

INTRODUCCIÓN

PLAN DE NEGOCIO PARA LA CREACION DE UNA LAVANDERIA DE ROPA EN EL MUNICIPIO DE CARAPARI

1. INTRODUCCIÓN

En la actualidad el sector de servicios es uno de los más crecientes en estos últimos años en el país, logrando de esta manera generar empleos directos e indirectos. Uno de los servicios de limpieza nuevos e innovadores en nuestro país es el de lavado de ropa que solo están presentes en las principales ciudades.

En nuestra idea de negocio se plantea la creación de una lavandería de ropa en el Municipio de Caraparí, la idea nace al ver una oportunidad para introducir un servicio de limpieza; ya que existe gran cantidad de personas residentes temporales que están en el municipio por motivo de trabajo.

También pudimos observar que no existen empresas de servicios de limpieza de ropa en el municipio, que brinden el servicio de lavado, secado y planchado; es por tal razón que se presenta la oportunidad para la creación de una empresa de limpieza de ropa con estas características.

Con el objeto de responder a tal necesidad se plantea el plan de negocios que definirá la justificación, los objetivos del negocio y métodos que se emplearán para lograr los resultados deseados, de manera que guíe la creación de este y que además sirva como medio para poder atraer fuentes de financiamiento, y pueda convencer a inversionistas de la viabilidad del negocio.

2. JUSTIFICACIÓN

El presente plan de negocio tiene el fin de poder crear una empresa de limpieza de ropa en el Municipio de Caraparí. Ésta idea de negocio servirá para aquellas personas residentes que están en el municipio por motivo de trabajo y personas particulares que no cuentan con el tiempo suficiente para lavar en casa.

Este plan de negocio permitirá facilitar la implementación de un servicio de limpieza de ropa que consiste en el lavado, secado y planchado que brinde un servicio completo a los clientes, a la vez pensando en su necesidad, tiempo y seguridad de cada uno de ellos.

Existe bastante literatura que nos ayuda en la elaboración de planes de negocios entre ellas podemos nombrar a autores tales como: Rafael Alcaraz con su libro: “El emprendedor de éxito: guía de planes de negocios”; John Rosman con su libro: “La clave secreta de los grandes negocios”; Carlos Ninaja Arroyo con su libro: “Plan de negocios: guía para la generación de emprendimientos empresariales de éxito”.

Así también no se cuenta con proyectos de investigación en el Municipio de Caraparí; es decir, documentos referidos a planes de negocios para la creación de una lavandería de ropa; es por tal razón que se pretende elaborar un documento que sirva de aporte a la población.

3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La población del Municipio de Caraparí en estos últimos años creció moderadamente, a raíz de que en el municipio existen residentes temporales; que presentan diversas necesidades, una de ellas es la de contar con un servicio completo de lavado de ropa.

A continuación se muestra el crecimiento de la población (2005 – 2010) del Municipio de Caraparí:

CUADRO 1

PROYECCION DE LA POBLACIÓN (2005 – 2010) DEL MUNICIPIO DE CARAPARI (SEGUNDA SECCION – PROVINCIA GRAN CHACO)

AÑO	2005	2006	2007	2008	2009	2010
POBLACIÓN	9.832	9.894	9.947	9.987	10.016	10.034

FUENTE: INE

En el anterior cuadro podemos ver el crecimiento moderado de la población en los últimos años de la Segunda Sección de la Provincia Gran Chaco del departamento de Tarija; este crecimiento moderado se debe a la constante entrada y salida de residentes por motivo de trabajo.

El lavado de ropa es realizado por personas que ofrecen su servicio a domicilio, las cuales visitande manera periódica; pero por comentarios de las personas que utilizan este servicio, se sabe que estas realizan un mal lavado, lo que ha llevado a generar insatisfacción en aquellas personas que utilizan el mismo.

En el Municipio de Caraparí no existen empresas de servicios de limpieza de ropa. Por tal razón se presenta una oportunidad para la creación de una empresa de limpieza de ropa.

Por lo tanto se plantea la siguiente formulación del problema:

¿De qué manera se puede aprovechar la oportunidad de contar con una empresa de servicio de lavado de ropa en el Municipio de Caraparí?

4. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar un plan de negocios para la instalación de una lavandería de ropa, que logre cubrir la insatisfacción de las personas en el Municipio de Caraparí.

4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Diseñar un adecuado proceso para la prestación del servicio.
- Realizar un estudio de mercado para identificar la demanda, precio, gustos y preferencias de los potenciales consumidores.
- Diseñar la estructura organizacional que mejor se adapte a la naturaleza del negocio.
- Realizar el análisis financiero, para verificar la rentabilidad del plan de negocio, a través de los indicadores (VAN, TIR.)

CAPITULO I

NATURALEZA DEL

NEGOCIO

NATURALEZA DEL NEGOCIO

1.1 NOMBRE DE LA EMPRESA

LAVANDERÍA DE ROPA “MULTISERVIS”

“MULTISERVIS”: MULTI (Múltiples)

SERVIS (Servicios)

La idea del nombre que se plantea se debe a que la empresa de servicio de lavandería de ropa prestará múltiples servicios como ser: lavado, secado y planchado.

1.2 SLOGAN DE LA EMPRESA

“LAVE FACIL Y RAPIDO”

1.3 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

“MULTISERVIS” es una empresa de limpieza dedicada a la prestación del servicio de lavado, secado y planchado de prendas. Esta empresa está enfocada aquellas personas que no cuentan con el tiempo suficiente para lavar en casa.

La empresa de servicio de lavado “MULTISERVIS” contará con personal capacitado en el manejo de las máquinas y atención al cliente. A la vez con tecnología avanzada.

1.4 VISIÓN Y MISIÓN

1.4.1 VISIÓN

“Ser la empresa líder en el servicio de lavado de ropa en el Municipio de Caraparí, que se caracterice por la innovación y eficiencia en la prestación del servicio.”

Lo que pretende la empresa “MULTISERVIS” es ocupar el primer lugar en el mercado de servicio de lavado de ropa en el Municipio de Caraparí, innovándose constantemente y siendo eficiente al realizar el servicio.

1.4.2 MISIÓN

“Brindar un servicio completo de lavado de ropa con tecnología avanzada para ofrecer un servicio de calidad, eficiencia, rapidez que da importancia a los empleados para que estos realicen eficientemente sus funciones, con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes del Municipio de Caraparí; a la vez se caracteriza por la responsabilidad, puntualidad, seriedad, honestidad, colaboración y respeto que se dará al momento de brindar el servicio, comprometida con la sociedad y el desarrollo de Municipio de Caraparí, realizando contratos con empresas petroleras.”

Por lo tanto explicamos los elementos utilizados en la misión:

Clientes

Nuestros clientes serán los residentes y habitantes del Municipio de Caraparí.

Servicio

La empresa de lavado de ropa “MULTISERVIS” ofrecerá los siguientes servicios: lavado, secado y planchado de prendas.

Mercado

El mercado del servicio que se pretende brindar comprende los habitantes del área urbana del Municipio de Caraparí, que requieran el servicio de lavado de ropa.

Tecnología

La empresa de lavado de ropa “MULTISERVIS” contará con máquinas de última generación para brindar mayor eficiencia y calidad en el servicio.

Interés por la Supervivencia

Para mantenerse estable en el mercado la empresa de lavado de ropa “MULTISERVIS” pretende realizar contratos con empresas petroleras.

Filosofía

Los valores con los cuales se caracterizará la empresa de lavado de ropa “MULTISERVIS” serán: responsabilidad, puntualidad, seriedad, honestidad, colaboración y respeto.

Ventaja Competitiva

La empresa de lavado de ropa “MULTISERVIS” contará con tecnología avanzada para ofrecer un servicio de calidad, eficiencia y rapidez; lo que nos hace diferente de las señoras que prestan sus servicios como lavanderas en el Municipio de Caraparí.

Imagen Pública

La empresa de lavado de ropa “MULTISERVIS” estará comprometida con la sociedad, el medio ambiente y el desarrollo del Municipio de Caraparí.

Interés por los Empleados

Para obtener un mejor rendimiento de los empleados, la empresa de lavado de ropa “MULTISERVIS” les prestará mayor importancia a los empleados para que estos realicen eficientemente sus funciones.

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 OBJETIVO GENERAL

Lograr un posicionamiento en el mercado del Municipio de Caraparí dentro de los cinco años.

1.5.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✓ Adquirir equipos de tecnología avanzada para generar un servicio de calidad.
- ✓ Realizar capacitaciones periódicamente al personal de la empresa con el fin de mejorar la eficiencia y calidad del servicio.
- ✓ Crear políticas de seguridad para los empleados de la empresa, para un mejor rendimiento de los mismos.

1.6 ESTRATEGIA DE DIFERENCIACIÓN

La empresa de lavado de ropa “MULTISERVIS” se diferenciará de la competencia (señoras que prestan sus servicios como lavanderas en el Municipio de Caraparí.), en la prestación de sus servicios: Servicio de Lavado y Secado y Servicio de Planchado. Ya que estas realizan solo el lavado de ropa.

También se diferenciará en el cuidado de la ropa; tanto en la utilización de los insumos como en el manejo de la misma. A la vez porque contará con tecnología avanzada, que nos servirá para brindar un mejor servicio que la competencia.

Además el servicio de lavado de ropa que brindará la empresa “MULTISERVIS” será garantizado, puesto que seremos una empresa seria constituida legalmente en el mercado.

Otro aspecto primordial en el que nos diferenciaremos de la competencia será en la atención al cliente ya que ésta será personalizada y garantizada.

CAPITULO II

MARKETING

MARKETING

INVESTIGACIÓN DE MERCADOS

2. AREA DE MARKETING

2.1. INTRODUCCIÓN

El presente plan de investigación de mercados tiene el fin de poder recabar información acerca de las preferencias y las intenciones de uso para el nuevo servicio, lavandería de ropa en el Municipio de Caraparí.

La investigación de mercados se realizará a los habitantes del área urbana del Municipio de Caraparí ubicada en la Segunda Sección de la Provincia Gran Chaco del departamento de Tarija.

2.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La población del Municipio de Caraparí en estos últimos años creció moderadamente, a raíz de que en el municipio existen residentes temporales; que presentan diversas necesidades, una de ellas es la de contar con un servicio completo de lavado de ropa.

