

# ESCUELA POLITECNICA DEL EJÉRCITO



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

**CARRERA: INGENIERÍA COMERCIAL**

**TESIS DE GRADO PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
INGENIERA COMERCIAL**

**“ESTUDIO PARA LA CREACION DE UNA EMPRESA DE  
CONSULTORÍA TRIBUTARIA PARA OPERADORAS  
TURÍSTICAS EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO”**

**AUTOR: ANDREA FERNANDA GONZÁLEZ ESPINOSA**

**Director: ING. JORGE VILLAVICENCIO, MSC**

**Codirectora: ING. JUANITA GARCÍA, MBA**

**SANGOLQUÍ, SEPTIEMBRE DEL 2008**

ESCUELA POLITECNICA DEL EJÉRCITO  
DEPARTAMENTO DE CIENCIA ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS  
Y DE COMERCIO

CARRERA: INGENIERÍA COMERCIAL

## **DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

*ANDREA FERNANDA GONZÁLEZ ESPINOSA*

### **DECLARO QUE:**

La tesis de grado titulada ***“Estudio para la creación de una empresa de consultoría tributaria para operadoras turísticas, en el Distrito Metropolitano de Quito”***, ha sido desarrollada con base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros, conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi autoría.

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

Sangolquí, Septiembre del 2008

---

Andrea Fernanda González Espinosa

ESCUELA POLITECNICA DEL EJÉRCITO

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,  
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO

CARRERA: INGENIERÍA COMERCIAL

## AUTORIZACIÓN

*Yo, Andrea Fernanda González Espinosa*

Autorizo a la Escuela Politécnica del Ejército la publicación, en la biblioteca virtual de la Institución del trabajo **“Estudio para la creación de una empresa de consultoría tributaria para operadoras turísticas, en el Distrito Metropolitano de Quito”**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y autoría.

Sangolquí, Septiembre del 2008

---

Andrea Fernanda González Espinosa

ESCUELA POLITECNICA DEL EJÉRCITO  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y  
DE COMERCIO  
CARRERA: INGENIERÍA COMERCIAL

**CERTIFICADO**

Director: *ING. JORGE VILLAVICENCIO, MSC*

Codirectora: *ING. JUANITA GARCÍA, MBA*

**CERTIFICAN**

Que la tesis titulada ***“Estudio para la creación de una empresa de consultoría tributaria para operadoras turísticas, en el Distrito Metropolitano de Quito”***, realizada por la señorita *Andrea Fernanda González Espinosa*, ha sido dirigida y revisada periódicamente y cumple normas estatutarias establecidas por la ESPE, en el Reglamento de Estudiantes de la Escuela Politécnica del Ejército.

Debido a que puede ser utilizado como fuente de consulta para proyectos y estudios que sean relacionados con temas de asesoría y consultoría tributaria, se recomienda su publicación.

El mencionado trabajo consta de un documento empastado y un disco compacto, el cual contiene los archivos en formato portátil de Acrobat (PDF). Autorizan a nombre del autor, señorita *Andrea Fernanda González Espinosa* para que se entregue al señor *Ing. Guido Crespo*, Coordinador de la Carrera de Ingeniería Comercial.

Sangolquí, Septiembre del 2008

---

MSc. Ing. Jorge Villavicencio  
**DIRECTOR**

---

MBA. Ing. Juanita García.  
**CODIRECTORA**

# *Agradecimiento*

A Dios por ser mi Padre, mi refugio y porque sin su ayuda no habría logrado culminar esta etapa de mi vida,

A mi familia, por su sacrificio y apoyo a lo largo de mi vida y de mi carrera y por la confianza que día a día depositan en mí,

A mis amigos, por estar siempre presentes en momentos importantes de mi vida, por su ayuda y apoyo incondicional,

Al Ing. Jorge Villavicencio y a la Ing. Juanita García por sus conocimientos, consejos y amistad que han permitido la culminación de mi tesis.

