

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA JUAN MISAEL SARACHO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
CARRERA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TALLER DE PROFESIONALIZACIÓN II (ADM – 599)
MODALIDAD: PLAN DE NEGOCIO



**“HOTEL CON ENFOQUE EN LAS COSTUMBRES Y TRADICIONES
TARIJEÑAS”**

POR:

TERRAZAS TEJERINA DIANA LANI

DOCENTE GUÍA:

LIC. RÍOS MOLINA LUZ DANIELA

Trabajo de profesionalización, presentado a consideración de la “**UNIVERSIDAD JUAN MISAEL SARACHO**” como requisito para optar el Grado Académico de Licenciatura en Administración de Empresas.

MAYO - 2022
TARIJA – BOLIVIA

DEDICATORIA

En primer lugar a Dios que me permitió cumplir mi objetivo con sabiduría, eficacia y paciencia.

A mis padres y a mi abuelita quienes con su apoyo incondicional me guiaron y acompañaron en mi crecimiento personal y profesional, siempre con el fin de hacer realidad mis sueños, en especial este que hoy culmina.

Estoy segura que este logro representa el final de una etapa que me brindara las herramientas necesarias para el comienzo de una vida profesional exitosa y de este modo alcanzar cada una de mis metas.

ÍNDICE

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

1.1	ANTECEDENTES	1
1.2	JUSTIFICACIÓN	3
1.2.1	Justificación Teórica	3
1.2.2	Justificación Práctica.....	3
1.2.3	Justificación Social	3
1.3	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
1.3.1	Identificación del Problema.....	4
1.3.2	Definición del Problema.....	4
1.3.3	Formulación del Problema	4
1.4	OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	5
1.4.1	Objetivo General.....	5
1.4.2	Objetivos Específicos.....	5
1.5	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	6
1.5.1	Tipo de Investigación.....	6
1.5.2	Métodos o Técnicas	6
1.6	DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	7
1.6.1	Geográfico.....	7
1.6.2	Teórico	7
1.6.3	Temporal	7

CAPÍTULO II

ANÁLISIS DEL CONTEXTO Y NATURALEZA DEL NEGOCIO

2.1.	ANÁLISIS DEL CONTEXTO	8
2.1.1.	Análisis del entorno mediato del negocio (PESTEL)	8
2.1.2.	Análisis del entorno inmediato del negocio (5 fuerzas de Porter)	13
2.2.	NATURALEZA DEL NEGOCIO	17
2.2.1.	Descripción del producto o idea del negocio.....	17
2.2.2.	Justificación de la empresa.....	17
2.2.3.	Nombre de la Empresa	17
2.2.4.	Tipo de Empresa	18
2.2.5.	Ubicación y Tamaño	18

2.3. GESTIÓN EMPRESARIAL	18
2.3.1. Visión, Misión y Valores de la empresa.....	18
2.3.2. Objetivos Estratégicos de la empresa.....	19
2.3.3. Ventajas Competitivas	20

CAPÍTULO III

INVESTIGACIÓN DE MERCADOS

3.1. INVESTIGACIÓN DE MERCADOS	20
3.1.1. Fundamentación.....	20
3.1.2. Definición del problema.....	20
3.1.3. Objetivos de la investigación de mercados.....	21
3.1.4. Proceso del diseño de la muestra	21
3.1.5. Recopilación de información	24
3.1.6. Análisis e interpretación de resultados	24
3.1.7. Conclusiones	30

CAPÍTULO IV

PLAN DE MARKETING

4.1. PLAN DE MARKETING	32
4.1.1. Fundamentación.....	32
4.1.2. Objetivos del área de marketing	32
4.1.3. Mercado objetivo	32
4.1.4. Marketing mix	33

CAPÍTULO V

PLAN DE OPERACIONES

5.1. PLAN DE OPERACIONES	36
5.1.1. Objetivos del plan de operaciones	36
5.1.2. Determinación de la localización.....	36
5.1.3. Tamaño del negocio	38
5.1.4. Procesos de operación.....	40
5.2. Distribución de planta	44
5.2.1. Adecuaciones a la infraestructura	44
5.2.2. Equipamiento y mobiliario.....	44

