



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

INSTITUTO DE POSTGRADO

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
DE NEGOCIOS

ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO
TURÍSTICO EN LA PARROQUIA SAN JOSÉ DE CHALTURA.

Proyecto de Investigación que se presenta como requisito para la obtención del
Grado de Magister en Administración de Negocios.

Autora: Carmen Patricia Montalvo Vásquez

Director: Doctor Benito Scacco

Septiembre 2011

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Por la presente, dejo constancia de que he leído el Proyecto de Trabajo de Grado, presentado por la Licenciada Carmen Patricia Montalvo Vásquez para optar por el Grado Académico de Magister en Administración de Negocios cuyo tema es el Estudio de Factibilidad para la Creación de un Centro Turístico en la Parroquia San José de Chaltura; y en tal virtud acepto asesorar a la estudiante, en calidad de tutor, durante el tiempo de investigación del Trabajo de Grado hasta su presentación y evaluación.

En la ciudad de Ibarra a los 19 días del mes de mayo del 2010.

Magister Benito Scacco
C.I.

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO TURÍSTICO EN LA PARROQUIA SAN JOSÉ DE CHALTURA.

En la ciudad de Ibarra, a los 26 días del mes de septiembre del 2011, se procede a la Aprobación del Tribunal para obtener el Grado de Magister en Administración de Negocios la Lic. Carmen Patricia Montalvo Vásquez.

Doctor Eduardo Lara-MSc
MIEMBRO DEL TRIBUNAL
C.I.

P H.D. Walter Jácome
MIEMBRO DEL TRIBUNAL
C.I.

Ingeniero Wilson Reyes-MSc
MIEMBRO DEL TRIBUNAL
C.I.

DEDICATORIA

Primeramente a Dios

Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para poder alcanzar este objetivo trazado en mi vida.

A mi Esposo

Por haberme apoyado en todo momento, por su cariño, la comprensión, la paciencia y la motivación constante que me ha permitido llegar a culminar mi carrera profesional, pero más que nada, por su amor.

A mis Hijos

Dedico a mis amados hijos que directamente me impulsaron para llegar hasta este lugar, con sus dulces palabras llenas de orgullo y con su inmenso cariño permitieron que sea un ejemplo a seguir en sus vidas.

A la **Universidad Técnica del Norte** y en especial al **Instituto de Postgrado** por permitirme ser parte de una generación de triunfadores y gente productiva para el país.

Patricia Montalvo Vásquez

AGRADECIMIENTO

Agradezco sinceramente:

A la **Universidad Técnica del Norte** por permitirme ser parte de esta noble Institución en calidad de Maestrante.

En especial al **Instituto de Postgrado** por darme la oportunidad de adquirir nuevos conocimientos con Maestros que poseen un amplio perfil profesional; Maestros que inculcaron en Mi el deseo de adquirir cada día más conocimientos.

Al Dr. Mario Montenegro Director del Instituto por su apoyo en todo momento durante todo el postgrado.

Al Doctor Benito Scacco tutor del proyecto de Investigación por haber guiado el desarrollo de este trabajo y llegar a la culminación del mismo.

Patricia Montalvo Vásquez

ÍNDICE DE CONTENIDO

Contenido	Página
Portada	i
Aceptación del tutor	ii
Aprobación del tribunal	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenido	vi
Lista de cuadros	ix
Lista de gráficos	xi
Resumen	xii
Summary	xiii
Introducción	xiv
CAPÍTULO I. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	1
Contextualización del Problema	1
Situación Actual del Problema	4
Causa y Efecto	5
Planteamiento del Problema	5
Objetivos de la Investigación	6
Preguntas de Investigación	6
Justificación	7
Viabilidad	8
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	12
Turismo	12
Clases de Turismo	13
Turismo en el Ecuador	16
Turismo en la Provincia de Imbabura	18
Componentes del Producto Turístico	19
Atractivos Turístico	20
Servicios Turísticos	22
Paquetes Turísticos	23

Contenido	Página
Administración Turística	22
La Empresa Turística	25
Objetivos Propios de la Empresa Turística	25
Las Empresas del Sector Turístico	26
Estrategias para una Mercadotecnia Competitiva	29
Plan de Marketing	30
Marketing y Mercadotecnia	34
Elementos de la Mercadotecnia	35
Comercialización de Servicios	37
Servicio	38
Estudio de Mercado	40
Análisis de Oferta y Demanda	40
Estados Financieros	42
Análisis Financiero	43
Legislación Turística	44
Definición de Términos	44
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	48
Metodología de estudio	48
Tipos de Investigación	49
Diseño de la Investigación	49
Definición de las Variables	50
Operacionalización de Variables	52
Población y Muestra	53
Método de Investigación	54
Técnicas o Instrumentos	56
Proceso para Obtener los Resultados	57
Proceso para Construir la Propuesta	57
Transcendencia Científico o Valor Práctico del Estudio	61
CAPÍTULO IV. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	62
Validación de Datos	62

