA COBERTURA DE
MERCADO PARA LA ESCUELA DE NATACIÓN LAGARTOS DE
COZUMEL, PARA ASEGURAR LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA Y
SU RENTABILIDAD.**

TRABAJO MONOGRÁFICO

Para obtener el Grado de
Licenciado en Sistemas Comerciales

PRESENTA

Cynthia Alejandra Reyes Cruz.

DIRECTOR DE MONOGRAFÍA

DR. Alfonso González Damián

Cozumel Quintana Roo 2018.

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

Trabajo monográfico bajo la supervisión del comité de asesoría y aprobada como requisito parcial para obtener el grado de:

LICENCIADO EN SISTEMAS COMERCIALES.



COMITÉ:

DIRECTOR:


DR. ALFONSO GONZÁLEZ DAMIÁN

SUPERVISOR 1:


MTRA. ALMA ROSA MACÍAS RAMÍREZ.



SUPERVISOR 2


MTRA. JULIA SDERIS ANAYA ORTÍZ.

Cozumel Quintana Roo 2018.

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

Cynthia Alejandra Reyes Cruz.
Universidad de Quintana Roo
División de Desarrollo Sustentable.
Agosto 2018.

Tabla de contenido

DEDICATORIA	7
CAPÍTULO I.....	8
TEORÍA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL	8
EMPRESARIAL.	8
TEORÍA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	9
QUE ES LA TEORÍA DE LA RSE.	9
CUADRO 1.....	9
ENFOQUES RSE	11
CUADRO 2.....	11
TEORÍA ÉTICA.....	12
INVESTIGACIÓN DE MERCADOS.	12
DEFINICIÓN DE INVESTIGACIÓN DE MERCADOS.	12
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN DE MERCADOS.	14
IMPORTANCIA DE INVESTIGACIÓN DE MERCADOS	15
ESTRATEGIAS DE MERCADO.....	16
CAPÍTULO II.....	17
JUSTIFICACIÓN.....	18
OBJETIVO GENERAL	22
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	23
METODOLOGÍA.....	23
CAPÍTULO II DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA.....	25
MISIÓN	25
VISIÓN	25

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

UBICACIÓN Y TAMAÑO DE LA EMPRESA.....	25
DESCRIPCIÓN Y VENTAJAS COMPETITIVAS DEL SERVICIO.	25
CAPÍTULO III.....	27
ESTUDIO DE MERCADO	27
CAPÍTULO III ESTUDIO DE MERCADO.	28
ANÁLISIS DEL MERCADO	28
ANÁLISIS Y CARACTERIZACIÓN DE LA DEMANDA DEL SERVICIO.....	28
DEFINICIÓN DEL SEGMENTO OBJETIVO.....	29
CARACTERIZACIÓN DE LA OFERTA COMPETITIVA.	31
COMPETENCIAS DIRECTAS.	31
COMPETENCIAS INDIRECTAS:	32
CUADRO 3.....	33
CUANTIFICACIÓN DE LA DEMANDA POTENCIAL DEL PROYECTO.	34
INVESTIGACIÓN DE MERCADO.....	35
PLAN DE RECOLECCIÓN DE DATOS.	35
ELEMENTOS MUESTRALES:	37
UNIDAD MUESTRAL:	37
MARCO MUESTRAL:.....	37
TIPO DE MUESTREO:	37
TAMAÑO DE LA MUESTRA:	37
VALORES:.....	37
FÓRMULA PARA POBLACIÓN FINITA	40
DISEÑO DEL CUESTIONARIO CON SU PRUEBA PILOTO	41
TRABAJO DE CAMPO:.....	45
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN DE MERCADOS.....	45
SÍNTESIS DEL ESTUDIO DE MERCADO.....	46
ANÁLISIS FODA	46
DISEÑO DE LA MEZCLA DE MERCADOTECNIA.....	48
LA MARCA.....	49
EL SLOGAN	49
PSICOLOGÍA DEL COLOR.....	50

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

CUADRO 4.....	52
MIX DE PROMOCIÓN.	52
RELACIONES PÚBLICAS.....	55
ESTRATEGIAS COMPETITIVAS DE LOS SERVICIOS.	56
CANALES DE COMERCIALIZACIÓN DEL SERVICIO.	56
ESTRATEGIAS Y ANÁLISIS DE PRECIOS.	57
CUADRO 5.....	57
CAPÍTULO IV ESTUDIO TÉCNICO Y OPERATIVO.....	60
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO.....	60
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE PRODUCCIÓN.	62
DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE PRODUCCIÓN.....	62
CUADRO 6.....	62
UBICACIÓN DE LA EMPRESA, EQUIPO E INSTALACIONES.	63
MACROLOCALIZACIÓN.....	63
MICROLOCALIZACIÓN.	64
ORGANIGRAMA FUNCIONAL	66
PERFIL Y FUNCIONES BÁSICAS DEL PERSONAL	67
ANÁLISIS FINANCIERO.....	76
RECURSOS FINANCIEROS NECESARIOS PARA LA INVERSIÓN	76
INVERSIÓN DIFERIDA:	78
CAPITAL DE TRABAJO:.....	79
DEFINICIÓN Y DESARROLLO DEL PROGRAMA DE INVERSIONES	81
ANÁLISIS Y PROYECCIONES DE COSTOS E INGRESOS	82
CALCULO DEL PRECIO.....	84
CONCLUSIONES.....	85
RECOMENDACIONES:.....	86
ANEXOS	87
TOTAL, DE ENCUESTADOS MASCULINO Y FEMENINO	87
¿USTED SABE NADAR?	88
¿CUÁL DE ESTAS ESCUELAS DE NATACIÓN CONOCE?	89
SECRETARIA DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO	97

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

BIBLIOGRAFIA	108
SITIOS WEB.....	110

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

DEDICATORIA

GRACIAS A MIS PADRES GUADALUPE CRUZ Y ALEJANDRO REYES

Por creer en mí, por enseñarme a tener esa fuerza interna, por demostrarme que no hay imposibles, que los límites no existen, gracias por estar ahí siempre que los necesito.

Gracias por la espera.

A MI HIJO ROMAN SALVATIERRA Y A MI ESPOSO ARMANDO SOSA

Mi más profundo agradecimiento a los 2 por ser mi principal motor, por creer en mí y por darle el más grande sentido a mi vida, por su amor, comprensión y apoyo incondicional, gracias por motivarme a superarme LOS AMO.

A MI TUTOR

Al Dr. Alfonso González Damián, por creer en mí, por sus consejos y paciencia en la realización de este trabajo monográfico.

GRACIAS A CADA UNO DE MIS MAESTROS

Los cuales fueron un pilar muy importante en mi formación profesional, pero en especial a la Maestra Alma Rosa Macías Ramírez, por todo su apoyo y paciencia, a la maestra Beatriz González, por su dedicación, paciencia y enseñanza y recordarme que si se puede a la maestra Julia Anaya por creer en mi.

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

CAPÍTULO I

Teoría de la Responsabilidad Social Empresarial.

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

Teoría de la Responsabilidad Social Empresarial

La RSE “es un concepto a través del cual la empresa integra de forma voluntaria las dimensiones sociales y medioambiental en sus relaciones con los grupos de interés” (Rodríguez, 2008: 111).

Que es la teoría de la RSE.

Con el tiempo se ha dado un sin número de definiciones a la Responsabilidad Social empresarial, a continuación, se presenta un cuadro de algunos autores que a lo largo del tiempo han hecho sobre esta.

Cuadro 1

Cuadro.... Definiciones de Responsabilidad Social Empresarial.

Autores	Término definido	Definición/ concepto
Frederick (1960)	Social Reponsabilities of the Businessman.	Significa que los hombres de negocios deben ser un sistema económico que satisfaga las expectativas del empleando los medios de producción de forma tal que la n y distribución mejore el bienestar socioeconómico total

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

Sethi (1975)	Social Responsibility	La RS implica llevar el comportamiento organizativo a un nivel en el cual sea congruente con las normas sociales, los valores y las expectativas de desempeño prevalecientes
Carroll (1979)	Social Responsibility of Business	Concepto que comprende las expectativas económicas, legales, éticas y discrecionales que la sociedad tiene de las organizaciones en un punto dado el tiempo.
Drucker (1984)	Social Responsibility of Business	Consiste en domar al dragón esto es convertir un problema social en una oportunidad económica y el beneficio económico en capacidad productiva, en competencia humana en trabajos bien remunerados, y en bienestar.
Comisión Europea (2001)	RSE	Integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales y sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores.

Fuete: basado en, Dr. Alejandro Alvarado Herrera (2008) *Responsabilidad Social Empresarial Percibida desde una Perspectiva Sostenicéntrica, y su influencia en la Reputación de la Empresa y en el Comportamiento del Consumidor de Servicios Turísticos* (Tesis Doctoral) Universidad de valencia, Facultad de Economía.

En la actualidad, en la gran mayoría de las empresas se puede hablar re Responsabilidad Social empresarial, como el conjunto de prácticas, estrategias y sistemas de gestión que persiguen un nuevo equilibrio entre lo económico, lo social y lo ambiental.

Esto es totalmente aplicable a la mayoría de las empresas de tal manera que contribuyan realmente al mejoramiento de la sociedad a través de obras de mejor calidad. Mejor relación entre consumidor y productor, todo esto con trato digno y cuidado del medio ambiente

Barroso Tanoira, F. / Ingeniería 11-3 (2007) 65-72

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

Enfoques RSE

Cuadro 2

Tabla 3. Principales características de los enfoques de la RSE

Enfoques / Características	Finalidad de la empresa	Objetivo de la RSE	Filosofía	Principales actores
Macroeconómico	Obtener beneficios económicos	La RSE no tiene cabida ya que los agentes son racionales y amorales	Atender las necesidades sociales implica pérdida de competitividad	La responsabilidad de la empresa sólo es con los Accionistas
Microeconómico	Incrementar beneficios económicos a través del equilibrio accionistas y sociedad	Mejorar la imagen interna y externa de la organización	Realizar inversiones filantrópicas hasta el punto en el que sea redituable (análisis costo-beneficio)	Considera a todos los grupos de interés (capital intelectual)
Costos de Transacción	Incrementar beneficios económicos a través del equilibrio entre accionistas y sociedad	Mejorar la relación con los grupos de interés	La empresa debe atender los asuntos sociales y ambientales para evitar incrementar sus costos de transacción	Considera a todos los grupos de interés
Administrativo	Obtener beneficios económicos tomando en cuenta los intereses de la sociedad	Satisfacer las demandas de la sociedad para lograr la continuidad de la organización	Los intereses de la sociedad forman parte de los objetivos de la empresa	Considera a todos los grupos de interés
Teoría de la Regulación	Obtener beneficios económicos sin afectar a la sociedad	Disminuir los efectos negativos que la empresa ha causado a la sociedad	La RSE es un elemento de autorregulación	Considera a todos los grupos de interés
Desarrollo Sustentable	Obtener beneficios económicos asegurando la sustentabilidad corporativa	Lograr el desarrollo sustentable	El desarrollo sustentable implica aspectos económicos, ambientales y sociales.	Considera a todos los grupos de interés
Stakeholders	Obtener beneficios económicos logrando un equilibrio entre los grupos de interés	Respetar los intereses de los grupos de interés (no son medios para alcanzar objetivos)	La gestión estratégica debe considerar aspectos económicos, ambientales y sociales.	Considera a todos los grupos de interés

Fuente: elaboración propia.

Fuente basado en: López y Contreras. [Ide@Sconcyteg 5(58): Abril,2010]

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

Teoría Ética.

El enfoque ético de la Teoría de la Responsabilidad Social Empresarial, RSE enfatiza en “los requerimientos éticos que cementan las relaciones entre las empresa y la sociedad” (Alvarado, 2007, p.13), es el enfoque teórico que permite explicar de mejor manera lo que sucede en la Escuela de Natación, debido que la ética crea credibilidad ante los clientes fieles que se tiene, se busca mantener el respeto tanto de alumnos como del personal, es de suma importancia para los que laboran en Lagartos ganarse la confianza de la comunidad y que se tenga una buena opinión de clientes y futuros clientes debido a que en ella se inculcan valores, educación y la buena relación entre dueños, colaboradores y papás obteniendo resultados favorables para ambas partes, teniendo en cuenta que la escuela se caracteriza principalmente por el respeto hacia los demás, la educación tenemos que tomar en cuenta que las empresas privadas forman un papel muy importante en la economía ; la conducta de las misma tienen un impactan a todos los sectores

Investigación de mercados.

Definición de Investigación de Mercados.

La investigación de mercados es una actividad propia del proceso de marketing. Entendiéndose ésa como la aplicación de una filosofía empresarial que conduce a conocer el mercado para producir lo que se puede vender, contraria a vender el producto. (Orozco j. investigación de mercados pg. 1)

La investigación de mercados es una actividad propia del proceso de marketing. Entendiéndose ésa como la aplicación de una filosofía empresarial que conduce a conocer el

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

mercado para producir lo que se puede vender, contraria a vender el producto. (Orozco j. investigación de mercados pg. 1)

Existen múltiples definiciones sobre la investigación de mercados, por lo tanto, no existe una definición en concreto, cada autor le da un enfoque de acuerdo a sus teorías e investigaciones, la investigación de mercados abarca desde el productor hasta el consumidor final en donde se estudia el comportamiento del cliente, gustos y preferencias sobre bienes y servicios, por medio de la recopilación de información de hechos y datos, estos permiten tomar una mejor

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

decisión a las empresas, por lo tanto, a continuación, se presentan algunas definiciones de autores según su visión.

- Para Webster la investigación de mercados es una indagación cuidadosa y atenta, normalmente una búsqueda o experimentación crítica y completa que pretende incrementar o revisar el conocimiento humano.
- John P. Alevizos la define como la aplicación de principios científicos a los métodos de observación y experimentación clásicos y de encuestas en la búsqueda cuidadosa de un conocimiento más preciso sobre el comportamiento de los consumidores y del mercado., para poder lograr una comercialización y una distribución más eficaz del producto.
- Harvard Bussines School dice que es la obtención, registro y análisis de todos los hechos acerca de los problemas relativos a la transferencia y venta de bienes y servicios desde el producto hasta el consumidor.
- Para Kinner y Taylor es un enfoque sistemático y objetivo del desarrollo y la obtención de información aplicable al proceso de toma de decisiones en la gerencia de mercados.

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

- Para Boyd es una reunión, registro y análisis de todos los hechos acerca de los problemas relacionados con la transferencia de bienes y servicios del productor al consumidor.
- Klotler la define como el análisis sistemático del problema, construcción de modelos y hallazgos que permiten mejorar la toma de decisiones y el control en el mercado de bienes y servicios.

Mercadotecnia/Laura Fischer segunda edición

La American Marketing Association (Asociación Norteamericana de Mercadotecnia) define a la investigación de mercados como: El procedimiento sistemático de recopilar, registrar y

analizar todos los datos relacionados con los problemas en la comercialización de bienes y servicios.

Objetivos de la Investigación de Mercados.

El objetivo primordial de la investigación de mercados es el de proporcionar la mayor información recaudada y útil sobre una empresa para poder así mismo dar una solución y tomar mejores decisiones, la investigación de mercados, cuenta con tres objetivos básicos en los cuales se divide al mercado

1. Objetivo social. – Satisfacer las necesidades del consumidor final, ya sea mediante un bien y/o un servicio requerido, es decir, que el producto o servicio esté en condiciones de cumplir los requerimientos y deseos cuando sea utilizado.

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

2. Objetivo económico. – Determinar el grado económico de éxito o fracaso que pueda tener una empresa dentro del mercado real o potencial y así diseñar el sistema adecuado a seguir.

3. Objetivo administrativo. – Ayudar a la empresa en su desarrollo mediante la adecuada planeación, organización, control de los recursos y elementos de la empresa para que ésta lleve el producto correcto y en el tiempo oportuno al consumidor final.

Mercadotecnia/Laura Fischer segunda edición

En la investigación de mercado hay tres objetivos fundamentales básicos.

- Conocer al consumidor. Éste es el objetivo primordial de la mercadotecnia ya que ella puede realizarse el plan estrategia para adaptar las necesidades del consumidor, como sus expectativas, costumbres, deseos, necesidades.
- Disminuir los riesgos. Una de las prioridades de la mercadotecnia es investigar la relación del consumidor con la empresa, con este objetivo se buscan las posibles acciones futuras de acuerdo al análisis del pasado, así poder tomar la mejor decisión posible.
- Informar y analizar la información. El estudio y análisis de las fuentes de información nos ayuda a deducir los problemas, así las consecuencias de evaluación sobre las ventajas y desventajas del consumidor y la empresa.

Importancia de investigación de mercados

La tecnología juega un papel muy importante en el desarrollo de una empresa para muchas personas encargadas de llevar el buen funcionamiento de una empresa como son los

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

directores y personas encargadas de llevar la mercadotecnia, es una herramienta de salvación para poder lograr el buen funcionamiento de esta, basándose en la investigación realizada se tomarán decisiones reales.

Se debe tomar en cuenta que las empresas pequeñas no cuentan con un departamento encargado de la investigación de mercados, pero podrían contratar una empresa especializada en realizarla según su giro y posibilidades económicas.

Mercadotecnia/Laura Fischer segunda edición

Estrategias de Mercado.

- 1 En la actualidad las empresas deben crear estrategias de mercado a mediano y largo plazo, a donde quiere llegar la empresa en una año, o en su caso donde estará la marca, deben contar con una planificación anual así como observar el comportamiento del consumidor y de la competencia para pensar en que se diferencia de la competencia, esto puede ser en costes de producción, precios, nuevos productos, innovación y desarrollo, precios, se debe analizar cuál será la estrategia del producto o servicio para los clientes fieles a la marca o futuros clientes.
- 2 Para Philip Kotler y Gary Armstrong, autores del libro fundamentos de marketing, la estrategia de mercadotecnia es “la lógica de mercadotecnia con el que la unidad de negocios espera alcanzar sus objetivos de mercadotecnia, consiste en estrategias específicas para mercados meta, posicionamiento, la mezcla de mercadotecnia y los niveles de gastos en mercadotecnia”
<https://slideplayer.es/slide/10245360/>
- 3 una estrategia de mercadotecnia consiste en la determinación de metas y objetivos básicos de largo alcance, el compromiso de respecto a ciertos cursos de acción y la asignación de los recursos necesarios para alcanzar estas metas.

Mercadotecnia (marketing universitario) (William Zikmund/Michael

D'Amico)

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

CAPÍTULO II

Descripción de la Escuela de Natación “Lagartos de Cozumel”

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

Justificación

El presente protocolo de trabajo monográfico, se centra en el estudio de los constantes cambios que actualmente se producen en los mercados proyectan un gran riesgo para cualquier inversión; es necesario realizar actividades precisas para explorar con éxito el mercado donde opera la Escuela de –natación Lagartos de Cozumel.

“La Escuela de Natación Lagartos Cozumel”, se encuentra ubicada en la carretera transversal km 4.5, en las instalaciones del salón de fiestas “Las Margaritas”, no cuenta con instalaciones propias, así que este local es arrendado, está integrada por dos instructores, el Licenciado en Educación Física y certificado por la federación Mexicana de Natación en aguas abiertas y confinadas Jorge Armando Sosa Alonzo, y la instructora certificada por la Federación Mexicana de Natación Cynthia Alejandra Reyes Cruz, así mismo cuentan con un monitor Román Salvatierra Reyes.

Hoy en día saber nadar no es un lujo y tampoco solamente un deporte, es una necesidad de cada ser humano para poderse desenvolver. Zikmund, W. G., & Babin, B. J. (2015). *Investigación de mercados*.

Es una empresa que brinda servicios de clases y entrenamientos de natación a personas en la Isla de Cozumel, principalmente se enfoca en niños a partir de los 3 a 8 años, jóvenes de 9 a 15 y atletas de alto rendimiento, así como clases a personas con alguna condición de salud.

Lagartos de Cozumel, se creó el 2 de abril del año 2012 con la finalidad de no solo dar clases de natación y ser una escuela más debido a que su principal objetivo es la promoción del

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

salvamento acuático con su slogan “las clases de natación salvan visas”. Las clases se realizan 9 meses al año, debido al clima, cada clase es de 50 minutos, dos veces por semana, esto hace un total de 8 horas al mes, con un costo de \$500 pesos mensuales por alumno.

