UNIVERSIDAD AUTONOMA JUAN MISAEL SARACHO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y FINANCIERAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

“CREACION DE UNA EMPRESA DEDICADA AL SERVICIO DE
CATERING EN LA CIUDAD DE TARIJA”

Por:

BALDIVIEZO LOZANO TATIANA LISBET

Tesis presentada a consideracion de la “UNIVERSIDAD AUTONOMA JUAN
MISAEL SARACHO”, como requisito para optar el grado academico de
licenciatura en administracion de empresas.

Diciembre de 2011

TARIJA-BOLIVIA

V^oB^o

.....
Lic. Lourdes Cadena Infantes

PROFESOR GUIA

.....
Lic. Waldo Gumiel Vela

JEFE DE CARRERA ADM. EMPRESAS

.....
Lic. Bernardo Muñoz

DECANO FCEyF

APROBADA POR

TRIBUNAL:

.....
Lic. Arturo Leonardo Cuellar Lora

.....
Lic. Franz Rodriguez Ortiz

El Tribunal Calificador del presente trabajo, no se solidariza con la forma, términos, modos y expresiones vertidas en la misma, siendo ellos únicamente responsabilidad del autor

DEDICATORIA

A la memoria de mi mamita “Salome Lozano”.

A mi madre “Mirtha” por su apoyo y comprensión en las buenas y en las malas; en especial en el transcurso de mi carrera.

A mi querida hijita “Sofía Julie” por la fuerza y amor que me brinda para seguir adelante.

A mi esposo “Julio Cesar” por su gran amor sincero y apoyo incondicional en todo momento.

A mi hermano “Daniel” por ser mi compañero y confidente.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios porque siempre estuvo a mi lado encaminándome por el camino correcto.

A la Lic. Lourdes Cadena por su apoyo en todo momento y sobre todo por compartir ese valor divino “La Amistad”.

RESUMEN

El presente trabajo titulado Plan de Negocios para la creación de una empresa dedicada al Servicio de Catering en la Ciudad de Tarija, tiene la finalidad de constituirse en una empresa que brinde una solución a las personas al momento de llevar a cabo algún acontecimiento; ya sea social o íntimo.

Se presenta un plan de negocios para poner en marcha una empresa que presta servicios de catering, que se encargara de todos los detalles de un evento.

En el capítulo I, se realiza una descripción general del servicio; donde se especifica la idea de negocio, la descripción de la empresa y el servicio que brinda, también se describe la misión, visión y objetivos de la empresa.

En el capítulo II, se encuentra la investigación de Mercado, describiendo el diseño que se utilice y los resultados que se obtuvieron de dicha investigación. También se realizó un estudio de la competencia donde se determinó que en la población no existe un mercado amplio, ni competitivo del mismo sector; ya que brindan servicios limitados y existe una gran proporción de demanda insatisfecha. Se realizó de igual manera el marketing mix de la empresa, donde se explica claramente el producto, precio, plaza, y promoción del servicio; y por último se encuentra la demanda con su respectiva estimación y proyección.

En el capítulo III, se realiza el estudio de la producción, donde se muestra detalladamente las especificaciones del servicio, el diagrama del flujo de proceso, el equipo e instalaciones, la capacidad instalada, la ubicación de la empresa, y el diseño y distribución de la planta y oficinas.

En el capítulo IV, se encuentra la estructura organizacional, donde se muestra el organigrama de la empresa y la descripción de los diferentes puestos de trabajo, partiendo desde la gerencia hasta el personal de apoyo, también se encuentra el proceso de contratación, donde se utilizara más que todo el periódico; se realiza el desarrollo del personal, la administración de sueldos y salarios, y el marco legal de la organización.

En el capítulo V, se realiza el Plan Financiero con el propósito de determinar la viabilidad del plan de negocios, donde se estableció la política de financiamiento, la inversión requerida, los ingresos, y el análisis financiero.

Finalmente se indica la Bibliografía utilizada en el plan de negocios y en la sección de Anexos se presenta la encuesta para la investigación de mercados, la información estadística, el plano de la empresa, el flujo de caja y fotos de algunos servicios que brindará la empresa.

