



**ESCUELA POLITECNICA DEL EJÉRCITO**

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

**“ESTUDIO PARA LA CREACIÓN DE UN COMPLEJO  
TURÍSTICO, EN LA VIA BAÑOS – PUYO”**

**NADIA MAGALY TELLO BERMEO**

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

**INGENIERO COMERCIAL**

**AÑO 2008**



ESPE

INGENIERÍA COMERCIAL

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS,  
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO

CARRERA: Ingeniería Comercial

## **DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Nadia Magaly Tello Bermeo

### **DECLARO QUE:**

La tesis de grado titulada Estudio para la creación de un Complejo Turístico, en la vía Baños-Puyo, ha sido desarrollada con base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros, conforme las citas que constan al pie de las paginas 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.

Quito, 19 de Septiembre de 2008.

Nadia Tello Bermeo. f).....



ESPE

INGENIERÍA COMERCIAL

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS,  
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO

CARRERA: Ingeniería Comercial

## **AUTORIZACION**

Yo, Nadia Magaly Tello Bermeo

Autorizo a la Escuela Politécnica del Ejército la publicación, en la biblioteca virtual de la Institución del trabajo Estudio para la creación de un Complejo Turístico, en la vía Baños-Puyo, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y autoría.

Quito, 19 de Septiembre de 2008

Nadia Tello Bermeo. f).....



ESPE

INGENIERÍA COMERCIAL

ESCUELA POLITECNICA DEL EJÉRCITO

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS,  
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO

CARRERA: Ingeniería Comercial

## **CERTIFICADO**

Ing. Alfredo Salazar B. – Ing. Danny Zambrano

## **CERTIFICAN**

Que la tesis titulada Estudio para la creación de un Complejo Turístico, en la vía Baños-Puyo, realizada por la señorita Nadia Magaly Tello Bermeo, 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 este trabajo constituye un material de apoyo para los estudiantes y demás, 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 la señorita Nadia Magaly Tello Bermeo que lo entregue al Ingeniero Guido Crespo, Coordinador de la Carrera de Ingeniería Comercial.

Quito, 19 de Septiembre de 2008.

Ing. Alfredo Salazar B.

**DIRECTOR**

Ing. Danny Salazar

**CODIRECTOR**

## **DEDICATORIA**

El presente estudio está dedicado con mucho cariño para MI FAMILIA quienes me apoyaron desde el inicio de mi carrera y me ayudaron a hacer posible uno de los logros más grandes de mi vida, graduarme y ser una mujer profesional.



## AGRADECIMIENTO

A Dios, el Todopoderoso por guiarme e iluminar mi camino,  
a mi madre por sus cuidados y sabios consejos,  
a mi hijo que es el ángel que me da fuerzas para seguir adelante,  
a mi familia por brindarme su comprensión y apoyo desinteresado, y  
en especial a mi Director y Codirector que fueron quienes me  
alimentaron de conocimiento y supieron guiarme en el desarrollo de  
este estudio.

# ÍNDICE

## CAPÍTULO I

### ESTUDIO DE MERCADO

1.1.-	Objetivos del Estudio de Mercado	4
1.2.-	Estructura del Mercado	4
1.2.1.-	Análisis Histórico	5
1.2.2.-	Análisis de la situación actual del mercado	7
1.2.3.-	Análisis de las tendencias del mercado	8
1.3.-	Caracterización del Producto o Servicio	9
1.3.1.-	Características del Producto o Servicio	9
1.3.2.-	Clasificación por su Uso –Efecto	11
1.3.4.-	Normatividad Sanitaria, Técnica, Comercial y Ambiental, etc.	14
1.4.-	Investigación de Mercado	15
1.4.1.-	Segmentación del Mercado	16
1.4.2.-	Definición del Universo	16
1.4.3.-	Selección de la Muestra	17
1.4.4.-	Diseño de los Instrumentos de Investigación	18
1.4.4.1	Elaboración de la encuesta	19
1.4.5.-	Investigación de Campo	22
1.4.5.1.-	Procesamiento de la Información	22
1.4.5.2.-	Análisis de los Resultados	23
1.5.-	Análisis de la Demanda	36
1.5.1.-	Clasificación de la Demanda	37
1.5.2.-	Factores que Afectan a la Demanda	37
1.5.2.1	Tamaño y crecimiento de la población	37
1.5.2.2	Hábitos de consumo.	38
1.5.2.3	Gustos y preferencias.	39
1.5.2.4	Nivel de ingresos y precios.	40



