

**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

Facultad de Especialidades Empresariales

Carrera De Ingeniería en Administración de Empresas  
Turísticas y Hoteleras

Propuesta para la creación de un complejo turístico denominado "Finca  
Juanita" en el Cantón Naranjal, Recinto El Recreo (vía Panamericana)  
para mejorar el desarrollo de la localidad

**AUTOR:**

Ochoa Lituma Juana Dolores

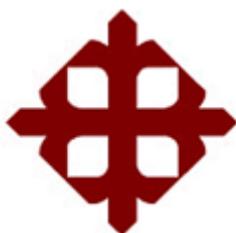
PROYECTO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO  
DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y  
HOTELERAS

**TUTOR:**

Ing. Ind. Jacinto E. Gallardo Posligua, MAE

Guayaquil, Ecuador

2014



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES**

**CARRERA DE INGENIERIA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

### **CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por **Juana Dolores Ochoa Lituma**, como requerimiento parcial para la obtención del Título de **Ingeniería en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras**.

#### **TUTOR**

\_\_\_\_\_  
Ing. Ind. Jacinto Gallardo Posligua, MAE.

#### **REVISOR(ES)**

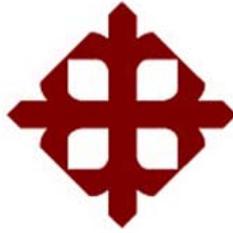
\_\_\_\_\_  
Econ. Luis Albán Alaña, Mgs.

\_\_\_\_\_  
Lcdo. Alfonso Sánchez Macías, Mgs.

#### **DIRECTOR DE LA CARRERA**

\_\_\_\_\_  
Ing. María Belén Salazar Raymond, Mgs.

**Guayaquil, 31 de enero del 2014**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES  
INGENIERIA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y  
HOTELERAS**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

**Yo, Juana Dolores Ochoa Lituma**

**DECLARO QUE:**

El Trabajo de Titulación "**Propuesta para la creación de un complejo turístico denominado "Finca Juanita" en el Cantón Naranjal, Recinto El Recreo (vía Panamericana) para mejorar el desarrollo de la localidad** previa a la obtención del Título de **Ingeniería en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras**, ha sido desarrollado en 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 total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del Trabajo de Titulación referido.

**Guayaquil, 31 de Enero del 2014**

**AUTORA**

---

Juana Dolores Ochoa Lituma



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**Facultad de Especialidades Empresariales**

## **AUTORIZACIÓN**

**Yo, Juana Dolores Ochoa Lituma**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: **“Propuesta para la creación de un complejo turístico denominado "Finca Juanita" en el Cantón Naranjal, Recinto El Recreo (vía Panamericana) para mejorar el desarrollo de la localidad”**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, 31 de enero 2014**

**Autora**

---

**Juana Dolores Ochoa Lituma**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por bendecirme, por darme la vida, por darme la sabiduría necesaria para cumplir con uno de mis objetivos, a mi familia por la paciencia y la comprensión en los momentos difíciles de la carrera, a la UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTIAGO DE GUAYAQUIL, por permitirme desarrollar de manera exitosa este proyecto, a mi tutor Ing. Ind. Jacinto E. Gallardo Posligua, MAE quien me ha sido mi guía en el transcurso del presente trabajo; a mis profesores por haber brindado su apoyo incondicional y sus conocimientos, los cuales han sido importantes para finalizar esta etapa de mi vida.

**Juana Dolores Ochoa Lituma**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a mi familia, mi suegro me ha dado el apoyo que necesitaba, al él le debo esta carrera, y he podido alcanzar la meta propuesta, a mi esposo quien es el pilar fundamental en mi vida quien me ha brindado todo su apoyo. A mis hijos quienes son mi inspiración, me han dado la fuerza para seguir; a mi madre y hermanos, a ellos debo, mis valores, mis principios, mi perseverancia, y todo ello con grande amor, por todo esto les agradezco de todo corazón el que estén a mi lado, y por último al Ing. Jacinto Gallardo, por su paciencia, confianza y sabiduría que me ha brindado en este último proceso de mi carrera académica, muchas gracias a todos.

**Juana Dolores Ochoa Lituma**

# TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

---

Ing. Ind. Jacinto Gallardo Posligua, MAE.  
**PROFESOR GUÍA Ó TUTOR**

---

Econ. Luis Alban Alaña, Mgs.  
**PROFESOR DELEGADO**

---

Lcdo. Alfonso Sánchez Macías, Mgs.  
**PROFESOR DELEGADO**

-

## ÍNDICE GENERAL

AGRADECIMIENTO .....	v
DEDICATORIA .....	vi
ÍNDICE GENERAL.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS .....	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xiii
RESUMEN .....	xiv
ABSTRACT.....	xvi
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I.....	2
1.1 ANTECEDENTES.....	2
1.1.1 Turismo en el Ecuador .....	2
1.1.2 Historia de Naranjal.....	5
1.1.3 Información General de Naranjal .....	6
1.1.4 Turismo en Naranjal .....	7
1.1.5 Vías de Acceso .....	9
1.1.6 Gastronomía .....	10
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	11
1.3 FORMULACION DEL PROBLEMA.....	12
1.4 JUSTIFICACION.....	12
1.5 OBJETIVO GENERAL.....	13
1.6 OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	14
1.7 HIPOTESIS.....	14
1.7.1 VARIABLES.....	14
CAPITULO II.....	15
MARCO CONTEXTUAL .....	15
2.1. MARCO TEORICO .....	15

2.1.1	Definiciones Fundamentales .....	15
2.2	GESTION DE CALIDAD .....	25
2.3	FUNDAMENTACION LEGAL .....	28
2.3.1	Constitución de la República del Ecuador.....	28
2.4	REQUISITOS DE PERMISOS MUNICIPALES.....	29
2.4.1	Permisos Municipales y cuerpo de bombero.....	29
2.4.2	Requisitos para permisos del Cuerpo de Bomberos .....	29
2.4.3	Permiso para el R.U.C. ....	30
2.4.4	Requisito para permisos de construcciones nuevas. ....	30
2.4.5	Requisitos para préstamo C.F.N. ....	31
CAPITULO III.....		33
METODOLOGÍA .....		33
3.1.	ANALISIS SITUACIONAL (DISEÑO DE LA INVESTIGACION) .	33
3.1.1	Definición de investigación.....	33
3.1.2	Enfoque de la investigación .....	33
3.1.3	Población y Muestra.....	34
3.2.	METODO DE LA INVESTIGACIÓN.....	35
3.2.1	Investigación de campo.....	35
3.2.2	Investigación Descriptiva y Documental.....	35
3.2.3	Investigación Explicativa .....	35
3.3.	INSTRUMENTO DE LA INVESTIGACION .....	36
3.3.1	Encuesta .....	36
CAPÍTULO IV.....		37
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....		37
4.1	ANALISIS Y TABULACION DE LOS RESULTADOS .....	37
4.2	ANALISIS GENERAL DE LA ENCUESTA.....	45
CAPÍTULO V.....		46

LA PROPUESTA .....	46
5.1 INFORMACION GENERAL .....	46
5.2 ANTECEDENTES.....	46
5.2.1 Productos y Servicios.....	49
5.2.2 Capacidad .....	49
5.2.3 Ubicación del proyecto .....	50
5.3 LA EMPRESA.....	51
5.3.1. Misión.....	51
5.3.2. Visión.....	51
5.3.3 Logo y Slogan del Proyecto.....	52
5.4 SEGMENTACIÓN DEL MERCADO.....	52
5.4.1 Posicionamiento de mercado .....	53
5.4.2 Marketing Mix.....	54
5.5 RECURSO HUMANO .....	55
5.5.1 Requerimientos del personal.....	55
5.5.2 Perfil del puesto.....	55
5.6 ANALISIS FODA.....	60
5.6.1 Fortalezas .....	60
5.6.2 Oportunidad .....	60
5.6.3 Debilidad .....	60
5.6.4 Amenaza .....	60
5.7 POLITICAS DE CALIDAD.....	60
5.8 Estrategia de Marketing.....	61
5.9 Publicidad .....	62
CAPÍTULO VI.....	63
LA ESTUDIO ECONOMICO Y FINANCIERO.....	63
6.1 PROPUESTA FINANCIERA .....	63

6.1.1	Cálculo de Remuneraciones .....	63
6.2	ANÁLISIS FINANCIERO.....	64
6.2.1	Plan de inversión.....	64
6.2.2	Proyección de ingresos y egresos.....	65
6.3	GASTOS ADMINISTRATIVOS .....	66
6.4	DEPRECIACIÓN DE ACTIVOS .....	67
6.5	EVALUACIÓN FINANCIERA .....	67
6.6	FLUJO DE CAJA .....	68
6.7	PUNTO DE EQUILIBRIO.....	68
6.8	VAN-TIR.....	69
6.9	CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIÓN .....	70
6.9.1	Conclusión .....	70
6.9.2	Recomendación .....	71
6.10	BIBLIOGRAFIA.....	72
	ANEXOS .....	75
	Anexo 1.....	76
	Guía de Encuesta a Moradores de Naranjal.....	76
	Anexo 2.....	78
	Volante Informativo.....	78

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población .....	34
Tabla 2. Las Cuatro “P” .....	54
Tabla 3. Remuneraciones.....	63
Tabla 4. Inversión Inicial .....	64
Tabla 5. Amortización del Préstamo .....	64
Tabla 6. Costo de Producción.....	65
Tabla 7. Gastos Generales Anualizados.....	66
Tabla 8. Vida Útil de Maquinarias y Equipos .....	67
Tabla 9. Flujo de Caja.....	68
Tabla 10. Costos de Ventas.....	68
Tabla 11. Rentabilidad .....	69

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Representación Turística de Ecuador .....	4
Gráfico 2. Mapa de Naranjal .....	5
Gráfico 3. Representación Gastronómica de Naranjal.....	6
<b>Gráfico 4: Mapa de Rutas turísticas Naranjal .....</b>	<b>7</b>
Gráfico 5. Comunidad Shuar .....	8
Gráfico 6 . Vías de acceso .....	10
Gráfico 7. Gastronomía.....	10
Gráfico 8. Representación Grafica de estrés .....	19
Gráfico 9. Representación de la actividad Laboral.....	21
Gráfico 10. Representación de actividades familiares .....	23
Gráfico 11. Representación Gráfica de la pregunta 1 .....	37
Gráfico 12. Representación Gráfica de la pregunta 2 .....	38
Gráfico 13. Representación Gráfica de la pregunta 3 .....	39
Gráfico 14. Representación Gráfica de la pregunta 4 .....	40
Gráfico 15. Representación Gráfica de la pregunta 5 .....	41
Gráfico 16. Representación Gráfica de la pregunta 6 .....	41
Gráfico 17. Representación Gráfica de la pregunta 7 .....	42
Gráfico 18. Representación Gráfica de la pregunta 8 .....	43
Gráfico 19. Representación Gráfica de la pregunta 9 .....	43
Gráfico 20. Representación Gráfica de la pregunta 10 .....	44
Gráfico 21. Esquema del Proyecto .....	47
Gráfico 22. Diseño del Restaurante .....	50
<b>Gráfico 23. Lugar donde se realizará el proyecto .....</b>	<b>51</b>
Gráfico 24. Logo del Proyecto.....	52
Gráfico 25. Publicidad .....	62

## RESUMEN

El La propuesta de tesis, cuyo tema es la Creación de un Complejo Turístico denominado "Finca Juanita" en el Cantón Naranjal, Recinto El Recreo (vía Panamericana), para mejorar el desarrollo turístico de la localidad, ha sido pensado y enmarcado dentro de los lineamientos establecidos por la líneas de investigación de la carrera, de la Facultad de Especialidades Empresariales de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil, así como el plan del Buen Vivir y los planes de Desarrollo Nacionales.

La idea del proyecto más que ser un buen negocio, era dar otra opción de diversión o recreación a los jóvenes del cantón un lugar donde se disfrute en familia o amigos sanamente, haciendo deporte, más allá de la buena gastronomía que habrá en el lugar. En los recintos y aún en el mismo cantón existen muchos bares y night club, donde no hay restricción de edades las mismas autoridades policiales pasan en estos lugares, ese es uno de los males que atenta contra la familia del pueblo.

En el primer capítulo, el problema de la investigación se basa en un punto específico: de qué manera afecta la inexistencia de áreas recreativas con ambiente sano en el cantón Naranjal y como alternativa la presencia de un complejo turístico.

En el segundo capítulo, el marco teórico conceptual se ha desarrollado pensamientos asignados a los riesgos psicosociales del trabajo, el estrés y los efectos de la recreación familiar, lo que denota conceptualmente los fundamentos teóricos y el alcance de este trabajo científico, psicosocial y turístico, los mismos que guardan la congruencia en referencia a este trabajo de tesis.

En el tercer capítulo, la metodología empleada menciona como se desarrollaron y se ejecutaron los diferentes métodos y técnicas aplicadas en el trabajo investigativo.

En el cuarto capítulo, el análisis e interpretación de los resultados obtenidos, los cuales han sido graficados y estudiados.

En el quinto capítulo, la propuesta es una declaración práctica de cómo diseñar el proyecto, el cual será un lugar idóneo para atraer a los turistas, así como también el mercadeo, control de calidad y publicidad.

En el sexto capítulo, análisis económico y financiero en el cual se evaluará la factibilidad de la implementación del complejo turístico, así como también las conclusiones y recomendaciones del proyecto.

**Palabras Claves:** Gastronomía, Ecoturismo, Turismo, Buen Vivir, Naturaleza, Deporte, Integración familiar.

## **ABSTRACT**

In the proposal of the thesis which the title is the Creation of a tourist complex named "FINCA JUANITA" in Naranjal Canton, El Recreo (Pan-American Route), to better developed the tourist in the area, it's being thought within the parameters established in the investigation conducted by the Faculty of Especialidades Empresariales of the Catholic University of Santiago de Guayaquil, also in the plan of Buen Vivir and the plans of Nation's Developed..

The Idea of this project more then being a business, is to give another option of fun or recreation to the youth of the Canton, a place where to enjoy with family or friends, playing sports, great gastronomy that the place offers. In the surroundings and within the Canton its self, there are many bars and night clubs where there aren't age restrictions, even the policy authorities go to these places, this is one of the negative things that affects local families.

In the first chapter, the investigation focus in one specific point in which way would it affect the non existence of recreation areas with great atmosphere in Naranjal Canton and as an alternative a tourist complex.

In the second chapter, the conceptual theoretical framework has developed with thoughts assigned to the psychosocial risk of work, stress and effects of family recreation, which denotate conceptually the theoretical foundations of this type of scientific work, psychosocial and tourist, same that congruence to this type of work in this thesis.

In the third chapter, the methodology is developed and referred to as the different methods and techniques used in the research work carried out.

In the fourth chapter, the analysis and interpretation of the results, which have been plotted and studied.

In the fifth chapter, the proposal is a practical statement of how to design the project, which will be an ideal place to attract tourists, as well as marketing, quality control and advertising.

In the sixth chapter, economic and financial analysis in which the feasibility of implementing the resort will be evaluated, as well as the conclusions and recommendations of the project.

**Keywords:** Drink, Ecotourism, Tourism, Good Living, Nature, Sport, Family Integration

## INTRODUCCIÓN

La presente propuesta de este proyecto es para demostrar cómo el turismo en el Ecuador ayuda a desarrollarse social y económicamente ya que crea plazas de trabajo, y una mayor atracción de turistas extranjeros a nuestro país y muy particularmente en la provincia del Guayas.

El presente estudio muestra que tan factible o viable resultará implementar este tipo de ecoturismo, promoverá las visitas de propios y extraños al cantón Naranjal y sus alrededores y permitirá difundir de forma objetiva y crítica que estamos ubicados en el paraíso del litoral, nombre que ha recibido esta zona por sus hermosas plantaciones, viveros, pues es un lugar privilegiado para extasiarse en medio de una exuberante naturaleza. Por su ubicación estratégica se pueden ofrecer excelentes servicios y entretenimiento para personas de todas las edades, pues el objetivo es fomentar la comunicación familiar y un mejor estilo de vida.

