

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA JUAN MISAEL SARACHO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TRABAJO DE PROFESIONALIZACIÓN GRUPO 3
PLAN DE NEGOCIOS



**CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS POSTAL Y
DELIVERY EN LA CIUDAD DE TARIJA**

Por: Mauricio Javier Tuno Cortez

Tutor: MSc. Lic. Imer Adín Colque Alanoca

Trabajo de profesionalización presentado a consideración a la UNIVERSIDAD AUTONOMA JUAN MISAEL SARACHO carrera de Administración de Empresas, como requisito para obtener la Licenciatura en Administración de Empresas.

Julio de 2019

TARIJA- BOLIVIA

V°B°

.....
MSc. Lic. Adín Colque Alanoca

DOCENTE GUÍA

.....
MSc. Lic. Anselmo Rodríguez
Ortega
**DECANO DE LA FACULTAD
DE
CIENCIAS ECONÓMICAS Y
FINANCIERAS**

.....
MSc.. Lic. Víctor Vargas Rivera
**VICE DECANO DE LA
FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS Y
FINANCIERAS**

.....
MSc. Lic. Víctor John Vaca Jerez
**DIRECTOR DE LA CARRERA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

APROBADO POR EL TRIBUNAL:

.....
Lic. Álvaro Miguel Bejarano Quiroga

.....
Lic. Francisco Javier Castellanos Zamora

El tribunal calificador del presente trabajo, no se solidariza con la forma, términos, modos y expresiones vertidas en el mismo, siendo éstas responsabilidad del autor.

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a Dios, quien ha forjado mi camino y me dirige por el sendero correcto, conduce mis pasos, fortalece mi alma, me da salud y fuerzas para poder cumplir con mis metas y seguir adelante.

A mis madres, Alcira y Roxana, por darme la vida, quererme mucho, creer en mí y por todo el apoyo incondicional y esfuerzo realizado para lograr que cumpla con mis objetivos.

A mis hermanos Tamara, Carla y Camilo por el apoyo que me brindaron día a día en el transcurso de cada año de mi carrera Universitaria, como también por su apoyo constante y por estar siempre a mi lado.

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento especial y muy sincero a todos los que me apoyaron para la realización de este trabajo; al Lic. Adin Colque por su orientación constante y colaboración que permitieron llegar al punto en el que me encuentro ahora.

A todos mis docentes, por sus conocimientos transmitidos durante todos los años que tuvo duración mi carrera Universitaria.

A Dios, gracias por estar en mi lado en todos los momentos de mi vida y por mantenerme en mi lugar con todo su infinito amor.

PENSAMIENTO

El desprecio con el que algunas personas hablan de la gente que no tiene estudios demuestra precisamente que tenerlos no garantiza ser inteligentes.

Steven Pinker

INDICE DEL PERFIL	PAGINAS
1. ANTECEDENTES.....	1
2. JUSTIFICACIÓN	3
2.1. Justificación Teórica.....	3
2.2. Justificación Práctica.....	3
2.3. Justificación Social.....	4
2.4. Justificación Económica.....	4
3. IDEA DE NEGOCIO.....	5
3.1. Descripción de la idea de negocio.....	5
4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	6
4.1. Identificación del Problema.....	6
4.2. Definición del Problema.....	7
4.3. Formulación del Problema	8
5. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN.....	8
5.1. Objetivo General	8
5.2. Objetivos Específicos	8
6. DISEÑO METODOLÓGICO DE INVESTIGACIÓN	9
6.1. Investigación Exploratoria	9
6.2. Investigación Descriptiva.....	9
6.3. Población y Muestra.....	9
6.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos.....	10
7. ALCANCE ESPACIAL Y TEMPORAL	10
7.1. Delimitación Geográfica	10
7.2. Delimitación Teórica.....	10
7.3. Delimitación Temporal.....	11
CAPÍTULO I.....	13
ANÁLISIS DEL CONTEXTO	13
8. ANÁLISIS DEL MACRO ENTORNO.....	13
8.1. MACROENTORNO	13
8.1.1. Análisis Político-Legal	13
8.1.2. Análisis Económico	15

