

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente trabajo está referido a la formulación de un plan de negocios que permita determinar si es factible la implementación del servicio de “LAVANDERÍA INDUSTRIAL 24/7” Siempre limpio e impecable en la ciudad de Tarija.

Este Plan de Negocio está dividido en dos partes: En la primera parte se realizó el perfil de la investigación tomando en cuenta varios factores que influyen de manera directa e indirectamente en la implementación del servicio de lavandería industrial, posteriormente realizamos una investigación del mercado lo cual nos indicó la aceptación por parte de las personas hacia este servicio y conocer nuestro mercado meta. En la segunda parte viene la propuesta planteada que contiene un: Plan de Marketing, Plan de Operaciones, Plan de Organización, Recursos Humanos y por último un Plan Financiero.

La “LAVANDERÍA INDUSTRIAL 24/7” pretende ofrecer un servicio diferenciado, único y personalizado, contando con tecnología moderna y avanzada para poder de esa manera lograr la satisfacción plena de los clientes.

El negocio se ubicará en la ciudad de Tarija más precisamente en el Barrio el Carmen, así mismo, su público objetivo consiste en la población perteneciente a los niveles socio-económicos de clase media y clase alta, con edades que oscilan principalmente, entre los 20 a 60 años. La investigación de mercado que se condujo a dicho publico arrojó como resultado el 94,2% de las personas “Si” asistirían a una lavandería industrial, mientras que un 5,8% no acudiría.

Finalmente cabe recalcar que el presente negocio requiere una inversión de Bs 138.883, para el cual se destinará monto propio que representa el 60% y también se requerirá de un préstamo bancario que representa el 40% para su puesta en marcha, la inversión que se recuperará en un periodo aproximado de un año y tiene una tasa de retorno del 30% que la “LAVANDERÍA INDUSTRIAL 24/7” proyecta alcanzar a lo largo de un horizonte de inversión de 5 años

# **PERFIL DEL PROYECTO**

## 1.1. ANTECEDENTES

En el siglo XIX con la llegada de las primeras lavadoras eléctricas, fueron apareciendo las primeras lavanderías industriales, éstas lavanderías industriales emergieron en el mercado al principio para hoteles, que no contaban con espacio para lavandería propia necesitaron externalizar este servicio, más tarde esas lavanderías industriales serían utilizadas por hospitales y restaurantes. Hoy en día las lavanderías industriales se utilizan también para el lavado de ropa de trabajo y uniformes de empresas, incluso para el lavado de trajes, éstas lavanderías cumplen una función muy importante en el cuidado y mantenimiento de dichas prendas laborales de la empresa, incluso a lo largo la vida de estas prendas con el cuidado y los materiales adecuados.

Actualmente el sector de lavanderías tiene una importancia significativa en cuanto a procesos de limpieza. Este sector abarca una gama de servicios, tanto personales como institucionales.

El lavado de ropa se ofrece de manera habitual en otros países, a través de instalaciones industrializadas a las que asiste la población a acceder a este servicio, por un costo determinado que se estima en función en las horas de uso.

En este tipo o sistema de mercado de consumo, acceder a los servicios en diferentes campos, se constituye en una tendencia que se lleva a cabo a nivel mundial.

En la ciudad de Tarija, solo existe una lavandería industrial a la que la población puede acceder a lavar ropa blanca y prendas de vestir cada vez que lo requieran por su propia cuenta, es decir utilizan las lavadoras personalmente.

Sin embargo se detectó que existe demanda insatisfecha, la cual requiere un servicio de lavandería industrial de ropa en general que cumpla con sus expectativas, ya que las personas no cuentan con tiempo suficiente para el lavado de sus prendas, por esa razón facilitaremos a las (Familias, amas de casa, personas solas, estudiantes universitarios del interior del país y del departamento, turistas, deportistas que asisten a eventos deportivos de la misma ciudad, que requieran contar con estos servicios).

Es una tarea que realizan las personas por cuenta propia, accediendo al alquiler de los equipos de lavado y secado, como una forma de solucionar la carencia de equipos domésticos

de lavado y la carencia del espacio insuficiente para instalar tendederos de ropa, por lo reducido de los departamentos y mono ambientes en los que habitan.