El siguiente plan de desarrollo va dirigido a personas del nivel medio, medio alto, ya que la infraestructura del proyecto está diseñado para cumplir con todas las necesidades que el cliente requiere, para lo cual se realiza una encuesta en la cual podremos tener una mayor información sobre los gustos y preferencias del turista, esto nos permite tener una mejor perspectiva de las necesidades básicas que pide se exigen.

Con la creación del complejo turístico queremos captar una mayor demanda y satisfacción por parte de los turistas extranjeros, siendo esto nuestro principal objetivo, además queremos llegar a la mente del cliente teniendo un nombre y un logo que nos identifique con calidad, prestigio e imagen.

# **CAPITULO I**

## **1.1 ANTECEDENTES**

### **1.1.1 Turismo en el Ecuador**

Ecuador, desde hace décadas por sus bellezas naturales, su cultura y el clima muy agradable se han constituido para los turistas en un destino atractivo. Este concepto llevó a que en la década de los 40, se realizaran los primeros esfuerzos por dotar al país con la primera línea aérea doméstica SEDTA (Servicios Ecuatorianos de Transportación Aérea) de origen alemán, cuyos servicios se vieron interrumpidos por la segunda guerra mundial.

La primera empresa en realizar vuelos entre Quito, Loja, Cuenca, Guayaquil, Manta y Esmeraldas fue PANAGRA la cual inició promocionando un paquete turístico de 21 días por Sudamérica, logrando incluir al Ecuador dentro de este. PANAGRA a través de formación y experiencia, logró impulsar la idea de ciertos empresarios hacia la creación de la primera agencia de viajes en el Ecuador, llamada Ecuadorian Tours en 1947.

Fue durante el gobierno del presidente Galo Plaza Lasso (1948 – 1952) que se dio la primera promoción oficial de turismo, creándose una oficina de turismo. Esta oficina tuvo a cargo la realización de la primera “caravana” por Estado Unidos llevando folletos y artesanías típicas del país. Gracias al impulso brindado en este gobierno, se abre Metropolitan Touring en 1950 y Turismo mundial en 1956.

En los años 50 se realizan los primeros intentos para efectuar viajes hacia las islas Galápagos pero la primera manifestación real de estos viajes se da en 1969 mediante la empresa Metropolitan Touring. Esta empresa además, inicia con la promoción de sus productos en el exterior mediante visitas puerta a puerta.

Adicionalmente en 1964 el Gobierno creó la Corporación Ecuatoriana de Turismo (CETURISMO) pero a pesar de ello, la promoción turística seguía en manos del sector privado.

Hacia finales de la década de los años 80, el turismo buscaba sofisticarse y se pretendía ofrecer productos turísticos que contasen con un valor añadido. Se debía tener en cuenta la satisfacción del turista y se apelaba a la especialización en ciertas áreas.

Ecuador se ha caracterizado por el turismo gestionado por sus comunidades, las cuales ofrecen notables intercambios culturales a través de la convivencia y el acercamiento al pasado histórico así como las tradiciones orales y sobre todo un contacto directo con sus entornos naturales. Del mismo modo este pasado histórico, caracterizado por ser una amalgama de un sinnúmero de culturas, ha permitido el florecimiento de expresiones artísticas que contienen influencias tan distintas como la indígena, la europea, la africana e incluso la asiática.

El 10 de agosto de 1992 se creó el Ministerio de Información y Turismo, en el gobierno del Arq. Sixto Durán Ballén, ya que él pensó al turismo como una actividad encaminada hacia el desarrollo económico y social del Ecuador. En 1994 el turismo se empezó a desarrollar en gran medida por lo que se decidió separar el Ministerio de turismo del de Información; para fortalecer e impulsar esta actividad.

### **Gráfico 1. Representación Turística de Ecuador**



**FUENTE: PAGINA WEB MINISTERIO DE TURISMO**

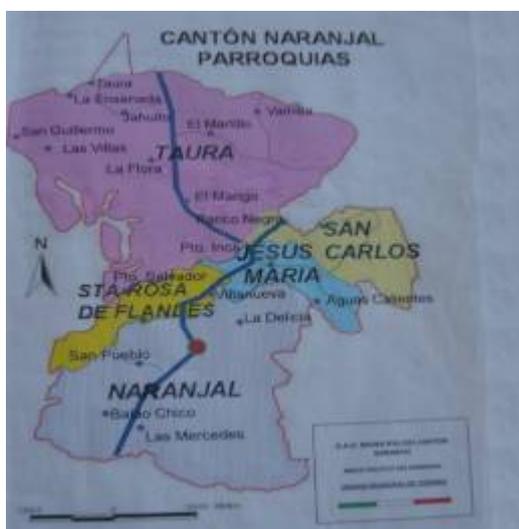
Posteriormente, en el año de 1999 durante el gobierno de Jamil Mahuad, el Ministerio de Turismo se fusiona con el de Comercio Exterior. Pero para febrero del 2000 el nuevo presidente constitucional de la República, Gustavo Noboa, decide que el Ministerio de Turismo funcionaría más apropiadamente fusionado con el Ministerio de Ambiente. En abril del 2000, mediante decreto ejecutivo se otorga independencia a todos los Ministerios, quedando el Ministerio de Turismo como el único encargado de la actividad turística del Ecuador.

El turismo en el Ecuador es una actividad económica que se ha ido puliendo a través de los últimos años, con un fin lucrativo y sostenible para los diferentes lugares del País, a medida que evoluciona el Turismo las personas se han capacitado para dar un buen servicio a la oferta turística. Las autoridades Gubernamentales han apoyado a las comunidades que se dedican a esta actividad con; préstamos para infraestructura, capacitaciones, las construcciones de carreteras entre otros, ya que el país cuenta con una biodiversidad de flora y fauna donde se convierte en un paraíso.

### 1.1.2 Historia de Naranjal

En La parroquia naranjal se creó en el año de 1741, según la descripción de Don Dionisio de Alcedo y Herrera, entonces presidente de la Real Audiencia de Quito, en 1786 Naranjal pasa a pertenecer al Obispado de Cuenca anexada a Sayausi, y toma el patrimonio de “San José de Naranjal”

**Gráfico 2. Mapa de Naranjal**



**Fuente: Biblioteca de Naranjal**

Se independiza el 15 de Octubre de 1820 anexándose a la provincia independiente de Guayaquil, y se proclama cantón el 7 de Noviembre de 1960. Biblioteca de Naranjal (2009) “Toma ese nombre por la fruta “Naranja” debido que en aquellos tiempos los españoles que colonizaron la zona hicieron grandes sembríos de la fruta que era de gran tamaño y de excelente calidad, pero a raíz del siglo XX, poco a poco fueron desapareciendo debido a las enfermedades de las plantaciones y dieron paso a extensos sembríos de cacao y banano que tomó gran auge para la exportación”.

### 1.1.3 Información General de Naranjal

El cantón Naranjal se encuentra localizado en la provincia del Guayas, situada a 91 km. de Guayaquil se encuentra su cabecera cantonal. Está asentada a 17 m.s.n.m., temperatura promedio de 25°C y precipitación promedio anual de 960 mm. El territorio es casi plano. Se distinguen las cordilleras de Churute y Masvale y los cerros Perequete y Mate.

Los ríos que atraviesan el cantón son el Tura o Boliche, con su afluente el Culebras, que riega el norte del cantón, los ríos Cañar y el Naranjal que atraviesan el cantón y al sur corren los ríos San Pablo, Balao Chico y Jagua en cuyas aguas viven peces como el barbudo, vieja, bocachico y ratón.

**Gráfico 3. Representación Gastronómica de Naranjal**



FUENTE: ECUADOR-TURÍSTICO

El cantón Naranjal cuenta con una extensión aproximadamente de 2.015 km<sup>2</sup>, es el tercer cantón de la provincia del Guayas con mayor actividad económica, cuenta con todos los servicios básicos (agua, luz, teléfono, alcantarillado, cuerpo de bombero y otros.).

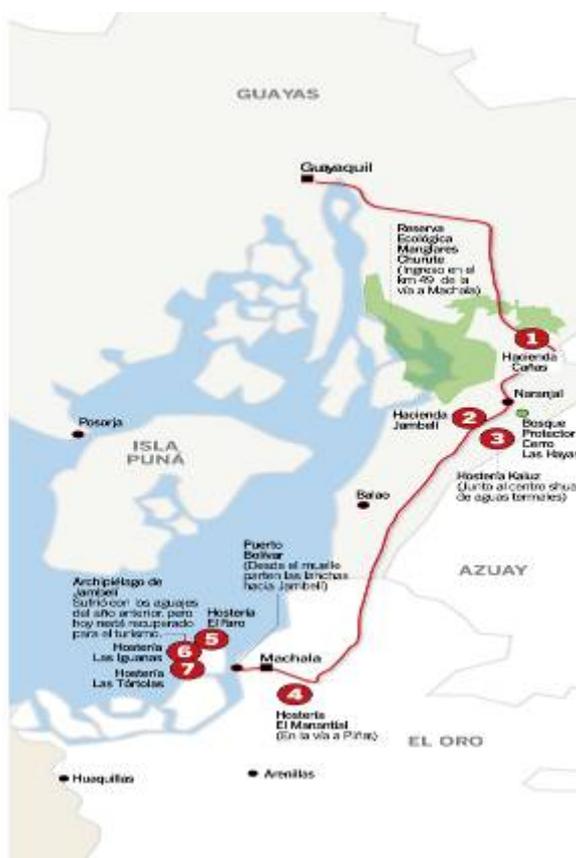
Limita Al Norte: con la Cantón Durán, Al Este: con las Provincias de Cañar y Azuay, Al Oeste: con el Golfo de Guayaquil, Al Sur: con el Cantón Balao.

La población es de **69.012 habitantes** aproximadamente, en las parroquias aledañas y recintos (INEC, 2010).

El cantón está rodeado de grandes extensiones de manglares, de donde se extrae el cangrejo, que se utiliza para la feria de cangrejo del Cantón y se comercializa a los diferentes puntos del país, con fines lucrativos para las comunidades que se dedican a esta actividad.

#### 1.1.4 Turismo en Naranjal

**Gráfico 4: Mapa de Rutas turísticas Naranjal**



Fuente: Diario El Universo (2012)

Las Aguas Termales de la Comunidad Shuar, ubicadas a 45 minutos de la cabecera cantonal. El agua tiene una temperatura de 40o C y alta concentración de azufre, se le atribuyen diferentes tipos de beneficios medicinales; también existen piscinas de agua fría (15 – 26oC) utilizadas para estimular la circulación.

#### **Gráfico 5. Comunidad Shuar**



**FUENTE: ECUADOR-TURÍSTICO**

Bosque Protector Cerro de Hayas, está asentado en la cordillera Molleturo, estribaciones occidentales al pie del recinto El Aromo, a 4 kilómetros de la Cabecera cantonal, desde donde se emprende una recorrido de cerca de 20 minutos en carro, más 15 minutos a pie para llegar a las primeras cascadas. Está conformado por el bosque húmedo tropical y remanentes pre-montano, su altura va desde los 50 hasta los 670 msnm, en el cual se encuentran cascadas con una altura hasta los 20 m. Centro de Rescate de Animales en Hacienda Jambelí, tiene 250 animales pertenecientes a 40 especies nativas y endémicas de la costa ecuatoriana. Posee piscinas de tilapia, centro de crianza de cocodrilos, plantaciones bananeras, cacaoteras y camaroneras.

Reserva Ecológica Manglares Churute, se encuentra en la vía Panamericana, Guayaquil – Machala. A más de ser una Reserva del hábitat natural de muchos animales como el tigrillo, es un sitio donde se puede realizar caminatas por los senderos, observación de aves y pesca artesanal. Se puede observar abundante vegetación conformada por Manglares y árboles típicos de la zona. La reserva está cruzada por un sistema estuarino.

El clima es tropical, con dos períodos definidos uno de lluvia de enero a abril y otro de sequía de mayo a diciembre, su temperatura media es de 28° C. Existe un centro de información a la entrada del Sendero El Mate, el cual tiene una sala de conferencia, biblioteca y sala de educación ambiental.

El Municipio del cantón organiza todos los años entre los meses de Agosto y Septiembre “La Feria del Cangrejo”, este evento es muy importante en el ámbito turístico, ya que no solamente el tema es cangrejo, sino también dar a conocer otros atractivos que posee este cantón como son: centros turísticos, productos agrícolas y sus derivados y la infraestructura que posee cada uno de los centros turísticos.

#### **1.1.5 Vías de Acceso**

En el presente año (2013) Naranjal contará con una gran vía de acceso que permitirá el incremento de visitantes y turistas nacionales y extranjeros, gracias a las entidades del Estado que se han preocupado en mejorar las vías a nivel nacional, para que el turismo avance cada día, de manera especial a las empresas turísticas privadas que poseen transporte propio. (Gobierno Provincial del Guayas, 2013)

**Gráfico 6 . Vías de acceso**



**Fuente: Ecuador a colores**

### 1.1.6 Gastronomía

La gastronomía típica del Cantón se realiza en base al cangrejo, Naranjal cuenta con extensas áreas de manglares donde se pueden capturar estos animales. El cangrejo es ingrediente principal para la elaboración de platos típicos que atraen al turismo nacional como: lomito de cangrejo, ensalada de cangrejo, carapacho relleno, empanadas entre otros.

**Gráfico 7. Gastronomía**



**Fuente: Cocina Ecuatoriana**

También hay otros platos típicos que realzan la gastronomía del cantón como: seco de guanta, guatita, seco de gallina, seco de chivo y platos en base a mariscos como: son los ceviches de camarón, concha, ostión y otros

## **1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La inexistencia de espacios o centros recreacionales diurnos en el cantón naranjal, por lo que las familias pasan los fines de semana o días feriados en centros comerciales o restaurantes donde permanecen un lapso de dos horas, para luego caminar por la ciudad en un solo grupo o individualmente el resto del día o regresar a su hogar rompiendo así la actividad recreativa en familia. Al ser una ciudad de paso obligatorio para los turistas que se dirigen a los diferentes destinos turísticos que se encuentran en los sectores aledaños.

Por su ubicación estratégica de fácil acceso al complejo turístico “Finca Juanita”, en donde los turistas pueden disfrutar de excelentes servicios y entretenimiento sano para personas de todas las edades, pues el objetivo es fomentar la comunicación familiar, un mejor estilo de vida con cómodos y confortables espacios recreativos.

En donde existan espacios en que la familia puedan desarrollar actividades deportivas: canchas múltiples, piscinas para niños y adultos, degustación de comida típica propia del sector; en un entorno al aire libre.

Pese a la riqueza natural: flora y fauna los pobladores tienen una economía deprimida por lo que se plantea esta propuesta con el objetivo de desarrollar socio- económicamente al sector.

Así como la dificultad para obtener los permisos correspondientes por parte de la autoridad Municipal, salud, bomberos, Ministerio de Turismo y Cámara de Turismo.

La actual administración Municipal trata de atraer la inversión de proyectos e iniciativas para el desarrollo económico del sector, que incluye todo tipo de servicios e infraestructuras con el objeto de atraer turistas locales, nacionales e internacionales.

El Turismo en la actualidad es una pieza muy importante para el crecimiento económico del País. Hay muchas personas que no conocen Naranjal y su potencial turístico, pero la carencia de recursos, los costos, la estropeada infraestructura vial, la poca señalética, la falta de información y la poca publicidad son los principales enemigos del turismo en el Cantón.

### **1.3 FORMULACION DEL PROBLEMA**

¿Cómo contribuiría al desarrollo socio-económico de los pobladores de Naranjal, con la creación de un complejo turístico “Finca Juanita”?