Una de sus funciones es participar en los eventos que realiza la asociación de nadadores de Quintana Roo A.C., como ejemplo “Todos somos campeones” cuyo objetivo es la sana convivencia no competitiva de las escuelas y centros acuáticos del Estado.

El enfoque ético de la Teoría de la Responsabilidad Social Empresarial, RSE enfatiza en “los requerimientos éticos que cementan las relaciones entre las empresa y la sociedad” (Alvarado, 2007, p.13), es el enfoque teórico que permite explicar de mejor manera lo que sucede en la Escuela de Natación, debido que la ética crea credibilidad ante los clientes fieles que se tiene, se busca mantener el respeto tanto de alumnos como del personal, es de suma importancia para los que laboran en Lagartos ganarse la confianza de la comunidad y que se tenga una buena opinión de clientes y futuros clientes debido a que en ella se inculcan valores, educación y la buena relación entre dueños, colaboradores y papás obteniendo resultados favorables para ambas partes, teniendo en cuenta que la escuela se caracteriza principalmente por el respeto hacia los demás, la educación tenemos que tomar en cuenta que las empresas privadas forman un papel muy importante en la economía ; la conducta de las misma tienen un impactan a todos los sectores.

A la Escuela de natación Lagartos de Cozumel le afecta la falta de maestros para poder captar más alumnos y así poder cubrir la demanda que esta tiene, un Licenciado en Educación Física, que se encarga de 2 grupos avanzados y de competencia, y una instructora certificada ante la Federación Mexicana de Natación, la cual tiene a su cargo, principiantes y de enseñanza. La clase de principiantes y de enseñanza se limita a un grupo pequeño de máximo 6 niños debido a la responsabilidad que implica la clase, ya que se trabaja con niños los entre 3 y 7 años de edad y no se cuenta con otro maestro para poder abrir más grupos.

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

Debido a que los maestros no solo se dedican a dar clases de natación los horarios y días que los clientes solicitan muchas veces no resultan favorables, debido a que los clientes tienen diferentes actividades y horarios escolares tomando en cuenta que los únicos horarios que se tienen disponibles por parte de los entrenadores son los días martes y jueves donde el primer grupo es de 3:00 a 4:00 pm y el segundo grupo es de 4:00 a 5:00 pm.

Tabla 1. Alumnos de la escuela en los meses de abril a noviembre. 2017

Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
10	30	26	17	13	20	10	6

Tabla 1. Alumnos de la escuela en los meses de abril a noviembre. 2017. elaboración propia.

Tabla 2. Alumnos inscritos en curso de primavera 2017

	Semana 1	Semana 2
Niños y niñas de 3 a 7 años	10	7
Niños y niñas de 7 a 13 años	8	5

Tabla 2. Alumnos inscritos en curso de primavera. 2017. elaboración propia.

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

Tabla 3. Alumnos inscritos en curso de verano 2017

	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5
Niños y niñas de 3 a 7 años	3	5	7	4	6
Niños y niñas de 7 a 12 años	7	5	8	8	4

Tabla 3. Alumnos inscritos en curso de verano. 2017. elaboración propia.

No contar con más personal para cubrir la demanda de clases de natación propicia que los clientes busquen otras alternativas para aprender o practicar la natación. Así mismo debemos tomar en cuenta que en época de invierno los padres de familia prefieren llevar a sus niños a la práctica de otras actividades distintas a la natación, para evitar que sufran enfermedades respiratorias, por lo que el lapso tiempo que la Escuela permanece abierta que es de marzo a octubre.

En la Escuela no se ha realizado ningún estudio de mercado en cuanto a cuál es la cantidad de alumnos que no alcanzan cupo debido a la falta de maestros, y si es redituable ampliar la capacidad de atención mediante la contratación de maestros, por lo que será necesaria la realización de dicho estudio.

La investigación de mercados reduce la incertidumbre, y también ayuda a clarificar la toma de decisiones. Algunas veces los investigadores saben con exactitud cuáles son sus problemas de marketing y diseñan estudios cuidadosos para probar hipótesis específicas.(Zikmund & Babin, 2015).

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

La investigación de mercados, como otras formas de investigación científica, está integrada por una secuencia de actividades muy interrelacionadas. Las etapas del proceso de investigación se traslapan de forma constante, y es una simplificación excesiva decir que todo proyecto de investigación tiene con exactitud la misma secuencia ordenada de actividades. Sin embargo, la investigación de mercados a menudo sigue un patrón general. Sus etapas son:

1. Definición de los objetivos de la investigación.
2. Planeación del diseño de investigación.
3. Planeación de la muestra.
4. Recolección de los datos.
5. Procesamiento y análisis de los datos.
6. Formulación de conclusiones y preparación del informe.(Zikmund & Babin, 2015,p. xxx)

Considerando lo anterior, la pregunta central de investigación de este trabajo monográfico es: ¿Cuál sería la estrategia para ampliar la cobertura de mercado para la Escuela de Natación Lagartos de Cozumel basada en el análisis de oferta y demanda, que cumpla con la calidad de la enseñanza y asegure también la rentabilidad del negocio?

OBJETIVO GENERAL

Diseñar una estrategia de ampliación en la cobertura de mercado para la Escuela Lagartos de Cozumel, adecuada a las características de la oferta y la demanda y que asegure la calidad de la enseñanza y la rentabilidad del negocio bajo un enfoque ético de la teoría de la RSE.

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- 1) Analizar las condiciones del mercado, la oferta y la demanda con respecto al servicio que ofrece y el impacto que tiene la Escuela de Natación Lagartos en la Isla de Cozumel para justificar la contratación de personal.
- 2) Investigar de qué forma cambian los gustos y preferencias de los clientes para que la empresa pueda responder y adaptarse a ellos.
- 3) Diseño de la estrategia de ampliación de la cobertura de mercado para la Escuela de Natación, con enfoque ético de la teoría de la RSE.

METODOLOGÍA

El propósito de este trabajo monográfico es ofrecer una visión integral de cómo se lleva a cabo el proceso de planificación y ejecución de una investigación de mercados aplicada a la escuela de natación Lagartos de Cozumel e implementar estrategias para poder ampliar la cobertura de mercado basada en el análisis de la oferta y la demanda.

- La planeación tiene por objetivo formular el problema del marketing, enfocar la investigación y diseñar las acciones a ejecutar.
- La segunda comprende la ejecución y el control de la investigación. Presentación del informe. Zikmund, W. G., & Babin, B. J. (2015). *Investigación de mercados*.

Con la finalidad de que exista una idea clara y objetiva, de los pasos que consta una investigación de mercados podremos a consideración las siguientes definiciones.

- La asociación Americana de Mercadotecnia, la define como: “la recolección objetiva, registro y análisis, de todos los hechos, relacionados con los problemas de intercambio y venta de bienes y servicios del productor al consumidor.
- Klotler Philip, define así” es el análisis sistemático de problemas, la construcción de modelos y hallazgos de hechos que permitan mejorar la toma de decisiones y el control en el mercado de bienes y servicios.

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

Para la realización de una investigación de mercados que se aplicara a la escuela de natación “Lagartos de Cozumel” se tienen que llevar a cabo diferentes etapas.

1. La primera fase se terminara el diseño de una estrategia para ampliar la cobertura de mercado para “lagartos de Cozumel” la cual debe estar adecuada a las características de la oferta y demanda, asimismo asegurando la calidad de la enseñanza de la empresa.
2. Investigar de qué forma cambian los gustos y preferencias de los clientes para que la empresa pueda responder y adaptarse a ellos.
3. Se analizarán las condiciones del mercado, oferta y demanda en relación al servicio que ofrece, así como el impacto que tiene la Escuela de natación Lagartos en la Isla de Cozumel para justificar la contratación de personal.
4. Obtener datos de la empresa lo más actualizados y precisos tanto de fuentes internas como externas.
5. Especificar los procedimientos de medición.
6. Construir y hacer la prueba piloto de un cuestionario (forma de entrevista) o una forma apropiada para la recolección de datos.
7. se realizará el trabajo de campo por lo cual Se aplicará el método cualitativo debido a que se debe identificar a los principales competidores, servicios que brindan, así como los precios que ofrecen en el mercado, la calidad de sus servicios, analizando la información y llegando a la obtención de resultados.
8. Definir a que segmento de mercado a la cual se va a dirigir la muestra, y encuestarlos
9. Se hará una captura de datos por medio de entrevistas, encuestas y medios de observación a los clientes y personas ajenas a la empresa Lagartos.
10. Desarrollar un plan para el análisis de los datos y se analizarán.
11. Diseñar una estrategia para ampliación de la cobertura de mercado para la Escuela de Natación, con enfoque ético de la teoría de la RSE.

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

12. Se diseñará y prepara un informe sobre los resultados de la investigación de mercado que se aplicó a diferentes escuelas de natación de la Isla tanto públicas como privadas incluyendo a la empresa Lagartos de Cozumel.

Capítulo II Descripción de la empresa

Misión

Promover las actividades recreativas, como la integración familiar desde la gestación hasta la edad adulta, así como la rehabilitación neuromuscular para mejor calidad de vida.

Visión

Ser una escuela promotora de la educación acuática mejorando la calidad de vida y diversión de cada individuo.

Ubicación y tamaño de la empresa

“La escuela de natación lagartos de Cozumel”, se encuentra ubicada en la carretera transversal km 4.5, de la Isla de Cozumel, en las instalaciones del salo de fiestas “Las Margaritas”, Actualmente la Escuela Lagartos no cuenta con instalaciones propias, el local es arrendado por la escuela lagartos, esta es integrada por dos instructores y un monitor, 1) el Lic. en Educación Física Jorge Armando sosa Alonzo entrenador certificado por la Federación Mexicana de Natación en aguas abiertas y confinadas, y la instructora de natación Cynthia Alejandra Reyes Cruz, certificada ante el SICCED(Sistema de Capacitación y Certificación para Entrenadores Deportivos)

Descripción y ventajas competitivas del servicio.

Es una empresa que brinda servicios de clases y entrenamientos de natación a personas en la Isla de Cozumel, principalmente se enfoca en niños a partir de los 3 a 8 años, jóvenes de 9 a 15 y atletas de alto rendimiento, así como clases a personas con alguna condición de salud.

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

Lagartos de Cozumel, se creó el 2 de abril del año 2012 con la finalidad de no solo dar clases de natación y ser una escuela más debido a que su principal objetivo es la promoción del salvamento acuático con su slogan “las clases de natación salvan visas”. Las clases se realizan 9 meses al año, debido al clima, cada clase es de 50 minutos, dos veces por semana, esto hace un total de 8 horas al mes, con un costo de \$500 pesos mensuales por alumno.

Una de sus funciones es participar en los eventos que realiza la asociación de nadadores de Quintana Roo A.C, como ejemplo “Todos somos campeones” cuyo objetivo es la sana convivencia no competitiva de las escuelas y centros acuáticos del Estado.

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

CAPÍTULO III

Estudio de Mercado

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

Capítulo III Estudio de mercado.

Análisis del mercado

Análisis y caracterización de la demanda del servicio.

El mercado se centra solamente en cuatro escuelas: La alberca municipal, Aquarama, instituto cumbres y nuestra la escuela de natación “Lagartos de Cozumel”. Lo que lo hace un mercado cerrado a la hora de una elección.

Actualmente estas instancias se encuentran fuera de operación debido a la temporada invernal. Todas reanudan sus labores en temporada de primavera y verano, por lo que le da un mercado a las instituciones que enseñan otras prácticas como son deportes, artes marciales mixtas o culturales. Pero la demanda ante nuestra escuela de nado es grande, lo cual demuestra nuestra calidad brindada en el servicio.

- La alberca municipal: De costos son bajos, debido a la mensualidad que está en \$250.00 pesos, con 2 clases por semana. su mercado es grande debido a sus bajos costos, pero también tienen una carencia de entrenadores certificados y especializados en natación, tienen mayor riesgo de un accidente por ahogamiento debido a que tienen un gran número de alumnos por clase, lo cual sobrepasa lo permitido por la F.M.N. , no cuentan con actualizaciones constantes y esto trae como consecuencia un gran número de atletas de alto rendimiento lesionados, en hombros, clavícula, cadera etc. por no contar con el personal especializado, y que haga sus debidas correcciones para evitar lesiones, En dicha alberca no permiten el acceso a clases con maestro a niños menores de 5 años, los cuales realizan una clase de matronatación hasta que el niño pierde el miedo y sabe flotar es integrado a clases con instructor, no integran a niños especiales o con alguna discapacidad

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

en sus clases normales, los tiene en clases especiales con horarios especiales, realizan eventos de natación (competencias) las cuales no invitan a todas las escuelas o clubes de la Isla, y eso hace que la alberca municipal sean los únicos clasificados para competencias de afiliación ante la asociación de nadadores de Quintana Roo, por miedo a quedar eliminados.

- **AQUARAMA:** Escuela de natación dirigida por la C. Beatriz Sandoval, entrenadora certificada por la F.M.N., no cuenta con maestros y esto da como resultado una menor captación de alumnos, esto hace que no tenga variedad de horarios, su principal mercado son clases privadas a domicilio lo cual hace que su escuela tenga un posicionamiento entre la población en un nivel económicamente alto, su mayor mercado son los bebés.
- **INSTITUTO CUMBRES:** No es escuela de natación, solo se lleva como taller deportivo en donde obligan a sus alumnos a tomar la natación como taller teniendo alguna repercusión en sus calificaciones si no participan con el instituto, cuentan con un maestro en Educación Física, mas no especializado, y con una instructora de buceo y mono aleta.

Definición del segmento objetivo.

Nuestro mercado está enfocado a niños, jóvenes y adultos. Vivimos en una isla y por lo consiguiente nos encontramos rodeados de mar. Muchos padres de familia ven como un lujo el que sus hijos tomen clases de natación, pero la realidad es que, al decidir brindarles este entrenamiento en natación en nuestra instancia, les da un seguro de vida, en donde ellos pueden tener la tranquilidad de la disminución de riesgo por ahogamiento, donde no se necesita una alberca llena de agua, si no tan solo 10 cm para que un niño pierda la vida.

Nuestro servicio es más una necesidad que un deseo, ya que como mencionamos en los puntos anteriores es de vital importancia el saber nadar viviendo en una isla.

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

No tenemos un segmento en especial en el cual nos enfoquemos, este se limita a un grupo de personas que puedan pagar el costo de \$500.00 de manera mensual por niño, constando

de 2 clases a la semana, haciendo un total de 8 a 9 clases por mes; así como el poder cubrir el costo del uniforme de nuestra escuela.

Nuestro principal mercado son niños de un nivel económico alto, el 60% de nuestros alumnos son del instituto Gardner, el 20 % de cumbres, 10% instituto Partenón y el otro 10% de la comunidad en general.

Se llevara a cabo una investigación cualitativa para así poder confirmar la viabilidad de seguir operando la Escuela de natación Lagartos de Cozumel, El método de investigación cualitativa es la recogida de información basada en la observación de comportamientos naturales, discursos, respuestas abiertas para la posterior interpretación de significados, Por eso, es necesaria la aplicación de un método de investigación cualitativo que recoja todas consecuencias de comportamientos del ser humano en relación con culturas e ideologías.

Se decidió por llevar acabo esta opción debido a que se explora debidamente el comportamiento de la población económicamente activa en la Isla de Cozumel, con la certeza de seguir operando la escuela de natación lagartos de Cozumel, así mismo saber la satisfacción del servicio de clases de natación de los clientes actuales y futuros clientes y saber si se está en la preferencia del público objetivo.

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

Caracterización de la oferta competitiva.

El mercado se centra solamente en cuatro escuelas: La alberca municipal, Aquarama, instituto cumbres y nuestra la escuela de natación “Lagartos de Cozumel”. Lo que lo hace un mercado cerrado a la hora de una elección.

Actualmente estas instancias se encuentran fuera de operación debido a la temporada invernal. Todas reanudan sus labores en temporada de primavera y verano, por lo que le da un mercado a las instituciones que enseñan otras prácticas como son deportes, artes marciales mixtas o culturales. Pero la demanda ante nuestra escuela de nado es grande, lo cual demuestra nuestra calidad brindada en el servicio.

Competencias directas.

- **Alberca municipal**: sus costos eran bajos, la mensualidad oscilaba entre los \$250.00 y 600 pesos, entre 2 y 4 clases por semana. En la actualidad sus costos son de su mercado es grande debido a sus bajos costos, pero también tienen una carencia de entrenadores certificados y especializados en natación, tienen mayor riesgo de un accidente por ahogamiento debido a que tienen un gran número de alumnos por clase, lo cual sobrepasa lo permitido por la F.M.N. , no cuentan con actualizaciones constantes y esto trae como consecuencia un gran número de atletas de alto rendimiento lesionados, en hombros, clavícula, cadera etc. por no contar con el personal especializado, y que haga sus debidas correcciones para evitar lesiones.

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

En dicha alberca no permiten el acceso a clases con maestro a niños menores de 5 años, los cuales realizan una clase de matronatación hasta que el niño pierde el miedo y sabe flotar es integrado a clases con instructor, no integran a niños especiales o con alguna discapacidad en sus clases normales, los tiene en clases especiales con horarios especiales, realizan eventos de natación(competencias) las cuales no invitan a todas las escuelas o clubes de la Isla, y eso hace que la alberca municipal sean los únicos clasificados para competencias de afiliación ante la asociación de nadadores de Quintana Roo, por miedo a quedar eliminados.

- **AQUARAMA:** Escuela de natación dirigida por la C. Beatriz Sandoval, entrenadora certificada por la F.M.N., no cuenta con maestros y esto da como resultado una menor captación de alumnos, esto hace que no tenga variedad de horarios, su principal mercado son clases privadas a domicilio lo cual hace que su escuela tenga un posicionamiento entre la población en un nivel económicamente alto, su mayor mercado son los bebés.
- **INSTITUTO CUMBRES:** No es escuela de natación, solo se lleva como taller deportivo en donde obligan a sus alumnos a tomar la natación como taller teniendo alguna repercusión en sus calificaciones si no participan con el instituto, cuentan con un maestro en Educación Física, mas no especializado, y con una instructora de buceo y mono aleta.

Competencias indirectas:

Tomemos en cuenta que en nuestra isla existen una gran variedad de escuelas técnico-deportivas y culturales, las cuales algunas tienen costos simbólicos y otras no se cobra nada debido al que el costo es absorbido por el municipio, existen filiales de fútbol, y una infinidad de deportes como lo son el básquetbol, volibol, atletismo, etc., al igual con los Centros de Desarrollo Comunitario, donde se imparten clases culturales con una cuota de recuperación

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

mínima de \$70 pesos cada seis meses. Estas instituciones son las que en temporada invernal arrastran a nuestra clientela y a la de las demás escuelas de nado, por el hecho de que no cuenta con el servicio debido al clima. Es por ello por lo que se convierte en una competencia, ya que los padres preferirán llevarlos a esos centros deportivos o culturales a que esperen una temporada para inscribirlos en la escuela de natación.

El mercado de las escuelas de enseñanza de la natación en la Isla de Cozumel es escaso y no ha sido explotado puesto que hay muy pocas escuelas de natación en el municipio. Por lo tanto, se realizará un proyecto de contratación de maestros para captar un mayor número de alumnos y pueda expandir su mercado a través de una estrategia de marketing y ofrecer nuevos servicios como terapias de rehabilitación, clases privadas, y entrenamientos de alto rendimiento como los Iron man.

En la isla solo existen 3 escuelas de natación:

Cuadro 3

	NOMBRE	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	COSTO DE MENSUALIDAD
1	Acuarama	Clases de natación	\$600
2	Escuela municipal	Buscar talentos	\$600
3	Lagartos de Cozumel	Enseñanza	\$600

Fuente: Elaboración propia.

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

Cuantificación de la demanda potencial del proyecto.

Hoy en día se vive una inestabilidad económica en el país la cual a menudo afecta la comercialización y adquisición de productos y servicios se vuelven más costosas por la condición de isla y el traslado de los productos hace que suceda una inflación en los costos de los bienes o servicios.

En la actualidad existe un incremento considerable y de manera acelerada en relación con los ingresos de los consumidores esto da como resultado la disminución en el número de clientes para adquirir este servicio.

