

**Ciencias Contables y Administrativas**

***Gestión de Créditos y Cobranzas S.A.E.C.A.***

**María Sofía Fleitas Rojas**

**Asunción – Paraguay**

**2015**

## INDICE

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁGINA</b>
Dedicatorias	2
Índice	3
Agradecimientos	8
Resumen Ejecutivo	9
Introducción	13
<b>CAPÍTULO 1</b>	
Concepto del Negocio	
Análisis Situacional de la empresa	16
Análisis Externo: Oportunidades y Amenazas	16
Análisis Interno: Fortalezas y Debilidades.	17
Matriz FODA	18
Descripción de la empresa.	19
Visión.	19
Misión.	20
Valores	22
Objetivos a corto y largo plazo	25
Tipo de Sociedad	28
Tipos de estructura	51
Organigrama	58
Mecanismos de adaptación y control según Henry Mintzberg.	
Necesidades de los Clientes.	
Investigación de Mercado.	
Objetivos de la investigación.	
Requerimientos de información.	
Tipos de instrumentos a utilizar en la investigación.	
Fuentes de datos	
Tamaño de la muestra	
Desarrollo del instrumento elegido	
Conclusión.	
Descripción del Producto	
Etapas de elaboración de un calzado	
Ventaja Competitiva.	
<b>CAPÍTULO 2</b>	
Análisis de Mercado	
Análisis de la oferta	
Análisis de la demanda	
Análisis de la estructura competitiva del sector, según Michael Porter.	
Análisis de las fuerzas competitivas	
Competencia actual: Rivalidad entre competidores.	
Competencia potencial: Amenaza de Nuevos Competidores	
Poder de los Proveedores.	
Poder de los Clientes	

Amenaza de Productos Sustitutos.

### **CAPÍTULO 3**

Plan de Marketing

Las 4 P o las 7 p del servicio

Macro y micro segmentación.

Ciclo de vida del producto.

Estrategia competitiva de Porter y Ansoff

Plan de ventas por 5 años.

Plan de compras por 5 años

Plan de publicidad por 5 años

### **CAPÍTULO 4**

Plan Operacional de la empresa.

La estructura de Producción

El Proceso de producción

La infraestructura y los equipos.

Los principales proveedores

Descripción del proceso de RRHH

Cuadro con los salarios y sus cargas sociales por 5 años

Manual de funciones.

Plan de cuentas

Manual de cuentas.

Asiento de cierre y reapertura del año 1

Informes contables según Resolución 173

### **CAPÍTULO 5**

Plan Financiero de la empresa

Los cuadros financieros.

Conclusión

### **CAPÍTULO 6**

Responsabilidad Social Empresarial.

Impacto ambiental.

Impacto Socio-Económico

Impacto Cultural

Aspectos Éticos de la Sustentabilidad del proyecto

### **CAPÍTULO 7**

Plan de expansión

Objetivos a largo plazo

Riesgos internos y externos

Consideraciones para un plan estratégico de salida

Conclusión.

Bibliografía

## RESUMEN

El emprendimiento a llevarse a cabo se denomina Gestión de Créditos y Cobranzas S.A.E.C.A., este proyecto y la elección del tema surgió por la experiencia laboral obtenida en el ramo, fácil acceso a la información y el interés por desarrollar una empresa rentable económicamente y además que se dedique a la prestación de servicios de gestión de cartera de clientes con mora temprana, trabajando en conjunto con la base de datos de los bancos y entidades financieras locales.

Dicha empresa sería una Sociedad Anónima Emisora de Capital Abierto, porque las personas que la van a poner en marcha lo harían con recursos propios y financiamiento para lograr así un respaldo económico necesario. Además de emisiones de acciones en la bolsa de valores.

*El objetivo de este plan de negocios es demostrar la viabilidad financiera y económica del negocio para poder ponerlo en marcha, proporcionando así una información objetiva.*

Queremos implementar lanzar en el mercado un servicio de gestión de cartera de clientes, con llamadas entrantes y salientes, siendo una herramienta de comunicación y relación directa con los clientes, basados en métodos de trabajo y procesos determinados y adecuados, y así través de un conjunto de necesidades, brindar el servicio a cada cliente como si fuera único, *con el objetivo de atraerlos y fidelizarlos* con nuestra empresa y en el transcurrir de los años permitir tener una viabilidad asegurada.