### **1.4 JUSTIFICACION**

La importancia que tiene la implementación del Complejo turístico “finca juanita” sería una fuente de ingresos directo e indirecto al crearse nuevas plazas de trabajo que proporcionarían el sustento para solventar los gastos familiares, siendo un trabajo digno que a más de fomentar la actividad turística y productiva del sector inyectaría ingresos a la economía.

El proyecto se realizará a la altura de los **Recintos “Villa Nueva y “El Recreo” del cantón Naranjal**, lugar donde se va implementar un “Complejo Turístico”. Actualmente tiene sembríos de cacao, plátano, banano y árboles frutales como; naranja, zapote, mandarina, guabas, aguacate entre otros.

Debido a los escasos centros recreativos en el sector, en la actualidad la forma de distracción es con la ingesta de bebidas alcohólicas en: Bares, fiestas, night club, entre otros. Uno de los objetivos de la presente tesis es fomentar la integración familiar, con la consiguiente mejora del ambiente económico y social del sector, creando plazas de empleo, que directa e indirectamente beneficiarían a la comunidad, incluyendo a los vecinos agricultores, comercializando sus productos a los visitantes o turistas.

Aunque existen lugares turísticos que encajan en el concepto de esta actividad, estos no han logrado desarrollar bien su potencial, debido a que los servicios que brindan no satisfacen las expectativas de los clientes y en especial si alguien del grupo familiar sufra algún tipo de discapacidad, en que le permita desenvolverse y desarrollar actividades de forma normal en el complejo turístico.

Con el proyecto se pretende atender las necesidades del cliente interno y externo, porque los dos son parte fundamental para que funcione con éxito una empresa y las metas propuestas se podrían alcanzar.

## **1.5 OBJETIVO GENERAL**

- Creación del complejo turístico “Finca Juanita” para el desarrollo socio-económico de los pobladores del cantón Naranjal.

## 1.6 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Difundir, fomentar, y concientizar a la comunidad sobre los beneficios y la importancia de la actividad turística para mejorar la economía local.
- Promover la integración y esparcimiento sano de las familias, el medio ambiente.
- Estudio técnico de la propuesta: Complejo Turístico “Finca Juanita”
- Estudio económico – financiero del proyecto.

## 1.7 HIPOTESIS

La creación del complejo turístico “Finca Juanita” en los alrededores de los Recintos “Villa Nueva y “El Recreo” del Cantón Naranjal como influiría en el desarrollo socio-económico de los pobladores del sector.

### 1.7.1 VARIABLES

- **Variable Independiente:** Beneficiar a la población con la construcción del centro turístico.
- **Variables Dependientes:** Mejorar en las relaciones interpersonales e intrafamiliares de la población, incentivándolos a realizar actividades deportivas y los beneficios que éstas ocasionan en la salud.

## CAPITULO II

### MARCO CONTEXTUAL

#### 2.1. MARCO TEORICO

##### 2.1.1 Definiciones Fundamentales

**Concepto de turismo.** De acuerdo al publicista (Barrios Salas, 2009) define al turismo como el desplazamiento momentáneo que realizan las personas dentro de un lugar que no es su residencia habitual, por un periodo inferior a un año.

Cuando los turistas realizan viajes sin fines de lucro necesitan una gama de servicios como: transporte, hospedaje, diversión hasta alimentación, recreación, paseos entre otros. Entonces el turismo engloba un cúmulo de actividades que el turista demanda.

**Turismo Consciente.** (Pujol, 2012) en su vigésimo Congreso Interamericano De Ministros hace referencia sobre el turismo consciente que es un turismo en construcción y que en la actualidad no es un privilegio, sino un total derecho. “Debemos producir un Turista Consciente sabio que se guarde, proteja y se respete a sí mismo con paciencia y precisión para la nueva era.” Pujol sostuvo que el turismo es un sistema y no sólo una industria o un sector. El turismo es un todo sistémico.

El turismo debe ser armónico, natural, cultural, humano, con disfrute y aprendizaje, debe ser ético y estético.

La relación de estos dos conceptos es básica para propiciar “un pacto de convivencia, responsabilidad, respeto mutuo y comunión entre los agentes turísticos de las comunidades emisoras y receptoras, el turista y el patrimonio natural y cultural.”

**Complejo Turístico.** La definición de complejo turístico es un ambiente que está orientado especialmente a satisfacer las necesidades y expectativas demandadas por el cliente, y de esta manera se ofrece una gama de servicios turísticos como: recreación, alimentación, actividades deportivas entre otros. Toda la serie de servicios es para que el visitante haga su estadía inolvidable.

**Servicios Turísticos del Negocio.** Todo lo que es objeto de ocupación lucrativa o interés. En este caso, la venta de servicios relacionados al deporte.

**Restaurante.** Entendemos por restaurante aquel establecimiento o comercio en el cual se provee a los clientes con un servicio alimenticio de diverso tipo. Un restaurante (o restaurant como también puede conocerse) es un espacio público ya que cualquier persona puede acceder a él. Sin embargo, no es una entidad de bien público ya que el servicio de alimentación se otorga a los clientes a cambio de un pago y no gratuitamente.

La noción de restaurante ha existido desde tiempos lejanos para la humanidad, aunque los modos de pagos, los platos servidos, la atención, el ambiente y la calidad del servicio fueran variando notablemente. Hoy en día, un restaurante puede ser tanto un lujoso espacio que sigue las más exquisitas reglas de protocolo, como también un espacio más relajado y accesible en términos de precio donde tanto la atención como la comida son simples pero satisfactorias.

**Control de Calidad.** (Ishikawa, 1997) lo define de manera que practicar el control de calidad es desarrollar, diseñar, manufacturar, y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el más útil y siempre satisfactorio para el consumidor.

**Marketing Mix.** Según (Kotler, 1999) es un proceso que integra la parte social y administrativo con el objetivo de ofertar productos y servicios a la comunidad.

Kloter nos enseña que el marketing mix es una herramienta que nos orienta a la oferta y demanda en cuanto a productos y servicios que ofrecemos a nuestro mercado meta.

**Salud.** (OMS, 2012) es el estado integral de las personas y no presencia de enfermedades mentales y social; y no solamente la ausencia de enfermedad.

**Estrés.** (Hans Selye, 1935) El estrés es la respuesta automática y natural de nuestro cuerpo ante las situaciones que nos resultan amenazadoras o desafiantes. Nuestra vida y nuestro entorno, en constante cambio, nos exigen continuas adaptaciones; por tanto, cierta cantidad de estrés (activación) es necesaria.

En general el concepto de estrés se ha generalizado sin que muchos sepan exactamente en qué radica, tendemos a creer que el estrés es consecuencia de circunstancias externas a nosotros, cuando en realidad es un proceso de interacción entre los eventos del entorno y nuestras respuestas cognitivas, emocionales y físicas. Cuando la respuesta de estrés se prolonga o intensifica en el tiempo, nuestra salud, nuestro desempeño académico profesional, e incluso nuestras relaciones personales o de pareja se pueden ver afectadas.

**Síntomas de estrés:** Las señales son muchas pero las más frecuentes de estrés son:

**Emociones:** ansiedad, irritabilidad, miedo, fluctuación del ánimo, confusión o turbación.

**Pensamientos:** es un intangible del ser humano y toma decisiones con libre albedrío de acuerdo a las manifestaciones de ideas que se presentan al momento.

**Servicio al Cliente:** Según el autor (Serna Gómez, 2006) define que: El servicio al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía plantea o diseña para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes.

De esta definición deducimos que el servicio de atención al cliente es indispensable para el desarrollo de una empresa

**Estrés laboral.** Un fenómeno que afecta al ser humano en las relaciones interpersonales (el trabajador, definido por sus capacidades y recursos personales) y el entorno o ambiente (en este caso, laboral, definido por las condiciones y demandas de trabajo), que resulta ser aburrido (o que la persona la percibe como tal) para el bienestar del individuo, y que deviene en trastornos psicológicos, conductas insanas y finalmente, en esta enfermedad (Edwards y Cooper, 1988)

Una definición que tiene gran aceptación y que tal vez ofrezca una información que permita identificar el estrés psicosocial es la de (McGrath, 1970) «El estrés es un desequilibrio sustancial (percibido) entre la demanda y la capacidad de respuesta (del individuo) bajo condiciones en las que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias (percibidas)».

La Organización Internacional del Trabajo sustenta que el estrés es un malestar que afecta a la economía de una empresa y por ende el desarrollo productivo que desempeña el ser humano.

Lo cierto es que en cualquiera de los enfoques se pueden encontrar tres grandes grupos de variables que se deben tener en consideración espacios reducidos, poca luminosidad, cambios de clima, sobrecarga de trabajo, mala distribución de actividades, entre otros factores son los que generan estrés laboral en el empleado.

Las relaciones externas con familiares y amistad también influyen alterando negativamente a la persona su nivel psicológico, emocional y social. Esto no solo causa problemas en cuanto al rendimiento laboral, sino que también afecta a la salud.

### **Gráfico 8. Representación Grafica de estrés**



**Actividad Física.** El concepto es muy extenso, puesto que encierra a la Cultura Física, el deporte, los juegos y otras actividades físicas según (Ureña, 2000).

Internacionalmente este concepto se define como cualquier movimiento corporal producido por los músculos esqueléticos que tiene como resultado un gasto de energía (Tercedor, 2001).

Hay algunos ejemplos prácticos en relación con este concepto son las tareas que parten del movimiento corporal: andar, realizar tareas del hogar, subir escaleras, entre otras actividades.

Esta definición resulta incompleta porque no considera el carácter experiencial y vivencial de la actividad física, olvidando su carácter de práctica social, precisamente las dimensiones que más deberían verse destacada cuándo hablamos de salud como algo más que la ausencia de enfermedad. Por ello (Devís y cols, 2000) definen Actividad Física como "cualquier movimiento corporal, realizado con los músculos esqueléticos, que resulta en un gasto de energía y en una experiencia personal y nos permite interactuar con los seres y el ambiente que nos rodea".

Algunas actividades físicas se conocen como ejercicios, y nos permiten aprender a evaluar, apreciar y vivir sensaciones muy diversas a adquirir conocimientos en nuestro entorno y en nuestro propio cuerpo. Además, las actividades físicas forman parte del universo cultural en la humanidad, desde las más habituales, hasta las menos cotidianas, como el fútbol, beisbol, tenis o cualquier otro deporte.

(Devís y cols, 2000), "Tampoco podemos olvidar que las actividades físicas son prácticas sociales puesto que las realizan las personas en interacción entre ellas, otros grupos sociales y el entorno"

**Gráfico 9. Representación de la actividad Laboral**



**Beneficios para la salud de la actividad física.**

- Evitar el exceso de peso en todas las edades,
- Fortalece los huesos, aumenta la fuerza y la flexibilidad del cuerpo.
- Ayuda a estar más ágil, prevenir fracturas, dolores musculares y de espalda.
- Disminuye la posibilidad de tener diabetes o enfermedades cardiovasculares.
- Además Contribuye a aumentar el rendimiento académico al mejorar la concentración, y el comportamiento del individuo.

**Educación física.** Es el estudio de la conducta física de cada ser humano, que aporta con conocimientos saludables para nuestro diario vivir y de esta manera evitar las enfermedades que se originan por el desconocimiento de esta actividad.

**Deporte.** El deporte no tiene un concepto definido ni se le atribuye a nadie su significado pero (Ponce, 2013) expresa que la actividad física en la que se debe respetar un cumulo de reglas y que es realizado con fines competitivo.

No se puede comprobar pero la existencia del deporte data de los tiempos de la antigua china con la gimnasia, pero fueron los griegos quienes lo establecieron, creando las olimpiadas.

Actualmente en muchos deportes la capacidad física suele ser vital para el resultado final, pero no siempre fue tan decisivo como ahora, otros factores que también son decisivos, son la agudeza mental o el equipamiento del deportista. Muy a parte de la competencia, los deportes resultan un entretenimiento para quienes lo practican y para quienes los observan.

**Recreación.** Surge del latín “recreatio” que significa “restaurar y refrescar la persona”. (Leontien, 1981) da a entender por recreación a toda actividad agradable o situaciones gratificantes o relajantes, no necesariamente es ligera o pasiva. Son casi infinitas las opciones o posibilidades de recreación que se hallan hoy en día, substancialmente porque cada persona puede desarrollar interés en diversas formas de recreación y esparcimiento.

La recreación se da habitualmente a través de la generación de áreas en los que los individuos pueden participar espontáneamente de acuerdo a sus intereses y favoritismos.

**Actividades en familia.** Según el artículo 16 de la “Declaración Universal de los Derechos Humanos” La familia es el elemento natural y fundamental de la sociedad y tiene derecho a la protección de la sociedad y del estado” las actividades en familia son imprescindibles y muy significativas para lograr una unión entre sus miembros.

Estamos en épocas en donde la relación entre padres e hijos se ha deteriorado, cada vez más limitada, nos obliga a realizar una pausa, a forjar cambios, para no perder la formación de la base de la sociedad. Las razones del deterioro son muchas para no coexistir con nuestros hijos como por ejemplo, la falta de tiempo, falta de dinero o por mucho trabajo,

Aunque si efectivamente se tiene el interés por compartir tiempos juntos, probablemente encontrará la forma de unir lo máspreciado del ser humano, su familia.

**Gráfico 10. Representación de actividades familiares**



**Productos Turísticos.** El autor (Acerenza, 1993) define el producto turístico de la siguiente manera: “Es un conjunto de prestaciones, materiales e inmateriales, que se ofrecen con el propósito de satisfacer los deseos o las expectativas del turista..., es un producto compuesto que puede ser analizado en función de los componentes básicos que lo integran: atractivos, facilidades y acceso.”

Los productos turísticos tienen tres elementos básicos: recursos turísticos, infraestructuras de las empresas y servicios turísticos. Los recursos turísticos tienen estrecha relación con: la naturaleza, con la historia, o con la cultura viva del destino turístico.

**El VAN y TIR.** Son dos herramientas financieras procedentes de las matemáticas financieras que nos permiten evaluar la rentabilidad de un proyecto de inversión, entendiéndose por proyecto de inversión no solo como la creación de un nuevo negocio.

También, como inversiones que podemos hacer en un negocio en marcha, tales como el desarrollo de un nuevo producto, la adquisición de nueva maquinaria, el ingreso en un nuevo rubro de negocio, etc. (Xavier Burn, 2008)

El VAN es un indicador financiero que mide los flujos de los futuros ingresos y egresos que tendrá un proyecto, para determinar, si luego de descontar la inversión inicial, nos quedaría alguna ganancia. Si el resultado es positivo, el proyecto es viable.

La TIR es una tasa de rendimiento utilizada en un presupuesto de capital para medir y comparar la rentabilidad de las inversiones, entre más alto sea el rango entre la TIR y la tasas de descuento, más rentable es la inversión.

**Ecoturismo.** Cualquier forma de turismo en que la principal motivación del turista sea la observación y la apreciación de la naturaleza, a cuya conservación contribuya que genere un impacto mínimo en el medio ambiente natural y el patrimonio cultural.

**Inversión.** Es la aplicación de recursos económicos a una actividad determinada con el fin de obtener ganancias en un futuro.

**Necesidades Básicas.** Son aquellas que se consideran imprescindibles para conservar la vida y desarrollar adecuadamente las potencialidades de los seres humanos.

**Capital de Trabajo.** Es aquel dinero que es usado para reinvertir en el negocio. En otras palabras es una base de reinversión que utilizan las empresas y así lograr utilidades, es un círculo económico para mantener el desarrollo en corto plazo.

## 2.2 GESTION DE CALIDAD

El término gestión de calidad tiene significados específicos dentro de cada sector del negocio. Esta definición, que no apunta al aseguramiento de la buena calidad por la definición más general sino a garantizar que la organización o un producto sea consistente, tiene cuatro componentes:

Planear, Hacer, Corregir, Planificar. (Deming, 1989)

**Planear.** En este punto es necesario conocer nuestros objetivos (alcanzables, medibles y claros) para enfocar todos nuestros recursos hacia esa meta. Necesitamos saber lo que nos puede afectar para minimizar el riesgo y lo que nos puede beneficiar para aprovecharlo.