La natación es un deporte muy completo que existe en todo el mundo, pero que lamentablemente no es muy practicada por la falta de recursos y conocimientos de los beneficios que este trae a la salud de las personas que lo practican esta disciplina y la poca promoción que tiene este deporte.

Este proyecto está enfocado a niños, jóvenes y adultos de diferentes edades entre las que oscilan desde los 3 años hasta adultos, que gusten de este deporte o sea una actividad complementaria para triatlón, duatlón o entrenamiento especializados para Iron man.

La Isla de Cozumel se ha convertido en una isla de turismo deportivo, y están de moda en los papás la natación como complemento del triatlón, por lo consiguiente los hijos siguen el ejemplo de los padres o los padres sumergen a sus hijos en el mundo deportivo donde les incluyen la natación.

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

Investigación de mercado

Plan de recolección de datos.

Valores:

n = Tamaño de la muestra poblacional a obtener

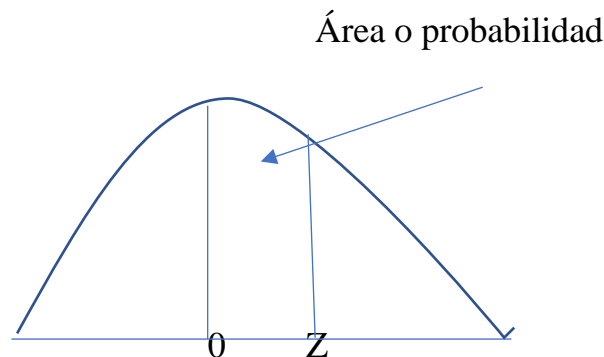
la muestra se calcula a través de un modelo matemático en el que se deben considerar variables como margen de error, desviación estándar, nivel de confianza, tamaño del universo, etcétera.

e = representa el límite aceptable de error muestral, generalmente va del 1% (0.01) al 9% (0.09), siendo 5% el valor estándar usado en las investigaciones.

z =Es el valor obtenido mediante Niveles de confianza bajo la curva normal, su valor es constante, por lo general se tiene dos valores dependiendo el grado de confianza que se desee siendo el 99% el valor más alto

el nivel de confianza se determina a través del cálculo de la probabilidad de que los elementos seleccionados en la muestra se encuentren bajo una curva normal.

Figura 1



Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

Para calcular el valor de Z se debe considerar el nivel de confianza con el que se desea trabajar, supongamos, es de 95% cantidad que en números reales debe dividirse entre 2 para contemplar toda área bajo la curva

p= Probabilidad a favor,

La probabilidad a favor o en contra se refiere al grado de certeza que se tiene, basado en un pleno conocimiento de que un evento se realizará, es decir que la hipótesis resulte cierta.

q= Error de estimación

Es el error que por naturaleza lógica de la investigación se comete, es decir, error en la aplicación, procedimiento e incluso en la misma respuesta.

Un margen de error permisible es de 5% pero puede utilizarse un rango mayor o menor, si es mayor a pesar de que la investigación puede perder validez, se reduce considerablemente el número de encuestas. Si es menor aumenta la confiabilidad de éstos, pero aumenta también el número de las mismas.

N= es el tamaño del Universo o población:

Representa la desviación estándar de la población. En caso de desconocer este dato, se utiliza un valor constante que equivale a 0.5

El universo es el conjunto de elementos de carácter heterogéneo que constituye el grupo de estudio, el cual se definió a través del trabajo de segmentación de mercados. Es heterogéneo porque a pesar de que representa algunas características homogéneas, tiene muchas otras que no lo son.

Si el universo es menor a 500 000 elementos y éstos pueden identificarse claramente, se debe utilizar una muestra para poblaciones finitas; sin embargo, si la cantidad de elementos es

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

mayor o éstos no son plenamente identificables, se debe utilizar una fórmula de muestreo para poblaciones infinitas.

Fundamentos de mercadotecnia (Ricardo Ferandez Valiñas) pag 124

Elementos muestrales:

Instituciones educativas del nivel medio superior.

Unidad muestral:

Alumnos inscritos en el ciclo escolar correspondiente

Alcance:

Isla de Cozumel Quintana Roo

Tiempo:

abril 2018

Marco muestral:

La información se obtuvo de la secretaria del inicio de curso 2015-2016 de la Secretaria de Educación Pública y SEYQ.

Tipo de muestreo:

Se llevará a cabo mediante el instrumento de muestreo no probabilístico por cuota.

Tamaño de la muestra:

Se aplica la fórmula de aplicación finita.

Valores:

n= Tamaño de la muestra

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

z= Nivel de confianza bajo la curva normal

p= Probabilidad a favor

q= Error de estimación

N= Universo o población

n= universo o población.

n=?

z= 93%

p=50 %

q=50 %

e= 5 %

N=

Nivel de confiabilidad del 93%

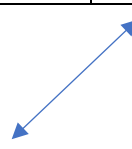
Valor para sustituir "Z".

Grafica 1

certeza	95%	94%	93%	92%	91%	90%	80%	62.27%	50%
Z	1.96	1.88	1.81	1.75	1.69	1.65	1.28	1	0.674

$.93 \% / 2 = 0.465$

$1.8 + .01 = 1.81$



Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

Figura 2

z	.00	.01	.02	.03	.04	.05	.06	.07	.08	.09
.0	.0000	.0040	.0080	.0120	.0160	.0199	.0239	.0279	.0319	.0359
.1	.0398	.0438	.0478	.0517	.0557	.0596	.0636	.0675	.0714	.0753
.2	.0793	.0832	.0871	.0910	.0948	.0987	.1026	.1064	.1103	.1141
.3	.1179	.1217	.1255	.1293	.1331	.1368	.1406	.1443	.1480	.1517
.4	.1554	.1591	.1628	.1664	.1700	.1736	.1772	.1808	.1844	.1879
.5	.1915	.1950	.1985	.2019	.2054	.2088	.2123	.2157	.2190	.2224
.6	.2257	.2291	.2324	.2357	.2389	.2422	.2454	.2486	.2518	.2549
.7	.2580	.2612	.2642	.2673	.2704	.2734	.2764	.2794	.2823	.2852
.8	.2881	.2910	.2939	.2967	.2995	.3023	.3051	.3078	.3106	.3133
.9	.3159	.3186	.3212	.3228	.3264	.3289	.3315	.3340	.3365	.3389
1.0	.3413	.3438	.3461	.3485	.3508	.3531	.3554	.3577	.3599	.3621
1.1	.3643	.3665	.3686	.3708	.3729	.3749	.3770	.3790	.3810	.3830
1.2	.3849	.3869	.3888	.3907	.3925	.3944	.3962	.3980	.3997	.4015
1.3	.4032	.4049	.4066	.4082	.4099	.4115	.4131	.4147	.4162	.4177
1.4	.4192	.4207	.4222	.4236	.4251	.4265	.4279	.4292	.4306	.4319
1.5	.4332	.4345	.4357	.4370	.4382	.4394	.4406	.4418	.4429	.4441
1.6	.4452	.4463	.4474	.4484	.4495	.4505	.4515	.4525	.4535	.4545
1.7	.4554	.4564	.4573	.4582	.4591	.4599	.4608	.4616	.4625	.4633
1.8	.4641	.4649	.4656	.4664	.4671	.4678	.4686	.4693	.4699	.4706
1.9	.4713	.4719	.4726	.4732	.4738	.4744	.4750	.4756	.4761	.4767
2.0	.4772	.4778	.4783	.4788	.4793	.4798	.4803	.4808	.4812	.4817
2.1	.4821	.4826	.4830	.4834	.4838	.4842	.4846	.4850	.4854	.4857
2.2	.4861	.4864	.4868	.4871	.4875	.4878	.4881	.4884	.4887	.4890
2.3	.4893	.4896	.4898	.4901	.4904	.4906	.4909	.4911	.4913	.4916
2.4	.4918	.4920	.4922	.4925	.4927	.4929	.4931	.4932	.4934	.4936
2.5	.4938	.4940	.4941	.4943	.4945	.4946	.4948	.4949	.4951	.4952
2.6	.4953	.4955	.4956	.4957	.4959	.4960	.4961	.4962	.4963	.4964
2.7	.4965	.4966	.4967	.4968	.4969	.4970	.4971	.4972	.4973	.4974
2.8	.4974	.4975	.4976	.4977	.4977	.4978	.4979	.4979	.4980	.4981
2.9	.4981	.4982	.4982	.4983	.4984	.4984	.4985	.4985	.4986	.4986
3.0	.4986	.4987	.4987	.4988	.4988	.4989	.4989	.4989	.4990	.4990

Tabla para calcular el valor de Z

Ricardo Fernández Valiñas, *Fundamentos de mercadotecnia*, (2002) THOMSON

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

Fórmula para población finita.

$$n = \frac{Z^2 pqN}{[e^2(N-1)] + [Z^2 pq]}$$

$$n = \frac{(1.81)^2 * (0.5) (0.5) *(3532)}{[(0.05) (0.05) (3532-1)] + [(1.81) (1.81) (0.5) (0.5)]}$$

$$2892.7963$$

$$N = \frac{2892.7963}{9.646525} = 299.87$$

$$9.646525$$

$$N = 299.87$$

Con base en los datos obtenidos anteriormente en la muestra. Se deberán aplicar 300 encuestas, en las preparatorias públicas y privadas a los alumnos de secundarias y preparatorias en la Isla de Cozumel Quintana Roo.

Es importante mencionar que el muestreo se realizó completamente al azar y que hayan tomado o no clases de natación, tanto en escuelas públicas como privadas.

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

Diseño del cuestionario con su prueba piloto

Una vez que se ha determinado la muestra se diseñó el instrumento de recolección de datos, el instrumento con el cual se recabará la información mediante las unidades muestral aunado a los elementos muestrales, será el de la encuesta, mediante cuestionarios de unas sencillas preguntas elaboradas para cumplir el objetivo básico de este proyecto.

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

A continuación, se muestra el diseño final del cuestionario que se hará en cuestión:

Figura 3

Marque con una X la respuesta que usted considere más viable y correcta acerca de una investigación sobre las escuelas de natación en la Isla de Cozumel. Marque con una x la respuesta que considere correcta para usted.

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

1	Edad				
2	Sexo	F	M		
3	¿Usted sabe nadar?	si	no		
4	¿Ha tomado clases de natación alguna vez en su vida?	si	no		
5	¿Cuál de estas escuelas de natación conoces en la Isla de Cozumel?	Lagartos de Cozumel	Cozumel Aguacama	Alberca Municipal	Otra:
6	¿Ha escuchado hablar de la escuela de natación LAGARTOS DE COZUMEL?	Si		No	
7	¿Considera usted que es importante tomar clases de natación?	Si		No	
8	¿Considera que es una necesidad o un lujo, aprender a nadar?	Lujo		Necesidad	
9	¿Cuánto cree que pueda pagar mensualmente, por tomar clases de natación?	Menos De 300	Entre \$300 y \$400		Más de \$500
10	¿Por qué cree que es importante aprender a nadar?				

1

Figura 4

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

11	¿Cuántas horas a la semana le gustaría tomar clases de natación?	1 hora Por semana	2 horas Por semana	3 horas Por semana	4 horas Por semana	5 horas por semana
12	¿alguna vez le han ofrecido una beca en alguna escuela de natación ya sea privada o pública?	Si		No		
13	¿Qué aspectos tomaría en cuenta para inscribirse en clases de natación?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Precio bajo 2. Calidad 3. Por recomendación 4. Porque son grupos pequeños 5. Por la atención personalizada 6. Otro. _____ 				
14	¿A cuál de estas escuelas le gustaría asistir de acuerdo a sus necesidades?	Alberca municipal	<ul style="list-style-type: none"> • Competencias • Busca talentos 			
		Cozumel	<ul style="list-style-type: none"> • Aprender a nadar 			
		Lagartos de Cozumel	<ul style="list-style-type: none"> • Educación Acuática • Aprender a nadar • Aprendizaje por medio del juego. 			
15	¿Por qué motivo tomaría clases de natación?	<ul style="list-style-type: none"> • Por salud • Por pasatiempo • Por prescripción médica • Por qué mis papás quieren que tome clases. • Por qué me gusta nadar • Por practicar un deporte. 				

Muchas gracias por su atención, su opinión es muy valiosa.

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

Trabajo de campo:

Se presentan los datos obtenidos con las encuestas aplicadas. Se realizará un análisis de los resultados y se llegara a una conclusión para saber qué es lo que la población desea. Para ello se determinó previamente la población a la cual estaría dirigida la investigación.

Ahora se presentan los resultados obtenidos con este estudio del mercado

Entre los datos obtenidos mediante la aplicación de las encuestas tenemos que en cuestión de las edades y debido a que nuestro público objetivo son estudiantes de nivel preparatoria, se tiene que estos están entre los 15 y 20 años, por lo que se obtiene un 100% de los encuestados entre este rango de edad.

Resultados de la investigación de mercados

En relación con las variables que se determinaron anteriormente como las principales a la hora de elegir una escuela de natación, teníamos a la calidad y el precio; en la tabla anterior podemos observar que de estas variables en relación con la escuela a la cual les gustaría asistir está la escuela de natación, en cuanto a la relación calidad-precio con una porcentaje de 16.7% y 18.7% respectivamente al precio y la calidad, superando así a las otras escuelas de natación donde se obtuvieron 8.7% y 11% respectivamente para la alberca municipal y finalmente 5.3% y 4% para Aquarama respectivo de precio y calidad, dando como resultado que pese a que el público objetivo nos conoce solamente un 12.3% del total, el grado de los encuestados que asistirían a la escuela de natación de lagartos de Cozumel es de un total de 106 interesados aproximadamente.

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

Síntesis del estudio de mercado.

Análisis FODA

El análisis FODA son las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la escuela de natación Lagartos de Cozumel, al realizar este análisis le permitirá identificar y llevar a cabo estrategias a mediano y largo plazo para hacer frente a la competencia y que pueda ofrecer un mejor servicio, si perder la calidad de la enseñanza.

Fortalezas

- Entrenadores certificados.
- Excelente capacitación
- Material de trabajo adecuado
- Buen ambiente de trabajo
- Trabajo en equipo
- Horario mixto.
- Dinámicas con padres.
- Se cuenta con un Licenciado en Educación Física y una entrenadora de natación certificada ante la Federación Mexicana de natación (SICCED 1 Y 2).
- Se manda a cursos de capacitación y actualización al personal a diferentes partes de la república, normalmente 2 veces al año.
- la escuela cuenta con material adecuado y suficiente para impartición de clases, tablas de natación, popotes, pull boys, paletas, aletas, juguetes.
- Sana convivencia entre los colaboradores, alumnos y papás.
- Existe un adecuado ambiente de trabajo que les permite tener una sana convivencia entre los entrenadores y equipo de trabajo.

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

- Distintos Horarios en el cual se busca mantener un orden de acuerdo con el nivel de las capacidades psicomotrices de cada alumno.
- Se involucra a los padres de los alumnos, en las diferentes actividades que se realizan dentro y fuera de las instalaciones.

Oportunidades

- Contratar personal capacitado con accesibilidad de horario.
- Cambiar a instalaciones grandes
- Oportunidad de crecimiento.
- Contar con más personal, nos permitiría contar con mayor número de alumnos y tener más horarios para la impartición de clases.
- Buscar albercas con las dimensiones adecuadas.
- Contar con más equipo de trabajo.

Debilidades.

- Tamaño de alberca no adecuada para clases
- Falta de personal
- La escuela no cuenta con una instalación que le permita impartir la enseñanza de la natación debido a sus diferentes dimensiones y profundidades.
- Debido a su dimensión, no se es posible impartir más de 3 clases al mismo tiempo, esto impide no atender la demanda de alumnos.

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

Amenazas

- No contar con instalaciones propias.
- Ventaja competitiva de la competencia
- El no contar con una instalación propia corremos el riesgo de que en cualquier momento nos cancelen el contrato.
- Existen dos competencias directas, como son la alberca municipal y aqueraba, las cuales sus instalaciones son más grandes.

Diseño de la mezcla de mercadotecnia.

Figura 5



Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

La marca

“Lagartos de Cozumel”

La escuela lleva por nombre lagartos debido a que es un animal que primero observa a su presa, analiza la forma de atacar y cuando lo hace es rápido y sin hacer tanto revuelo, el lagarto es un animal anfibio y la forma de trabajar en las clases son en tierra, en el mar o albercas lo mismo sucede con la escuela de natación, se dedica a la enseñanza y no solo a dar clases, observa y analiza a la competencia, para así realizar una comparación y así pueda dar resultados en las competencias.

Los lagartos son animales que se pueden observar en la isla de Cozumel como parte de la fauna, es un animal fuerte, y lucha contra cualquier depredador.

El slogan

“LAS CLASES DE NATACIÓN SALVAN VIDAS”

La escuela lleva por slogan este, debido a que a nivel mundial existe un deshonroso segundo lugar en muertes de niños por ahogamiento, hay estudios que muestran que solo se necesitan 10 cm de agua y 10 segundos para que un niño muera ahogado.

Actualmente muchas personas tienen la creencia de que tomar clases de natación es un lujo, pero no es así, sobre todo por la condición de vida que llevamos en una Isla, el 90% de las fiestas a las cuales asisten niños son en albercas y esto implica que los papás tengan que estar al pendiente cuidando a sus hijos o ponerles los famosos flotis, pero esto no es muy seguro debido a que se puede sufrir un accidente por su textura tan lisa al hacer contacto con

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

el agua, se pueden desinflar, ponchar, lo cual esto tampoco da una seguridad que garantice que el niño no sufrirá un accidente.

Normalmente las familias cozumelneas les gustan acudir a la playa los fines de semana, con la familia, lo cual implica un riesgo para los integrantes de esta al entrar al mar, debido a las corrientes que existen en él, la resaca que en cuestiones de segundos lo lleva a mar a dentro desesperado por salir y al ver que este se aleja cada vez de la orilla se producen muertes por ahogamiento.

En conclusión, el saber nadar ayuda a salvar muchas vidas, y es un seguro de vida para el que aprende a nadar además de que gozara de una buena salud, física y mental.

Es por esto por lo que LAGARTOS, se une como escuela, a un récord mundial que se lleva a cabo cada año, en una clase simultánea a nivel mundial, promoviendo el rescate acuático y la importancia de saber nadar, flotar y la educación acuática.

Psicología del color

La escuela Lagartos en su logotipo utiliza diferentes colores como son: azul, verde, blanco, rojo, amarillo, a continuación, se describen.

I.- Azul= representa la libertad, frescura, paz, fuerza, espiritualidad y lealtad.

II.-Verde = crecimiento, ecología, salud, frescura, libertad y energía.

III.-Blanco= pureza.

IV.- Rojo= pasión, valentía, peligro, amor, energía y acción.

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

V.-Amarillo = optimismo, alegría, creatividad, juventud, energía, renovación

Línea de productos que ofrece la escuela de natación Lagartos de Cozumel.

1.- Niños de 7 a 10 años

Esta clase está dedicada a niños que no saben ni tienen conocimientos de natación, se les enseña por medio de juegos, y las clases son con máximo 5 niños por seguridad.

2.- Niños de 11 a 17 años

Niños con mayor seguridad en el medio acuático, con habilidades de los dos primeros estilos crol y dorso, se desplazan por si solos, realizan sumersiones, deslizamientos, saltos, distancias más grandes

Adultos:

Jóvenes mayores de 18 años los cuales inician una vida en el mundo deportivo como son triatlones, duatlones o competencias de masters, dominan los 4 estilos de nado, realizan entrenamientos de distancias largas.

3.- Atletas de alto rendimiento

Chicos y chicas de 18 años en adelante, el cual ya realizan competencias nacionales e internacionales, con estrictos entrenamientos con tiempo y distancias establecidas por el entrenador según sea su condición y el tipo de entrenamiento que requiere para realizar la prueba.

4.- Rehabilitación

Esta clase es especial debido a que hay personas que, al haber sufrido algún tipo de accidente, tienen lesiones y el médico le recomienda realizar la natación, todo esto bajo prescripción médica y haciendo caso a los ejercicios recomendados por el médico.