De hecho, existen en la ciudad de Tarija y en diferentes ciudades intermedias del departamento, tintorerías que, si bien ofrecen servicio de limpieza, no llevan a cabo el mismo tipo de trabajo que se desea implementar. Toda vez que realizan limpieza en seco, a diferencia de una lavandería industrial de ropa que hace uso de agua y de detergentes, principalmente que son autónomas en su funcionamiento.

## **1.2. JUSTIFICACIÓN**

Tomando en cuenta que el departamento de Tarija tiene una población total proyectada al 2020 con 591,828 habitantes, según el INE el primer trimestre del año 2020 antes de la pandemia del COVID-19 la tasa de desempleo en el país estaba en 5,15%, en abril había subido al 7,3%, pero en junio de este año la cifra alcanzó el 9,6%(CEDLA).

Este porcentaje no precisamente se debe a la falta de recursos en el país, ya que también se vio afectada por la pandemia del COVID. La pandemia del COVID-19 fue determinante en las cifras del desempleo en Bolivia donde las actividades económicas fueron paralizadas intensamente en el país.

Esta realidad, nos lleva a generar, analizar e implementar otros nuevos emprendimientos que nos permitan generar más empleos e ingresos económicos (nuevas inversiones) como vendría a ser este servicio de lavandería industrial de ropa, ya que hacer el lavado, secado de ropa son las tareas domésticas más tediosas para cualquier ama de casa u otra persona.

Lavar las prendas en general requiere un tiempo preciso del que no se dispone en muchos hogares y siendo esta una posible necesidad sentida y requerida por las personas particulares como ser: estudiantes, amas de casa, familias entre otras.

El motivo fundamental de este servicio de lavandería es el de vender limpieza rápida en la ropa, como también pretende satisfacer diversas necesidades, por ejemplo: necesitan que su ropa este limpia y seca tanto para su aspecto como su higiene personal, ahorrar tiempo para realizar una infinidad de labores o distintas actividades.

Por tanto, cabe mencionar que en la actualidad existe cada vez más limitaciones del acceso a los ríos por razones de contaminación, que es cada vez más crítico en los ríos que se tiene, provocando de esta manera daños a la salud, que pueden ser irreversibles.

Por otra parte, según Cossalt el consumo de agua potable en la ciudad de Tarija en el 2020 indica que hubo un promedio total de 45,784 metros cúbicos por día y durante el mes de abril se registraron 48,724, lo que significó un incremento del 8% lo cual ocasiona que existan posibles restricciones en el consumo de agua por las familias Tarijeñas.

Se detalla el consumo de agua:

- Cada día una sola persona consume 3.8 metros cúbicos de agua al mes.
- El consumo promedio mensual de una familia de 4 personas es de 15.4 metros cúbicos de agua.

**Tabla 1: Promedio de agua que se gasta en la ciudad de Tarija**

<b>EL AGUA QUE SE GASTA EN PROMEDIO</b>	
<b>Llave abierta</b>	10 Lts. por minuto
<b>Regadera</b>	100 Lts. por 10 minutos
<b>Lavado de Platos</b>	50 Lts. por 5 minutos

<b>Lavado de Ropa</b>	180 Lts. por lavado
<b>Goteo de llave</b>	150 Lts. por día
<b>Lavar el carro con manguera</b>	110 Lts.
<b>Manguera abierta regando</b>	600 Segundos por hora

Una lavadora

consume 14 litros por kilo de ropa lavada, mientras que las personas que lavan a mano, hasta 50 litros de agua por kilo de ropa.

También ahorra energía y tiempo en cada ciclo. Pero además, su alta capacidad de centrifugado extrae una gran cantidad de agua, por lo que el proceso de secado puede ser más corto y volver a ahorrar energía.

### **1.2.1. Justificación Teórica**

El Plan de Negocio, es sumamente importante para el diseño de un emprendimiento, por lo tanto, para el desarrollo de este trabajo se utilizará conceptos importantes adquiridos durante el tiempo en el que cursamos la carrera de Administración de Empresas, de nuestra Casa Superior de Estudios “Universidad Autónoma Juan Misael Saracho”. Concepto tales como Planificación Operativa, Plan de Marketing, Recursos Humanos, Organización Formal del Plan de Negocio, Planificación Financiera.