Saber jerarquizar las prioridades nos permite descubrir y elegir los puntos que requieren la mejora de manera más urgente; generalmente se empieza por aquellos que le dan más valor a un proceso.

**Hacer.** La única forma de llegar a la meta es dando el primer paso. Una vez hecha la planeación hay que pasar de lo teórico a lo práctico, del papel a la acción.

Saber qué, cómo, cuándo y quién, nos ayuda a hacer las cosas. Cuando no contestamos estas preguntas las acciones se quedan en sólo buenas intenciones. Las fechas límite nos darán la idea del tiempo estimado de implementación y de este modo podremos medir el avance.

Buscar métodos para cuantificar la mejora nos presenta un panorama de ésta y constituye la base sobre la cual evaluar qué tan apegados al plan vamos. Para esto podemos usar encuestas, indicadores de calidad, análisis financieros, etc.

**Verificar.** Una vez que ya se está realizando lo planeado y se ha dado un tiempo para poder sacar evidencias, es momento de evaluar qué tan cerca estamos de los objetivos planteados, cuánto nos hemos desviado y por qué. Documentar lo bueno y lo malo que se ha logrado nos dará la pauta para ver qué se debe mantener y qué se puede mejorar.

Si no verificamos lo que hacemos nos quedaremos estancados en la rutina y no avanzaremos; el propósito de implementar algo es nos sirva, si no lo hace se quita.

**Actuar.** Si ya tenemos evidencia de lo que hay que mejorar, es momento de hacer un nuevo PDCA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar) y empezar de una vez más el círculo de mejoramiento.

Éste es el punto ideal para recibir retroalimentación, en el que hay que aceptar y utilizar las sugerencias para mejorar.

Si las empresas no mejoran terminarán rezagadas en relación a su competencia. La disciplina para mantenerse en constante movimiento es lo que logrará que nuestras empresas crezcan.

La gestión de calidad se centra no solo a la calidad de un producto o servicio, sino que a los medios para obtenerla. Por lo tanto, la gestión de calidad utiliza al aseguramiento de la calidad y el control de los procesos para obtener una calidad más consistente.

**Enfoque al Cliente.** Como las organizaciones dependen de sus clientes, deben entender que las necesidades actuales y futuras del cliente, deben coincidir con los requisitos del cliente y deben intentar exceder sus expectativas. Una organización logra obtener el enfoque hacia el cliente cuando todos sus empleados conocen sus clientes internos y externos, así también como los requisitos que deben satisfacer para cumplir con ambos tipos de clientes.

**Liderazgo.** Los líderes de una empresa deben establecer un propósito unificado y una dirección hacia el mismo. Deben apuntar a la creación y al mantenimiento de un ambiente interno en el cual los empleados puedan alcanzar plenamente los objetivos de la calidad de la organización.

**Personas.** Las personas en todos los niveles de la organización son esenciales a la misma. Su total involucramiento permite que sus habilidades se aprovechen en beneficio de la organización.

**Enfoque hacia procesos.** El resultado deseado puede lograrse cuando las tareas y los recursos relacionados son administrados como un proceso.

**Enfoque de sistemas para las gerencias** La eficiencia y efectividad de una organización para alcanzar en forma exitosa los objetivos de calidad son dados por la identificación, el entendimiento y la gerencia de todos los procesos como un solo sistema. El control de calidad verifica a los recursos en todos los pasos del proceso de producción.

**Mejora continua.** Es un proceso de cambios hacia mejores prácticas, a desarrollarse en el día a día ya sea en lo laboral, personal, empresarial cuyos resultados se verán en el mediano y largo plazo.

**Enfoque en hechos para la toma de decisiones.** Las decisiones efectivas deben siempre estar fundamentadas con análisis de datos e información.

**Relación de mutuo beneficio con proveedores.** Como una organización y sus proveedores son interdependientes, debe existir una relación de mutuo beneficio para ambos, de tal manera de brindarse valor agregado.

## **2.3 FUNDAMENTACION LEGAL**

Para la realización de esta propuesta es necesario observar el marco legal que rige a este sector, tales como: La Constitución Vigente de la República del Ecuador, Servicios de Rentas Internas, Ministerio de Salud, Ministerio de Turismo, Municipio, Cuerpo de Bombero y Cámara de Comercio.

### **2.3.1 Constitución de la República del Ecuador**

Según la (Asamblea Nacional, 2012) En los artículos 3, 32, 39, 48, 66 y 381 que se garantizará a sus habitantes la salud, su desarrollo, actividad física trabajos, entre otros

Estos artículos de la Constitución nos garantizan sin discriminación alguna al goce de nuestros derechos y al cuidado de la salud y bienestar.

“Finca Juanita” será uno de los lugares donde esos derechos se cumplan, la atención a nuestros clientes, la alimentación, el fomentar el deporte, el aire puro, el trato a los discapacitados, hará que sea un lugar inigualable.

**“Art. 383.- Se garantiza el derecho de las personas y las colectividades al tiempo libre, la ampliación de las condiciones físicas, sociales y ambientales para su disfrute, y la promoción de actividades para el esparcimiento, descanso y desarrollo de la personalidad”**

## **2.4 REQUISITOS DE PERMISOS MUNICIPALES.**

Para la construcción del complejo es requisito fundamental obtener el permiso de construcción otorgado por el Ilustre Municipio del cantón Naranjal en el Departamento de Desarrollo Urbano y Rural, el procedimiento a seguir es el siguiente:

### **2.4.1 Permisos Municipales y cuerpo de bombero**

- a. Certificado de uso de suelo
- b. Permiso de construcción de obras especiales
- c. Permisos de bomberos

### **2.4.2 Requisitos para permisos del Cuerpo de Bomberos**

- ✓ Título de pago del impuesto predial municipal (fotocopia) 0.015x1000 del avalúo y permiso de construcción.

#### **Para funcionamiento**

- ✓ Presentación del plano
- ✓ Solicitud al cuerpo de bombero inspección del área
- ✓ Plan de contingencia.
- ✓ Certificado del pago de impuesto a la herencia en el SRI.

### **2.4.3 Permiso para el R.U.C.**

Los trámites para obtención del RUC se lo realizarán en el momento oportuno por el representante legal que tendrá la empresa.

Entre los requisitos para obtener el R.U.C tenemos:

- ✓ Se deberá presentar original y copia de la cédula de identidad o el pasaporte en caso de ser extranjero
- ✓ Copia de un documento para verificación del domicilio y de los establecimientos donde realiza la actividad económica.
- ✓ Presentar original de papeleta de votación del último proceso electoral emitido por el Consejo Nacional Electoral.

### **2.4.4 Requisito para permisos de construcciones nuevas.**

- ✓ Juegos de planos en carpetas (arquitectónicos, estructurales, sanitarios, telefónicos y eléctricos) con la firma de responsabilidad técnica de un arquitecto (formato A0-A1).
- ✓ Plano de implantación y cubierta (especificar línea de lindero, línea de construcción, acera)
- ✓ Plano de ubicación (con datos del terreno)
- ✓ 2 cortes (longitudinal, transversal)
- ✓ Fachadas (según el proyecto)
- ✓ En proyectos especiales (4 fachadas)- esquineros (2 fachadas)- medianeros (1 fachada).
- ✓ Detalles arquitectónicos – especificaciones técnicas dl proyecto – cuadro de áreas.
- ✓ Copia de la escritura registrada y catastrada; en caso de no ser el propietario anexar carta de poder especial debidamente notariada;
- ✓ Certificado actualizado del registrado de la propiedad;

- ✓ Copia del pago de impuesto municipal al día;
- ✓ Copia a color de la cedula de identidad y certificado de votación del propietario;
- ✓ Copia a color de la cedula de identidad del responsable técnico ( )
- ✓ Solicitud en especie valorada con certificado de no adeudar al Gobierno Municipal;
- ✓ Cuando la construcción tenga 3 o más plantas ( ) habitables o que la misma colinde con esteros se presentara un estudio de suelos debidamente notariado;
- ✓ 1 Cd con toda la información de los planos en Autocad;

#### **2.4.5 Requisitos para préstamo C.F.N.**

- ✓ Solicitud de crédito
- ✓ Hoja de vida del solicitante y de ser el caso, del administrador del negocio (experiencia sobre manejo)
- ✓ Copia de la declaración de impuesto a la renta de los 3 últimos años
- ✓ Copia de las últimas 12 declaraciones del IVA (Impuesto al Valor Agregado)
- ✓ Certificado de no mantener obligaciones pendientes con el IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social) de ser el caso
- ✓ Plan de Inversiones
- ✓ Flujo de caja del negocio (proyectado al tiempo que el crédito)
- ✓ Referencias personales, comerciales y bancarias
- ✓ Al menos dos copias de cotizaciones (proformas) de las inversiones a realizar
- ✓ Perfil del negocio impreso para proyectos menores a USD 1'500.000,00
- ✓ Para proyectos nuevos mayores a USD 1'500.000,00 presentar un proyecto de factibilidad que justifique la viabilidad del mismo mediante un estudio de mercado, técnico y financiero

- ✓ Títulos de propiedad de las garantías reales que se ofrecen, como bienes inmuebles, por ejemplo: Terrenos, edificios, casas, bodegas, etc.
- ✓ Certificado de cumplimiento de obligaciones emitido por la Superintendencia de Compañías (Solo personas jurídicas).
- ✓ Declaración notariada y juramentada sobre vinculaciones por propiedad o por gestión, hasta 4to.grado de consanguinidad y 2do.de afinidad con funcionarios de la CFN, suscrita por el solicitante o representante legal
- ✓ Certificado vigente de la Superintendencia de Compañías sobre conformación de accionistas (Solo personas jurídicas).
- ✓ Planos de construcción y permisos de funcionamiento, en el caso de obras civiles.

## CAPITULO III

### METODOLOGÍA

#### 3.1. ANALISIS SITUACIONAL (DISEÑO DE LA INVESTIGACION)

##### 3.1.1 Definición de investigación

Según (Rodríguez Moguel, 2005) la investigación “es una serie de métodos para resolver problemas cuyas soluciones necesitan ser obtenida atreves de una serie de operaciones lógicas tomando como punto de partida datos objetivos”.

##### 3.1.2 Enfoque de la investigación

Los enfoques que se utilizaran en el presente proyecto serán mixtos como:

El **enfoque cuantitativo** según el autor (Hernandez, 2003) “utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población”

El **enfoque caulitativo** se basa en observar la calidad de la investigacion que se va a realizar, desde el punto de vista del ser humano como; las creencias, su estilo de vida y sus gustos, desde este tipo de enfoque se identificara que mas desea el cliente de los servicios que se ofreceran en el Complejo.

### 3.1.3 Población y Muestra

La población a investigar, es la población del cantón Naranjal y de los Recintos “Villa Nueva y “El Recreo” que serán los directamente involucrados en el presente proyecto. Debido que en estos sectores viven un porcentaje elevado de personas, tomaremos una muestra de este sector para orientar mejor el resultado que deseamos obtener, en este caso por medio de una encuesta con preguntas concretas como si les gustaría un complejo de estas características o qué tipo de comida degustaría.

**Tabla 1. Población**

CANTÓN	PARROQUIA	URBANO	RURAL	Total
NARANJAL	JESUS MARIA	-	6,427	6,427
NARANJAL	NARANJAL	28,487	11,352	39,839
NARANJAL	SAN CARLOS	-	6,516	6,516
NARANJAL	SANTA ROSA DE FLANDES	-	5,444	5,444
NARANJAL	TAURA	-	10,786	10,786
NARANJAL	Total	28,487	40,525	69,012

**Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2**

Si aplicamos la fórmula de población finita establecida obtendremos:

$$n = \frac{N\sigma^2Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2Z^2}$$

En donde:

N= 69.012

$\sigma$  = 0.05

Nos Queda: n=398

Z= 95% confianza

n =Tamaño de Muestra  
N =Tamaño de Población  
 $\sigma$  = Desviación Standar  
Z=Desviación Standar  
e=Error de Muestra

El modelo aplicado en el proyecto será el No Probabilístico, en el que se tomará una muestra de 398 personas.

## **3.2. METODO DE LA INVESTIGACIÓN**

En este proyecto tiene tres modalidades de investigación: Investigación de Campo, Investigación Descriptiva y Documental y la investigación explicativa.

### **3.2.1 Investigación de campo**

El trabajo está basado en la investigación de campo, ya que nosotros nos trasladaremos al cantón y recintos involucrados, lugar donde se ubicaría el presente proyecto, y para realizar personalmente los diálogos, entrevistas y/o encuestas.

### **3.2.2 Investigación Descriptiva y Documental**

Consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas que se relacionan con nuestro problema.

Esta investigación también forma parte de la investigación documental, ya que nos remitimos a datos históricos, que serán base para el desarrollo de nuestro proyecto. Conjuntamente con los textos que formarán parte de nuestro estudio.

### **3.2.3 Investigación Explicativa**

El desarrollo de nuestro proyecto se basará en la investigación explicativa, ya que nos basaremos con teorías históricas, leyes que serán explicadas en el desarrollo de nuestro trabajo para el mejoramiento del complejo turístico.

### **3.3. INSTRUMENTO DE LA INVESTIGACION**

Para la recopilación de información sobre nuestro tema de trabajo vamos a utilizar el instrumento de la encuesta que nos va a ayudar a obtener información para determinar las causas presentadas debido al problema.

#### **3.3.1 Encuesta**

La encuesta es uno de los tipos de investigación más usado para recaudar datos, una de las ventajas con respecto a los censos es el costo, además de ser precisa, es rápida y tiene mayor facilidad de ser utilizada en cualquier tipo de información.

Básicamente es un cuestionario de preguntas previamente diseñadas, donde se pueden detectar por ejemplo; cambios sociales, escuchar a la comunidad, planificar estrategias, captar realidades, justificar decisiones, etc.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

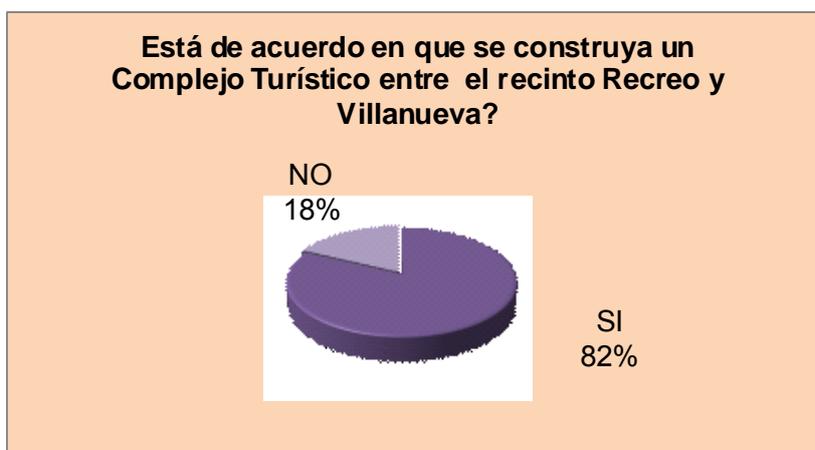
#### 4.1 ANALISIS Y TABULACION DE LOS RESULTADOS

En el cantón Naranjal, no existe un complejo turístico o centro recreacional, donde se pueda realizar alguna práctica deportiva o disfrutar en familia, alejado de la contaminación de la ciudad (ruido, humo, entre otros) y a la vez que cumpla con los requerimientos de los clientes con diferentes estilos de vida, y que permita una verdadera recreación física y psicológica.

Se realizará una encuesta con el objetivo de poder conocer la aceptación de los moradores en sus alrededores, recintos vecinos, e incluso el mismo cantón.