1.5.2.5 Fenómenos naturales.....	41
1.5.3.- Demanda Actual del Servicio.....	42
1.5.4.- Proyección de la Demanda.....	43
1.6.- Análisis de la Oferta.....	46
1.6.1.- Clasificación de la Oferta.....	47
1.6.2.- Factores que Afectan a la Oferta.....	50
1.6.3.- Comportamiento Histórico de la Oferta.....	51
1.6.4.-Oferta Actual.....	51
1.6.5.- Proyección de la Oferta.....	53
1.7.- Determinación de la Demanda Insatisfecha.....	55
1.8.1.-Factores que Influyen en el Comportamiento de los Precios.....	56
1.8.2.-Comportamiento Histórico y Tendencias.....	56
1.9.- Mercadeo y Comercialización.....	57
1.9.1.-Estrategias de Servicio.....	58
1.9.2.-Estrategias de Precios.....	58
1.9.3.-Estrategias de Plaza.....	59
1.9.4.-Estrategia de Promoción.....	59

## CAPÍTULO II

### ESTUDIO TÉCNICO

2.1.- Tamaño del Proyecto.....	62
2.1.1.-Factores Determinantes del Proyecto.....	62
2.1.1.1.- Condicionantes del Mercado.....	62
2.1.1.2.- Disponibilidad de Recursos Financieros.....	63
2.1.1.3.- Disponibilidad de Mano de Obra.....	63
2.1.1.4.- Disponibilidad de Insumos y Materias Primas.....	64
2.1.1.5.- Disponibilidad de Tecnología.....	64
2.1.1.6.- Economías de Escala.....	65
2.1.2.- Capacidad de Producción o Prestación del Servicio.....	65
2.1.2.1.- Tamaño Óptimo.....	65





2.2.- Localización del Proyecto.....	66
2.2.1.-Macro Localización.....	66
2.2.1.1.- Justificación.....	66
2.2.1.2.- Mapa de Macro Localización.....	67
2.2.2.-Micro Localización.....	67
2.2.2.1.- Criterios de Selección de Alternativas.....	67
2.2.2.1.1. Disponibilidad del terreno.....	67
2.2.2.1.2. Costo del Terreno.....	68
2.2.2.1.3. Visibilidad de atractivos turísticos y distracciones.....	68
2.2.2.2.- Matriz de Micro Localización.....	69
2.2.2.3.-Plano de la Micro Localización.....	70
2.3.- Ingeniería del Proyecto.....	70
2.3.1.-Proceso de Prestación del Servicio.....	70
2.3.2.-Diagrama de Flujo.....	71
2.3.3.-Programa de Prestación del Servicio.....	73
2.3.3.1.- Clasificación de insumos, materiales, materias primas, mano de obra y servicios.....	73
2.3.3.3.- Condiciones de abastecimiento.....	76
2.3.4.-Distribución en Planta de la Maquinaria y Equipo (plano).....	76
2.3.5.-Requerimiento de Infraestructura.....	77
2.3.6.-Requerimiento de Maquinaria y Equipo.....	78
2.3.7.-Requerimiento de Insumos, Materiales, Materias Primas, Servicios.....	80
2.3.8.-Requerimiento de Mano de Obra.....	81
2.3.9.-Calendario de Ejecución del Proyecto.....	82
2.4.- Aspectos Ambientales.....	83
2.4.1.-Identificación y Descripción de los Impactos Potenciales.....	83
2.4.2.-Medidas de Prevención y Mitigación.....	83



## CAPÍTULO III

## ESTUDIO ORGANIZACIONAL

3.1.- Base Legal.....	85
3.1.1.-Nombre o Razón Social.....	85
3.1.2.-Titularidad de Propiedad de la Empresa.....	85
3.1.3.-Tipo de Empresa (sector, actividad).....	87
3.2.- Mapa Estratégico.....	88
3.3.- Organización Administrativa.....	89
3.3.1.-Estructura Orgánica.....	89
3.3.3.-Organigrama.....	95