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

5.- Personas de educación especial (TDA, Autismo, Síndrome de Down, Distrofia muscular, Purpura, Fibrosis Muscular,)

La escuela lagarto recibe a diferentes tipos de niños y jóvenes con alguna discapacidad, sin hacer distinción, estos son integrados a las clases en horarios normales.

Cuadro 4

Características	Motivación	Valores
Clases personalizadas para una mayor atención de los alumnos.	Aprender a nadar más rápido,	Tener mejor técnica de nado, perfeccionando el estilo.
División de grupos por edades y niveles para una mejor atención.	Técnicas de aprendizaje por medio de juegos de acuerdo con las edades.	Sana convivencia con personas de la misma edad, amistades nuevas.
Clases dinámicas, en mar y en alberca.	Aprender la diferenciación entre nadar en mar y aguas confinadas	Clases que mejoran la respiración y control de aire y aprender a controlar las emociones por medio de la respiración.

Fuente: elaboración propia

Mix de promoción.

Publicidad: lagartos de Cozumel, es una escuela la cual necesita darse a conocer sin generar costos levados y ser un costo extra para las finanzas de la escuela. Para esto se seguirá trabajando en los medios que han publicado desde hace más de 5 años, nuestra escuela se ha dado a conocer por medios impresos, radio, televisión y redes sociales, así como También trabajos de fotógrafos profesionales a nivel internacionales. Aunque es una escuela pequeña, gracias a estos medios de difusión, se ha dado a conocer nuestro trabajo a nivel local, estatal e internacional.

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

A diferencia de la alberca municipal, esta se da a conocer por medio de televisión, radio, redes sociales, periódicos y revistas, esta tiene mayor difusión debido a que es una escuela pública que pertenece al gobierno municipal y lleva más de 13 años de operaciones.

Actualmente las redes sociales juegan un papel muy importante en la vida diaria de las personas, En el periódico Excelsior salió una publicación la cual dice que el estudio de Hábitos de los usuarios, el 63% de los mexicanos, alrededor de 70 millones, tienen acceso a la red y que la mayor parte de esta es utilizada en las redes sociales.

Lagartos cuenta con una página de Facebook en donde se publican las actividades que realiza día a día en cada una de sus clases tanto en mar como en alberca, así mismo se etiqueta a los papás para que estén al tanto de los avances de sus hijos en las clases.

En la página de Facebook se comparte información sobre las actividades que la escuela realizará o asistirá a diferentes eventos de competencias dentro y fuera de la isla, comparte artículos de interés sobre el deporte, da información a futuros clientes sobre horarios, días y donde están ubicados, precios y toda la información que requieren los clientes.

Periódicos: gracias a esto medios, nuestra escuela se ha dado a conocer tanto a nivel local como estatal ya que periódicos como “Novedades de Quintana Roo”, “Diario de Quintana Roo” “Diez deportes” han publicado notas donde hacen resaltar nuestros principales eventos y actividades como escuela de natación. Entre los más destacados podemos mencionar inicios de curso en primavera, cursos de verano, participación en diferentes eventos como son competencias, (ocean , tres ríos, por la libre, ruta del arrecife, mundial de aguas abiertas, Mr. Sanchos,) convivencias (todos somos campeones) donde los alumnos participan y como característica principal todos ganan así como también hacen mención de nuestros horarios, días, y a partir de que edades se imparten clases sin dejar de mencionar la importancia que tienen las clases de natación.

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

Las notas son realizadas por el señor Francisco Osorio Euan (Diario de Quintana Roo). Y de José Pinto Casa Rubias. (Periódico “diez deportes”), Paulina Ramírez (Diario de Quintana Roo).

Revistas: nuestra escuela se ha logrado posicionar a lo largo de estos cuatro años en la sociedad cozumelense, dándose a conocer diferentes actividades en donde tiene participación en eventos internacionales como lo menciona la revista de circulación local “Ahora sociales Cozumel” donde desplego una nota sobre un récord Guinness donde la escuela participo en la clase de natación simultanea más grande del mundo. (the World largest swimming lesson) donde participaron alumnos desde 1 hasta 14 años, donde su principal objetivo de dicho evento es difundir que las clases de natación salvan vidas. Tienen participación los cinco continentes “ahora sociales Cozumel” –cesar Trejo. –patricia robles: propietarios y directores generales.

Televisión: Gracias a estos medios de comunicación visual y a sus reporteros, la escuela ha dado a conocer la participación de los alumnos, papas y maestros en diferentes actividades y competencias

Promoción de ventas.

Promociones dirigidas al consumidor.

Técnicas de promoción dirigidas al consumidor

- Descuentos inmediatos en el precio: esta es una herramienta en la que consistirá en lo siguiente; existen familias con más de tres integrantes (padre, madre e hijo), con esto me refiero a que cuentan con dos o más hijos, así que desean inscribir a los niños a las clases de natación, pero el presupuesto para todos les parece muy alto y se limitan a inscribir a todos o no inscriben a ninguno. Este es el objetivo de la

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

herramienta, tratar de inscribir todos los posibles nadadores de una familia, entonces la herramienta está en familias que inscriban de 2 o más nadadores se les dará un cierto descuento en la mensualidad de las clases de natación del 25%. Esto como se ha comentado para incluir a la mayoría de los miembros de una familia.

- **Muestras:** herramienta útil del cual se pretende más que nada tratar de convencer y enganchar al cliente que viene por primera vez a reconocer la instalación e inscribir al futuro nadador; esto para que se sienta a gusto con ver a su hijo el aprendiendo a nadar. Es una gran herramienta ya que creamos un ambiente de confianza y seguridad hacia nuestros futuros nadadores y clientes demostrándole que no debería de tener ninguna preocupación. Se tiene como protocolo de venta el realizar la venta estructurada, la muestra ira de la mano con este proceso.

Relaciones públicas.

- Participation en el record Guinness “The world’s largest swimming lesson”
- Becas para niños que no cuentan con un estado económico alto: dentro de nuestro plan de trabajo y actividades contamos con planes de becas desde un 20%, 70% hasta el 100%. Principalmente apoyamos a niños de escasos recursos donde vemos en ellos sus ganas de aprender a nadar y su entusiasmo en cada clase, así como hijos de madres solteras.
- Apoyo social a eventos estatales e internacionales: como escuela tenemos participación en eventos estatales con la asociación de nadadores de Quintana Roo Y La Federación internacional de Natación en donde nuestra participación es apoyar a los competidores internacionales asistiéndolos en todo momento antes y durante el evento suministrándoles bebidas hidratantes. Eventos estatales: nuestra labor como maestros es apoyar a la asociación en logística y de ahí senos designa las actividades que nos corresponden realizar cada uno

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

- ✓ Se realizó una sesión fotográfica en el mar con la famosa fotógrafa Anne Geddes en donde realizo un trabajo profesional con alumnos de nuestra escuela. El objetivo de dicha sesión fotográfica fue promocionar las bellezas naturales de la isla y al mismo tiempo dar una buena imagen en la ciudad de nuevo york. Anne Geddes: (Fotógrafos internacionales/ Nueva York) Facebook oficial de la fotógrafa

Estrategias competitivas de los servicios.

Canales de comercialización del servicio.

Los lugares en donde se consideró ofrecer los servicios con los que cuenta la escuela lagarto de Cozumel es mediante visitas a las escuelas preparatorias como una estrategia de ventas, por lo que en si no es necesario un punto fijo, más bien es solo el lugar donde se impartirán las clases de natación y esta se realizara en la alberca, y se opta por dirigir los esfuerzos a la estrategia de ventas.

Debido a las características del proyecto una estrategia son los canales de comunicación y comercialización , es decir aplicar esfuerzos más centrados en la comunicación del servicio, dar a conocerlo desde diferentes puntos, es decir , realizara acuerdos con diferentes escuelas para impartir estas clases de manera externa, apoyando así a los alumnos que no tengan a capacidad de pago completa, pero de igual manera servirá como punto de información para la escuela de natación, donde podremos darnos conocer a los alumnos y con esto captar un porcentaje de alumnos dispuestos a recibir el servicio completo adaptado a precio que se maneja pero gozando de todos los beneficios que este servicio le pueda traer, otro de los canales de comunicación que pudieran utilizar están las cámaras de comercio de la isla, que pese a que somos una escuela, se puede realizar un registro como empresa, lo que nos dará

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

paso a promocionar el servicio por otro medio y a otro sector de personas con una capacidad de pago mucho mayor e cual pueda pagar los servicios ofrecidos.

Estrategias y análisis de precios.

El precio que cobra lagartos de Cozumel es un precio promedio que se manejan al público, entre las tres escuelas, que es de \$500 la mensualidad, tomaremos en cuenta que lagartos no cobra cuota de inscripción a comparación de la alberca municipal y Aquarama, esto nos hace diferentes, ya que los clientes ven un gasto menos al inscribir a sus hijos en clases de natación.

El precio no puede ser menor debido a que los costos de mantenimiento de la alberca, renta, y gastos en compra de materiales para trabajar son muy costosos, tomando en cuenta que lagartos tiene grupos pequeños de enseñanza de máximo 6 niños por seguridad.

Cuadro 5

Escuela	Tipo	Precio	Inscripción
Escuela de natación lagartos Cozumel	Deportivo	\$500	N/A
Aquarama	Deportivo	\$600	\$400
Alberca municipal	Deportivo	\$500	\$250
Instituto cumbres	Deportivo	N/A	N/A

Fuente Elaboración propia.

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

Tabla comparativa con nuestros competidores directos, teniendo una comparación mayormente en la cuestión de los precios en las mensualidades y en la inscripción a las instituciones de natación.

Se sigue esta estrategia de precio ya que la escuela de natación lagartos de Cozumel mantendrá fijo el precio margen en relación a los competidores, pero se aplicaran técnicas de promoción basado en incentivos, como las becas que acorde a los datos de las encuestas son una buena estrategias aplicable al proyecto, se llevara a cabo un posible acuerdo entre la escuela y los padre de los alumnos y becarlos hasta cierto porcentaje u otra estrategia como dar meses de gracia por desempeño del alumno o mejoría en el avance de la enseñanza.

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

CAPÍTULO IV

Estudio Técnico y Operativo.

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

CAPÍTULO IV ESTUDIO TÉCNICO Y OPERATIVO.

Especificaciones técnicas del servicio.

Debido al tipo y la magnitud del proyecto, es decir al tratarse de la prestación de un servicio, se desarrollarán las características de las líneas de servicio que se otorgan en la escuela de natación “Lagartos de Cozumel”

Como primera línea se tienen las Clases principiantes 0, estas clases están dirigidas a niños y jóvenes que no tengan ningún tipo de noción de que es la natación, desde que no sepan meter la cara al agua, que no sepan que son las habilidades básicas de natación, incluso en este tipo de clase se manejan personas que han sufrido accidentes en medio acuático, miedo extremo al agua, a flotar, a permanecer en la parte profunda, en esta línea de producto se realiza una pequeña evaluación de las condiciones de los estudiantes, de cómo se desarrollan en el medio acuático y se determinan las mejores estrategias a seguir para su instrucción acuática.

Como siguiente línea se tienen las Clases principiantes 1, en esta clase se manejan niños que tengan un poco de conocimiento sobre lo que es desplazamiento, sumersión, flotación ventral y dorsal, patada de crol, buzos, flechas, meter la cara al agua. Este se considera el nivel más básico de conocimiento en el entorno acuático, es decir supervivencia, pero también se considera que es necesario el reforzamiento de las habilidades

Como tercer lugar en la línea de servicio tenemos las Clases para intermedios, en esta clase los jóvenes ya tienen más habilidades en el agua, es decir dominan en un 80% la totalidad de las nociones básicas de nado y supervivencia acuática, conocen las técnicas de

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

respiración, control de la respiración y recuperación post-acuática, las cuales aplican para su desarrollo psicomotriz, donde desarrollan los saltos en diferentes posiciones y a diferentes alturas, ya dominan los dos primeros estilos como son crol y dorso

Como penúltima línea tenemos las Clases para avanzados, en esta línea el alumno domina en su totalidad los conocimientos de nado y supervivencia acuática, pero a manera de reforzamiento e introducción al nado profesional, se les da las primeras clases al tercer estilo que es pecho, se tienen correcciones para mejorar su técnica de nado y evitar futuras lesiones, así como dominar distancias de 1 km, aprenden a realizar correctivos y se les lleva a competencias, se les enseña a nadar en aguas abiertas, cabe hacer mención que el nadar en aguas confinadas es totalmente diferente a aguas abiertas, por las corrientes marinas, profundidades, etc.

Como última línea de servicio se otorgan entrenamientos para jóvenes de 14 a 18 años (especializado) y de alto rendimiento, en esta clase se diseñan entrenamientos más específicos para algún tipo de evento competitivo, exhibición, triatlón, duatlón, en donde ya se manejan distancias de hasta 5 km, entrenamiento para alumnos con capacidades de nado semiprofesional y profesional, donde se desarrollen habilidades para la competencia de bajo y alto rendimiento, competencias nacionales profesionales e internacionales semiprofesionales.

En esta línea se dota al alumno de las habilidades específicas acorde a su condición física y capacidades físicas para su óptimo desarrollo en el ámbito acuático profesional, incluyendo técnicas y conocimientos teóricos de alto rendimiento, al igual de una asesoría para el mejoramiento de la condición física de necesitarlo e instrucción para la rehabilitación física deportiva (terapia acuática y canalización con especialistas deportivos en caso de lesiones graves).

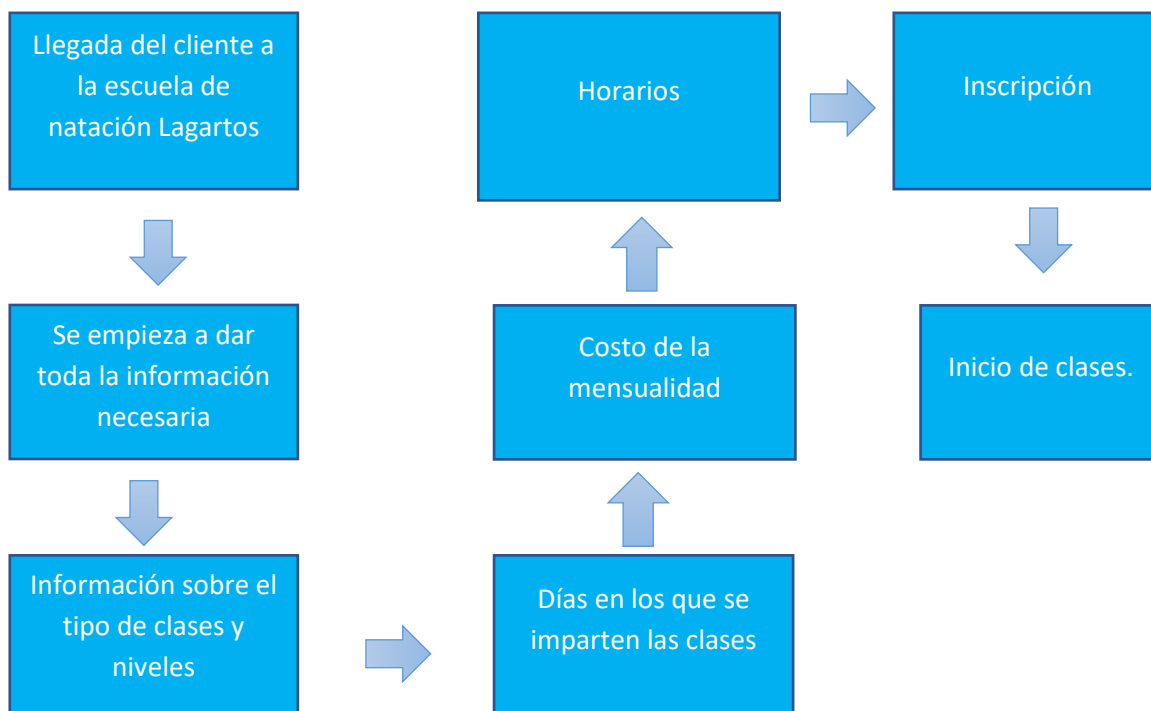
Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

Descripción del proceso de producción.

La escuela de natación lagartos de Cozumel para poder brindar un servicio de clases, y ofrecer calidad a los clientes principales que son los alumnos y a los papás cuenta con una estructura del proceso de producción el cual cuenta con 8 pasos bien definidos de servicio al cliente como son: la llegada del cliente a las instalaciones, se brinda toda la información sobre maestros, quien o quienes imparten las clases, los diferentes niveles por edades para brindar una mejor atención a los alumnos, días en los que le corresponde acudir a cada alumno costos de la mensualidad, horarios correspondiente a cada nivel, y una vez que se proporcionó toda la información antes mencionada se procede a inscribir al alumno e iniciar clases.

Diagrama de flujo del proceso de producción.

Cuadro 6



Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

Ubicación de la empresa, equipo e instalaciones.

Macrolocalización

Macro-localización y micro-localización

Las ventajas de este proyecto son muchas y en diferentes niveles, tanto estatal como nacional, debido a que debido a que la natación es un deporte que es practicado en diferentes niveles no solo a nivel local, estatal, regional nacional e internacional.

La práctica de la natación no es simplemente un lujo, sino una necesidad debido a nuestra condición de isla, estado y país, debido a que contamos con mar, lagunas, lagos y ríos, es un deporte que genera tranquilidad a las personas, debido a que les enseña la supervivencia en el medio acuático.

Las clases de natación la mayoría de las personas la inician por tomar clases simplemente, pero con el tiempo se dan cuenta que tienen habilidades para llevarla más allá de un simple deporte y se sumergen en el mundo de la natación, cada vez más de tal manera que buscan incrementar su rendimiento físico, buscan afiliarse a la asociación de nadadores de Quintana Roo para poder estar registrados ante la federación Mexicana de Natación y así poder asistir a competencias a nivel estatal, regional y nacional, curso corto curso largo, regionales, olimpiada nacional, panamericanos, etc.

Actualmente la Escuela de Natación Lagartos de Cozumel se encuentra en el estado de Quintana Roo, en la isla de Cozumel, a la altura del kilómetro 4.2 de la carretera transversal, en un conocido salón de fiestas llamado “Las Margaritas”; la escuela de natación se encuentra en este lugar ya que no cuenta con un establecimiento propio donde llevar sus actividades, es decir, ocupa instalaciones prestadas para poder llevar a cabo sus funciones, aunque las instalaciones no tiene las medidas establecidas en cuestión de una alberca acondicionada para este caso, la escuela lagartos de Cozumel, en este lugar solo atiende a estudiantes de las 3 primeras líneas, es decir las que se consideran básicas, del mismo modo

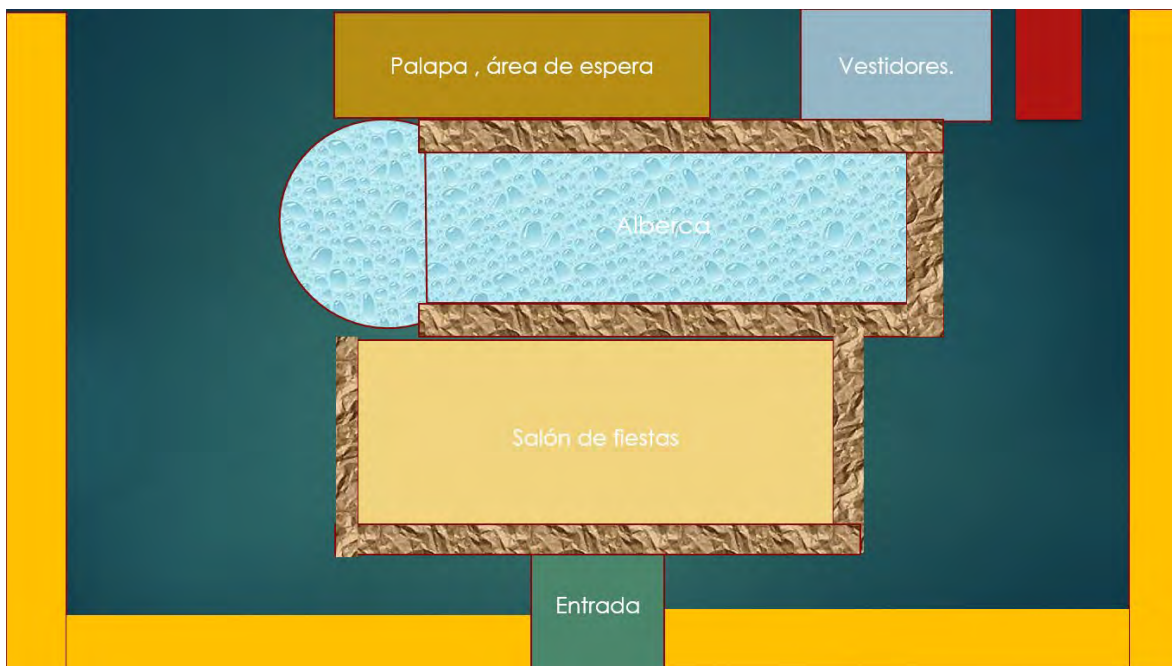
Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

la escuela lagartos de Cozumel proporciona las especializadas en un área de una playa conocida en la isla, a la altura de playa casitas, debido a que cuenta con las condiciones adecuadas para proporcionar las clases sin poner en riesgo la integridad de los estudiantes.

