

Licenciatura en Marketing

COYOTE EXPRESS S.R.L.

Néstor Enmanuel González Jara

Asunción – Paraguay

2020

ÍNDICE

| | |
|--|----|
| PORTADA..... | 1 |
| AGRADECIMIENTOS | 3 |
| DEDICATORIA | 4 |
| INDICE..... | 5 |
| 1. CAPITULO I – CONCEPTO DE NEGOCIO..... | 11 |
| 1.1. Descripción de la Empresa..... | 11 |
| 1.2. Visión | 15 |
| 1.3. Misión..... | 15 |
| 1.4. Valores | 16 |
| 1.5. Objetivos..... | 17 |
| 1.5.1. Objetivos Generales..... | 17 |
| 1.5.2. Objetivos Específicos..... | 17 |
| 1.6. Localización | 18 |
| 1.6.1. Macro – Localización | 19 |
| 1.6.2. Micro – Localización | 19 |
| 1.6.3. Método de los Factores Ponderados | 20 |
| 1.7. Ventaja Competitiva..... | 22 |
| 2. CAPITULO II – ASPECTOS JURIDICOS | 25 |
| 2.1. Denominación y tipo de sociedad. | 25 |
| 2.1.1. Denominación: COYOTE EXPRESS..... | 25 |
| 2.1.2. Tipo de Sociedad: Sociedad de Responsabilidad Limitada (S.R.L)..... | 25 |
| 2.2. Proceso de Apertura del Negocio..... | 25 |
| 2.2.1. Escritura de constitución y aporte de capital | 25 |
| 2.2.3. Inscripciones en el registro público de comercio..... | 28 |
| 2.2.4. Matricula de comerciante..... | 29 |
| 2.2.5. Requisitos para apertura de patente comercial..... | 30 |
| 2.2.6. Colocación de carteles | 31 |
| 2.2.7. Inscripción en la Dirección de Apoyo del Ministerio de Hacienda (Obtención del RUC) ... | 32 |
| 2.2.8. Instituto de previsión social (I.P.S.)..... | 32 |
| 2.2.9. Ministerio de Justicia y trabajo | 33 |
| 2.2.10. Dirección de propiedad intelectual (registro de marcas) | 35 |
| 2.2.11. Rubrica de Libros Contables..... | 37 |
| 2.3. Acta de Constitución de Sociedad..... | 39 |
| 2.4. Leyes que afectan al proyecto | 43 |
| 2.4.1. Ley 11/83 Código Civil | 43 |
| 2.4.2. Ley 1034/93 Del Comerciante | 54 |
| 2.4. Plan Fiscal | 57 |
| 2.5. Prepuesto Jurídico Inicial..... | 58 |
| 2.5.1. Gastos de Escribanía | 58 |
| 2.5.2. Publicaciones | 59 |

| | |
|---|-----|
| 2.5.3. Apertura en Municipalidad | 60 |
| 2.5.4. Apertura en Dirección General de Registros Públicos; Instituto de Previsión Social (IPS) y Ministerio de Justicia y Trabajo (MJT)..... | 60 |
| 2.5.5. Instituto de previsión social (I.P.S.)..... | 61 |
| 2.5.6. Ministerio de Justicia y Trabajo..... | 61 |
| 2.5.7. Libros impositivos y legales | 62 |
| 2.5.8. Rubricación de Libros Contables..... | 63 |
| 2.5.9. Registro de Marcas | 63 |
| 2.5.10. Certificado de Anotaciones personales en Dirección General de Registros Públicos | 64 |
| 2.5.11. Inscripción Persona Jurídica en GDRP..... | 64 |
| 2.5.12. Contador..... | 65 |
| 2.5.13. Total Gatos Jurídicos | 65 |
| 3. CAPITULO III – ASPECTOS JURIDICOS..... | 68 |
| 3.1. Macroeconomía..... | 68 |
| 3.1.1. Desempleo..... | 69 |
| 3.1.2. Desocupación (desempleo abierto)..... | 71 |
| 3.1.3. Producto Interno Bruto | 75 |
| 3.1.4. Variación del dólar..... | 78 |
| 3.1.5. Inflación | 80 |
| 3.1.6. Variación del Salario Mínimo..... | 85 |
| 3.2. Microeconomía..... | 87 |
| 3.2.1. Elasticidad de Oferta..... | 88 |
| 3.2.2. Elasticidad de la Demanda..... | 89 |
| 4. CAPITULO IV – ASPECTOS ADMINISTRATIVOS | 92 |
| 4.1. Organigrama Empresarial | 92 |
| 4.1.1. Organigrama según Henry Mintzberg | 93 |
| 4.1.2. Las Configuraciones Estructurales según Henry Mintzberg | 98 |
| 4.2. Estrategia de Talento Humano | 101 |
| 4.2.1. Estrategia de Talento Humano..... | 102 |
| 4.3. Manual de Funciones | 107 |
| 4.4. Manual de Procedimientos..... | 115 |
| 4.5. Fluxograma..... | 120 |
| 4.6. Layout..... | 126 |
| 4.6.1. Plantas Arquitectónicas..... | 127 |
| 5. CAPITULO V – ANÁLISIS DE MERCADOS..... | 131 |
| 5.1. Investigación de Mercados..... | 131 |
| 5.1.1. Problema de la Investigación | 131 |
| 5.1.2. Objetivo general de la investigación..... | 132 |
| 5.1.3. Diseño de la Investigación..... | 132 |
| 5.1.4. Método de recolección, procesamiento y análisis de datos | 134 |
| 5.1.5. Diseño de la Muestra | 134 |

