

**Administración de Empresas**

**“JOTAELE CLEAN SERVICE S.R.L.”**

**María Lourdes Rodríguez Contrera**

**Asunción - Paraguay**

**2022**

## ÍNDICE

AGRADECIMIENTO.....	2
DEDICATORIA.....	3
RESUMEN EJECUTIVO .....	12
INTRODUCCIÓN .....	13
CAPÍTULO 1- CONCEPTO DEL NEGOCIO.....	14
Descripción de la empresa.....	14
Misión.....	14
Visión .....	14
Valores .....	14
Objetivos. ....	16
Objetivo General. ....	16
Objetivos Epecíficos. ....	16
Macro localización .....	16
Micro localización.....	17
Cuadro N°1. Micro localización.....	17
CAPÍTULO 2- ASPECTOS JURÍDICOS .....	19
Proceso de apertura del Negocio.....	19
Inscripción en el Registro Único de Contribuyente. ....	19
Acta de constitución de la Sociedad.....	19
Tabla 1. Plan fiscal.....	26
Tabla 2. Presupuesto jurídico inicial.....	26
CAPÍTULO 3 – ASPECTOS ECONÓMICOS.....	28
Macroeconomía.....	28
Tasa de desempleo .....	29
Figura 1: División de la población para medir el desempleo.....	29
Gráfico 1. Tasa de Desempleo Abierto. Total, País. Años 2015-2021 .....	30
Gráfico 2. Tasa de Desempleo Abierto. Área Urbana y Rural. Años 2015-2021.....	30
Gráfico 3. Tasa de desempleo abierto de la población de 15 y más años de edad. Período 2015-2020 .....	31
Producto Interno Bruto (PIB).....	31
Gráfico 4. PIB por sectores económicos Variación interanual .....	32
Gráfico 5. PIB por sectores económicos Variación interanual e incidencias.....	32
Gráfico 6. PIB por grandes sectores económicos Variación en términos reales.....	33
Gráfico 7. PIB por componentes del gasto Variación en términos reales.....	33
Variación del dólar.....	34
Tabla 3. Variación del dólar.....	35
Tabla 4. Tasa de Inflación .....	36
Resultado inflacionario .....	37
Principales aspectos de la inflación.....	38
Inflación en Bienes, Servicios y Renta.....	39
Inflación Subyacente .....	40
Inflación en bienes nacionales e importados.....	40
Inflación en bienes transables y no transables .....	40

Tabla 5. Variación del salario mínimo .....	41
Jornal Diario.....	41
Pago por Hora.....	42
Microeconomía.....	42
Elasticidad de Oferta .....	42
Elasticidad de la Oferta .....	42
Elasticidad de la Demanda .....	44
Elasticidad de la Demanda .....	44
Factores que determinan que una demanda sea elástica o inelástica .....	47
Valor económico de las transacciones y elasticidad-precio de la demanda.....	48
Elasticidad renta de la demanda .....	49
Elasticidad-precio de la oferta.....	50
<b>CAPÍTULO 4 – ASPECTOS ADMINISTRATIVOS .....</b>	<b>53</b>
Estructura organizativa.....	53
Organigrama General .....	53
Organigrama según Henry Mintzberg.....	53
Estrategias de recursos humanos.....	55
Conceptos de Estrategia .....	55
Concepto de estrategia de Recursos Humanos.....	55
Ventajas de la Planificación Estratégica de Recursos Humanos.....	56
Condiciones que debe cumplir la planificación estratégica de Recursos Humanos .....	56
La contribución de la estrategia de Recursos Humanos al rendimiento empresarial será más efectiva .....	56
Alinear a las Personas con la Estrategia.....	57
Las empresas de éxito ofrecen a sus trabajadores.....	57
Tabla 6. Manual de Organización y Funciones.....	58
Manual de procedimientos.....	63
JOTAELE CLEAN SERVICE SRL .....	63
MANUAL DE PROCEDIMIENTO .....	63
Proceso: .....	63
Recepción de pedidos de los servicios.....	63
JOTAELE CLEAN SERVICE SRL .....	63
MANUAL DE PROCEDIMIENTO .....	63
Proceso: .....	63
Asignación de cuadrillas .....	63
Fluxograma.....	64
Diagrama de flujo del proceso .....	65
Layout.....	66
Exterior.....	66
Interior.....	67
<b>CAPÍTULO 5 – ANÁLISIS DE MERCADO.....</b>	<b>68</b>
Investigación de mercado.....	68
Población.....	68
Marco Muestral .....	68
Fórmula del tamaño de la muestra .....	68

