

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA “JUAN MISAEL SARACHO”**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**MATERIA: TPF501 - TRABAJO DE PROFESIONALIZACIÓN- GRUPO 2**

**MODALIDAD: PLAN DE NEGOCIOS**



**EMPRENDIMIENTO PARA LA CREACIÓN DE UNA GUARDERÍA CANINA EN  
LA CIUDAD DE TARIJA-PROVINCIA CERCADO**

**POR: MATEO SAUL ARAMAYO MAMANI**

**SERGIO FERNANDO VALDEZ FARFAN**

**DOCENTE GUIA:**

**LIC. IMER ADIN COLQUE ALANOCA**

**“Trabajo de Profesionalización presentado a consideración de la  
Universidad Autónoma Juan Misael Saracho como requisito para  
optar el grado académico de Licenciatura en Administración de  
Empresas”**

**TARIJA-BOLIVIA**

**20 DE OCTUBRE DE 2020**

<b>MATEO SAUL ARAMAYO MAMANI</b>
----------------------------------

<b>Celular: 65808450</b>
--------------------------

<b>Correo: <a href="mailto:slkof9999@gmail.com">slkof9999@gmail.com</a></b>
---

<b>SERGIO FERNANDO VALDEZ FARFAN</b>
--------------------------------------

<b>Celular: 67991681</b>
--------------------------

<b>Correo: <a href="mailto:ch3ko.fern@gmail.com">ch3ko.fern@gmail.com</a></b>
---

V°B°

---

MSc.Lic. Imer Adín Colque Alanoca

**PROFESOR GUÍA**

---

MSc. Lic. Anselmo Rodríguez Ortega

**DECANO DE LA FACULTAD DE  
CIENCIAS ECONOMICAS Y  
FINANCIERAS**

---

MSc. Lic. Víctor Vargas Rivera

**VICEDECANO DE LA  
FACULTAD DE CIENCIAS  
ECONOMICAS Y FINANCIERA**

---

MSc. Lic. Víctor Jhon Vaca Jerez

**DIRECTOR DE LA CARRERA  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**APROBADO POR:**

**TRIBUNAL:**

---

Raúl Gerónimo Soto

MSc. Lic.

---

Milvian Dunia Ramírez Llanque

MSc. Lic.

## **NOTA**

El tribunal calificador del presente trabajo no se responsabiliza por la forma, técnicas, modos y expresiones vertidas en el trabajo, siendo únicamente la de los presentes autores.

## **AGRADECIMIENTO**

*A Dios, por bendecirnos día a día en cada aspecto de nuestras vidas; de manera especial, a nuestro docente guía de trabajo de profesionalización, Lic Imer Adín Colque, por compartir todos sus conocimientos que nos ayudarán en nuestro desempeño como profesionales y sobre todo como personas.*

## **DEDICATORIA**

*A nuestras familias, padres y hermanos que siempre nos apoyaron en el estudio.*

**PENSAMIENTO**

*Sólo los que corren el riesgo de avanzar,*

*Pueden saber hasta dónde pueden llegar.*

**Fundación Budhi.**

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente plan de negocio tiene como objetivo determinar cuan factible es la creación de una guardería canina dirigida a las familias que poseen al menos un can como mascota en su hogar en la ciudad de Tarija, la misma que se dedicará al cuidado de mascotas por el tiempo necesario que los clientes requieran, la intención es brindar un servicio de calidad en cuanto al cuidado, alimentación, adiestramiento básico, veterinaria y peluquería de manera responsable e innovadora con precios accesibles, llegando a la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes y manteniéndonos a la vanguardia del cuidado canino.

Empleando técnicas e instrumentos de investigación como ser la exploratoria y descriptiva, los resultados obtenidos revelaron que es adecuado dedicarse a la atención de los caninos, puesto que no existe una microempresa que ofrezca exclusivamente en un solo lugar estos servicios; sino más bien, competidores indirectos como lo son las veterinarias, de las cuales la mayoría de las personas desconocen.

En la actualidad los servicios para canes han tenido un crecimiento notorio y significativo debido a que las personas los consideran como uno más de la familia y se preocupan por el bienestar y cuidado de sus mascotas para darle una mejor calidad de vida; por lo que se procede a presentar este emprendimiento.