## CAPÍTULO IV

## ESTUDIO FINANCIERO

4.1.- Presupuestos.....	97
4.1.1.-Presupuestos de Inversión.....	97
4.1.1.1.-Activos Fijos.....	97
4.1.1.2.-Activos Intangibles.....	98
4.1.1.3.-Capital de Trabajo.....	99
4.1.2.-Cronograma de Inversiones.....	100
4.1.3.-Presupuestos de Operación.....	101
4.1.3.1.-Presupuestos de Ingresos.....	101
4.1.3.2.-Presupuestos de Egresos.....	102
4.1.3.3.-Estructura de Financiamiento.....	103
4.1.4.-Punto de Equilibrio.....	104
4.2.- Estados Financieros Proforma.....	109
4.2.1.-Estado de Origen y Aplicación de Recursos.....	109
4.2.2.-Estado de Resultados (Pérdidas y Ganancias).....	111
4.2.3.-Flujos Netos de Fondos.....	112
4.2.2.1.-Del Proyecto sin Financiamiento.....	113



4.2.2.2.-Del Proyecto con Financiamiento.....	114
4.3.- Evaluación Financiera.....	115
4.3.1.-Determinación de la Tasa de Descuento.....	115
4.3.2.-Criterios de Evaluación.....	116
4.3.2.1.-Valor Actual Neto.....	116
4.3.2.2.-Tasa Interna de Retorno.....	117
4.3.2.3.-Periodo de Recuperación de la Inversión.....	118
4.3.2.4.-Relación Beneficio/Costo.....	118
4.3.2.5.-Análisis de Sensibilidad.....	118
CONCLUSIONES.....	123
RECOMENDACIONES.....	124
ANEXOS.....	i
BIBLIOGRAFÍA.....	xxiii

**LISTADO DE TABLAS**

Tabla No. 1: Establecimientos Turísticos en el Ecuador.....	8
Tabla No. 2: Clasificación de los Servicios.....	11
Tabla No. 3: Total de Turistas en Baños. Año 2007.....	17
Tabla No. 4 Total de Turistas.....	38
Tabla No. 5: Total de Turistas en el Ecuador. Años 2000-2007.....	42
Tabla No. 6: Proyección de Turistas en Baños en el 2008.....	43
Tabla No. 7: Proyección de la demanda.....	44
Tabla No. 8: Proyección de la demanda.....	45
Tabla No. 9: Proyección de la demanda. Método de regresión lineal.....	46
Tabla No. 10: Clasificación de los establecimientos hoteleros.....	48
Tabla No. 11: Total de establecimientos hoteleros en Baños. Años 2003-2007..._	51
Tabla No. 12: Total de establecimientos hoteleros en Baños. 2008.....	51
Tabla No. 13: Establecimientos hoteleros en Baños.....	52
Tabla No. 14: Proyección de la oferta.....	54
Tabla No. 15: Proyección de la oferta a través del método de regresión lineal..._	54
Tabla No. 16: Cálculo de la demanda insatisfecha.....	55
Tabla No. 17: Precios históricos.....	57
Tabla No. 18: Demanda Insatisfecha captada por la empresa.....	63
Tabla No. 19: Matriz de localización.....	69
Tabla No. 20: Proceso de Prestación del servicio de la empresa.....	71
Tabla No. 21: Símbolos para elaborar diagramas de flujo.....	72
Tabla No. 22: Requerimientos de recursos para el Proceso de Captación de Turistas.....	73
Tabla No. 23: Requerimientos de recursos para el Proceso de hospedaje.....	73
Tabla No. 24: Requerimientos de recursos para el Proceso de Alimentación.....	73
Tabla No. 25: Requerimientos de recursos para el Proceso de Seguimiento al cliente.....	74
Tabla No. 26: Cantidad necesaria de equipos.....	74
Tabla No. 27: Cantidad necesaria de insumos, materiales, materias primas.....	75



Tabla No. 28: Cantidad de Servicios.....	75
Tabla No. 29: Cantidad de Mano de Obra.....	76
Tabla No. 30: Infraestructura.....	78
Tabla No. 31: Maquinaria y equipo.....	79
Tabla No. 32: Insumos, Materiales y Materias Primas.....	80
Tabla No. 33: Servicios.....	81
Tabla No. 34: Mano de Obra.....	81
Tabla No. 35: Calendario de ejecución del proyecto.....	82
Tabla No.36 : Tipos de compañías.....	86
Tabla No. 37: Inversión en Activos Fijos.....	98
Tabla No. 38: Inversión en Activos Intangibles.....	99
Tabla No. 39: Inversión en Capital de Trabajo.....	100
Tabla No. 40: Cronograma de Inversiones.....	100
Tabla No. 41: Presupuesto de Ingresos.....	102
Tabla No. 42: Presupuesto de Egresos.....	103
Tabla No. 43: Estructura de Financiamiento.....	104
Tabla No. 44: Tabla de Amortización.....	104
Tabla No. 45: Punto de Equilibrio (Hospedaje).....	105
Tabla No. 46: Punto de Equilibrio (Alimentación: Desayuno).....	106
Tabla No. 47: Punto de Equilibrio (Alimentación: Almuerzo).....	107
Tabla No. 48: Punto de Equilibrio (Alimentación: Merienda).....	108
Tabla No. 49: Punto de Equilibrio (Tarabita).....	109
Tabla No. 50: Estado de Origen y Aplicación de Recursos.....	110
Tabla No. 51: Estado de Resultados.....	111
Tabla No. 52: Estado de Resultados del Inversionista.....	112
Tabla No. 53: Estado de Flujo de Efectivo.....	113
Tabla No. 54: Estado de Flujo de Efectivo del Inversionista.....	114
Tabla No. 55 : Tasa de Descuento para el Proyecto.....	115
Tabla No. 56: Tasa de Descuento para el Inversionista.....	116
Tabla No. 57: Valor Actual Neto del Proyecto.....	117
Tabla No. 58: Periodo de Recuperación de la Inversión (Proyecto).....	118