### **1.2.2. Justificación Ambiental**

En Bolivia se acumulan un poco más de 6 mil toneladas de basura al día, de las cuales el 87% se genera a nivel urbano y el restante 13% es de áreas rurales, según datos diagnósticos del Ministerio del Medio Ambiente. En cuanto a las lavanderías no se tienen datos estadísticos, ya que no representan un peligro nocivo para el medio ambiente.

### **1.2.3. Justificación Práctica**

El presente trabajo se desarrollará, para diseñar un Emprendimiento para la creación de una empresa de servicio de lavandería Industrial de ropa en la Ciudad de Tarija, que cuente con la parte operativa, administrativa y de marketing. El mismo tendrá un fin de contribuir a las personas en alivianar el arduo trabajo que conlleva el lavado de prendas, por lo cual nos

servirá para aplicar todos nuestros conocimientos adquiridos como Estudiantes de la Carrera y nos sirva para obtener nuestra titulación como Licenciadas en Administración de Empresas.

#### **1.2.4. Justificación Social**

Es de gran importancia profundizar en los temas relacionados con la responsabilidad, social en el medio ambiente a través de las labores como son los reciclajes, lo cual los principales beneficiarios de este emprendimiento será la población Tarijeña ya que tendrá a su disposición un servicio que cuide su medio ambiente.

#### **1.2.5. Justificación Legal**

La constitución Política del Estado impulsa la creación y el sostenimiento siempre y cuando que contribuyan al desarrollo del País como indica el artículo 52 del estado plurinacional de Bolivia. También existe una norma boliviana NB 742 adecuado para las empresas de servicio, la normativa vigente fue desarrollada por el estado. (Constitución Política del Estado (CPE) , 2009).

#### **1.2.6. Justificación Técnica**

El emprendimiento en base de un servicio de lavandería industrial servirá de modelo para futuras iniciativas, así mismo permitirá promover su alcance tecnológico y capacidad de producción del servicio.

Se podrá aplicar los conocimientos adquiridos durante la formación profesional a fin de generar un plan adecuado técnicamente a base a la información obtenida mediante la aplicación de instrumentos previamente definidos.

La propuesta lograda evidenciará la viabilidad del servicio propuesto.

### **1.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La crisis económica que vivimos los últimos años en el departamento de Tarija y también a nivel nacional es por la falta de empleo, negocios o nuevos emprendimientos que generen movimiento económico que contribuyan al desarrollo de la región y que a su vez generen fuentes laborales para la población. Por lo tanto, este tipo de servicio que corresponde al lavado, secado y planchado de ropas, manteles, servilletas, cortinas, prendas de vestir entre

otras, vendría a convertirse en un factor importante de tal forma que facilite, sea rápido y sencillo para el público en general de la ciudad de Tarija.

### **1.3.1. Identificación del Problema**

De acuerdo a la investigación, se identificó que en el mercado actual de Tarija no existen lavanderías industriales, por lo que se plantea la necesidad de crear un servicio que sea innovador con respecto al servicio de lavado, secado, planchado y entregado de ropa en general, donde también se pudo notar que la mayoría de las personas no cuentan con tiempo suficiente para el lavado de sus prendas, ya que sería una forma de ahorrar el tiempo y comodidad. Hoy en día existen muchas personas (hombres, mujeres, deportistas, turistas, personas solas, etc.) que a su vez se ven estrictamente involucrada en el mundo laboral, porque no disponen del tiempo necesario para poder realizar todas las labores del hogar.

### **1.3.2. Definición del Problema**

Se puede notar que, dentro de la provincia Cercado, existe deficiencia del lavado, lo que ocasiona que haya un descontento en los clientes actuales del servicio de tintorerías ya que a su vez existe demanda insatisfecha en el servicio de lavado y secado de prendas en general en la Ciudad de Tarija.

### **1.3.3. Formulación del Problema**

¿Demostrar la viabilidad económica y financiera de prestar el servicio de lavandería industrial destinado al lavado, secado, planchado y entregado a domicilio de ropa en general para la propuesta en marcha de este emprendimiento en la ciudad de Tarija?

