

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO
INGENIERÍA COMERCIAL

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Andrea Nicolina Delgado Alcívar

DECLARO QUE:

El proyecto de grado denominado **ESTUDIO PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE CON SERVICIOS RECREATIVOS EN EL SECTOR DE GUAYLLABAMBA, PROVINCIA DE PICHINCHA**, 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.

Quito, septiembre de 2008

Andrea Nicolina Delgado Alcívar

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO
INGENIERÍA COMERCIAL

CERTIFICADO

Econ. Enrique Valle y Econ. Jaime Pérez

CERTIFICAN

Que el trabajo titulado **ESTUDIO PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE CON SERVICIOS RECREATIVOS EN EL SECTOR DE GUAYLLABAMBA, PROVINCIA DE PICHINCHA**, realizado por Andrea Nicolina Delgado Alcívar, 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 que puede ser utilizado como fuente de consulta para estudios de creación de restaurantes con servicios recreativos, 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 Andrea Nicolina Delgado Alcívar que lo entregue a la Ing. Fanny Cevallos en su calidad de Directora de la Carrera.

Quito, septiembre de 2008

Econ. Enrique Valle

DIRECTOR

Econ. Jaime Pérez

CODIRECTOR

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO
INGENIERÍA COMERCIAL

AUTORIZACIÓN

Yo, Andrea Nicolina Delgado Alcívar

Autorizo a la Escuela Politécnica del Ejército la publicación, en la biblioteca virtual de la institución del trabajo **ESTUDIO PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE CON SERVICIOS RECREATIVOS EN EL SECTOR DE GUAYLLABAMBA, PROVINCIA DE PICHINCHA**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y autoría.

Quito, septiembre de 2008

Andrea Nicolina Delgado Alcívar

DEDICATORIA

A mi hijo Carlos Rodrigo, el amor en la perfecta forma.

A mi madre con sus alas protectoras.

Andrea Nicolina Delgado Alcívar

AGRADECIMIENTO

Mi conciencia de Dios, se la debo a mi madre Gretty; por eso a ella, mi gratitud primera, por su compañía en todos los retos de mi vida, donde me arengó, como en éste proyecto; por recoger mi cansancio y convertirlo en sonrisa; por recordarme siempre que la ética y honor son inseparables de superación.

A mi padre Carlos por la deuda feliz y eternamente impaga de su fuente inagotable de amor genuino y su apoyo en alcanzar ésta meta.

A mi hijo Carlos Rodrigo, luz de mi vida, por ser el mejor regalo del creador, motor de mis esfuerzos, razón hermosa de mi paso por el mundo.

A mi esposo Fabián por darle color, amor y equilibrio a mi vida, por darle un impulso a mi intelecto en éste desafío.

A mis hermanos por su inquebrantable fe en mí.

A mis maestros por la forja de mis destrezas, por enseñarme; ésta obra es resultado de sus contribuciones.

Agradezco a mis amigos por su apoyo y a los que le han dado forma a mi lucha y mi carácter.

Otra vez gracias a Dios por la bendición de la naturaleza, expresada en la leal y tierna compañía de mi gatito Pepe, en mis largas jornadas.

Andrea Nicolina Delgado Alcívar

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CONTENIDO	PÁG.
Declaración de responsabilidad	i
Certificado	ii
Autorización	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Listado de tablas, gráficos y anexos	x
Resumen	1
Introducción	9

CAPÍTULO 1 **Estudio de mercado**

1.	Estudio de mercado	13
1.1	El mercado y su estudio	13
1.2	Estructura del mercado	13
1.3	Objetivos del estudio de mercado	15
1.4	Análisis del sector	15
1.5	Identificación del servicio	18
1.5.1	Servicios complementarios y sustitutos	18
1.5.2	Clasificación por su uso	19
1.5.3	Clasificación por su efecto	19
1.5.4	Normativa técnica, sanitaria y comercial	19
1.6	Investigación de mercados	21
1.6.1	Segmentación de mercado	21
1.6.2	Variables de segmentación	21
1.6.3	Tamaño del universo	22
1.6.4	Elaboración del cuestionario	23
1.6.5	Prueba piloto	26
1.6.6	Cálculo de la muestra	27
1.6.7	Aplicación de la encuesta	28
1.6.7.1	Procesamiento de datos: codificación y tabulación	28
1.6.8	Análisis de los resultados	40
1.7	Análisis de la demanda	40
1.7.1	La demanda	40
1.7.2	Clasificación de la demanda	40
1.7.3	Factores que afectan a la demanda	41
1.7.3.1	Tamaño y crecimiento de la población	41
1.7.3.2	Hábitos de consumo	41
1.7.3.3	Gustos y preferencias	41
1.7.3.4	Niveles de ingreso	41

