

# **ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO**

INGENIERÍA EN MERCADOTECNIA

## **DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Melissa Carolina Mendoza Solórzano

### **DECLARO QUE:**

El proyecto de grado denominado “Estudio de Factibilidad para la Creación de una Operadora Turística, Ubicada en la Ciudad de Portoviejo para Promover las Playas de la Provincia de Manabí”, ha sido desarrollado con base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros, conforme las citas que constan el pie de las páginas correspondiente, 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, 22 de Septiembre del 2008

---

Melissa Carolina Mendoza Solórzano

# **ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO**

INGENIERÍA EN MERCADOTECNIA

## **CERTIFICADO**

Directora: Ing. Alexandra Armijos

Codirector: Ing. Víctor Cuenca

## **CERTIFICAN**

Que el trabajo titulado “Estudio de Factibilidad para la Creación de una Operadora Turística, Ubicada en la Ciudad de Portoviejo para Promover las Playas de la Provincia de Manabí” realizado por Melissa Carolina Mendoza Solórzano, 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. Por lo tanto recomiendan 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 Melissa Carolina Mendoza Solórzano que lo entregue a Ing. Carla Benavides, en su calidad de Director de la Carrera.

Sangolquí, 22 de Septiembre del 2008

---

Ing. Alexandra Armijos

**DIRECTORA**

---

Ing. Víctor Cuenca

**CODIRECTOR**

# **ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO**

INGENIERÍA EN MERCADOTECNIA

## **AUTORIZACIÓN**

Yo, Melissa Carolina Mendoza Solórzano

Autorizo a la Escuela Politécnica del Ejército la publicación, en la biblioteca virtual de la Institución del trabajo “Estudio de Factibilidad para la Creación de una Operadora Turística, Ubicada en la Ciudad de Portoviejo para Promover las Playas de la Provincia de Manabí”, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y autoría.

Sangolquí, 22 de Septiembre del 2008

---

Melissa Carolina Mendoza Solórzano

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis con todo amor a mis padres Modesto y Merly quienes con su amor, comprensión, sacrificio y cariño han sabido llevarme hasta la culminación de mi carrera. A mis hermanos Carlos Arturo y María José por ser mi principal apoyo y mi alegría, a mis abuelitas América y Dalinda por su dulzura y sabios consejos, a mis familiares y amigos.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a mi padre Dios que me ha dado la fortaleza para llegar a la feliz culminación de mi carrera y por darme en la vida la bendición de contar con una familia que me apoya y me da su amor, incentivos necesarios para seguir luchando cada día.

A mis padres Merly y Modesto por toda la paciencia y esmero que han tenido en mi educación y por darme las herramientas necesarias para luchar en el futuro que es incierto.

A mis hermanos Carlos Arturo y María José por el apoyo incondicional, y por estar presentes dándome su respaldo en aquellos momentos en que sentimos que no tenemos fuerzas para seguir adelante.

A mi directora de tesis Ing. Alexandra Armijos ya que con su paciencia, dedicación y ayuda incondicional ha sido mi principal apoyo en la realización de mi tesis, a mi Co Director Ing. Víctor Cuenca por guiarme con sus conocimientos en la culminación de esta etapa estudiantil.

A Jasmín Chavez, compañera inseparable y gran amiga, por haber compartido durante todos estos años de estudio inolvidables momentos, por todo su apoyo, alegría y bondad.

A Fernando Garay por su amistad tesoro invaluable en mi vida y por toda la ayuda incondicional.

A mi tía Rosa Laura por haberme guiado en los primeros años de mi educación superior.