Valorización económica anual (VEA) .....	69
Promedio de compra anual (PDCA).....	70
Demanda Global (DG) .....	70
Mercado Potencial (MP) .....	70
Mercado Potencial Absoluto (MPA).....	70
Proyección de Ventas del Proyecto.....	70
Analizar los datos.....	71
Pregunta 1. ¿Utiliza usted algún tipo de servicio de limpieza integral externa?.....	71
Pregunta 2. ¿Qué tipo de servicio de limpieza ha contratado?.....	71
Pregunta 3. ¿Al momento de contratar un servicio de limpieza, que es lo primero que toma en cuenta? .....	72
Pregunta 4. ¿Qué características le gustaría que el servicio ofreciera?.....	72
Pregunta 5. ¿Con que frecuencia le gustaría la prestación del servicio de limpieza y mantenimiento en su empresa? .....	73
Pregunta 6. ¿Cuánto estaría usted dispuesto a pagar por hora por los servicios? .....	73
Pregunta 7. ¿Por qué medio le gustaría poder contratar los servicios de limpieza integral? .....	74
Pregunta 8. ¿Estaría dispuesto a solicitar nuestros servicios?.....	74
Pregunta 9. ¿Ha contratado servicios de limpieza para su organización?.....	75
Pregunta 10. ¿Qué empresas conoce que ofrezcan servicios de limpieza? .....	75
Pregunta 11. Rubro al que se dedica su empresa .....	76
Resultado de la investigación.....	76
Análisis de la estructura competitiva del sector (Michael Porter) .....	77
Principales competidores.....	77
SERVICIOS PARAGUAYOS S.A.....	77
MIMBI S.A .....	77
LIMPORT SERVICIO INTEGRAL SRL.....	77
Productos /Servicios sustitutos.....	77
Tabla 7. Productos /Servicios sustitutos.....	78
1- Competencia Potencial.....	78
2- Competencia Actual, Rivalidad entre empresas .....	78
3- Poder de los Proveedores.....	79
4- Poder de Clientes .....	79
5- Productos Sustitutos.....	80
RESUMEN.....	80
CAPÍTULO 6 – PLAN DE MARKETING .....	81
Necesidades de los Clientes .....	81
Necesidad .....	81
Descripción del Producto o Servicio.....	81
Ventajas competitivas .....	82
Análisis Situacional de la empresa.....	82
Fortalezas (Internas).....	82
Oportunidades (Externas).....	82
Debilidades (Internas) .....	82
Amenazas (Externas).....	83
Análisis FODA.....	83