*Andrea González Espinosa*

# *Dedicatoria*

A Dios, por llenarme de bendiciones cada día y darme la fuerza, la confianza y el amor necesarios para cumplir con mis sueños y tomar las decisiones correctas,

A mis padres por haberme entregado el don de la vida y por enseñarme que con esfuerzo y dedicación puedo superar todos los obstáculos que se presentan en mi camino,

A mis hermanos y a mis amigos, con quienes he compartido tantos momentos inolvidables y han sabido brindarme su apoyo, comprensión y cariño,

A mi misma porque constituye la culminación de un objetivo y de un sueño y el inicio de muchos más, que sé, que los alcanzaré,

A la memoria de quienes no se encuentran presentes en cuerpo pero que los llevo en mi corazón, especialmente a mi abuelita, que sé siempre ha estado a mi lado desde donde se encuentre.

*Andrea González Espinosa*

# ÍNDICE TEMÁTICO

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
<b>CAPITULO I</b>	
<b>1. ESTUDIO DE MERCADO</b> .....	01
<b>1.1. Objetivos del Estudio de Mercado</b> .....	01
<b>1.2. Identificación del Servicio</b> .....	02
<b>1.3. Características del Servicio</b> .....	03
<b>1.3.1. Clasificación por su uso y efecto</b> .....	03
<b>1.3.2. Servicios sustitutos y/o complementarios</b> .....	04
<b>1.3.3. Normatividad</b> .....	05
<b>1.4. Investigación de Mercado</b> .....	06
<b>1.4.1. Segmentación del Mercado</b> .....	06
<b>1.4.2. Tamaño del Universo</b> .....	07
<b>1.4.3. Determinación de Aciertos</b> .....	08
<b>1.4.4. Tamaño de la Muestra</b> .....	09
<b>1.4.5. Metodología de Investigación de Campo</b> .....	10
<b>1.4.5.1. Definición de las Variables</b> .....	10
<b>1.4.5.2. Matriz de Planteamiento de Cuestionario</b> .....	11
<b>1.4.5.3. Elaboración del Cuestionario</b> .....	12
<b>1.4.5.3.1. Prueba piloto</b> .....	12
<b>1.4.5.3.2. Aplicación de la encuesta</b> .....	13
<b>1.4.5.3.3. Procesamiento de Datos: codificación y tabulación</b> .....	13
<b>1.4.5.3.4. Cuadros de salida, explicación y análisis de los resultados</b> .....	14
<b>1.5. Análisis de la Demanda</b> .....	27
<b>1.5.1. Clasificación</b> .....	27
<b>1.5.2. Factores que afectan a la demanda</b> .....	28
<b>1.5.3. Demanda Potencial Actual del Servicio</b> .....	29
<b>1.6. Análisis de la Oferta</b> .....	30

1.6.1. Clasificación de la Oferta.....	30
--	----

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
1.6.2. Factores que afectan a la Oferta.....	31
1.6.3. Oferta Actual.....	32
1.7. Estimación de la Demanda Insatisfecha Captada por la Empresa	36
1.8. Análisis de Precios.....	37
1.8.1. Precios históricos y actuales.....	37
1.8.2. El precio del servicio: método de cálculo o estimación.....	37
1.8.3. Forma de pago.....	39
1.9. Comercialización. ....	40
1.9.1. Estrategia de Precio.....	40
1.9.2. Estrategia de Promoción.....	41
1.9.3. Estrategia de Servicio.....	42
1.9.4. Estrategia de Plaza.....	44

## **CAPÍTULO II**

<b>2. ESTUDIO TÉCNICO.....</b>	<b>45</b>
2.1. Tamaño del proyecto.....	45
2.1.1. Factores determinantes del tamaño.....	45
2.1.1.1. El mercado.....	46
2.1.1.2. Disponibilidad de Recursos Financieros.....	46
2.1.1.3. Disponibilidad de Talento Humano Especializado.....	47
2.1.1.4. Disponibilidad de Materiales Directos, Insumos y Servicios.....	47
2.1.1.5. Definición de las Capacidades del Servicio.....	48
2.2. Localización del proyecto.....	48
2.2.1. Macro localización.....	49
2.2.1.1. Justificación.....	49
2.2.2. Micro localización.....	50
2.2.2.1. Cercanía al Mercado.....	50