| | |
|---|-----|
| 5.1.6. Selección de un procedimiento de muestreo..... | 136 |
| 5.1.7. Recolección De Datos..... | 139 |
| 5.1.8. Recolección de Datos..... | 149 |
| 5.1.9. Resultado de la Investigación | 174 |
| 5.2. Principales Competidores..... | 176 |
| 5.3. Analisis de la Estructura Competitiva del Sector según Michael Porter..... | 179 |
| 5.3.1. Competencia Potencial..... | 180 |
| 5.3.2. Competencia Actual, Rivalidad entre empresas | 181 |
| 5.3.3. Poder de los Proveedores..... | 183 |
| 5.3.4. Poder de Clientes | 184 |
| 5.3.5. Productos Sustitutos..... | 185 |
| 5.3.6. Resumen de Análisis de la Estructura Competitiva del Sector Michael Porter | 186 |
| 5.4. Presupuesto de Análisis de Mercado..... | 187 |
| 6. CAPITULO VI – PLAN DE MARKETING | 189 |
| 6.1. Análisis Situacional FODA..... | 189 |
| 6.1.1. Variables Controlables..... | 190 |
| 6.1.2. Variables no controlables..... | 194 |
| 6.1.3. Listado Plano | 197 |
| 6.1.4. Matriz de Interacción | 199 |
| 6.1.5. Matriz FODA..... | 203 |
| 6.2. Marketing Estratégico | 205 |
| 6.2.1. Plan de Marketing..... | 205 |
| 6.3. Matriz de Ansoff, estrategias de crecimiento..... | 214 |
| 6.4. Estrategias según Michael Porter..... | 217 |
| 6.5. Marketing Operativo | 220 |
| 3.5.1. Estrategias de la mezcla de marketing | 220 |
| 7. CAPITULO VII – ASPECTOS OPERACIONALES..... | 225 |
| 7.1. Plan de las Operaciones de COYOTE Express:..... | 226 |
| 7.2. Organigrama del Sector Productivo | 227 |
| 7.3. Proceso de Producción | 228 |
| 7.4. Principales Proveedores | 232 |
| 7.5. Proveedores de servicio de COYOTE Express..... | 232 |
| 7.5.1. Aspectos importantes para los proveedores de servicios..... | 233 |
| 8. CAPITULO VIII– RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL | 236 |
| 8.1. Responsabilidad Social | 236 |
| 8.2. Componentes del RSE..... | 238 |
| 8.2.1. Factor Ambiental | 238 |
| 8.2.2. Impacto Socioeconómico..... | 240 |
| 8.2.3. Impacto Cultural | 243 |
| 8.2.4. Aspectos éticos de sustentabilidad del proyecto..... | 245 |
| 9. CAPITULO IX– PLAN DE EXPANSION..... | 248 |

| | |
|---|-----|
| 9.1. Plan de Expansión de COYOTE Express | 249 |
| 9.1.1. Riegos Internos de Expansión..... | 249 |
| 9.1.2. <i>Riesgos Externos de Expansión</i> | 254 |
| 9.1.3. <i>Barras de salida</i> | 255 |
| 9.2. Creación de Logotipo COYOTE Express..... | 258 |
| 9.2.1. Identidad Corporativa | 258 |
| 9.2.2. Área de seguridad | 259 |
| 9.2.3. Logo Adaptado..... | 259 |
| 9.2.4. Color | 260 |
| 9.2.5. Versión B&N | 260 |
| 9.2.6. Tipografía..... | 261 |
| 9.2.7. Formas de aplicación incorrecta | 261 |
| 9.2.8. Aplicación..... | 262 |
| 10. CAPITULO IX – ASPECTOS FINANCIEROS | 265 |
| 10.1. Cuadro de Inversiones..... | 265 |
| CONCLUSIÓN..... | 284 |
| BIBLIOGRAFIA | 286 |
| ANEXOS | 287 |

RESUMEN

Coyote Express es un APP (aplicación) creada para el envío de todo tipo de materiales en cualquier momento del día.

Esta idea nace de la necesidad de todas aquellas personas y/o empresas que en algún momento del día necesiten enviar un artículo de un punto a otro, sin la disponibilidad de tiempo o recurso para poder realizar el cometido.

Coyote Express se encarga de otorgarle esa facilidad a todos aquellos que lo necesiten, unificando el factor tiempo y agilidad a través de la ya mencionada APP.