Se recopila información para tener claridad del contexto y poder diseñar un negocio competitivo y rentable, se realiza un estudio de mercado con el fin de obtener la demanda del servicio y el mercado objetivo con el que se espera trabajar, dando datos de la infraestructura y procedimientos técnicos necesarios. Se formulan los procesos estratégicos administrativos y organizacionales, para brindarle a la operación un enfoque y dirección más claros, se plantea todo aspecto legal, jurídico y tributario necesario para la constitución de la empresa. Los indicadores financieros, estiman el Valor Actual Neto (VAN) en Bs/. 360.944,24 en los 5 años. La Tasa Interna de Retorno (TIR) es de 33,77% los cuales determinan la viabilidad del plan de negocio.

Palabras claves: Guardería, can o canes, servicio, cuidado, clientes, calidad, objetivo, información, investigación, estrategias, procesos, emprendimiento.



## ÍNDICE DEL CONTENIDO

<b>CAPÍTULO I</b> .....	1
<b>PLAN DE TRABAJO (PERFIL)</b> .....	1
<b>I. PLAN DE TRABAJO</b> .....	2
<b>1.1. ANTECEDENTES</b> .....	2
<b>1.2. JUSTIFICACIÓN</b> .....	3
<b>1.2.1. Justificación teórica</b> .....	3
<b>1.2.2. Justificación práctica</b> .....	3
<b>1.2.3. Justificación social</b> .....	4
<b>1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b> .....	4
<b>1.4. NECESIDAD INSATISFECHA DEL MERCADO</b> .....	5
<b>1.4.1. Descripción de la idea de negocio</b> .....	6
<b>1.4.2. Oportunidad de mercado</b> .....	7
<b>1.5. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN</b> .....	7
<b>1.5.1. Objetivo general</b> .....	7
<b>1.5.2. Objetivos específicos</b> .....	7
<b>1.6. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN</b> .....	8
<b>1.7. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	10
<b>1.7.1. Delimitación teórica</b> .....	10
<b>1.7.2. Delimitación temporal</b> .....	10
<b>1.7.3. Delimitación espacial (geográfica)</b> .....	10
<b>CAPÍTULO II</b> .....	11
<b>ANÁLISIS DEL CONTEXTO Y NATURALEZA DEL NEGOCIO</b> .....	11

<b>II. ANÁLISIS DEL CONTEXTO Y NATURALEZA DEL NEGOCIO .....</b>	<b>12</b>
<b>2.1. ANÁLISIS DEL CONTEXTO .....</b>	<b>12</b>
<b>2.1.1. ANÁLISIS PESTA .....</b>	<b>12</b>
2.1.1.1. Entorno Político .....	12
2.1.1.2. Entorno Económico .....	16
2.1.1.3. Entorno Social .....	20
2.1.1.4. Entorno Tecnológico .....	21
2.1.1.5. Entorno Ambiental .....	22
<b>2.1.2. ANÁLISIS DEL ENTORNO INMEDIATO DEL NEGOCIO (Fuerzas de Porter) .....</b>	<b>24</b>
2.1.2.1. Consumidores .....	24
2.1.2.2. Competidores Actuales .....	24
2.1.2.3. Productos Sustitutos .....	25
2.1.2.4. Proveedores .....	25
<b>2.1.3. ANÁLISIS F.O.R.D. INDUSTRIA .....</b>	<b>27</b>
<b>2.2. NATURALEZA DEL NEGOCIO .....</b>	<b>28</b>
<b>2.2.1. JUSTIFICACIÓN DE LA EMPRESA .....</b>	<b>28</b>
2.2.1.1. Nombre de la Empresa .....	28
2.2.1.2. Tipo de Empresa .....	28
2.2.1.3. Ubicación .....	28
<b>CAPÍTULO III. ....</b>	<b>30</b>
<b>INVESTIGACIÓN DE MERCADOS .....</b>	<b>30</b>
<b>III. INVESTIGACIÓN DE MERCADOS .....</b>	<b>31</b>
<b>3. INVESTIGACIÓN DE MERCADOS .....</b>	<b>31</b>

