

Ciencias Contables y Administrativas

TOP CLEANING S.R.L

.

María Elena Larrea Centurión

Asunción – Paraguay

2017

ÍNDICE

Agradecimientos.....	2
Dedicatoria.....	3
Introducción.....	20
Justificación de la Idea del Proyecto	21
CAPITULO I: JURÍDICO.....	22
1.1 Introducción a la idea del Proyecto.	23
1.1.1 Descripción de la Empresa.....	23
1.1.2 Servicios que son ofrecidos.	24
1.2 Requerimientos Jurídicos.....	25
1.2.1 Nombre o Razón Social.	25
1.2.1.1 Nombre de la Empresa.	25
1.2.1.2 Justificación del Nombre.....	25
1.2.2 Tipo de Sociedad.....	25
1.2.2.1 Razón de la elección del tipo de sociedad.....	25
1.2.2.2 Características Generales de la S.R.L.....	27
1.2.2.3 Ventajas de Desventajas de la S.R.L en comparación con una S.A y una E.I.R.L.....	28
1.2.3 Requisitos para la Apertura de la Sociedad de Responsabilidad Limitada.....	30
1.2.3.1 Redacción del Estatuto Social, la Escritura de Constitución y el Aporte de Capital.....	31
1.2.3.1.1 Procedimientos y Requisitos.....	31
1.2.3.1.2 Gastos estimados:	33
1.2.3.1.3 Duración estimada.....	34
1.2.3.2 Inscripción en los Registros Públicos e Inscripción en la Matrícula del Comerciante.....	34
1.2.3.2.1 Procedimientos y Requisitos.....	34
1.2.3.2.2 Gastos Estimados.....	35
1.2.3.2.3 Duración estimada.....	36
1.2.3.3 Inscripción en el Registro Único del Contribuyente (RUC).....	36
1.2.3.3.1 Procedimientos y Requisitos.....	37
1.2.3.3.2 Gastos Estimados.....	38
1.2.3.3.3 Duración estimada.....	38
1.2.3.4 Rubricación de Libros Contables o Formularios Continuos / Hojas.	39
1.2.3.4.1 Procedimientos y Requisitos.....	39
1.2.3.4.2 Gastos estimados.....	40
1.2.3.4.3 Duración estimada.....	41
1.2.3.5 Apertura en la Municipalidad de Asunción.	41
1.2.3.5.1 Procedimientos y requisitos.	41
1.2.3.5.2 Gastos Estimados.....	44
1.2.3.5.3 Duración estimada.....	44
1.2.3.6 Inscripción en el Instituto de Previsión Social.	44
1.2.3.6.1 Procedimientos y Requisitos.....	45
1.2.3.6.2 Gastos estimados.....	45

1.2.3.6.3 Duración estimada.....	46
1.2.3.7 Inscripción en el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social.....	46
1.2.3.7.1 Procedimientos y requisitos.	47
1.2.3.7.2 Gastos estimados.....	49
1.2.3.7.3 Duración estimada.....	51
1.2.3.8 Inscripción en el REPSE.	51
1.2.3.8.1 Procedimientos y requisitos.	52
1.2.3.8.2 Gastos estimados.....	52
1.2.3.8.3 Duración estimada.....	53
1.2.3.9 Registro de Marca.....	53
1.2.3.9.1 Procedimientos y requisitos.	54
1.2.3.9.2 Gastos estimados.....	56
1.2.3.9.3 Duración estimada.....	56
1.3 Localización de la Empresa.....	58
CAPITULO II: INVESTIGACIÓN DE MERCADOS.....	60
2.1 Objetivo General de la Investigación.	62
2.2 Objetivos y Requerimientos.	62
2.2.1 Objetivos Cognitivos.	62
2.2.2 Objetivos Afectivos.....	62
2.2.3 Objetivos Comportamentales.....	63
2.2.4 Características de la empresa.....	64
2.2.5 Objetivos de la Demanda.....	65
2.3 Diseños de la Investigación y Fuente de Datos.	66
2.3.1 Investigación Exploratoria:.....	66
2.3.2 Investigación Concluyente.....	66
2.4 Recolección de Datos.....	68
2.5 Definición de la Muestra.....	79
2.5.1 Definición de la población.	79
2.5.2 Marco Muestral.....	79
2.5.3 Determinar el tamaño de la muestra:.....	84
2.5.4 Selección de un procedimiento de muestreo.....	85
2.5.5 Seleccionar la muestra.....	88
2.6 Procesamiento y Análisis de los Datos.....	89
2.6.1 Informe de los Resultados.	112
2.7 Valorización de la Investigación de Mercados.	113
CAPITULO III: LINEAMIENTO ESTRATÉGICO	114
3.1 Análisis de la Macrosegmentación.....	115
3.1.1. Mercado de referencia.....	115
3.1.2 Estructura del mercado de referencia para TOP CLEANING S.R.L.....	117
3.1.3 Visión.....	118
3.1.4 Misión.....	118
3.2 Análisis de la Demanda.....	119
3.2.1 Demanda de la Empresa.....	125
3.3 Análisis de la estructura competitiva del sector según Michael Porter.	129
3.4 Evaluación de la estrategia de la matriz de Ansoff.	137