A mis familiares y amigos por la confianza depositada en mí y por todo el cariño recibido de ustedes.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

### CAPÍTULO 1

#### Estudio de Mercado

1.1	Objetivo del estudio de mercado	4
1.2	Estructura del mercado	5
1.2.1	Análisis histórico del mercado	6
1.2.2	Análisis actual del mercado	12
1.2.3	Tendencias del mercado	16
1.3	Caracterización del servicio	19
1.3.1	Características del servicio	19
1.3.2	Caracterización por su uso	20
1.3.3	Productos sustitutos o complementarios	21
1.3.4	Normatividad Técnica, Sanitaria, Comercial y socioambiental	22
1.4	Investigación del mercado	25
1.4.1	Segmentación del mercado	26
1.4.2	Definición del universo	27
1.4.3	Selección de la muestra	27
1.4.4	Diseño de los instrumentos	30
1.4.5	Investigación de campo	30
1.4.6	Procesamiento de la información	30
1.4.7	Análisis de los resultados	44
1.5	Análisis de la demanda	45
1.5.1	Clasificación de la demanda	46
1.5.2	Factores que afectan la demanda	48
1.5.3	Comportamiento histórico de la demanda del producto y servicio	55
1.5.4	Comportamiento actual de la	

demanda del producto y servicio	55
1.5.5 Proyección de la demanda	56
1.6 Análisis de la oferta	59
1.6.1 Clasificación de la oferta	59
1.6.2 Factores que afectan la oferta	61
1.6.3 Comportamiento histórico de la oferta	63
1.6.4 Situación actual de la oferta	64
1.6.5 Proyección de la oferta	64
1.7 Determinación de la demanda insatisfecha	68
1.8 Análisis de precios	69
1.8.1 Factores que influyen en el comportamiento de los precios	69
1.8.2 Comportamiento histórico	71
1.9 Mercadotecnia o marketing	71
1.9.1 Estrategias de servicio	72
1.9.2 Estrategias de precios	72
1.9.3 Estrategia de plaza	73
1.9.4 Estrategia de promoción	73

## **CAPÍTULO II:**

### **Estudio Técnico**

2.1. Tamaño del proyecto	78
2.1.1. Factores determinantes del proyecto	78
2.1.1.1. Condicionantes de el mercado	78
2.1.1.2. Disponibilidad de recursos financieros	79
2.1.1.3. Disponibilidad de personal	80
2.1.1.4. Disponibilidad de insumos y servicios	80
2.1.1.5. Disponibilidad de tecnología	81
2.1.1.6. Economías de escala	83

2.1.2.	Capacidad de producción y servicio	83
2.1.2.1.	Tamaño óptimo	84
2.2.	Localización del proyecto	86
2.2.1.	Macrolocalización	86
2.2.1.1.	Factores que contribuyen a la Macrolocalización	87
2.2.1.2.	Mapa de la macrolocalización	87
2.2.2.	Microlocalización	88
2.2.2.1.	Criterio de selección de alternativas	88
2.2.2.2.	Matriz de localización	89
2.2.2.3.	Plano de microlocalización	90
2.3.	Ingeniería del proyecto	90
2.3.1.	Proceso de producción y servicio	91
2.3.2.	Programa de Producción y servicio	103
2.3.3.	Distribución, administración y equipo	105
2.3.4.	Estudio de Insumos , Materiales y Servicios	105
2.3.4.1.	Clasificación de los Insumos, Materiales y Servicios	105
2.3.4.2.	Cantidad necesaria de servicios	106
2.3.4.3.	Cantidad anual y pronósticos	107
2.3.4.4.	Condiciones de abastecimiento	107
2.3.5.	Requerimiento de infraestructura	109
2.3.6.	Requerimiento de maquinaria y equipo	110
2.3.7.	Requerimiento de materiales y servicio.	111
2.3.8.	Requerimiento de personal	111
2.3.9.	Calendario de ejecución del proyecto.	116
2.4.	Aspectos ambientales	116
2.4.1.	Identificación y descripción de los impactos potenciales	116
2.4.2.	Medidas de mitigación.	117



### **CAPÍTULO III:**

#### **La Empresa y su Organización**

3.1.	Base legal	118
3.1.1.	Nombre o razón social	118
3.1.2.	Titularidad de propiedad de la empresa	119
3.1.3.	Tipo de empresa	119
3.2.	Mapa estratégico de la empresa	124
3.3.	Organización administrativa	125
3.3.1.	Estructura orgánica	126
3.3.2.	Descripción de funciones	126
3.3.3.	Organigrama	130

