

## **Ingeniería Comercial**

**Servicio de grúas que opera en la ciudad de Asunción bajo la  
denominación comercial de  
“GRUAS ARELA S.R.L”**

**Alumnas:**

**Ada Fabiola Cáceres Trinidad  
Lourdes Jazmín Rodríguez Benítez**

**Asunción – Paraguay  
2021**

## ÍNDICE

Capítulo I - Concepto Del Negocio.....	18
Descripción de la Empresa .....	18
El producto o servicio a ofrecer.....	19
Descripción del cliente potencial.....	19
Empresas de seguros: .....	19
Empresas Transportadoras o de Transportes:.....	19
Propietarios de Vehículos:.....	20
Visión .....	20
Misión.....	20
Valores.....	20
Calidad.....	21
Cortesía.....	21
Responsabilidad.....	22
Honestidad.....	22
Profesionalismo .....	22
Trabajo en equipo .....	22
Objetivos generales.....	23
Objetivos específicos.....	23
Macro localización .....	23
Métodos de los Factores Ponderados .....	24
Ventajas Competitivas.....	26
Capítulo II – Aspectos Jurídicos.....	27
Escritura de Constitución .....	27
Inscripciones en el Registro Público de Comercio.....	33
Solicitud de inscripción en el Registro Público de Comercio, con patrocinio de Abogado. .....	33
Solicitud del Dictamen de Abogacía del Tesoro para Apertura de Empresas Jurídicas a través del SUACE en un plazo máximo de 48 horas.....	35
Solicitud de autorización para la utilización de sistemas para registros contables. ....	35
Rúbrica de Libros Contables .....	38
Requisitos de Entrada. ....	38
Se Presentará Por Mesa de Entradas: .....	38
Solicitud De Rubrica De Libros .....	39
Requisitos Particulares para Apertura. ....	40
Además, a cargo del Escribano: .....	40
En caso de contar con empleados. Adjuntar: .....	41
Para los extranjeros: .....	41
Inscripción en la Dirección de Apoyo del Ministerio de Hacienda (R.U.C.).....	41
Apertura en la Municipalidad Involucrada (Patentes).....	42
Patente comercial.....	42
Instituto de Previsión Social (I.P.S.). ....	43
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social.....	44
Inscripciones en el Registro Público de Comercio.....	44

Dirección de Propiedad Intelectual (Registro de Marcas).....	45
Pasos para Registrar una Marca: .....	45
Presentación de Solicitud: .....	45
Publicación de solicitud.....	46
Oposición/es de terceros:.....	46
Matrícula de comerciante. ....	47
Obligaciones del Comerciante - Art. 11 Ley Del Comerciante.....	47
Costos de Registros de Empresas.....	48
Presupuesto Jurídico Inicial.....	49
Capítulo III – Aspectos Económicos.....	51
Macroeconomía .....	51
Tasa de desempleo.....	51
Producto Interno Bruto (PIB) .....	53
Variación del Dólar Americano (Tipo de cambio).....	54
Tasa de inflación.....	55
Variación del salario mínimo. ....	56
Microeconomía.....	56
Elasticidad de oferta. ....	57
Su fórmula está dada de la manera siguiente: .....	57
Elasticidad de la Oferta .....	57
Elasticidad de la Demanda. ....	59
Capítulo IV – Aspectos Administrativos.....	61
Estructura organizativa.....	61
Organigrama – Grúas Arela S.R.L .....	61
Estructura Funcional de Mintzberg. ....	61
Configuración Estructural .....	63
Las Configuraciones Estructurales según Henry Mintzberg.....	63
Estrategias de Recursos Humanos.....	63
Proceso de reclutamiento y selección del personal. ....	64
Reclutamiento de personal .....	64
Contratación. ....	65
Contratación de personal.....	65
Carga Social.....	66
Inducción, socialización. ....	66
Adiestramiento, capacitación. ....	66
Política de retiro (estímulos, como por ejemplo capital de retiro).....	67
Recursos Humanos: Descripción, salarios.....	67
Mecanismo de Selección .....	67
Manual De Funciones.....	68
Procedimientos.....	78
Manual de procedimiento. ....	78
Manual De Procedimientos .....	78
Flujograma de procedimientos .....	80
Flujograma Ventas.....	82
Flujograma Cobro de Servicios.....	83