8.1.3. Análisis Socio-Cultural.....	20
8.1.4. Análisis Tecnológico	20
8.1.5. Análisis Ambiental	21
8.2. ANÁLISIS DEL MICRO ENTORNO.....	23
8.2.1. Poder de negociación de los proveedores.....	23
8.2.2. Poder de negociación de los consumidores	23
8.2.3. Análisis de los servicios sustitutos	24
8.2.4. Análisis de la competencia actual	24
8.2.5. Análisis de la competencia potencial.....	25
8.3. CONCLUSIONES.....	27
CAPÍTULO II	29
INVESTIGACIÓN DE MERCADOS	29
9. INVESTIGACIÓN DE MERCADOS.....	29
9.1. Planteamiento del Problema.....	29
9.2. Problema de Decisión Gerencial.....	29
9.3. Problema de Investigación de Mercados.....	30
9.4. Hipótesis de Investigación de Mercados	30
9.5. Objetivos de Investigación de Mercados.....	30
9.5.1. Objetivo General.....	30
9.5.2. Objetivos Específicos	30
9.6. Determinación de la población.....	30
9.7. Determinación de la Muestra	31
9.8. Recopilación de la Información	32
9.9. Análisis e interpretación de resultados.....	33
9.10. Conclusiones de Investigación de mercados	42
FASE DE LA PROPUESTA	44
CAPÍTULO III.....	44
10. NATURALEZA DEL NEGOCIO	44
10.1. Descripción de la idea de negocio.....	44
10.2. Nombre de la empresa.....	45
10.3. Tipo y tamaño de empresa.....	46
10.4. Ubicación.....	46

CAPÍTULO IV.....	48
11. MARCO FILOSOFICO.....	48
11.1. Visión.....	48
11.2. Misión.....	48
11.3. Valores.....	48
11.4. Objetivos de la empresa.....	49
11.4.1. Objetivo General.....	49
11.4.2. Objetivos Específicos.....	49
CAPÍTULO V.....	51
ÁREAS DE LA EMPRESA.....	51
12. PLAN DE MARKETING.....	51
12.1. Objetivo del plan de marketing.....	51
12.2. Necesidades de los clientes.....	51
12.2.1. Mercado meta.....	51
12.3. Estrategias de marketing.....	52
12.3.1. Estrategia de penetración de mercado.....	52
12.4. Marketing mix.....	52
12.4.1. Servicios.....	52
12.4.2. Precio.....	52
12.4.3. Plaza.....	53
12.4.4. Promoción.....	53
12.4.5. Personas.....	54
12.4.6. Procesos.....	54
12.4.7. Presencia física.....	55
12.5. Presupuesto de la implantación del plan marketing.....	55
13. PLAN DE OPERACIONES.....	56
13.1. Objetivos del Plan de Operaciones.....	56
13.2. Descripción del proceso de prestación de servicios.....	56
13.2.1. Diagrama de flujo para el envío de paquetes, documentos y pedidos de comida.....	56
13.3. Tecnología.....	59