El lavado de ropa es realizado por personas que ofrecen su servicio a domicilio, las cuales visitan de manera periódica; pero por comentarios de las personas que utilizan este servicio, se sabe que estas realizan un mal lavado, lo que ha llevado a generar insatisfacción en aquellas personas que utilizan el mismo.

En el Municipio de Caraparí no existen empresas de servicios de limpieza de ropa. Por tal razón se presenta una oportunidad para la creación de una empresa de limpieza de ropa.

Por lo tanto se plantea la siguiente formulación del problema:

2.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

La formulación del problema al que hemos llegado es el siguiente:

✓ **Formulación del problema gerencial:**

¿De qué manera se puede aprovechar la oportunidad de contar con una lavandería de ropa en el Municipio de Caraparí?

✓ **Formulación del problema de investigación de mercados:**

¿Cuáles son las preferencias y las intenciones de uso para el nuevo servicio, lavandería de ropa en el Municipio de Caraparí?

2.4. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS

- ✓ Los habitantes del Municipio de Caraparí preferirían usar el servicio de lavado de ropa; tienen preferencias en cuanto a la calidad y rapidez del servicio.

2.5. PLANTEAMIENTO DE OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

2.5.1 Objetivo General:

- ✓ Describir las preferencias y las intenciones de uso para el nuevo servicio, lavandería de ropa.

2.5.2 Objetivos Específicos:

- ✓ Identificar las razones de mayor importancia en cuanto al uso del servicio de lavado de ropa.

- ✓ Conocer las frecuencias de uso del servicio de lavado de ropa.
- ✓ Describir las falencias presentes en el servicio que brindan las lavanderas de ropa.

2.6. DETERMINACIÓN DE LA POBLACIÓN Y DE LA MUESTRA

2.6.1 DEFINICIÓN DE LA POBLACIÓN META

Elementos

Los elementos que conforman la población meta son todos los habitantes del Municipio de Caraparí.(Ver Anexo I)

Extensión geográfica

El área geográfica donde se realizará la encuesta comprende toda el área urbana del Municipio de Caraparí.

Selección de una técnica de muestreo

La técnica que se aplicó para la determinación del tamaño de la muestra es el Muestreo Aleatorio Simple (M.A.S.).

A continuación se detalla la fórmula aplicada:

Nomenclatura:

$z_{e/2}$ = Nivel de confianza

N = Población

P = Probabilidad de éxito

q = Probabilidad de fracaso

e = Error

$$n = \frac{(z_{e/2})^2 \cdot N \cdot P \cdot q}{e^2 N + (z_{e/2})^2 \cdot P \cdot q}$$

$$n = \frac{(Z_{e/2})^2 \cdot N \cdot P \cdot q}{e^2 N + (Z_{e/2})^2 \cdot P \cdot q}$$

Donde:

$$ze/2 = 90\% = 1.65$$

$$N = 2745$$

$$P = 50\%$$

$$q = 50\%$$

$$e = 10\%$$

Reemplazando:

$$n = \frac{1,65^2 \times 2745 \times 0.50 \times 0.50}{0.10^2 \times 2745 + (1.65)^2 \times 0.50 \times 0.50}$$

$$n = 66,42$$

$$n = \frac{n_0}{1 + \left(\frac{n_0}{N}\right)}$$

$$n = \frac{66,42}{1 + \left(\frac{66,42}{2745}\right)}$$

$$n = 65,12 \approx 65$$

Tomando en cuenta el tamaño de la muestra obtenida a través de la fórmula se aplicarán 65 cuestionarios.

2.7. RESULTADOS

2.7.1 UTILIZACIÓN DEL SERVICIO DE LAVADO

CUADRO N° 2

	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
SI	45	69
NO	20	31
TOTAL	65	100

Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICO N° 1



En el anterior gráfico podemos ver que la mayor parte de las personas encuestadas utilizan el servicio de lavado de ropa que realizan las lavanderas en el Municipio de Caraparí.

2.7.2 RAZONES MÁS IMPORTANTES DE USO

CUADRO N° 3

	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
POR EL TIEMPO	36	80
POR NECESIDAD	6	13
POR EL BUEN SERVICIO	1	2
POR COSTUMBRE	2	5
OTRA	0	0
TOTAL	45	100

Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICO N° 2



En la gráfica podemos ver que la mayoría de los encuestados utilizan el servicio de lavado de ropa por la razón del tiempo, seguido por la necesidad y en menos proporción por costumbre

2.7.3 SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE LAS LAVANDERAS

CUADRO N° 4

	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
SI	12	27
NO	33	73
TOTAL	45	100

Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICO N° 3



En el cuadro observamos que la mayoría de los encuestados no están satisfechos con el servicio que prestan las lavanderas del municipio de Caraparí, a razón de que no prestan un buen servicio, en algunos casos mezclan la ropa y las dañan. Más adelante presentamos las falencias que presenta en el servicio.

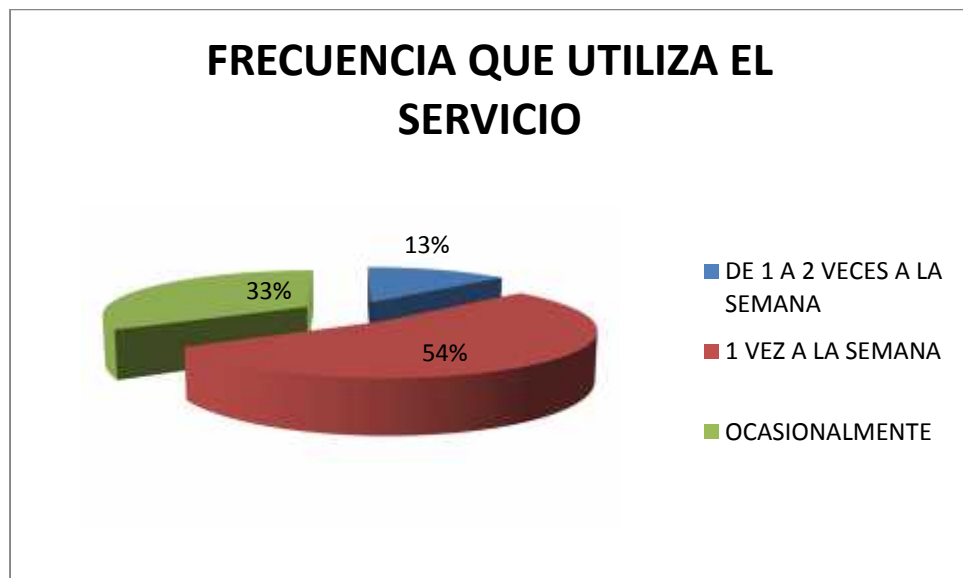
2.7.4 FRECUENCIA DE USO DEL SERVICIO

CUADRO N° 5

	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
DE 1 A 2 VECES A LA SEMANA	6	13
1 VEZ A LA SEMANA	24	54
OCASIONALMENTE	15	33
TOTAL	45	100

Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICO N° 4



En el cuadro se muestra la frecuencia de uso del servicio de lavado de ropa, más de la mitad de los encuestados utilizan el servicio una vez a la semana, seguido con el uso ocasional y en menor proporción usan el servicio de uno a dos veces a la semana.

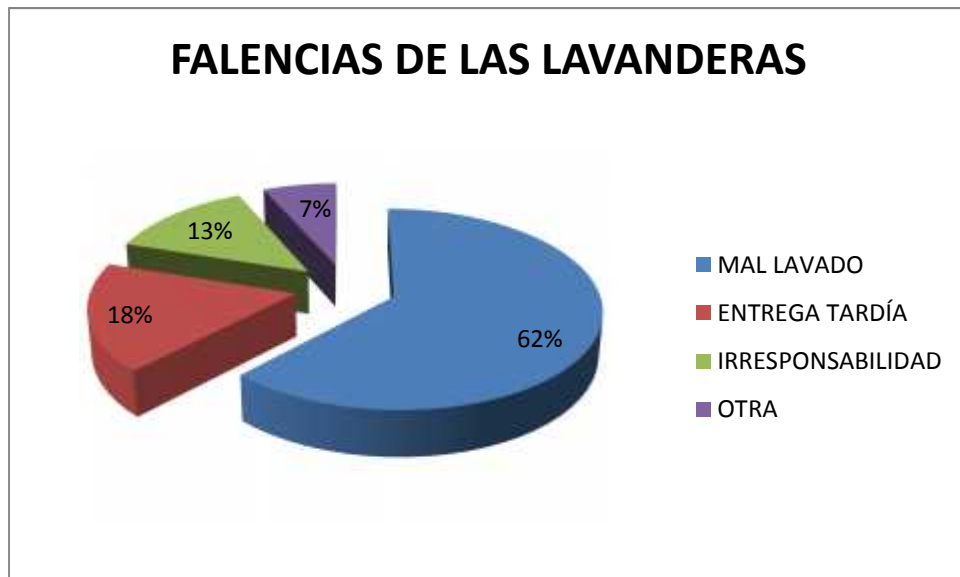
2.7.5 FALENCIAS DE LAS LAVANDERAS

CUADRO N° 6

	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
MAL LAVADO	28	62
ENTREGA TARDÍA	8	18
IRRESPONSABILIDAD	6	13
OTRA	3	7
TOTAL	45	100

Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICO N° 5



En el gráfico podemos observar que los encuestados consideran que la mayor falencia que presentan las lavanderas es el mal lavado, seguido por entrega tardía, irresponsabilidad otras (mezclan la ropa y la dañan).

2.7.6 OPINIÓN CON RESPECTO AL PRECIO POR EL SERVICIO DE LAS LAVANDERAS

CUADRO N° 7

	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
MUY DE ACUERDO	2	5
DE ACUERDO	14	31
POCO DE ACUERDO	11	24
EN DESACUERDO	18	40
TOTAL	45	100

Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICO N° 6



En el cuadro podemos ver la opinión de los encuestados con respecto al precio que pagan por el servicio de las lavanderas del Municipio de Caraparí, en el cual nos muestra que gran parte de los encuestados están en desacuerdo, seguido con proporciones no muy significativas las siguientes opciones: de acuerdo, poco de acuerdo y muy de acuerdo.

