

**Ingeniería Comercial**

***FULL HD S.R.L***  
***Lavadero de Vehículos***

**Alumnas:**

**Laura Aquino Garcete**  
**Ruth Eliana Vera Sánchez**

**SAN LORENZO – PARAGUAY**  
**2019**

# ÍNDICE

Agradecimiento .....	4
Dedicatoria.....	5
Agradecimiento. ....	6
Dedicatoria.....	7
Índices de Tablas. ....	16
Índice de Gráficos.....	19
Introducción.....	21
Justificación del Trabajo.....	22
<b>CAPITULO I – ASPECTOS JURIDICOS.....</b>	<b>23</b>
Introducción al Capítulo Jurídico .....	24
1.2    Requerimiento Jurídicos para la apertura de una sociedad de Responsabilidad Limitada (S.R.L).....	24
1.3    Orientación para la Apertura de la Empresa .....	24
1.4    Constitución Jurídica.....	25
1.4.1.  Inscripciones en el Registro Público de Comercio.....	25
1.4.2.  Requisitos Particulares para Apertura .....	25
1.4.3.  Inscripción en el registro público de personas jurídicas y asociaciones. ....	26
1.4.4.  Matrícula de comerciante. ....	26
1.4.5.  Rúbrica de Libros Contables. ....	27
1.4.6.  Inscripción en la Dirección de Apoyo del Ministerio de Hacienda (R.U.C.)....	27
1.4.7.  Apertura en la Municipalidad Involucrada (Patentes).....	28
1.4.8.  Instituto de Previsión Social (I.P.S.) .....	28
1.4.9.  Ministerio de Justicia y Trabajo. ....	29
1.4.10. Dirección de Propiedad Intelectual (Registro de Marcas).....	29
1.5. Total, de Requisitos para apertura. ....	30
1.6 Presupuesto Jurídico. ....	31
<b>CAPITULO II – INVESTIGACION DE MERCADO. ....</b>	<b>32</b>
2.    Investigación de mercado.....	33
2.1    Introducción de la Investigación de Mercado. ....	33
2.2.    Investigación de Mercado. Desarrollo.....	35
2.3.    Objetivo General .....	35
2.4.    Objetivo y Requerimiento de la investigación .....	35
2.4.1  Objetivo Variables Sociodemográficos .....	35
2.4.2  Objetivo Cognitivo .....	36
2.4.3  Objetivos afectivos .....	36
2.4.4  Objetivos Comportamental.....	37
2.5    Diseño de la Investigación y Fuente de Datos .....	38
2.5.1  Investigación Exploratoria. ....	38
2.5.2  Investigación Concluyente .....	39
2.6    Recolección de Datos .....	41
2.7    Diseño de la muestra. ....	56
2.7.1  Definir la Población.....	56
2.7.2. - Marco Muestral: .....	57
2.7.3 Determinación del tamaño de la muestra .....	58

2.7.4.	Selección de un procedimiento de muestreo: .....	58
2.7.4.1	Procedimiento: No probabilístico, por conveniencia. ....	58
2.7.5	Selección de la Muestra .....	59
2.8.	Procesamientos de Datos. ....	64
	Gráficos de los resultados de la encuesta. ....	64
2.9.	Resultados de la Investigación. ....	82
	Análisis de datos obtenidos. ....	82
	<b>CAPITULO III – PLAN DE MARKETING</b> .....	<b>84</b>
3.	Plan de Marketing. ....	85
3.1	Introducción Plan de Marketing. ....	85
3.2	Macro segmentación.....	85
3.3	Micro segmentación. ....	86
3.3.1	Mercado Objetivo.....	87
3.4	Análisis de la demanda. ....	87
3.4.1	Demanda Global. ....	87
3.4.2	Mercado Potencial Absoluto. ....	89
3.4.3	Cuota de Mercado. ....	90
3.5	Modelo del Ciclo de vida del Producto. ....	93
3.7	Análisis situacional FODA.....	95
3.7.1	Análisis interno.....	96
3.7.2	Análisis externo.....	97
3.8	Variables Controlables .....	98
3.8.1	Fortaleza. ....	98
3.8.2	Debilidades.....	98
3.9	Evaluación de las siete P del Marketing Mix. ....	99
3.9.1	Producto/Servicio. ....	99
3.9.2	Precio.....	100
3.9.3	Promociones .....	101
3.9.4	Plaza .....	101
3.9.5	Personas.....	102
3.9.6	Presentación.....	102
3.9.7	Procesos.....	103
3.10	Evaluación de los Factores Externos.....	103
3.10.1	Variables no controlables .....	103
3.10.1.1	Oportunidades .....	103
3.10.1.2	Amenazas .....	104
3.11.	Evaluación de los factores externos. ....	105
3.11.1	Competidores.....	105
3.11.2	Clientes .....	105
3.11.3	Entorno. ....	106
3.12	Cuadro de Interacción FODA.....	107
3.14	Puntos básicos para elaboración de los objetivos del plan de Marketing.....	111
3.16	Identidad Corporativa.....	120
3.16.1	Isotipo.....	120
3.16.2	Manual de la marca corporativa. ....	121
	<b>CAPITULO IV – PLAN ADMINISTRATIVO</b> .....	<b>134</b>