1.- ¿Está de acuerdo en que se construya un Complejo Turístico entre el recinto Recreo y Villanueva?

Gráfico 11. Representación Gráfica de la pregunta 1



Elaborado por: Juana Ochoa Lituma

Al realizar el análisis de los resultados, (como se muestra en la figura) nos damos cuenta que el mayor porcentaje está de acuerdo que se construya el complejo turístico en los recintos antes mencionados.

Estos altos valores se dan por la no existencia de ningún tipo de recreación sana en las afueras del cantón Naranjal, siendo un paso obligatorio por parte los turistas y residentes que se desplazan tanto a la provincia de El Oro y ciudades de la región interandina en su parte sur, Incluso es una de las vías que conduce hacia la frontera con la vecina República del Perú.

## 2.- ¿Conoce usted un complejo turístico cerca del cantón Naranjal?

**Gráfico 12. Representación Gráfica de la pregunta 2**



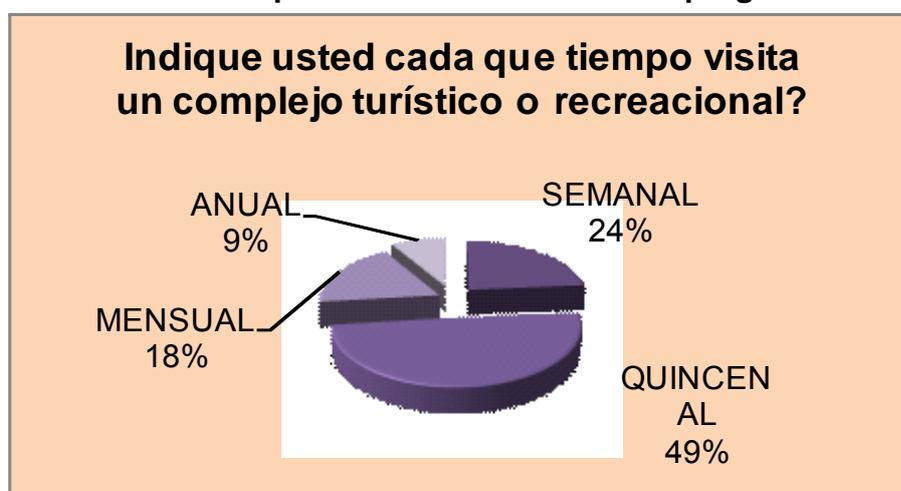
**Elaborado por: Juana Ochoa Lituma**

Como revisamos en la gráfica anterior el 89% de los encuestados reconocen que no existe un complejo turístico o centro recreacional cerca de Naranjal, siendo esto una de nuestras fortalezas para implementar el presente proyecto en las afueras del cantón.

La gran cantidad de personas que viven en estos recintos aledaños, suelen movilizarse a ríos pocos seguros y casi nada señalizados.

**3.- Indique usted cada qué tiempo visita un complejo turístico o recreacional?**

**Gráfico 13. Representación Gráfica de la pregunta 3**



**Elaborado por: Juana Ochoa Lituma**

De acuerdo a la respuesta de los encuestados, se puede observar que un 49% visitan algún sitio de recreación un 24% lo realizan de manera semanal un 18% de manera mensual y un 9% anual, deduciendo que el mayor porcentaje son trabajadores, que por el sistema de pago de sueldos que se realizan en el país, en su mayoría de manera quincenal entre estos la empresa privada.

También se observa que un 24% visitan semanalmente los lugares de recreación quienes podrían generar sus ingresos para sus paseos con recursos propios (comerciantes, dueños de microempresas, entre otros), el 18% de los encuestados visitan de manera mensual, deduciendo que entre estos están los trabajadores del sector público quienes reciben sus honorarios de manera mensual.

En un porcentaje menor se encuentran los que visitan de manera anual lo que se deduce que visitan estos lugares en el momento que puedan ahorrar una cierta cantidad de dinero.

**4.- Al salir de paseo lo disfruta hacerlo con:**

**Gráfico 14. Representación Gráfica de la pregunta 4**



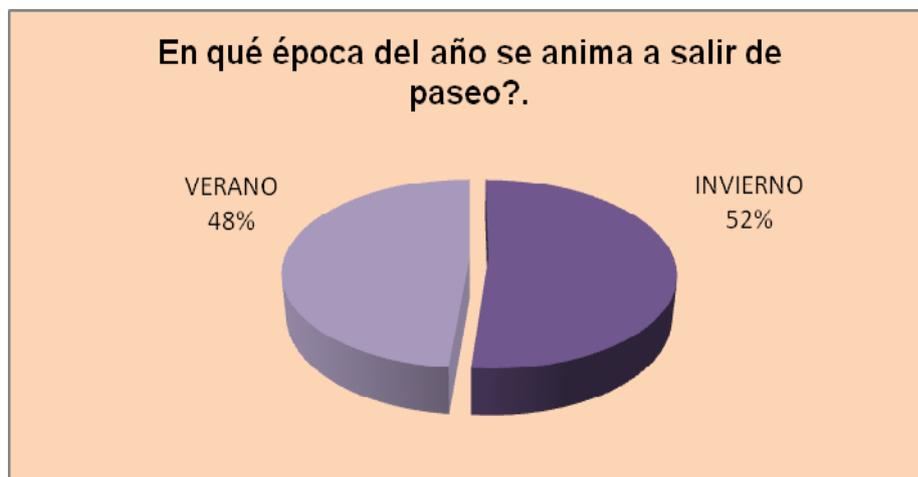
**Elaborado por: Juana Ochoa Lituma**

De acuerdo a los resultados de la encuesta, nuestro mercado objetivo tiene como preferencia salir en familia y como demás opciones en pareja en caso de no tener hijos, amigos o solos.

El efecto que buscamos es fomentar unión familiar en nuestro target.

**5.- En qué época del año se anima a salir de paseo?**

**Gráfico 15. Representación Gráfica de la pregunta 5**

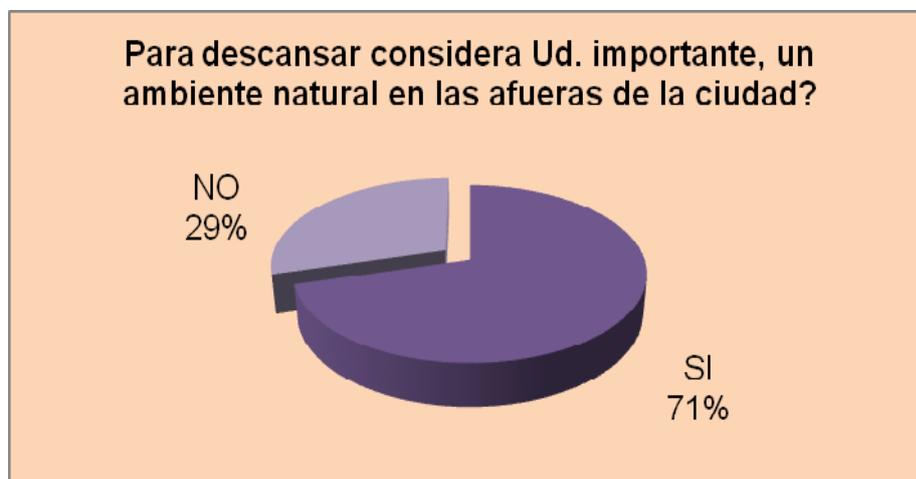


**Elaborado por: Juana Ochoa Lituma**

Al realizar el análisis de la presente encuesta nos damos cuenta que no existe mayor diferencia entre la época de preferencia para visitar un complejo turístico, siendo optimista se puede aplicar el presente proyecto ya que tendríamos la visita en su buena cantidad en cualquiera de esta época.

**6.- ¿Para descansar considera Ud. importante, un ambiente natural en las afueras de la ciudad?**

**Gráfico 16. Representación Gráfica de la pregunta 6**



**Elaborado por: Juana Ochoa Lituma**

Los resultados de esta pregunta se puede tomar como una fortaleza para la aplicación del presente proyecto, ya que los encuestados les agrada un ambiente natural para descansar de las largas jornadas de trabajo y disfrutar del relax que proporciona la naturaleza.

**7.- ¿Qué es lo que más exigiría usted en un complejo turístico?**

**Gráfico 17. Representación Gráfica de la pregunta 7**

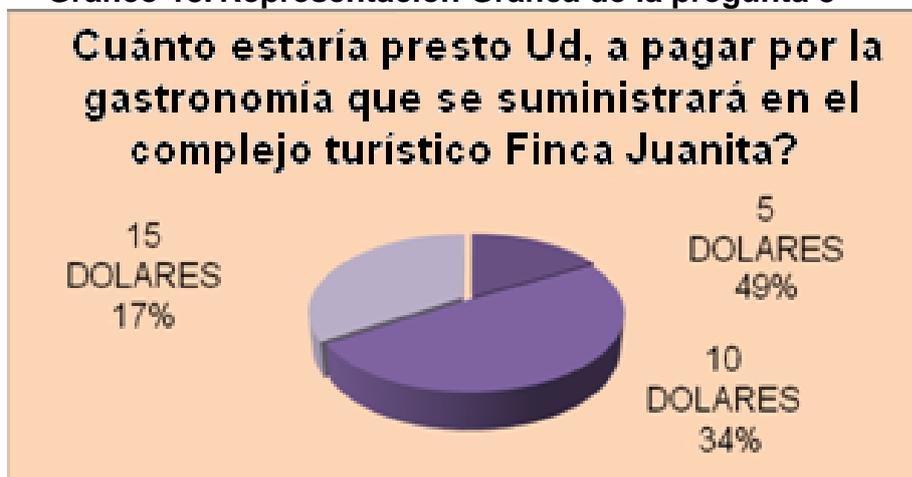


**Elaborado por: Juana Ochoa Lituma**

Del total de los encuestados, se puede observar que el 41% se va por que el complejo sirva unos buenos alimentos lo cual sería una fortaleza ya que los estos se prepararían con los productos que se cosechen dentro del invernadero del complejo, el 26% se va de que exista un buen ambiente en el cual le permitan relajarse y que los medios que contengan el complejo le permita divertirse y un 15% se van por un buen servicio.

8.- Cuánto estaría presto Ud. a pagar por la gastronomía que se suministrará en el complejo turístico Finca Juanita?

Gráfico 18. Representación Gráfica de la pregunta 8



Elaborado por: Juana Ochoa Lituma

El 49% de los encuestados podrían pagar los \$5 dólares por persona a cambio de recibir un buen servicio junto con un ambiente acogedor, seguido del 34% con \$10 dólares, y en tercer lugar el 17% con \$15 dólares.

9.- Qué tipo de deporte preferiría practicar en el complejo turístico?.

Gráfico 19. Representación Gráfica de la pregunta 9



Elaborado por: Juana Ochoa Lituma

Una vez obtenidos los resultados de esta encuesta se determina que el 42% de las personas tienen como preferencia practicar fútbol, seguido de otro deporte muy importante como la natación en un 33% y el 18% practica el basquetbol y un 7% otro tipo de deporte.

#### 10.- Qué tipo de comida le gustaría degustar?

Gráfico 20. Representación Gráfica de la pregunta 10



Elaborado por: Juana Ochoa Lituma

Del total de los encuestados el 48% tienen como preferencia degustar de la comida criolla, seguido de un 33% van en busca de los platos típicos del lugar donde visitan, el 12% buscan la comida dietética y son aquellos que están pendiente de su salud y un 7% de personas se deciden por la comida rápida.

## **4.2 ANALISIS GENERAL DE LA ENCUESTA**

El proyecto tiene el 82% de aceptación entre los encuestados, de los cuales el 89% de las personas encuestadas no conocen un lugar con las características que presenta el proyecto, hemos podido observar que la mayor cantidad de moradores y turistas buscan este tipo de recreación cada 15 días, y que esta recreación es mayormente familiar, el 58% se moviliza con la familia.

En la época de invierno existe un poco más de afluencia, debido a la culminación de las clases y al comienzo de las lluvias por los cultivos, el 52% de los encuestados busca un lugar de esparcimiento natural después de haber visitado sus tierras, el 71% busca gastronomía de la zona, sin dejar de lado la calidad del servicio, el 41% prefiere la comida típica del cantón.

Otro de los atractivos que tendrá el complejo será el área deportiva donde gracias a la encuesta hemos optado por cambiar la cancha de básquet por la de ecuavolley que después del fútbol y la piscina, es lo que mueve a los practicantes de deportes de la zona, con el 18% en las preferencias.

Después de revisar cada una de las preguntas de la encuesta. Nos permite tener una idea clara de lo que se podría aplicar en el presente proyecto, esta información sería uno de los indicadores importantes para considerar en las exigencias de nuestros futuros y potenciales clientes.

## CAPÍTULO V

### LA PROPUESTA

#### 5.1 INFORMACION GENERAL

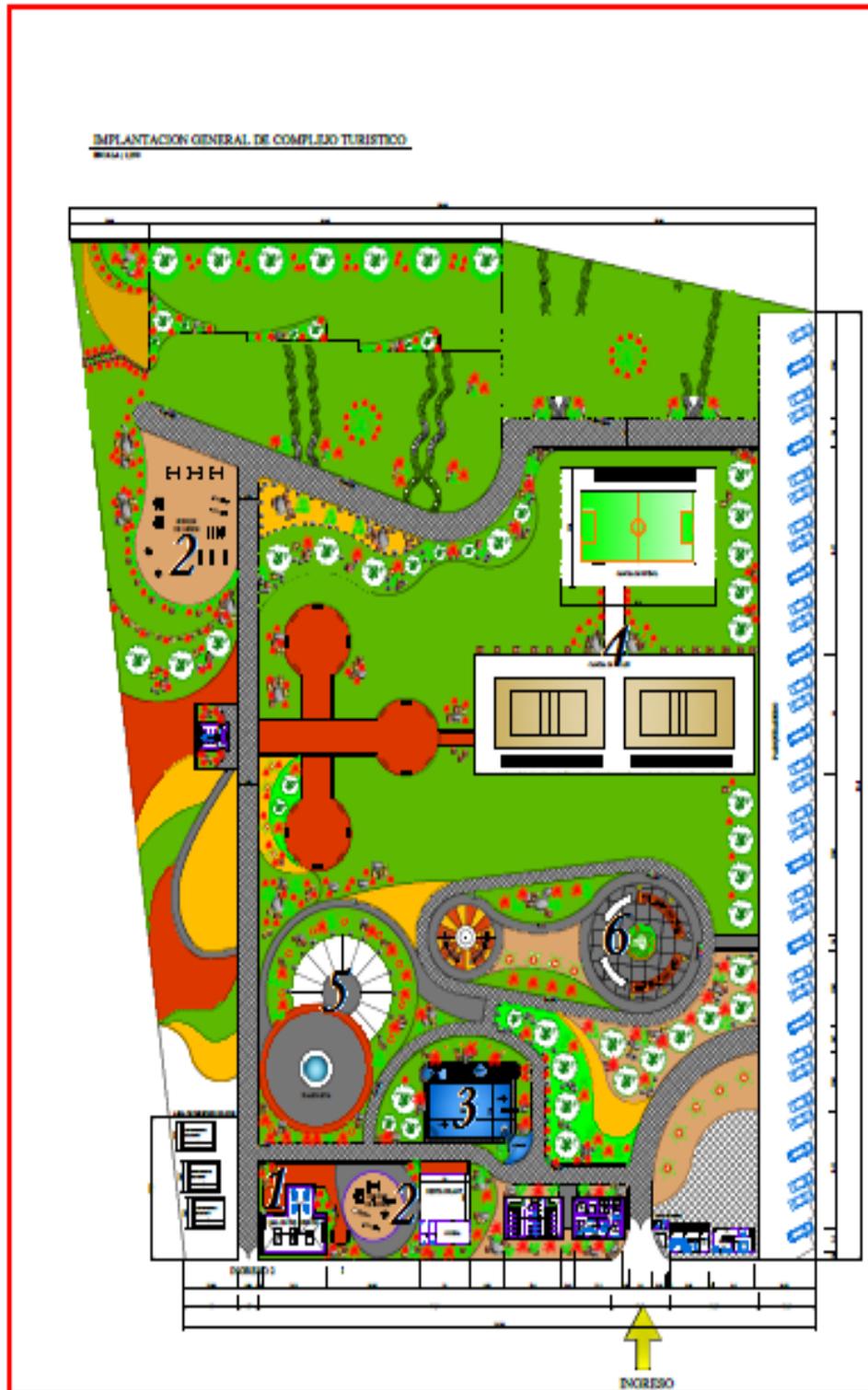
Apegándonos a nuestra Tesis **“Propuesta para la creación de un complejo turístico denominado "Finca Juanita" en el Cantón Naranjal, Recinto El Recreo (vía Panamericana) para mejorar el desarrollo de la localidad.”** Analizaremos aspectos de permisos tanto municipales como cantonales, y poco de marketing, en la realización de este proyecto.