<b>3.1. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN DE MERCADOS .....</b>	<b>31</b>
<b>3.1.1 Objetivo general .....</b>	<b>31</b>
<b>3.1.2. Objetivos específicos .....</b>	<b>31</b>
<b>3.2. MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN DE MERCADOS .....</b>	<b>32</b>
<b>3.2.3. Determinación de la Población .....</b>	<b>32</b>
<b>3.2.4. Determinación de la muestra .....</b>	<b>33</b>
<b>3.2.5. Población estimada para el estudio .....</b>	<b>33</b>
<b>3.3 INSTRUMENTO .....</b>	<b>34</b>
<b>3.3.1. Presentación y Análisis de Resultados .....</b>	<b>35</b>
<b>3.3.2. Conclusiones de la investigación de mercados .....</b>	<b>44</b>
<b>CAPÍTULO IV. PLAN DE MARKETING .....</b>	<b>45</b>
<b>IV. PLAN DE MARKETING .....</b>	<b>46</b>
<b>4. PLAN DE MARKETING .....</b>	<b>46</b>
<b>4.1 MEZCLA DE MARKETING .....</b>	<b>48</b>
<b>4.1.1. Servicio .....</b>	<b>49</b>
4.1.1.1 Descripción del servicio .....	49
4.1.1.2. Marca.....	50
4.1.1.3. Logo .....	50
4.1.1.4. Eslogan .....	51
<b>4.1.2. Precio .....</b>	<b>51</b>
<b>4.1.3. Plaza .....</b>	<b>51</b>
<b>4.1.4. Promoción .....</b>	<b>52</b>
<b>CAPÍTULO V. ....</b>	<b>55</b>
<b>PLAN DE OPERACIONES .....</b>	<b>55</b>

<b>V. PLAN DE OPERACIONES .....</b>	<b>56</b>
<b>5.1. OBJETIVOS DEL ÁREA DE OPERACIONES .....</b>	<b>56</b>
<b>5.2. DISEÑO Y DISTRIBUCIÓN DE PLANTA Y OFICINAS. ....</b>	<b>57</b>
<b>5.3. CAPACIDAD INSTALADA .....</b>	<b>58</b>
<b>5.4. HIGIENE Y SEGURIDAD .....</b>	<b>59</b>
<b>5.5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE SERVUCCIÓN .....</b>	<b>60</b>
<b>5.5.1 Flujograma .....</b>	<b>60</b>
<b>5.5.2. Descripción del proceso del servicio .....</b>	<b>62</b>
<b>5.6. INSTALACIONES Y EQUIPO .....</b>	<b>63</b>
<b>5.6.1. Muebles y Enseres .....</b>	<b>63</b>
<b>5.6.2. Equipo de computación .....</b>	<b>64</b>
<b>5.6.3. Requerimiento de insumos .....</b>	<b>65</b>
<b>5.6.4. Requerimiento de materiales .....</b>	<b>65</b>
<b>CAPÍTULO VI. ....</b>	<b>67</b>
<b>PLAN DE RECURSOS HUMANOS .....</b>	<b>67</b>
<b>VI. PLAN DE RECURSOS HUMANOS .....</b>	<b>68</b>
<b>6.1. OBJETIVOS DEL ÁREA DE LA ORGANIZACIÓN .....</b>	<b>68</b>
<b>6.2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....</b>	<b>68</b>
<b>6.2.1. ORGANIGRAMA .....</b>	<b>69</b>
<b>6.3. MANUAL DE FUNCIONES .....</b>	<b>70</b>
<b>6.4. INTEGRACIÓN DE PERSONAL .....</b>	<b>77</b>
<b>6.4.1. Reclutamiento .....</b>	<b>77</b>
<b>6.4.2. Selección .....</b>	<b>77</b>
<b>6.4.3. Contratación .....</b>	<b>77</b>