13.3.2. Proveedores.....	62
13.4. Capacidad instalada.....	62
13.5. Localización de la Empresa.....	62
13.5.1. Diseño y distribución de oficinas	63
14. PLAN ORGANIZACIONAL Y DE RECURSOS HUMANOS.....	64
14.1. Objetivos del área de Recursos Humanos.....	64
14.2. Aspectos legales para la formalización de la Empresa.....	64
14.3. Estructura Organizacional.....	68
14.3.1. Horarios de Trabajo.....	68
14.4. Manual de Funciones.....	69
14.5. Proceso de integración de personal.....	73
14.6. Administración de Sueldos y Salarios.....	74
14.6.1. Planilla d Sueldos y Salarios.....	76
14.7. Evaluación del Desempeño.....	76
15. PLAN FINANCIERO.....	77
15.1. Objetivos del plan financiero.....	77
15.2. Sistemas contables de la empresa.....	77
15.3. Inversiones y Financiamientos.....	77
15.3.1. Inversión Fija o Tangible.....	77
15.3.2 Inversión Diferida o Intangible.....	79
15.3.3. Capital de Trabajo.....	80
15.3.4. Financiamiento.....	81
15.3.5. Depreciación de activos fijos.....	81
15.4. Determinación de la Demanda.....	82
15.5. Costos y gastos fijos y variables.....	83
15.6. Flujo de Caja Económico.....	86
15.7. Evaluación Financiera.....	87
15.8. Conclusiones del plan financiero.....	89
CAPÍTULO VI.....	92
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	92
16. CONCLUSIONES.....	92
17. RECOMENDACIONES.....	94

17. BIBLIOGRAFÍA Y WEBGRAFÍA.....	95
ANEXOS	98

ÍNDICE DE GRÁFICOS	PÁGINAS
GRÁFICO 1 EDAD	33
GRÁFICO 2 SEXO DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS.....	34
GRÁFICO 3 ¿LE GUSTARÍA UTILIZAR SERVICIOS POSTALES O DELIVERY EN LA CIUDAD DE TARIJA?	34
GRÁFICO 4 SERVICIO QUE UTILIZARÍA RESPECTO A MENSAJERÍA, PAQUETERÍA Y PEDIDO DE COMIDA	35
GRÁFICO 5 CARACTERÍSTICAS IMPORTANTES EN UN SERVICIO POSTAL Y DELIVERY	36
GRÁFICO 6 FRECUENCIA EN LA QUE SE REALIZARÍAN PEDIDOS DELIVERY O SERVICIOS POSTALES	37
GRÁFICO 7 MEDIOS DE INFORMACIÓN TRADICIONALES POR EL CUAL SE ENTERA DE NUEVAS EMPRESA	38
GRÁFICO 8 REDES SOCIALES QUE MÁS FRECUENTAN LAS PERSONAS ENCUESTADAS.....	39
GRÁFICO 9 OCUPACIÓN ACTUAL DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS.....	40
GRÁFICO 10 CASOS EN LOS QUE SE UTILIZARÍA EL SERVICIO DE POSTAL Y DELIVERY	40
GRÁFICO 11 IMPLANTACIÓN DE UN NUEVO SERVICIO DE POSTAL Y DELIVERY EN LA CIUDAD DE TARIJA	41

