

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA “JUAN MISAEL SARACHO”

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
FINANCIERAS**

CARRERA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

MATERIA: TRABAJO DE PROFESIONALIZACIÓN

MODALIDAD: PLAN DE NEGOCIOS



**PLAN DE NEGOCIOS: “DE UN PUB DIURNO EN LA
CIUDAD DE TARIJA”**

POSTULANTES:

- Escalante Lazcano Cecilia
- Gonzales Arroyo Carla

DOCENTE: Msc.Lic. Lourdes Cadena

MARZO 2012

TARIJA - BOLIVIA

Vo. Bo.

Msc. Lic. Lourdes Cadena I.
Doc. Guía Trabajo de Profesionalización

Msc. Lic. Bernardo Muñoz
Decano F.C.E. y F.

Msc. Lic. Victor Vargas R.
Vice Decano F.C.E. y F.

Msc.Lic. Waldo Gumiel V.
Jefe de Carrera Administración de Empresas

TRIBUNAL:

APROBADO POR:

Msc. Lic. Fredy Riera
TRIBUNAL 1

Msc. Lic. Adrián Silisque M.
TRIBUNAL 2

DEDICATORIA CECILIA:

*A mis padres “José Luis y Roberta”,
quienes me enseñaron desde pequeña a
luchar para alcanzar mis metas y por el
apoyo incondicional que me brindaron
siempre.*

DEDICATORIA CARLA:

*A mi madre “Amalia” que es la
maestra de mi vida, por enseñarme
a salir siempre adelante y por
brindarme su apoyo incondicional,
cariño y comprensión.*

AGRADECIMIENTO:

A Dios, porque nuestra vida está en sus manos, quien nos dio la fe, la fortaleza y la esperanza para terminar este trabajo.

Agradecimiento muy especial a la Lic. Lourdes Cadena por la colaboración y el apoyo brindado en la realización del presente trabajo y al tribunal examinador, quienes viabilizaron la ejecución de este trabajo.

PENSAMIENTO:

El esfuerzo es saludable indispensable,

pero sin resultado no significa nada.

Paulo Coelho

ÍNDICE

Dedicatorias

Agradecimientos

Pensamiento

Resumen

Página

Introducción.....	1
1. Justificación.....	2
2. Planteamiento del Problema.....	3
3. Objetivos.....	6
3.1. Objetivo General.....	6
3.2. Objetivos Específicos.....	6

CAPÍTULO I

NATURALEZA DE LA EMPRESA

1.1. Características principales.....	7
1.1.1. Nombre de la empresa.....	7
1.1.2. Descripción de la empresa.....	8
1.1.3. Visión y Misión de la empresa.....	9
1.1.3.1. Visión.....	9
1.1.3.2. Misión.....	9
1.1.4. Objetivos.....	11
1.1.4.1. Objetivo general del negocio.....	11
1.1.4.2. Objetivos Organizacionales.....	11

CAPÍTULO II

ESTUDIO DE MERCADO

2.1. Introducción.....	12
2.2. Problema de investigación.....	12
2.2.1. Pregunta de investigación.....	12
2.2.2. Hipótesis.....	12
2.3. Objetivo General.....	13
2.3.1. Objetivos Específicos.....	13
2.4. Determinación de la fuentes de información.....	13
2.4.1. Fuentes primarias.....	13

2.4.2. Fuentes secundarias.....	14
2.6. Método de encuesta.....	14
2.7. Diseño de la muestra.....	15
2.7.1. Definición de la población meta.....	15
2.7.2. Marco de la muestra.....	15
2.7.3. Determinación del tamaño de la muestra.....	15
2.7.4. Aplicación de la encuesta.....	17
2.7.5. Resultados.....	17
2.7.6. Conclusiones.....	37
2.7.7. Análisis del consumidor.....	38
2.7.8. Análisis de la demanda.....	39
2.7.9. Análisis de la competencia.....	42
2.7.10. Competencia directa.....	42
2.7.11. Competencia indirecta.....	44
2.7.12. Análisis Estratégico (Matriz FODA).....	44