### **CAPÍTULO IV:**

#### **Estudio Financiero**

4.1.	Presupuestos	131
4.1.1.	Presupuestos de inversión	131
4.1.1.1.	Activos fijos	132
4.1.1.2.	Activos intangibles	137
4.1.1.3.	Capital de trabajo	139
4.1.2.	Cronograma de inversión	141
4.1.3.	Presupuesto de operación	143
4.1.3.1.	Presupuestos de ingresos	143
4.1.3.2.	Presupuestos de egresos	145
4.1.3.3.	Estados de origen y aplicación de recursos	146
4.1.3.4.	Estructura de financiamiento	147
4.1.4.	Punto de equilibrio	149
4.2.	Estados financieros Proyectados	151
4.2.1.	Estado de resultados	151

4.2.2.	Flujos netos de fondos	152
4.2.2.1.	Proyecto sin financiamiento	152
4.2.2.2.	Proyecto con financiamiento	154
4.3.	Evaluación Financiera	155
4.3.1.	Determinación de la tasa mínima aceptable de rendimiento	155
4.3.2.	Criterios de evaluación	156
4.3.2.1.	Valor presente neto	156
4.3.2.2.	Tasa interna de retorno	158
4.3.2.3.	Periodo de recuperación de la inversión	159
4.3.2.4.	Relación Beneficio / Costo	160
4.3.2.5.	Análisis de sensibilidad	162
4.4	Estados financieros proyectados	162
4.4.1	Flujos netos de fondos	163
4.4.1.1	Proyecto sin financiamiento	163
4.4.1.2	Proyecto con financiamiento	165
4.5	Evaluación financiera	166
4.5.1	Criterios de evaluación financiera	166
4.5.1.1	Valor presente neto	166
4.5.1.2	Tasa interna de retorno	167
4.5.1.3	Periodo de recuperación de la inversión	168
4.5.1.4	Relación Beneficio / Costo	169
4.5.1.5	Análisis de sensibilidad	170

## **CAPITULO V**

### **Conclusiones y Recomendaciones**

5.1	Conclusiones	171
5.2	Recomendaciones	173

## ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO No. 1	7
Lugares donde obtienen información turística los visitantes antes y durante el viaje	
CUADRO No. 2	7
Utilización de Agencias de viajes operadoras en el país	
CUADRO No. 3	8
Número de establecimientos turísticos, por razón social	
CUADRO No. 4	9
Procedencia de los turistas que visitan el Ecuador	
CUADRO No. 5	9
Motivos de desplazamiento de los turistas	
CUADRO No. 6	
Principales lugares visitados en el Ecuador	10
CUADRO No. 7	11
Principales preferencias al visitar el Ecuador	
CUADRO No. 8	13
Agencias de viajes registradas en el Ministerio de Turismo.	

CUADRO No. 9	13
Establecimientos turísticos registrados	
CUADRO No. 10	14
Capacidad alojamiento.	
CUADRO No. 11	15
Capacidad de los establecimientos de comidas y bebidas registrados en el ministerio de Turismo	
CUADRO No. 12	16
Capacidad del transporte turístico terrestre registrado en el Ministerio de Turismo.	
CUADRO No. 13	
Tasa por la licencia única anual de turismo	24
CUADRO No. 14	26
Identificación de variables y segmentos de mercado.	
CUADRO No. 15	27
Agencias de viajes registradas en el Ministerio de Turismo.	
CUADRO No. 16	28
Cantidad de encuestas a realizar	
CUADRO No. 17	29
Cantidad de encuestas para mayoristas	

CUADRO No. 18	29
Cantidad de encuestas para agencias de viajes	
CUADRO No. 19	30
Interés en Manabí como destino turístico.	
CUADRO No. 20	31
Tipo de turismo de mayor interés para los turistas extranjeros	
CUADRO No. 21	32
Interés en una nueva Operadora Turística	
CUADRO No. 22	33
Servicios que una Operadora Turística debe ofrecer.	
CUADRO No. 23	
Sitios de mayor atracción para los turistas	34
CUADRO No. 24	35
Medios de comunicación idóneos para la Operadora Turística	
CUADRO No. 25	36
Operadoras turísticas que trabajan actualmente en Manabí	
CUADRO No. 26	38
Infraestructura básica para una Operadora Turística.	
CUADRO No. 27	39
Niveles de preferencias de hoteles por categoría.	