1.7.4	Comportamiento histórico de la demanda	42
1.7.5	Demanda actual	43
1.7.6	Proyección de la demanda	44
1.8	Análisis de la oferta	45
1.8.1	La oferta	45
1.8.2	Clasificación de la oferta	45
1.8.3	Factores que afectan la oferta	46
1.8.3.1	Número y capacidad de producción de los competidores	46
1.8.3.2	Incursión de nuevos competidores	46
1.8.3.3	Capacidad de inversión fija	46
1.8.3.4	Precios de los servicios relacionados	47
1.8.4	Comportamiento histórico de la oferta	47
1.8.5	Oferta actual	48
1.8.6	Proyección de la oferta	49
1.9	Determinación de la demanda insatisfecha	50
1.10	Comercialización	51
1.10.1	Estrategia de precio	51
1.10.2	Estrategia de promoción	51
1.10.3	Estrategia de servicio	52
1.10.4	Estrategia de plaza	52
1.11	Análisis de precios	53
1.12	Canales de distribución	53
1.12.1	Cadena de distribución	53
1.12.2	Determinación de márgenes de precios	54

CAPÍTULO 2

Estudio técnico

2	Estudio técnico	57
2.1	Objetivos del estudio técnico	57
2.2	Tamaño del proyecto	57
2.3	Factores determinantes del tamaño	58
2.3.1	El mercado	58
2.3.2	Disponibilidad de recursos financieros	58
2.3.3	Disponibilidad de mano de obra	59
2.3.4	Disponibilidad de materia prima y equipos	60
2.3.5	Disponibilidad de tecnología	61
2.3.6	Definición de la capacidad de producción	61
2.4	Localización del Proyecto	62
2.4.1	Macrolocalización	63
2.4.2	Microlocalización	64
2.4.2.1	Criterios de selección del sector	64
2.4.3	Matriz locacional	67
2.4.3.1	Selección de la alternativa óptima	67
2.4.3.2	Plano de la microlocalización	68
2.5	Ingeniería del proyecto	70
2.5.1	Descripción del proceso de prestación del servicio	70
2.5.2	Diagrama de flujo	70
2.5.3	Distribución de las instalaciones	74

2.5.4	Requerimiento de recursos humanos	74
2.5.5	Requerimiento de activos fijos	76
2.5.6	Requerimiento de Materia prima, insumos y servicios	78
2.5.7	Estimación del costo de inversión	86
2.5.8	Calendario de ejecución del proyecto	88

CAPÍTULO 3

Estudio organizacional y legal

3	Estudio organizacional y legal	90
3.1	Objetivos del estudio organizacional y legal	90
3.2	La empresa	90
3.2.1	Base legal	90
3.2.2	Nombre o razón social	91
3.2.3	Titularidad de la propiedad de la empresa	93
3.2.4	Tipo de empresa (sector de actividad)	95
3.3	Base filosófica de la empresa	96
3.3.1	Valores	96
3.3.2	Principios	96
3.3.3	Visión	97
3.3.4	Misión	98
3.2.5	Estrategias empresariales	98
3.2.5.1	Estrategia de competitividad	98
3.2.5.2	Estrategia de crecimiento	99
3.2.5.3	Estrategia de competencia	99
3.4	La organización	102
3.4.1	Estructura orgánica de la empresa	102
3.4.2	Descripción de funciones	102
3.5	Organigrama estructural	107

