

Administración de Empresas

E-Motors S.R.L

**Mantenimiento y Reparación de Vehículos Híbridos y
Eléctricos.**

María José Zorrilla Cespedes

**Asunción – Paraguay
2020**

ÍNDICE

RESUMEN.....	21
INTRODUCCIÓN.....	22
CAPITULO I.....	23
1.1 PLANTEAMIENTO DE LA IDEA DE NEGOCIO.	24
1.2 DENOMINACIÓN	24
1.3 NATURALEZA.....	24
1.4 SERVICIOS.....	24
1.5 JUSTIFICACIÓN	24
1.6 ALCANCE DE LA IDEA DE NEGOCIO	24
1.6.1 MERCADO GLOBAL	24
1.6.2 MERCADO POTENCIAL	25
1.7 OBJETIVOS GENERALES.....	25
1.8 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	25
1.9 REQUERIMIENTOS JURÍDICOS.....	25
1.9.1 NOMBRE O RAZÓN SOCIAL.....	25
1.9.2 TIPO DE SOCIEDAD	25
1.10 ASPECTOS ADMINISTRATIVOS Y LEGALES RELACIONADOS PARA EL PROCESO DE APERTURA Y CONSTITUCIÓN JURÍDICA.	26
1.10.1 ESCRITURA DE CONSTITUCIÓN DE APOORTE Y CAPITAL.....	26
1.11 DEPÓSITO DE GARANTÍA	27
1.12 INSCRIPCIÓN EN LOS REGISTROS PÚBLICOS.....	27
1.13 LA PUBLICACIÓN – GACETA OFICIAL	28
1.14 MATRICULA DEL COMERCIANTE	28
1.15 INSCRIPCIÓN EN LA DIRECCIÓN DE APOYO DEL MINISTERIO DE HACIENDA (RUC) REGISTRO ÚNICO DEL CONTRIBUYENTE.....	29
1.16 RÚBRICA DE LIBROS CONTABLES	30
1.16.1 LIBROS OBLIGATORIOS DE LA SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA.	31
1.17 INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL (IPS).....	31
1.17.1 REQUISITOS PARA INSCRIPCIÓN PATRONAL.....	32
1.18 MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL	32
1.19 PATENTE MUNICIPAL DE LA CIUDAD DE ASUNCIÓN.	33
1.20 REGISTRO DE MARCAS	35
1.20.1 PRESENTACIÓN DE SOLICITUD.....	35
1.20.2 PUBLICACIÓN DE SOLICITUD	35
1.20.3 CONCESIÓN DE LA MARCA.....	35
1.21 INSCRIPCIÓN EN EL MINISTERIO DE INDUSTRIA Y COMERCIO – CEDULA MI PYME	36
1.22 REGISTROS DE PERSONAS Y ESTRUCTURAS JURÍDICAS Y DE BENEFICIARIOS FINALES (LEY N° 6446/19)	37
1.22.1 REGISTRO DE PERSONAS Y ESTRUCTURAS JURÍDICAS	37
1.22.2 REGISTRO DE BENEFICIARIOS FINALES.	38
1.23 CUADRO DE GASTOS DE CONSTITUCIÓN.	39