CUADRO No. 28	40
Actividades recreacionales de mayor interés	
CUADRO No. 29	41
Paquetes turísticos y precios de las ofertas de mercado	
CUADRO No. 30	42
Cruce de Variables	
CUADRO No. 31	43
Cruce de Variables	
CUADRO No. 32	55
Evolución del Turismo en Manabí	
CUADRO No. 33	57
Análisis de regresión lineal	
CUADRO No. 34	58
Regresión Lineal	
CUADRO No. 35	58
Coefficiente de correlación	
CUADRO No. 36	63
Operadoras Turísticas en Manabí	

CUADRO No. 37	63
Capacidad de operación de Operadoras Turísticas	
CUADRO No. 38	64
Agencias de viajes registradas en el Ministerio de Turismo	
CUADRO No. 39	65
Análisis de regresión lineal	
CUADRO No. 40	66
Regresión Lineal	
CUADRO No. 41	67
Coeficiente de correlación	
CUADRO No. 42	68
Demanda Insatisfecha	
CUADRO No. 43	68
Demanda Insatisfecha para el proyecto	
CUADRO No. 44	69
Demanda Insatisfecha para el proyecto	
CUADRO No. 45	75
Creación de la página Web	
CUADRO No. 46	76
Flyers a distribuir	

CUADRO No. 47	76
Distribución de Flyers	
CUADRO No. 48	77
Costo de medios	
CUADRO No. 49	79
Demanda insatisfecha	
CUADRO No. 50	82
Proveedores de Equipos de cómputo	
CUADRO No. 51	82
Proveedores del servicio de Internet.	
CUADRO No. 52	84
Capacidad de producción y servicio	
CUADRO No. 53	85
Tamaño óptimo	
CUADRO No. 54	89
Matriz de Localización	
CUADRO No. 55	106
Cantidad necesaria de servicios	



CUADRO No. 56	107
Cantidad anual y pronósticos	
CUADRO No. 57	108
Cuadro de abastecimiento	
CUADRO No. 58	109
Requerimiento de infraestructura	
CUADRO No. 59	110
Requerimiento de maquinaria y equipo	
CUADRO No. 60	111
Requerimiento de materiales	
CUADRO No. 61	115
Requerimiento de personal	
CUADRO No. 62	116
Calendario de ejecución del proyecto	
CUADRO No. 63	120
Tipo de empresa	
CUADRO No. 64	134
Activos fijos	
CUADRO No. 65	137
Depreciación de Activos fijos	

CUADRO No. 66	138
Activos intangibles	
CUADRO No. 67	139
Amortización de Activos Intangibles	
CUADRO No. 68	139
Amortización de Activos Intangibles	
CUADRO No. 69	141
Capital de trabajo	
CUADRO No. 70	143
Cronograma de inversión	
CUADRO No. 71	145
Presupuestos de ingresos	
CUADRO No. 72	146
Presupuestos de egresos	
CUADRO No. 73	147
Estados de origen y aplicación de recursos	
CUADRO No. 74	148
Estructura de financiamiento	

CUADRO No. 75	149
Amortización del crédito	
CUADRO No. 76	149
Tabla de amortización	
CUADRO No. 77	151
Punto de equilibrio	
CUADRO No. 78	152
Estado de resultados	
CUADRO No. 79	154
Flujos netos de fondos Proyecto sin financiamiento	
CUADRO No. 80	155
Flujos netos de fondos Proyecto con financiamiento	
CUADRO No. 81	156
Cálculo de la TMAR	
CUADRO No. 82	158
Valor presente neto Proyecto sin financiamiento	
CUADRO No. 83	158
Valor presente neto Proyecto con financiamiento	
CUADRO No. 84	159
Tasa interna de retorno	

