

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA “JUAN MISAEL SARACHO”
FACULTAD: CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
CARRERA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
MATERIA: TRABAJO DE PROFESIONALIZACIÓN
MODALIDAD: FORMULACIÓN DE PLAN DE NEGOCIOS



**CREACIÓN DE UN ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE EN
LA CIUDAD DE TARIJA**

DOCENTE GUÍA: M.Sc. Lic. Imer Adín Colque

GRUPO: 6

ELABORADO POR:

CADENA LÓPEZ SHIRLEY ABIGAIL

JARAMILLO YUFRA ALICIA NOEMI

Trabajo de investigación 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

DICIEMBRE, 2012

V° B°

M.S.c. Lic. Imer Adin Colque

DOCENTE GUIA

M.S.c. Lic. Bernardo Muñoz Vargas

DECANO F.C.E.F.

M.S.c. Lic. Víctor Vargas Rivera

VICEDECANO F.C.E.F.

M.S.c. Lic. Waldo Gumiel Vela

DIREC. DEPTO DE ADM

Y ADM APLICADA

APROBADA POR:

M.Sc. Lic. Teresa Maldonado de Martínez

TRIBUNAL

M.Sc. Lic. Raúl Gerónimo Soto

TRIBUNAL

ADVERTENCIA:

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

AGRADECIMIENTO DE SHIRLEY:

A Dios, por estar conmigo siempre y por iluminar todo mi camino

A mis padres por haberme dado el regalo más preciado del mundo “La vida”, por el amor brindado día a día y por la fuerza y confianza que pusieron sobre mí.

A mis hermanos por el apoyo incondicional que me brindan.

A los docentes por ser ellos una guía en este largo camino.

AGRADECIMIENTO DE ALICIA:

A Dios por ser luz divina en nuestras mentes y espíritu.

A mis padres por el amor que me brindan, sus sacrificios y sobre todo por haberme dado la vida.

A los docentes que dieron lo mejor de sí para inculcarnos sus conocimientos.

A mis amigos por las alegrías y tristezas compartidas.

DEDICATORIA DE SHIRLEY:

*A toda mi familia y en especial a mis
padres y mis hermanos.*

DEDICATORIA DE ALICIA:

*A mis padres y hermanos por su apoyo
incondicional*

PENSAMIENTO DE SHIRLEY:

“La excelencia consiste en pensar en grande y comenzar en pequeño”

Miguel Ángel Cornejo y Rosado

PENSAMIENTO DE ALICIA:

*“Tú debes ser el cambio que quieres ver
en el mundo”.*

Mohandas Gandhi

INDICE

	Página
1. ANTECEDENTES DEL SECTOR	1
2. JUSTIFICACION	3
3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
3.1. Identificación del problema	5
3.2. Definición del problema	6
3.3. Identificación del posible mercado objetivo insatisfecho	7
3.4. Necesidades insatisfechas	7
3.5. Ventajas competitivas del satisfactor	8
3.6. Descripción general del satisfactor o idea de negocio	8
4. PRINCIPALES IMPLICADOS	9
5. OBJETIVOS DE INVESTIGACION	9
5.1. Objetivo general.....	9
5.2. Objetivos específicos.....	9
6. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION	10
7. ALCANCE DE LA INVESTIGACION	11
7.1. Alcance teórico	11
7.2. Alcance temporal.....	11
7.3. Alcance espacial	11
 FASE DE DIAGNOSTICO	
CAPITULO I ANALISIS DEL CONTEXTO	
1.1.ANALISIS DEL CONTEXTO	12
1.1.1. ANÁLISIS DEL MACRO ENTORNO	12
1.1.1.1. Análisis político- legal	12

2.1.5. Presupuesto de investigación de mercados	58
2.2. PROYECCION DE LA DEMANDA	59
2.2.1. Determinación de la demanda insatisfecha.....	59

FASE PROPUESTA

CAPITULO III NATURALEZA DEL NEGOCIO

3.1. NATURALEZA DEL NEGOCIO	63
3.1.1. Descripción de la idea de negocio	63
3.1.1.1.Nombre de la empresa	63
3.1.1.2.Tipo y tamaño de empresa	64
3.1.1.3.Ubicación.....	64

CAPITULO IV GESTION EMPRESARIAL

4.1. GESTIÓN EMPRESARIAL	65
4.1.1. Visión	65
4.1.2. Misión	65
4.1.3. Valores	66
4.1.4. Objetivos de la empresa	67
4.1.4.1.Objetivo general	67
4.1.4.2.Objetivos específicos	67
4.1.4.3.Objetivos estratégicos	67
4.1.5. Ventajas competitivas	68

CAPITULO V AREAS DE LA EMPRESA

5.1.PLAN DE MARKETING	69
5.1.1. Objetivos del marketing	69
5.1.2. Estrategias de marketing	69
5.1.3. Mercado meta	71