Flujograma – pago a proveedores.....	84
Layout.....	85
Clasificación de las áreas de la empresa.....	87
Definiciones básicas de Contabilidad.....	87
La contabilidad.....	87
Funciones básica de la contabilidad.....	88
Principios básicos de Contabilidad.....	88
Principio de Equidad .....	88
Principio de Pertinencia .....	89
Principio de Entidad.....	89
Principio de énfasis en el aspecto económico:.....	90
Principio de Cuantificación.....	90
Principio de Valor Histórico .....	90
Principio de Dualidad Económica.....	91
Principio de negocio en marcha o continuidad .....	91
Principio de realización contable .....	92
Principio de periodo contable.....	92
Principio de objetividad .....	92
Principio de importancia relativa .....	92
Principio de comparabilidad.....	93
Principio de revelación suficiente .....	93
Activo .....	93
Pasivo .....	93
Patrimonio Neto.....	94
Libros contables exigidos. ....	94
Conceptos (Ibarra et. al., 2004). ....	94
Libro diario.....	94
Libro Inventario.....	95
Libro Mayor.....	95
Libro Compras.....	95
Libro Ventas.....	95
Capitulo V – Análisis de Mercado .....	96
Introducción Investigación de Mercado .....	96
Identificación y definición del problema u oportunidad .....	96
Objetivo de la investigación de mercado.....	96
Diseño de Investigación y Fuente de Datos.....	97
Investigación Exploratoria. ....	97
Investigación Descriptiva .....	98
Método de Recolección, procesamiento y análisis de datos.....	98
Diseño de la muestra.....	99
Pasos para el diseño de la muestra: .....	99
Definir la población.....	100
Marco muestral.....	100
Población .....	100
Marco Muestral .....	101

Formula del tamaño de la muestra.....	101
Selección de procedimiento.....	102
Procesamiento de datos .....	104
Analizar los datos .....	104
Resultados de la Investigación .....	117
Principales competidores.....	118
Análisis de las 5 Fuerzas Competitivas de Porter.....	118
Competencia Potencial .....	118
Competencia actual, Rivalidad entre competidores .....	119
El poder negociador de los proveedores.....	119
El poder negociador de los clientes.....	119
Productos o servicios sustitutivos.....	120
Competencia Potencial .....	120
Competencia Actual, Rivalidad entre empresas.....	121
Poder de los Proveedores.....	121
Poder de Clientes.....	122
Productos Sustitutos .....	122
Resumen .....	123
Capítulo VI – Plan de Marketing.....	124
Análisis Foda .....	125
Análisis situacional – FODA Marketing .....	125
Variables no controlables.....	126
Cuadro de Interacción.....	127
Producto.....	127
Precio.....	128
Promoción.....	129
Plaza .....	130
Personal .....	131
Procesos.....	132
Evidencia física.....	133
Marketing Operativo.....	134
Producto .....	134
Prestación de servicio de grúa en la actualidad.....	134
Fortalezas .....	135
Debilidades.....	136
Precio.....	136
Fortalezas .....	136
Debilidades.....	136
Promoción.....	136
Fortalezas .....	137
Debilidades.....	137
Plaza .....	137
Fortalezas .....	137
Debilidades.....	137
Personal .....	137