CAPÍTULO VI

PLAN DE RECURSOS HUMANOS

6.1. PLAN DE RECURSOS HUMANOS	47
--	----

6.1.1.	Objetivos de área de recursos humanos	47
6.2.	Estructura organizacional	47
6.2.1.	Descripción de puestos de la organización.....	49
6.3.	Proceso de integración del personal	61
6.3.1.	Reclutamiento.....	61
6.3.2.	Selección	61
6.3.3.	Contratación de personal	62
6.3.4.	Inducción de personal	62
6.4.	Administración de sueldos y salarios	62
6.5.	Marco legal de la organización.....	65

CAPITULO VII

PLAN FINANCIERO

7.1.	PLAN FINANCIERO	67
7.1.1.	Presupuesto.....	67
7.1.2.	Presupuesto de inversión.....	67
7.2.	Inversión en Activos Fijos	68
7.3.	Inversión activos diferidos.....	71
7.4.	Capital de operación inicial.....	72
7.5.	Capital de Trabajo.....	74
7.5.1.	Resumen de inversión inicial.....	75
7.6.	Estructura de Financiamiento.....	76
7.6.1.	Datos generales del crédito:.....	76
7.6.2.	Depreciaciones.....	78
7.7.	Determinación de los egresos.....	79
7.7.1.	Determinación de los costos	79
7.8.	Estimación de ingresos	82
7.8.1.	Volúmenes de ventas anuales y mensuales.	82
7.9.	Balance de apertura.....	85
7.10.	Flujos de Caja Escenario Probable	87
7.11.	Indicadores de evaluación.....	88
7.11.1.	Valor actual neto (VAN).....	88
7.11.2.	Tasa interna de retorno.....	89
7.11.3.	Relación Beneficio/Costo.....	89

CONCLUSIONES	94
RECOMENDACIONES	96
BIBLIOGRAFÍA	97
WEBLIOGRAFÍA	98
ANEXOS	100

ÍNDICE DE GRÁFICOS:

GRÁFICO N° 1: <i>Crecimiento Y Participación Del PIB Según Actividad Económica En La Ciudad De Tarija 2020</i>	9
GRÁFICO N° 2: <i>Producto Interno Bruto Per-Cápita</i>	10
GRÁFICO N° 3: <i>¿Con Qué Frecuencia Visita La Ciudad De Tarija?</i>	24
GRÁFICO N° 4: <i>¿Usted Ha Requerido Hospedarse En La Ciudad De Tarija?</i>	25
GRÁFICO N° 5: <i>¿Con Qué Frecuencia Se Hospeda Usted En La Ciudad De Tarija?</i>	25
GRÁFICO N° 6: <i>¿Usted Se Hospedaría En Un Hotel Que Destaque Las Costumbres Y Tradiciones Tarijeñas?</i>	26
GRÁFICO N° 7: <i>¿Qué Servicio Consideraría Como El Más Importante A La Hora De Hospedarse En El Hotel?</i>	26
GRÁFICO N° 8: <i>¿Le Gustaría Que El Hotel Ofrezca Platos Típicos De La Ciudad?</i>	27
GRÁFICO N° 9: <i>¿Le Gustaría Que El Hotel Muestre Ciertas Artesanías, Que Representan A La Ciudad De Tarija?</i>	27
GRÁFICO N° 10: <i>¿Cuánto Estaría Dispuesto A Pagar, Por Una Habitación De Valor Mínimo?</i>	28
GRÁFICO N° 11: <i>¿Cuánto Estaría Dispuesto A Pagar, Por Una Habitación De Valor Medio?</i>	28
GRÁFICO N° 12: <i>¿Cuánto Estaría Dispuesto A Pagar, Por Una Habitación De Valor Máximo?</i>	29
GRÁFICO N° 13: <i>¿Qué Forma De Pago Le Gustaría Utilizar?</i>	29
GRÁFICO N° 14: <i>¿Qué Factor Es Para Usted El Más Importante, Al Momento De Seleccionar Un Hotel Para Hospedarse?</i>	30
GRÁFICO N° 15: <i>Ubicación Del Churo Hotel</i>	37
GRÁFICO N° 16: <i>Proceso De Alojamiento</i>	41
GRÁFICO N° 17: <i>Proceso Del Servicio De Restaurante</i>	42
GRÁFICO N° 18: <i>Proceso Del Servicio De Salón De Eventos</i>	43

