



# **ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO**

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,  
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO**

**“ESTUDIO PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO  
EDUCATIVO DE INTERCAMBIO CULTURAL PARA  
EXTRANJEROS, UBICADO EN EL DISTRITO  
METROPOLITANO DE QUITO”**

**PRISCILA ALEXANDRA CHILLAGANO VIZCAÍNO**

**Tesis presentada como requisito previo a la obtención del grado de:**

**INGENIERA COMERCIAL**

**DIRECTOR: ING. RICHA R CHAMBA T. MBA**

**CODIRECTOR: ING. ALEXANDRA ESCOBAR**

**AÑO 2010**

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO  
INGENIERÍA COMERCIAL

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Priscila Alexandra Chillagano Vizcaíno

DECLARO QUE:

El proyecto de grado denominado “Estudio para la creación de un Centro Educativo de Intercambio Cultural para Extranjeros, ubicado en el Distrito Metropolitano de Quito”, ha sido desarrollado con base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros, conforme las citas que constan el pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía.

Consecuentemente este trabajo es mi autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de grado en mención.

Sangolquí, Marzo de 2010

---

Priscila Alexandra Chillagano Vizcaíno

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO  
INGENIERÍA COMERCIAL

**CERTIFICADO**

Ing. Richar Chamba T. Msc.

Ing. Alexandra Escobar

**CERTIFICAN**

Que el trabajo titulado “Estudio para la creación de un Centro Educativo de Intercambio Cultural para Extranjeros, ubicado en el Distrito Metropolitano de Quito” realizado por Priscila Alexandra Chillagano Vizcaíno, ha sido guiado y revisado periódicamente y cumple normas estatutarias establecidas por la ESPE, en el Reglamento de Estudiantes de la Escuela Politécnica del Ejército.

Debido a los resultados favorables obtenidos en la Ingeniería Técnica, Estructural-Organizacional y Económica-Financiera del presente proyecto, se recomienda la puesta en marcha del mismo y su publicación.

El mencionado trabajo consta de dos documentos empastados y dos discos compactos los cuales contienen los archivos en formato portátil de Acrobat (pdf). Autorizan a Priscila Alexandra Chillagano Vizcaíno que lo entregue a Ing. Guido Crespo, en su calidad de Director de la Carrera.

Sangolquí, Marzo 2010

---

Ing. Richar Chamba T. Msc.  
DIRECTOR

---

Ing. Alexandra Escobar  
CODIRECTOR

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO  
INGENIERÍA COMERCIAL

**AUTORIZACIÓN**

Yo, Priscila Alexandra Chillagano Vizcaíno

Autorizo a la Escuela Politécnica del Ejército la publicación, en la biblioteca virtual de la Institución del trabajo “Estudio para la creación de un Centro Educativo de Intercambio Cultural para Extranjeros, ubicado en el Distrito Metropolitano de Quito”, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y autoría.

Sangolquí, Marzo 2010

---

Priscila Alexandra Chillagano Vizcaíno

## **DEDICATORIA**

Dedico este proyecto a mis padres Guillermina y Orlando por haberme guiado por el buen camino de la vida y por enseñarme que con esfuerzo y dedicación puedo superar todos los obstáculos que se presentan en mi camino y por luchar junto a mí brindándome su apoyo incondicional para la culminación de una de las etapas más importantes de mi vida.

A mi hermana Patita que ha estado conmigo en todos los buenos y malos momentos.

Priscila Alexandra Chillagano Vizcaíno

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente, por bendecirme cada día y haberme permitido culminar la carrera universitaria.

A mis papis y a mi flaca por su apoyo y amor incondicional, que han inspirado en mí el deseo de superación.

Al Ing. Richar Chamba e Ing. Alexandra Escobar, que con su experiencia y conocimiento han sabido guiarme a lo largo de la realización de este proyecto.

A la Escuela Politécnica del Ejército por sembrar en mí conocimientos que han contribuido para alcanzar el título de Ingeniera Comercial.

Agradezco también a mis amigos con los que hemos compartido momentos gratos.