## **1.4. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1. Objetivo General**

Establecer la factibilidad técnica y económica para instalar una lavandería industrial que pueda ser aprovechada por la población para el lavado de todo tipo de ropa en general y prendas de vestir, en condiciones de higiene y comodidad.

### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- Delimitar ventajas competitivas en el mercado para estimar el nivel potencial del mercado.

- Realizar un análisis de contexto tanto del micro y macro ambiente por medio de “PESTA”. Para poder determinar el FODA.
- Diseñar un plan de Marketing que permita acceder al segmento del mercado potencial.
- Definir la estructura de la organización que permita el análisis y descripción de cargos y los niveles de autoridad y responsabilidad del emprendimiento.
- Elaborar un manual de procedimientos para especificar las actividades de diferentes procesos.
- Señalar toda la normativa legal que deben cumplir las empresas para poner en marcha el Plan de Negocio para la apertura del Servicio de Lavandería Industrial “24/7”.
- Diseñar el Plan de Operaciones para conocer a profundidad los procesos que se realizan en una lavandería industrial.
- Demostrar la viabilidad económica y financiera del desarrollo del plan de negocio determinando el flujo de caja para poder realizar un análisis de escenarios del VAN, TIR, B/C, PRI.

## **1.5. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1. Tipo de Investigación**

El presente trabajo de profesionalización se desarrolló considerando el enfoque de investigación cualitativa y cuantitativa, estudio recomendado de enfoque mixto para este tipo de trabajos.

El tipo de investigación que inicialmente se aplicó en el presente trabajo fue una investigación exploratoria, que permitió una mayor comprensión de la problemática que se investigó.

Luego, en la segunda etapa, se procedió con una investigación concluyente desde un enfoque cuantitativo, que nos permitió proponer alternativas de solución al problema de investigación.

### **1.5.2. Método y Técnicas de Investigación**

El método que se utilizó en este trabajo de investigación es el método descriptivo transversal simple, que nos permitió levantar una sola vez los datos, utilizando una sola muestra.

- ✓ Investigación Descriptiva: Se emplea esta metodología, ya que se describirá características de los factores inmersos en la problemática en estudio.
- ✓ Transversal - simple: Este método nos permitió aplicar el Muestreo Aleatorio Simple, ya que se utilizó una sola muestra y se levantó la información una sola vez.

Para el desarrollo del presente trabajo de profesionalización se revisaron las siguientes fuentes de información:

#### **1.5.2.1. Fuente Primaria**

Los datos primarios serán recopilados a través del método de encuesta, utilizando la técnica de la entrevista personal para lo cual se diseñará un cuestionario estructurado que tenga preguntas de abordaje, aspectos generales, las mismas que serán de tipo dicotómicas (SI o NO), opción múltiple y de escala.

#### **1.5.2.2. Técnicas**

Entrevistas y encuesta: Se entrevistaron a personas expertas en el uso del servicio, y se aplicó encuestas a las personas que utilizan este tipo de servicio de lavado, secado, planchado de prendas en general, como clientes potenciales. Lo cual sirvió para determinar la aceptación o no del servicio en el mercado y la demanda potencial; esto para determinar la capacidad de producción, y el nivel de inversión que se necesita para la implementación de la empresa.

#### **1.5.2.3. Fuente Secundaria**

Documentos estadísticos, estudios anteriores, registros de investigaciones.

Páginas de internet que brinden información relacionado con el tema.

Revistas científicas especializadas en el cuidado del medio ambiente.

## **1.6. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.6.1. Delimitación Geográfica**

El presente trabajo se desarrollará en la Ciudad de Tarija, Provincia Cercado del Departamento del mismo nombre, Tarija del estado Plurinacional de Bolivia.

### **1.6.2. Delimitación Temática (Teórica)**

El presente trabajo abarca las cuatro áreas dentro de la Administración aplicada; es decir, el área de Marketing, Operaciones, Recursos Humanos y el área Financiera.

### **1.6.3. Delimitación Temporal**

El presente trabajo se desarrollará desde febrero a noviembre de la gestión 2021, analizando los datos históricos del mercado, desde la gestión 2017 a 2021. Por otra parte, el plan de negocio se detallará en un lapso de tiempo de 5 años (2022 – 2027) tiempo que será necesario para determinar la viabilidad del emprendimiento.