Contenido	Página
Cuestionario	63
Discusión de los Resultados de la Investigación	73
CAPÍTULO V. SOLUCIÓN PERTINENTE Y VIABLE DEL PROBLEMA	75
Antecedentes de la Propuesta	75
Justificación del Proyecto	78
Objetivos del Proyecto	78
Descripción de la Propuesta	78
Diseño técnico de la Propuesta	80
Análisis del Macroentorno del Centro Turístico	80
Análisis del Microentorno del Centro Turístico	81
Propiedades del Servicio	83
Plan de Marketing	84
Marketing Mix	85
Segmentación del Mercado	90
Estructura Organizacional	93
Estudio Técnico	99
Evaluación Económica y Financiera	108
Impactos del Proyecto	127
Validación del Proyecto	133
Contrastación de Preguntas de Investigación con los Resultados	134
Conclusiones	137
Recomendaciones	139
BIBLIOGRAFÍA	141
ANEXOS	144

LISTA DE CUADROS

Cuadro	Página
1.- Componentes del Productos Turísticos	18
2.- Metodología de estudio	48
3.- Operacionalización de las variables	52
4.- Capacidad de Cabañas Resort	100
5.- Diseño y Estudio del Centro turístico	103
6.- Contratistas de Construcción	103
7.- Distribución de Aéreas del centro turístico	105
8.- Cronograma de la obra	107
9.- Costo de Construcción	109
10.- Muebles y Enseres	110
11.- Maquinaria y Equipos	110
12.- Equipos de Computación	111
13.- Servicios Profesionales	112
14.- Costos Directos de Producción	113
15.- Costos Indirectos de Producción	113
16.- Costos de Bebida	113
17.- Gastos Administrativos	114
18.- Gastos Operativos	114
19.- Publicidad y Comunicación	114
20.- Depreciación Construcción	115
21.- Depreciación Muebles y Enseres	115
22.- Depreciación Maquinaria y Equipo	116
23.- Depreciación Equipos de Computación	116
24.- Total de la Inversión	116
25.- Rol de Pagos	117
26.- Fuente de Financiamiento	117
27.- Tabla de Amortización	118
28.- Cédula de Gastos	119
29.- Ingreso por Hospedaje	120
30.- Ingreso por Cafetería y Menú	120
31.- Ingresos por Comida Típica	120

Cuadro	Página
32.- Ingreso por Uso Instalaciones	121
33.- Ingreso por Bebidas	121
34.- Cédula de Ingresos	121
35.- Estado de Situación Inicial	122
36.- Proyección Estado de Resultados	123
37.- Flujo de Caja	124
38.- Costo de Oportunidad	125
39.- VAN TIR	125
40.- Período de Recuperación	126
41.- Impacto Económico	127
42.- Impacto Social	129
43.- Impacto Ambiental	130
44.- Impacto Total	131

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico	Página
1.- Causa y Efecto	5
2.- Fotografía lago de Yahuarcocha	18
3.- Elementos para redactar la visión	27
4.- Encuesta aplicada pregunta No. 1	63
5.- Encuesta aplicada pregunta No. 2	64
6.- Encuesta aplicada pregunta No. 3	65
7.- Encuesta aplicada pregunta No. 4	65
8.- Encuesta aplicada pregunta No. 5	66
9.- Encuesta aplicada pregunta No. 6	66
10.- Encuesta aplicada pregunta No. 7	67
11.- Encuesta aplicada pregunta No.8	68
12.- Encuesta aplicada pregunta No. 9	68
13.- Encuesta aplicada pregunta No. 10	69
14.- Encuesta aplicada pregunta No. 11	69
15.- Encuesta aplicada pregunta No. 12	70
16.- Encuesta aplicada pregunta No. 13	70
17.- Encuesta aplicada pregunta No. 14	71
18.- Encuesta aplicada pregunta No. 15	71
19.- Encuesta aplicada pregunta No. 16	72
10.- Encuesta aplicada pregunta No. 17	72
21.- La agricultura en Chaltura	76
22.- Mapa de Chaltura	77
23.- Fotografía iglesia de Chaltura	79
24.- Localización del Centro	82
25.- Modelo de Cabañas	83
26.- Situación Competitiva	91
27.- Estructura Organizacional	93
28.- Cabañas Matrimoniales	101
29.- Cabañas Familiares	102
30.- Modelo de Piscinas	105
31.- Plano de la Distribución de las áreas	106

RESUMEN

ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO TURÍSTICO EN LA PARROQUIA SAN JOSÉ DE CHALTURA.