2.7.7 UTILIZACION DEL NUEVO SERVICIO

CUADRO N° 8

	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
SI	43	96
NO	2	4
TOTAL	45	100

Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICO N° 7



Se observa que existe una gran preferencia para la utilización del nuevo servicio de lavado de ropa que pretende ofrecer la empresa MULTISERVIS demostrada en la gráfica, porque existen falencias de las lavanderas en el Municipio de Caraparí, además que consideran que la empresa realizará un servicio de calidad, responsabilidad y con precio al alcance de los clientes.

2.7.8 ATRIBUTOS QUE LES GUSTARIA QUE TENGA LA EMPRESA

CUADRO N° 9

	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
CALIDAD	31	69
RÁPIDEZ	4	9
SEGURIDAD	4	9
PUNTUALIDAD	6	13
TOTAL	45	100

Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICO N° 8



El atributo más importante que desean los encuestados del Municipio de Caraparí que tenga la nueva empresa MULTISERVIS, en mayor proporción es la calidad, y la puntualidad. Siendo estas las más representativas.

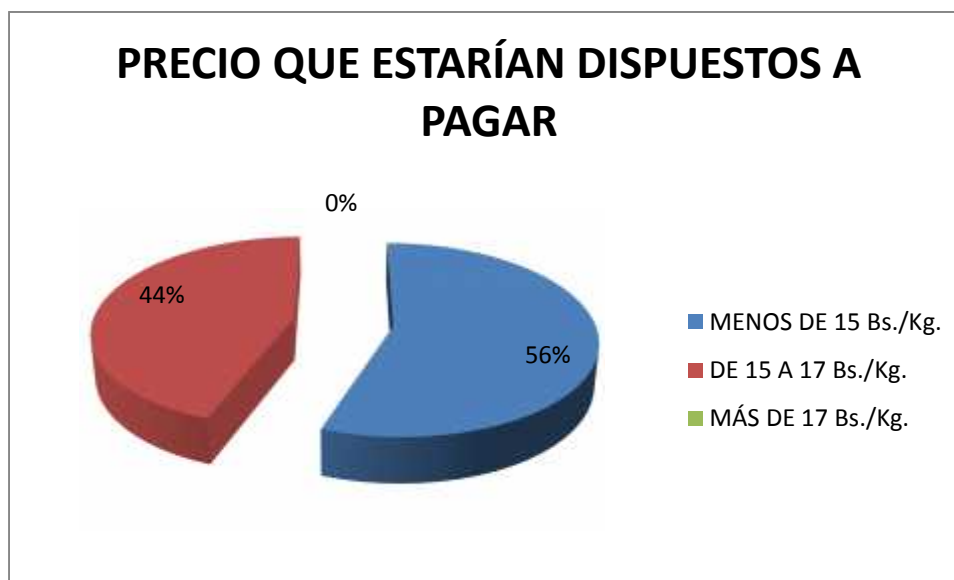
2.7.9 PRECIO QUE ESTARIAN DISPUESTOS A PAGAR

CUADRO N° 10

	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
MENOS DE 15 Bs./Kg.	25	56
DE 15 A 17 Bs./Kg.	20	44
MÁS DE 17 Bs./Kg.	0	0
TOTAL	45	100

Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICO N° 9



En el cuadro podemos apreciar el precio que estarían dispuestos a pagar los encuestados por el servicio de lavado de ropa de la nueva empresa “MULTISERVIS” en el Municipio de Caraparí, en el cual nos muestra que en mayor proporción estarían dispuestos a pagar menos de 15 Bs./Kg y la proporción restante entre 15 a 17 Bs./Kg.

2.7.10 ANALISIS CRUZADO

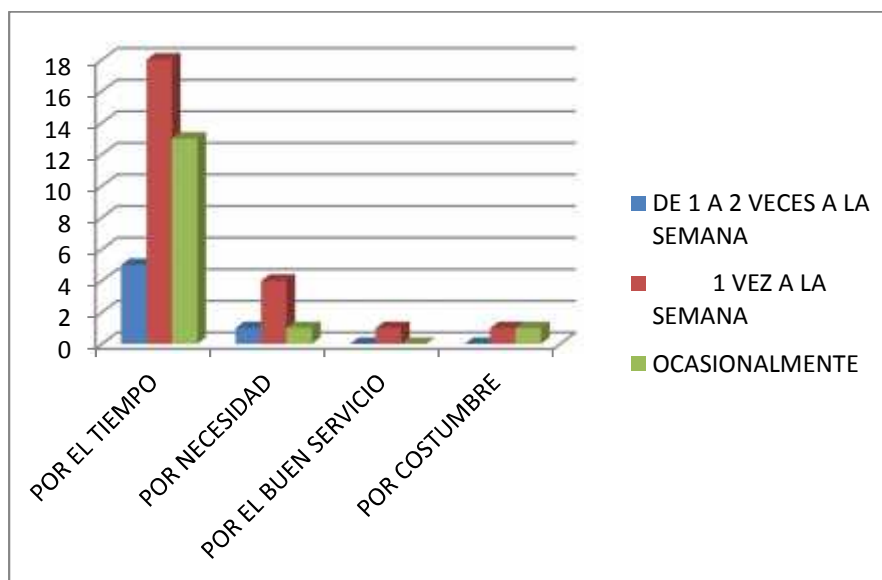
2.7.10.1 RAZONES Y FRECUENCIAS DE USO

CUADRO N° 11

FRECUENCIA RAZONES	DE 1 A 2 VECES A LA SEMANA	1 VEZ A LA SEMANA	OCASIONALMENTE	TOTAL
POR EL TIEMPO	5	18	13	36
POR NECESIDAD	1	4	1	6
POR EL BUEN SERVICIO	0	1	0	1
POR COSTUMBRE	0	1	1	2
TOTAL	6	24	15	45

Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICO N° 10 RAZONES Y FRECUENCIAS DE USO



Del total de los encuestados se puede apreciar que la mayoría utiliza el servicio de lavado de ropa una vez a la semana. Las razones de uso son las siguientes: la más representativa es por el tiempo, seguida por la necesidad, buen servicio y costumbre.

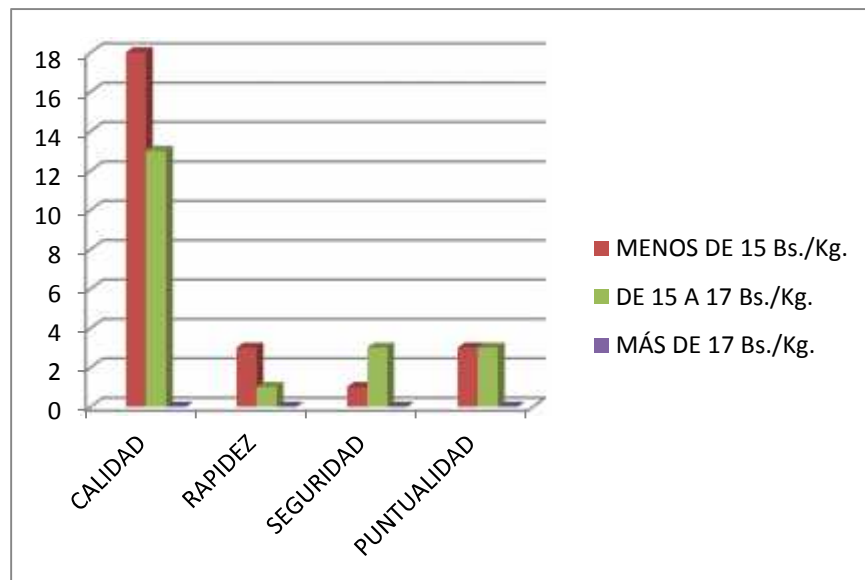
2.7.10.2 PRECIOS Y ATRIBUTOS DEL SERVICIO

CUADRO N° 12

PRECIO	CALIDAD	RAPIDEZ	SEGURIDAD	PUNTUALIDAD	TOTAL
MENOS DE 15 Bs./Kg.	18	3	1	3	25
DE 15 A 17 Bs./Kg.	13	1	3	3	20
MÁS DE 17 Bs./Kg.	0	0	0	0	0
TOTAL	31	4	4	6	45

Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICO N° 11 PRECIOS Y ATRIBUTOS DEL SERVICIO



En el gráfico anterior podemos ver que más de la mitad de las personas encuestadas están dispuestas a pagar por el servicio de lavado de ropa de la empresa MULTISERVIS menos de 15 bs/kg, tomando en cuenta la calidad como el atributo más importante que desean que tenga el servicio. Así también la puntualidad, rapidez y seguridad; siendo los atributos menos significativos.

2.7.10.3 CONCLUSIONES DEL ANÁLISIS DEL CONSUMIDOR

Después de haber analizado las encuestas realizadas a los residentes y habitantes del área urbana del Municipio de Caraparí se llegó a las siguientes conclusiones:

La mayor parte de los encuestados del Municipio de Caraparí utilizan el servicio de lavado de ropa, esto nos muestra que existe una necesidad presente.

Con relación a la hipótesis planteada podemos decir que esta es aceptada, ya que los consumidores preferirían utilizar el servicio de lavado de ropa y además tienen preferencia en cuanto a la calidad.

Los encuestados consideran que el factor tiempo es la razón más importante por la que usan el servicio de lavado de ropa del área urbana del Municipio de Caraparí. Además no están satisfechos con el servicio que prestan las lavanderas, siendo una falencia más significativa el mal lavado.

La frecuencia de uso del servicio de lavado de ropa en el área urbana del Municipio de Caraparí mayormente está entre una vez a la semana (54%), en promedio dan a lavar tres kilos a la semana y ocasionalmente (33%) respectivamente.

La opinión que consideran los encuestados del área urbana del Municipio de Caraparí respecto al precio que pagan por el lavado no existe una diferencia mayor en cuanto a si están de acuerdo y en desacuerdo con el precio.

En cuanto a la probable utilización del nuevo servicio de lavado de la empresa “MULTISERVIS” existe una gran mayoría que lo utilizaría, las características que consideran con la que debería contar

es la de prestar un servicio de calidad. También el precio que están dispuestos a pagar por el nuevo servicio mayormente es de menos de 15 Bs. /Kg.

2.8 ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA

2.8.1 COMPETIDORES EXISTENTES

Entre los principales competidores del servicio de lavado de ropa para nuestra nueva empresa “MULTISERVIS” son las lavanderas que realizan el lavado a domicilio, por encargo y las empleadas domésticas. (Bárbara, Mónica, Julia, Juana, Felisa, Naida, Nora)

2.8.2 DESCRIPCIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS COMPETIDORES

COMPETENCIA DIRECTA:

La competencia directa para el nuevo servicio de lavado de ropa de la empresa “MULTISERVIS” son señoras que prestan el servicio de lavanderas; estas son alrededor de siete y en promedio lavan 28 Kg de ropa al día.