CAPITULO IV: PLAN DE MARKETING.....	139
4.1 Plan de Marketing.....	140
4.1.1 Variables controlables.....	141
4.1.1.1 Producto.	141
4.1.1.2 Precio.	143
4.1.1.3 Distribución.....	144
4.1.1.4 Promoción.....	145
4.1.1.5 Evidencia Física.....	146
4.1.1.6 Personal Interno.	147
4.1.1.7 Procesos Internos.	148
4.1.2 Variables No Controlables.....	149
4.1.2.1 Competencia.	149
4.1.2.2 Consumidores.....	151
4.1.2.3 Entorno.	152
4.1.3 Listado Plano.....	154
4.1.4 Matriz de Interacción.....	158
4.1.5 Análisis FODA	162
4.1.6 Objetivos del Plan de Marketing.	166
4.1.6.1 Objetivo 1.....	166
4.1.6.1.1 Estrategia.....	166
4.1.6.1.2 Recursos Financieros, Materiales y Humanos.	166
4.1.6.1.3 Plan de acción.....	167
4.1.6.2 Objetivo 2.....	170
4.1.6.2.1 Estrategia.....	170
4.1.6.2.2 Recursos financieros, materiales y humanos.	171
4.1.6.2.3 Plan de Acción.....	172
4.1.6.3 Objetivo 3.....	176
4.1.6.3.1 Estrategia.....	176
4.1.6.3.2 Recursos Financieros, Materiales y Humanos.	176
4.1.6.3.3 Plan de Acción.....	177
4.1.6.4 Objetivo 4.....	178
4.1.6.4.1 Estrategia.....	178
4.1.6.4.2 Recursos Financieros, Materiales y Humanos.	179
4.1.6.4.3 Plan de acción.....	180
4.2 Identidad Corporativa.	182
4.2.1 Logo de la empresa TOP CLEANING S.R.L.....	182
4.2.2 Ejemplos de Aplicación del Logo.....	182
4.2.2.1 Papelería.....	182
4.2.2.2 Uniformes.....	183
4.2.2.3 Entrada al local.....	183
4.2.2.4 Publicidad en periódicos y revistas.....	184
4.2.2.5 Banner de la empresa.....	184
4.2.2.6 Vehículo con logo de la empresa.	185
CAPITULO V: ADMINISTRACIÓN.....	186
5.1 Plan de Administración.	187

5.1.1 Variables Controlables.	187
5.1.1.1 Recursos Humanos.....	187
5.1.1.2 Tecnología.	188
5.1.1.3 Gestión de calidad del servicio.	188
5.1.1.4 Finanzas y Cobranzas.	189
5.1.2 Variables No Controlables.	190
5.1.2.1 Bancos.....	190
5.1.2.2 Entorno Económico.....	190
5.1.2.3 Proveedores.....	191
5.1.2.4 Entorno Legal.	192
5.1.3 Listado Plano.....	193
5.1.4 Matriz de Interacción.	197
5.1.5 Análisis FODA.....	201
5.1.6 Objetivos del Plan de Administración.....	203
5.1.6.1 Objetivo 1.....	203
5.1.6.1.1 Estrategia.....	203
5.1.6.1.2 Plan de Acción.....	205
5.1.6.2 Objetivo 2.....	207
5.1.6.2.1 Estrategia.....	207
5.1.6.2.2 Plan de Acción.....	208
5.1.6.3 Objetivo 3.....	208
5.1.6.3.1 Estrategia.....	209
5.1.6.3.2 Plan de Acción.....	209
5.2 Estructura Organizacional según Mintzberg	211
5.2.1 Organigrama según Mintzberg.	211
5.2.2 Layout.	218
5.2.3 Manual de Funciones.....	220
5.2.4 Manual de Procedimientos.	247
5.2.5 Diagrama de Flujo o Flujograma.....	255
5.2.6 Plan de Recursos humanos.	265
5.3 Análisis de la estructura de costos.	268
5.4 Plan de Cuentas.	271
CAPITULO VI: ASPECTO ECONÓMICO.....	280
6.1 Producto Interno Bruto (PIB).....	281
6.2 Balanza Comercial (Importación/Exportación).	282
6.3 Fluctuación del Tipo de Cambio.....	284
6.4 Comportamiento de la Reserva Monetaria.....	286
6.5 Superávit o Déficit Fiscal.....	287
6.6 Inflación.....	288
6.7 Economía Nacional 2016-2017.	290
CAPITULO VII: PLAN FINANCIERO.....	292
INFORME FINAL.....	318
ANEXO	321

INTRODUCCIÓN

El planteamiento de la implementación de una empresa que brinde servicios de limpieza de edificios en altura y otros mantenimientos en general en la ciudad de Asunción busca cubrir con la demanda de varios nuevos edificios, aprovechando la escasa incursión de otras empresas dedicadas a servicios similares, permitiendo a su vez, ingresar a este mercado con un concepto nuevo y así poder innovar en la ciudad.

Nuestra característica fundamental será nuestro equipo humano, que estará especialmente seleccionado por su actitud de crecimiento, honradez, honestidad y responsabilidad en el trabajo, por la familia y sus semejantes lo que unido a su formación harán posible que nuestra empresa y sus servicios sean considerados en las instituciones como un núcleo familiar y de absoluta confianza.

La eficiencia, calidad, garantía y seguridad que aportan los sistemas, metodologías y personal de nuestra empresa quedaran reflejados en la confianza y alto nivel de satisfacción expresados por los usuarios de este tipo de servicios.