Microlocalización.

En cuanto a la micro-localización de la escuela lagartos de Cozumel, se puede demostrar que debido a que es un lugar acondicionado para fiestas de xv años, primeras comuniones o eventos de cualquier tipo se diseñó con una alberca de un tamaño considerable para la recreación y cumplir su función de salón de fiestas con alberca, teniendo como características principales con las cuales cuenta: área de chapoteadero y el área que tiene una profundidad desde el 1.50 metros a los 2.5 metros además de contar con Palapa para área de espera, vestidores con baños y regaderas, tenemos la siguiente distribución:

Figura 6



Elaboración propia (Cynthia Alejandra Reyes Cruz, mayo,2018)

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

Este lugar debido a su condición de ser local de fiestas se presta en espacio en la instalación para albergar a un gran número de alumnos, la distribución permite realizar calentamiento en un espacio amplio del lugar y tomar una clase en el área de alberca de manera cómoda.

Las instalaciones del salón las margaritas es un lugar amplio y cómodo para las clases, al ser un lugar algo retirado se tiene mayor control y seguridad de los alumnos, del mismo modo seguridad de los padres.

Organización.

Para la escuela Lagartos el organigrama de funciones es el más idóneo debido a que la empresa es pequeña y se adapta a la estructura de las diferentes necesidades y la perspectiva de crecimiento.

Lagartos está constituida por 3 personas que desarrollan de una manera planificada actividades Sobre la base divisional el trabajo.

Esta organización de trabajo se dividió con base a una serie de funciones y habilidades del personal y saber quién es el responsable y así se elaboró el organigrama empresarial, el cual permitirá al personal ubicar y realizar sus funciones.

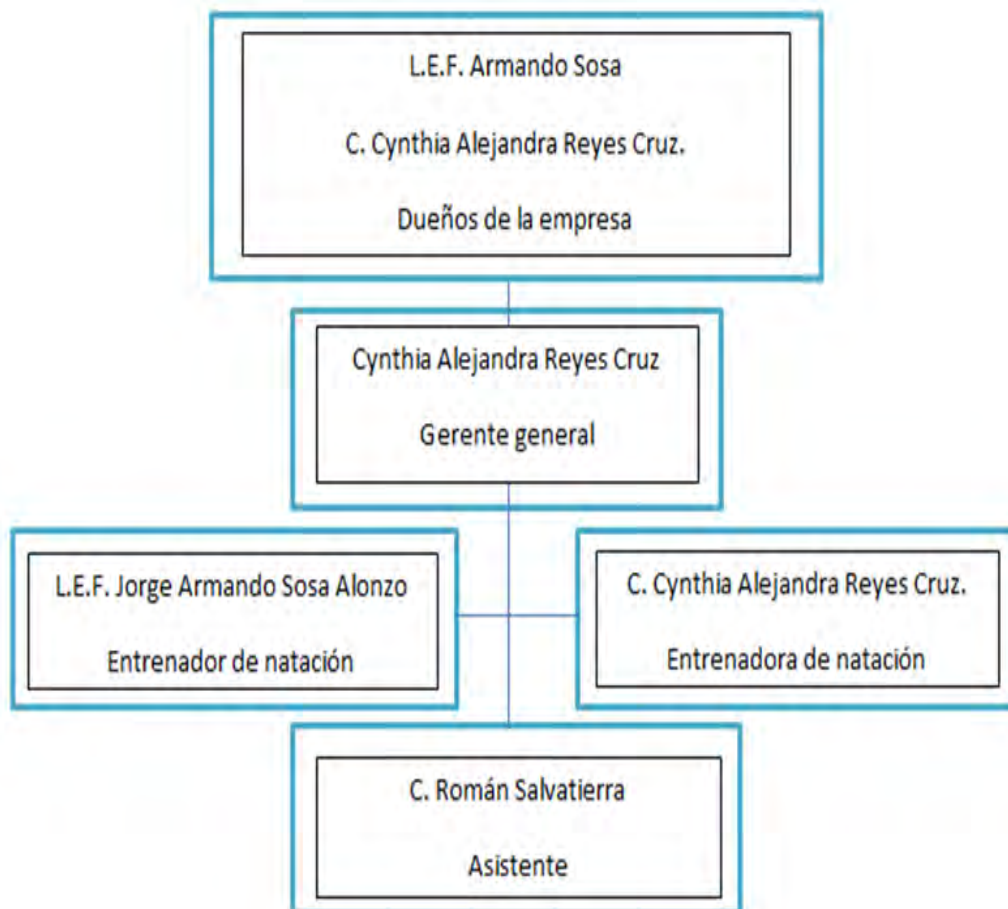
El objetivo de este es que los empleados tengan con total claridad las funciones que cada uno desarrollara con total claridad.

El grado de integración vertical de este proyecto es determinado ya que al ser una microempresa, dentro de la estratificación de hasta 10 empleado, el organigrama que posee es verdaderamente pequeño y reducido, al ser pequeño, como s e menciono anteriormente es de tipo funcional debido a que la planta de trabajadores de ser necesario puede incrementar considerablemente, aunque para el correcto funcionamiento la empresa puede operar un con un número pequeño de empleados, de los cuales se presentan a continuación y se explican las funciones de cada uno de ellos.

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

Organigrama funcional

Figura 7



Fuente: elaborado por: Cynthia Alejandra Reyes Cruz, 2016

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

Perfil y funciones básicas del personal

Gerente general:

1. **Nombre del puesto:** Gerente general
2. **Clave del puesto nivel jerárquico:** N/A
3. **Jefe inmediato:** Dueños de la empresa
4. **Lugar de adscripción** (área de trabajo) trato directo con los dueños de la empresa.
5. **Puestos colaterales:** Clientes, Proveedores,
6. **Relaciones internas:** con entrenadores y asistentes de la escuela de natación
7. **Relaciones externas:** con clientes, proveedores, alumnos.
8. **Requerimientos específicos del puesto**
 1. **Grado académico:** licenciatura.
 2. **Experiencia:** mínimo haber trabajado el área 3 años
 3. **Especialidad:** marketing, ventas, publicidad, recursos humanos
 4. **Propósito del puesto:** llevar a cabo un trabajo en el cual se involucran diferentes áreas y actividades en el trabajo, debido a que la empresa no es muy grande y se tiene que realizar de dos a tres funciones por persona, tanto administrativa como operativa.
 5. **Funciones:**
 - Elaborar programas Operativos mensuales.
 - Planear y organizar las diferentes actividades para promocionar la escuela, atención a clientes, buscar proveedores nuevos.
 - Interactuar con los clientes
 - Informar sobre los avances de los alumnos.
 - Mantener actualizadas las redes sociales.
 - Realizar el cobro de colegiaturas
 - Relaciones publicas
 - Realizar diferentes pagos.

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

9. Descripción específica del puesto.

- **Directora:** se le otorgo el puesto debido a que tiene conocimientos relacionados y se encargada principalmente de llevar la administración de la empresa, llevando a cabo el desarrollo de varios departamentos como son el de recursos humanos, contabilidad y finanzas, atención a clientes, marketing, compras y relaciones pública.

10. Problemática del puesto

- Es un puesto que por el tamaño de la empresa es un poco problemático debido a que realiza diferentes acciones para poder llevar a cabo la administración de la escuela, y por lo tanto tiene que estar al pendiente de diferentes áreas.

11. Toma de decisiones: el gerente general toma decisiones de todo tipo siempre y cuando sean las mejores para llevar a cabo la buena administración de la escuela.

12. Objetivo o misión del puesto.

- Planificación
- Implementación
- Monitoreo
- Acciones de mejora

La descripción del perfil del gerente general:

- Nombre del puesto: Gerente general
- Escolaridad:
 1. Licenciado en Educación Física.
 2. Entrenador de natación certificado.
- **Experiencia laboral:** experiencia en el puesto mínima de 5 años.
 - ✓ Edad: 25 años en adelante.
 - ✓ Sexo: indistinto
 - ✓ Estado civil: Indistinto
 - ✓ Cualidades o aptitudes individuales (marque del 0 al 100%)

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

- a) Presentación: 50 %
- b) Liderazgo: 100%
- c) Don de mando: 90%
- d) Equipo de trabajo. 100%
- e) Manejo de relaciones públicas: 100%
- f) Manejo de relaciones humanas: 100%
- g) Responsabilidad: 100%
- h) Criterio: 100%
- i) Iniciativa: 90 %
- j) Creatividad: 90 %
- k) Disponibilidad de tiempo completo 70 %

Funciones básicas de la estructura organizacional.

Entrenador(a):

1. Nombre del puesto: Entrenador / Entrenadora
2. Clave del puesto nivel jerárquico: N/A
3. Jefe inmediato: Dueños y Gerente General
4. Lugar de adscripción (área de trabajo): Dirección general
5. Puestos colaterales: Clientes y alumnos.
6. Relaciones internas: Dueños, Gerente, Entrenadores y Asistentes.
7. Relaciones externas: N/A

Requerimientos específicos del puesto

- **Grado académico:** licenciatura en Educación Física, Entrenador Certificado ante la Federación Mexicana de Natación y ante el Sistema de Capacitación y Certificación para Entrenadores Deportivos. (SICCED)

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

- **Experiencia:** tener habilidades para manejo de grupos de niños y jóvenes, haber trabajado como mínimo un lapso de 2 años al frente de grupos de enseñanza y entrenamientos deportivos.
- **Especialidad:** Entrenamientos y clases de natación.
- **Propósito del puesto:** mantener la sana convivencia y fomentar el compañerismo y trabajo en equipo de los alumnos, transmitir sus conocimientos para que los alumnos pueden desarrollar las diferentes actividades psicomotrices, diseñar entrenamientos y cargas de trabajo de acuerdo con la edad y capacidades de los nadadores,
- **Funciones:**
 - Impartir clases de natación.
 - Supervisar que se lleven a cabo las medidas de seguridad, así como hacer que se respete el reglamento interno de la escuela.
 - Mantener el material de trabajo limpio, en buen estado y en orden.
 - Realizar actividades con los alumnos tanto en tierra como en agua.
 - Dar la bienvenida a los alumnos.
 - Mantener el área de trabajo limpia.
 - Invitar a los alumnos a que lleven una sana educación acuática.

8. Descripción específica del puesto.

- **Entrenador (a):** llevar acabo entrenamientos de acuerdo con la edad y capacidades de los alumnos, estar certificado y mantenerse actualizado en cursos, congresos y talleres para mejorar las habilidades y técnicas de nado en los alumnos.

La descripción del perfil del entrenador(a):

- Nombre del puesto: Entrenador / Entrenadora

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

- **Escolaridad:**
 1. Licenciado en Educación Física.
 2. Entrenador de natación certificado.
- **Experiencia laboral:** experiencia en el puesto mínima de 5 años.
 - ✓ **Edad:** 25 años en adelante.
 - ✓ **Sexo:** indistinto
 - ✓ **Estado civil:** Indistinto
 - ✓ **Cualidades o aptitudes individuales** (marque del 0 al 100%)
 - a) Presentación: 50 %
 - b) Liderazgo: 100%
 - c) Don de mando: 100 %
 - d) Equipo de trabajo. 100%
 - e) Manejo de relaciones públicas: 100%
 - f) Manejo de relaciones humanas: 100%
 - g) Responsabilidad: 80 %
 - h) Criterio: 100%
 - i) Iniciativa: 90 %
 - j) Creatividad: 100 %
 - k) Disponibilidad de tiempo completo 70 %

Funciones básicas de la estructura organizacional.

Asistente:

1. Nombre del puesto: Asistente o Monitor
2. Clave del puesto nivel jerárquico: N/A
3. Jefe inmediato: Dueños de la empresa, Gerente general, Entrenadores.
4. Lugar de adscripción (área de trabajo): operativo.
5. Puestos colaterales: N/A
6. Relaciones internas: Alumnos, Papás y entrenadores.
7. Relaciones externas: N/A
8. Requerimientos específicos del puesto.

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

- **Grado académico:** preparatoria, estar certificado ante la F.M.N. Federación mexicana de natación.
- **Experiencia:** tener habilidades para manejo de niños y jóvenes, haber trabajado como mínimo un lapso de 2 años ayudando a instructores.
- **Especialidad:** vigilar y ayudar a los instructores y entrenadores que todo esté en orden y que se mantenga la seguridad de los alumnos.
- **Propósito del puesto:** mantener la sana convivencia y ayudar a educar en la enseñanza acuática, así como supervisar que lleven a cabo todas las normas de seguridad para evitar accidentes.
- **Funciones:**
 - Supervisar que se lleven a cabo las medidas de seguridad, así como hacer que se respete el reglamento interno de la escuela.
 - Mantener el material de trabajo limpio, en buen estado y en orden.
 - Ayudar al Entrenador a realizar actividades con los alumnos tanto en tierra como en agua.
 - Dar la bienvenida a los alumnos.
 - Mantener el área de trabajo limpia.
 - Invitar a los alumnos a que lleven una sana educación acuática.

9. Descripción específica del puesto.

- **ASISTENTE O MONITOR:** encargada principalmente de la asistir a los entrenadores, auxiliar a los alumnos en clase, vigilar que se tenga orden en la clase, así como las medidas de seguridad que se requieren para el buen funcionamiento y evitar accidentes.

La descripción del perfil del Asistente:

- Nombre del puesto: Asistente o Monitor
- Escolaridad:
 1. Preparatoria

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

2. Conocimientos de natación.

- **Experiencia laboral:** experiencia en el puesto mínima de 1 año.
 - ✓ **Edad:** 15 años en adelante.
 - ✓ **Sexo:** indistinto
 - ✓ **Estado civil:** Indistinto
 - ✓ **Cualidades o aptitudes individuales** (marque del 0 al 100%)
 - a) Presentación: 50 %
 - b) Liderazgo: 50% %
 - c) Don de mando: 60%
 - d) Equipo de trabajo. 100%
 - e) Manejo de relaciones públicas: 100%
 - f) Manejo de relaciones humanas: 100%
 - g) Responsabilidad: 50%
 - h) Criterio: 40 %
 - i) Iniciativa: 60 %
 - j) Creatividad: 60 %
 - k) Disponibilidad de tiempo completo 50 %

Perfil y funciones básicas del personal

Directora: encargada principalmente de la administración de la empresa, llevando a cabo el desarrollo de varios departamentos como son el de recursos humanos, contabilidad y finanzas, atención a clientes, marketing, compras y relaciones públicas.

Entrenador: encargado de los entrenamientos de alto rendimiento tanto en aguas abiertas como confinadas, así como seguir perfeccionando la técnica y realizar diferentes correcciones en los entrenamientos, también supervisa todos los eventos a los cuales se llevarán a competencia a los alumnos.

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

Su carácter docente y de formación le obliga de alguna manera a estudiar y estar al día de los nuevos cambios en la metodología del entrenamiento físico, técnico, táctico y además tener el valor para aplicarlos. Ha de ser competente, tener las ideas claras, ser un buen *comunicador* y *transmitir sus conocimientos* con naturalidad y firmeza. Mostrar serenidad y tranquilidad en los momentos delicados y poseer la habilidad para canalizar sus emociones. Ejercerá de líder. Otorgará las órdenes precisas al equipo, como si de un director de orquesta se tratara. Planteará metas razonables y ambiciosas, dará en todo momento la sensación de tenerlo todo bajo control y la confianza y seguridad de que lo que dice, sucederá.

Las anteriores funciones son cualidades inherentes a un buen entrenador, pero no son las únicas.

Técnica

El entrenador es el máximo responsable de la preparación deportiva del nadador. A él le corresponde planificar, dirigir, supervisar, controlar y evaluar la correcta preparación de sus deportistas.

Para ello, y a principio de temporada, deberá trazar un plan de acción flexible, una ruta adecuada, para que los nadadores a su cargo obtengan los mejores resultados en el campeonato más importante. Fijará unos objetivos individuales y colectivos, que dependerán de las características del grupo, del nivel y edad del atleta. Elegirá un modelo de planificación, teniendo en cuenta la distancia y el estilo a nadar y distribuirá convenientemente las competiciones principales y secundarias, con el fin de alcanzar el rendimiento óptimo, en el momento elegido.

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

CAPÍTULO V

Análisis financiero

Conclusiones.

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

Análisis financiero.

Recursos financieros necesarios para la inversión

Para considerar que la ampliación y contratación de maestros de la escuela de natación lagartos de Cozumel es viable debemos evaluar y analizar los recursos financieros con los que se cuentan y estos son anticipados, es decir el proyecto se encuentra llevándose a cabo actualmente por lo que la parte de inversiones se realizó hace 6 años al momento de la apertura, el material con el que cuenta actualmente la empresas se adquirió de manera paulatina por lo que la inversión se realizó a lo largo de dos años para tener todo el material y el equipo necesario para su funcionamiento, pero a consideración se presentan los recursos financiero en tres tipos de inversión, ya que se inicia un negocio por determinar las necesidades financieras para asegurar los recurso y disponer en cierto momento de estos.

Se presentan tres tipos de inversión, la primera es la inversión fija, donde se engloban los activos fijos propiamente, lo que generara el ingreso, la inversión diferida donde se presentan los gastos como la renta del local, y el capital de trabajo donde se incluye todo lo necesario para el funcionamiento de la empresa en la cuestión operativa

Estos tres tipos de inversiones darán un panorama general de la inversión realizada o la inversión total que se necesitará en la apertura y operación del negocio.

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

Inversion Fija Total			
Concepto	Costo Unitario	Cantidad	Monto
Obra Civil			
Remodelacion	\$ 40,000.00	1	\$ 40,000.00
Mobiliario y Equipo			
TABLAS DE NATACION	\$ 150.00	25	\$3,750.00
spaguetis	\$ 190.00	5	\$950.00
paletas	\$ 250.00	10	\$2,500.00
snorkels	\$ 450.00	5	\$2,250.00
flotadores salchichas	\$ 450.00	2	\$900.00
juguetes sumergibles	\$ 250.00	3	\$750.00
pelotas	\$ 350.00	1	\$350.00
juguetes varios	\$ 1,500.00	1	\$1,500.00
regaderas	\$ 45.00	5	\$225.00
ligas de extencion para fuerza	\$ 150.00	13	\$1,950.00
aletas	\$ 580.00	8	\$4,640.00
			\$0.00
Subtotal			\$59,765.00
Imprevistos (5%)			\$ 2,988.25
Total			\$62,753.25

Cuadro 7

Fuente elaboración propia.

En la tabla anterior se presenta un desglose de la inversión fija realizada en un periodo no mayor a dos años a la apertura de la Escuela de Natación Lagartos de Cozumel, donde podemos observar el costo de cada uno de los productos con los que la empresa cuenta como parte de su inventario de trabajo, tomando en cuenta que este material de trabajo por su material de elaboración es duradero y no se requiere renovarlo seguido.

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

Inversión Diferida:

Inversion Diferida Total	
Concepto	Monto
Constitucion Legal de la empresa	\$ 10,000.00
Renta Local	\$ 3,500.00
renta de telefonía mobil	\$ 200.00
	\$0.00
	\$0.00
	Total \$ 13,700.00

Cuadro 8

Fuente: elaboración propia.

