

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA “JUAN MISAEL SARACHO”

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
FINANCIERAS**

CARRERA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

MODALIDAD: PLAN DE NEGOCIOS



**“CREACIÓN DE UNA LAVANDERIA DE ROPA
EN EL MUNICIPIO DE CARAPARI”**

POSTULANTES:

CAYO PADILLA CINTHIA CRISTINA

SANGUINO JURADO NOELIA ANITA

TRABAJO DE PROFESIONALIZACIÓN PRESENTADO A CONSIDERACIÓN DE LA “UNIVERSIDAD AUTÓNOMA JUAN MISAEL SARACHO” como requisito para optar el grado académico a Licenciatura en Administración de Empresas.

DICIEMBRE 2011

TARIJA –BOLIVIA

V° B°

M.Sc. Lic. Lourdes Cadena Infantes
DOCENTE GUÍA

M.Sc. Lic. Bernardo Muñoz V.
DECANO DE LA FACULTAD

M.Sc. Lic. Víctor Vargas R.
VICE DECANO DE
LA FACULTAD

M.Sc. Lic. Waldo Gumiel Vela
DIRECTOR DEL DPTO. DE ADM.
Y ADM. APLICADA

APROBADO POR
TRIBUNAL:

M.Sc. Lic. Víctor John Vaca Jerez
TRIBUNAL

M.Sc. Lic. Franz Rodríguez Ortiz
TRIBUNAL

El tribunal calificador del presente trabajo no se solidariza con la forma, términos, modos y expresiones vertidas en el presente trabajo, siendo únicamente responsabilidad del o los autores.

DEDICATORIA:

Este trabajo lo dedico a mi mamá que aunque no me acompañó en estos últimos años de estudio, me estuvo guiando desde el cielo. A mi tía por su esfuerzo, dedicación y apoyo que me brindó en mis años de estudio.

Noelia Sanguino J.

DEDICATORIA:

Este trabajo lo dedico a mis padres por el amor, paciencia, esfuerzo, dedicación y apoyo que me dieron para realizarme como persona y obtener una profesión.

Cinthia Cayo P.

AGRADECIMIENTO:

Agradecemos a Dios por brindarnos la salud, sabiduría y guiarnos a culminar nuestros estudios universitarios.

A nuestros docentes por la enseñanza que nos impartieron a lo largo de estos años de estudio.

A nuestros padres, tías, por el apoyo incondicional que nos proporcionaron. A nuestros amigos y compañeros con quienes compartimos buenos y malos momentos, en especial a *Cristian Choque*.

INDICE

INTRODUCCIÓN

RESUMEN EJECUTIVO

	PÁGINA
1. INTRODUCCIÓN	2
2. JUSTIFICACIÓN.....	3
3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
4. OBJETIVOS	5
4.1 OBJETIVO GENERAL.....	5
4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	5

CAPITULO I NATURALEZA DEL NEGOCIO

1. NATURALEZA DEL NEGOCIO	
1.1. NOMBRE DE LA EMPRESA.....	7
1.2. SLOGAN DE LA EMPRESA	7
1.3. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA.....	7
1.4. VISIÓN Y MISIÓN	7
1.4.1. VISIÓN	7
1.4.2. MISIÓN	8
1.5. OBJETIVOS.....	10
1.5.1. OBJETIVO GENERAL	10
1.5.2. OBJETIVO ESPECÍFICO	10
1.6. ESTRATEGIA	10

CAPITULO II

MARKETING

2. ÁREA DE MARKETING	
2.1. INTRODUCCIÓN	12
2.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
2.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	13
2.4. FORMULACIÓN DE HIPOTESIS	13
2.5. PLANTEAMIENTO DE OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	13
2.5.1. OBJETIVO GENERAL.....	13
2.5.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	13
2.6. DETERMINACIÓN DE LA POBLACIÓN Y MUESTRA	14
2.6.1. DEFINICIÓN DE LA POBLACIÓN META	14
2.7. RESULTADOS.....	16