2.2.2.2. Cercanía de las Fuentes de Abastecimiento.....	51
2.2.2.3. Transporte y Comunicaciones.....	51

## Contenido

## Página

2.2.2.4. Plano de la Micro localización.....	51
<b>2.3. Ingeniería del proyecto.....</b>	<b>52</b>
2.3.1. Diagrama de Flujo.....	53
2.3.2. Proceso del Servicio.....	55
2.3.3. Distribución de Oficinas.....	57
2.3.4. Estimación de Ventas Anuales del Servicio y Pronóstico.....	58
2.3.5. Requerimiento de Talento Humano Especializado.....	59
2.3.6. Requerimiento de Materiales, Insumos y Servicios.....	60
2.3.7. Requerimiento de Tecnología.....	61
2.3.8. Muebles y Equipos.....	62
2.3.9. Obras Civiles.....	63
2.3.10. Activos Nominales.....	63
2.3.11. Capital de Trabajo.....	64
2.3.12. Estimación de los Costos de Inversión.....	65
2.3.13. Calendario de Ejecución del Proyecto.....	66

## CAPÍTULO III

<b>3. LA EMPRESA Y SU ORGANIZACIÓN.....</b>	<b>67</b>
3.1. Base Legal.....	67
3.1.1. Nombre o Razón Social.....	69
3.1.2. Titularidad de Propiedad de la Empresa.....	70
3.1.3. Tipo de empresa (sector/actividad).....	71
3.2. Base filosófica de la empresa.....	71
3.2.1. Visión.....	72
3.2.2. Misión.....	73
3.2.3. Estrategia empresarial.....	73
3.2.3.1. Estrategia de Competitividad.....	75
3.2.3.2. Estrategia de Crecimiento.....	75

3.2.3.3. Estrategia de Desarrollo.....	76
3.2.3.4. Estrategia Operativa.....	76

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
3.2.4. Objetivos estratégicos.....	77
3.2.5. Principios y Valores.....	78
<b>3.3. La Organización.....</b>	<b>80</b>
3.3.1. Estructura Orgánica.....	80
3.3.2. Perfiles Profesionales del Personal Requerido.....	80
3.3.3. Descripción de Funciones.....	81
3.3.4. Organigrama Estructural.....	83

## **CAPÍTULO IV**

<b>4. ESTUDIO FINANCIERO.....</b>	<b>85</b>
4.1. Presupuestos.....	85
4.1.1. Presupuesto de inversión.....	86
4.1.1.1. Activos fijos.....	86
4.1.1.2. Activos Intangibles.....	88
4.1.1.3. Capital de Trabajo.....	89
4.1.2. Cronograma de Inversiones.....	90
4.1.3. Presupuesto de Operación.....	92
4.1.3.1. Presupuesto de Ingresos.....	92
4.1.3.2. Presupuesto de Egresos.....	93
4.1.3.3. Estado de Origen y Aplicación de Recursos.....	93
4.1.3.4. Estructura de Financiamiento.....	95
4.2. Estados Financieros Proyectados.....	96
4.2.1. Estado de Resultados.....	96
4.2.1.1. Del Proyecto.....	97
4.2.1.2. Del Inversionista.....	97
4.2.2. Balance General.....	98
4.2.2.1. Del Proyecto.....	99
4.2.2.2. Del Inversionista.....	100

<b>4.2.3.</b> Flujos Netos de Fondos.....	101
<b>4.2.3.1.</b> Del Proyecto.....	101
<b>4.2.3.2.</b> Del Inversionista.....	102

