

Ciencias Contables y Administrativas

Cuidado y Bienestar S.R.L.

Eva Karina Benítez González

Asunción – Paraguay

2017

ÍNDICE

Agradecimientos.....	3
Dedicatoria.....	4
Introducción.....	21
Justificación de la Idea del Proyecto	23
CAPITULO I: JURÍDICO.....	25
1.1 Introducción a la idea del Proyecto.	26
1.1.1 Descripción de la Empresa.....	26
1.1.2 Servicios que son ofrecidos.	27
1.2 Requerimientos Jurídicos.....	28
1.2.1 Nombre o Razón Social.	28
1.2.1.1 Nombre de la Empresa.	28
1.2.1.2 Justificación del Nombre.....	28
1.2.2 Tipo de Sociedad.....	28
1.2.2.1 Razón de la elección del tipo de sociedad.....	28
1.2.2.2 Características Generales de la S.R.L.....	30
1.2.2.3 Ventajas de Desventajas de la S.R.L en comparación con una S.A y una E.I.R.L.....	31
1.2.3 Requisitos para la Apertura de la Sociedad de Responsabilidad Limitada.....	33
1.2.3.1 Redacción del Estatuto Social, la Escritura de Constitución y el Aporte de Capital.....	34
1.2.3.1.1 Procedimientos y Requisitos.....	34
1.2.3.1.2 Gastos estimados:	36
1.2.3.1.3 Duración estimada.....	37
1.2.3.2 Inscripción en los Registros Públicos e Inscripción en la Matrícula del Comerciante.	37
1.2.3.2.1 Procedimientos y Requisitos.....	37
1.2.3.2.2 Gastos Estimados.....	38
1.2.3.2.3 Duración estimada.....	39
1.2.3.3 Inscripción en el Registro Único del Contribuyente (RUC).....	39
1.2.3.3.1 Procedimientos y Requisitos.....	40
1.2.3.3.2 Gastos Estimados.....	41
1.2.3.3.3 Duración estimada.....	41
1.2.3.4 Rubricación de Libros Contables o Formularios Continuos / Hojas.	41
1.2.3.4.1 Procedimientos y Requisitos.....	42
1.2.3.4.2 Gastos estimados.....	43
1.2.3.4.3 Duración estimada.....	44
1.2.3.5 Apertura en la Municipalidad de Asunción.	44
1.2.3.5.1 Procedimientos y requisitos.	44
1.2.3.5.2 Gastos Estimados.....	46
1.2.3.5.3 Duración estimada.....	47
1.2.3.6 Inscripción en el Instituto de Previsión Social.	47
1.2.3.6.1 Procedimientos y Requisitos.....	48
1.2.3.6.2 Gastos estimados.....	48

1.2.3.6.3 Duración estimada.....	49
1.2.3.7 Inscripción en el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social.....	49
1.2.3.7.1 Procedimientos y requisitos.	50
1.2.3.7.2 Gastos estimados.....	52
1.2.3.7.3 Duración estimada.....	54
1.2.3.8 Inscripción en el REPSE.	54
1.2.3.8.1 Procedimientos y requisitos.	55
1.2.3.8.2 Gastos estimados.....	56
1.2.3.8.3 Duración estimada.....	56
1.2.3.9 Registro de Marca.....	56
1.2.3.9.1 Procedimientos y requisitos.	57
1.2.3.9.2 Gastos estimados.....	59
1.2.3.9.3 Duración estimada.....	59
1.3 Localización de la Empresa.....	61
CAPITULO II: INVESTIGACIÓN DE MERCADOS.....	63
2.1 Objetivo General de la Investigación.	65
2.2 Objetivos y Requerimientos.	65
2.2.1 Objetivos Cognitivos.	65
2.2.2 Objetivos Afectivos.....	65
2.2.3 Objetivos Comportamentales.....	66
2.2.4 Objetivos Sociodemográficos.	68
2.2.5 Objetivos de la Demanda.....	69
2.3 Diseños de la Investigación y Fuente de Datos.	70
2.3.1 Investigación Exploratoria:.....	70
2.3.2 Investigación Concluyente.....	71
2.4 Recolección de Datos.....	73
2.5 Definición de la Muestra.....	83
2.5.1 Definición de la población.	83
2.5.2 Marco Muestral.....	83
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.....	86
2.6 Procesamiento y Análisis de los Datos.....	87
2.6.1 Informe de los Resultados.	109
2.7 Valorización de la Investigación de Mercados.	110
CAPITULO III: LINEAMIENTO ESTRATÉGICO.....	111
3.1 Análisis de la Macrosegmentación.....	112
3.1.1. Mercado de referencia.....	112
3.1.2 Estructura del mercado de referencia para CUIDADO Y BIENESTAR S.R.L.	114
3.1.3 Visión.....	115
3.1.4 Misión.....	115
3.2 Análisis de la Demanda.....	116
3.2.1 Demanda de la Empresa.....	122