CAPÍTULO 4

Estudio financiero

4	Estudio financiero	109
4.1	Objetivos del estudio financiero	109
4.2	Presupuestos	109
4.2.1	Presupuesto de inversión	109
4.2.1.1	Activos fijos	110
4.2.1.2	Activos diferidos o intangibles	114
4.2.2	Capital de trabajo	115
4.2.3	Cronograma de inversiones	116
4.2.4	Presupuestos de operación	117
4.2.4.1	Presupuesto de ingresos	118
4.2.4.2	Presupuesto de egresos	119
4.2.4.3	Estado de origen y aplicación de recursos	119
4.2.4.4	Estructura de financiamiento	120
4.3	Estados financieros proforma	122
4.3.1	Estado de pérdidas y ganancias	122

4.3.2	Flujo neto de fondos	125
4.3.2.1	Flujo neto de fondos del proyecto	126
4.3.2.2	Flujo neto de fondos del inversionista	127
4.3.3	Balance general	128
4.4	Evaluación financiera	129
4.4.1	Tasa máxima aceptable de rendimiento (TMAR)	129
4.4.2	Criterios de evaluación	130
4.4.2.1	Tasa interna de retorno (TIR)	130
4.4.2.2	Valor actual neto (VAN)	131
4.4.2.3	Relación beneficio-costo	133
4.4.2.4	Período de recuperación	135
4.4.2.5	Punto de equilibrio	136
4.5	Análisis de sensibilidad	139

CAPITULO 5

Conclusiones y recomendaciones

5.1	Conclusiones	141
5.2	Recomendaciones	142
Anexos		144
Bibliografía		184

LISTADO DE TABLAS, GRÁFICOS Y ANEXOS

TABLAS	PÁG.
Tabla No. 1.1: Variables de segmentación	22
Tabla No. 1.2: Proyección de la población	22
Tabla No. 1.3: Determinación del universo	23
Tabla No. 1.4: Prueba piloto	26
Tabla No. 1.5: Pregunta 1	29
Tabla No. 1.6: Pregunta 2	30
Tabla No. 1.7: Pregunta 3	31
Tabla No. 1.8: Pregunta 4	32
Tabla No. 1.9: Pregunta 5	33
Tabla No. 1.10: Pregunta 6	34
Tabla No. 1.11: Pregunta 7	35
Tabla No. 1.12: Pregunta 8	36
Tabla No. 1.13: Pregunta 9	37
Tabla No. 1.14: Pregunta 10	38
Tabla No. 1.15: Pregunta 11	39
Tabla No. 1.16: Demanda histórica	42
Tabla No. 1.17: Demanda actual	43
Tabla No. 1.18: Proyección de la demanda	44
Tabla No. 1.19: Oferta histórica	48
Tabla No. 1.20: Proyección de la oferta	49
Tabla No. 1.21: Determinación de la demanda insatisfecha	50
Tabla No. 1.22: Precios de comida típica de la sierra	54
Tabla No. 1.23: Precios de comida típica de la costa	55
Tabla No. 2.1: Demanda insatisfecha	58
Tabla No. 2.2: Disponibilidad de recursos financieros	59
Tabla No. 2.3: Capacidad anual área de restaurante	62
Tabla No. 2.4: Capacidad anual área de recreación	62
Tabla No. 2.5: Matriz locacional	67
Tabla No. 2.6: Rol de pagos personal requerido	75
Tabla No. 2.7: Requerimiento de personal	76
Tabla No. 2.8: Activos fijos requeridos	77
Tabla No. 2.9: Costo ingredientes locro de papas	79
Tabla No. 2.10: Costo ingredientes papas con cuero	79
Tabla No. 2.11: Costo ingredientes fritada	80
Tabla No. 2.12: Costo ingredientes mote con chicharrón	80
Tabla No. 2.13: Costo ingredientes seco de gallina	81
Tabla No. 2.14: Costo ingredientes lomo a la plancha	81
Tabla No. 2.15: Costo ingredientes pescado apanado	82
Tabla No. 2.16: Costo ingredientes arroz con camarones	82
Tabla No. 2.17: Costo ingredientes cazuela de pescado	83
Tabla No. 2.18: Costo ingredientes ceviche de pescado	83
Tabla No. 2.19: Costo ingredientes ceviche de camarones	84
Tabla No. 2.20: Costo promedio de platos	84
Tabla No. 2.21: Costo promedio de snacks de recreación	85
Tabla No. 2.22: Costo promedio de bebidas	85