Tabla 8. FODA.....	85
Marketing Estratégico .....	87
Ciclo de vida del servicio .....	88
Estrategias según Igor Ansoff .....	88
Tabla 9. Estrategias según Igor Ansoff.....	89
Estrategias según Michael Porter.....	89
Estrategia de Porter .....	89
Tabla 10. Estrategia de Porter. ....	89
Marketing Operativo .....	90
Producto- Servicio.....	90
Precio.....	90
Tabla 11. Precio de venta .....	90
Plaza .....	90
Promoción .....	91
Personas.....	91
Proceso .....	91
Presencia (evidencia) física.....	91
<b>CAPÍTULO 7 – ASPECTOS OPERACIONALES .....</b>	<b>92</b>
Determina la política de aprovisionamiento.....	92
Fases del plan de operaciones .....	93
Productos o servicios.....	93
Procesos.....	93
Producción.....	93
Aprovisionamiento.....	93
Principales proveedores.....	94
Infraestructura y equipos necesarios.....	95
Tabla 12. Máquinas (Fuente propia) .....	95
Tabla 13. Insumos de limpieza (Fuente propia).....	95
Tabla 14. Muebles y útiles (Fuente propia).....	95
Tabla 15. Equipos de Transporte (Fuente propia).....	96
Tabla 16. Equipos de informática (Fuente propia).....	96
Tabla 17. Terreros (Fuente propia) .....	96
Tabla 18. Recursos Humanos (Fuente propia).....	96
<b>CAPÍTULO 8 – RESPONSABILIDAD SOCIAL.....</b>	<b>97</b>
Tipos de grupos de interés denominación características .....	99
Internos.....	99
Externos.....	99
Grupo hacia el que se orienta la explotación del negocio .....	99
Alianzas de competidores.....	99
Mercados de valores.....	100
Relación con el concepto de legado de generaciones futuras .....	100
Impacto ambiental.....	100
Impacto socioeconómico.....	101
Impacto cultural.....	102
Aspectos éticos de sustentabilidad del proyecto .....	102

CAPÍTULO 9 – PLAN DE EXPANSIÓN.....	103
Utilidad de un plan de expansión .....	103
Objetivo principal.....	103
Objetivos secundarios .....	103
Riesgos internos de expansión .....	104
Dependencia de las ventas.....	104
Falta de diversificación de actividades.....	104
Riesgo operacional .....	104
Dependencia de suministradores.....	104
Instalaciones obsoletas.....	104
Falta de liquidez .....	104
Riesgos externos de expansión.....	105
Definición y tipos de riesgos empresariales.....	105
Ciclo económico.....	105
Competencia.....	106
Riesgo País.....	106
Riesgo de localización.....	106
Fuerza Mayor .....	106
Barreras de salida .....	107
Principales barreras de salida .....	107
Barreras de salida personales (o emocionales).....	107
Barreras de salida económicas .....	108
Barreras de salida estratégicas.....	108
Logo de la empresa de Limpieza Integral .....	109
CAPÍTULO 10 – PLAN FINANCIERO DE LA EMPRESA .....	111
Tabla 19. Planilla de Inversión y Financiamiento.....	112
Tabla 20. Cronograma de Financiamiento .....	113
Tabla 21. Servicio de Deuda .....	113
Tabla 22. Ventas del Proyecto.....	114
Tabla 23. Capital de Trabajo. ....	115
Tabla 24. Costos Fijos y Variables.....	116
Tabla 24. Costo del Proyecto .....	116
Tabla 25. Estado de Resultados.....	117
Tabla 26. Cálculo de Rentabilidad sin Financiamiento.....	118
Tabla 27. Calculo de Rentabilidad con Financiamiento .....	118
Tabla 27. Cálculo de Depreciación y Amortización. ....	119
Tabla 28. Fuentes y Usos de Fondos.....	119
Tabla 29. Punto de Equilibrio .....	120
Tabla 30. Balance Proyectado.....	121
CONCLUSIÓN .....	122
ANEXOS Y APÉNDICES.....	124
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	127

## **RESUMEN**

La empresa JOTAELE CLEAN SERVICE S.R.L. surgió a partir de una idea viendo una necesidad en el ámbito de la construcción civil ya concluida, tiene como fin cumplir las expectativas del cliente y así satisfacer sus necesidades.

Dedicado a la limpieza integral de salones, viviendas unifamiliares e infraestructuras de gran envergadura para su posterior inauguración o en caso contrario ocupación, teniendo el cuidado de nuestros personales en cuanto a su protección y así también del ambiente en el cual se desarrolla.

Trabajamos con productos reconocidos en el mercado y pretendemos cumplir con las reglas vigentes en los diversos estatutos legales.