3.3 Análisis de la estructura competitiva del sector según Michael Porter.	131
3.4 Evaluación de la estrategia de la matriz de Ansoff.	139
CAPITULO IV: PLAN DE MARKETING	141
4.1 Plan de Marketing	142
4.1.1 Variables controlables	143
4.1.1.1 Producto	143
4.1.1.2 Precio	145
4.1.1.3 Distribución	147
4.1.1.4 Promoción	147
4.1.1.5 Evidencia Física	149
4.1.1.6 Personal Interno	149
4.1.1.7 Procesos Internos	150
4.1.2 Variables No Controlables	151
4.1.2.1 Competencia	152
4.1.2.2 Consumidores	153
4.1.2.3 Entorno	154
4.1.3 Listado Plano	156
4.1.4 Matriz de Interacción	161
4.1.5 Análisis FODA	165
4.1.6 Objetivos del Plan de Marketing	169
4.1.6.1 Objetivo 1	169
4.1.6.1.1 Estrategia	169
4.1.6.1.2 Recursos Financieros, Materiales y Humanos	169
4.1.6.1.3 Plan de acción	170
4.1.6.2 Objetivo 2	173
4.1.6.2.1 Estrategia	173
4.1.6.2.2 Recursos financieros, materiales y humanos	174
4.1.6.2.3 Plan de Acción	175
4.1.6.3 Objetivo 3	177
4.1.6.3.1 Estrategia	177
4.1.6.3.2 Recursos Financieros, Materiales y Humanos	177
4.1.6.3.3 Plan de Acción	178
4.1.6.4 Objetivo 4	180
4.1.6.4.1 Estrategia	180
4.1.6.4.2 Recursos Financieros, Materiales y Humanos	181
4.1.6.4.3 Plan de acción	181
4.2 Identidad Corporativa	183
4.2.6 Logo de la empresa CUIDADO Y BIENESTAR S.R.L.	183
4.2.7 Ejemplos de Aplicación del Logo	183
4.2.7.1 Papelería	183
4.2.7.2 Uniformes	185
4.2.7.3 Avisos de Prensa	186
4.2.7.4 Sala de Espera de la Empresa CUIDADO Y BIENESTAR S.R.L.	187
CAPITULO V: ADMINISTRACIÓN	188

5.1 Plan de Administración.	189
5.1.1 Variables Controlables.	189
5.1.1.1 Recursos Humanos.	189
5.1.1.2 Tecnología.	190
5.1.1.3 Gestión de calidad del servicio.	191
5.1.1.4 Finanzas y Cobranzas.	192
5.1.2 Variables No Controlables.	193
5.1.2.1 Bancos.	193
5.1.2.2 Entorno Económico.	193
5.1.2.3 Proveedores.	195
5.1.2.4 Entorno Legal.	195
5.1.3 Listado Plano.	196
5.1.4 Matriz de Interacción.	201
5.1.5 Análisis FODA.	205
5.1.6 Objetivos del Plan de Administración.	207
5.1.6.1 Objetivo 1.	207
5.1.6.1.1 Estrategia.	207
5.1.6.1.2 Plan de Acción.	209
5.1.6.2 Objetivo 2.	211
5.1.6.2.1 Estrategia.	211
5.1.6.2.2 Plan de Acción.	212
5.1.6.3 Objetivo 3.	213
5.1.6.3.1 Estrategia.	213
5.1.6.3.2 Plan de Acción.	214
5.1.6.4 Objetivo 4.	215
5.1.6.4.1 Estrategia.	215
5.1.6.4.2 Plan de Acción.	216
5.2 Estructura Organizacional.	218
5.2.1 Organigrama según Mintzberg.	218
5.2.2 Layout.	226
5.2.3 Manual de Funciones.	228
5.2.4 Manual de Procedimientos.	250
5.2.5 Diagrama de Flujo o Flujograma.	257
5.2.6 Plan de Recursos humanos.	266
5.3 Análisis de la estructura de costos.	270
5.4 Plan de Cuentas.	273
CAPITULO VI: ASPECTO ECONÓMICO.	282
6.1 Producto Interno Bruto (PIB).	283
6.2 Balanza Comercial (Importación/Exportación).	286
6.3 Fluctuación del Tipo de Cambio.	289
6.4 Comportamiento de la Reserva Monetaria.	293
6.5 Superávit o Déficit Fiscal.	295
6.6 Inflación.	298
6.7 Economía Nacional 2016-2017.	302