COMPETENCIA INDIRECTA:

La competencia indirecta para el nuevo servicio de lavado de ropa de la empresa MULTISERVIS son las empleadas domésticas que trabajan en los domicilios de los habitantes del área urbana del Municipio de Caraparí; estas son aproximadamente un total de diez personas.

Con este conocimiento de marketing se pasa redactar los objetivos de marketing:

2.9 OBJETIVOS DE MARKETING

- ✓ Establecer un posicionamiento de mercado en el Municipio de Caraparí atendiendo 1098 kilos de ropa al mes.
- ✓ Realizar spots publicitarios en los distintos medios de comunicación que se difunden en el Municipio de Caraparí para dar a conocer los servicios que ofrece la Empresa MULTISERVIS.

2.10 PROYECCIÓN DE LA DEMANDA

CUADRO N° 13

PROYECCION DE LA DEMANDA				
AÑOS	POBLACION	DDA. QUE SE PRETENDE CUBRIR		
		69,00%	20%	NUM. DE FAM.
2010	2613	1803	541	108
2011	2745	1894	379	76
2012	2827	1951	390	78
2013	2912	2009	429	86
2014	3000	2070	472	94
2015	3090	2132	519	104
2016	3182	2196	571	114

Fuente: Elaboración propia.

Este cuadro refleja la proyección de la población de los años 2010-2016 con incremento poblacional del (3% anual). De cada año se sacó el 69% de la población, este es el porcentaje de aquellas personas que utilizan el servicio de lavado de ropa. Posteriormente se sacó el 20%, este representa el porcentaje de la demanda que pretende cubrir la empresa “MULTISERVIS” en el primer año. Para los próximos años se pretende cubrir la demanda incrementando un 10% cada año.

Seguidamente se dividió la población entre cinco para determinar el número de familias, con lo se trabajará en este plan de negocios.

CUADRO N° 14

FRECUENCIA DE USO DEL SERVICIO

AÑOS	UNA VEZ A SEM. 54%	KG. PROM.	KG. A LA SEM	KG. AL MES	DOS VECES A LA SEM. 13%	KG. PROM.	KG. A LA SEM.	KG. AL MES	UNA VEZ AL MES 33%	KG. PROM.	KG. AL MES
2011	41	3	123	492	10	4	40	160	25	3	75
2012	42	3	126	504	10	4	40	160	26	3	78
2013	46	3	138	552	11	4	44	176	28	3	84
2014	51	3	153	612	12	4	48	192	31	3	93
2015	56	3	168	672	14	4	56	224	34	3	102
2016	62	3	186	744	15	4	60	240	38	3	114

Fuente: Elaboración propia.

Del total de familias de cada año se sacó el 54% para determinar la cantidad que utilizan el servicio una vez a la semana, el 33% que usan dos veces y el 13% una vez al mes. Las cantidades de cada uno de los porcentajes se multiplicó por los kilos de ropa promedio para determinar la cantidad de kilos de ropa que demandan las familias mensualmente.

CUADRO N° 15

PROYECCIÓN DE SERVICIOS ANUALES

AÑOS	DDA. MESUAL (Kg.)	DDA. ANUAL (Kg.)	LAVADO Y SECADO 30% (Kg.)	SERVICIO COMPLETO 70% (Kg.)	PRECIO (30%)	PRECIO (70%)	INGRESO POR LAVADO Y SECADO (Bs.)	INGRESO POR SERVICIO COMPLETO (Bs.)	INGRESO TOTAL (Bs.)
2012	742	8904	2671	6233	11	13	29381	81029	110410
2013	812	9744	2923	6821	11	13	32153	88673	120826
2014	897	10764	3229	7535	11	13	35519	97955	133474
2015	998	11976	3593	8383	11	13	39523	108979	148502
2016	1098	13176	3953	9223	11	13	43483	119899	163382

Fuente: Elaboración propia.

Para realizar la proyección de servicios anuales primeramente se estimó la demanda anual en kilos de ropa, luego se sacó el 30% de la demanda total para estimar la demanda del servicio de lavado y secado; de la misma manera se hizo para estimar la demanda del servicio de lavado, secado y planchado, pero con el 70%. Cada cantidad estimada de la demanda de los diferentes servicios se multiplicó por los precios para determinar el ingreso de cada uno de ellos y el ingreso total

2.11. ESTRATEGIAS DE MARKETING

2.11.1 SERVICIO

El servicio que pretende brindar la empresa de lavado de ropa “MULTISERVIS” es de lavado, secado y planchado de prendas. El mismo se realizará pedido del cliente.

El servicio consistirá en que las personas vayan hasta las instalaciones de nuestra empresa a dejar sus prendas ya sea para su lavado y secado o bien para el lavado, secado y planchado; estos son los dos tipos de servicios que brindará la empresa.

El servicio que prestará la empresa “MULTISERVIS” será de calidad, eficiencia y rapidez para satisfacer las expectativas de los clientes.

Además la empresa “MULTISERVIS” contará con equipos de tecnología avanzada, para el cuidado de las prendas y así brindar un mejor servicio a los clientes.

Para nuestra empresa la principal prioridad son nuestros clientes ya que ellos son la clave del éxito de nuestro negocio.

2.11.2 PRECIO

Para fijar el precio de venta del servicio de la empresa “MULTISERVIS S.R.L.” se realizó en base a la competencia, para determinar si los precios propuestos son competitivos en el mercado.

El resultado de dicha investigación fue muy favorable debido a que la competencia posee un precio actual de 15 Bs. la docena sin incluir los insumos que se necesitan para el lavado (detergente en polvo y jabón);

además estas solo realizan el lavado y secado, y no así el planchado de ropa.

Tomando en cuenta lo mencionado anteriormente se determinó el siguiente precio de venta:

CUADRO N° 16
DETERMINACIÓN DE LOS PRECIOS

SERVICIOS	PRECIO DE VENTA (BS./KG)
LAVADO Y SECADO	11
LAVADO SECADO Y PLANCHADO	13

Fuente: Elaboración propia.

2.13.3 PLAZA

La empresa de lavado de ropa “MULTISERVIS” estará ubicada en un punto estratégico donde haya mayor concentración de la población, ésta a su vez estará ubicada en el área urbana del Municipio de Caraparí en la Calle Gral. Campero entre 6 de Agosto y Gral. Pando.

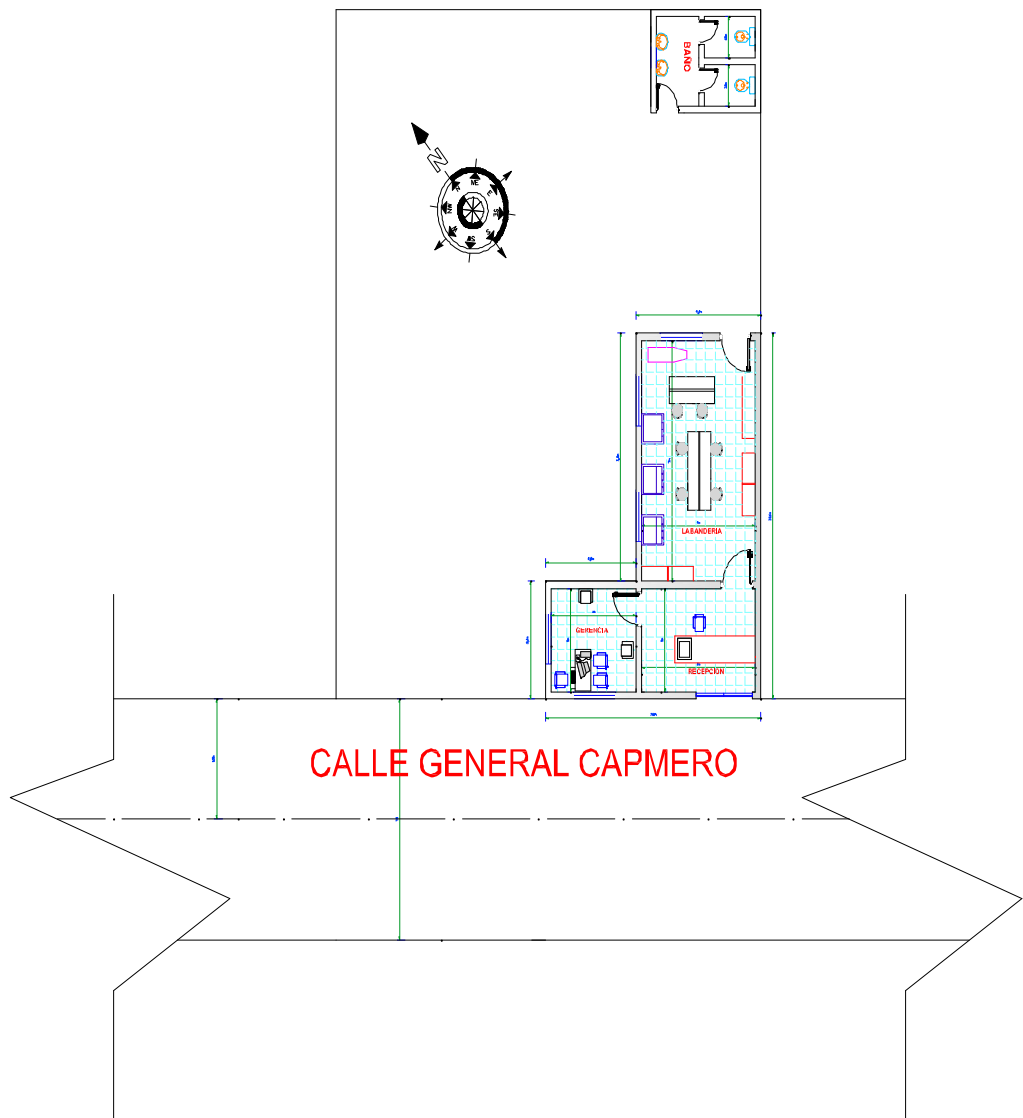
GRÁFICO N° 12
PLANO DEL ÁREA URBANA DE CARAPARÍ



GRÁFICO N° 13

UBICACIÓN DE LA EMPRESA “MULTISERVIS S.R.L.”

