

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA “JUAN MISAEL SARACHO”**  
**FACULTAD DE “CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS”**  
**CARRERA DE “ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS”**  
**MATERIA: TALLER DE PROFESIONALIZACIÓN II**  
**PROYECTO DE GRADO**



**“PLAN DE NEGOCIO PARA UNA LAVANDERÍA AUTOMÁTICA DE ROPA EN  
LA CIUDAD DE TARIJA”**

**ELABORADO POR:**

ACOSTA ALFARO LUIS MIGUEL

MARTÍNEZ MAYDA GIOVANNA

**DOCENTE GUIA: LIC. ROXANA ALEMAN CASTILLO**

Trabajo de Profesionalización presentado a consideración de la “**UNIVERSIDAD AUTONOMA JUAN MISAEL SARACHO**”, como requisito para optar el Grado Académico de Licenciatura en Administración de Empresas.

**TARIJA – BOLIVIA**

**Julio 2023**

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

## Dedicatoria

Dedico este trabajo a mi familia, por su amor, apoyo incondicional y por ser mi fuente de inspiración constante. A mis amigos, por su compañía y aliento en cada etapa de mi formación. A mis docentes, por su sabiduría y guía en mi camino académico. Y a todas las personas que creyeron en mí y contribuyeron de alguna manera en la realización de esta tesis. Sin ustedes, este logro no sería posible. Gracias.

Agradecimiento:

Expresamos mi más sincero agradecimiento a todas aquellas personas que contribuyeron de manera significativa en la realización de esta tesis. A mi familia y amigos, por su apoyo incondicional y palabras de aliento durante todo este proceso.

## Pensamiento

"El conocimiento es la llave que desbloquea las puertas del éxito. Cada página escrita, cada descubrimiento hecho, es un paso hacia adelante en el camino del aprendizaje. En esta tesis, he dejado una pequeña huella en el vasto universo del conocimiento, con la esperanza de inspirar a otros a explorar, descubrir y desafiar los límites de lo que se considera posible."

# **PLAN DE NEGOCIOS PARA UNA LAVANDERIA AUTOMÁTICA DE ROPA EN LA CIUDAD DE TARIJA**

Capítulo I: Introducción .....	1
1.1. Antecedentes .....	1
1.2. Fundamentación .....	3
1.3. Problemática .....	3
1.4. Identificación del problema .....	4
1.5. Planteamiento del problema.....	5
1.6. Definición del problema .....	5
1.7. Formulación del Problema.....	6
1.8. Análisis e identificación del mercado potencial .....	6
1.9. Descripción de la idea de Negocio.....	6
1.10. Identificación de las necesidades insatisfechas .....	7
1.11. Oportunidades de negocio.....	8
1.12. Objetivos de Investigación .....	9
1.12.1. Objetivo General .....	9
1.12.2. Objetivos Específicos .....	9
1.13. Técnicas y Metodología de la Investigación .....	9
1.13.1. Tipo de Investigación .....	9
1.13.1.1. Investigación exploratoria .....	9
1.13.1.2. Investigación Descriptiva .....	10
1.14. Métodos de Investigación .....	10
1.13. Población y Muestra.....	11
1.14. Delimitación de la investigación.....	12
1.14.1. Delimitación Teórica .....	12
1.14.2. Delimitación Temporal .....	12

1.14.3. Delimitación Espacial .....	13
Capítulo II: Marco Teórico.....	15
2. Plan de negocios .....	15
2.1. Definición.....	15
2.2. Análisis del Entorno .....	16
2.3 Análisis PESTA.....	17
2.4. Análisis FODA .....	18
2.5. Plan estratégico.....	19
2.6. Comparación de objetivos y alcances de un plan de negocios, un estudio de factibilidad, un plan de estratégico y evaluación de proyectos.....	20
2.7. Plan de Marketing.....	21
2.8. Investigación de mercados .....	22
2.9. Proceso de Investigación de mercados .....	23
2.10. Estrategias de Marketing.....	24
2.11. Segmento de mercado .....	25
2.12. Posicionamiento de mercado.....	26
2.13. Indicadores de Gestión de Marketing .....	27
2.14. Plan de Talento Humano.....	27
2.15. Proceso de la Gestión de Talento Humano.....	28
2.16. Indicadores de Gestión de Talento Humano .....	30
2.17. Plan de Operaciones.....	31
2.18. Proceso de un plan de operaciones .....	31
2.19. Indicadores de gestión del área de operaciones.....	32
2.20. Plan Financiero .....	33
Capítulo III: Análisis del Macroentorno .....	35