En la tabla se describen los conceptos de pago mensuales de conceptos como renta de la alberca donde la escuela se encuentra establecida, el pago mensual de la telefonía móvil con el cual cuenta la empresa para poder mantenerse en comunicación, así como el concepto por constitución legal de la empresa.

anexos formatos secretaria de hacienda y crédito público, formato de solicitud de personas acreditadas para realizar trámite ante la secretaria de hacienda y crédito público. anexo del acuerdo por el que se crea el registro de personas acreditadas para realizar trámites ante la secretaria de hacienda y crédito público página.

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

Capital de trabajo:

Capital de Trabajo	
Concepto	Monto
Materia Prima	
uniformes	\$2,500.00
Insumos	
gasolina	\$1,200.00
quimicos alberca	\$500.00
carnets	\$220.00
Mano de Obra	
sueldos y salarios	\$12,000.00
	Total
	\$16,420.00

Cuadro 9

Fuente: elaboración propia

En esta tabla se presentan los sueldos y salarios del personal que labora en “Lagartos” así como el costo de los insumos tanto de la alberca como de gastos de administración de la escuela.

Inversion Total	
Concepto	Monto
Inversion Fija	\$ 62,753.25
Inversion Diferida	\$ 13,700.00
Capital de Trabajo	\$ 16,420.00
	Total
	\$ 92,873.25

Cuadro 10

Fuente: elaboración propia

La suma de la inversiones nos da como resultado un total de \$92,873.25 pesos como total de inversión para fines de este proyecto, este incluye todos los conceptos y rubros desglosados en la tabla anterior, donde \$62,753.25 correspondientes a la inversión fija, \$

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

13,700 pesos correspondientes a la inversión diferida y finalmente \$16,420 pesos al capital de trabajo que incluye los conceptos por capital humano; cabe recalcar que la inversión fija es de tipo informativa, ya que, al ser un proyecto real la inversión se realizó de manera paulatina. Y que presenta una tabla donde se muestra cómo se utilizara la inversión y los porcentajes que corresponden del total de la inversión total de proyecto, teniendo en cuenta los diferentes puntos donde se utilizaran los recursos financieros.

A. Inversiones Fijas		
TOTAL A	\$ 59,765.00	64%
B. Costo de organización		
TOTAL B	\$ 13,700.00	15%
C. Capital de trabajo		
TOTAL C	\$ 16,420.00	18%
D. Imprevistos		
TOTAL D	\$ 2,988.25	3%
Inversion Total	\$ 92,873.25	100%

Cuadro 11

Fuente: elaboración propia

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

Definición y desarrollo del programa de inversiones

Concepto	Meses												Total Mensual	
	1				2				3					
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
Constitucion legal de la empresa	█													\$ 10,000.00
Renta del local	█													\$ 3,500.00
Contrato de servicios	█													\$ 200.00
adecuacion de las instalaciones	█	█	█											\$ 40,000.00
Adquisicion de Mobiliario y Equipo	█	█	█	█										\$19,765.00
Contratacion del personal	█													\$ 12,000.00
materiales para oficina/administrativos	█													\$ 2,500.00
TOTAL													\$ 87,965.00	

Cuadro 12

Fuente: elaboración propia.

Se presenta un cronograma y planeación de la inversión a realizar, en plazos de semana dependiendo del tipo de inversión, el tiempo que correspondiente a cada uno de los paso del proceso de inversión corresponde al tiempo real o considerado real para realizar las actividades, podemos señalar que en algunos casos se utilizara un tiempo menor al establecido, pero se considera como margen de prueba y error para la determinación y adquisición de cada uno de los requerimientos del proceso de inversión.

Como se puede observar la constitución legal de la empresa y la adquisición de los materiales son las actividades que más tiempo requieren, ya que es necesario la obtención de información especial para llevar a cabo estas actividades, en caso de la constitución legal es necesario la gestión de documentos y permisos a nivel municipal, federal y estatal; para la adquisición del mobiliario es necesario el contacto con proveedores, gestión de los tipos de pagos así como los acuerdo de entrega, lugar y tiempo de entrega del material.

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

Análisis y proyecciones de costos e ingresos

Se presentarán las proyecciones anuales de los ingresos y gastos, que servirán para la determinación de la inversión inicial, así como una base para los requerimientos financieros necesarios para el funcionamiento de la empresa.

Para el cálculo de ingresos se toman en cuenta las siguientes especificaciones:

- La proyección de ingresos es a un año de manera bimestral.
- la empresa solo trabaja de manera normal de marzo a noviembre, solo en casos especiales lo hace en mese diferentes.
- Los grupos de mayor número son los alumnos de clases de natación únicamente, de ahí parte diferentes números de alumnos por cada línea de servicio, cabe recalcar que el precio al público es determinado por un precio ajustado a la competencia, por lo que las clases especiales se pacta el precio con el alumno dependiendo de sus necesidades.

El número de alumnos por mes se tomaron como referencias una base de datos que se tiene de la escuela de natación elaborada previamente, donde únicamente se toman en cuenta los alumnos de natación, excluyendo a los de competencia, clase privadas y rehabilitación.

La siguiente tabla tiene variables debido a que la escuela solo labora de marzo a noviembre por que la temperatura del agua baja y los alumnos dejan de asistir, también se tomó en cuenta que no todos los meses tenemos la misma cantidad de alumnos debido a que influye muchas vacaciones de semana santa, vacaciones de verano, otros cursos de verano, entrada a la escuela, vacaciones entre otras circunstancias.

Para el presupuesto de gastos se consideraron los gastos reflejados aun año. Este presupuesto comprende costos de producción, gastos de operación, indirectos y directos. Los costos directos de producción son aquellos materiales directos y mano de obra que intervienen directamente en la producción de un bien y los costos indirectos de producción son también mano de obra, material y otros gastos, son diferentes porque éstos operan de manera indirecta, al no intervenir en la transformación de materias primas.

Cuadro 14
Fuente: elaboración propia

MESES		MAY-JUN		JUL-AGO		SEP-OCT		NOV-DIC	
ABRIL	10	30	26	17	13	20	10	6	
MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE			
NUMERO DE ALUMNOS POR MESES (SOLO NATACION EDUCACION)									
ALUMNOS	10.00	56.00	30.00	30.00	30.00	30.00	6.00		
	\$ 6,000.00	\$ 33,600.00	\$ 18,000.00	\$ 18,000.00	\$ 18,000.00	\$ 18,000.00	\$ 3,600.00		

Cuadro 13
Fuente: elaboración propia

AÑO		ene-feb		mar-abril		may-jun		jul-ago		sep-oct		nov-dic	
CONCEPTO													
clases de natacion	\$ -	\$ 6,000.00	\$ 33,600.00	\$ 18,000.00	\$ 18,000.00	\$ 18,000.00	\$ 3,600.00						
preparacion para competencias	\$ -	\$ 5,000.00	\$ 6,000.00	\$ 6,000.00	\$ 6,000.00	\$ 7,000.00							
Clases privadas	\$ 3,000.00	\$ 5,600.00	\$ 5,600.00	\$ -	\$ 5,600.00	\$ -							
clases de rehabilitacion	\$ -	\$ 6,000.00	\$ 6,000.00	\$ 6,000.00	\$ 6,000.00	\$ 6,000.00							
TOTAL	\$ 3,000.00	\$ 22,600.00	\$ 45,600.00	\$ 35,600.00	\$ 31,000.00	\$ 3,600.00							

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

- Se toma en cuenta la renta del local como referencia
- Se sigue el precio ajustado a la competencia

Para la realización del cálculo del precio se consideraran los siguientes aspectos:

Calculo del precio

Gracias a estos datos presentados se podrá realizar el análisis entre los costos y gastos, con ellos se mostrará el monto total anual de \$152,120 pesos, proyectado de manera bimestral que implica la operación normal del proyecto durante un periodo de un año, tiempo considerado en la planeación.

Cuadro 15
Fuente elaboración propia.

PRESUPUESTOS DE EGRESOS ANUAL BIMESTRAL						
EXPRESADO EN PESOS						
AÑO	1	2	3	4	5	6
CONCEPTO						
COSTOS DE PRODUCCION						
COSTOS DIRECTOS						
MATERIA PRIMA						
UNIFORMES	2500	0	0	\$2,500.00	0	0
RENTA DE LOCAL	7000	7000	7000	7000	7000	7000
HONORARIOS						
PERSONAL	\$12,000.00	\$12,000.00	\$12,000.00	\$12,000.00	\$12,000.00	\$12,000.00
TOTAL COSTOS DIRECTOS	\$21,500.00	\$19,000.00	\$19,000.00	\$21,500.00	\$19,000.00	\$19,000.00
COSTOS INDIRECTOS:						
INSUMOS						
QUIMICOS, CARNETS	720	720	720	720	720	720
HONORARIOS PERSONAL EXTERNO						
AYUDANTE GENERAL	2000	2000	2000	2000	2000	2000
TOTAL COSTO INDIRECTO	\$ 2,720.00	\$ 2,720.00	\$ 2,720.00	\$ 2,720.00	\$ 2,720.00	\$ 2,720.00
GASTOS DE VENTA						
GASOLINA	\$2,400.00	\$2,400.00	\$2,400.00	\$2,400.00	\$2,400.00	\$2,400.00
TELEFONO CELULAR	\$400.00	\$400.00	\$400.00	\$400.00	\$400.00	\$400.00
TOTAL DE GASTOS DE VENTAS	\$2,800.00	\$2,800.00	\$2,800.00	\$2,800.00	\$2,800.00	\$2,800.00
TOTAL BIMESTRAL	\$27,020.00	\$24,520.00	\$24,520.00	\$27,020.00	\$24,520.00	\$24,520.00

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

- De acuerdo a sondeo por medio de cuestionario se determina cuánto están dispuestos a pagar los alumnos. (El estudio se realiza previamente)

La estrategia de ajustar el precio a la competencia nos asegura que los alumnos tengan que decidirse por una escuela con base a los beneficios que, en el precio, de igual manera no se menosprecia el valor del trabajo de la Escuela de Natación Lagartos de Cozumel, por lo que no se abarata el precio para tener más alumnos, ya que la relación precio calidad es muy importante para la escuela; es por eso que se elige por asignar un precio ajustado a la competencia.

Conclusiones

Como resultado de la investigación que se realizó a la escuela de natación Lagartos de Cozumel, para poder tener una ampliación en su cobertura de mercado en la Isla de Cozumel asegurando la calidad de la enseñanza y su rentabilidad se llegó a lo siguiente conclusión:

- En la Isla de Cozumel existen muy pocas escuelas de natación.
- No existe la cultura de las clases de natación en jóvenes.
- La mayoría de los hombres y mujeres encuestados no saben nadar con técnica.
- De los datos recabados se obtuvo como resultado que del total de encuestados solamente el 74.67% saben nadar, mientras que el otro 25.33% no saben y tienen conocimiento de natación.
- Los encuestados respondieron que la escuela con más presencia en la isla de Cozumel es la alberca municipal con un 76.67% representando más de la mitad, sin embargo, en segundo lugar, se encuentra la escuela de natación lagartos de Cozumel con un porcentaje de conocimiento de un 12.33% del total siendo esta una escuela de carácter privada.
- No cuenta con una infraestructura actual que compita contra la principal escuela, pero con esto nos damos cuenta que debido a diferentes factores esta ocupa una buena posición respecto a las demás.

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

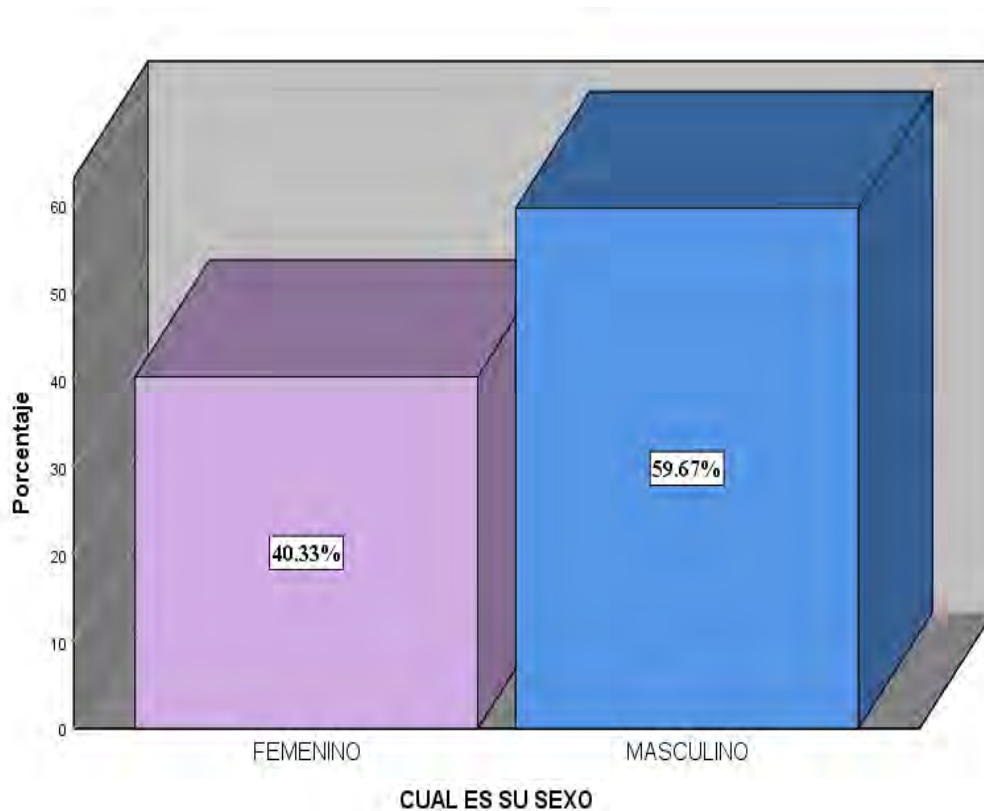
- Uno de los inconvenientes a los que se enfrenta Lagartos de Cozumel, es a la falta de instalaciones, esto no permite que se disponga de la alberca al 100 % y no se puedan ampliar los horarios de clase y no se pueda contratar más maestros.

Recomendaciones:

- La escuela de natación Lagartos de Cozumel debe implementar una estrategia de promoción en las diferentes escuelas de la Isla de Cozumel tanto públicas y privadas para poder posicionarse en el mercado.
- Debe de realizar eventos de natación en las diferentes preparatorias para poder captar un número mayor de estudiantes.
- Para poder ampliar su plantilla laboral sin perder la calidad en la enseñanza debe de capacitar constantemente a su personal, para poder ofrecer un buen servicio.
- Se recomienda tener sus instalaciones propias para poder ampliar y ofrecer un mayor número de servicios como clases de bebés hasta adultos mayores, clases de rehabilitación, acuacrobacia, entrenamientos especializados e incluso realizar eventos de natación con escuelas de la Isla de Cozumel y de todo el estado.
- La empresa debe crear estrategias de mercado a mediano y largo plazo.
-

ANEXOS

Total, de encuestados masculino y femenino



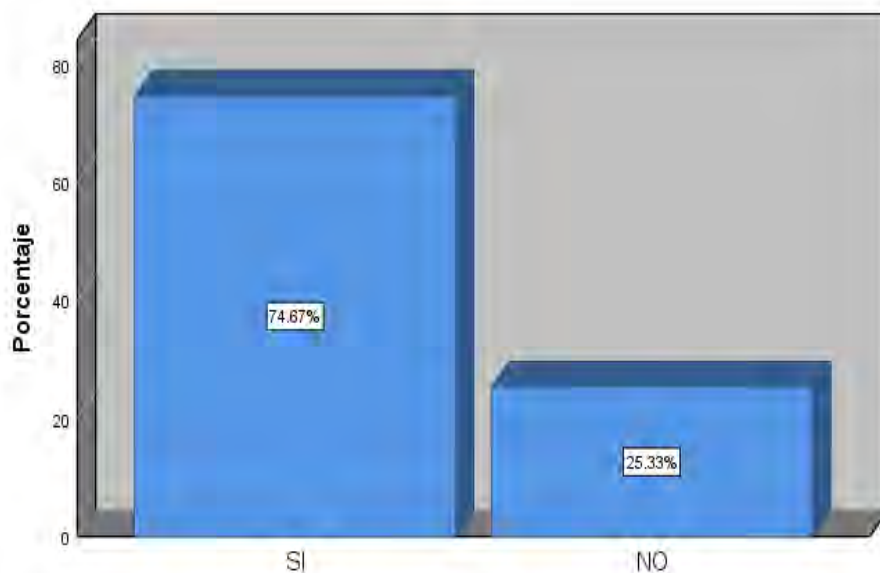
Grafica. 1

Fuente: Elaboración propia con base a datos de encuesta.

En la gráfica anterior podemos observar que del total de encuestados el 40.33% pertenecen a mujeres y el otro 59.67% representa al total de hombres, representando los hombres poco más de la mitad de los encuestados

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

¿Usted sabe nadar?



Grafica 2

Fuente: Elaboración propia con base a datos de encuesta.

De los datos recabados tenemos que del total de encuestados solamente el 74.67% saben nadar, mientras que el otro 25.33% no saben y tienen conocimiento de natación.

Mientras que en la siguiente tabla se muestra que del total de encuestados el 77% no ha tomado alguna clase de natación, lo que se relaciona con que el porcentaje de alumnos encuestados que no saben nadar sea alto.

Con esto podemos decir que el nivel de la demanda del servicio es considerado alto tomando en cuenta estos factores y que existe un nivel alto de insatisfacción de esta necesidad en la isla.

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

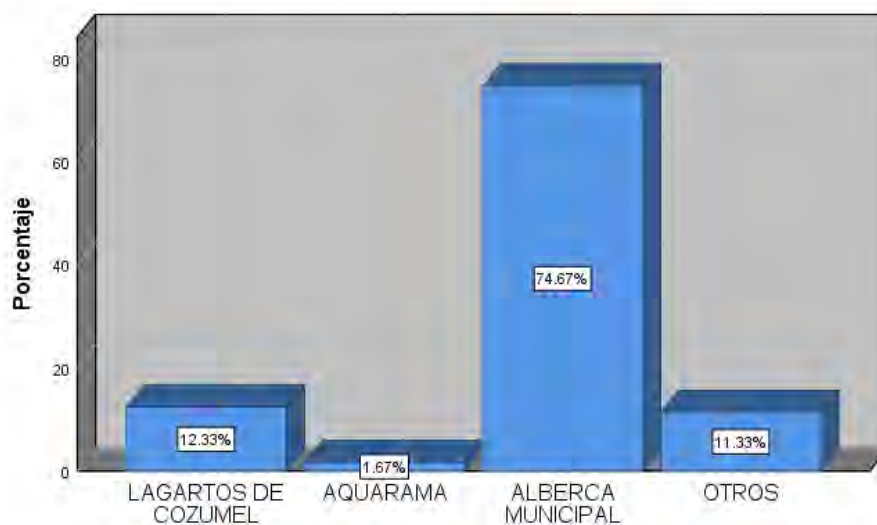
¿Ha tomado clases de natación alguna vez en la vida?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	69	23.0	23.0	23.0
	NO	231	77.0	77.0	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

Cuadro 1

Fuente: Elaboración propia con base a datos de encuesta.

¿Cuál de estas escuelas de natación conoce?



Grafica 3

Fuente: Elaboración propia con base a datos de encuesta.

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

La grafica anterior nos muestra un panorama del nivel de conocimiento que tienen los encuestados a cerca de las escuelas de natación existentes en la isla Cozumel, obteniendo como resultado que la escuela con más presencia en la isla es la alberca municipal con un 76.67% representando más de la mitad, que es considerada como la principal en la isla, pero sin embargo tenemos que en segundo lugar se encuentra la escuela de natación lagartos de Cozumel con un porcentaje de conocimiento de un 12.33% del total siendo esta una escuela de carácter privada y no cuenta con una infraestructura actual que compita contra la principal escuela, pero con esto nos damos cuenta que debido a diferentes factores esta ocupa una buena posición respecto a las demás.

¿Ha escuchado hablar de la escuela de natación lagartos de Cozumel?

Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
59	19.7	19.7	19.7
241	80.3	80.3	100.0
300	100.0	100.0	

Cuadro 2

Fuente: Elaboración propia con base a datos de encuesta.