5.1.4.	Marketing mix	71
5.1.4.1.	Producto	71
5.1.4.2.	Precio	71
5.1.4.3.	Plaza	72
5.1.4.4.	Promoción.....	73
5.1.4.5.	Personas	73
5.1.4.6.	Procesos	73
5.1.4.7.	Presencia física.....	74
5.1.5.	Análisis de la competencia.....	75
5.1.6.	Presupuesto de marketing	77
5.2.	PLAN DE OPERACIONES	78
5.2.1.	Objetivos del área de operaciones	78
5.2.2.	Descripción del proceso	78
5.2.2.1.	Diagrama de flujo (sin reserva)	78
5.2.2.2.	Diagrama de flujo (con reserva).....	79
5.2.3.	Tecnología.....	79
5.2.3.1.	Equipos y mobiliario	80
5.2.4.	Proveedores.....	85
5.2.5.	Capacidad instalada	87
5.2.6.	Localización de la empresa.....	87
5.2.7.	Diseño y distribución del edificio.....	87
5.2.8.	Higiene y seguridad técnica	90
5.2.9.	Control de calidad.....	90
5.3.	PLAN ORGANIZACIONAL DE RECURSOS HUMANOS.....	91
5.3.1.	Objetivos del área de recursos humanos	91
5.3.2.	Diseño organizacional	91
5.3.2.1.	Estructura organizacional	91
5.3.2.2.	Manual de funciones	92
5.3.2.3.	Proceso de integración de personal	95

5.3.2.3.1.	Reclutamiento	95
5.3.2.3.2.	Evaluación.....	96
5.3.2.3.3.	Selección	96
5.3.2.3.4.	Inducción.....	97
5.3.3.	Administración de sueldos y salarios.....	98
5.3.3.1.	Presupuesto de mano de obra	98
5.3.3.2.	Planilla de sueldos y salarios	98
5.3.4.	Evaluación del desempeño.....	99
5.4.	MARCO LEGAL DE LA ORGANIZACIÓN.....	100
5.4.1.	Pasos para la formalización de la empresa	100
5.4.1.1.	Requisitos para el registro en FUNDEMPRESA.....	100
5.4.1.2.	Requisitos para el registro en Servicio de Impuestos Nacionales (SIN)	101
5.4.1.3.	Requisitos para el registro en el gobierno municipal	101
5.4.1.4.	Requisitos para el registro en la Caja Nacional de Salud (CNS)	102
5.4.1.5.	Requisitos para el registro de Afiliación al Fondo de Pensiones (AFPS)	102
5.4.1.6.	Requisitos para el registro en el Ministerio de Trabajo	103
5.4.2.	Requisitos para el registro en la Cámara hotelera de Tarija	103
5.4.3.	Presupuesto de Marco legal	103
5.5.	PLAN FINANCIERO.....	105
5.5.1.	Objetivos del área financiera	105
5.5.2.	Sistemas contables de la empresa.....	105
5.5.3.	Costo total de operaciones	105
5.5.3.1.	Proyección de costos anuales	106
5.5.4.	Proyecciones del ingreso.....	107
5.5.5.	Determinación del punto de equilibrio.....	107
5.5.6.	Ingeniería financiera.....	108

5.5.6.1.Capital de trabajo	108
5.5.6.2.Requerimiento de activos fijos e intangibles.....	108
5.5.6.3.Fuentes de financiamiento	109
5.5.6.4.Balance de apertura.....	110
5.5.7. Estado de resultados.....	112
5.5.8. Flujos incrementales de caja.....	113
5.5.9. Indicadores de evaluación del negocio	115
5.5.9.1.VAN	115
5.5.9.2.TIR	115
5.5.9.3.B/C	116
5.5.10. Periodo de recuperación de la inversión	116
5.5.11. Análisis de sensibilidad.....	116

CAPITULO VI ANALISIS DE RIESGOS Y CRONOGRAMA DE IMPLANTACION

6.1.Análisis de riesgos	119
6.2.Cronograma de implantación	121

CAPITULO VII CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1.CONCLUSIONES.....	123
7.2.RECOMENDACIONES	124

BIBLIOGRAFIA	125
---------------------------	-----

WEBLOGRAFIA	126
--------------------------	-----

ANEXOS

INDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Comparación del P.I.B de Bolivia con el P.I.B. de Argentina	17
Cuadro 2: Detalle de consumo mensual de servicios básicos y otros.....	29
Cuadro 3: Estado de resultados en Bolivianos	30
Cuadro 4: Presupuesto de investigación de mercados	58
Cuadro 5: Cuadro de proyección de la demanda por año	61
Cuadro 6: Cuadro de demanda total por habitaciones al año	61
Cuadro 7: Precios promedio de los hostales.....	72
Cuadro 8: Resumen de las 7 Ps	74
Cuadro 9: Establecimientos de hospedaje registrados en la cámara hotelera	74
Cuadro 10: Presupuesto de marketing	77
Cuadro 11: Detalle de Muebles y Enseres	80
Cuadro 12: Detalle de Maquinaria y equipo	81
Cuadro 13: Detalle de equipos e instalaciones	81
Cuadro 14: Detalle de equipo de computación.....	82
Cuadro 15: Detalle de C.I.F.....	82
Cuadro 16: Detalle de gastos de administración.	83
Cuadro 17: Detalle de material de limpieza.	83
Cuadro 18: Detalle de insumos para el desayuno.	84

Cuadro 19: Detalle de consumo de servicios básicos	84
Cuadro 20: Proveedores	85
Cuadro 21: Presupuesto de mano de obra	98
Cuadro 22: Cuadro de evaluación de desempeño.....	99
Cuadro 23: Presupuesto legal	104
Cuadro 24: Detalle de Costos fijos	105
Cuadro 25: Detalle de costos variables	106
Cuadro 26: Proyección de costos anuales	106
Cuadro 27: Proyección de ingresos	107
Cuadro 29: Análisis de sensibilidad alternativa A.....	117
Cuadro 30: Análisis de sensibilidad alternativa B	118

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Participación de Las actividades económicas en el P.I.B. enero a septiembre del 2012.....	18
Grafico 2: Camino de la formalidad	100