

Ingeniería Comercial

BOW WOW CAFÉ S.R.L.

Cinthia Carolina Sosa Escalante

Asunción – Paraguay

2017

INDICE

Portada.....	i
Agradecimiento	ii
Dedicatoria.....	iii
Índice	iv
Introducción.....	viii
Resumen Ejecutivo.....	ix
Abstract.....	xi
Capítulo 1: Antecedentes del Proyecto	1
1.1 Investigación de mercado	2
Datos Generales:.....	6
Gráfico de los resultados de la encuesta con sus respectivos análisis.....	6
1.2. Descubrimiento y planteamiento de la idea.....	18
1.3. Justificación.....	19
1.4. Naturaleza de la idea de negocio	20
1.5. Mercado Global	21
1.6. Mercado Potencial	21
1.7. Análisis económico	22
1.7.1. PIB.....	22
1.7.2. Variación del Dólar Americano.....	26
1.7.3. Desempleo	28
1.7.4. Informe de inflación	31
1.7.5. Variación del salario mínimo	33
1.8. Elasticidad de oferta	35
1.9. Elasticidad de la Demanda	36
1.10. Análisis de la Oferta	37
1.10.1. Principales competidores.....	37
1.10.2. Productos y servicios sustitutos.....	43
1.11. Análisis de las fuerzas de Michael Porter.....	44
1.12. Análisis de la Demanda	48
Capítulo 2: Planificación Empresarial	52
2.1. Descripción de la empresa.....	53
2.2. Misión.....	54
2.3. Visión	54
2.5. Objetivo General.....	56
2.6. Objetivos Específicos.....	56
2.7. Organigrama General	57
2.8. Análisis situacional de la empresa (FODA)	58
2.9. Matriz FODA.....	59
2.10. Macro localización	61
2.11. Micro localización	62
2.12. Método de los factores ponderados.....	63
2.13. Estructura de Mintzberg	64

2.14. Configuración Estructural	65
2.15. Políticas	66
2.15.1. Políticas de Calidad	66
2.15.2. Políticas Estratégicas.....	67
2.16. Reglamento Interno	68
2.17. Reglas de la empresa	69
2.18. Perfil de los Puestos.....	70
2.19. Manual de Funciones.....	73
2.20. Manual de Procedimientos	80
2.21. Fluxograma.....	86
2.21.1. Proceso: Pago a Proveedores.....	87
2.21.2. Proceso: Compra de Insumos.....	88
2.21.3. Proceso: Venta Final a Clientes.....	89
2.22. Layout.....	90
2.23. Aspectos Jurídicos de la empresa	93
Acta de constitución de la Sociedad	117
2.24. Leyes que afectan al Proyecto	121
2.25. Plan Fiscal	123
2.26. Plan operacional	125
2.26.1 Proceso de producción.....	126
2.26.2. Infraestructura y Equipos necesarios.....	127
2.26.3. Insumos de limpieza	128
2.26.4. Principales Proveedores.....	129
Capítulo 3: Plan de Comercialización	130
3.1. Marketing Estratégico.....	131
3.1.1. Macro segmentación.....	131
3.1.2 Estrategias de cobertura de los mercados.....	132
3.2. Micro segmentación	133
3.2.1. Estrategias de Segmentación	134
3.3. Estrategias según Igor Ansoff.....	135
3.4. Estrategias según Michael Porter	136
3.5. Marketing Operativo.....	137
3.5.1. Mix de marketing para servicios, las 7 P's.....	137
Recetas de productos.....	141
3.6. Precio.....	155
3.7. Plaza	157
3.8. Promoción.....	157
3.9. Personas.....	159
3.10. Proceso	159
3.11. Presencia (Evidencia Física).....	160
Capítulo 4: Planificación Financiera	161
4.1. Cuadro de Inversiones necesarias y financiaciones.....	162
4.1.1 Descripción de Activos que incluyen la Inversión Inicial.....	163
4.2. Cronograma de Inversión y Financiamiento	169
4.3. Servicio de Deuda.....	170