#### 5.2 ANTECEDENTES

Considerando que el cantón Naranjal se encuentra ubicado en una zona fértil, siendo una zona agrícola, en la cual no solo la caña, la piña, el maíz entre otros, siendo uno de sus importantes productos que se pueden encontrar es el cangrejo, y al ser un sector de paso obligado para los turistas nacionales y extranjeros, le ha permitido convertirse en una zona de gran desarrollo económico y potencialmente activa para el desarrollo de sus habitantes.

Las actividades económicas y el desarrollo de la tecnología en la actualidad, afectan a la salud de las personas, principalmente el mal llamado estrés, siendo una de las enfermedades del siglo que sin el tratamiento adecuado. Logar afectar el desarrollo diario de las personas y por ende la economía.

**Gráfico 21. Esquema del Proyecto**



**1.- Restaurante**

**2.- Juegos Recreativos**

**3.- Piscina**

**4.- Canchas Deportivas**

**5.- Salones de Eventos**

**6.- Área de Caminata**

### **5.2.1 Productos y Servicios**

- ✓ Este negocio ofrecerá en su restaurante la mejor comida típica, desayunos y almuerzos para los gustos más exigente.
- ✓ Contará con juegos recreativos como columpios, resbaladeros, el ensacado, pintura y arte, saltar cuerda, juego del trompo, baile, entre otros.
- ✓ En sus salones de eventos se podrá disfrutar de las mejores presentaciones de artistas.
- ✓ Grandes y pequeños podrán disfrutar de las refrescantes piscinas que contarán debidamente con el personal de vigilancia en caso de algún inconveniente.
- ✓ Para las personas que prefieren caminar, existirá un área exclusiva para realizar caminatas disfrutando del paisaje y su maravillosa vista.
- ✓ Eventos deportivos se realizarán eventualmente, donde los amantes del futbol podrán inscribirse a los campeonatos, al igual que torneos de ecuavolley con su respectiva premiación.

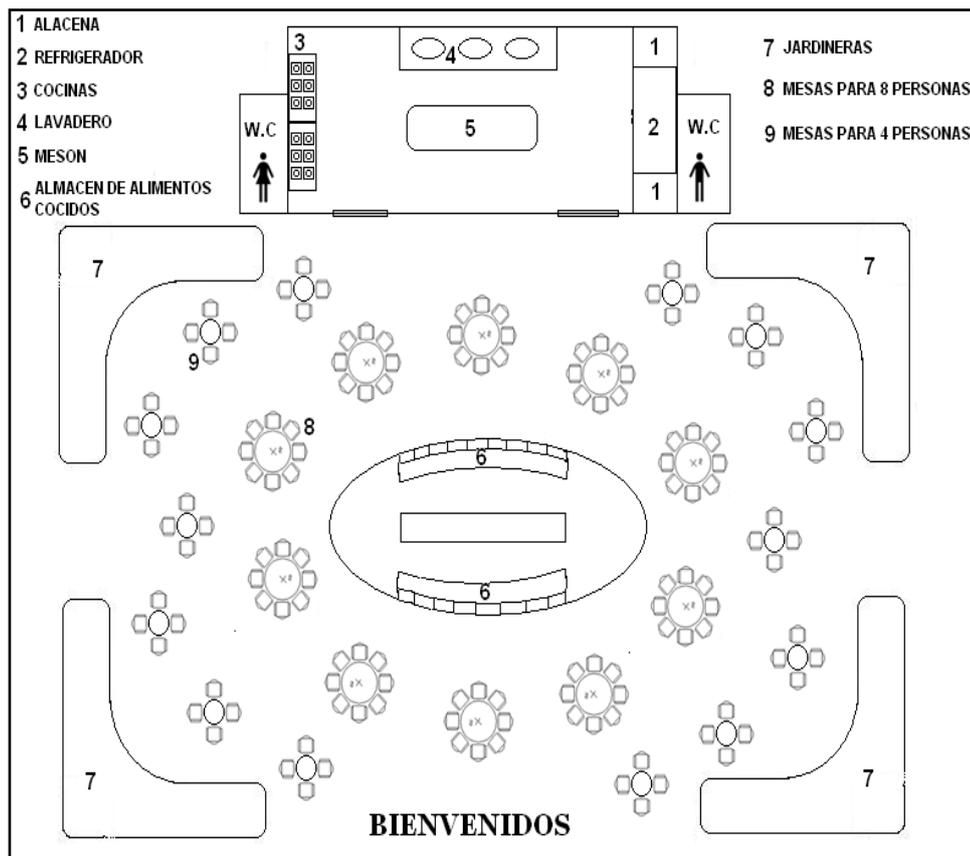
### **5.2.2 Capacidad**

Para la implementación del presente proyecto contamos con un área de 6000m<sup>2</sup> ubicados al pie de la vía panamericana donde se proyecta implementar un área de restaurant, salón de eventos, piscina para grandes y pequeños, duchas, juegos recreativos, parqueaderos, canchas de fútbol y de ecuavolley, área para caminatas.

Además contaremos con áreas destinadas para la cocina, bodegas, área de oficina para atención de nuestros clientes, y un área que será destinado para un invernadero donde se obtendrá la materia prima para la elaboración de los alimentos.

Con el fin de mantener y contribuir a la no contaminación del medio ambiente, se contará con un área para el alojamiento de los desechos, sean estos orgánicos e inorgánicos, los cuales serán depositados en sus respectivos búnkeres.

**Gráfico 22. Diseño del Restaurante**



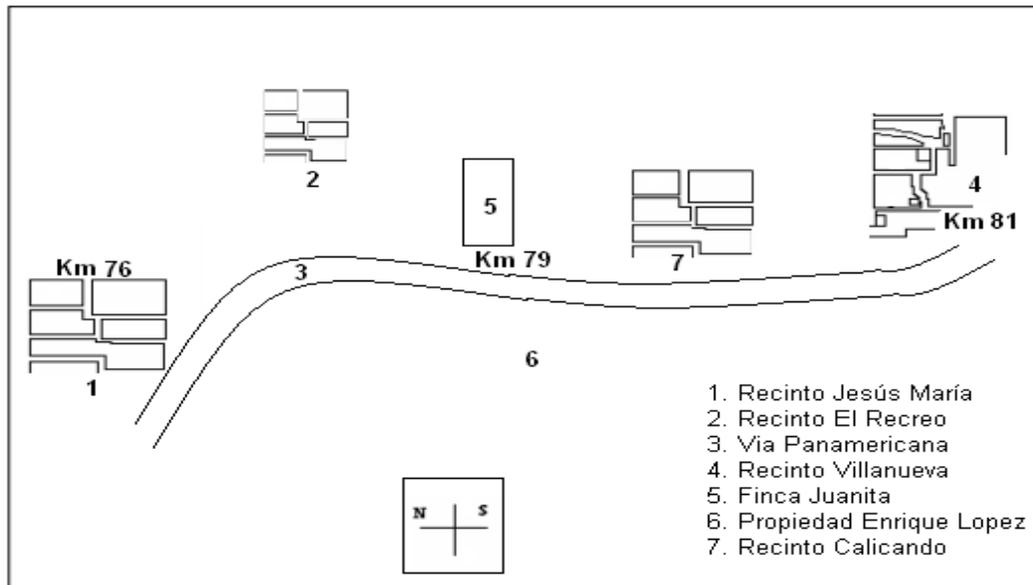
**Elaborado por: Juana Ochoa Lituma**

### 5.2.3 Ubicación del proyecto

El Complejo Turístico se encontrará ubicado en el norte del cantón, específicamente en la vía Naranjal – Guayaquil, a 2000 metros antes de llegar al recinto “Villanueva”, a tres kilómetros del peaje del recinto “Puerto Inca”, allí se encontrará, “Finca Juanita”.

## Gráfico 23. Lugar donde se realizará el proyecto

### AREA DE ASENTAMIENTO HUMANO



Elaborado por: Juana Ochoa Lituma

## 5.3 LA EMPRESA

### Misión, Visión

#### 5.3.1. Misión

Ser el centro recreacional y de diversión para los potenciales clientes, con un buen servicio, brindando un lugar acogedor que sirva de relax y satisfacción a los visitantes.

#### 5.3.2. Visión

Ser el mejor Complejo Turístico “Finca Juanita” del Cantón Naranjal que cuente con una amplia infraestructura y paisajes acogedores que invitan al descanso y confort de nuestros visitantes en un periodo de 5 años aproximadamente.

### 5.3.3 Logo y Slogan del Proyecto

Gráfico 24. Logo del Proyecto



Elaborado por: Juana Ochoa

El logotipo o logo es un distintivo emblemático de cada empresa o asociación, es la forma más rápida de identificar un producto o un servicio.

La forma ondulada del nombre es para identificar el relajamiento, como si la letra fuera una bandera movida por el viento, las palmeras son sinónimo de descanso, identifican agua (piscina o playa), y las letras negras son un tipo diferente poco conocida, lleva el mismo sinónimo de la frase, otra forma de escribir, por eso otra forma de pensar.

## 5.4 SEGMENTACIÓN DEL MERCADO

Con la segmentación del mercado nos permitirá identificar y dividir grupos potenciales de clientes para aplicar las correcciones para mejorar nuestra imagen y asignar los recursos necesarios para cumplir las metas.

#### **5.4.1 Posicionamiento de mercado**

El ser humano alarga su ciclo de vida de acuerdo a la manera como haya llevado durante el desarrollo de sus diferentes etapas manteniendo una vida proactiva como es desarrollar diferentes actividades, sean estas físicas, viviendo en armonía o en un ambiente de paz y tranquilidad y no ser sedentarito, le ayudarán a tener estabilidad emocional, física y espiritual.

En la actualidad las enfermedades más comunes, entre estos el estrés que provoca la alteración del sistema nervioso así como la capacidad de los individuos, los infartos de miocardio, se debe al desarrollo de la tecnología y también al creciente desarrollo económico de las regiones que no es malo pero provoca en las personas las enfermedades antes mencionadas.

Por lo que es importante que se tenga un lugar donde se puede pasar momentos amenos y de relax, sean estos en compañía de su familia, amigos o simplemente estar solo.

En un ambiente que sea placentero y acogedor, por esta razón la aplicación de este proyecto, beneficiaría en la salud de las personas, en gran manera que permita encontrarse con uno mismo y compartir en familia momentos inolvidables que hoy en día poco a poco están desapareciendo.

El posicionamiento que va a adoptar el complejo recreacional, estará dirigido a nuestros potenciales clientes de acuerdo a las ventajas que ofrece nuestros servicios, aplicando estrategias que permita ubicarlas en el mercado, con las campañas publicitarias, sean estos cuñas radiales o repartición de folletos dando a conocer los servicios diferenciados y los beneficios que ofrecerá el complejo como son excelente infraestructura y un buen servicio.

## 5.4.2 Marketing Mix

Con el propósito de alcanzar las metas y los objetivos propuestos, aplicaremos estrategias que nos permitan posicionarnos y mantenernos en el mercado, realizando un monitoreo para conocer como estamos siendo conocidos por nuestros clientes y de acuerdo a esto aplicar los correctivos necesarios para mejorar constantemente, donde se cuidará como se arma la infraestructura, se cuidará los costos de los servicios y productos que se ofrezcan, y con una campaña publicitaria, no costosa pero efectiva, para atraer a los posibles clientes. Por lo que la empresa utilizará la herramienta del marketing controlable conocida como las cuatro "p".

**Tabla 2. Las Cuatro "P"**

LAS P DEL MARKETING	ESTRATEGIAS
PRODUCTO	El complejo contará con una buena infraestructura, para el confort, descanso, comodidad, la relajación y contacto con la naturaleza y la convivencia familiar.
PRECIO	El valor será guardando una relación de costo-beneficio, acorde con el servicio que se brinde y con la economía del lugar, calidad de vida de sus habitantes, desarrollo urbanístico, temporada alta/baja.
PLAZA	La "Finca Juanita" Estará ubicado en el, Recinto El Recreo (vía Panamericana) del cantón Naranjal, contará con restaurant, canchas de Baskett, futbol y piscina.
PROMOCIÓN	La empresa emprenderá la campaña publicitaria con el objetivo de hacerse conocer, con el apoyo de la tecnología y medios disponibles (folletos, cuñas radiales, Facebook, twitter, Tv y prensa escrita)

**Elaborado por: Juana Ochoa Lituma**

## **5.5 RECURSO HUMANO**

El Recurso Humano es uno de los factores importantes en el desarrollo de una institución o empresa, por ello es necesario que esté bien capacitado para brindar una buena atención a nuestros clientes, se contratará personal de la zona, con el afán de promover no solo el turismo sino el generar trabajo.

### **5.5.1 Requerimientos del personal**

Para el funcionamiento y atención a nuestros clientes, el establecimiento requerirá del siguiente personal:

- 1 Gerente
- 1 Administrador
- 1 Cajero
- 1 Promotor turístico
- 2 Ayudantes de cocina
- 1 Cocinero
- 1 Recepcionista
- 2 Meseros
- 1 Ecónoma
- 3 Personal de mantenimiento y limpieza
- 2 Guardias de Seguridad

### **5.5.2 Perfil del puesto**

Para la ocupación de los puestos se ha pensado en grande, no solo que hacen sino porque lo hacen y para que lo hacen, por lo que la gerencia general, la administración y el promotor turístico son puestos que los ocuparán los propietarios del complejo.

Se contratará personal cocina y ayudantes de la misma zona, se quiere tratar de no perder ese toque gastronómico de la zona, los guardias no serán de los alrededores, para evitar la relación de confianza que suelen existir cuando son de un mismo sector.

Se capacitará si fuera el caso, y cada cierto tiempo como dice la ley, estas 13 personas tendrán a cargo realizar este sueño hecho proyecto.

### **PERFIL DE UN ADMINISTRADOR:**

#### **Funciones.**

- Buenas Relaciones Humanas.
- Poder de negociación
- Finanzas
- Mercadeo
- Operación y Logística.

### **PERFIL DEL CONTADOR:**

#### **Funciones.**

- Hacer transacciones bancarias
- Efectuar cálculos
- Hacer roles de pago para el personal
- Realizar pagos y cobros.

#### **Tareas.**

- Prepara y pagar las nominas al personal.
- Llevar la contabilidad general y los costes.

## **PERFIL DE RECEPCIÓN:**

### **Funciones.**

- Dar la bienvenida a los clientes y proporcionarles información del lugar que visitan.
- En caso de reservas dar a conocer los costos de los servicios que desean recibir.
- Atender las llamadas telefónicas.
- Llevar un registro de correos electrónicos, números telefónicos de proveedores y clientes.

### **Tareas:**

- Atención telefónica.
- Dar información.
- Reservas.
- Registro de correos

## **PERFIL DEL PROMOTOR TURÍSTICO:**

### **Funciones.**

- Promover turísticamente el complejo.
- Cumplir con las normas de higiene y seguridad del lugar de trabajo.