Priscila Alexandra Chillagano Vizcaíno

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD.....	ii
CERTIFICADO.....	iii
AUTORIZACIÓN.....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vii
LISTADO DE TABLAS.....	xii
LISTADO DE GRÁFICOS.....	xvi
RESUMEN.....	1
SUMMARY.....	4
INTRODUCCIÓN.....	7
JUSTIFICACION DEL PROYECTO.....	8
OBJETIVOS.....	9
CAPÍTULO 1.....	10
ESTUDIO DE MERCADO.....	10
1.1 Objetivos del estudio de mercado.....	11
1.2 Identificación del Servicio.....	12
1.3 Característica del Servicio.....	14
1.3.1 Clasificación por su uso y efecto.....	20
1.3.2 Servicios sustitutos y/o complementarios.....	22
1.3.3 Normatividad Técnica, Sanitaria y Comercial.....	24
1.4 Determinación de la demanda actual.....	29
1.4.1 Metodología de la investigación de campo.....	29
1.4.1.1 Segmento objetivo.....	33
1.4.1.2 Tamaño del universo.....	34
1.4.1.3 Tamaño de la muestra.....	36
1.5 Análisis de la Demanda.....	83
1.5.1 Clasificación.....	83
1.5.2 Factores de Afectan a la Demanda.....	84

1.5.3	Análisis histórico de la demanda.....	88
1.5.4	Demanda Actual del servicio: interna y/o externa.....	89
1.5.5	Proyección de la Demanda.....	91
1.6	Análisis de la Oferta.....	93
1.6.1	Clasificación.....	93
1.6.2	Factores que afectan a la oferta.....	94
1.6.3	Comportamiento histórico de la oferta.....	95
1.6.4	Oferta Actual.....	97
1.6.5	Proyección de la oferta.....	103
1.7	Estimación de la demanda insatisfecha.....	104
1.8	Análisis de Precios.....	105
1.8.1	Precios históricos y actuales.....	105
1.8.2	Márgenes de Precios.....	109
CAPÍTULO 2.....		110
ESTUDIO TECNICO.....		110
2.1	Tamaño del Proyecto.....	111
2.1.1	Factores determinantes del tamaño.....	112
2.1.1.1	El mercado.....	112
2.1.1.2	Disponibilidad de recursos financieros.....	114
2.1.1.3	Disponibilidad de Talento Humano.....	116
2.1.1.4	Disponibilidad de TIC, materiales e insumos.....	117
2.1.2	Optimización del tamaño.....	118
2.1.3	Definición de las capacidades de producción.....	119
2.2	Localización del Proyecto.....	119
2.2.1	Macrolocalización.....	120
2.2.2	Microlocalización.....	121
2.2.2.1	Criterios de selección de alternativas.....	122
2.2.2.2	Matriz de Localización.....	123
2.2.2.3	Selección de la Alternativa Óptima.....	124
2.2.2.4	Plano de la Microlocalización.....	125
2.3	Ingeniería del Proyecto.....	126



2.3.1	Cadena de valor.....	126
2.3.2	Flujograma del proceso.....	128
2.3.3	Distribución de Planta.....	136
2.3.4	Requerimiento de TIC y materiales directos.....	137
2.3.5	Requerimiento de mano de obra.....	139
2.3.6	Requerimiento anual de materiales, insumos y servicios	139
2.3.7	Determinación de las inversiones.....	141
2.3.8	Calendario de Ejecución del proyecto.....	142
2.4	Estudio de impacto ambiental.....	142
CAPITULO 3.....		143
LA EMPRESA Y SU ORGANIZACIÓN.....		143
3.1	Base legal.....	143
3.1.1	Constitución de la empresa.....	143
3.1.2	Tipo de empresa (sector/actividad, CIU) .....	145
3.1.3	Razón social, logotipo, slogan.....	147
3.2	Base Filosófica de la Empresa.....	148
3.2.1	Visión.....	148
3.2.2	Misión.....	148
3.2.3	Objetivos estratégicos.....	149
3.2.4	Principios y valores.....	149
3.2.5	Estrategia Empresarial.....	151
3.2.5.1	Estrategia de Competitividad.....	151
3.2.5.2	Estrategia de Crecimiento.....	152
3.2.5.3	Estrategia de Competencia.....	152
3.2.5.4	Estrategia operativa.....	153
3.3	Estrategias de mercadotecnia.....	153
3.3.1	Estrategia de Precio.....	153
3.3.2	Estrategia de Promoción.....	154
3.3.3	Estrategia de Servicio.....	155
3.3.4	Estrategia de Plaza.....	155
3.3.5	Estrategia de Distribución.....	155