ÍNDICE DE TABLAS:

TABLA N° 1: <i>Análisis PESTA</i>	12
TABLA N° 2: <i>Análisis De Las 5 Fuerzas De Porter</i>	15
TABLA N° 3: <i>Equipamiento Y Mobiliario Para Habitaciones</i>	45
TABLA N° 4: <i>Equipamiento Y Mobiliario De Limpieza</i>	45
TABLA N° 5: <i>Equipos Y Mobiliario Para Lobby</i>	46
TABLA N° 6: <i>Equipo Y Mobiliario Para El Restaurante Y El Bar</i>	46
TABLA N° 7: <i>Gerente General</i>	49
TABLA N° 8: <i>Jefe Comercial</i>	50
TABLA N° 9: <i>Recepcionista</i>	51
TABLA N° 10: <i>Asesor De Marketing</i>	52
TABLA N° 11: <i>Jefe Operativo</i>	53
TABLA N° 12: <i>Chef</i>	54
TABLA N° 13: <i>Auxiliar De Cocina</i>	55
TABLA N° 14: <i>Mesero</i>	56
TABLA N° 15: <i>Camarero</i>	57
TABLA N° 16: <i>Lavandera</i>	58
TABLA N° 17: <i>Jefe Administrativo</i>	59
TABLA N° 18: <i>Contador</i>	60
TABLA N° 19: <i>Aportes Y Descuentos Nacionales</i>	63
TABLA N° 20: <i>Sueldos Y Salarios</i>	64
TABLA N° 21: <i>Muebles Y Enseres (Expresado en bolivianos)</i>	68
TABLA N° 22: <i>Equipo De Computación (Expresado en bolivianos)</i>	69
TABLA N° 23: <i>Maquinaria Y Equipo (Expresado en bolivianos)</i>	69
TABLA N° 24: <i>Suministros Y Utensilios (Expresado en bolivianos)</i>	70
TABLA N° 25: <i>Equipo De Oficina (Expresado en bolivianos)</i>	70
TABLA N° 26: <i>Vehículo (Expresado en bolivianos)</i>	70
TABLA N° 27: <i>Total Inversión Fija (Expresado en bolivianos)</i>	71
TABLA N° 28: <i>Activos Intangibles (Expresado en bolivianos)</i>	72
TABLA N° 29: <i>Costos Operativos Anuales (Expresado en bolivianos)</i>	73
TABLA N° 30: <i>Otros Gastos De Operación Inicial (Expresado en bolivianos)</i>	73
TABLA N° 31: <i>Sueldos Y Salarios (Expresado en bolivianos)</i>	74
TABLA N° 32: <i>Capital De Trabajo (Expresado en bolivianos)</i>	75

TABLA N° 33: <i>Activos Corrientes</i> (Expresado en bolivianos)	75
TABLA N° 34: <i>Estructura De Financiamiento</i> (Expresado en bolivianos).....	76
TABLA N° 35: <i>Datos Generales Del Crédito</i> (Expresado en bolivianos).....	77
TABLA N° 36: <i>Amortización Del Crédito</i> (Expresado en bolivianos).....	78
TABLA N° 37: <i>Depreciaciones</i> (Expresado en bolivianos).....	79
TABLA N° 38: <i>Costo De Los Suministros Diversos</i> (Expresado en bolivianos).....	80
TABLA N° 39: <i>Pago Al Personal</i> (Expresado en bolivianos)	81
TABLA N° 40: <i>Activos Corrientes</i> (Expresado en bolivianos)	82
TABLA N° 41: <i>Costos Anuales</i> (Expresado en bolivianos).....	82
TABLA N° 43: <i>Ingresos Por Restaurante</i> (Expresado en bolivianos)	83
TABLA N° 45: <i>Ingresos Del Hotel</i> (Expresado en bolivianos)	84
TABLA N° 46: <i>Costos Y Gastos</i> (Expresado en bolivianos).....	85
TABLA N° 47: <i>Balance De Apertura</i> (Expresado en bolivianos)	86
TABLA N° 48: FLUJO DE CAJA FINANCIERO	87