### **Tareas.**

- Relaciones Públicas.
- Manejo de reglamentos e instructivos de trabajo.

## **PERFIL DEL COCINERO:**

### **Funciones.**

- Aptitud profesional al momento de comandar el lugar.
- Tener conocimiento sobre las reglas de higiene en el proceso de preparación de alimentos.
- Buena administración en el proceso de compras de alimentos y bebidas.
- Ser puntual y responsable.

### **Tareas.**

- Preparación de alimentos.
- Compras de alimentos y bebidas.
- Hacer reportes de empleados a su cargo.

## **PERFIL DEL AYUDANTE DE COCINA:**

### **Funciones.**

- Auxiliar al cocinero al momento de la preparación y conservación de alimentos.
- Conocer las políticas de higiene y seguridad alimenticia para evitar contaminación de alimentos,
- Mantener limpio el área de cocina.

### **Tareas.**

- Limpieza del área.
- Ayudar al cocinero.
- Preservación de alimentos y bebidas.

## **PERFIL DE LOS MESEROS:**

### **Funciones.**

- Atender al cliente con buena educación y presentación.
- Mantener el área de trabajo limpio y todo en su lugar como: la cubertería y la cristalería definida y pulida entre otros.
- Ayudar al ayudante de cocina con la limpieza de los platos.
- Realizar el montaje y desmontaje de las mesas.
- Lenguaje claro.

### **Tareas.**

- Atención al cliente.
- Limpieza del restaurante.

## **PERFILE DE LOS GUARDIAS DE SEGURIDAD:**

### **Funciones:**

- En el cambio de turno revisar el área de trabajo que no tenga novedad.
- Respetar su hora de trabajo.
- Reportar incidentes que ocurran en el lugar.
- Estar bien uniformados al momento de su turno.
- Encargado de verificar todo lo que entra y sale del complejo turístico.
- Encargado de encender todos los aparatos eléctricos existentes.

### **Tareas.**

- Cumplir con los requerimientos existentes.
- Ser puntual y responsable con sus obligaciones.

## **5.6 ANALISIS FODA**

### **5.6.1 Fortalezas**

- Experiencia en atención al cliente.
- Conocimientos Turísticos
- Materiales e insumos propios del lugar.
- Infraestructura adecuada.

### **5.6.2 Oportunidad**

- Fácil acceso al complejo.
- Inexistencia de competidores directos.

### **5.6.3 Debilidad**

- Negocio Cíclico.
- Cambios climáticos.

### **5.6.4 Amenaza**

- Nivel delincuencia.
- Economía del País

## **5.7 POLITICAS DE CALIDAD**

Apegándonos al proyecto, se fomentara importantes principios de calidad, tanto en nuestros empleados como nuestros clientes:

**Servicio.** Brindar atención ágil y rápida, cumpliendo las necesidades requeridas a cada cliente.

**Mejora Continua.** Es detectar las falencias del establecimiento y mejorar continuamente los estándares de atención al cliente así como la limpieza y de mantenimiento.

**Innovación.** Fomentaremos la creatividad en gastronomía, deportes y alguna otra actividad, que el cliente acepte o se adapte.

**Transparencia.** La ética y la honestidad serán recompensadas entre nuestros empleados, se guardarán durante un tiempo los objetos olvidados por clientes luego se los entregará a alguna fundación.

**Seguridad de Información.** En esta línea de ética y honestidad se guardará la información de nuestros clientes y de las empresas que damos servicios.

## **5.8 Estrategia de Marketing**

La estrategia de marketing es una herramienta que te ayuda a captar el mercado y existen algunas estrategias que se implementaran al Complejo turístico como:

- Precios bajos para captar clientes.
- Realizar ferias de comida típica una vez al mes.
- Innovar el menú.
- Ofrecer descuentos por cantidad, por temporada y por cumpleaños.
- La gastronomía se realizara con productos de la zona.

## 5.9 Publicidad

La publicidad es la parte más importante al momento de lanzar un producto o servicio, ya que es una herramienta fundamental para dar a conocer lo que ofertas y existen algunos medios de difusión como son:

- La prensa escrita.
- Las redes sociales.
- Volantes informativas.
- La radio.

Gráfico 25. Publicidad



## CAPÍTULO VI

### LA ESTUDIO ECONOMICO Y FINANCIERO

#### 6.1 PROPUESTA FINANCIERA

##### 6.1.1 Cálculo de Remuneraciones

**Tabla 3. Remuneraciones**

CALCULO DE REMUNERACIONES		Sueldo y Beneficios anuales									
CARGO	CANT. DE PERSONAS	SUELDO BÁSICO MENSUAL	SUELDO BÁSICO ANUAL	DECIMO TERCERO	DECIMO CUARTO	VACACIONES	APORTE PATRONAL (12,15%)	FONDO DE RESERVA	Costo Total (USD\$) Mensual	Costo Total (USD\$) Primer Año	Costo Total (USD\$) Segundo Año
<b>PERSONAL DE PRODUCCIÓN (MANO DE OBRA DIRECTA)</b>									<b>\$ 3,025.42</b>	<b>\$ 36,304.98</b>	<b>\$ 38,614.98</b>
Supervisor en complejo	1	\$ 400.00	\$ 4,800.00	\$ 400.00	\$ 292.00	\$ 200.00	\$ 583.20	\$ 400.00	\$ 522.93	\$ 6,275.20	\$ 6,675.20
Mesero	2	\$ 340.00	\$ 8,160.00	\$ 680.00	\$ 584.00	\$ 340.00	\$ 991.44	\$ 680.00	\$ 896.29	\$ 10,755.44	\$ 11,435.44
Cocineros	1	\$ 550.00	\$ 6,600.00	\$ 550.00	\$ 292.00	\$ 275.00	\$ 801.90	\$ 550.00	\$ 709.91	\$ 8,518.90	\$ 9,068.90
Ayudantes de cocina	2	\$ 340.00	\$ 8,160.00	\$ 680.00	\$ 584.00	\$ 340.00	\$ 991.44	\$ 680.00	\$ 896.29	\$ 10,755.44	\$ 11,435.44
<b>PERSONAL ADMINISTRATIVO</b>									<b>\$ 3,499.09</b>	<b>\$ 41,989.02</b>	<b>\$ 44,679.02</b>
Administrador	1	\$ 650.00	\$ 7,800.00	\$ 650.00	\$ 292.00	\$ 325.00	\$ 947.70	\$ 650.00	\$ 834.56	\$ 10,014.70	\$ 10,664.70
Contador	1	\$ 500.00	\$ 6,000.00	\$ 500.00	\$ 292.00	\$ 250.00	\$ 729.00	\$ 500.00	\$ 647.58	\$ 7,771.00	\$ 8,271.00
Recepcionista	1	\$ 340.00	\$ 4,080.00	\$ 340.00	\$ 292.00	\$ 170.00	\$ 495.72	\$ 340.00	\$ 448.14	\$ 5,377.72	\$ 5,717.72
Promotor turístico	1	\$ 400.00	\$ 4,800.00	\$ 400.00	\$ 292.00	\$ 200.00	\$ 583.20	\$ 400.00	\$ 522.93	\$ 6,275.20	\$ 6,675.20
Cajera	2	\$ 400.00	\$ 9,600.00	\$ 800.00	\$ 584.00	\$ 400.00	\$ 1,166.40	\$ 800.00	\$ 1,045.87	\$ 12,550.40	\$ 13,350.40
<b>PERSONAL AREA DE VENTAS</b>									<b>\$ 1,344.43</b>	<b>\$ 16,133.16</b>	<b>\$ 17,153.16</b>
Guardia de seguridad	2	\$ 340.00	\$ 8,160.00	\$ 680.00	\$ 584.00	\$ 340.00	\$ 991.44	\$ 680.00	\$ 896.29	\$ 10,755.44	\$ 11,435.44
Conserje	1	\$ 340.00	\$ 4,080.00	\$ 340.00	\$ 292.00	\$ 170.00	\$ 495.72	\$ 340.00	\$ 448.14	\$ 5,377.72	\$ 5,717.72
<b>COSTO TOTAL ANUAL</b>									<b>\$ 7,868.93</b>	<b>\$ 94,427.16</b>	<b>\$ 100,447.16</b>

**Elaborado por: Juana Ochoa Lituma**

## 6.2 ANÁLISIS FINANCIERO

### 6.2.1 Plan de inversión

Para la implementación del complejo Finca La Juanita, se contará con la siguiente inversión inicial:

**Tabla 4. Inversión Inicial**

RESUMEN INVERSIÓN INICIAL TOTAL	
Estructura de los activos:	
<u>DETALLE DE CUENTAS</u>	VALORES
<b><u>ACTIVOS CORRIENTES:</u></b>	
CAJA-BANCOS	\$20,000.00
<b><u>ACTIVOS FIJOS:</u></b>	
EQUIPOS DE CÓMPUTO	\$1,755.00
EQUIPOS Y ENSERES	\$7,340.00
MOBILIARIOS	\$765.00
MAQUINARIAS MAYORES	
VEHICULOS	
EDIFICIO	\$111,667.61
TERRENO	\$90,000.00
<b><u>ACTIVOS DIFERIDOS:</u></b>	
Gastos prepagados	\$0.00
Gastos de preoperación	\$6,200.00
<b>INVERSION INICIAL TOTAL</b>	<b>\$237,727.61</b>

Elaborado por: Juana Ochoa Lituma

Como fuentes de ingreso en primer lugar será por un préstamo a la banca privada o a la Corporación Financiera Nacional (C.F.N.).

**Tabla 5. Amortización del Préstamo**

CUADRO DE AMORTIZACIÓN ANUAL DEL PRESTAMO					
PERIODO	PRINCIPAL	PAGO PRINCIPAL	PAGO INTERÉS	CUOTA ANUAL	SALDO PRINCIPAL
1	118,863.80	18,803.50	13,966.50	\$ 32,770.00	100,060.30
2	100,060.30	21,012.92	11,757.09	\$ 32,770.00	79,047.38
3	79,047.38	23,481.93	9,288.07	\$ 32,770.00	55,565.45
4	55,565.45	26,241.06	6,528.94	\$ 32,770.00	29,324.39
5	29,324.39	29,324.39	3,445.62	\$ 32,770.00	(0.00)

Elaborado por: Juana Ochoa Lituma

## 6.2.2 Proyección de ingresos y egresos

Los ingresos se obtendrán de acuerdo a la proyección del costo de producción (materia prima y mano de obra directa).

**Tabla 6. Costo de Producción**

PROYECCION ANUAL DEL COSTO DE PRODUCCION					
RUBRO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Materia Prima	\$ 395,772.00	\$ 408,436.70	\$ 421,506.68	\$ 434,994.89	\$ 448,914.73
Mano de obra Directa	\$ 36,304.98	\$ 38,614.98	\$ 42,476.48	\$ 46,724.13	\$ 51,396.54
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 432,076.98</b>	<b>\$ 447,051.68</b>	<b>\$ 463,983.16</b>	<b>\$ 481,719.02</b>	<b>\$ 500,311.27</b>

**Elaborado por: Juana Ochoa Lituma**

Los egresos se determinarán con todos los gastos en que incurre el complejo para mantener su actividad y/o operación, los mismos que pueden determinarse de acuerdo a:

Los **costos directos** se derivan de la existencia de aquello cuyo costo se trata de determinar, sea un producto, un servicio, una actividad, en este caso depende de la demanda de nuestros clientes, incurriendo en una acción positiva, siendo estos los costos por mantenimiento y pagos de servicios básicos.

Los **costos indirectos** igual que el anterior se produce por la demanda, en este caso aquellos que pueden identificarse en forma indirecta, como el mantenimiento de la infraestructura.

### 6.3 GASTOS ADMINISTRATIVOS

Es el pago de los sueldos Vs. beneficios de Ley del personal que laborará en el complejo, lo cual significa un buen rubro que iría cambiando cada año de acuerdo a la inflación y disposiciones gubernamentales.

Lo correspondientes **gastos varios** son aquellos relacionados a los suministros de oficina que son el complemento para que pueda operar el complejo.

**Tabla 7. Gastos Generales Anualizados**

PROYECCIÓN MENSUAL DEL PRIMER AÑO DE GASTOS GENERALES													
DESCRIPCION	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	MES 7	MES 8	MES 9	MES 10	MES 11	MES 12	TOTAL
<b>GASTOS DE ADMINISTRACIÓN</b>	5,205.55	5,205.55	5,205.55	5,205.55	5,205.55	5,205.55	5,205.55	5,205.55	5,205.55	5,205.55	5,205.55	5,205.55	62,466.60
Sueldos y Beneficios personal administrativo	3,499.09	3,499.09	3,499.09	3,499.09	3,499.09	3,499.09	3,499.09	3,499.09	3,499.09	3,499.09	3,499.09	3,499.09	41,989.02
Uniformes		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Senicios Basicos	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	500.00	6,000.00
Renta del local (sólo si es necesario rentar)		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Suministros de Oficina	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	600.00
Servicios de imprenta	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	600.00
Materiales de Limpieza	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1,200.00
Mantenimiento	250.00	250.00	250.00	250.00	250.00	250.00	250.00	250.00	250.00	250.00	250.00	250.00	3,000.00
Decoración	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	1,200.00
Seguros		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Sistemas informáticos		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Gastos en Transporte		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Impuesto (1.5 X MIL)	29.72	29.72	29.72	29.72	29.72	29.72	29.72	29.72	29.72	29.72	29.72	29.72	356.59
Patentes y permisos		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Depreciaciones de Activos Fijos	523.42	523.42	523.42	523.42	523.42	523.42	523.42	523.42	523.42	523.42	523.42	523.42	6,280.99
Amortización	103.33	103.33	103.33	103.33	103.33	103.33	103.33	103.33	103.33	103.33	103.33	103.33	1,240.00
<b>GASTOS DE VENTAS</b>	2,377.83	5,160.07	5,160.07	5,160.07	5,160.07	5,160.07	5,160.07	5,160.07	5,160.07	5,160.07	5,160.07	5,160.07	59,138.60
Sueldos y Beneficios personal área de ventas	1,344.43	1,344.43	1,344.43	1,344.43	1,344.43	1,344.43	1,344.43	1,344.43	1,344.43	1,344.43	1,344.43	1,344.43	16,133.16
Uniformes		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Publicidad y promoción		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Comisiones a agencias	79.49	1,589.85	1,589.85	1,589.85	1,589.85	1,589.85	1,589.85	1,589.85	1,589.85	1,589.85	1,589.85	1,589.85	17,567.84
Comisiones a tarjetas de crédito	953.91	2,225.79	2,225.79	2,225.79	2,225.79	2,225.79	2,225.79	2,225.79	2,225.79	2,225.79	2,225.79	2,225.79	25,437.60
<b>GASTOS FINANCIEROS</b>	1,163.87	1,149.53	1,135.04	1,120.41	1,105.64	1,090.72	1,075.66	1,060.45	1,045.09	1,029.58	1,013.92	998.10	12,988.02
Gastos de intereses sobre el prestamo	1,163.87	1,149.53	1,135.04	1,120.41	1,105.64	1,090.72	1,075.66	1,060.45	1,045.09	1,029.58	1,013.92	998.10	12,988.02
<b>TOTAL GASTOS GENERALES</b>	8,747.26	11,515.15	11,500.66	11,486.03	11,471.26	11,456.34	11,441.28	11,426.07	11,410.71	11,395.20	11,379.54	11,363.72	134,593.23

Elaborado por: Juana Ochoa Lituma

## 6.4 DEPRECIACIÓN DE ACTIVOS

No es más que el tiempo de vida útil que tendrán los equipos en que cada año se van reduciendo de su valor original (muebles de oficina, enseres y equipos de computación).