3.4	La organización.....	156
3.4.1	Estructura orgánica.....	156
3.4.2	Responsabilidades.....	157
3.4.3	Perfiles profesionales.....	160
3.5	Costos del Talento Humano.....	162
CAPITULO 4.....		164
ESTUDIO FINANCIERO.....		164
4.1	Presupuestos.....	164
4.1.1	Presupuesto de Inversión.....	165
4.1.1.1	Activos Fijos.....	167
4.1.1.2	Activos Intangibles.....	170
4.1.1.3	Capital de Trabajo.....	171
4.1.2	Cronograma de Inversiones y reinversiones.....	173
4.1.3	Presupuesto de Operación.....	174
4.1.3.1	Presupuesto de Ingresos.....	176
4.1.3.2	Presupuesto de Egresos.....	177
4.1.3.3	Estado de Origen y Aplicación de Recursos.....	179
4.1.3.4	Estructura de Financiamiento.....	180
4.1.4	Puntos de equilibrio.....	182
4.2	Estados Financieros proyectados.....	187
4.2.1	Del proyecto.....	187
4.2.1.1	Estado de Resultados.....	187
4.2.1.2	Flujo Neto de Fondos.....	189
4.2.2	Del inversionista.....	191
4.2.2.1	Estado de resultados.....	191
4.2.2.2	Flujo neto de fondos.....	193
4.3	Evaluación Financiera.....	195
4.3.1	Determinación de las tasas de descuento.....	196
4.3.2	Evaluación financiera del proyecto.....	198
4.3.2.1	Criterios de evaluación.....	198
4.3.2.1.1	Tasa Interna de Retorno (TIR%).....	198

4.3.2.1.2	Valor Actual Neto (VAN) .....	199
4.3.2.1.3	Relación Beneficio Costo (R B/C).....	201
4.3.2.1.4	Período de Recuperación.....	202
4.3.3	Evaluación financiera del inversionista.....	204
4.3.3.1	Criterios de evaluación.....	204
4.3.3.1.1	Tasa Interna de Retorno (TIR%).....	204
4.3.3.1.2	Valor Actual Neto (VAN).....	204
4.3.3.1.3	Relación Beneficio Costo (R B/C).....	205
4.3.3.1.4	Período de Recuperación.....	206
4.3.4	Costos del servicio por alumno.....	207
4.4	Análisis de sensibilidad.....	209
CAPITULO 5.....		211
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		211
5.1	Conclusiones: Resultados del estudio.....	211
5.2	Recomendaciones.....	215
BIBLIOGRAFÍA.....		217

## LISTADO DE TABLAS

Tabla N° 1: Los lenguajes más hablados del mundo.....	12
Tabla N° 2: Calendario semanal tipo.....	19
Tabla N° 3: Clasificación Industrial Internacional Unificada (CIIU).....	20
Tabla N° 4: Escuelas de Español.....	23
Tabla N° 5: Matriz de Segmentación.....	34
Tabla N° 6: Llegada de extranjeros a la ciudad de Quito.....	35
Tabla N° 7: Llegada de extranjeros a Quito (No Hablan Español).....	35
Tabla N° 8: Resultados de “EDAD”.....	43
Tabla N° 9: Resultados de “GÉNERO”.....	44
Tabla N° 10: Resultados de “PAÍS DE ORIGEN”.....	45
Tabla N° 11: Resultados de “ESTADÍA POR VACACIONES”.....	46
Tabla N° 12: Resultados de “FAMILIARES O AMIGOS”.....	47
Tabla N° 13: Resultados de “NEGOCIOS Y ESTUDIOS”.....	48
Tabla N° 14: Resultados de “CONVENCIONES Y CONFERENCIAS”...	49
Tabla N° 15: Resultados de “ESTADÍA POR SALUD”.....	50
Tabla N° 16: Resultados de “ESTADÍA POR DEPORTE”.....	51
Tabla N° 17: Resultados de “PLACER O DIVERSIÓN”.....	52
Tabla N° 18: Resultados de “OTRAS RAZONES”.....	53
Tabla N° 19: Resultados de “CENTRO EDUCATIVO DE ESPAÑOL”...	54
Tabla N° 20: Resultados de “ASISTIR A DISCOTECAS”.....	55
Tabla N° 21: Resultados de “ARTÍSTICOS O DEPORTIVOS”.....	56
Tabla N° 22: Resultados de “CAMPAMENTOS”.....	57
Tabla N° 23: Resultados de “SHOWS”.....	58
Tabla N° 24: Resultados de “EXCURSIONES”.....	59
Tabla N° 25: Resultados de “ESTUDIAN”.....	60
Tabla N° 26: Resultados de “TRABAJAN”.....	61
Tabla N° 27: Resultados de “NIVELES DE INGRESO”.....	62
Tabla N° 28: Resultados de “DISPONIBILIDAD DE DINERO”.....	64
Tabla N° 29: Resultados de “PAGO POR HORA”.....	65