UBICACION



ESTABLECIMIENTO:

Para iniciar la operación de la lavandería de ropa “MULTISERVIS” se supone que se cuenta con un establecimiento de 49 m² de superficie construida la cual se presenta a continuación:

GRÁFICO N° 14



El servicio será directo y no contará con intermediarios. Las instalaciones de nuestra empresa tendrá un espacio amplio que cuente con todas las comodidades para brindar un mejor servicio, rápido y seguro.

2.13.4 PROMOCIÓN

La empresa de lavado de ropa “MULTISERVIS” dará a conocer sus servicios a través del medio de comunicación radial (Chaco Puro 93.5); ya que este es el más escuchado por la población.

Nuestro espacio publicitario por el medio de comunicación radial, se contratará por el lapso de un mes, con ocho pases diarios de jingles de cuarenta segundos cada uno, a un costo de 200 Bs. al mes.

Spots Publicitario por Radio

“Lavandería “MULTISERVIS” una empresa nueva en Caraparípara brindarles un servicio de calidad, eficiencia y rapidez, ubicada en Calle Gral. Campero entre 6 de Agosto y Gral. Pando. Telef. 613-2223”.

Así también se repartirá afiches en las calles, con un costo estimado de 350 Bs. y se regalaran tarjetas personales (1000 unid. a un costo de 550 Bs.) a los clientes en el momento que visiten nuestras instalaciones.

“MULTISERVIS” en la primera semana de funcionamiento estará con descuentos del 20% del precio del lavado para que las personas utilicen y conozcan nuestro servicio, comparen con la competencia; a la vez se den cuenta de la calidad, eficiencia y rapidez de nuestro servicio.

Organizar rifas en fechas especiales cuyo tickets se obtiene por cada uso del servicio de lavado de ropa. Para el Día de la Madre se regalaran 5 canastones que incluyen arroz, fideo, azúcar, aceite, sardina, durazno enlatado, gaseosa, jugos, galletas, dulce de leche, yerba, lavador, papel de regalo (5 canastones c/u equivalente a 109 Bs.), para el día del Padre se regalaran 7 accesorios: 2 corbatas, 2 camisas, billetera, cinturón y un reloj (equivalente a 540 Bs.) (Ver Anexo 5.1)

2.11 GASTOS DE MARKETING

CUADRO N° 17

GASTOS DE MARKETING

DESCRIPCIÓN	UNIDADES	TOTAL (Bs./Año)
SPOTS PUBLICITARIO	96 pases	2400
CANASTONES PARA EL DIA DE LA MADRE	5	545
ACCESORIOS PARA EL DIA DEL PADRE	7	540
VOLANTES	1000	350
TARJETAS PERSONALES	1000	550
TOTAL	1408	4135

Fuente: Elaboración propia.

CAPITULO III

SERVICIO

SERVICIO

3. AREA DE SERVICIO

3.1. OBJETIVOS DEL ÁREA DE SERVICIO

- ✓ Realizar el servicio de lavado de ropa con eficiencia y calidad a través de una mejor distribución del proceso.
- ✓ Establecer políticas de seguridad para los empleados de la empresa, para un mejor rendimiento de los mismos.
- ✓ Generar una mejora continua en los diferentes procesos del servicio para lograr una reducción de los costos y tiempo.

3.2. PROCESO DEL SERVICIO

En la lavandería “MULTISERVIS” se prestarán los siguientes servicios:

Servicio de lavado y secado: Las etapas de dicho servicio son las siguientes:

- **Recepción de las prendas:** Será realizada por el operario de lavado en el área de recepción. Primeramente hará el pesado de las prendas para saber la cantidad, de acuerdo a eso efectuar el cobro. Este anotará en un recibo la cantidad y el tipo de ropa que está dejando el cliente, además proporcionara una copia del recibo al cliente, para que este vuelva con el mismo para su respectiva entrega.
Para llevar un mejor control en la empresa quien efectúa el cobro es el gerente general en el momento de recepcionar las prendas.
- **Clasificación por colores:** El cual será efectuado por el operario de máquina de lavado, clasificando en dos grupos, ropa blanca y ropa de color, para que las prendas no se manchen, a la vez brindar un mejor servicio al cliente.
- **Clasificación por tipo de ropa:** De la misma manera lo realizará el operario de máquina de lavado, seleccionando las prendas (blusas, jeans, tejidas, sabanas, etc.).

- **Prelavado:** Consiste en la remoción de manchas de las prendas mediante el uso de algún producto quitamanchas, el cual será realizado por el operario de máquina de lavar.
- **Lavado y centrifugado:** En una máquina lavadora, efectuado por el operario de máquina de lavado, aquella ropa que los clientes requieran que sea planchada pasará directamente a la máquina de planchado. Ya que para realizar el servicio de planchado las prendas deben estar semihúmedas.
- **Secado:** En una máquina secadora eléctrica, el mismo será realizado por el operario de máquina de lavado. La ropa que será secada es aquella que el cliente solo requiere el servicio de lavado y secado.
- **Empaquetado en bolsas:** Será realizado por el operario de máquina de planchado una vez terminado el proceso del servicio que solicite el cliente.
- **Entrega al cliente:** Quien realizará la entrega de las prendas será el operario de máquina de lavado; la cual es retirada por el cliente previamente entregando la copia del recibo que se le dio al momento de la recepción de sus prendas.

Servicio de Planchado: Este servicio puede ser un complemento del servicio de lavado. El servicio consiste básicamente en realizar el planchado sobre la ropa algo humedecida, con el fin de quitar las arrugas que pudieran tener, este servicio será efectuado por el operario de máquina de planchado.

3.3. FLUJOGRAMA DEL SERVICIO DE LAVADO Y SECADO

GRÁFICO N° 15

1

2

RECEPCION



CLASIFICACION



3 LAVADO

4 SECADO



5



6

DOBLADO Y EMPAQUETADO

EN BOLSAS



**3.4. FLU
JOGRAM**

ENTREGA



**A DEL SERVICIO DE LAVADO,
SECADO Y PLANCHADO**

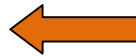
GRÁFICO N° 16

1 RECEPCION 2 CLASIFICACION



3 LAVADO

4 SECADO



5 PLANCHADO 6 DOBLADO Y EMPAQUETADO



7 ENTREGA



3.5. MAQUINARIA Y EQUIPO

Lavadora de ropa: Tiene una capacidad de 14 Kg, el tiempo del lavado de las prendas asciende a 35 minutos y el tiempo del ciclo de centrifugado es de 5 minutos.

Secadora: Tiene una capacidad de 10 Kg y el tiempo del ciclo de secado es de 20 minutos.

Plancha eléctrica (Calandra): Mide 1.20mts.

Báscula: El objetivo de las mismas es pesar las prendas previo a su lavado por dos motivos, primero, para no exceder la capacidad de los equipos y segundo, para realizar el cobro del servicio.

CUADRO N° 18
MAQUINARIA Y EQUIPO

EQUIPOS	MARCA	UNIDADES	PRECIO UNITARIO (BS)	TOTAL (BS)
Lavadora de ropa	LG	2	4.700	9.400
Secadora	PRIDE	1	4.300	4.300
Plancha eléctrica (Calandra)	PRIDE	1	2.100	2.100
Báscula	FERTON	1	1.250	1.250
TOTAL		5	12.350	17.050

Fuente: Elaboración propia.

La maquinaria y equipo que necesita la empresa de servicio de lavado de ropa “MULTISERVIS” para iniciar su funcionamiento son: dos lavadoras, una secadora, una plancha eléctrica y una báscula, que asciende a un costo total de Bs. 17.050. (Ver Anexo 5.2)

3.6. MUEBLES Y ENSERES

Dos Mesas de Trabajo. Una de ellas tendrá la dimensión de 2mts de largo, 0,80cm de ancho y 0,85 de alto estarán destinadas a llevar a cabo el doblado y empaquetado de las prendas limpias y la segunda de 1,50mts de largo, 0,75cm de ancho y 0,80cm de alto, estará destinada a realizar el prelavado de la ropa sucia.

Tres Estanterías de 2mts de alto x 0.90 de ancho: Dos de ellas están destinadas al almacenamiento de las prendas listas para su despacho hasta su posterior distribución y la restante está destinada a almacenar los insumos y materias primas.

Dos Escritorios: Uno irá destinado para el gerente general, otro para el operario de lavado que utilizará en la atención al cliente y recepción de las prendas.

Cuatro Sillas Comunes: Una de ellas dispondrá el operario de lavado y las dos restantes estarán en recepción para que los clientes tomen asiento esperando ser atendidos.

Una silla giratoria: Destinada para el gerente general.

Canastos para ropa mojada: Destinados a transportar las prendas mojadas desde la Lavadora hacia la centrifuga, y también aquellas prendas húmedas, desde la centrifuga hasta la secadora o la calandra.

Canastos para ropa seca: Algunos estarán destinados a transportar las prendas sucias, recién llegadas al establecimiento y otros las prendas limpias, listas para su empaquetado y despacho.

Cepillos: Están destinados a realizar el prelavado, en caso de ser necesario.

Material de escritorio

Papelería e imprenta (talonarios de recepción)

Teléfono Siemens

Calculadora CASSIO 3600

Cortinas de tela-rieles

Material de limpieza

CUADRO N° 19

MUEBLES Y ENSERES

MUEBLES Y ENSERES	UNIDADES	PRECIO UNITARIO (BS)	COSTO TOTAL
Mesas de Trabajo de 2mts, 0,80cm x 0,85 de alto.	1	650	650
Mesas de Trabajo 1,50mts ,0,75cm y 0,80cm	1	550	550
Estantes	3	250	750
Escritorio de 0,75mts, 1,36mts y 0,60cm	1	850	850
Escritorio de 0,75mts, 1,10mts y 0,60cm	1	560	560
Sillas Comunes	4	70	280
Sillas giratorias	1	300	300
Canastos para ropa mojada	4	60	240
Canastos para ropa seca	4	45	180
Cepillos	2	5	10
Material de escritorio			50
Papelería e imprenta (talonarios de recepción)			200
Teléfono siemens	1		150
Calculadora CASSIO 3600	1		280
Cortinas de tela-rieles			100
Material de limpieza			100
TOTAL	24	3340	5250

Fuente: Elaboración propia.