3.1. Introducción.....	35
3.2. Político.....	35
3.3. Económico.....	36
3.4. Social.....	37
3.5. Tecnológico.....	38
3.6. Ambiental.....	39
Capítulo IV: Análisis del Microentorno.....	41
4.1. Introducción.....	41
4.2. Proveedores.....	41
4.3. Clientes.....	42
4.4. Competidores.....	43
4.5. Intermediarios.....	44
4.6. Públicos.....	45
4.7. Empleados.....	46
4.8. Análisis FODA.....	47
4.9. Interpretación del Análisis FODA.....	48
Capítulo V: Investigación de Mercados.....	53
5.1. Introducción.....	53
5.2. Planteamiento del problema de Investigación de Mercado.....	53
5.3. Formulación del problema.....	54
5.4. Hipótesis.....	54
5.5. Objetivos de Investigación.....	54
5.5.1. Objetivo General.....	54
5.5.2. Objetivos Específicos.....	55
5.6. Diseño de Investigación.....	55



5.7. Instrumento de recolección de datos .....	56
5.8. Población .....	56
5.9. Muestra .....	56
5.10. Preparación y análisis de Datos .....	57
5.10. Análisis e Interpretación de Resultados .....	89
5.11. Conclusiones .....	89
Capítulo VI: Plan de Marketing.....	92
6.1. Introducción.....	92
6.2. Objetivos de Marketing .....	92
6.3. Marketing Mix .....	92
6.3.1. Producto .....	93
6.3.2. Precio .....	98
6.3.3. Plaza.....	99
6.3.4. Promoción .....	100
6.4. Estrategias de Marketing .....	100
6.4.1. Estrategia de Marketing Mix.....	100
6.4.2. Estrategia de Redes Sociales .....	102
6.4.3. Estrategia de Contenidos.....	103
6.4.4. Estrategia Upselling .....	104
6.4.5. Estrategia Cross – Selling .....	105
6.4.6. Estrategia Downselling .....	107
6.5. Presupuesto .....	108
6.6. Estimación de la Demanda.....	109
6.7. Proyección de la Demanda.....	109
Capítulo VII: Plan de Operaciones .....	112

7.1. Introducción.....	112
7.2. Objetivos del área de Operaciones.....	112
7.3. Descripción del servicio .....	113
7.4. Proceso del lavado.....	114
7.5. Flujograma del proceso .....	116
7.6. Descripción del proceso de producción.....	118
7.7. Equipo e instalaciones .....	119
7.8. Capacidad Instalada.....	123
7.9. Capacidad de producción .....	124
7.10. Localización.....	125
7.11. Plano de planta.....	126
Capítulo VIII: Plan de Organización y Talento Humano.....	128
8.1. Introducción.....	128
8.2. Organización y fuerza de trabajo .....	128
8.3. Marco referencial de funcionamiento .....	128
8.3.1. Misión .....	128
8.3.2. Visión.....	128
8.3.3. Valores .....	128
8.4. Objetivos de la empresa.....	129
8.5. Estructura organizacional .....	130
8.6. Organigrama .....	130
8.7. Manual de Funciones .....	131
8.8. Proceso de integración al personal.....	141
8.9. Remuneración .....	142
Capítulo IX: Plan Financiero.....	144

9.1. Introducción.....	144
9.2. Objetivos.....	144
9.3. Estructura de inversiones y financiamiento.....	145
9.4. Inversión fija.....	145
9.4.1. Maquinaria .....	145
9.4.2. Muebles y enseres.....	146
9.5. Inversión diferida .....	146
9.6. Capital de Trabajo.....	147
9.6.1. Materiales directos.....	147
9.6.2. Materiales indirectos.....	148
9.6.3. Mano de obra directa .....	149
9.6.4. Gastos administrativos .....	150
9.6.5. Gastos en ventas .....	150
9.6.6. Resumen del Capital de Trabajo.....	150
9.7. Financiamiento.....	151
9.8. Determinación del costo.....	151
9.9. Determinación del precio de venta.....	153
9.10. Depreciaciones .....	154
9.11. Balance Inicial .....	155
9.12. Flujo de caja.....	156
9.13. Punto de Equilibrio.....	159
Conclusiones y Recomendaciones.....	163
Conclusiones.....	163
Recomendaciones .....	165
Bibliografía.....	168