**Tabla 8. Vida Útil de Maquinarias y Equipos**

CUADRO DE DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES				DEPRECIACION MENSUAL	DEPRECIACIONES ANUALES				
RUBROS	VALOR DEL BIEN	% VALOR RESIDUAL	AÑOS DE VIDA UTIL	PRIMER AÑO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
EQUIPOS DE CÓMPUTO	1,755.00	10%	3	43.88	526.50	526.50	526.50	-	-
EQUIPOS Y ENSERES	7,340.00	10%	10	55.05	660.60	660.60	660.60	660.60	660.60
MOBILIARIOS	765.00	10%	10	5.74	68.85	68.85	68.85	68.85	68.85
VEHICULOS	-	10%	5	-	-	-	-	-	-
EDIFICIO	111,667.61	10%	20	418.75	5,025.04	5,025.04	5,025.04	5,025.04	5,025.04
SUMA TOTAL DEPRECIACIONES				523.42	6,280.99	6,280.99	6,280.99	5,754.49	5,754.49

CUADRO DE AMORTIZACIONES DE GASTOS PREOPERACIONALES				AMORTIZACION MENSUAL	AMORTIZACIONES ANUALES				
RUBROS	VALOR		AÑOS AMORTIZACION	PRIMER AÑO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
GASTO DE PREOPERACION	\$ 6,200.00		5	103.33	1,240.00	1,240.00	1,240.00	1,240.00	1,240.00
SUMA TOTAL AMORTIZACIONES				103.33	1,240.00	1,240.00	1,240.00	1,240.00	1,240.00

**Elaborado por: Juana Ochoa Lituma**

## 6.5 EVALUACIÓN FINANCIERA

La evaluación financiera es una herramienta que nos permite determinar la factibilidad de un proyecto, que involucra la prudente determinación de cada factor que constituye un proyecto: su flujo de fondos, seguros, desembolso de capital y tiempo en el cual los costos serán recuperados y las ganancias producidas.

La evaluación financiera trabaja los flujos de ingresos y egresos con precios vigentes de mercado. Típicamente, toma como criterio de selección el valor presente neto (VPN) o la tasa interna de retorno (TIR). También se considera el Punto de Equilibrio, los Ratios Financieros, para determinar su aplicación.

## 6.6 FLUJO DE CAJA

En el flujo de caja se ven reflejados todos los ingresos y egresos operativos que tendrá el complejo turístico “Finca Juanita” es un proceso importante de la operaciones financieras de una empresa, los mismos que se debe considerar un lapso de cinco años para observar los resultados.

**Tabla 9. Flujo de Caja**

RUBROS	PROYECCIÓN DEL FLUJO DE CAJA ANUAL					
	Inversión Inicial	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
<b>FLUJO OPERACIONAL</b>						
Ingresos Totales		\$ 635.940,00	\$ 681.091,74	\$ 729.449,25	\$ 781.240,15	\$ 836.708,20
(-) Egresos de efectivo		\$ 548.943,43	\$ 594.174,52	\$ 629.591,47	\$ 666.275,30	\$ 705.628,35
Gastos de operación		\$ 432.076,98	\$ 447.051,68	\$ 463.983,16	\$ 481.719,02	\$ 500.311,27
Gastos de administración		\$ 54.945,61	\$ 58.050,22	\$ 62.946,00	\$ 68.302,27	\$ 74.164,13
Gastos de ventas		\$ 61.920,84	\$ 66.191,77	\$ 71.388,82	\$ 77.004,61	\$ 83.073,85
Participación de trabajadores		\$ -	\$ 10.184,35	\$ 13.919,95	\$ 17.470,06	\$ 21.400,20
Impuesto a la renta		\$ -	\$ 12.696,49	\$ 17.353,54	\$ 21.779,34	\$ 26.678,91
(=) FLUJO NETO OPERACIONAL		\$ 86.996,57	\$ 86.917,22	\$ 99.857,78	\$ 114.964,85	\$ 131.079,85
<b>FLUJO DE INVERSIÓN</b>						
Ingresos de efectivo						
Ventas de activos fijos		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
(-) Egresos de efectivo						
Compras de activos fijos		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
(=) FLUJO NETO DE INVERSIÓN		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
<b>FLUJO DE FINANCIAMIENTO</b>						
Ingresos de efectivo						
PRESTAMOS RECIBIDOS		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
(-) Egresos de efectivo						
Pagos de préstamos o principal		\$ 19.078,28	\$ 21.180,77	\$ 23.514,96	\$ 26.106,39	\$ 28.983,41
Pago de intereses		\$ 11.579,88	\$ 9.477,39	\$ 7.143,20	\$ 4.551,77	\$ 1.674,75
(=) FLUJO NETO DE FINANCIAMIENTO		\$ (30.658,16)	\$ (30.658,16)	\$ (30.658,16)	\$ (30.658,16)	\$ (30.658,16)
<b>FLUJO NETO DE CAJA</b>		\$ (237.727,61)	\$ 56.338,41	\$ 56.259,06	\$ 69.199,62	\$ 84.306,69
						\$ 100.421,69

Elaborado por: Juana Ochoa Lituma

## 6.7 PUNTO DE EQUILIBRIO

Se considera el volumen de ventas requeridos, los ingresos totales deben igualarse al costo de operación total o para que las utilidades operativas sean iguales a cero.

**Tabla 10. Costos de Ventas**

	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
COSTOS FIJOS TOTALES: Gastos Generales	\$ 135.967,33	\$ 141.240,37	\$ 148.999,02	\$ 156.853,14	\$ 165.907,22
COSTOS VARIABLES: Costos de Ventas	\$ 432.076,98	\$ 447.051,68	\$ 463.983,16	\$ 481.719,02	\$ 500.311,27
% COSTOS VARIABLES: Costo de Ventas / Ingresos Totales	67,94%	65,64%	63,61%	61,66%	59,80%
Punto de Equilibrio cada año =	\$ 424.142,95	\$ 411.030,71	\$ 409.420,35	\$ 409.119,62	\$ 412.655,17

Elaborado por: Juana Ochoa Lituma

## 6.8 VAN–TIR

El Valor actual neto (VAN) nos permite medir la rentabilidad deseada después de la inversión realizada, es un procedimiento que permite calcular el valor presente de un determinado número de flujos de caja futuros desde el primer momento de la operación.

La tasa interna de retorno, es la tasa que igual al valor presente neto a cero, para calcular este valor se toma en consideración los años en que se recuperará la inversión.

**Tabla 11. Rentabilidad**

EVALUACIÓN FINANCIERA		
TASA DE DESCUENTO	12%	Costo de oportunidad, de dejar de invertir en otras opciones
VAN	\$ 15.392,16	Debido a que el VAN es > 0, se decide aprobar el proyecto por ser factible financieramente
TIR	15%	TIR > que la Tasa de Descuento, se decide aprobar el proyecto
B/C	\$ 0,06	Por cada dólar que se invierte en el proyecto, se genera
PERÍODO DE RECUPERACIÓN	tres años, tres meses	El período de recuperación es en años,
	\$ (181.389,20)	
	\$ 181.389,20	diferencia por recuperar
	3,22	
	1177	días

**Elaborado por: Juana Ochoa Lituma**

## **6.9 CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIÓN**

### **6.9.1 Conclusión**

El Complejo Turístico “Finca Juanita “situado en el Cantón Naranjal, Recinto El Recreo (vía Panamericana) es un proyecto que surgió de la necesidad de brindar al usuario un lugar donde les permita alejarse del ruido y estrés de la Ciudad en compañía de sus familiares y amigos.

- Se presentó a la comunidad una alternativa de inversión que puesta en práctica contribuirá al incremento socio-económico del turismo del cantón Naranjal, y sus alrededores, su excelente ubicación es la clave para permitir a sus visitantes disfrutar de la naturaleza, el clima, la flora, del buen servicio y sus espacios recreativos, para ello se ha podido determinar los requisitos indispensables para el funcionamiento legal de la empresa, el mismo que beneficiará a los habitantes del cantón Naranjal, recinto el Recreo.
- Se fomentará la creación de campeonatos deportivos, auspiciados por la alcaldía del cantón, que será conocida y tendrán incentivos para dedicarse también al turismo y comercio.
- Se trabaja en un ambiente donde se respire no solo aire puro, sino tranquilidad, descanso, seguridad.
- Una vez realizado el estudio de la propuesta, vemos que es favorable, por dos razones que demostramos, la primera es la ubicación estratégica del complejo, además del cantón principal, estamos en medio de los 5 recintos más grande del cantón y segundo los precios estimados están por debajo de lo que los clientes esperaban.

- Una vez culminado todos los análisis, se concluye que el proyecto es rentable realizar el presente proyecto con una TIR de 14%; VAN de \$ 82.014,76.

### **6.9.2 Recomendación**

- Realizar comunicaciones radiales, e invitaciones a organismos políticos y comunales, además convenios con la Policía Nacional, para que de resguardo adicional a la seguridad interna y externa del complejo, así como la del municipio.
- Realizar actividades netamente familiares, algún evento o concurso donde intervenga toda la familia, quizás ofrecer el complejo para eventos de reinados o reuniones de asambleas comunales del Cantón y sus alrededores.
- Promover un mercadeo constante, para la conservación del complejo y del medio ambiente en pro de una mejor calidad de vida.
- Programar capacitación turística dirigida a la comunidad del cantón Naranjal y al personal directo, con el objetivo de incentivar el espíritu turístico.
- En la parte financiera buscar auspicios, y crear alguna otra área donde se pueda agrupar a la familia y generar más fuentes de trabajo.

## 6.10 BIBLIOGRAFIA

Acerenza, M. A. (1993). *Ecoturismo*. Obtenido de [http://ecoturismojcv.blogspot.com/2008\\_06\\_01\\_archive.html](http://ecoturismojcv.blogspot.com/2008_06_01_archive.html)

Asamblea Nacional. (2012). *Constitución de la República del Ecuador*. Obtenido de <http://www.asambleanacional.gov.ec/>

Ruiz Ballesteros Esteban. (2007). *Turismo Comunitario en Ecuador. Desarrollo y Sostenibilidad Social*. Abya-Yala Ediciones.

Barrios Salas, L. A. (2009). *Turismo Definiciones de Turismo*. Obtenido de <http://es.scribd.com/doc/18972710/Turismo-Definiciones-de-Turismo>

Calero, J. (2010). *Ecuador a Colores*. Obtenido de [http://ecuadoracolores.com/ed2010\\_sep/pages/page\\_02.html](http://ecuadoracolores.com/ed2010_sep/pages/page_02.html)

Corporación Financiera Nacional del Ecuador. (2013). *Información de Crédito*. Obtenido de [www.cfn.fin.ec](http://www.cfn.fin.ec)

Deming, E. (1989). *Gestión de Calidad*. Díaz de Santos

Devís y cols. (2000). *Actividad Física, Deporte y Salud*. INDE: Barcelona

Edwards y Cooper. (1988). Obtenido de [http://www.psiquiatraldia.com/eWebs/GetDocumento.do?doc=205277&accion=acc\\_listar](http://www.psiquiatraldia.com/eWebs/GetDocumento.do?doc=205277&accion=acc_listar)

El Universo. (2013). *Gastronomía de Naranjal*. Obtenido de <http://www.eluniverso.com/>

Gobierno Provincial del Guayas. (2013). *Prefectura del Guayas*. Obtenido de <http://www.guayas.gob.ec/>

INEC. (2010). *Instituto Nacional de Estadísticas y Censos*. Obtenido de [www.inec.gob.ec](http://www.inec.gob.ec)

Ishikawa, K. (1997). *Qué es el control total de calidad?: la modalidad japonesa*. Colombia: Maria del Mar Ravassa G.

McGrath. (1970). Obtenido de <http://www.psicologia-online.com/pir/definicion-de-estres.html>

Ministerio de Turismo. (2013). *Programas y Servicios*. Obtenido de [www.turismo.gob.ec](http://www.turismo.gob.ec)

Municipio de Naranjal . (2013). *Servicios*. Obtenido de <http://www.naranjal.gob.ec/>

OMS. (2012). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de <http://www.who.int/es/>

Pujol, B. (2012). *Ama la Vida TV*. Obtenido de <http://dev.amalavidatv.com/eventos-y-congresos-anteriores/congresos-turismo-consciente-2012-oea/importancia-del-turismo-consciente-en-las-america-2>

Serna Gómez, H. (2006). *SERVICIO AL CLIENTE*. Obtenido de <http://aprendacallcenter.es.tl/SERVICIO-AL-CLIENTE.htm>

Servicio de Rentas Internas. (2013). *SRI*. Obtenido de [www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec)

Sloman John (1997). *Introducción a la Microeconomía*. Prentice Hall Editorial.

Tercedor. (2001). *Digitum*. Obtenido de <http://digitum.um.es/jspui/bitstream/10201/5151/1/Actividad%20f%C3%ADsica%20y%20salud.pdf>

Ureña. (2000). *Digitum*. Obtenido de <http://digitum.um.es/jspui/bitstream/10201/5151/1/Actividad%20f%C3%ADsica%20y%20salud.pdf>

Xavier Burn (2008) *VAN y TIR. Matematica Financiera y Estadistica Básica*. Bresca Editorial S.L, Barcelona.

CAPITAL DE TRABAJO. (Blog). *Contabilidad Puntual*. Obtenido de <http://www.contapuntual.wordpress.com/2012/02/08/que-es-el-capital-de-trabajo/>

Charles T. Horngren (2000). *Contabilidad Financiera*. Prentice Hall Editorial.

Solorio Sánchez Eva Raquel. (2012). *Contabilidad Financiera*. E.E.U.U. Palibrio

Rutas Turísticas. *Viajemos al sur, Ruta del Cacao*. Obtenido de <http://www.larevista.ec/viajes/viajemos/rumbo-al-sur>.

Namakforoosh, M. N. (2005). *Metodología de la investigación*. México: Limusa.

Recetas de la Cocina ecuatoriana. Blog de Cocina. Obtenido de <http://recetasdecocinaecuadoriana.blogspot.com/search/label/ceviche%20del%20Ecuador>

Gustavo, U. (11 de 2013). Reportaje radial, Radio caravana. (P. Andres, Entrevistador) Guayaquil.

Leontien, A. (1981). La teoria de la actividad .

Hernandez, E. (2003). Metodología de la Investigación . España.

Rodríguez Moguel, E. (2005). Metodología de la Investigación. México.

## **ANEXOS**

## **Anexo 1**

### **Guía de Encuesta a Moradores de Naranjal**

#### **Instrucciones.-**

- ✓ Lea cada pregunta y conteste con la mayor sinceridad posible.
- ✓ Señale en la casilla "SI" o NO" en cada pregunta según su punto de vista, Gracias.

**Escriba algún comentario que refuerce su respuesta**

**1.- Está de acuerdo en que se construya un Complejo Turístico entre el recinto Recreo y Villanueva?**

SI

NO

**2.- Conoce usted un complejo turístico cerca del cantón de Naranjal?.**

SI

NO

**3.- Indique usted cada que tiempo visita un complejo turístico o recreacional?.**

SEMANAL

QUINCENAL

MENSUAL

ANUAL

**4.- Al salir de paseo lo disfruta hacerlo con?**

FAMILIA

AMIGOS

**5.- En qué época del año se anima a salir de paseo?.**

INVIERNO

VERANO

**6.- Para descansar considera Ud. importante, un ambiente natural en las afueras de la ciudad?.**

SI

NO

**7.- Qué es lo que más exigiría en un complejo turístico?.**

LA DIVERSIÓN

EL AMBIENTE

LA COMIDA

EL SERVICIO

**8.- Cuánto estaría presto Ud., a pagar por un servicio de primera calidad en un complejo turístico acogedor?.**

\$5

\$10

\$15

**9.- Qué tipo de deporte preferiría practicar en el complejo turístico?.**

BASKETBALL      FOOTBALL      NATACIÓN      TENIS

**10.- Qué tipo de comida le gustaría degustar?.**

CRIOLLA      DIETÉTICA      TÍPICA      RÁPIDA

## Anexo 2



**Atrevete A Divertirte**  
**A pasar Un dia Diferente**  
**A Descansar**  
**A Comer Bien**