CAPÍTULO III MARKETING

3.1. Objetivos de marketing.....	46
3.1.1. Objetivos a corto plazo.....	46
3.1.2. Objetivos a mediano plazo.....	46
3.1.3. Objetivos a largo plazo.....	46
3.2. Marketing estratégico.....	47
3.2.1. Mercado objetivo.....	47
3.3. Posicionamiento.....	47
3.3.1. Logo.....	47
3.3.2. Slogan.....	47
3.4. Tipo de estrategia.....	47
3.4.1. Estrategia de diferenciación para servicios.....	48
3.5. Marketing Mix.....	50
3.5.1. Producto.....	50
3.5.2. Precio.....	51
3.5.3. Plaza.....	52
3.5.4. Promoción.....	53
3.5.4.1. Spot publicitario.....	54

CAPÍTULO IV ORGANIZACIÓN

4.1. Objetivos del área de organización.....	56
--	----

4.2. Estructura organizacional.....	56
4.2.1. Perfil de puestos.....	57

CAPÍTULO V PRODUCCIÓN Y OPERACIONES

5.1. Objetivos de producción.....	63
5.1.1. Objetivos a corto plazo.....	63
5.1.2. Objetivos a mediano plazo.....	63
5.1.3. Objetivos a largo plazo.....	63
5.2. Productos ofertados.....	63
5.2.1. Especificaciones de servicios.....	64
5.3. Proceso de producción del servicio.....	68
5.4. Flujo del proceso de adquisición del servicio.....	69
5.5. Flujo del proceso atención cliente-consumo bebidas, picadas y juegos.....	70
5.6. Uniforme.....	70
5.7. Localización.....	71
5.8. Distribución de las instalaciones.....	71
5.9. Equipo e instalaciones.....	72
5.10. Costos de equipo y utensilios.....	76
5.11. Costos de insumos necesarios.....	79
5.12. Identificación de proveedores.....	81
5.13. Capacidad instalada.....	83

CAPÍTULO VI RECURSOS HUMANOS

6.1. Introducción.....	84
6.2. Normas para el personal.....	84
6.3. Políticas.....	85
6.4. Valores y principios.....	86
6.5. Planificación de recursos humanos.....	86
6.5.1. Reclutamiento de personal.....	86
6.5.2. Selección de personal.....	87
6.5.2.1. Depuración de candidatos.....	87
6.5.2.2. Entrega del formulario de solicitud de empleo.....	87
6.5.2.3. Entrevista inicial a los candidatos.....	87
6.5.2.4. Entrevista final.....	88
6.5.2.5. Selección final por el organismo solicitante.....	88
6.5.3. Contratación.....	88
6.5.4. Desarrollo del personal.....	89

6.5.5. Evaluación del desempeño.....	89
6.5.6. Administración de sueldos.....	90
6.5.7. Marco legal.....	91
6.5.7.1. Fundempresa.....	92
6.5.7.2. Servicio de Impuestos Nacionales (SIN).....	92
6.5.7.3. Gobierno Municipal.....	92
6.5.7.4. Caja Nacional de Salud.....	93
6.5.7.5. Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP's).....	93
6.5.7.6. Ministerio de Trabajo.....	93

CAPÍTULO VII FINANZAS

7.1. Objetivos de finanzas.....	95
7.2. Análisis Financiero.....	95
7.2.1. Inversiones fijas.....	95
7.2.2. Inversión diferida e inversión previa al funcionamiento.....	96
7.2.3. Capital de trabajo.....	97
7.3. Plan de inversiones.....	98
7.3.1. Estructura de inversiones y financiamiento.....	98
7.3.2. Estructura de servicio de la deuda.....	99
7.3.3. Estimación de costos.....	100
7.3.4. Estimación de los ingresos.....	101
7.3.5. Estado de resultados o de pérdidas y ganancias.....	101
7.4. Flujo de caja.....	103
7.5. Evaluación financiera del plan de negocio.....	104
7.6. Análisis de sensibilidad.....	105

