

## **Ingeniería Comercial**

**Análisis de la factibilidad técnica, económica, y financiera de  
la instalación de un negocio de servicios integrales de  
asistencia y mantenimiento para el hogar,  
en la ciudad de Asunción, bajo la denominación comercial  
“ServAsist S.R.L.”**

**Alumnas:**

**Quiñonez Rodríguez, Gabriela Beatriz  
Rojas Sosa, Ruth María Angélica**

**Asunción - Paraguay  
2020**

## ÍNDICE

CAPÍTULO I – ASUNTOS JURÍDICOS.....	12
1.1. Introducción a la idea del proyecto .....	13
1.2. Requerimientos Jurídicos de acuerdo al tipo de Sociedad a constituirse.....	14
1.2.1. Nombre o razón social .....	14
1.2.2. Tipo de Sociedad.....	15
1.2.3. Constitución jurídica.....	16
CAPÍTULO II – INVESTIGACIÓN DE MERCADO.....	31
2.1. Investigación de Mercado.....	32
2.2. Objetivo General de la Investigación.....	32
2.3. Objetivos y Requerimientos.....	32
2.3.1. Objetivos Cognitivos .....	32
2.3.2. Objetivos Afectivos .....	33
2.3.3. Objetivos Comportamentales.....	34
2.3.4. Objetivos Sociodemográficos.....	35
2.3.5. Objetivos de la Demanda:.....	36
2.4. Tipos de Investigación .....	36
2.4.1. Investigación Exploratoria .....	37
2.4.2. Investigación Concluyente.....	37
2.5. Procedimiento de recolección de datos.....	40
2.5.1. Diseño de recolección de datos:.....	40
2.6. Diseño de la muestra.....	51
2.6.1. Pasos para la determinación del proceso de muestreo:.....	51
2.7. Codificación y Tabulación .....	54
2.8. Análisis de datos.....	54
2.9. Conclusiones – Informe .....	78
CAPÍTULO III – LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS .....	80
3.1. Análisis de la Macrosegmentación.....	81
3.1.1. Mercado de Referencia .....	81
3.1.2. Misión .....	83
3.1.3. Visión.....	83
3.2. Análisis de la Microsegmentación .....	83
3.3. Análisis de la Demanda.....	88
3.3.1. Cálculo de la Demanda Global .....	89
3.3.2. Cálculo del Mercado Potencial Absoluto.....	89
3.3.3. Cuota de Mercado .....	90
3.3.4. Plan de Ventas.....	91
3.4. Análisis de las 5 fuerzas competitivas de Porter.....	94
3.4.1. Poder de negociación del cliente.....	94
3.4.2. Poder de negociación del proveedor .....	95
3.4.3. Amenaza de nuevos competidores.....	96
3.4.4. Amenaza de productos sustitutos.....	96
3.4.5. Rivalidad entre los competidores.....	97

3.5. Estrategias Genéricas según Michael Porter.....	98
3.6. Análisis de la Matriz de Ansoff.....	99
3.6.1. Estrategias de la matriz de Ansoff.....	100
3.7. Argumentos de posicionamiento.....	101
Capítulo IV – PLAN DE MARKETING.....	103
4. Plan de Marketing.....	104
4.1. Análisis Situacional.....	104
4.2. Objetivos del Plan de Marketing.....	126
CAPÍTULO V - ADMINISTRACIÓN.....	134
5.1. Estructura Organizacional.....	135
5.1.1. Organigrama .....	135
5.1.2. Categorías de organigramas.....	135
5.1.3. Configuraciones estructurales.....	136
5.2. Localización de la empresa.....	140
5.3. Layout .....	141
5.4. Manual de Funciones .....	144
5.5. Manual de Procedimientos.....	170
5.6. Fluxogramas.....	173
5.6.1. Símbolos utilizados para Diagrama de Flujo .....	173
5.7. Talento Humano.....	176
5.8. Análisis de estructura de costos .....	179
CAPÍTULO VI – ASPECTO ECONÓMICO.....	182
6.1. Producto Interno Bruto (PIB).....	183
6.2. Balanza Comercial.....	183
6.2.1. Exportaciones.....	183
6.2.2. Importaciones.....	184
6.3. Fluctuación del tipo de cambio.....	184
6.4. Comportamiento de la reserva monetaria .....	185
6.5. Déficit Fiscal.....	187
6.6. Inflación.....	188
6.7. Proyecciones de crecimiento.....	188
6.8. Elasticidad de la oferta y demanda .....	189
CAPÍTULO VII – PLAN FINANCIERO.....	193
ANEXOS .....	232

## **INTRODUCCIÓN**

Las necesidades permanentes de asistencia y mantenimiento de un hogar, sumadas a la falta de habilidades y tiempo de sus habitantes, abren una atractiva ventana de oportunidad para emprendimientos que buscan adentrarse en un mercado existente ofreciendo factores diferenciadores, que generan interesantes proyecciones de crecimiento.

El presente plan de negocio propone el desarrollo de una nueva empresa que otorgará tanto servicios de asistencia y mantenimiento correctivo ante un evento inesperado, así como servicios preventivos para refaccionar y/o modificar las condiciones existentes de unidades habitacionales situadas en la ciudad de Asunción; donde existe una población aproximada de 529.433 personas. El mercado potencial de la ciudad seleccionada tiene unas 96.582 viviendas particulares, según el informe del último censo realizado en el año 2012, por la Dirección General de Estadísticas, Encuestas y Censos.

ServAsist S.R.L. será una empresa que se dedicará al outsourcing de asistencia y mantenimiento, que buscará brindar servicios integrales y personalizados al hogar de cada familia.