Autora: Carmen Patricia Montalvo Vásquez

Director: Doctor Benito Scacco

Ibarra, Septiembre 2011

Cuando se inició el trabajo de investigación, se lo hizo con el objetivo de analizar y determinar los paraderos que existen en la parroquia de Chaltura, se observó los servicios que prestan a los turistas que visitan el lugar, las necesidades insatisfechas y las preferencias que tiene las personas que visitan este lugar, comprobando que los turistas visitan Chaltura únicamente por su gastronomía, ya que los paraderos no ofrecen otro tipo de servicios como es el de hospedaje, recreación y descanso. Se puede afirmar sin lugar a dudas que se ha descrito y analizado el problema; y así evaluar la factibilidad para la Creación de Centro Turístico campestre integral con alojamiento y actividades recreativas en la parroquia de Chaltura, y determinar las estrategias a emplearse para lograr posicionar a este Centro, como la mejor opción para el turista que desea recrearse, deleitarse de la gastronomía y reencontrarse con su medio natural, así mismo establecer los programas de turismo alternativo e infraestructura en hospedaje que necesita los turistas para generar ventaja competitiva con otros mercados, además realizar un estudio financiero que determine la inversión requerida y las fuentes de financiamiento disponible para la creación de este proyecto, como también determinar las características físicas del sitio y su localización de acuerdo a los gustos y preferencias de los turistas. Lo que permitió elaborar una propuesta pertinente que contempla un estudio de factibilidad para la creación de este Centro con nuevos servicios y atractivos que permiten el desarrollo y progreso de la parroquia, además se ha estructurado detalladamente desde la constitución legal de una Empresa, el estudio de mercado, análisis financiero, instalaciones, equipamiento e infraestructura del local, apegada a los procedimientos administrativos, financieros, ambientales y legislación legal. El presupuesto está definido con un valor de \$441.019.50 USD financiado el 39% por los accionistas y el 61% por la Corporación Financiera Nacional. Se pudo sacar como conclusión que estos paraderos y restaurantes no prestan todos los servicios y comodidades que busca el turista, no cuenta con la infraestructura adecuada, ausencia de procedimientos administrativos y adolecen de una estructura organizacional, por lo tanto esta propuesta apunta a estos problemas señalados, con la seguridad que es factible la creación que cubra estas necesidades, recomendando por lo tanto la creación del Centro Turístico con las características indicadas, así impulsar al desarrollo socio-económico tanto de la parroquia como del cantón, generando fuentes de empleo para los habitantes y por ende logrando mejorar su calidad de vida. Realizado el análisis financiero este proyecto es ejecutable, el tiempo de recuperación es de cuatro años con un TIR del 34%; el plazo de ejecución del proyecto es de un año, recomendando a los cuatro accionistas realicen las gestiones necesarias para su ejecución.

Descriptorios: Elementos Legales, Administrativos, Económicos, Técnicos, Ambientales, Financieros y Sociales.

SUMMARY

STUDY FACTIBILITY FOR THE ESTABLISHMENT OF A RESORT IN THE CHURCH OF SAN JOSE CHALTURA.

Author: Carmen Patricia Montalvo Vásquez

Director: Doctor Benito Scacco

Ibarra, September 2011

When the research began, it did so with the goal to analyze and determine the whereabouts and restaurants that exist in the parish of San Jose de Chaltura. The research team could observed that the tourist who visit Chaltura are just interested in the cuisine, because the whereabouts don't offer other service such as; hostelling, recreation and relax. We can say without doubt has been described and analyzed the problem and assess the feasibility and the Creation of comprehensive country tourist center with lodging and recreational activities in the parish of Chaltura and determine the strategies used to achieve position this Center as the best option for tourists who want to indulge, enjoy the cuisine and reconnect with their natural environment, so the same set of alternative tourism programs and infrastructure in housing need the tourists to generate competitive advantage to other markets as well finance a study to determine the required investment and available funding sources for the creation of this project, as well as determine the physical characteristics of site and its location according to the tastes and preferences of tourists. This allowed development of a relevant proposal includes a feasibility study for the creation of this center with new services and attractions that allow the development and progress of the parish also is structured in detail from the legal constitution of a company, the study of market, financial analysis, facilities, equipment and infrastructure of the local, attached to the administrative, financial, environmental and legal legislation. The budget is set to a value of \$ 441.019.50 USD funded by the shareholders 39% and 61% by the Corporación Financiera Nacional. He could draw the conclusion that these bus stops and restaurants do not provide all the services and amenities for tourists, does not have adequate infrastructure, lack of administrative and organizational structure suffer from, therefore this proposal addresses these issues raised with the assurance that it is possible to establish that covers these needs, therefore recommending creation of a tourist center with the characteristics specified and promote socio-economic development of both the parish and the county, generating sources of employment for the inhabitants and thus achieving better quality of life. Performed financial analysis project is executable, the recovery time is four years with an IRR of 34%, the manor of the project is one year, recommending four shareholders take the necessary steps for implementation.