Los muebles y enseres que necesita la empresa de servicio de lavado de ropa “MULTISERVIS” para iniciar su funcionamiento son: dos mesas de trabajo, tres estantes, dos escritorios, cuatro sillas comunes, una silla giratoria, cuatro

canastos, cuatro canastos para ropa seca y dos cepillos, estos ascienden a un costo de Bs. 4370. (Ver Anexo 5.3).

3.7. EQUIPO DE COMPUTACIÓN

Una Computadora: Ocupará el gerente general para desempeñar sus funciones.

CUADRO N° 20
EQUIPO DE COMPUTACION

EQUIPO	UNID.	MARCA	P. U.(BS)	TOTAL (BS)
Computadora	1	DELUX	3870	3870
TOTAL	1		3870	3870

Fuente: Elaboración propia.

La empresa “MULTISERVIS S.R.L.” requiere una computadora para iniciar su funcionamiento, que asciende a un costo de Bs. 3876. (Ver Anexo 5.4)

3.8. INSUMOS

Los costos operativos variables están constituidos por las materias primas e insumos necesarios para la producción, ellos son:

- Quitamanchas para ropa (Presentación: 600 Ml.)
- Jabón en Polvo Baja espuma (Presentación: 2.5 Kg.)
- Suavizante 1° Calidad Perfumado (Presentación: 4 Lts.)
- Lavandina para ropa blanca (Presentación: 5 Lts.)

- Bolsas 60x90 cm (Presentación: 50 unidades)

En el cuadro de costos variables se van a incluir las cantidades empleadas de cada uno de los insumos con sus respectivos costos. (Ver Anexo 5.5)

CUADRO N° 21
INSUMOS

INSUMOS	PRESENT.	P. U. (BS.)	CANT. KG/ROPA	CANT. KG. /MES.	TOTAL LT/MES	UNID. MES	TOTAL BS./MES	TOTAL BS/AÑO
Quitamanchas	0,6 Ml.	15	0,004 Ltr./Kg.	742	3	5	75	900
Jabón en Polvo Baja espuma	2,5 Kg.	32	0,04 Kg./Kg	742	30	12	384	4608
Suavizante perfumado	4 Lt.	39	0,024 Ltr./Kg.	742	18	5	195	2340
Lavandina para ropa blanca	5Lt.	24	0,08 Ltr./Kg.	742	59	12	288	3456
Bolsas 60x85 cm	50 unid.	50	0,25 Unid./Kg.	742	186	4	200	2400
TOTAL		160					1142	13704

Fuente: Elaboración propia.

En el cuadro anterior se detalla la cantidad de insumos que se utilizarán por kilo de ropa, el precio unitario de cada producto y los costos totales mensuales y anuales de cada uno de los insumos.

CUADRO N° 22
COSTOS DE LOS INSUMOS QUE SE NECESITA
PARA CADA UNO DE LOS SERVICIOS

INSUMOS	TOTAL BS/AÑO	SERVICIO DE LAVADO Y SECADO 30%	SERVICIO COMPLETO 70%
Quitamanchas	900	270	630
Jabón en Polvo Baja espuma	4608	1382	3226
Suavizante perfumado	2340	702	1638
Lavandina para ropa blanca	3456	1037	2419
Bolsas 60x85 cm	2400	720	1680
TOTAL	13704	4111	9593

Fuente: Elaboración propia.

Este cuadro nos muestra la cantidad total en bolivianos que se requiere para adquirir los insumos que se necesitan cada año para realizar el servicio de lavado de ropa. De la cantidad total se sacó el 30% para estimar los costos del servicio de lavado y secado, 70% para el servicio completo.

3.9. CAPACIDAD INSTALADA DEL SERVICIO

La capacidad de servicio de la lavandería industrial “MULTISERVIS” depende directamente de la cantidad de unidades de lavado, cada una de las cuales está compuesta por:

- Lavadora – Centrífuga
- Plancha
- Secadora

La capacidad de servicio de una unidad de lavado se puede calcular teniendo en cuenta la capacidad de carga y los tiempos de ciclo de cada equipo. Sabiendo que se requieren dos unidades productivas, se presenta un cálculo de la capacidad de servicio diaria de cada equipo:

CUADRO N° 23
CAPACIDAD INSTALADA DEL SERVICIO

SERVICIOS	CAPACIDAD POR CICLO (Kg.)	TIEMPO CICLO (Min.)	NUMERO DE UP	NUMERO DE LAVADOS(Día)	PRODUCCION (Kg/Día)
Lavado Centrifugado	14	40	2	24	336
Secado	10	20	1	24	240
Planchado	4	60	1	8	32

Fuente: Elaboración propia.

Para empezar a funcionar la empresa “MULTISERVIS S.R.L.” requiere dos máquinas de lavado con capacidad de 14 kg. El tiempo que tarda en realizar un lavado es de 40 minutos.

Se trabaja ocho horas diarias en las cuales las dos máquinas de lavado pueden realizar 24 lavados al día, lo que significa una producción de 336 kilos al día. La máquina secadora tiene una capacidad de 10 kilos, cada ciclo dura 20 minutos; al día puede realizar 24 ciclos de secado, lo cual significa 240 kilos diarias.

Para la máquina de planchado se hizo una estimación de la capacidad, 4 kilos de ropa en 60 minutos; puede realizar 8 planchados al día con una producción de 32 kilos de ropa diarias.

3.10. CLASIFICACIÓN DE COSTOS SEGÚN SU VARIABILIDAD

3.10.1. COSTOS VARIABLES

Los costos operativos variables están constituidos por las materias primas e insumos, accesorios, para realizar el lavado, secado y planchado de las prendas. A continuación se presenta una tabla con los datos más relevantes de los insumos:

CUADRO N° 24
COSTOS VARIABLES PROYECTADOS PARA LOS PROXIMOS
CINCO AÑOS

ITEM	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Quitamanchas	900	927	955	983	1013
Jabón en Polvo Baja espuma	4608	4746	4889	5035	5186
Suavizante perfumado	2340	2410	2483	2557	2634
Lavandina para ropa blanca	3456	3560	3666	3776	3890
Bolsas 60x85 cm	2400	2472	2546	2623	2701
TOTAL	13704	14115	14539	14975	15424

Fuente: Elaboración propia.

3.10.2. COSTOS FIJOS

Los costos operativos fijos están constituidos por aquellos costos que no varían con el nivel de producción sino que se mantienen constantes a lo largo del tiempo. El cuadro presentando dichos costos y sus montos se presenta a continuación:

CUADRO N° 25
COSTOS FIJOS PROYECTADOS PARA
LOS PROXIMOS CINCO AÑOS

COSTOS FIJOS					
ITEM	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Mano de Obra	62.600	62.600	62.600	62.600	62.600
Maquinaria y Equipo	2.131	2.131	2.131	2.131	2.131
Muebles y Enseres	437	437	437	437	437
Equipo de computación	968	968	968	968	968
Electricidad	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000
Agua	120	120	120	120	120
Teléfono	960	960	960	960	960
Alquileres	16.464	16.464	16.464	16.464	16.464
Publicidad y Promoción	4.135	4.135	4.135	4.135	4.135
Material de escritorio	150	150	150	150	150
Mantenimiento de maquinaria	150	150	150	150	150
TOTAL	91.115	91.115	91.115	91.115	91.115

Fuente: Elaboración propia.

3.11. PUNTO DE EQUILIBRIO

$$Q_e = \frac{CF}{P - Cv} = \frac{91.115}{(13 - 1,539)} = 7.950$$

INGRESO TOTAL = COSTO TOTAL

$$p \cdot q = CF + (Cv \cdot q)$$

$$13 \cdot 7.950 = 91.115 + (1,539 \cdot 7.950)$$

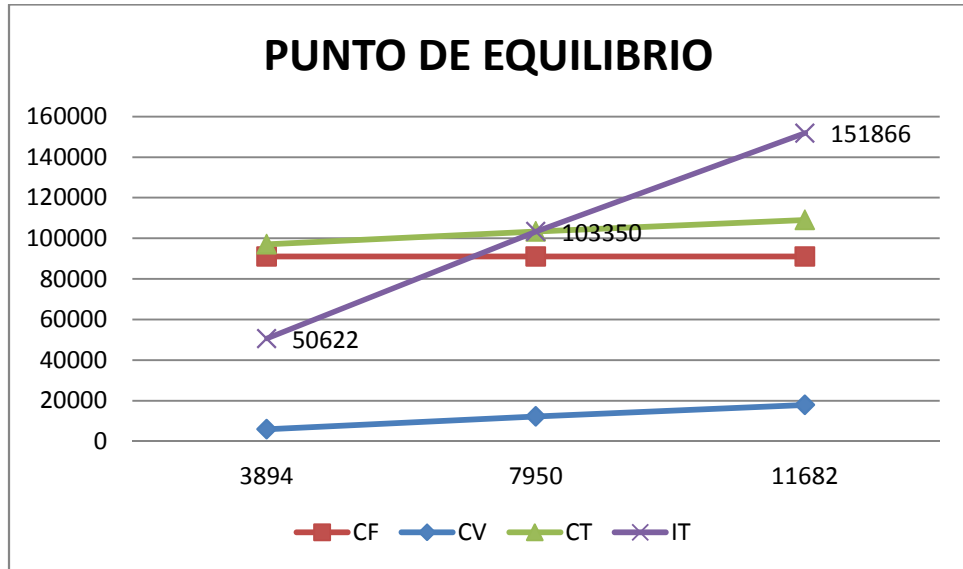
$$103.350 = 103.350$$

CUADRO N° 26
PUNTO DE EQUILIBRIO

CANTIDADES	CF	CV	CT	IT
3894	91.115	5.993	97.108	50.622
7950	91.115	12.235	103.350	103.350
11682	91.115	17.979	109.094	151.866

Fuente: Elaboración propia.

GRAFICO N° 17
PUNTO DE EQUILIBRIO



El punto donde se intersectan las rectas de ingreso y costo total representa el punto de equilibrio, en este caso se intersecta en la cantidad de 103.350 lo que significa que la empresa tiene que realizar 103.350 servicios para no tener pérdidas ni ganancias.