Los servicios gestionados por Gestión de Créditos y Cobranzas S.A.E.C.A., pretenden lograr ayudar a las empresas a obtener considerables ventajas competitivas que a su vez aumentan la satisfacción del cliente para así lograr optimizar costes y generar nuevas fuentes de trabajo, mejorando la aceptación del servicio y agilizando el proceso de gestión y recuperación.

Gestión de Créditos y Cobranzas S.A.E.C.A., tiene como objetivo principal alcanzar el liderazgo en el mercado de gestión de cartera de clientes a través de la capacitación intensiva y constante al personal. Recuperar el capital invertido y conseguir que en un plazo de 5 años nuestros servicios se extiendan a más cantidad de entidades financieras y bancarias.

Nuestros valores están enfocados en la lealtad, eficiencia, profesionalismo, espíritu emprendedor, orientación al cliente, equidad, transparencia, cooperación, confiabilidad, ética y responsabilidad de tal manera a que la organización pueda regular y mantener desde sus inicios una cultura organizacional sana y que se vea reflejada dentro y fuera de la misma.

La coordinación de los grupos de trabajo está enfocada en la supervisión directa en cada tramo de cobranzas de la cartera, una persona estará encargada de supervisar los trabajos de los subordinados, luego se pasara el informe al Gerente General de la empresa para su correcto y profundo análisis.

A través de la investigación de mercado se pudo lograr identificar los segmentos y grupos de clientes potenciales sobre los cuales se posicionara nuestra empresa, para obtener esta información recurrimos a datos bibliográficos en donde pudimos

determinar diferentes factores, como por ejemplo captar una mayor cantidad de información sobre el servicio que queremos brindar; lo cual también nos servirá a la hora de establecer los precios y otras características importantes para que nuestra empresa tenga un valor agregado.

Y así realizando un resumen podemos analizar el atractivo del mercado en el cual se quiere ingresar en cuanto a la rivalidad entre empresas, la competencia existente está en un mercado con un crecimiento lento, en el cual hay pocos competidores del mismo rubro no existen mucha diferencia en los servicios ofrecidos y las barreras de salida casi no existen, en cuanto al poder de los proveedores el atractivo es bajo ya que existen muy pocos, implica un gran costo para la empresa.

El análisis FODA nos permite conocer de manera más profunda y metódica a que nos estamos enfrentando, así como también las virtudes que llegaremos a obtener con la apertura del negocio, como manejarnos con nuestras amenazas para poder transformarlas en oportunidades de crecimiento ya sea a largo o corto plazo.

En nuestro Plan de Marketing nuestra empresa está dirigida específicamente a empresas del sistema financiero que necesiten de una gestión de cobranzas, para lograr sus objetivos como eficiencia financiera con nuestras gestiones eficaces. Se utilizarán insertos publicitarios, publicaciones en periódicos económicos e emails con propuestas de los servicios ofrecidos por parte de la empresa como plan de publicidad, nuestro plan de venta está dirigido hacia la compra de cartera para gestión, el plan de compras tiene estrecha relación con el plan de ventas, porque a medida que recuperamos la cartera de nuestros clientes adquirimos una mayor experiencia con las cobranzas de las entidades financieras y bancarias y así poder despertar el interés de otras empresas financieras y bancarias que quieran utilizar nuestros servicios.

El Manual de Funciones se elaboró con el fin de brindar información en forma clara acerca de la descripción de cada puesto de tal forma que pueda servir como instrumento de apoyo para lograr mejorar la administración del personal y en particular los aspectos relacionados con su selección, distribución de labores, su capacitación y desarrollo.

El Manual Contable nos ayuda a conocer las cuentas que la empresa utilizará, respetando y cumpliendo con las normas generales de la contabilidad, más todas las exigencias del Estado Paraguayo para solicitar la apertura de estos prototipos de sociedades acogiéndonos a las mismas.

Nuestro plan financiero demuestra que la empresa es rentable teniendo una liquidez de 32,9 % en el primer año, mostrando la garantía de la inversión a largo plazo en 4,7% de rentabilidad sobre la inversión total, es importante destacar el retorno rápido de esta inversión. Queda demostrado el desafío que implica este emprendimiento, donde los emprendedores harán uso de sus conocimientos y asesoramientos poniendo el más grande esfuerzo y empeño para llegar al tan deseado resultado, el cual es el alcanzar el éxito del proyecto.

Para llevar adelante el proyecto, según el análisis financiero efectuado, se requiere de una inversión total de Gs. 937.885.000 cuya estructura de inversión estaría conformada de la siguiente manera: Gs. 734.881.000 corresponderá a la financiación propia y Gs. 203.004.000.- lo conformará el financiamiento externo.