ÍNDICE DE TABLAS	PÁGINAS
TABLA 1 CRECIMIENTO DEL PRODUCTO INTERNO BRUTO, GENERAL Y POR DEPARTAMENTO	16
TABLA 2 CRECIMIENTO DEL VALOR AGREGADO BRUTO A PRECIOS CONSTANTES, SEGÚN ACTIVIDAD ECONÓMICA	17
TABLA 3 INDICADORES DE INFLACIÓN DE LOS ÚLTIMOS 12 MESES 2018- 2019.....	18
TABLA 4 COMPETENCIA ACTUAL	25
TABLA 5 POBLACIÓN ESTIMADA EN EL MUNICIPIO DE TARIJA.....	31
TABLA 6 SERVICIO QUE UTILIZARÍA RESPECTO A MENSAJERÍA, PAQUETERÍA Y PEDIDO DE COMIDA	35
TABLA 7 CARACTERÍSTICAS IMPORTANTES EN UN SERVICIO POSTAL Y DELIVERY.....	36
TABLA 8 FRECUENCIA EN LA QUE SE REALIZARÍAN PEDIDOS DELIVERY O SERVICIOS POSTALES.....	37
TABLA 9 MEDIOS DE INFORMACIÓN TRADICIONALES POR EL CUAL SE ENTERA DE NUEVAS EMPRESA	38
TABLA 10 REDES SOCIALES QUE MÁS FRECUENTAN LAS PERSONAS ENCUESTADAS.....	39
TABLA 11 IMPLANTACIÓN DE UN NUEVO SERVICIO DE POSTAL Y DELIVERY EN LA CIUDAD DE TARIJA	41
TABLA 12 PRESUPUESTO DEL PLAN DE MARKETING	55
TABLA 13 MUEBLES Y ENCERES.....	60
TABLA 14 EQUIPO DE COMPUTACIÓN.....	60
TABLA 15 VEHÍCULO	61
TABLA 16 EQUIPO E INSTALACIONES	61
TABLA 17 GASTOS ADMINISTRATIVOS	62
TABLA 18 MANUAL DE FUNCIONES, GERENTE GENERAL	70
TABLA 19 MANUAL DE FUNCIONES, CONTADOR.....	71
TABLA 20 MANUAL DE FUNCIONES, PARA RECEPCIONISTAS, CHOFERES Y CICLISTAS.....	72
TABLA 21 PRESUPUESTO DE MANO DE OBRA.....	75
TABLA 22 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	76
TABLA 23 INVERSIÓN EN EQUIPO DE COMPUTACIÓN	78
TABLA 24 INVERSIÓN EN VEHÍCULO.....	78
TABLA 25 INVERSIÓN EN MAQUINARIA Y EQUIPO.....	78
TABLA 26 INVERSIÓN EN HERRAMIENTAS.....	79

TABLA 28 INVERSIÓN DIFERIDA O INTANGIBLE	80
TABLA 29 CAPITAL DE TRABAJO	80
TABLA 30 TOTAL DE INVERSIONES	81
TABLA 31 DEPRECIACIÓN DE ACTIVOS FIJOS	81
TABLA 32 DETERMINACIÓN DE VALOR RESIDUAL	82
TABLA 33 DETERMINACIÓN DE LA DEMANDA	82
TABLA 34 PROYECCIÓN DE LA DEMANDA E INGRESOS	83
TABLA 35 SUELDOS Y SALARIOS	83
TABLA 36 BENEFICIOS SOCIALES	84
TABLA 37 GASTOS ADMINISTRATIVOS-POR AÑO	84
TABLA 38 GASTOS DE COMERCIALIZACIÓN	85
TABLA 39 COSTOS VARIABLES Y FIJOS - PRECIO DE VENTA	85
TABLA 40 FLUJO DE CAJA ECONÓMICO 2020-2024	87
TABLA 41 EVALUACIÓN FINANCIERA	88
TABLA 42 EVALUACIÓN DEL TIPO DE EMPRESA SEGÚN SU MAGNITUD ..	88
TABLA 43 EVALUACIÓN LEGAL DE LA GESTIÓN TRIBUTARIA	88

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	PÁGINAS
ILUSTRACIÓN 1 DIAGRAMA DE FLUJO PARA ENTREGA DE PAQUETES Y DOCUMENTOS.....	57
ILUSTRACIÓN 2 DIAGRAMA DE FLUJO PARA PEDIDO DE COMIDA	58
ILUSTRACIÓN 3 ORGANIGRAMA DE TREBOL POSTAL DELIVERY S.R.L...	68

INDICE DE ANEXOS	PÁGINAS
ANEXO 1 HISTORIA DEL CORREO POSTAL Y DELIVERY.....	99
ANEXO 2 INVESTIGACIÓN EXPLORATORIA	101
ANEXO C MACRO ENTORNO.....	104
ANEXO D MICRO ENTORNO	106
ANEXO E ÁRBOL DE PROBLEMAS	108
ANEXO F POBLACIÓN DE TARIJA	109
ANEXO G ENCUESTA PILOTO	110
ANEXO H DISEÑO DEL CUESTIONARIO.....	111
ANEXO I PRESUPUESTO DE MARKETING	114
ANEXO J PLANILLA DE SUELDOS Y SALARIOS	115