4.4. Proyección de ventas.....	171
4.4.1. Proyección de Costos	172
4.4.2. Proyecciones de Producción.....	173
4.5. Capital de Trabajo Requerido.....	175
4.7. Costos del Proyecto	177
4.8. Mano de Obra y Cargas Sociales.....	178
4.9. Estados de Resultados Proyectados.....	179
4.11. Flujo de caja proyectado (Sin Financiamiento).....	181
4.12. Cálculo de depreciaciones y amortizaciones.....	182
4.13. Fuente y uso de fondos.....	183
4.14. Punto de equilibrio contable y financiero.....	184
4.15. Balance proyectado.....	185
4.16. Cálculo de la Tasa de Corte – Con Financiación.....	186
4.17. Cálculo de Prima por Riesgo.....	187
4.18. Ratios Financieros	188
4.18.1 Índice de Liquidez Corriente	188
4.18.2. Índice de Prueba Ácida.....	189
4.18.3. Capital Neto de Trabajo.....	190
4.18.4. Índice de Endeudamiento sobre Activo.....	191
4.18.5. Índice de Endeudamiento sobre Capital	192
4.18.6. Índice de Rotación sobre Inventario.....	193
4.18.7. Plazo promedio de Rotación.....	194
4.18.8. Índice de Rentabilidad sobre Activo	195
4.18.9. Rentabilidad sobre Utilidad Neta	196
4.18.10. Rentabilidad sobre Capital	197
4.19. Análisis de los Ratios Financieros.....	198
Capítulo 5: Planificación Contable	199
5.1. Definición de Contabilidad.....	200
Funciones Básicas de la Contabilidad	200
5.2. Principios de contabilidad generalmente aceptados (PCGA) o normas de información financiera (NIF).....	201
5.3. Definiciones básicas de contabilidad.....	206
5.3.1. Activo	206
5.3.1.1 Activo Corriente	206
5.3.1.2. Activo No Corriente	206
5.3.2. Pasivo	206
5.3.2.1. Pasivo Corriente	206
5.3.3. Patrimonio Neto.....	207
5.3.4. Balance general.....	207
5.3.5. Estado de resultado.....	207
5.4. Los libros contables.....	208
5.5. Plan de Cuentas de Bow Wow Café S.R.L.	210
Capítulo 6: Responsabilidad Social Empresarial	213
6.1. Responsabilidad Social Empresarial	214
6.2. Impacto Ambiental	216

Instituciones vinculadas en la Gestión Ambiental.....	218
6.3. Impacto Socioeconómico	220
6.4. Impacto Cultural.....	221
Capítulo 7: Plan de expansión empresarial.....	223
7.1. Plan de expansión empresarial	224
7.2. Riesgos Internos de expansión	225
7.3. Riesgos Externos de expansión	225
7.4. Barreras de salida.....	226
7.5. Imagen de Marca	227
7.6. Mapa de Riesgo	229
7.7. Cuantificación del Riesgo.....	230
Conclusión.....	231
Aspectos Jurídicos.....	231
Aspectos Sociales.....	231
Aspectos Ambientales	231
Aspecto Económico – Financiero.....	232
Bibliografía.....	233
Citada.....	233
Consultada	234
Anexos.....	235

RESUMEN

La cafetería Bow Wow Café S.R.L. se dedica a elaborar y comercializar productos dulces tales como tortas, postres, masas dulces, entre otros, además de ofrecer cafés en sus diversas presentaciones, batidos y smoothies.

Nos enfocamos en brindar un ambiente tranquilo y cómodo, un lugar en el que los clientes pueden visitar nuestras instalaciones acompañados de sus mascotas. Al ser una empresa con el estilo de Pet Friendly, permitimos que “el mejor amigo del hombre” como se lo conoce popularmente al can es bienvenido en “Bow Wow Café S.R.L.” que además de disfrutar de un momento de diversión también cuentan con un menú canino especialmente pensado para ellos.

La empresa se encuentra en el barrio Villa Morra de la ciudad de Asunción al contar con ventajas competitivas en cuanto a la gran circulación de personas y empresas en los alrededores del local.

A través del estudio del mercado, se demuestra que existe competencia en el rubro de cafeterías, pero aún no se registra una empresa con las mismas características de Bow Wow Café en el país. Por este motivo, es importante invertir en publicidad especialmente en las redes sociales (Facebook, Instagram) a fin de que los clientes potenciales conozcan el concepto de Pet Friendly en nuestra empresa.

Dentro de la organización, consideramos que ofrecer un servicio ágil a nuestros clientes de manera que los pedidos sean atendidos rápidamente con una buena atención, a la vez de contar con personales calificados que brinden un excelente servicio al cliente son nuestras principales ventajas competitivas, permitiendo aumentar la productividad y la calidad de nuestro servicio.

Bow Wow Café S.R.L. cuenta con un manual de funciones que contiene la descripción de cada puesto de trabajo al igual que un manual de procedimientos en el que se especifican los procesos de trabajo que deben seguir cada empleado con el fin de agilizar las tareas.

Para poner en marcha el proyecto se ha invertido la suma de Gs. 1.144.830.000, de los cuales el 54% corresponde al Aporte Propio y el 46% a través de la financiación del Banco.

Según los ingresos proyectados, en el primer año se obtiene un margen por ventas del 15% aumentando las mismas en porcentajes anuales del primer al segundo año en un 10%, llegando de esa manera a obtener en el quinto año un 44% sobre margen por ventas, esto demuestra la buena aceptación de los clientes en los servicios y productos que ofrece Bow Wow Café S.R.L.