CAPITULO II.....	40
2.1 INVESTIGACIÓN DE MERCADO	41
2.1.1 DEFINICIÓN.....	41
2.1.2 EL PROCESO DE INVESTIGACIÓN DE MERCADO.....	41
2.1.3 LA NECESIDAD DE INFORMACIÓN.....	41
2.2 OBJETIVO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN	42
2.2.1 OBJETIVO ESPECIFICO.....	42
2.2.2 OBJETIVO COGNITIVOS.....	42
2.2.3 OBJETIVOS AFECTIVOS.....	43
2.2.4 OBJETIVOS COMPORTAMENTALES	43
2.2.5 OBJETIVOS SOCIODEMOGRÁFICOS	44
2.2.6 OBJETIVOS DE LA DEMANDA GLOBAL.....	44
2.2.7 OBJETIVOS DE LA CUOTA DE MERCADO	45
2.2.8 OBJETIVOS DEL MERCADO POTENCIAL ABSOLUTO.....	45
2.3 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Y FUENTES DE DATOS.	46
2.3.1 INVESTIGACIÓN EXPLORATORIA.....	46
2.3.2 INVESTIGACIÓN CONCLUYENTE	46
2.3.2 DISEÑO DESCRIPTIVO.....	46
2.4 PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN.....	47
2.5 CUESTIONARIO ESTRUCTURADO	53
2.6 DISEÑO DE LA MUESTRA	55
2.6.1 DEFINIR LA POBLACIÓN	55
2.6.2 IDENTIFICAR EL MARCO MUESTRAL.....	55
2.6.3 DETERMINAR EL TAMAÑO DE LA MUESTRA	56
2.6.4 SELECCIONAR UN PROCEDIMIENTO DE MUESTREO.....	57
2.6.5 INVESTIGACIÓN PROBABILÍSTICA	57
2.6.6 INVESTIGACIÓN NO PROBABILÍSTICA.....	57
2.6.7 SELECCIONAR LA MUESTRA.....	57
2.6.8 RECOLECTAR DATOS	58
2.6.9 LIBRO DE CÓDIGOS	58
2.7 PROCESAR LOS DATOS.....	60
2.7.1 ANALIZAR LOS DATOS.....	60
2.7.1.1 ESTADÍSTICAS DESCRIPTIVAS	60
2.7.1.2 FRECUENCIA ABSOLUTA.....	60
2.7.1.3 FRECUENCIA RELATIVA	61
2.7.1.4 ANÁLISIS DE DATOS	61
2.8 CONCLUSIÓN FINAL	79
2.9 VALORACIÓN DEL COSTO DE LA INVESTIGACIÓN DE MERCADO.....	80
CAPITULO III.....	81
3.1 ANÁLISIS DE LA MACROSEGMENTACIÓN.....	82
3.2 ANÁLISIS DE LA MICROSEGMENTACIÓN.....	83
3.3 CICLO DE VIDA DE UN PRODUCTO	83
3.3.1 CICLO DE VIDA DEL SERVICIO DE LA EMPRESA.....	84
3.4 ANÁLISIS DE LA DEMANDA.....	84

3.4.1 CÁLCULO DE LA DEMANDA GLOBAL.	84
3.4.2 CÁLCULO DEL MERCADO POTENCIAL Y MERCADO POTENCIAL ABSOLUTO.	87
3.4.3 CÁLCULO DE LA CUOTA DE MERCADO.	88
3.4.4 ESTRUCTURA DE LA DEMANDA GLOBAL	89
3.4.5 DEMANDA DE LA EMPRESA	90
3.5 ANÁLISIS DE LAS 5 FUERZAS COMPETITIVAS DE MICHAEL PORTER.	94
3.5.1 RESUMEN DE ESTRATEGIAS DE PORTER.	98
3.6 MATRIZ DE ANSOFF	99
CAPITULO IV	101
4.1 INTRODUCCIÓN AL PLAN DE MARKETING.	102
4.1.1 ANÁLISIS SITUACIONAL	102
4.1.2 VARIABLES CONTROLABLES	102
4.2 MIX DE MARKETING	102
4.2.1 PRODUCTO O SERVICIO	103
4.2.1.1 MANTENIMIENTO DEL VEHÍCULO ELÉCTRICO	103
4.2.1.2 REPARACIÓN DEL VEHÍCULO ELÉCTRICO.	104
4.2.1.3 MANTENIMIENTO DEL VEHÍCULO HÍBRIDO.	104
4.2.1.4 REPARACIÓN DEL VEHÍCULO HÍBRIDO	105
4.2.1.5 SERVICIO TÉCNICO A DOMICILIO DE REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO.	106
4.2.2 LA MARCA	107
4.2.2.1 CARACTERÍSTICAS DE UN IMAGOTIPO.	107
4.2.3 PRECIO	108
4.2.3.1 PRINCIPALES ESTRATEGIAS DE FIJACIÓN DE PRECIOS	108
4.2.3.2 LISTADO DE PRECIOS	109
4.2.4 PROMOCIÓN	111
4.2.5 DISTRIBUCIÓN	112
4.2.6 PROCESOS INTERNOS	113
4.2.7 EVIDENCIA FÍSICA	113
4.2.8 PERSONAL	114
4.3 VARIABLES NO CONTROLABLES	114
4.3.1 CONSUMIDORES	114
4.3.2 COMPETENCIA.	115
4.3.3 ENTORNO.	115
4.4 OBJETIVOS DEL PLAN DE MARKETING	116
4.4.1 ¿QUÉ ES UN PLAN DE MARKETING?	116
4.4.2 PARTES DE UN PLAN DE MARKETING.	116
4.4.3 ESTRATEGIAS.	117
4.4.4 POLÍTICAS.	117
4.4.5 REGLAS	117
4.4.6 PLAN DE ACCIÓN.	117
4.5 OBJETIVO 01.	118
4.6 OBJETIVO 02.	121