CAPITULO IV

RECURSOS

HUMANOS

RECURSOS HUMANOS

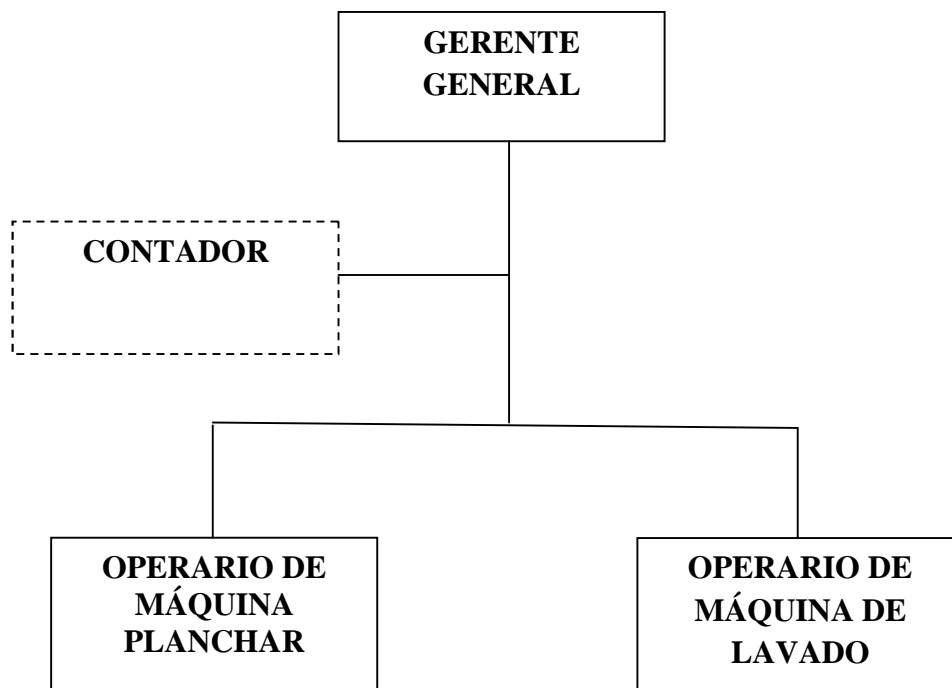
4. AREA DE RECURSOS HUMANOS

4.1 OBJETIVOS DE RECURSOS HUMANOS

- Establecer políticas de personal que permitan un mejor desenvolvimiento de los empleados en la prestación del servicio.
- Realizar capacitaciones al personal en cuanto a la atención al cliente para un mejor servicio a los usuarios.
- Generar incentivos motivacionales y económicos a los empleados para que realicen un mejor desempeño en su puesto de trabajo.

4.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

**GRÁFICO N° 18
ORGANIGRAMA**



4.3 DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

Gerente General: Se encargará de llevar la administración de la empresa, es decir la dirección, planificación y control dentro de la misma. Además representará a la empresa de servicio de lavandería “MULTISERVIS” frente a las distintas organizaciones.

Contador: Realizará cada fin de año los registros contables de los movimientos que realice la empresa de servicio de lavandería “MULTISERVIS”. Al final de cada gestión establecerá los Estados de Resultados de la empresa.

Operario de máquina de lavado: Efectuará tareas de limpieza y aseo del área, realizará el transporte dentro del Servicio de los paquetes y/o materiales a procesar o esterilizar, ayudará en el área de recepción, entrega y almacenaje, ayudará en la distribución de materiales, actuará siempre bajo indicaciones y supervisión técnica.

Además se encargará del proceso del lavado y centrifugado de las prendas, prepara y diluye los productos que se utilizan en los procesos, ordena la distribución del trabajo para la mejor organización y aprovechamiento del equipo de lavado.

Debe revisar las instrucciones señaladas en los catálogos de las máquinas de lavado y secado para tener conocimientos claros sobre las funciones que debe realizar.

Operario de máquina de planchar: Es aquél que incorpora la ropa a la calandra, la recibe y dobla o redobla y la entrega para su control y embalado.

4.4 MANUAL DE DESCRIPCION DE PUESTOS

PUESTO:	GERENTE GENERAL
DEPENDEN DE:	No depende de nadie.
SUBORDINADOS:	Contador, Operario de máquina de lavado y Operario de máquina de planchar
FUNCIÓN BÁSICA:	Supervisar a los subordinados para ver si están desempeñando correctamente sus funciones, saber las necesidades de la empresa y tomar decisiones inteligentes que mejoren la situación de ésta.
REPOSABILIDADES:	Establecer buenas relaciones a todos los empleados para establecer el correcto uso de los recursos de la empresa.
	Realizar el cobro de los servicios que brinda la empresa (lavado y secado - lavado, secado y planchado), a la vez llevar un control de la cantidad de ropa que ingresa a sus instalaciones.
	Hacer una empresa inteligente, dinámica, creativa y rentable.
	Lograr ventajas competitivas para la empresa que se vean reflejadas en una mayor remuneración económica necesaria para seguir siendo líder en su ramo.
CARECTERISTICAS REQUERIDAS:	Ser una persona con principios y ética que no revele información importante acerca de la empresa, así como tener los conocimientos, actitud y aptitudes propias de un buen empresario; emprendedor, con carácter y capacidad para tomar decisiones en situaciones de estrés. Como mínimo debe contar con una licencia, ya sea en Administración o Ingeniería Industrial, tener conocimientos sobre contabilidad general; a la vez tener 3 años de experiencia en el ámbito laboral.

PUESTO:	CONTADOR
DEPENDEN DE:	Gerente General
SUBORDINADOS:	No tiene subordinados
FUNCION BASICA:	Llevar el control de las finanzas de la empresa
RESPONSABILIDADES:	Preparar y presentar informes sobre la situación financiera de "MULTISERVIS" que exijan los entes de control en el plazo establecido.
	Preparar y certificar los estados financieros de fin de ejercicio con sus correspondientes notas.
	Llevar el archivo de su dependencia en forma organizada y oportuna, con el fin de atender cualquier requerimiento de la empresa.
CARACTERISTICAS REQUERIDAS:	Las características que debe tener el contador, ser una persona con cualidades morales y profesionales. Licenciado en Contaduría Pública con estudios complementarios en Computación; que tenga 2 años de experiencia como mínimo en el ámbito laboral.

PUESTO:	OPERARIO DE MÁQUINA DE LAVADO
DEPENDENCIA:	Gerente General
SUBORDINADOS	No tiene subordinados
FUNCION BASICA:	Atender a los clientes en el establecimiento de limpieza de ropa, operar las máquinas de lavado y secado.
RESPONSABILIDADES:	Efectuar la recepción de las prendas sucias y pesarlas.
	Identificar la naturaleza de las manchas para obtener información significativa sobre el procedimiento de lavado.
	Preparar y programar la máquina de lavado para realizar la limpieza de las prendas en condiciones adecuadas a las características de las mismas.
	Emplear los productos necesarios para el lavado teniendo en cuenta la dosis establecida y el momento de aplicación.
	Realizar y controlar el lavado, comprobando que la limpieza conseguida sea la adecuada.
	Preparar y operar la máquina secadora en condiciones adecuadas, según los artículos textiles que se van a procesar.
	Realizar el secado según el tipo de artículo o prenda seleccionando los procedimientos y los parámetros adecuados.
	Verificar los posibles defectos detectados en las prendas o artículos acabados antes de su entrega y comunicar al responsable.
	Entregar las prendas limpias a sus respectivos dueños.
	Realizar la recepción, distribución y almacenamiento de los artículos de limpieza, bajo la supervisión del responsable.
Realizar la limpieza y ordenar todo el espacio físico de la lavandería "MULTISERVIS".	
CARACTERISTICAS REQUERIDAS:	Ser una persona de buen carácter; ya que tendrá que relacionarse con el gerente general, compañeros de trabajo y especialmente deberá tener una buena relación con los clientes al momento de atender sus necesidades de forma adecuada en la solicitud del servicio. Además debe revisar los catálogos de las máquinas de lavado y secado para conocer el sistema de control y funcionamiento de las máquinas (volumen de agua, temperatura, tiempo, movimiento, productos químicos, entre otros).

PUESTO:	OPERARIO DE MÁQUINA DE PLANCHAR
DEPENDE DE:	Gerente General
SUBORDINADOS:	No cuenta con subordinados
FUNCION BASICA:	Planchar, previamente revisado el catálogo de la máquina para saber la manera de cómo realizar el planchado de los diferentes tipos de ropa sin dañarlas.
RESPONSABILIDADES:	Preparar y operar la máquina de planchar ropa conformada en condiciones adecuadas según los artículos textiles que se van a procesar
	Preparar el empaquetado o embolsado en condiciones apropiadas según las prendas textiles que se van a tratar.
	Colgar las prendas (percha) y embolsar de forma manual, teniendo en cuenta el material.
CARACTERISTICAS REQUERIDAS:	Ser una persona mayor a 18 años, responsable, dispuesta a aprender el funcionamiento de la máquina de planchado (los parámetros de temperatura, velocidad de calandrado y presión de planchado) revisando el catálogo de la misma.

4.5 CONTRIBUCIONES AL SISTEMA INTEGRAL DE PENSIONES

El pago de las contribuciones se realiza tomando en cuenta el total ganado del dependiente, de acuerdo a la ley N° 065 de Pensiones.

Las contribuciones que el empleador debe retener y pagar en el sistema integral de pensiones con destino al fondo solidario, adicionales a las existentes en el seguro social obligatorio de largo plazo son: aporte patronal, aporte solidario del asegurado y el aporte nacional solidario.

CUADRO N° 27

APORTES PATRONAL Y LABORAL

CONCEPTO	APORTE PATRONAL	APORTE LABORAL
	% Del Total Ganado	% Del Total Ganado
(*) Aporte patronal solidario	3.00%	
(*) Prima por riesgo profesional	1.71%	
Aporte solidario del asegurado		0.50%
Cotización mensual		10.00%
Prima por riesgo común		1.71%
Comisión		0.50%
Aporte nacional solidario		1%, 5% y 10%

Fuente: Elaboración propia.

El Aporte nacional solidario se paga a partir de un total ganado mayor a 13.000 Bs. En este caso la empresa de servicio de lavado de ropa “MULTISERVIS” no pagará este aporte ya que los sueldos a pagar son menores.

Otro aporte que pagará la empresa “MULTISERVIS” de sus empleados es el de la Caja Nacional de Salud que equivale al 10% del total ganado.