BIBLIOGRAFÍA ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

	Página
Tabla N° 1: Crecimiento de la población de la ciudad de Tarija.....	3
Tabla N° 2: Llegada de visitantes a Tarija (2008-2010).....	4

Tabla N° 3: Cantidad de locales en la ciudad de Tarija (pubs).....	4
Tabla N° 4: Edad.....	17
Tabla N° 5: Sexo.....	18
Tabla N° 6: Conocimiento de lo que es un pub.....	19
Tabla N° 7: Asistencia a pubs.....	20
Tabla N° 8: Señale algunos nombres de pubs.....	21
Tabla N° 9: Señale dos medios de comunicación más usados para informarse sobre un evento social.....	22
Tabla N° 10: Horario de asistencia a un pub.....	23
Tabla N° 11: Asistiría a un pub en la tarde con música en vivo y juegos.....	24
Tabla N° 12: Precio a pagar por la entrada.....	25
Tabla N° 13: Frecuencia de asistencia a un pub.....	26
Tabla N° 14: Factores que más agradan de un pub.....	27
Tabla N° 15: Tipo de picadas para consumir en un pub.....	28
Tabla N° 16: Tipo de bebidas que gusta tomar en un pub.....	29
Tabla N° 17: Dinero destinado para gastar en un pub.....	30
Tabla N° 18: Ubicación del pub.....	31
Tabla N° 19: Rango de edad y dinero destinado para gastar en un pub.....	32
Tabla N° 20: Sexo y dinero destinado para gastar en un pub.....	33
Tabla N° 21: Rango de edad y asistencia a un pub.....	34
Tabla N° 22: Horario de asistencia a un pub y asistencia a un pub en la tarde....	37

Tabla N° 23: Número de personas que asisten a un pub en la ciudad de Tarija...	38
Tabla N° 24: Demanda estimada por mes.....	39
Tabla N° 25: Proyección para 5 años en base a la tasa de crecimiento poblacional..	39
Tabla N° 26: Demanda esperada.....	40
Tabla N° 27: Costos de productos La Bifurcada Pub.....	48
Tabla N° 28: Resumen presupuesto de publicidad y promoción.....	51
Tabla N° 29: Costos de uniforme.....	66
Tabla N° 30: Equipo instalaciones.....	68
Tabla N° 31: Utensilios.....	69
Tabla N° 32: Insumos requeridos mensuales para la inversión (compras)...	70
Tabla N° 33: Juegos y Shishas.....	71
Tabla N° 34: Detalle muebles y enseres.....	72
Tabla N° 35: Capacidad del local.....	78
Tabla N° 36: Sueldos y salarios.....	84
Tabla N° 37: Beneficios Sociales.....	85
Tabla N° 38: Presupuesto Gastos de Organización.....	87
Tabla N° 39: Inversiones fijas.....	91
Tabla N° 40: Resumen Inversión diferida.....	92
Tabla N° 41: Capital de trabajo	92
Tabla N° 42: Plan de inversión.....	93
Tabla N° 43: Estructura de inversiones y financiamientos.....	93
Tabla N° 44: Plan de amortizaciones.....	94

Tabla N° 45: Estimación de costos.....	95
Tabla N° 46: Estimación de los ingresos.....	95
Tabla N° 47: Estado de resultados	96
Tabla N° 48: Flujo de caja.....	97
Tabla N° 49: Evaluación financiera del plan de negocio.....	98

ÍNDICE DE CUADROS

	Páginas
Cuadro N° 1: Marca, logotipo propuesto.....	7
Cuadro N° 2: Competencia actual en el mercado de la diversión.....	37
Gráfico N° 3: Estructura organizacional.....	52
Gráfico N° 4: Flujo del proceso de adquisición del servicio.....	65
Gráfico N° 5: Distribución de las instalaciones.....	67