4.7 OBJETIVO 03.....	124
4.8 OBJETIVO 04.....	127
4.9 INVERSIÓN ANUAL Y PROYECCIÓN DE VENTAS PARA LOS OBJETIVOS DEL PLAN DE MARKETING.....	131
4.9 MANUAL DE IDENTIDAD CORPORATIVA.....	133
CAPITULO V.....	137
5.1 INTRODUCCIÓN AL PLAN DE ADMINISTRACIÓN	138
5.1.1 VISIÓN.....	138
5.1.2 MISIÓN.....	138
5.2 ANÁLISIS SITUACIONAL – MATRIZ FODA.....	139
5.2.1 VARIABLES CONTROLABLES (FORTALEZAS – DEBILIDADES).....	139
5.3 VARIABLES NO CONTROLABLES (OPORTUNIDADES – AMENAZAS).....	141
5.4 ANÁLISIS SITUACIONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA	144
5.4.1 LISTADO PLANO ADMINISTRATIVO (FODA)	144
5.4.2 CUADRO DE LISTADO PLANO ADMINISTRATIVO.....	146
5.4.3 MATRIZ DE INTERACCIÓN.....	147
5.4.4 LISTADO PLANO DE LA MATRIZ DE INTERACCIÓN.....	151
5.5 OBJETIVO DEL PLAN ADMINISTRATIVO	153
5.5.1 OBJETIVO 01.....	153
5.5.2 OBJETIVO 2.....	155
5.5.3 OBJETIVO 03.....	158
5.5.4 CALENDARIO GENERAL DE INVERSIONES DE OBJETIVOS ADMINISTRATIVOS.....	162
5.6 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	163
5.6.1 TIPOS DE ESTRUCTURAS.....	163
5.6.2 MECANISMOS DE ADAPTACIÓN Y CONTROL	164
5.6.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE E-MOTORS S.R.L.....	165
5.6.4 ESTRUCTURA SEGÚN MINTZBERG	166
5.6.5 ENFOCAR SEGÚN MINTZBERG	168
5.6.6 DISTRIBUCIÓN FÍSICA DE LAYOUT.....	169
5.6.6.1 INVERSIÓN DE EQUIPAMIENTOS Y HERRAMIENTAS.	170
5.6.6.2 ACTIVOS, SEGURIDAD EN EL TALLER.....	170
5.6.6.3ACTIVOS, SEGURIDAD DEL VEHÍCULO.....	171
5.6.6.4 ACTIVOS SEGURIDAD DEL PERSONAL.....	171
5.6.6.5 ACTIVOS, HERRAMIENTAS DE ALTA TENSIÓN Y COMPROBADORES.....	172
5.6.6.6 RESUMEN DE INVERSIÓN DE EQUIPOS Y HERRAMIENTAS.....	172
5.7MANUAL DE FUNCIONES	173
5.7.1 MANUAL DE FUNCIONES DEL GERENTE GENERAL.....	173
5.7.2 MANUAL DE FUNCIONES DEL AUXILIAR ADMINISTRATIVO.....	174
5.7.3 MANUAL DE FUNCIONES DEL JEFE ADMINISTRATIVO	175
5.7.4 MANUAL DE FUNCIONES DEL JEFE COMERCIAL.....	176
5.7.5 MANUAL DE FUNCIONES DEL JEFE TÉCNICO.....	177
5.7.6 MANUAL DE FUNCIONES DEL ENCARGADO DE REPUESTOS.....	178