Tabla No. 2.23: Costo promedio de materia prima	85
Tabla No. 2.24: Costo de insumos, materiales y servicios básicos	86
Tabla No. 2.25: Estimación de inversión	87
Tabla No. 2.26: Calendario de ejecución del proyecto	88
Tabla No. 4.1: Activos fijos	110
Tabla No. 4.2: Mantenimiento anual de equipo de cómputo	110
Tabla No. 4.3: Depreciaciones de activos fijos	112
Tabla No. 4.4: Venta de activos fijos	113
Tabla No. 4.5: Nuevas inversiones	113
Tabla No. 4.6: Gastos preoperativos	114
Tabla No. 4.7: Amortización de activos intangibles	115
Tabla No. 4.8: Capital de trabajo anual	116
Tabla No. 4.9: Cronograma de inversiones	117
Tabla No. 4.10: Presupuesto de ingresos anuales por servicios	118
Tabla No. 4.11: Presupuesto de ingresos anuales totales	118
Tabla No. 4.12: Presupuesto de egresos anuales	119
Tabla No. 4.13: Estado de origen y aplicación de recursos	120
Tabla No. 4.14: Estructura de financiamiento	121
Tabla No. 4.15: Amortización del préstamo	121
Tabla No. 4.16: Estado de resultados del proyecto	123
Tabla No. 4.17: Estado de resultados del inversionista	124
Tabla No. 4.18: Flujo de efectivo del proyecto	126
Tabla No. 4.19: Flujo de efectivo del inversionista	127
Tabla No. 4.20: Balance general	128
Tabla No. 4.21: Tasa Mínima Aceptable de Rendimiento (TMAR)	129
Tabla No. 4.22: Costo Promedio Ponderado del Capital del Inversionista	130
Tabla No. 4.23: Cálculo de la TIR del proyecto	131
Tabla No. 4.24: Cálculo de la TIR del inversionista	131
Tabla No. 4.25: Cálculo del VAN del proyecto	132
Tabla No. 4.26: Cálculo del VAN del inversionista	132
Tabla No. 4.27: Relación beneficio-costo del proyecto	134
Tabla No. 4.28: Relación beneficio-costo del inversionista	134
Tabla No. 4.29: Período de recuperación del proyecto	135
Tabla No. 4.30: Período de recuperación del inversionista	135
Tabla No. 4.31: Cálculo del punto de equilibrio	138
Tabla No. 4.32: Análisis de sensibilidad	139

GRÁFICOS

PÁG.

Gráfico No. 1.1: Prueba piloto	27
Gráfico No. 1.2: Pregunta 1	29
Gráfico No. 1.3: Pregunta 2	30
Gráfico No. 1.4: Pregunta 3	31
Gráfico No. 1.5: Pregunta 4	32
Gráfico No. 1.6: Pregunta 5	33
Gráfico No. 1.7: Pregunta 6	34
Gráfico No. 1.8: Pregunta 7	35
Gráfico No. 1.9: Pregunta 8	36
Gráfico No. 1.10: Pregunta 9	37

Gráfico No. 1.11: Pregunta 10	38
Gráfico No. 1.12: Pregunta 11	39
Gráfico No. 1.13: Demanda histórica	43
Gráfico No. 1.14: Proyección de la demanda	44
Gráfico No. 1.15: Oferta histórica	48
Gráfico No. 1.16: Proyección de la oferta	50
Gráfico No. 1.17: Canal de distribución	54
Gráfico No. 2.1: Plano de macrolocalización	64
Gráfico No. 2.2: Mapa satelital de microlocalización	68
Gráfico No. 2.3: Plano de microlocalización	69
Gráfico No. 2.4: Flujograma del servicio de restaurante	72
Gráfico No. 2.5: Flujograma del servicio de recreación	73
Gráfico No. 2.6: Distribución de las instalaciones	74
Gráfico No. 3.1: Organigrama estructural	107
Gráfico No. 4.1: Punto de equilibrio restaurante	138
Gráfico No. 4.2: Punto de equilibrio recreación	138

ANEXOS

Anexo A: Permisos y licencias de funcionamiento	145
Anexo B: Estadísticas	151
Anexo C: Proformas	156
Anexo D: Precios de la competencia	172
Anexo E: Datos y amortización del crédito	180