<b>6.4.4. Inducción en el área laboral</b> .....	<b>78</b>
<b>6.5. DESARROLLO DEL PERSONAL</b> .....	<b>78</b>
<b>6.6. ADMINISTRACIÓN DE SUELDOS Y SALARIOS</b> .....	<b>79</b>
<b>6.7. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO</b> .....	<b>80</b>
<b>6.8. RELACIONES LABORALES</b> .....	<b>80</b>
<b>6.9. MARCO LEGAL DE LA ORGANIZACIÓN</b> .....	<b>81</b>
<b>6.9.1. ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA Y LEGAL</b> .....	<b>81</b>
6.9.1.1. Instancia 1 (FUNDEMPRESA) .....	81
6.9.1.2. Instancia 2 (SERVICIOS NACIONAL DE IMPUESTOS) .....	82
6.9.1.3. Instancia 3 (LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO) .....	83
6.9.1.4. Instancia 4. CAJA NACIONAL DE SALUD (CNS) .....	84
6.9.1.5. Instancia 5 Administradora de Fondo de Pensiones (AFP) .....	85
6.9.1.6. Instancia 6 (MINISTERIO DE TRABAJO) .....	86
<b>CAPÍTULO VII.</b> .....	<b>87</b>
<b>PLAN FINANCIERO</b> .....	<b>87</b>
<b>VII. PLAN FINANCIERO</b> .....	<b>88</b>
<b>7.1. OBJETIVOS DEL ÁREA FINANCIERA</b> .....	<b>88</b>
<b>Objetivo general</b> .....	<b>88</b>
<b>7.1.1.1. Objetivos específicos</b> .....	<b>88</b>
<b>7.2. DETERMINACIÓN DE LA INVERSIÓN TOTAL</b> .....	<b>89</b>
<b>Inversión en Activos Fijos</b> .....	<b>89</b>
<b>a) Inversión en maquinaria y equipo</b> .....	<b>89</b>
<b>b) Inversión en herramientas</b> .....	<b>90</b>
<b>c) Inversión en muebles y enseres</b> .....	<b>92</b>

d)	Inversión Equipo de computación .....	92
7.3.	INVERSIÓN DIFERIDA .....	93
7.4.	INVERSIÓN EN CAPITAL DE TRABAJO .....	94
7.5	INVERSIÓN TOTAL .....	96
7.6	FINANCIAMIENTO .....	96
7.8.	DETERMINACIÓN DE COSTOS DE PRODUCCIÓN .....	98
7.8.1.	DETERMINACIÓN DE COSTOS VARIABLES .....	98
a)	Costo variable en alimentación .....	98
b)	Costo variable de cuidado del canino .....	99
c)	Determinación del costo unitario variable .....	99
7.9.	COSTOS FIJOS ANUALES .....	100
a)	GASTOS DE ADMINISTRACIÓN .....	100
b)	GASTOS DE PRODUCCIÓN .....	101
c)	GASTOS DE COMERCIALIZACIÓN .....	102
d)	GASTOS EN SUELDOS Y SALARIOS .....	102
e)	DEPRECIACIÓN .....	103
7.10.	DETERMINACIÓN DEL COSTO TOTAL FIJO UNITARIO ...	104
7.11.	COSTO UNITARIO Y PRECIO DE VENTA .....	105
7.12.	INGRESOS PROYECTADOS .....	106
7.13.	COSTOS VARIABLES PROYECTADOS .....	107
7.14.	FLUJO DE CAJA .....	108
7.15.	INDICADORES DE RENTABILIDAD .....	110
	Valor Actual Neto .....	110
	Tasa Interna de Retorno .....	111

<b>PERIODO DE RECUPERACIÓN .....</b>	<b>112</b>
<b>VIII. CONCLUSIONES .....</b>	<b>113</b>
<b>8. CONCLUSIONES .....</b>	<b>114</b>
<b>IX. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>115</b>
<b>9. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>116</b>
<b>X. BIBLIOGRAFIA .....</b>	<b>117</b>
<b>10. BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>118</b>
<b>XI. ANEXOS .....</b>	<b>122</b>
<b>11. ANEXOS .....</b>	<b>123</b>

### **ÍNDICE DE IMÁGENES**

<b>IMAGEN N° 1: PIB TARIJA .....</b>	<b>17</b>
<b>IMAGEN N° 2: PIB .....</b>	<b>18</b>
<b>IMAGEN N° 3: IPC DE BOLIVIA .....</b>	<b>20</b>
<b>IMAGEN N° 4: UBICACIÓN .....</b>	<b>28</b>
<b>IMAGEN N° 5: INFRAESTRUCTURA DE LA EMPRESA .....</b>	<b>58</b>