Webgrafía.....	172
Anexos.....	175

## Índice de Tablas

Tabla 1 Comparación y alcances de un plan de negocios .....	22
Tabla 2 Conocimiento de empresas de lavado en la Ciudad de Tarija .....	44
Tabla 3 Adquisición de servicios de lavandería automática .....	45
Tabla 4 Servicios que las personas conocen de otras empresas de la lavandería de ropa ...	47
Tabla 5 Factores que consideran como autoservicio .....	49
Tabla 6 Factores que las personas consideran importante de una lavandería de ropa.....	51
Tabla 7 Medios de comunicación de preferencia .....	53
Tabla 8 Medio de contacto más cómodo para el cliente .....	54
Tabla 9 Beneficios que puede brindar una lavandería .....	56
Tabla 10 Motivos para requerir el servicio de una lavandería automática de ropa .....	58
Tabla 11 Pago por el servicio de la lavandería automática de ropa.....	60
Tabla 12 Cobro del servicio por pesaje.....	61
Tabla 13 Precio de pago por cada kilo de ropa.....	63
Tabla 14 Horario de preferencia para la atención al público .....	64
Tabla 15 Ubicación geográfica de la lavandería .....	66
Tabla 16 Días que las personas tomarían el servicio .....	68
Tabla 17 Edad de los encuestados .....	70
Tabla 18 Temporadas del año.....	72
Tabla 19 Ingresos.....	74
Tabla 20 Colores corporativos.....	98
Tabla 21 Precio de venta .....	99
Tabla 22 Presupuesto de Marketing.....	109
Tabla 23 Proyección de la demanda .....	110
Tabla 24 Flujograma del proceso .....	116
Tabla 25 Descripción de la lavadora industrial .....	119
Tabla 26 Descripción planchadora industrial de ropa.....	122
Tabla 27 Capacidad instalada.....	124
Tabla 28 Capacidad de producción.....	124
Tabla 29 Capacidad de producción Planchadora.....	125
Tabla 30 Remuneración .....	142

Tabla 31 Maquinaria y Equipo .....	145
Tabla 32 Muebles y enseres .....	146
Tabla 33 Resumen inversión fija .....	146
Tabla 34 Inversión diferida .....	147
Tabla 35 Materiales directos .....	148
Tabla 36 Materiales Indirectos .....	148
Tabla 37 Mano de obra directa .....	149
Tabla 38 Gastos administrativos.....	150
Tabla 39 Gasto de ventas .....	150
Tabla 40 Resumen Capital de Trabajo.....	150
Tabla 41 Financiamiento.....	151
Tabla 42 Aporte de socios.....	151
Tabla 43 Costos directos .....	152
Tabla 44 Costos indirectos .....	152
Tabla 45 Costo de producción.....	152
Tabla 46 Depreciación de muebles y enseres.....	154
Tabla 47 Depreciación maquinaria y equipo.....	154
Tabla 48 Total depreciación .....	155
Tabla 49 Resultados proyectados .....	156
Tabla 50 Flujo de Caja proyectado .....	157

## **Índice de Imágenes**

Imagen 1 Arte de Lavado de Ropa .....	102
Imagen 2 Arte de Servicio de Planchado .....	103
Imagen 3 Arte Lavado de Peluches .....	104
Imagen 4 Logo de la Empresa .....	105
Imagen 5 Lavadora Automática.....	128
Imagen 6 Motor de la Lavadora.....	128
Imagen 7 Modelo de Lavadora.....	129
Imagen 8 Temporizador Automático .....	129
Imagen 9 Planchadora Industrial .....	130
Imagen 10 Transporte de la Planchadora .....	131
Imagen 11 Localización .....	133
Imagen 12 Plano de Instalación.....	134
Imagen 13 Plano de la Instalación en 3D .....	134