4.1	Introducción al capítulo administrativo.....	135
4.2	Descripción de la empresa.....	135
4.3	Lineamiento Estratégico.....	135
4.3.1	Lineamiento estratégico de FULL HD S.R.L.....	135
4.3.2	Misión.....	135
4.3.3	Visión. ....	136
4.4	Localización. ....	136
4.4.1	Análisis para la localización factores ponderados.....	137
4.4.2	Métodos de Factores Ponderados .....	137
4.5	Análisis de la estructura competitiva.....	138
4.5.1	Análisis de 5 fuerzas competitivas de M. Porter.....	138
4.5.2	¿Cuáles son las 5 fuerzas de Porter? .....	139
4.5.3	Valorización de las 5 fuerzas competitivas de Porter.....	139
4.6	Matriz de Ansoff. ....	145
4.6.1	Estrategia de penetración de mercado.....	145
4.6.2	Estrategia de desarrollos de nuevos productos.....	145
4.6.3	Estrategia de desarrollo de nuevo mercado.....	146
4.6.4	Estrategia de diversificación. ....	146
4.7	Análisis situacional FODA.....	146
4.7.1	Variable controlables.....	147
4.7.1.1	Costos.....	147
4.7.1.2	Recursos Financieros.....	147
4.7.1.3	Recursos humanos.....	148
4.7.1.4	Gestión de Calidad. ....	148
4.7.1.5	Entregas. ....	149
4.7.1.6	Recursos informáticos. ....	149
4.7.2	Variables no controlables .....	150
4.7.2.1	Proveedores .....	150
4.7.2.2	Negociación con los bancos .....	151
4.7.2.3	Entorno económico.....	151
4.7.2.4	Legal.....	152
4.7.2.5	Competidores.....	152
4.8	Listado Plano.....	153
4.9	Cuadro de interacción Matriz FODA .....	156
4.10	Matriz FODA .....	157
4.10.1	Objetivos de Administración.....	158
	Cuadro de gastos totales.....	166
4.11	Organigrama.....	167
4.11.1	Representación gráfica de la estructura.....	167
4.12	Organigrama funcional.....	168
4.13	Representación gráfica de la estructura funcional de Mintzberg .....	168
	Ápice Estratégico de FULL HD S.R.L.....	169
	Línea Media de FULL HD S.R.L.....	171
	Núcleo Operativo de FULL HD S.R.L.....	174
	Staff de Apoyo de FULL HD S.R.L.....	176
4.14	Estructura organizacional.....	177

4.15	Estructura Organizacional Simple.....	177
4.16	Manual de funciones. ....	177
4.17	Manual de Procedimiento.....	192
4.18	Flujogramas .....	197
4.19	Recursos Humanos.....	203
4.19.1	Mano de obra.....	203
4.19.1.1	Mano de obra directa e indirecta. ....	204
4.19.2	Cuadro de Mano de obra. ....	205
4.19.3	Proceso de reclutamiento del personal. ....	205
4.19.4	Reglamentos y normas internas.....	206
4.20	Layout.....	208
4.20.1	Matriz de Adyacencia.....	209
	Matriz de relación Ideal.....	210
	Matriz de relación real.....	211
4.20.2	Arrendamiento del local. ....	212
4.20.3	Infraestructura. ....	213
4.20.4	Remodelaciones.....	213
4.21	Adquisición de activos. ....	214
4.21.1	Tabla de adquisición de activos.....	214
4.22	Manual de cuentas.....	217
	Manual cuentas de FULL HD S.R.L.....	218
4.23	¿En Paraguay quiénes administran los impuestos? .....	225
4.24	Los impuestos que rigen en el país y que administra la Subsecretaría de Estado de Tributación son: .....	225
4.25	Impuesto a la renta de actividades comerciales, industriales y de servicios (IRACIS) .....	226
4.25.1	¿Quiénes deben de inscribirse en el IRACIS?.....	226
4.25.2.	Características Generales del IRACIS. ....	227
4.25.3.	Impuesto al valor agregado. (IVA).....	229
4.25.3.1.	Características del IVA .....	229
4.26	Servicio ofrecido. ....	230
4.26.1.	Precio de venta de los servicios.....	230
4.26.2.	Ilustraciones del listado de servicios .....	231
4.26.3	Margen de contribución por cada servicio. ....	231
4.26.4	Ilustración y descripción de los servicios.....	235
	CAPITULO V – ECONOMICO. ....	238
5.1	Introducción Capítulo Económico.....	239
5.2	Inflación.....	239
5.3.	Fluctuación del Tipo de Cambio. ....	240
5.4.	Producto Interno Bruto (PIB).....	242
5.5.	Balanza Comercial (Importación/Exportaciones) .....	243
5.6.	Comportamiento de la Reserva Monetaria.....	244
5.7	Superávit o Déficit Fiscal. ....	245
5.8.	Salario Mínimo. ....	247
5.9	Tasa de desempleo.....	247
	CAPITULO VI– PLAN FINANCIERO. ....	249
6.1	Introducción al plan financiero.....	250