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>GRÁFICO N° 1</b> .....	35
<b>GRÁFICO N° 2</b> .....	35
<b>GRÁFICO N° 3</b> .....	36
<b>GRÁFICO N° 4</b> .....	36
<b>GRÁFICO N° 5</b> .....	37
<b>GRÁFICO N° 6</b> .....	37
<b>GRÁFICO N° 7</b> .....	38
<b>GRÁFICO N° 8</b> .....	38
<b>GRÁFICO N° 9</b> .....	39
<b>GRÁFICO N° 10</b> .....	39
<b>GRÁFICO N° 11</b> .....	40
<b>GRÁFICO N° 12</b> .....	41
<b>GRÁFICO N° 13</b> .....	41
<b>GRÁFICO N° 14</b> .....	42
<b>GRÁFICO N° 15</b> .....	43

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>CUADRO N° 1 MUEBLES Y ENSERES</b> .....	63
<b>CUADRO N° 2 EQUIPOS DE COMPUTACIÓN</b> .....	64
<b>CUADRO N° 3 REQUERIMIENTO DE INSUMOS</b> .....	65
<b>CUADRO N° 4 HERRAMIENTAS</b> .....	66
<b>CUADRO N° 5 APORTES Y DESCUENTOS NACIONALES</b> .....	79
<b>CUADRO N° 6 SUELDOS Y SALARIOS</b> .....	80



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>TABLA N° 1 MAQUINARIA Y EQUIPO .....</b>	<b>90</b>
<b>TABLA N° 2 INVERSIÓN EN HERRAMIENTAS .....</b>	<b>91</b>
<b>TABLA N° 3 INVERSIÓN EN MUEBLES Y ENSERES .....</b>	<b>92</b>
<b>TABLA N° 4 INVERSIÓN EN EQUIPO DE COMPUTACIÓN .....</b>	<b>93</b>
<b>TABLA N° 5 INVERSIÓN EN ACTIVOS FIJOS .....</b>	<b>93</b>
<b>TABLA N° 6 INVERSIÓN DIFERIDA .....</b>	<b>94</b>
<b>TABLA N° 7 DETERMINACIÓN DEL CAPITAL DE TRABAJO .....</b>	<b>95</b>
<b>TABLA N° 8 IMPLEMENTOS DE LIMPIEZA.....</b>	<b>95</b>
<b>TABLA N° 9 INVERSIÓN INICIAL .....</b>	<b>96</b>
<b>TABLA N° 10 COSTOS VARIABLES DE PRODUCCIÓN .....</b>	<b>98</b>
<b>TABLA N° 11 COSTOS VARIABLES DE PRODUCCIÓN .....</b>	<b>99</b>
<b>TABLA N° 12 COSTOS VARIABLES .....</b>	<b>99</b>
<b>TABLA N° 13 GASTOS ADMINISTRATIVOS .....</b>	<b>100</b>
<b>TABLA N° 14 GASTOS DE SERVICIO .....</b>	<b>101</b>
<b>TABLA N° 15 GASTOS DE COMERCIALIZACIÓN .....</b>	<b>102</b>
<b>TABLA N° 16 SUELDOS Y SALARIOS .....</b>	<b>103</b>
<b>TABLA N° 17 DEPRECIACIÓN .....</b>	<b>104</b>
<b>TABLA N° 18 COSTOS FIJOS .....</b>	<b>104</b>
<b>TABLA N° 19 COSTO UNITARIO Y PRECIO DE VENTA .....</b>	<b>105</b>
<b>TABLA N° 20 DEMANDA DE CANES .....</b>	<b>106</b>
<b>TABLA N° 21 PROYECCIÓN DE INGRESOS .....</b>	<b>107</b>
<b>TABLA N° 22 COSTO VARIABLE PROYECTADO .....</b>	<b>107</b>
<b>TABLA N° 23 FLUJO DE CAJA .....</b>	<b>109</b>