Tabla N° 30: Resultados de “PAGO POR NIVEL” .....	67
Tabla N° 31: Resultados de “TIEMPO DE ESTADÍA” .....	69
Tabla N° 32: Resultados de “ESTUDIOS DE ESPAÑOL EN QUITO” ....	70
Tabla N° 33: Resultados de “RAZONES DE ESTUDIO” .....	71
Tabla N° 34: Resultados de “HORAS A LA SEMANA” .....	74
Tabla N° 35: Llegada de Extranjeros a Quito.....	85
Tabla N° 36: Comportamiento Histórico de la Demanda (2004-2009)...	88
Tabla N° 37: Demanda Actual.....	89
Tabla N° 38: Demanda actual por meses.....	90
Tabla N° 39: Demanda Proyectada.....	92
Tabla N° 40: Número histórico de escuelas de idiomas en Quito.....	96
Tabla N° 41: Principales escuelas de idiomas en Quito.....	98
Tabla N° 42: Oferta actual en Quito.....	102
Tabla N° 43: Proyección del número de escuelas en Quito.....	103
Tabla N° 44: Demanda Insatisfecha.....	104
Tabla N° 45: Precios Históricos.....	105
Tabla N° 46: Precios Actuales (2009).....	107
Tabla N°47: Demanda Insatisfecha.....	113
Tabla N° 48: Disponibilidad de talento Humano.....	116
Tabla N° 49: Disponibilidad de TIC, materiales e insumos.....	118
Tabla N° 50: Matriz de Localización.....	124
Tabla N° 51: Proceso de Gestión Directiva.....	130
Tabla N° 52: Proceso de Administración y Finanzas.....	131
Tabla N° 53: Proceso de Sistemas.....	132
Tabla N° 54: Proceso de Admisiones.....	133
Tabla N° 55: Proceso de Capacitación e Instrucción.....	134
Tabla N° 56: Proceso de Marketing.....	135
Tabla N° 57: Requerimiento TIC.....	137
Tabla N° 58: Requerimiento de muebles y enseres.....	138
Tabla N° 59: Requerimiento de talento humano.....	139
Tabla N° 60: Servicios básicos.....	139

Tabla N° 61: Materiales e insumos.....	140
Tabla N° 62: Suministros.....	140
Tabla N° 63: Costo del Estudio.....	140
Tabla N° 64: Gastos de constitución y puesta en marcha.....	140
Tabla N° 65: Adecuaciones.....	141
Tabla N° 66: Determinación de las inversiones.....	141
Tabla N° 67: Tipo de empresa.....	146
Tabla N° 68: Número de Trabajadores.....	162
Tabla N° 69: Remuneraciones Talento Humano.....	163
Tabla N° 70: Presupuesto de inversión.....	166
Tabla N° 71: Activos fijos.....	167
Tabla N° 72: Cálculo de depreciaciones.....	169
Tabla N° 73: Activos intangibles.....	170
Tabla N° 74: Amortización de activos intangibles.....	171
Tabla N° 75: Capital de trabajo.....	172
Tabla N° 76: Cronograma de inversiones y reinversiones.....	173
Tabla N° 77: Presupuesto de operación.....	175
Tabla N° 78: Presupuesto de ingresos.....	176
Tabla N° 79: Presupuesto de egresos.....	178
Tabla N° 80: Estado de origen y aplicación de recursos.....	179
Tabla N° 81: Estructura Financiera.....	180
Tabla N° 82: Financiamiento.....	181
Tabla N° 83: Costos fijos y variables.....	183
Tabla N° 84: Punto de equilibrio.....	184
Tabla N° 85: Punto de equilibrio (número de alumnos).....	185
Tabla N° 86: Estado de Resultados del proyecto.....	188
Tabla N° 87: Flujo de Fondos del proyecto.....	190
Tabla N° 88: Estado de Resultados del inversionista.....	192
Tabla N° 89: Flujo de Fondos del inversionista.....	194
Tabla N° 90: Determinación de la TMAR del proyecto.....	196
Tabla N° 91: Determinación de la TMAR del inversionista.....	197