5.7.7 MANUAL DE FUNCIONES DE LA RECEPCIONISTA.....	179
5.7.8 MANUAL DE FUNCIONES DE LA CAJERA	179
5.8 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	180
5.8.1 MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE RECEPCIÓN DEL VEHÍCULO.	180
5.8.2 MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE LA RECEPCIÓN DE COBROS DE SERVICIOS REALIZADOS.....	181
5.8.3 MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL MANTENIMIENTO DEL VEHÍCULO.....	181
5.8.4 MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE LA REPARACIÓN DEL VEHÍCULO.....	182
5.8.5 MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO A DOMICILIO.....	183
5.9 FLUJOGRAMA.....	184
5.9.1 FLUJOGRAMA, PROCESO DE RECEPCIÓN DEL VEHÍCULO.	185
5.9.2 FLUJOGRAMA, RECEPCIÓN DE COBROS POR SERVICIOS REALIZADOS.....	186
5.9.3 FLUJOGRAMA, PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO DEL VEHÍCULO.....	187
5.9.4 FLUJOGRAMA DE REPARACIÓN DEL VEHÍCULO.....	188
5.9.5 FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO A DOMICILIO....	189
5.10 RECURSOS HUMANOS (RR. HH).....	190
5.10.1 CUADRO DE MANO DE OBRA DE E-MOTORS S.R.L.....	191
5.11 ANÁLISIS DE LA ESTRUCTURA DE COSTOS.....	192
5.12 PLAN DE CUENTAS.....	194
5.13. ASPECTO ECONÓMICO	198
5.13.1 PRODUCTO INTERNO BRUTO.....	198
5.13.2 INFLACIÓN.....	199
5.13.3 ÍNDICE DE POBREZA	200
5.13.4 EVOLUCIÓN DEL TIPO DE CAMBIO	201
5.13.5 ÍNDICE DE DESEMPLEO	202
5.13.7 ÍNDICE DE ANALFABETISMO.....	203
5.13.8 VALORACIÓN DEL SALARIO MÍNIMO LEGAL.	204
CAPITULO VI.....	205
6.1 CUADRO DE INVERSIONES.....	206
6.1.1 CUADRO DE RESUMEN DE INVERSIONES EN ACTIVOS FIJOS.....	207
6.1.2 CUADRO DE RESUMEN DE LOS GASTOS DE PRE-INVERSIÓN.....	210
6.2 CUADRO DE CRONOGRAMA DE INVERSIONES Y FINANCIAMIENTO.....	210
6.3 CUADRO DE DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES	211
6.4 CUADRO DE SERVICIO DE LA DEUDA	212
6.5 CUADRO DE RRHH	213
6.6 CUADRO DE CRONOGRAMA DE PRODUCCIÓN DE SERVICIOS	214
6.7 CUADRO DE INGRESOS	215
6.8 CUADRO DE COSTOS TOTALES.....	217
6.9 CUADRO DE PUNTO DE EQUILIBRIO	218
6.10 CUADRO DE CÁLCULO DE CAPITAL DE TRABAJO	219

6.11 CUADRO DE ESTADO DE RESULTADO PROYECTADO CON FINANCIAMIENTO.....	220
6.12 CUADRO DE ESTADO DE RESULTADO PROYECTADO SIN FINANCIAMIENTO.....	221
6.13 ORIGEN Y APLICACIÓN DE FONDOS CON FINANCIAMIENTO.....	222
6.14 CUADRO DE ORIGEN Y APLICACIÓN DE FONDOS SIN FINANCIAMIENTO.....	223
6.16 CUADRO DE FLUJO DE CAJA PROYECTADO CON FINANCIAMIENTO.....	224
6.15 CUADRO DE FLUJO DE CAJA PROYECTADO SIN FINANCIAMIENTO.....	225
6.15 CUADRO DE BALANCES PROYECTADOS CON FINANCIAMIENTO...	226
6.16 CUADRO DE BALANCES PROYECTADOS SIN FINANCIAMIENTO....	227
6.17 INDICADORES FINANCIEROS.....	228
CONCLUSIÓN.....	229
BIBLIOGRAFÍA	230
LIBROS.....	230
INTERNET	230

RESUMEN

E-Motors S.R.L será un centro automotriz especializado en mantenimiento y reparación de vehículos híbridos y eléctricos, introducirá el servicio técnico a domicilio de los servicios, estará ubicada sobre la Avenida Eusebio Ayala N°3077 en el Barrio Tembetary de la ciudad de Asunción.

Teniendo como Misión ser un centro especializado en el mantenimiento y reparación de vehículos híbridos y eléctricos, que brindara servicios de alta calidad, mediante un equipo de trabajo especializado, responsable y honesto. Ofrecerá a los clientes un ambiente con confianza, con el objetivo de brindarles un servicio eficiente y profesional. Otorgándoles una atención especializada y personalizada.

Y una visión de ser reconocido a nivel nacional, como uno de los mejores centros especializados en vehículos híbridos y eléctricos, por la calidad de los servicios, y la eficiencia del trabajo.

La empresa estará formada por personas altamente calificadas y capacitadas para realizar los servicios de manera eficiente. Las decisiones serán tomadas por el Gerente General previa consulta a la junta de Socios. La coordinación de los trabajos se guiará por la supervisión directa, mediante las órdenes de los jefes y los trabajos se realizarán de acuerdo al manual de funciones establecido.

La investigación realizada, nos indica índices financieros positivos y aceptables, al igual que la investigación de mercado, se constató que el proyecto es técnicamente viable y económicamente rentable, por lo que se recomienda su implementación.