## Contenido

## Página

<b>4.3.</b> Evaluación Financiera.....	104
<b>4.3.1.</b> Costo Promedio Ponderado del Capital: TMAR.....	104
<b>4.3.1.1.</b> Del Proyecto.....	104
<b>4.3.1.2.</b> Del Inversionista.....	105
<b>4.3.2.</b> Criterios de Evaluación.....	106
<b>4.3.2.1.</b> Tasa Interna de Retorno (TIR % ).....	107
<b>4.3.2.1.1.</b> Del Proyecto.....	107
<b>4.3.2.1.2.</b> Del Inversionista.....	109
<b>4.3.2.2.</b> Valor Actual Neto (VAN).....	110
<b>4.3.2.2.1.</b> Del Proyecto.....	110
<b>4.3.2.2.2.</b> Del Inversionista.....	111
<b>4.3.2.3.</b> Relación Beneficio / Costo.....	112
<b>4.3.2.3.1.</b> Del Proyecto.....	113
<b>4.3.2.3.2.</b> Del Inversionista.....	113
<b>4.3.2.4.</b> Periodo de Recuperación de la Inversión.....	114
<b>4.3.2.4.1.</b> Del Proyecto.....	115
<b>4.3.2.4.2.</b> Del Inversionista.....	116
<b>4.3.2.5.</b> Puntos de Equilibrio.....	117
<b>4.3.3.</b> Análisis de sensibilidad.....	120

## CAPÍTULO V

<b>5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	123
<b>5.1.</b> Conclusiones.....	123
<b>5.2.</b> Recomendaciones.....	124

<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	125
---------------------------	-----

<b>LINKOGRAFÍA</b> .....	126
--------------------------	-----

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
<b>Tabla 1.-</b> Demanda Potencial Actual del Servicio.....	29
<b>Tabla 2.-</b> Compañías Consultoras Tributarias.....	32
<b>Tabla 3.-</b> Compañías Consultoras Tributarias Activas.....	33
<b>Tabla 4.-</b> Compañías Consultoras Tributarias Inactivas.....	34
<b>Tabla 5.-</b> Consultores Tributarios Individuales.....	35
<b>Tabla 6.-</b> Demanda Insatisfecha Captada por la Empresa.....	36
<b>Tabla 7.-</b> Precios para el Servicio de Recuperación de IVA.....	40
<b>Tabla 8.-</b> Precios Estimados Otros Servicios.....	41
<b>Tabla 9.-</b> Estructura Financiera.....	46
<b>Tabla 10.-</b> Venta del Servicio en Unidades.....	58
<b>Tabla 11.-</b> Venta del Servicio en Dólares.....	59
<b>Tabla 12.-</b> Talento Humano Especializado.....	59
<b>Tabla 13.-</b> Materiales e Insumos.....	60
<b>Tabla 14.-</b> Servicios.....	61
<b>Tabla 15.-</b> Equipos de Computación.....	61
<b>Tabla 16.-</b> Muebles y Enseres.....	62
<b>Tabla 17.-</b> Equipos de Oficina.....	62

<b>Tabla 18.-</b> Obras Civiles.....	63
<b>Tabla 19.-</b> Activos Nominales.....	63
<b>Tabla 20.-</b> Capital de Trabajo.....	64
<b>Tabla 21.-</b> Estimación Costos de Inversión.....	65