CAPITULO VII: PLAN FINANCIERO	304
INFORME FINAL	332
ANEXO	335

INTRODUCCIÓN

Proporcionar el cuidado para los adultos mayores que uno como familiar o ser querido quiere, puede ser una experiencia muy satisfactoria, pero, también puede ser agotadora. Ya sea que uno esté proporcionando el cuidado personalmente, contratando a alguien que lo haga, o seleccionando una institución, siempre querrá hacerlo bien y brindando todo el amor que se merecen los mismos.

El proceso de envejecimiento llega a todas las personas, aún aquellas que mantienen un estilo de vida saludable; se ven afectadas por el mismo y en algún momento necesitarán ayuda, puesto que sus actividades cotidianas pueden convertirse en difíciles o confusas. En algunos casos también, los problemas físicos o las enfermedades causarán que se necesiten contar con cuidado personal y ayuda para su movilización, todo o parte del tiempo.

Puede ser difícil distinguir cuando las limitaciones de la vejez o las enfermedades se vuelven demasiado. ¿Cómo uno se da cuenta cuando un adulto mayor necesita ayuda? Surgen algunas señales sutiles que se pueden reconocer y de este modo se puede obtener la ayuda necesaria para mantener a aquellos seres queridos saludables y seguros. Algunas de estas señales pueden incluir: higiene personal deficiente; problemas con los medicamentos; caídas recientes; no tienen apetito; cambios de humor; no se preocupan más por mantener la casa y es posible que no la limpien; entre otros.

Por todos estos motivos mencionados es que la empresa CUIDADO Y BIENESTAR S.R.L decide enfocarse en el cuidado y/o acompañamiento de adultos mayores. La misma busca ofrecer los mejores servicios a aquellos seres queridos que siempre dieron todo por sus hijos, nietos o algún familiar y que, hoy en día, se encuentran con la necesidad de ser atendidos con el mayor amor y una paciencia infinita.

Muchas veces, los familiares quisieran estar al cuidado de sus seres queridos el tiempo completo, pero en estos días se presentan miles de complicaciones debido al agitado estilo de vida que se lleva, y es cuando se toma la decisión de contratar a personas que se encarguen de la atención y cuidado de los mismos.

Por ello, es aquí donde se puede mencionar, que normalmente, muchas de estas personas buscan esa atención y cuidado en lugares como por ejemplo, Hogares de Ancianos o Centros de día, y es importante resaltar y explicar que, a veces, los mismo suelen ser perjudiciales, debido a que limita al anciano a realizar las pocas tareas que puedan surgir allí perdiendo su intimidad y libre desenvolvimiento, limitándolo solo a horarios y funciones que cumplir y principalmente, se puede mencionar, que son separados de sus seres queridos, motivo que los puede conducir a una depresión, ya que pueden sentirse abandonados por los mismos.

Por esto es que, CUIDADO Y BIENESTAR S.R.L también es una empresa que busca que los adultos mayores no sean aislados de su entorno familiar, de sus costumbres, de su vida cotidiana en sí y de sus comodidades; presta los servicios en los propios hogares de los adultos, brindándoles profesionalidad, contención, cuidados y acompañamiento, y todo, durante el tiempo en el cual sus familiares por motivos laborales o personales no pueden proporcionarles.