Tabla N° 92: TIR del proyecto.....	199
Tabla N° 93: Valor Actual Neto del proyecto.....	200
Tabla N° 94: Período de recuperación del proyecto.....	202
Tabla N° 95: TIR del inversionista.....	204
Tabla N° 96: Valor Actual Neto del inversionista.....	205
Tabla N° 97: Período de recuperación del inversionista.....	206
Tabla N° 98: Costos operativos.....	208
Tabla N° 99: Análisis de Sensibilidad.....	209

## LISTADO DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Gama de Servicios.....	16
Gráfico N° 2: Pregunta Base.....	38
Gráfico N° 3: Resultados de “EDAD”.....	43
Gráfico N° 4: Resultados de “GÉNERO”.....	44
Gráfico N° 5: Resultados de “PAÍS DE ORIGEN”.....	45
Gráfico N° 6: Resultados de “ESTADÍA POR VACACIONES”.....	46
Gráfico N° 7: Resultados de “FAMILIARES O AMIGOS”.....	47
Gráfico N° 8: Resultados de “NEGOCIOS Y ESTUDIOS”.....	48
Gráfico N° 9: Resultados de “CONVENCIONES Y CONFERENCIAS”..	49
Gráfico N° 10: Resultados de “ESTADÍA POR SALUD”.....	50
Gráfico N° 11: Resultados de “ESTADÍA POR DEPORTE”.....	51
Gráfico N° 12: Resultados de “PLACER O DIVERSIÓN”.....	52
Gráfico N° 13: Resultados de “OTRAS RAZONES”.....	53
Gráfico N° 14: Resultados de “CENTRO EDUCATIVO DE ESPAÑOL”	54
Gráfico N° 15: Resultados de “ASISTIR A DISCOTECAS”.....	55
Gráfico N° 16: Resultados de “ARTÍSTICOS O DEPORTIVOS”.....	56
Gráfico N° 17: Resultados de “CAMPAMENTOS”.....	57
Gráfico N° 18: Resultados de “SHOWS”.....	58
Gráfico N° 19: Resultados de “EXCURSIONES”.....	59
Gráfico N° 20: Resultados de “ESTUDIAN”.....	60
Gráfico N° 21: Resultados de “TRABAJAN”.....	61
Gráfico N° 22: Resultados de “NIVELES DE INGRESO”.....	63
Gráfico N° 23: Resultados de “DISPONIBILIDAD DE DINERO”.....	64
Gráfico N° 24: Resultados de “PAGO POR HORA”.....	66
Gráfico N° 25: Resultados de “PAGO POR NIVEL”.....	68
Gráfico N° 26: “TIEMPO DE ESTADÍA”.....	69
Gráfico N° 27: Resultados de “ESTUDIOS DE ESPAÑOL EN QUITO”	70
Gráfico N° 28: Resultados de “RAZONES DE ESTUDIO”.....	73
Gráfico N° 29: Resultados de “HORAS A LA SEMANA”.....	74



Gráfico N° 30: Negocios y estudios vs. Edad.....	75
Gráfico N° 31: Negocios y estudios vs. País de origen.....	76
Gráfico N° 32: Negocios y estudios vs. Centro especializado.....	77
Gráfico N° 33: Negocios y Estudios vs. Trabajan.....	78
Gráfico N° 34: Negocios y estudios vs. Precio por hora.....	79
Gráfico N° 35: Negocios y estudios vs. Precio por nivel.....	80
Gráfico N° 36: Negocios y estudios vs. Tiempo de estadía.....	81
Gráfico N° 37: Negocios y estudios vs. Horas a la semana.....	82
Gráfico N° 38: Comportamiento Histórico de la Demanda (2004-2009)	88
Gráfico N° 39: Demanda actual por meses.....	90
Gráfico N° 40: Demanda Proyectada.....	92
Gráfico N°41: Número histórico de escuelas de idiomas en Quito.....	96
Gráfico N°42: Proyección del número de escuelas en Quito.....	103
Gráfico N°43: Demanda Insatisfecha.....	104
Gráfico N° 44: Precios Históricos.....	106
Gráfico N° 45: Factores determinantes del tamaño.....	112
Gráfico N° 46: Demanda Insatisfecha.....	113
Gráfico N° 47: Plano de la Microlocalización.....	125
Gráfico N° 48: Plano de distribución del Centro Educativo.....	136
Gráfico N° 49: Variación del punto de equilibrio anual.....	186
Gráfico N° 50: Variación porcentual del punto de equilibrio.....	186