Tabla No. 59: Periodo de Recuperación de la Inversión (Inversionista).....	119
Tabla No. 60: Escenarios.....	120
Tabla No. 61: Análisis de Sensibilidad.....	121
Tabla No. 62 Análisis de Sensibilidad.....	122
Tabla No. C1: Elementos de la visión.....	viii
Tabla No.C2 Elementos de la misión.....	viii
Tabla No.C3 Objetivos.....	ix
Tabla No. D1: Insumos de Limpieza.....	xxi
Tabla No. D2: Muebles.....	xxii
Tabla No. D3: Suministros de Oficina.....	xxii

### LISTADO DE CUADROS

Cuadro No. 1: Clasificación de Establecimientos de alojamiento.....	10
---	----

**LISTADO DE GRÁFICOS**

Gráfico No. 1: Edad.....	23
Gráfico No. 2: Género.....	24
Gráfico No. 3: Nacionalidad.....	25
Gráfico No. 4: ¿Suele realizar sus paseos acompañado de?.....	26
Gráfico No. 5: Número de personas.....	26
Gráfico No. 6: ¿Con qué frecuencia visita Baños?.....	26
Gráfico No. 7: ¿Qué le motivó a visitar Baños?.....	27
Gráfico No. 8: ¿Cuál es el monto que gasta diariamente por personas, durante su estadía en Baños?.....	28
Gráfico No. 9: ¿Durante su estadía en Baños, solicita servicios de alojamiento?.....	29
Gráfico No. 10: ¿El servicio que le proporcionó la empresa de hospedaje fue?.....	29
Gráfico No. 11: ¿Para su estadía en Baños, contrata los servicios turísticos de una agencia de viajes?.....	30
Gráfico No. 12: ¿Cómo contactó a la empresa de turismo?.....	31
Gráfico No. 13: ¿Considera que Baños es un destino turístico seguro?.....	32
Gráfico No. 14: ¿Recomendaría a sus familiares o conocidos que visiten Baños?.....	32
Gráfico No. 15: ¿Para que el servicio de hospedaje satisfaga todas sus expectativas es necesario que disponga de?.....	33
Gráfico No. 16: ¿En su visita a Baños, qué complementos le gustaría tener en su servicio?.....	34
Gráfico No. 17: ¿Cuál sería su forma de pago por los servicios prestados?.....	35
Gráfico No. 18: ¿Le gustaría que exista un Complejo Turístico que conjugue todas las características señaladas?.....	35
Gráfico No. 19: ¿Por qué medios le gustaría enterarse de la prestación de estos servicios?.....	36
Gráfico No. 20: Ecuación proyección de la demanda.....	45
Gráfico No. 21: Mapa del Ecuador.....	67
Gráfico No. 22 Plano de Micro localización.....	70
Gráfico No. 23: Distribución de la empresa.....	76



Gráfico No. 24: Mapa Estratégico.....	88
Gráfico No. 25: Organigrama estructural.....	95
Gráfico No. 26: Punto de Equilibrio (Hospedaje).....	105
Gráfico No. 27: Punto de Equilibrio (Alimentación: Desayuno).....	106
Gráfico No. 28: Punto de Equilibrio (Alimentación: Almuerzo).....	107
Gráfico No. 29: Punto de Equilibrio (Alimentación: Merienda).....	108
Gráfico No. 30: Punto de Equilibrio (Tarabita).....	109
Gráfico No. C1: Mapa de Objetivos .....	x