CUADRO No. 85	160
Periodo de recuperación de la inversión Proyecto sin financiamiento	
CUADRO No. 86	160
Periodo de recuperación de la inversión Proyecto con financiamiento	
CUADRO No. 87	162
Relación Beneficio / Costo Proyecto sin financiamiento	
CUADRO No. 88	162
Relación Beneficio / Costo Proyecto con financiamiento	
CUADRO No. 89	163
Análisis de sensibilidad	
CUADRO No. 90	165
Flujos netos de fondos Proyecto sin financiamiento	
CUADRO No. 91	166
Flujos netos de fondos Proyecto con financiamiento	
CUADRO No. 92	167
Valor presente neto Proyecto sin financiamiento	
CUADRO No. 93	168
Valor presente neto Proyecto con financiamiento	

CUADRO No. 94	168
Tasa interna de retorno	
CUADRO No. 95	169
Periodo de recuperación de la inversión Proyecto sin financiamiento	
CUADRO No. 96	169
Periodo de recuperación de la inversión Proyecto con financiamiento	
CUADRO No. 97	170
Relación Beneficio / Costo Proyecto sin financiamiento	
CUADRO No. 98	170
Relación Beneficio / Costo Proyecto con financiamiento	
CUADRO No. 99	171
Análisis de sensibilidad	

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO No. 1	10
Motivos del desplazamiento de los turistas	
GRÁFICO No. 2	11
Principales lugares visitados en el Ecuador	
GRÁFICO No. 3	12
Principales preferencias al visitar el Ecuador	
GRÁFICO No. 4	31
Interés en Manabí como destino turístico	
GRÁFICO No. 5	32
Tipo de turismo de mayor interés para los turistas extranjeros	
GRÁFICO No. 6	33
Interés en una nueva Operadora Turística	
GRÁFICO No. 7	34
Servicios que una Operadora Turística debe ofrecer.	
GRÁFICO No. 8	35
Sitios de mayor atracción para los turistas	
GRÁFICO No. 9	36
Medios de comunicación idóneos para la Operadora Turística	

GRÁFICO No. 10	37
Operadoras turísticas que trabajan actualmente en Manabí	
GRÁFICO No. 11	38
Infraestructura básica para una Operadora Turística.	
GRÁFICO No. 12	39
Niveles de preferencias de hoteles por categoría.	
GRÁFICO No. 13	40
Actividades recreacionales de mayor interés	
GRÁFICO No. 14	47
Flujo de Turistas	
GRÁFICO No. 15	56
Demanda turística en Manabí	
GRÁFICO No.16	65
Oferta turística en Manabí	
GRÁFICO No.17	70
Flujo de Turistas	
GRÁFICO No. 18	92
Proceso de planificación turística	

GRÁFICO No. 19	94
Proceso de negociación de servicios turísticos	
GRÁFICO No. 20	95
Proceso de negociación de servicios turísticos	
GRÁFICO No. 21	96
Proceso de negociación de servicios turísticos	
GRÁFICO No. 22	97
Proceso de negociación de servicios turísticos	
GRÁFICO No. 23	99
Proceso de venta a las Agencias de viajes	
GRÁFICO No. 24	102
Proceso de entrega del servicio	
GRÁFICO No. 25	148
Estructura de financiamiento	



## ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXOS A	1
Formularios y requerimiento de apertura	
ANEXOS B	5
Encuesta	
ANEXOS C	8
Proformas de Muebles y enseres	
ANEXOS D	9
Proformas de Equipos de cómputo y equipos de oficina	
ANEXOS E	11
Proforma de creación y mantenimiento de página web.	
ANEXOS F	12
Mapa estratégico	
ANEXOS G	13
Rol de pagos	
ANEXOS H	14
Gastos de publicidad	
ANEXOS I	15
Insumos necesarios	

ANEXOS J	16
Patentes y requisitos municipales de funcionamiento	
ANEXOS K	17
Costo de los servicios y precios de los paquetes.	
ANEXOS L	21
Proyección de la inflación	