## Contenido

## Página

<b>Tabla 22.-</b> Calendario de Actividades.....	66
<b>Tabla 23.-</b> Perfil Estratégico de la Empresa.....	74
<b>Tabla 24.-</b> Estrategia de Competitividad.....	75
<b>Tabla 25.-</b> Estrategia de Crecimiento.....	75
<b>Tabla 26.-</b> Estrategia de Desarrollo.....	76
<b>Tabla 27.-</b> Presupuesto de Inversión Activos Fijos.....	87
<b>Tabla 28.-</b> Presupuesto de Inversión Activos Nominales.....	88
<b>Tabla 29.-</b> Capital de Trabajo.....	89
<b>Tabla 30.-</b> Cronograma de Inversiones.....	91
<b>Tabla 31.-</b> Presupuesto de Ingresos.....	92
<b>Tabla 32.-</b> Presupuesto de Egresos.....	93
<b>Tabla 33.-</b> Estado de Origen y Aplicación de Recursos.....	94
<b>Tabla 34.-</b> Estructura de Financiamiento.....	95
<b>Tabla 35.-</b> Amortización de la Deuda.....	96
<b>Tabla 36.-</b> Balance de Resultados del Proyecto.....	97
<b>Tabla 37.-</b> Balance de Resultados del Inversionista.....	98
<b>Tabla 38.-</b> Balance General del Proyecto.....	99
<b>Tabla 39.-</b> Balance General del Inversionista.....	100

<b>Tabla 40.-</b> Flujo de Fondos del Proyecto.....	102
<b>Tabla 41.-</b> Flujo de Fondos del Inversionista.....	103
<b>Tabla 42.-</b> TMAR del Proyecto.....	104
<b>Tabla 43.-</b> TMAR del Inversionista.....	105
<b>Tabla 44.-</b> Tasa Impositiva.....	105

## Contenido

## Página

<b>Tabla 45.-</b> TMAR Global.....	106
<b>Tabla 46.-</b> TIR del Proyecto.....	108
<b>Tabla 47.-</b> Evaluación Financiera TIR del Proyecto.....	108
<b>Tabla 48.-</b> TIR del Inversionista.....	109
<b>Tabla 49.-</b> Evaluación Financiera TIR del Inversionista.....	109
<b>Tabla 50.-</b> VAN del Proyecto.....	111
<b>Tabla 51.-</b> Evaluación Financiera VAN del Proyecto.....	111
<b>Tabla 52.-</b> VAN del Inversionista.....	112
<b>Tabla 53.-</b> Evaluación Financiera VAN del Inversionista.....	112
<b>Tabla 54.-</b> Evaluación Financiera R b/c del Proyecto.....	113
<b>Tabla 55.-</b> Evaluación Financiera R b/c del Inversionista.....	114
<b>Tabla 56.-</b> Período de Repago del Proyecto.....	115
<b>Tabla 57.-</b> Cálculo PRII del Proyecto.....	115
<b>Tabla 58.-</b> Evaluación Financiera PRII del Proyecto.....	116
<b>Tabla 59.-</b> Período de Repago del Inversionista.....	116
<b>Tabla 60.-</b> Cálculo PRII del Inversionista.....	117
<b>Tabla 61.-</b> Evaluación Financiera PRII del Inversionista.....	117
<b>Tabla 62.-</b> Cálculo Punto de Equilibrio en Unidades.....	119

<b>Tabla 63.-</b> Cálculo Punto de Equilibrio en Dólares.....	119
<b>Tabla 64.-</b> Análisis de Sensibilidad.....	121

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Contenido	Página
<b>Gráfico 1.-</b> Estrategia de Distribución.....	44
<b>Gráfico 2.-</b> Mapa Macrolocalización.....	49
<b>Gráfico 3.-</b> Plano Microlocalización.....	52
<b>Gráfico 4.-</b> Proceso del Servicio.....	55
<b>Gráfico 5.-</b> Plano Empresa de Consultoría.....	57
<b>Gráfico 6.-</b> Logotipo.....	70
<b>Gráfico 7.-</b> Estrategias Empresariales.....	74
<b>Gráfico 8.-</b> Punto de Equilibrio.....	120

## ÍNDICE DE FÓRMULAS

Contenido	Página
<b>Fórmula 1.-</b> Tamaño de la Muestra.....	09

<b>Fórmula 2.-</b> Tasa Interna de Retorno TIR.....	107
<b>Fórmula 3.-</b> Valor Actual Neto VAN.....	110
<b>Fórmula 4.-</b> Relación Beneficio Costo R b/c.....	113
<b>Fórmula 5.-</b> Período de Recuperación de la Inversión PRII.....	114
<b>Fórmula 6.-</b> Puntos de Equilibrio.....	118