En la tabla anterior la cual se relación con una variable que llamamos el nivel de conocimiento, esta se relaciona, de tal manera que como vimos en la gráfica anterior del nivel de conocimiento y esta con que tanto se ha escuchado hablar de esta escuela; tenemos que a pesar de ocupar el segundo puesto del total de las escuelas de natación solamente un 19.7% de los encuestados ha escuchado hablar de la escuela, mientras que desgraciadamente más de la mitad de los encuestados no ha escuchado hablar de la escuela de natación lagartos de Cozumel, representando así un 80.3% del total.

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

Tabla cruzada ¿USTED SABE NADAR? *¿CUAL DE ESTAS ESCUELAS DE NATACIÓN CONOCE?

		¿CUAL DE ESTAS ESCUELAS DE NATACIÓN CONOCE?				Total
		LAGARTOS DE COZUMEL	AQUARAMA	ALBERCA MUNICIPAL	OTROS	
¿USTED SABE NADAR?	SI	Recuento	23	2	170	224
		% del total	7.7%	0.7%	56.7%	74.7%
	NO	Recuento	14	3	54	76
		% del total	4.7%	1.0%	18.0%	25.3%
Total		Recuento	37	5	224	300
		% del total	12.3%	1.7%	74.7%	100.0%

Cuadro 3

Fuente: Elaboración propia y con base de datos de encuesta.

De la tabla anterior donde se relacionan si los encuestados saben nadar y las escuelas que conocen tenemos que, del total de los alumnos que SI saben nadar un 56.7% conocen la alberca municipal, un 9.7% conocen otro lugar donde se imparte clases, y en tercer lugar está la escuela de natación lagartos de Cozumel con un porcentaje 7.7% de conocimiento por parte de los alumnos que si saben nadar, quedando así al final la escuela de natación Aquarama con un .7% de conocimiento por parte de los encuestados que si saben nadar.

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

Mientras que por otro lado del total de encuestados que NO saben nadar, un total de 18% conoce la alberca municipal, un 4.7% conocen lagartos y finalmente un 1% conocen Aquarama, un porcentaje menor a los que conocen otro lugar.

Esto podrá deberse a diferentes factores, una de las estrategias que se aplicaran como parte de la captación de alumnos para la escuela de natación de lagartos de Cozumel, es la de ofrecer becas, eso debido a los datos que se obtuvieron, estos datos que presentamos a continuación:

Tabla cruzada ¿usted sabe nadar? - ¿alguna vez le han ofrecido una beca en alguna escuela de natación ya sea privada o pública?

		¿ALGUNA VEZ LE HAN OFRECIDO UNA BECA EN ALGUNA ESCUELA DE NATACION YA SE APRIVADA O PUBLICA?			Total	
		SI	NO	5		
¿USTED SABE NADAR?	SI	Recuento	13	210	1	224
		% del total	4.3%	70.0%	0.3%	74.7%
	NO	Recuento	2	74	0	76
		% del total	0.7%	24.7%	0.0%	25.3%
Total	Recuento	15	284	1	300	
	% del total	5.0%	94.7%	0.3%	100.0%	

Cuadro 4

Fuente: Elaboración propia y con base a datos de encuesta.

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

Esta tabla nos muestra que acorde a lo antes mencionado la oportunidad de captar alumnos mediante becas es una estrategia con muchas posibilidades, ya que del total de encuestados que dijeron no saber nadar, al 24.7% nunca le han ofrecido una beca en alguna escuela de natación ya sea pública o privada y de los encuestados que dijeron saber nadar a un 70% de igual manera no le ha ofrecido una beca, esto se convierte en una oportunidad de captación de alumnos de casi 300 alumnos aproximadamente mediante las becas.

¿Cuánto cree que pueda pagar mensualmente, por tomar clases de natación?



Grafica 4

Fuente: Elaboración propia y con base a datos de encuesta.

La grafica anterior nos muestra el monto que los encuestados estarían dispuestos a pagar por una clase de natación, y los resultados arrojan los siguientes datos:

Tenemos que el 63% considera adecuado pagar menos de \$300 pesos por una clase de natación, mientras que el 33.67% dijeron que pagarían entre \$300 y \$400 pesos, y quedando únicamente el 3.33% del total de encuestados que opinaron que si pagarían más de \$500 pesos por una clase de natación.

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

¿Considera que es una necesidad o un lujo aprender a nadar?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	LUJO	50	16.7	16.7	16.7
	NECESIDAD	250	83.3	83.3	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

Cuadro 5

Fuente: Elaboración con base a datos de encuesta.

Esto en relación con que los alumnos consideran que tomar clases de natación es una necesidad con una 83.3% , mientras que solo el 16.7% por ciento considera que es un lujo, esto nos abre el panorama para ver que las clases de natación se consideran una necesidad entre los encuestados y que independientemente del precio que podría ser un factor decisivo entre tomar clases o no, es una oportunidad de cubrir la necesidad de saber nadar a un precio relativamente bajo, lo que nos lleva a la siguiente tabla donde se muestra los factores que consideran los encuestados importantes a la hora de elegir una escuela de natación en relación a si saben nadar o no.

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

Tabla cruzada ¿Usted sabe nadar? *¿Qué aspectos tomaría?

Cuadro 6

Fuente: Elaboración propia y con base a datos de encuesta.

			¿QUE ASPECTOS TOMARIA					OTROS	Total
			PRECIO	CALIDAD	POR RECOMENDACION	POR QUE SON GRUPOS PEQUEÑOS	POR LA ATENCION PERSONALIZADA		
¿USTED SABE NADAR?	SI	Recuento	65	84	26	5	37	7	224
		% del total	21.7%	28.0%	8.7%	1.7%	12.3%	2.3%	74.7%
	NO	Recuento	27	17	12	4	14	2	76
		% del total	9.0%	5.7%	4.0%	1.3%	4.7%	0.7%	25.3%
Total		Recuento	92	101	38	9	51	9	300
		% del total	30.7%	33.7%	12.7%	3.0%	17.0%	3.0%	100.0%

De lo anterior podemos observar que los factores que los encuestados toman para poder elegir una escuela de natación son:

En relación si saben nadar esta, la calidad en primer lugar con un 28% y en segundo lugar el precio con un 21.7%.

En relación si no saben nadar esta, el precio con un 9% por ciento y en segundo lugar la calidad con un 5.7%.

Esto nos indica que para los encuestados que si saben nadar y que han tomado clases alguna vez en su vida la calidad de la educación y la enseñanza son el factor más importante quedando en segundo plano el precio de las clases.

En cuanto a los encuestados que no saben nadar y que quisieran en algún momento tomar clase de natación, considerando que es una necesidad aprender a nadar, tiene al precio como uno de los factores determinantes al elegir una escuela que le brinde el servicio.

Ahora bien, acorde a los resultados obtenidos tenemos, que la relación entre las variables que determinan la decisión de asistir a una clase de natación y la escuela a la cual quieren asistir, en este caso serian la calidad y el precio.

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

De esta manera siguiendo los datos arrojados por el instrumento tenemos la siguiente

Tabla cruzada ¿Qué aspectos tomaría*¿A cuál de estas escuelas le gustaría asistir de acuerdo a sus necesidades?

		¿A CUAL DE ESTAS ESCUELAS LE GUSTARIA ASISTIR DE ACUERDO A SUS NECESIDADES?				
		ALBERCA MUNICIPAL	AQUARAMA	LAGARTOS DE COZUMEL	Total	
¿QUE ASPECTOS TOMARIA	PRECIO	Recuento	26	16	50	92
		% del total	8,7%	5,3%	16,7%	30,7%
	CALIDAD	Recuento	33	12	56	101
		% del total	11,0%	4,0%	18,7%	33,7%
	POR RECOMENDACION	Recuento	8	7	23	38
		% del total	2,7%	2,3%	7,7%	12,7%
	POR QUE SON GRUPOS PEQUEÑOS	Recuento	0	2	7	9
		% del total	0,0%	0,7%	2,3%	3,0%
	POR LA ATENCION PERSONALIZADA	Recuento	14	8	29	51
		% del total	4,7%	2,7%	9,7%	17,0%
	OTROS	Recuento	5	0	4	9
		% del total	1,7%	0,0%	1,3%	3,0%
Total		Recuento	86	45	169	300
		% del total	28,7%	15,0%	56,3%	100,0%

Cuadro 7

Fuente: Elaboración propia y con base a datos de encuesta.

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

SECRETARIA DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO

ACUERDO por el que se crea el Registro de Personas Acreditadas para realizar trámites ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos. - Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

JOSE FRANCISCO GIL DIAZ, Secretario de Hacienda y Crédito Público, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 12, 14 primer párrafo, 16, 26 y 31 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 69-B y primero transitorio fracción I del Decreto por el que se reforma la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, publicado en el **Diario Oficial de la Federación** el día 19 de abril de 2000; 2, 4 y 6 del Reglamento Interior de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, y

CONSIDERANDO

Que el Plan Nacional de Desarrollo 2001-2006, prevé que para que un país tenga éxito en el nuevo esquema mundial, es necesario contar con gobiernos ágiles, responsables, con capacidad de respuesta y herramientas para enfrentar los retos que impone el desarrollo.

Que, asimismo, señala que se necesita un gobierno estratégico, orientado a administrar resultados, que requiere que los procesos burocráticos que inhiben el desarrollo de los actores generadores de riqueza se rediseñen con un enfoque de calidad para atender las necesidades del ciudadano; por lo que la rigidez tiene que ser sustituida por flexibilidad, la cual nos permita derribar las barreras existentes para la innovación y creatividad, impuestas por la excesiva normatividad y sobrerregulación existente.

Que el acuerdo para la adopción y uso por la Administración Pública Federal de la Clave Única de Registro de Población, publicado en el **Diario Oficial de la Federación** el 23 de octubre de 1996, dispone el establecimiento y adopción de una clave única y homogénea en todos los registros de personas a cargo de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, la cual es un instrumento de registro y acreditación fehaciente y confiable dada la amplitud de su cobertura y su carácter obligatorio.

Que la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, en cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 69-D y 69-M de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, presentó a la Comisión Federal de Mejora Regulatoria el programa bianual de mejora regulatoria de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, mismo que dicha Comisión publicó en su página de Internet, y en el cual se relacionan los trámites que esta Secretaría se comprometió a inscribir en el Registro Federal de Trámites y Servicios.

Que la Ley Federal de Procedimiento Administrativo prevé en su artículo 69-B que cada dependencia y organismo descentralizado, creará un Registro de Personas Acreditadas para realizar trámites ante éstas; asignando al efecto un número de identificación al interesado, quien, al citar dicho número en los trámites subsecuentes que presente, no requerirá asentar los datos ni acompañar los documentos que acrediten su personalidad.

Que a fin de dar cumplimiento a lo anteriormente señalado, y proporcionar un mejor servicio y seguridad jurídica a las personas que realicen trámites ante la Secretaría, he tenido a bien expedir el siguiente:

ACUERDO POR EL QUE SE CREA EL REGISTRO DE PERSONAS ACREDITADAS PARA REALIZAR TRAMITES ANTE LA SECRETARIA DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO

ARTICULO 1.- Se crea el Registro de Personas Acreditadas para realizar trámites ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, el cual tiene por objeto llevar un control y proporcionar a los usuarios un instrumento opcional que simplifique el acreditamiento de personalidad de aquellos que realicen trámites en el ámbito de competencia de esta dependencia, en los casos en que, de conformidad con la normatividad aplicable o la naturaleza del acto, se requiera dicho requisito.

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

ARTICULO 2.- Para los efectos de lo previsto en este Acuerdo se entenderá por:

- I. Acreditamiento de personalidad: el procedimiento administrativo mediante el cual se comprueba la capacidad legal de las personas físicas o morales y de sus representantes o apoderados legales que realizan trámites ante la Secretaría y que, para ello, soliciten su inscripción en el Registro;
- II. Constancia: documento expedido por la Unidad Administrativa Acreditante que comprueba la inscripción del solicitante o del usuario en el Registro;
- III. CURP: la Clave Unica de Registro de Población que asigna la Secretaría de Gobernación a las personas físicas domiciliadas en el territorio nacional, así como a los nacionales domiciliados en el extranjero;
- IV. Secretaría: a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público;
- V. Número de identificación: el número que se asigna a los Usuarios a través de la Constancia y que lo exentará de presentar, en lo sucesivo, los datos y documentos a que se refiere el artículo 15 en relación con el artículo 69-B de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo;
- VI. Registro: el Registro de Personas Acreditadas para realizar trámites ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público;
- VII. Trámite: cualquier solicitud o entrega de información que las personas físicas o morales del sector privado, realicen ante la Secretaría, ya sea para cumplir una obligación, obtener un beneficio o servicio o, en general, a fin de que se emita una resolución, así como cualquier otro documento que dichas personas estén obligadas a conservar;
- VIII. Unidades Administrativas Acreditantes: la Dirección General de Seguros y Valores, la Dirección General de Banca y Ahorro, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro y, cualquier unidad administrativa de la Secretaría que inscriba trámites en el Registro Federal de Trámites y Servicios, y
- IX. Usuarios: las personas físicas o morales que realicen trámites ante la Secretaría.

ARTICULO 3.- Las personas físicas y morales, así como sus representantes legales o apoderados, interesados en realizar trámites ante la Secretaría, podrán solicitar previamente su inscripción en el Registro con sujeción a los requisitos, formas y procedimientos que señala el presente Acuerdo.

En los mismos términos, podrán solicitarlo los servidores públicos que representen a las dependencias o entidades de la Administración Pública Federal, Estatal, Municipal o del Distrito Federal, así como otras instituciones u organismos públicos.

ARTICULO 4.- Los titulares de las Unidades Administrativas Acreditantes, tendrán las siguientes facultades:

- I. Acreditar la personalidad de los interesados en obtener la constancia para realizar trámites ante la Secretaría, cuando así se requiera en términos de la normatividad o lo requiera el acto cuya aplicación sea competencia de ésta;
- II. Resolver la procedencia de la inscripción en el Registro y, en su caso, expedir, cuando se cumplan los requisitos establecidos en este Acuerdo, la constancia en la que se asigne el número de identificación para realizar trámites;
- III. Negar por escrito la solicitud de registro que no cumpla con alguno de los requisitos previstos en este Acuerdo;
- IV. Dar de alta o de baja en el Registro a las personas físicas o morales acreditadas o a sus representantes, cuando legalmente así proceda;
- V. Requerir a los solicitantes la comprobación de lo declarado en su solicitud, así como revisar y verificar, ante quien corresponda, la veracidad de los datos y documentos que se anexen a la misma, y
- VI. Aplicar el presente Acuerdo.

ARTICULO 5.- Los titulares de las Unidades Administrativas Acreditantes podrán auxiliarse por los directores generales adjuntos, directores, subdirectores, jefes de departamento o sus similares que figuren en la estructura autorizada, para ejercer las facultades señaladas en el artículo anterior, para lo cual, deberán llevar a cabo la designación correspondiente.

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

ARTICULO 6.- Las personas o sus representantes inscritos en el Registro llevarán a cabo los trámites ante la Secretaría, de conformidad con las facultades que les sean propias o tengan conferidas en los términos de los artículos 9 y 10 del presente Acuerdo.

El Registro podrá ser consultado por las unidades administrativas acreditantes, en la base de datos magnética o electrónica creada para tal efecto.

Las personas o sus representantes inscritos en el Registro para realizar sus trámites, podrán comprobar su personalidad y facultades ante las Unidades Administrativas Acreditantes, a través de la Constancia, o proporcionando el Número de Identificación.

ARTICULO 7.- La solicitud de inscripción en el Registro deberá contener:

- I. El nombre, denominación o razón social del solicitante;
- II. La CURP, en el caso de personas físicas que cuenten con dicha clave;
- III. El Registro Federal de Contribuyentes;
- IV. El domicilio fiscal de la persona física o moral y el domicilio en el que se asienten sus oficinas principales (en caso de ser diverso del domicilio fiscal).
- V. Los números de teléfono y/o fax, así como la dirección de correo electrónico, en caso de contar con ellos;
- VI. El objeto social o actividad preponderante;
- VII. Los datos de inscripción de la persona moral en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio. En caso de no contar con éstos, se presentará una carta de fedatario público donde se dé fe de que se encuentran en proceso.
- VIII. El nombre del (los) representante(s) legal(es) o apoderado(s), así como el tipo y la vigencia del poder conferido, así como, en su caso, el cargo que desempeñe cuando se trate de representantes de personas morales;
- IX. La firma autógrafa y acreditamiento de quien suscriba la solicitud;
- X. Una fotografía reciente del (los) representante(s) legal(es) o apoderado(s), tamaño infantil a color, y
- XI. El lugar y fecha de presentación de la solicitud.

ARTICULO 8.- La Constancia contendrá:

- I. El nombre, denominación o razón social de la persona representada;
- II. Registro Federal de Contribuyentes y la CURP en el caso de personas físicas acreditadas que cuenten con dicha clave;
- III. El número de identificación asignado;
- IV. Los nombres de los representantes legales o apoderados, así como el tipo de poder conferido. En el caso de que los poderes sean especiales o limitados, se especificará el trámite que podrá realizar;
- V. La fecha de expedición, nombre, cargo y firma del servidor público que autoriza, y
- VI. Los demás datos que el propio sistema de la base de datos creada para la operación del Registro de Personas Acreditadas de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público permita.

ARTICULO 9.- El representante legal o apoderado del solicitante, deberá acreditar que cuenta con facultades para suscribir a nombre y representación de éste, los trámites que realice ante la Secretaría, para lo cual deberá exhibir según corresponda, el poder general para actos de dominio, administración, pleitos y cobranzas o especial de éstos, en el que se especifique claramente el o los trámites a realizar, en su caso, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2554 del Código Civil Federal o el correlativo del Código Civil de la entidad federativa en que se haya otorgado el poder.

ARTICULO 10.- Para obtener el acreditamiento de la personalidad y la inscripción en el Registro, se deberá presentar la solicitud correspondiente, debidamente requisitada y por duplicado, conforme al formato e instructivo que se establece en el Anexo del presente Acuerdo, los que serán de libre reproducción.

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

A la solicitud deberá acompañarse, en original o en instrumento certificado ante fedatario público para su cotejo, y en copias simples para su conservación en la Secretaría, la documentación siguiente:

1. La Cédula de Identificación Fiscal, así como sus modificaciones, si las hubiera, y la CURP en el caso de personas físicas que cuenten con dicha clave;
2. Los poderes conforme a lo establecido en el artículo 9 del presente Acuerdo, para el caso de representantes legales y apoderados de personas físicas o morales;
3. Las personas morales presentarán los documentos en los que conste su constitución, y las modificaciones a éste, en caso de que las hubiere, todos ellos debidamente inscritos en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio, y su cédula de identificación fiscal.

Asimismo, deberán presentar los instrumentos en que consten las facultades de las personas que las representen, debidamente inscritos en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio;

4. Las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, Estatal, Municipal o del Distrito Federal, así como cualquier otra autoridad, institución u organismo público, comprobarán su legal existencia mediante documento en el cual consten datos suficientes en relación con:
 - La creación de persona pública;
 - Las normas que los rijan y les confieran atribuciones, y
 - El resultado de la elección o nombramiento de los servidores públicos con facultades para representarlos.
5. Las identificaciones oficiales vigentes con fotografía (credencial de elector o pasaporte vigente), con los nombres completos del solicitante, así como, en su caso, de los representantes y apoderados, a efecto de realizar el cotejo de firmas correspondientes, y
6. En el caso de extranjeros, adicionalmente a lo anterior, deberán proporcionar la documentación que comprueba su legal estancia en el país, la autorización de la Secretaría de Gobernación para dedicarse a las actividades que pretenden realizar y, si están domiciliados en territorio nacional, la CURP, en los términos de las disposiciones aplicables.

El uso de la constancia, el número de identificación y de cualquier otra clave o información, será responsabilidad exclusiva de las personas inscritas en el Registro o de sus representadas. La Secretaría no se hará responsable en ningún caso del mal uso que se haga del documento o de la información contenida en el mismo.

ARTICULO 11.- Las solicitudes de inscripción en el Registro, constancias, identificaciones oficiales y demás documentos que se presenten con alteraciones, raspaduras o enmendaduras, no tendrán validez alguna.

ARTICULO 12.- El término para resolver sobre la procedencia de la solicitud de inscripción en el Registro, será de diez días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente al de su recepción en la Unidad Administrativa Acreditante.