INDICE

INTRODUCCION

	Pagina
1. Justificación.....	I
2. Planteamiento Del Problema.....	II
3. Formulación del Problema.....	III
4. Objetivos.....	III
5. Objetivo General.....	IV
6. Objetivos Específicos.....	IV

CAPITULO I

NATURALEZA DEL PLAN DE NEGOCIO

1.1 Nombre de la Empresa.....	1
1.2 Descripción de la Empresa.....	2
1.3 Servicio de la Empresa.....	3
1.4 Misión y Visión de la Empresa.....	4
1.4.1 Misión.....	4
1.4.2 Visión.....	4
1.5 Objetivos de la Empresa.....	5
1.5.1 Objetivo General.....	5
1.5.2 Objetivo Específicos.....	5

CAPITULO II

INVESTIGACION DE MERCADO

	Pagina
2.1 Investigación de Mercado.....	6
2.2 Objetivos de la Investigación.....	6
2.2.1 Objetivo General.....	6
2.2.2 Objetivo Especifico.....	6
2.3 Problema de Decisión Gerencial.....	7
2.4 Problema de Investigación de Mercados.....	7
2.5 Hipótesis.....	7
2.6 Diseño de Investigación.....	8
2.6.1 Fase del Diseño de la Investigación.....	8
2.6.2 Investigación Descriptiva.....	8
2.6.3 Determinación del Marco Muestral.....	8
2.7 Resultados e Interpretación de la Investigación.....	12
2.8 Estudio de la Competencia en el Mercado.....	41
2.9 Tamaño del Mercado.....	46
2.10 Marketing Mix.....	46
2.10.1 Producto.....	46
2.10.2 Precio.....	47

	Pagina
2.10.3 Plaza.....	54
2.10.4 Promoción.....	54
2.11. Demanda Actual del Servicio.....	55
2.12. Estimación de la Demanda.....	55
2.13. Proyección de la Demanda.....	56

CAPITULO III

PRODUCCION

3.1. Objetivos del área de Producción.....	58
3.2. Especificaciones del Servicio.....	58
3.3. Diagrama del Flujo del Proceso.....	64
3.4. Equipo e Instalaciones.....	64
3.7. Capacidad Instalada.....	65
3.8. Ubicación de la empresa.....	66
3.9. Diseño y Distribución de la Planta.....	66

CAPITULO IV

ORGANIZACIÓN

4.1. Objetivos del área de Organización.....	67
4.2. Estructura Organizacional.....	67
4.2.1. Organigrama de la Empresa.....	67
4.3. Descripción de Puestos.....	68
4.3.1. Gerente General.....	68

	Pagina
4.3.2. Asesor de Servicios.....	68
4.3.3. Personal de Apoyo.....	68
4.3.4. Personal Creativo u Organizador de Eventos.....	69
4.3.5. Secretaria Ejecutiva.....	69
4.4. Proceso de Contratación.....	69
4.5. Desarrollo del Personal.....	69
4.6. Administración de Sueldos y Salarios.....	70
4.7. Marco Legal de la Organización.....	70

CAPITULO V

PLAN FINANCIERO

5.1. Objetivos del Área Contable.....	72
5.2. Plan Financiero.....	72
5.2.1. Política de Financiamiento.....	72
5.3. Inversión Requerida.....	73
5.3.1. Inversiones Fijas.....	73
5.3.2. Capital de Trabajo.....	81
5.3.3. Estimación de Costos.....	82
5.3.3.1. Costos Fijos.....	83
5.3.3.2. Costos Variables.....	83
5.4. Gastos de Venta.....	86

	Pagina
5.5. Ingresos.....	87
5.6. Flujo de Efectivo.....	88
BIBLIOGRAFIA.....	89
ANEXOS	

INDICE DE TABLAS

	Pagina
Tabla Nro. 1 Tamaño de la Población de cada Estrato.....	10
Tabla Nro. 2 Numero de Encuestas por cada Estrato.....	12
Tabla Nro. 3 Proporción de personas que tuvieron una actitud positiva y negativa en cada estrato.....	12
Tabla Nro. 4 Interés por adquirir los servicios de catering (estrato I).....	14
Tabla Nro. 5 Proporción de personas encuestadas que realizan regularmente eventos sociales en la ciudad de Tarija (estrato I).....	15
Tabla Nro. 6 Tipos de eventos que los encuestados realizan (estrato I).....	16
Tabla Nro. 7 Proporción de personas que cuentan con una empresa específica para llevar a cabo algún acontecimiento (estrato I).....	17
Tabla Nro. 8 Fuentes de información de las personas cuando requieren realizar eventos (estrato I).....	18
Tabla Nro. 9 Calificación del servicio del proveedor actual (estrato I).....	19
Tabla Nro. 10 Problemas frecuentes que han tenido los encuestados con sus proveedores actuales (estrato I).....	20
Tabla Nro. 11 Factores que inducen al encuestado a contratar otra empresa (estrato I).....	21
Tabla Nro. 12 Promedio de eventos realizados en el año (estrato I).....	22
Tabla Nro. 13 Promedio de asistentes por evento (estrato I).....	23