2.7.1.	UTILIZACIÓN DEL SERVICIO DE LAVADO.....	16
2.7.2.	RAZONES MÁS IMPORTANTES DE USO	17
2.7.3.	SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE LAS LAVANDERAS... ..	18
2.7.4.	FRECUENCIA DE USO DEL SERVICIO	19
2.7.5.	FALENCIAS DE LAS LAVANDERAS.....	20
2.7.6.	OPINIÓN CON RESPECTO AL PRECIO POR EL SERVICIO DE LAS LAVANDERAS	21
2.7.7.	UTILIZACIÓN DEL NUEVO SERVICIO	22
2.7.8.	ATRIBUTOS QUE LE GUSTARIA QUE TENGA LA EMPRESA	23
2.7.9.	PRECIO QUE ESTARIAN DISPUESTOS A PAGAR	24
2.7.10.	ANÁLISIS CRUZADO	25
2.7.10.1.	RAZONES Y FRECUENCIAS DE USO	25
2.7.10.2.	PRECIO Y ATRIBUTOS DEL SERVICIO	26
2.7.10.3.	CONCLUSIONES DEL ANÁLISIS DEL CONSUMIDOR.....	27
2.8.	ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA.....	28
2.8.1.	COMPETIDORES EXISTENTES	28
2.8.2.	DESCRIPCIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS COMPETIDORES	28
2.9.	OBJETIVOS DE MARKETING	29
2.10.	PROYECCIÓN DE LA DEMANDA	29
2.11.	ESTRATEGIAS DE MARKETING.....	32
2.11.1.	SERVICIO	32
2.11.2.	PRECIO	32
2.11.3.	PLAZA.....	33
2.11.4.	PROMOCIÓN.....	37
2.12.	GASTOS DE MARKETING.....	38

CAPITULO III

SERVICIO

3.	ÁREA DE SERVICIO	
3.1.	OBJETIVO DEL AREA DE SERVICIO.....	40
3.2.	PROCESO DEL SERVICIO	40
3.3.	FLUJOGRAMA DEL SERVICIO DE LAVADO Y SECADO	42
3.4.	FLUJOGRAMA DEL SERVICIO DE LAVADO, SECADO Y PLANCHADO.....	43
3.5.	MAQUINARIA Y EQUIPO	44
3.6.	MUEBLES Y ENSERES	45
3.7.	EQUIPO DE COMPUTACIÓN.....	48
3.8.	INSUMOS	48
3.9.	CAPACIDAD INSTALADA DEL SERVICIO.....	51

3.10. CLASIFICACIÓN DE LOS COSTOS SEGÚN SU VARIABILIDAD.....	52
3.10.1. COSTOS VARIABLES	52
3.10.2. COSTOS FIJOS.....	53
3.11. PUNTO DE EQUILIBRIO.....	54

CAPITULO IV

RECURSOS HUMANOS

4. ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	
4.1. OBJETIVOS DE RECURSOS HUMANOS.....	57
4.2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	57
4.3. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	58
4.4. MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	59
4.5. CONTRIBUCIONES AL SISTEMA INTEGRAL DE FUNCIONES	63
4.5.1. PLANILLA DE SUELDOS.....	64
4.6. MARCO LEGAL DE LA ORGANIZACIÓN.....	67
4.6.1. REQUERIMIENTOS PARA LA APERTURA DE UNA EMPRESA	67
4.6.2. CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA.....	69

CAPITULO V

FINANZAS

5. ÁREA DE FINANZAS	
5.1. INVERSIÓN INICIAL.....	71
5.2. CAPITAL DE TRABAJO.....	72
5.3. PRESUPUESTOS DE INVERSIONES.....	73
5.4. CRONOGRAMA DE INVERSIONES.....	74
5.5. BALANCE GENERAL	77
5.6. PRESUPUESTOS DE INGRESOS Y EGRESOS.....	78
5.6.1. PRESUPUESTOS DE INGRESOS	78
5.6.2. PRESUPUESTOS DE EGRESOS.....	78
5.6.2.1. METODO POR OBJETO DEL GASTO.....	79
5.7. ESTADOS DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS.....	82
5.8. FLUJO DE CAJA ANUAL.....	83
5.9. EVALUACIÓN ECONÓMICA.....	84
5.9.1. VALOR ACTUAL NETO (VAN).....	84
5.9.2. TASA INTERNA DE RETORNO	84
5.9.3. PERIODO DE RECUPERACIÓN	85
5.10. PLAN DE IMPLANTACIÓN.....	86

INDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1: UTILIZACIÓN DEL SERVICIO DE LAVADO.....	16
GRÁFICO 2: RAZONES MÁS IMPORTANTES DE USO	17
GRÁFICO 3: SATISFACCIÓN DE LAS LAVANDERAS	18
GRÁFICO 4: FRECUENCIA DE USO DEL SERVICIO	19
GRÁFICO 5: FALENCIAS DE LAS LAVANDERAS.....	20
GRÁFICO 6: OPINIÓN CON RESPECTO AL PRECIO POR EL SERVICIO DE LAS LAVANDERAS	21
GRÁFICO 7: UTILIZACIÓN DEL NUEVO SERVICIO	22
GRÁFICO 8: ATRIBUTOS QUE LE GUSTARIA QUE TENGA LA EMPRESA.....	23
GRÁFICO 9: PRECIO QUE ESTARIAN DISPUESTOS A PAGAR.....	24
GRÁFICO 10: RAZONES Y FRECUENCIAS DE USO.....	25
GRÁFICO 11: PRECIOS Y ATRIBUTOS DEL SERVICIO.....	26
GRÁFICO 12: PLANO DEL AREA URBANA DEL MUNICIPIO DE CARAPARI.....	34
GRÁFICO 13: UBICACIÓN DE LA EMPRESA “MULTISERVIS S.R.L.”	35
GRÁFICO 14: PLANO ARQUITECTONICO DE “MULTISERVIS S.R.L.”	36
GRÁFICO 15: FLUJOGRAMA DEL SERVICIO DE LAVADO Y SECADO	42
GRÁFICO 16: FLUJOGRAMA DEL SERVICIO DE LAVADO, SECADO Y PLANCHADO.....	43
GRÁFICO 17: PUNTO DE EQUILIBRIO	55
GRÁFICO 18: ORGANIGRAMA	57

INDICE DE CUADROS

CUADRO 1: PROYECCIÓN DE LA POBLACIÓN 2005 – 2010	4
CUADRO 2: UTILIZACIÓN DEL SERVICIO.....	16
CUADRO 3: RAZONES MÁS IMPORTANTES DE USO	17
CUADRO 4: SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE LAS LAVANDERAS.....	18
CUADRO 5: FRECUENCIA QUE UTILIZA EL SERVICIO	19
CUADRO 6: FALENCIAS DE LAS LAVANDERAS	20
CUADRO 7: OPINIÓN CON RESPECTO AL PRECIO POR EL SERVICIO DE LAS LAVANDERAS	21
CUADRO 8: UTILIZACIÓN DEL NUEVO SERVICIO.....	22
CUADRO 9: ATRIBUTOS QUE LES GUSTARIA QUE CUENTE LA EMPRESA.....	23
CUADRO 10: PRECIO QUE ESTARIAN DISPUESTOS A PAGAR.....	24
CUADRO 11: RAZONES Y FRECUENCIAS DE USO	25
CUADRO 12: PRECIOS Y ATRIBUTOS DEL SERVICIO	26
CUADRO 13: PROYECCIÓN DE LA DEMANDA.....	29
CUADRO 14: FRECUENCIA DE USO DEL SERVICIO.....	30
CUADRO 15: PROYECCIONES DE SERVICIOS ANUALES	31
CUADRO 16: DETERMINACIÓN DE LOS PRECIOS.....	33
CUADRO 17: GASTOS DE MARKETING	38
CUADRO 18: MAQUINARIA Y EQUIPO.....	44
CUADRO 19: MUEBLES Y ENSERES	47

CUADRO 20: EQUIPO DE COMPUTACIÓN.....	48
CUADRO 21: INSUMOS	49
CUADRO 22: COSTOS DE INSUMOS QUE SE NECESITA PARA CADA UNO DE LOS SEVICIOS.....	50
CUADRO 23: CAPACIDAD INSTALADA DEL SERVICIO.....	51
CUADRO 24: COSTOS VARIABLES PROYECTADOS PARA LOS PRÓXIMOS CINCO AÑOS.....	52
CUADRO 25: COSTOS FIJOS PROYECTADOS PARA LOS PRÓXIMOS CINCO AÑOS	53
CUADRO 26: PUNTO DE EQUILIBRIO.....	54
CUADROS 27: APORTES PATRONAL Y LABORAL	63
CUADRO 28: PLANILLA DE SUELDOS Y SALARIOS	65
CUADRO 29: SALARIOS MAS APORTES PATRONAL Y C.N.S	66
CUADRO 30: HORARIO DE TRABAJO.....	66
CUADRO 31: CAPITAL DE TRABAJO	72
CUADRO 32: PRESUPUESTOS DE INVERSIONES	73
CUADRO 33: CRONOGRAMA DE INVERSIÓN Y REINVERSIÓN.....	75
CUADRO 34: DEPRECIACIONES DE ACTIVOS FIJOS	76
CUADRO 35: BALANCE GENERAL.....	77
CUADRO 36: ESTIMACIÓN DE INGRESOS.....	78
CUADRO 37: PRESUPUESTO DE INGRESOS E INGRESOS ANUAL	81
CUADRO 38: ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS	82
CUADRO 39: FLUJO DE CAJA ANUAL	83

CUADRO 40: PERIODO DE RECUPERACIÓN.....	85
CUADRO 41: EVALUACIÓN ECONÓMICA.....	86
CUADRO 42: PLAN DE IMPLANTACIÓN DEL NEGOCIO DE LAVANDERIA DE ROPA “MULTISERVIS S.R.L.”	87