ARTICULO 13.- Cuando la solicitud de inscripción en el Registro, o los documentos anexos a ésta, no cumplan con los requisitos previstos en el presente Acuerdo, la Unidad Administrativa Acreditante, prevendrá al interesado por escrito, por única vez, para que dentro de un término de diez días hábiles, contados a partir del día siguiente hábil de la notificación de la misma, subsane la omisión u omisiones.

En caso de que el interesado no desahogue la prevención formulada en el plazo previsto, la Unidad Administrativa Acreditante, desechará la solicitud por escrito.

ARTICULO 14.- Las personas inscritas en el Registro o sus representantes con facultades expresas para ello, podrán revocar o sustituir el acreditamiento de personalidad en el Registro, previa solicitud por escrito con firma autógrafa presentada ante la Unidad Administrativa Acreditante, en un término no menor a dos días hábiles antes de aquel en que se pretenda que surta efectos la notificación de revocación o sustitución.

Al citado escrito deberán anexarse copia certificada ante fedatario público para su cotejo, y copia simple para su conservación, del documento en el que consten dichas facultades, si no consta ya en la Unidad

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

Administrativa Acreditante, así como la Constancia de acreditamiento de personalidad que fue expedida, en su caso.

En tanto no se solicite la revocación o sustitución en la forma descrita en los párrafos anteriores, se tendrán por acreditadas a las personas inscritas en el Registro y como responsables de los actos que celebren como acreditados o a nombre de su representada ante la Secretaría, en los términos de los documentos que presentaron en la Unidad Administrativa Acreditante y del Libro Cuarto, Segunda Parte, Título Noveno del Código Civil Federal.

ARTICULO 15.- Las personas inscritas en el Registro o sus representantes que hayan extraviado o que hayan sufrido robo de la Constancia, podrán solicitar la reposición de la misma, describiendo tales hechos por escrito con firma autógrafa y bajo protesta de decir verdad, haciéndose conocedores de las penas en que incurrirían por el delito de falsedad de declaraciones ante autoridad distinta de la judicial, según lo establecido en la fracción I del artículo 247 del Código Penal Federal.

ARTICULO 16.- Es obligación de las personas inscritas en el Registro, mantener actualizados sus datos. En el caso de existir modificaciones a los datos o documentos legales que consten en la Unidad Administrativa Acreditante, los interesados deberán hacerlo del conocimiento de la misma, en la forma y términos establecidos en el artículo 14 de este Acuerdo, y sin responsabilidad alguna para la Secretaría.

ARTICULO 17.- El Usuario o su representante legal para solicitar la cancelación de su registro, deberán solicitarlo por escrito entregando las constancias expedidas por la Unidad Administrativa Acreditante.

ARTICULO 18.- La presentación de los documentos a que se refiere el artículo 10 del presente Acuerdo, no sustituye la obligación de entregarlos o exhibirlos ante otras unidades administrativas de la Secretaría, cuando:

- I. Sean objeto de análisis, revisión o autorización en sí mismos y de conformidad con las disposiciones jurídicas;
- II. Sean requeridos en el ejercicio de las facultades de inspección y vigilancia, y
- III. Deban presentarse con finalidad distinta a la de acreditar su personalidad ante la Secretaría.

ARTICULO 19.- Los documentos que requiera cualquier otra unidad administrativa de la Secretaría, y que obren en poder de alguna de las unidades administrativas acreditantes, deberán solicitarlos a éstas, las que los remitirán en copia certificada en los términos del Reglamento Interior de la Secretaría o del órgano desconcentrado correspondiente, para que consten en el expediente o registro que lleven para los efectos de su competencia.

ARTICULO 20.- En los casos en que la normatividad aplicable al trámite exija que la presentación de documentos sobre la personalidad deban acompañarse como anexos al escrito de denuncia, a la solicitud o al acto a realizarse; los ya aportados ante alguna de las unidades administrativas acreditantes con anterioridad a la mencionada denuncia o solicitud, se tendrán por acompañados a la misma, cuando así lo mencione expresamente el interesado; sin embargo, quedará a salvo la facultad de las unidades administrativas correspondientes que realicen directamente el procedimiento de efectuar la prevención y solicitar aquellos que consideren sean necesarios en términos de las disposiciones aplicables.

ARTICULO 21.- La acreditación y la inscripción en el Registro no afectarán la procedencia o el sentido de la resolución que las unidades administrativas de la Secretaría emitan respecto de los trámites que sean de su competencia.

ARTICULO 22.- La Unidad Administrativa Acreditante, podrá tramitar a la persona física solicitante, cuando ésta así lo requiera, su CURP, para lo cual se recabará la información y documentación necesaria en términos de la normatividad establecida para tal efecto.

ARTICULO 23.- La documentación a que se refiere el presente Acuerdo, deberá presentarse en las ventanillas correspondientes de las unidades administrativas acreditantes ubicadas en:

Dirección General de Seguros y Valores: Palacio Nacional, 3er. Patio Mariano, 4o. piso, colonia Centro, México, D.F.

Dirección General de Banca y Ahorro: avenida Insurgentes Sur número 826, piso 15, colonia Del Valle, México, D.F., código postal 03100.

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

Comisión Nacional Bancaria y de Valores: avenida Insurgentes Sur número 1971, Torre Sur, piso 9, Conjunto Plaza Inn, México, D.F.

Comisión Nacional de Seguros y Fianzas: avenida Insurgentes Sur 1971, Torre Sur, 1o. piso, Conjunto Plaza Inn, México, D.F.

Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro: Camino a Santa Teresa número 1040, segundo piso, colonia Jardines de la Montaña, México, D.F., código postal 14210.

ARTICULO 24.- La interpretación para efectos administrativos del presente Acuerdo, estará a cargo de la Oficialía Mayor, y la coordinación de la operación del Registro de Personas Acreditadas de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, corresponderá a la Subsecretaría de Hacienda y Crédito Público.

ARTICULO 25.- Para efectos de lo no previsto en este Acuerdo, se aplicará en lo conducente, la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

TRANSITORIOS

PRIMERO. El presente Acuerdo entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el **Diario Oficial de la Federación**.

SEGUNDO. El Registro de Personas Acreditadas de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, iniciará su operación al día siguiente de la publicación del presente Acuerdo en el **Diario Oficial de la Federación**.

Sufragio Efectivo. No Reelección.

México, D.F., a 16 de mayo de 2003.- El Secretario de Hacienda y Crédito Público, **José Francisco Gil Díaz**.
- Rúbrica.

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

formato solicitud de registro de personas acreditadas para realizar trámites ante la secretaria de hacienda y crédito publico



SOLICITUD DE REGISTRO DE PERSONAS ACREDITADAS PARA REALIZAR TRAMITES ANTE LA SECRETARIA DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO

SOLICITUD NUMERO

HOJA: ___ DE ___

1.- DATOS DEL ACREDITANTE		
A) NOMBRE		B) CURP
		C) RFC
D) DOMICILIO (CALLE, NUMERO Y/O LETRA, COLONIA, CODIGO POSTAL)		
E) ESTADO	F) CIUDAD	G) MUNICIPIO Y/O DELEGACION
H) ACTIVIDAD		
I) DATOS DE INSCRIPCION EN EL REGISTRO PUBLICO DE LA PROPIEDAD Y DE COMERCIO		

2.- DATOS DEL PROMOVENTE	
A) NOMBRE	
B) CARGO	
C) ACREDITAMIENTO DEL PROMOVENTE	
D) ALCANCE DEL PODER	
E) FEDATARIO PUBLICO	
F) TELEFONO Y FAX	G) CORREO ELECTRONICO
H) PERSONA(S) A ACREDITAR PROPUESTA(S)	
(NOMBRE)	(TIPO Y VIGENCIA DEL PODER)

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

Solicitud de registro de personas acreditadas para realizar trámites ante la secretaria de hacienda y crédito publico



SOLICITUD DE REGISTRO DE PERSONAS ACREDITADAS PARA REALIZAR TRAMITES ANTE LA SECRETARIA DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO

SOLICITUD NUMERO

HOJA: ___ DE ___

3.- PERSONAS A ACREDITAR			
A) NOMBRE		B) RFC	
		C) CURP	
D) CARGO			FOTOGRAFIA
E) PODER			
F) ALCANCE DEL PODER			
G) FEDATARIO PUBLICO			
H) VIGENCIA	I) NUMERO DE INSTRUMENTO	J) FECHA DE INSTRUMENTO	K) REGISTRO PUBLICO DE LA PROPIEDAD Y DE COMERCIO

FECHA RECEPCION			L) FIRMA DEL SOLICITANTE
DIA	MES	AÑO	
LUGAR:			

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

Anexo del acuerdo por el que se crea el registro de personas acreditadas para realizar trámites ante la secretaria de hacienda y crédito público

INSTRUCTIVO DE LLENADO DE LA SOLICITUD DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO DE PERSONAS ACREDITADAS PARA REALIZAR TRÁMITES ANTE LA SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

Consideraciones generales

- Este formato es de libre reproducción, en hoja blanca, tamaño carta y en papel bond.
- El formato se presenta en original, en caso de que el interesado requiera copia, anexarla para el acuse de recibo correspondiente.
- Las áreas sombreadas son para uso exclusivo de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.
- Sólo se reciben las solicitudes debidamente requisitadas.
- Las personas físicas no deben dar contestación al punto relativo al Registro Público de la Propiedad y de Comercio a que se refiere la solicitud.
- Las solicitudes de inscripción, constancias, identificaciones oficiales y demás documentos que se presenten con alteraciones, raspaduras o enmendaduras, no tendrán validez oficial.
- El solicitante deberá anotar en el ángulo superior derecho de cada hoja de la solicitud, el número correspondiente a la cantidad de hojas que integran su solicitud.

Documentación que se debe anexar a la solicitud

A la solicitud deberá acompañarse, en original o en instrumento certificado ante fedatario público para su cotejo, y en copias simples para su conservación en la Secretaría, la documentación siguiente:

1. La Cédula de Identificación Fiscal, así como sus modificaciones, si las hubiera, y la CURP en el caso de personas físicas que cuenten con dicha clave;
2. Los poderes conforme a lo establecido en el artículo 9 del presente Acuerdo, para el caso de representantes legales y apoderados de personas físicas o morales;
3. Las personas morales presentarán los documentos en los que conste su constitución, y las modificaciones a éste, en caso de que las hubiere, todos ellos debidamente inscritos en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio, y su cédula de identificación fiscal.

Asimismo, deberán presentar los instrumentos en que consten las facultades de las personas que las representen, debidamente inscritos en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio;

4. Las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, Estatal, Municipal o del Distrito Federal, así como cualquier otra autoridad, institución u organismo público, comprobarán su legal existencia mediante documento en el cual consten datos suficientes en relación con:
 - La creación de persona pública;
 - Las normas que los rijan y les confieran atribuciones, y

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

- El resultado de la elección o nombramiento de los servidores públicos con facultades para representarlos.
- 5. Las identificaciones oficiales vigentes con fotografía (credencial de elector o pasaporte vigente), con los nombres completos del solicitante, así como, en su caso, de los representantes y apoderados, a efecto de realizar el cotejo de firmas correspondientes, y
- 6. En el caso de extranjeros, adicionalmente a lo anterior, deberán proporcionar la documentación que comprueba su legal estancia en el país, la autorización de la Secretaría de Gobernación para dedicarse a las actividades que pretenden realizar y, si están domiciliados en territorio nacional, la CURP, en los términos de las disposiciones aplicables.

Llenado del formato

1.- DATOS DEL ACREDITANTE

A) NOMBRE. - En el caso de personas morales la denominación o razón social, y para las personas físicas los apellidos paternos, materno y nombres.

B) CURP. - Las personas físicas, anotarán la Clave Unica de Registro de Población que asigna la Secretaría de Gobernación a las personas físicas domiciliadas en el territorio nacional, así como a los nacionales domiciliados en el extranjero.

C) RFC. - La clave de su Registro Federal de Contribuyentes.

D) DOMICILIO. - El domicilio fiscal de la persona física o moral y el domicilio en el que se asienten sus oficinas principales (en caso de ser diverso del domicilio fiscal).

E) ESTADO. - Entidad federativa donde se ubique el domicilio.

F) CIUDAD. - La ciudad donde se ubique el domicilio.

G) MUNICIPIO Y/O DELEGACION. - El Municipio y/o Delegación donde se ubique el domicilio.

H) ACTIVIDAD. - El objeto social o actividad preponderante.

I) DATOS DE INSCRIPCION EN EL REGISTRO PUBLICO DE LA PROPIEDAD Y DE COMERCIO. - Las personas morales que no cuenten con los datos de inscripción referidos, deberán presentar una carta de fedatario público donde se dé fe de que se encuentran en proceso.

2.- DATOS DEL PROMOVENTE

A) NOMBRE. - Apellidos paterno y materno y nombres.

B) CARGO. - Tratándose de personas morales, el cargo que desempeñe el promovente.

C) ACREDITAMIENTO DEL PROMOVENTE. - La descripción de la documentación con la que se acredite la personalidad de quien suscribe la solicitud.

D) ALCANCE DEL PODER. - Descripción de las facultades que se otorgan para la realización de actos por cuenta de su representado.

E) FEDATARIO PUBLICO. - El nombre y número del Notario o Corredor Público.

F) TELEFONO Y FAX. - El número del teléfono y fax del solicitante, así como la clave de larga distancia, si reside fuera del Distrito Federal.

G) CORREO ELECTRONICO. - El correo electrónico del solicitante.

H) PERSONA(S) A ACREDITAR PROPUESTA(S).- Relacionar los nombres de las personas que se propone inscribir, el tipo y la vigencia del poder.

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

3.- PERSONAS A ACREDITAR

A) NOMBRE. - Apellidos paterno y materno y nombres.

B) RFC. - La clave de su Registro Federal de Contribuyentes.

C) CURP. - Las personas físicas, anotarán la Clave Única de Registro de Población que asigna la Secretaría de Gobernación a las personas físicas domiciliadas en el territorio nacional, así como a los nacionales domiciliados en el extranjero.

D) CARGO. - Tratándose de personas morales, el cargo que desempeñe.

E) PODER. - La descripción de la documentación con la que se acredite su personalidad.

F) ALCANCE DEL PODER. - Descripción de las facultades que se otorgan para la realización de actos por cuenta de su representado.

G) FEDATARIO PUBLICO. - El nombre y número del Notario o Corredor Público.

H) VIGENCIA. - Señalar el plazo de vigencia del poder otorgado.

I) NUMERO DE INSTRUMENTO. - El número de identificación o registro del poder.

J) FECHA DE INSTRUMENTO. - Fecha de formalización del poder.

K) REGISTRO PUBLICO DE LA PROPIEDAD Y DE COMERCIO. - Los datos de la inscripción en dicho Registro.

L) FIRMA DEL SOLICITANTE. - Firma autógrafa del promovente.

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

BIBLIOGRAFIA

1. Laura Fischer, Alma Navarro, Jorge Espejo. (2003) *Investigación de Mercados, Teoría y Práctica*
2. Donald R. Lehmann, *Investigación y Análisis de Mercado* (1993) Compañía editorial Continental S.A.de C.V. México.
3. Ricardo Fernández Valiñas (2002) *Fundamentos de mercadotecnia*. Thomson.
4. Boyd Westfall Stasch, *Investigación de Mercados, Textos y Casos*. (1986).5° edición. UTEHA.
5. Donald R Lehmann. *Investigación y Análisis de Mercado, Marketing Universitario* (2000). Columbia University. Tercera edición en inglés, primera edición en español. Compañía editorial continental S.A. DE C.V. México.
6. Gilbert A. Churchill Jr. *Investigación de Mercados* (2003). Cuarta edición. THOMSON
7. Joseph F. Hair, Robert P. Bush, David J. Ortinau. *Investigación de Mercados, En un ambiente de información digital* (2004). 4° edición MC GRAW HILL.
8. Laura Fischer, *Mercadotecnia*, (2004) 3° edición, MCGRAW-HILL
9. Boyd Westfall Stash, *Investigación de Mercados, textos y casos* (1992) 2° edición *Limusa*.
10. David A.Aaker, George S. Day, *Investigación de Mercados* (2005) *Limusa*
11. Maurice Eyssautier de la Mora. *Elementos básicos de Mercadotecnia* (2000) 3° edición, *Trillas*.
12. Michael J. Thomas, Norman E. Walter. *El libro del año en Mercadotecnia* (2000)
13. Gilbert A. Churchill Jr. *Investigación de Mercados* (2003), 4° edición.
14. Hai, Brush, Ortinau, *Investigación de Mercados, en un ambiente de la información cambiante*. (2010) 4° edición. *Mc Graw Gill*.
15. Laura Fischer, Jorge Espejo *Mercadotecnia*, (1985) 3° edición, *McGrawGill*

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

16. Lehmann, *Investigación y análisis de Mercado, Marketing Universitario* (1997) Macro
17. Barroso Tanoira, F. / *Ingeniería* 11-3 (2007) 65-72
18. *Dimens. empres.* - Vol. 10 No. 2, Julio - diciembre de 2012, págs. 86-99
19. Dr. Alejandro Alvarado Herrera (2008) *Responsabilidad Social Empresarial Percibida desde una Perspectiva Sostenicéntrica, y su influencia en la Reputación de la Empresa y en el Comportamiento del Consumidor de Servicios Turísticos* (Tesis Doctoral) Universidad de Valencia, Facultad de Economía.
20. López y Contreras. *El concepto Responsabilidad Social Empresarial desde diversos enfoques teóricos.* [Ide@Sconcyteg 5(58): Abril, 2010]

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

SITIOS WEB.

1. <https://es.slideshare.net/anilucaballero/diapositivas-terminadas-de-estadistica-ii-grupo-n01-47134166>
2. <file:///C:/Users/alejandra/Downloads/Dialnet-LaRSCEnElMarcoDeLaCooperacionAlDesarrolloYLaIntern-2981367.pdf>
3. http://www.academia.edu/18897949/Libro_Mercadotecnia_Laura_Fischer_y_Jorge_Espejo
4. <https://es.slideshare.net/YosiTH/determinacin-de-la-muestra>
5. <https://nadandoconchampi.com/2016/04/25/caracteristicas-y-atruciones-del-entrenador-de-natacion>
6. <https://www.youtube.com/watch?v=cCHtZURqM0g>
7. http://satellites.pro/mapa_de_Cozumel
http://satellites.pro/mapa_de_Cozumel#20.484448,-86.916555,19
8. <https://www.google.com.mx/search?q=mapas+de+quintana+roo&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwiJiorf0YrbAhUJ02MK>
9. HTH3BdYQ_AUICigB&biw=1366&bih=662#imgsrc=LedOvey5BYaLZM:
10. Enlace web: <http://sige.seyc.gob.mx/>
11. Fuente: Cuestionarios Estadísticos 911
12. <https://www.google.com.mx/search?q=ACUERDO+por+el+que+se+crea+el+Registro+de+Personas+Acreditadas+para+realizar+tr%C3%A1mites+ante+la+Secretar%C3%ADa+de+Hacienda+y+Cr%C3%A9dito+P%C3%BAblico.&oq=ACUERDO+por+el+que+se+crea+el+Registro+de+Personas+Acreditadas+para+realizar+tr%C3%A1mites+ante+la+Secretar%C3%ADa+de+Hacienda+y+Cr%C3%A9dito+P%C3%BAblico.&aqs=chrome..69i57.652j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8>
13. <https://www.facebook.com/escueladenatacionlagartos.decozumel>
14. https://www.facebook.com/escueladenatacionlagartos.decozumel/photos_albums

Estrategias de ampliación en la cobertura de mercado para la escuela de natación lagartos de Cozumel, para asegurar la calidad de la enseñanza y su rentabilidad.

15. <http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2014/04/07/la-responsabilidad-social-empresarial-rse/>
16. <http://www.redalyc.org/html/467/46711307/>
17. https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf
18. https://www.researchgate.net/profile/Alejandra_Salazar/publication/260284600_El_Concepto_de_Responsabilidad_Social_Empresarial_desde_diversos_enfoques_teoricos/links/0deec5307a40dd367f000000/El-Concepto-de-Responsabilidad-Social-Empresarial-desde-diversos-enfoques-teoricos.pdf