Descriptors: Legal Elements, Administratives, Economics, Technical, Environmental, Financial and Social.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el Turismo procura la máxima participación de la población local, razón por lo que se han derivado formas de hacer turismo como: el ecoturismo, turismo de patrimonio, comunitario, rural, eco-cultural o mejor entendido como turismo alternativo; todos ellos responden al desarrollo integral de la población. Pero se debe considerar a esto como una forma y no como la única salida para incrementar divisas o diversificar fuentes de trabajo. Si bien se habla de desarrollo local, se debe considerar al “turismo” y a cualquiera de sus ramas, como partes integrantes y complementarias de este desarrollo.

En el Ecuador existe diversas etnias con sus costumbres, culturas y gran variedad de gastronomía que han permitido ser un sitio muy visitado por los turistas nacionales como extranjeros. Siendo Imbabura una provincia que cuenta con biodiversidad por su paisaje, por sus costumbres como el INTI RAIMI, la gastronomía como el plato típico del cuy, muy apetecido en la parroquia de Chaltura, que es la fuente de investigación.

Se desea que estas costumbres, culturas, tradiciones permanezcan vivos pero con valor agregado que fortalezca la satisfacción del turista en servicios como hospedaje, diversión alternativo, juegos alternativos, entre otras.

Se anhela que estos lugares desarrollen estrategias nuevas e innovadoras de turismo y accedan a un crecimiento social y económico. Aprovechando estas alternativas de hacer turismo es necesario emprender un centro turístico que brinde un momento de descanso, fotografía, tecnología, paseo por senderos, juegos, deportes extremos y especialmente que saboree una exquisita gastronomía con el palto típico del cuy.

De esta manera se puede apreciar que el ecoturismo y turismo alternativo representa una gran oportunidad para contribuir al desarrollo social y económico, pero requiere de una estrategia interdisciplinaria y participativa, pero aprovechando los recursos en forma sustentable.

Utilizando estrategias de investigación se pudo analizar las necesidades y preferencias que tienen los turistas que visitan la parroquia de Chaltura y

determinar la factibilidad para la creación de un centro turístico; analizando la situación actual de los servicios que prestan los paraderos y restaurantes que existen en la actualidad, se estableció el estudio de mercado y la organización que se debe aplicar en un centro turístico.

Esta investigación es de gran importancia ya que mediante la cual se logro determinar cuáles son las debilidades que detienen el crecimiento turístico en chaltura para hacer los correctivos necesarios para el progreso de la parroquia dentro del ámbito turístico.

Por lo anterior se desarrolló el presente proyecto con los siguientes puntos:

CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN, Contextualización, Situación Actual del Problema, Planteamiento del Problema, Formulación del Problema, Objetivos de la Investigación, Generales, Específicos, Preguntas de Investigación, Justificación, Viabilidad.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO, Turismo, Clases de Turismo, Turismo en el Ecuador, Turismo en la Provincia de Imbabura, Componentes del Producto Turístico, Atractivos Turístico, Servicios Turísticos, Paquetes Turísticos, Administración Turística, La Empresa Turística, Objetivos Propios de la Empresa Turística, Las Empresas del Sector Turístico, Estrategias para una Mercadotecnia Competitiva, Plan de Marketing, Marketing y Mercadotecnia, Elementos de la Mercadotecnia, Comercialización de Servicios, Características de los Servicios, Componentes del Servicio, Estudio de Mercado, Análisis de Oferta y Demanda, Legislación Turística.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA, Metodología de estudio, Tipos de Investigación, Diseño de la Investigación, Definición de las Variables, Operalización de Variables, Población y Muestra, Método de Investigación, Técnicas e Instrumentos, Proceso para Obtener los Resultados, Proceso para Construir la Propuesta, Transcendencia Científico o Valor Práctico del Estudio.

CAPÍTULO IV. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS, Validación de Datos, Cuestionario, Discusión de los

Resultados de la Investigación, Contrastación de Preguntas de Investigación con los Resultados.

CAPÍTULO V. SOLUCIÓN PERTINENTE Y VIABLE DEL PROBLEMA, Antecedentes de la Propuesta, Justificación del Proyecto, Objetivos del Proyecto, Descripción de la Propuesta, Diseño técnico de la Propuesta, Análisis del Macroentorno del Centro Turístico, Análisis del Microentorno del Centro Turístico, Propiedades del Servicio, Plan de Marketing, Segmentación del Mercado, Situación Competitiva, Estructura Organizacional, Estudio Técnico, Estudio Financiero, Impactos del Proyecto, Validación, Conclusiones y Recomendaciones.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y ANEXOS