6.2	Plan Financiero.....	250
6.3	Información relevante del plan financiero.....	250
6.3.1	Inversiones.....	251
6.3.2	Cronograma de Inversión y Financiamiento. ....	255
6.3.3	Depreciación y amortización.....	256
6.3.4	Servicio de deuda. ....	257
6.3.5	Mano de obra.....	258
6.3.6	Cronograma de Producción y venta. ....	259
6.3.7	Ingreso por ventas. ....	267
6.3.8	Costo totales. ....	268
6.3.9	Punto de Equilibrio.....	269
6.3.10	Capital de trabajo.....	270
6.3.11	Estados de resultado con financiamiento. ....	271
6.3.12	Estados de resultado sin financiamiento. ....	272
6.3.13	Flujo de caja proyectados con financiamiento. ....	273
6.3.14	Flujo de caja proyectado sin financiamiento. ....	274
6.3.15	Origen y Aplicación de fondos con financiamiento.....	275
6.3.16	Origen y aplicación de fondos sin financiamiento. ....	276
6.3.17	Balance proyectados con financiamiento. ....	277
6.3.18	Balance proyectados sin financiamiento. ....	278
6.3.19	Indicadores financieros.....	279
	CUADROS FINANCIEROS.....	281
6.4.1	Inversiones.....	282
6.4.2	Cronograma de inversión y financiamiento. ....	286
6.4.3	Depreciaciones y amortizaciones ....	287
6.4.4	Servicios de deudas. ....	287
6.4.5	Mano de obra.....	289
6.4.6	Cronograma de producción y ventas. ....	290
6.4.7	Ingresos por ventas.....	298
6.4.8	Costo totales. ....	299
6.4.9	Punto de equilibrio. ....	300
6.4.10	Capital de trabajo.....	301
6.4.11	Estado de resultados Proyectados con Financiamiento. ....	302
6.4.12	Estado de resultados Proyectados sin Financiamiento. ....	303
6.4.13	Flujo de Caja Proyectado con Financiamiento.....	304
6.4.14	Flujo de caja Proyectado sin Financiamiento.....	305
6.4.15	Origen y Aplicación de Fondos Con Financiamiento. ....	306
6.4.16	Origen y Aplicación de Fondos Sin Financiamiento.....	307
6.4.17	Balances Proyectados Con Financiamiento. ....	308
6.4.18	Balances Proyectados Sin Financiamiento.....	309
6.4.19	Indicadores Financieros.....	310
	Conclusión.....	312
	Bibliografía.....	313
	Anexo. ....	314
	A1 Constitución de Sociedad. ....	314
	A2 Matricula de comerciante ....	321

A3 Formulario de Rubrica de Libros.....	322
A4 Solicitud de Inscripción - RUC .....	323
A5 Formulario de Registro de Marca .....	324
A7 Formulario de Inscripción Patronal – IPS. ....	325
A8 Declaración Jurada de Movimiento del Empleado.....	326
A9 Formulario de Acceso al Sistema REI.....	327
A10 Presupuesto de Materia Prima. ....	328
A11 Presupuesto Equipos de Instalación.....	328
A12 Presupuesto de Rodados .....	328

## INTRODUCCIÓN

El presente proyecto FULL HD S.R.L. empresa dedicada al servicio de lavado de vehículos en la ciudad de San Lorenzo barrio San Antonio, primeramente, mencionar que fue seleccionado este tema porque se posee conocimientos básicos del negocio y por la gran demanda actual de este tipo de servicio, actualmente en la ciudad de San Lorenzo se ha incrementado las personas que poseen vehículos por los que como anteriormente se menciona ha generado una gran demanda del servicio y por ente un negocio muy apetecible de incursionar.

El proyecto tiene como aporte principal demostrar la viabilidad del negocio en base a la ejecución del plan de negocio establecido por la Universidad Columbia del Paraguay que consiste en la elaboración de VI capítulos, donde el primero de ellos son los aspectos jurídicos requeridos para la apertura de la empresa las condiciones legales.

El capítulo de investigación de mercado punto importante para conocer el problema de investigación, seguidamente el plan de marketing que proporciona objetivos y estrategias para promocionar a la empresa.

El capítulo administrativo donde se diseña la estructura organizacional de la empresa y como deben ser desarrollada cada área de la empresa en cuanto a sus distintas funciones. El capítulo económico las condiciones macroeconómicas del país es analizado en función a cómo afecta al proyecto. Y el capítulo final el plan financiero de cómo será llevado a cabo las inversiones y las proyecciones de ventas.

Finalmente se realiza una conclusión del proyecto acerca de cuál fue el resultado que proporciono los distintos puntos del plan de negocio.