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
<b>Anexo 1.-</b> Catastro de Pichincha de Operadoras Turísticas.....	127
<b>Anexo 2.-</b> Matriz de Planteamiento de Cuestionario.....	136
<b>Anexo 3.-</b> Encuesta.....	139
<b>Anexo 4.-</b> Proformas.....	142



## TEMA

**“Estudio para la creación de una empresa de consultoría tributaria para operadoras turísticas, en el Distrito Metropolitano de Quito.”**

## INTRODUCCIÓN

En lo referente a temas tributarios, en el Ecuador existe un desconocimiento por parte de un alto número de contribuyentes particularmente respecto de los procedimientos que deben seguir y de los beneficios que la administración tributaria ofrece, por tanto el presente estudio pretende crear una cultura tributaria en las empresas operadoras turísticas, contribuyendo no solo al país sino al desarrollo productivo de dichas empresas, ya que los beneficios que pueden obtener son múltiples.

Esta particularidad constituye una oportunidad para la empresa a crearse, ya que su actividad estará orientada a brindar asesoramiento y gestionar sus trámites ante el organismo competente.

Una de las razones por la que surge la especificación de consultoría únicamente para operadoras turísticas es que el Servicio de Rentas Internas comenzará a devolver el Impuesto al Valor Agregado (IVA) a dichas empresas a partir este año, sin embargo este derecho lo tenían desde hace cuatro años según la Ley de Régimen Tributario Interno, en el que consta que los operadores turísticos podrán presentar su solicitud de devolución de IVA a partir del período fiscal 2003, en virtud de que la Ley de Turismo se expidió el 27 de diciembre de 2002.

Por tal motivo y a pesar de que dicha devolución comienza apenas este año, tienen derecho a la devolución del IVA las compañías turísticas, registradas en el Ministerio de Turismo, que hayan facturado al exterior y que cumplan los requisitos legales respectivos. Una vez que cumplan con éstos requisitos podrán recuperar el IVA desde el año 2003.

Se aspira entonces con la implementación del presente estudio captar un buen segmento de mercado que permita el adecuado funcionamiento de la nueva empresa y un mejor funcionamiento de las empresas operadoras turísticas.

Teniendo en cuenta que se puede pensar que el captar un segmento tan específico de mercado puede limitar el crecimiento de la empresa de consultoría tributaria o inclusive determinarla como de corto plazo de duración, es necesario analizar la situación del turismo receptivo en el Ecuador, ya que con el crecimiento de éste, crece la demanda del servicio que se pretende ofertar.

Cabe mencionar que el turismo en los últimos tiempos ha tenido un crecimiento constante y se ha convertido en uno de los principales sectores productivos del país, representando el 4.4% del Producto Interno Bruto. Además, la concentración

de agencias de viaje en las provincias de Pichincha y Guayas es importante, en estas están el 62.8%, especialmente en Quito y Guayaquil.

El crecimiento esperado del turismo receptivo resulta una gran oportunidad para la empresa de consultoría tributaria para poder captar clientes actuales y especialmente potenciales.

Nombre de archivo: PRELIMINARES  
Directorio: C:\Documents and Settings\SOPORTE\Mis documentos  
Plantilla: C:\Documents and Settings\SOPORTE\Datos de programa\Microsoft\Plantillas\Normal.dotm  
Título:  
Asunto:  
Autor: SOPORTE  
Palabras clave:  
Comentarios:  
Fecha de creación: 22/09/2008 1:47:00  
Cambio número: 2  
Guardado el: 22/09/2008 1:47:00  
Guardado por: SOPORTE  
Tiempo de edición: 0 minutos  
Impreso el: 22/09/2008 1:50:00  
Última impresión completa  
Número de páginas: 19  
Número de palabras: 3.101 (aprox.)  
Número de caracteres: 17.060 (aprox.)