Fortalezas .....	138
Debilidades.....	138
Proceso .....	138
Fortalezas .....	139
Debilidades.....	139
Evidencia física.....	139
Fortalezas .....	139
Debilidades.....	139
Objetivos de Marketing .....	140
Estrategias .....	140
Producto .....	140
Precio.....	141
Promoción .....	141
Plaza .....	141
Personal .....	141
Procesos:.....	142
Evidencia física: .....	142
Plan de Acción.....	143
Estrategia 1.....	143
Plan de acción.....	143
Estrategia 2.....	143
Plan de acción.....	143
Estrategia 3 y 4.....	144
Plan de acción.....	144
Estrategia 5 y 6.....	144
Plan de acción.....	144
Estrategias 7 y 8 .....	145
Plan de acción.....	145
Estrategia 9.....	145
Plan de acción.....	145
Estrategia 10.....	146
Plan de acción.....	146
Estrategia 11.....	146
Plan de acción.....	146
Asignación presupuestaria.....	146
Asignación presupuestaria – Plan de marketing.....	147
Matriz de Ansoff, Estrategias de Crecimiento.....	147
Estrategia de penetración de mercados.....	148
Acciones tácticas de penetración de mercado. ....	148
Estrategias según Michael Porter .....	149
Dpto. de Ventas .....	150
Supervisión de Ventas.....	150
Cobranza.....	150
Servicio Mecánico .....	150
Chofer de Auxilio .....	150

Limpieza .....	151
Principales proveedores.....	151
Capítulo VIII – Responsabilidad Social .....	153
Impacto ambiental. ....	153
Impacto socioeconómico .....	154
Impacto cultural.....	155
Aspectos éticos de sustentabilidad del proyecto.....	155
Riesgos internos de expansión.....	157
Riesgos externos de expansión.....	158
Fortalezas.....	158
Barreras de salida.....	158
Imagen de marca.....	159
Mapa de riesgo .....	160
Variables manejables.....	161
Producto: .....	161
Fortalezas: .....	161
Debilidades:.....	161
Precio:.....	161
Fortalezas: .....	162
Debilidades:.....	162
Promoción .....	162
Fortalezas .....	162
Debilidades.....	162
Plaza .....	163
Fortalezas .....	163
Debilidades.....	163
Personal .....	163
Fortalezas .....	163
Debilidades.....	164
Proceso .....	164
Fortalezas .....	164
Debilidades.....	164
Evidencia física .....	165
Fortalezas .....	165
Debilidades.....	165
Variables no manejables.....	165
Mercado.....	165
Oportunidades .....	165
Amenazas.....	165
Consumidor.....	166
Oportunidades .....	166
Amenazas: .....	166
Competencia.....	166
Oportunidades .....	166
Amenazas.....	166

Entorno.....	166
Oportunidades .....	166
Amenazas.....	167
Capítulo X – Aspectos Financieros .....	168
Cuadros Financieros.....	168
Inversiones .....	168
Cronograma de inversión y financiamiento. ....	169
Estructura a largo plazo .....	170
Costos fijos y variables.....	174
Flujo de caja proyectado.....	177
Cálculo del VAN y la TIR.....	179
Conclusión.....	185
Anexo .....	189

## INTRODUCCIÓN

El servicio de grúa, es en la actualidad un servicio indispensable para rescatar vehículos accidentados o con problemas mecánicos y trasladarlos de un lugar a otro, así como también para mantener limpias y en buen estado las carreteras.

Grúas Arela S.R.L., además de contar con el servicio de auxilio ofrecerá a los clientes una variedad de agregados que hacen más atractiva la oferta de servicios. Además de ser una empresa prestadora de servicios de grúa con asistencia de 24 hs. también contará con los siguientes servicios:

- Cambio de ruedas.
- Acople de batería.
- Reposición de aire a neumáticos.
- Cerrajería.

Otro servicio con el que contará la empresa será el de mantenimiento básico para el vehículo; el servicio de mantenimiento básico comprenderá:

- Testeo de batería.
- Cambio de filtros (aceite, aire y combustible).
- Cambio de aceite de motor.
- Verificación y calibración de neumáticos.
- Verificación y reposición de refrigerante para radiador.
- Verificación y reposición de fluido de dirección, embrague y frenos. Nuestra ventaja competitiva se dará en el valor agregado con el que cuenta la empresa que es el servicio de mantenimiento básico, además de satisfacer las necesidades del mercado en lo que a transporte, remolque y auxilio mecánico respecta. Grúas Arela S.R.L. será una empresa dirigida aquellos usuarios que al momento de movilizarse en sus vehículos para cualquier tipo de actividad tengan percances que complican el normal desarrollo de sus actividades.