Tabla Nro. 14 Disponibilidad para contratar nuestro servicio (estrato I).....	24
Tabla Nro. 15 Disponibilidad para pagar por nuestros servicio (estrato I).....	25
Tabla Nro. 16 Interés por adquirir los servicios de catering (estrato II).....	26
Tabla Nro. 17 Proporción de personas encuestadas que realizan regularmente eventos sociales en la ciudad de Tarija (estrato II).....	27
Tabla Nro. 18 Tipos de eventos que los encuestados realizan (estrato II).....	28
Tabla Nro. 19 Proporción de personas que cuentan con una empresa específica para llevar a cabo algún acontecimiento (estrato II).....	29
Tabla Nro. 20 Fuentes de información de las personas cuando requieren realizar eventos (estrato II).....	30
Tabla Nro. 21 Calificación del servicio del proveedor actual (estrato II).....	31
Tabla Nro. 22 Problemas frecuentes que han tenido los encuestados con sus proveedores actuales (estrato II).....	32
Tabla Nro. 23 Factores que inducen al encuestado a contratar otra empresa (estrato II).....	33
Tabla Nro. 24 Promedio de eventos realizados en el año (estrato II).....	34
Tabla Nro. 25 Promedio de asistentes por evento (estrato II).....	35
Tabla Nro. 26 Disponibilidad para contratar nuestro servicio (estrato II).....	36
Tabla Nro. 27 Disponibilidad para pagar por nuestros servicio (estrato II).....	37
Tabla Nro. 28 Edad y Nivel de aceptación.....	38

Tabla Nro. 29 Cantidad de dinero dispuesto a pagar y número de personas por evento.....	39
Tabla Nro. 30 Estudio de la Competencia en el Mercado.....	41
Tabla Nro. 31 Cantidad de Eventos que Demanda la Competencia.....	45
Tabla Nro. 32 Precio detallado de los Servicios a ofrecer.....	48
Tabla Nro. 33 Precio por Evento.....	53
Tabla Nro. 34 Medio Publicitario.....	54
Tabla Nro. 35 Expectativas de eventos a cubrir en un año.....	56
Tabla Nro. 36 Proyección de la Demanda.....	57
Tabla Nro. 37 Especificaciones del Servicio.....	58
Tabla Nro. 38 Equipo de computación y comunicación que se requieren para la formación de la empresa.....	64
Tabla Nro. 39 Muebles de oficina que requieren para la formación de la empresa.....	65
Tabla Nro. 40 Útiles de oficina que se requieren para la formación de la empresa.....	65
Tabla Nro. 41 Descripción de cargos y remuneraciones.....	70
Tabla Nro. 42 Inversiones Fijas, Equipos de oficina.....	73
Tabla Nro. 43 Inversiones Fijas, Muebles de oficina.....	74
Tabla Nro. 44 Inversiones Fijas, Útiles de Oficina.....	74

Tabla Nro. 45	Inversiones Fijas, Material de Servicio (manteles).....	75
Tabla Nro. 46	Inversiones Fijas, Material de Servicio (porcelana).....	76
Tabla Nro. 47	Inversiones Fijas, Material de Servicio (cubiertos).....	77
Tabla Nro. 48	Inversiones Fijas, Material de Servicio (accesorios).....	77
Tabla Nro. 49	Inversiones Fijas, Material de Servicio (cristalería).....	78
Tabla Nro. 50	Inversiones Fijas, Material de Servicio (sillas).....	79
Tabla Nro. 51	Inversiones Fijas, Material de Servicio (mesas).....	79
Tabla Nro. 52	Inversiones Fijas, Material de Servicio (movilidad).....	80
Tabla Nro. 53	Inversiones Fijas, Material de Servicio (música y filmación).....	80
Tabla Nro. 54	Precio Total de los Materiales de Servicio.....	81
Tabla Nro. 55	Estructura de Financiamiento de la Empresa.....	82
Tabla Nro. 56	Sueldo Mensual.....	83
Tabla Nro. 57	Sueldo Anual.....	84
Tabla Nro. 58	Costos Fijos.....	85
Tabla Nro. 59	Costos Variables.....	85
Tabla Nro. 60	Gastos de Venta.....	86
Tabla Nro. 61	Ingresos.....	87