4.5.1. PLANILLA DE SUELDOS Y SALARIOS

CUADRO N° 28

SUELDOS Y SALARIOS

PERSONAL	CANT.	SUELDO MENSUAL	SUELDO ANUAL	GASTO DE SUELDO PARA LAVADO Y SECADO (30%)	GASTO DE SUELDO PARA SERVICIO COMPLETO (70%)	APORTE PATRONAL Y CAJA NACIONAL	APORTE LABORAL	SUELDO LIQUIDO	FIRMA
OPERARIO DE MAQUINA DE LAVADO	1	1200	15600	4680	10920	176,52	152,52	1047,48	
OPERARIO DE MAQUINA DE PLANCHAR	1	1000	13000		13000	147,1	127,1	872,9	
CONTADOR			1500	450	1050				
GERENTE	1	2500	32500	9750	22750	367,75	317,75	2182,25	
TOTAL MES SUELDOS	3	4700	62600	14880	47720	691,37	597,37	4102,63	

CUADRO N° 29
SALARIO MÁS APORTES PATRONAL Y C.N.S

PERSONAL	SUELDO MENSUAL (Bs.)	APORTE PATRONAL Y C.N.S. (14.71%)	SUELDOS MÁS APOSITE PATRONAL Y C.N.S. (Bs.)
OPERARIO DE MAQUINA DE LAVADO	1200	176,52	1376,52
OPERARIO DE MAQUINA DE PLANCHAR	1000	147,1	1147,1
GERENTE	2500	367,75	2867,75
TOTAL	4700	691,37	5391,37

Fuente: Elaboración propia.

El régimen laboral será de 48 horas semanales en 2 turnos de 8 horas diarias.

CUADRO N° 30
HORARIO DE TRABAJO

DIAS	MAÑANA	TARDE
Lunes	8:00 a 12:00	16:00 a 20:00
Martes	8:00 a 12:00	16:00 a 20:00
Miércoles	8:00 a 12:00	16:00 a 20:00
Jueves	8:00 a 12:00	16:00 a 20:00
Viernes	8:00 a 12:00	16:00 a 20:00
Sábado	8:00 a 12:00	16:00 a 20:00

Fuente: Elaboración propia.

4.6 MARCO LEGAL DE LA ORGANIZACIÓN

4.6.1 REQUERIMIENTOS PARA LA APERTURA DE UNA EMPRESA

La empresa de servicio de lavado de ropa “MULTISERVIS” para incorporarse al mercado de manera legal cumplirá con una serie de obligaciones que se da en las diferentes instituciones públicas como: Fundempresa, Servicio Nacional de Impuestos Internos, Fondo de Pensiones, Alcaldía Municipal, Caja Nacional de Salud y Ministerio de Trabajo. (Ver Anexo IV).

Fundempresa

El proceso se inicia en Fundempresa, donde la razón social (Nombre de la empresa), es la reserva fundamental para que no haya duplicidad de razón social de la empresa. Posteriormente se debe acudir a un abogado para realizar el testimonio de constitución de la empresa y deberá obtener el poder de representante legal.

Servicio Nacional De Impuestos Internos

Para obtener la numeración de identidad tributaria (NIT). En esta instancia se debe presentar la constitución de la empresa, la constancia de domicilio y llenar el formulario 3014. El SIN da un plazo de 30 días para presentar el balance de apertura.

Fondo de Pensiones

Para el registro en el sistema integral de pensiones (SIP) se acude a las siguientes entidades: Futuro de Bolivia S.A. AFP y BBVA Previsión AFP S.A.

El fondo nacional de pensiones va dirigido a personas naturales y jurídicas. Las normas legales que regulan el trámite son las siguientes:

- Ley N° 065 de 10 de diciembre de 2010 y normativa reglamentaria.
- Decreto Supremo N° 0778 Reglamento de Desarrollo Parcial a la Ley de Pensiones en materia de Contribuciones y Gestión de Cobro de Contribuciones en Mora.
- Decreto Supremo N° 0822 Reglamento de Desarrollo Parcial a la Ley de Pensiones en materia de Prestaciones Solidarias de Vejez, Prestaciones por Riesgos, Pensiones por Muerte derivadas de éstas y otros Beneficios.

Alcaldía Municipal

Para obtener la licencia de funcionamiento se asiste al gobierno municipal de la ciudad de Tarija y la provincia Gran Chaco, que lo emite según ordenanza N° 030/2003.

Caja Nacional de Salud

En la caja nacional de salud se realiza la afiliación a los empleados de la empresa.

Para el trámite de cualquier empresa los tres formularios requeridos tienen un costo de Bs. 13.00. este tiene la duración de medio día previamente presentando toda la documentación requerida.

Ministerio de Trabajo

Las instituciones donde se realiza el trámite para la inscripción de la empresa en el ministerio de trabajo son: Viceministerio de Trabajo, Dirección General del Trabajo y Direcciones Departamentales del Trabajo, Departamentales del Trabajo.

Todos estos requisitos servirán para que la empresa de servicio de lavado de ropa “MULTISERVIS” se incorpore al mercado local de manera legal y pueda contribuir al desarrollo económico del Municipio de Caraparí; a través del pago de sus impuestos, que están fijados por el gobierno. (Ver Anexo IV)

4.6.2 CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA

La empresa de servicio de lavado de ropa “MULTISERVIS” será constituida como una empresade Sociedad de Responsabilidad Limitada (S.R.L.);el capital social está conformado por aporte propio de sus dos socios.

El acta de constitución de la empresa se muestra en el Anexo IV.

CAPITULO V

FINANZAS

FINANZAS

5. AREA DE FINANZAS

En el capítulo que sigue se sistematizan, ordenan, presentan y analizan adecuadamente las variables identificadas en el análisis de mercado, servicio y recursos humanos realizados preliminarmente. Efectuando los cálculos que permitan determinar la rentabilidad financiera del plan de negocios.

5.1. INVERSIONES DEL PLAN DE NEGOCIOS

La “inversión”¹ total asciende a un monto de 44.612 Bs. La cual está dividida en dos; inversión fija (tangibles² e intangibles³) que requiere de un monto total de 38.770 Bs. que representa el 87% de la inversión total; mientras que el capital representa el 13% restante que en términos monetarios significa 5.842 Bs.

La inversión fija a su vez se divide en tangible e intangible; la inversión fija tangible asciende a un monto total de 27.885 Bs. que comprende: obras civiles, maquinaria, equipos, etc.; mientras que la inversión fija intangible asciende a un monto total de 10.885 Bs. que comprende gastos legales, gasto de jingles, constitución de la empresa, etc.

Por su parte el capital de trabajo asciende a un monto total de 5.842 Bs. cuya cantidad es la que se necesita para que el plan de negocios inicie su

¹La inversión es un gasto que se realiza por la adquisición de determinados activos fijos o tangibles y diferidos o intangibles, es decir, es la compra de bienes o servicios para la fabricación, producción o adquisición de bienes de capital, con los que el plan de negocios producirá durante su vida útil.

²Se caracteriza por su materialidad (se pueden tocar y ver) y está sujeta en su mayor parte a la depreciación o desvalorización gradual a lo largo de su uso, ya sea por desgaste u obsolescencia. Las inversiones fijas tienen una vida útil mayor a un año.

³Se caracteriza por su inmaterialidad, son servicios necesarios para el estudio e implementación del plan de negocios, no están sujetos a desgaste físico.

funcionamiento. El capital de trabajo neto fue calculado tomando en cuenta costos de los insumos y mano de obra como se detalla a continuación:

CUADRO N° 31
CAPITAL DE TRABAJO

(Expresado en Bolivianos)

CAPITAL DE TRABAJO	TOTAL (BS./MES)
Quitamanchas	75
Jabón en Polvo Baja espuma	384
Suavizante perfumado	195
Lavandina para ropa blanca	288
Bolsas 60x85 cm	200
Mano de obra	4700
TOTAL	5842

Fuente: Elaboración propia.

5.2.CAPITAL DE TRABAJO

El capital de trabajo denominado también capital circulante, fondo de maniobra o capital de operaciones tiene como objetivo financiar el monto de dinero que se requiere permanentemente para dar inicio al ciclo productivo y cubrir los gastos del plan de negocios en su fase de preparación, es decir, es el capital adicional con el que se debe de contar para que comience a funcionar el plan de negocios, esto es, financiar la producción antes de recibir los ingresos.

El capital de trabajo requerido para el plan de negocios de lavado de ropa “MULTISERVIS” es de 5.842Bs. Esta inversión será distribuida en la compra de materiales directos, indirectos, y el pago de los gastos administrativos y de comercialización.

5.3.PRESUPUESTO DE INVERSIONES

El Presupuesto de Inversiones es un estado financiero por medio del cual se efectúa el cómputo anticipado de los recursos que serán asignados previos al inicio de las operaciones del plan de negocios. Para su elaboración suponemos que el precio y el tipo de cambio se mantienen constantes hasta el final del plan de negocios.

En el siguiente cuadro se tiene un resumen de las inversiones pre-operativas necesarias para la implementación del plan de negocios.

CUADRO N° 32
PRESUPUESTO DE INVERSIONES
(Expresado en Bolivianos)

ITEM	CANT.	UNID.	COSTO UNIT(Bs.)	COSTO TOTAL(Bs.)
A. INVERSIÓN FIJA (1+2)				38770
1. TANGIBLE				27885
a. Obras civiles				
- Refacción y adecuación de ambientes	49	m2	35	1715
b. Maquinarias				
- Lavadora de ropa	2	Pza	4700	9400
- Secadora	1	Pza	4300	4300
- Plancha eléctrica (Calandra)	1	pza	2100	2100
- Báscula	1	pza	1250	1250
c. Equipos				
- Computadora	1	pza	3870	3870
d. Muebles				
- Mesas de Trabajo doblado y empacotado	1	pza	650	650
- Mesas de Trabajo prelavado	1	pza	550	550
- Estante	3	pza	250	750
- Escritorio (gerente general)	1	pza	850	850
- Escritorio (recepción)	1	pza	560	560
- Sillas Comunes	4	pza	70	280

- Sillas giratorias	1	pza	300	300
- Canastos para ropa mojada	4	pza	60	240
- Canastos para ropa seca	4	pza	45	180
- Cepillos	2	pza	5	10
e. Enseres				
-Material de Escritorio	1		50	50
-Papelería e Imprenta (Talonarios de recepción)	1	doc.	200	200
-Teléfono Siemens	1	pza	150	150
- Calculadora CASSIO 3600	1	pza	280	280
-Cortinas de tela - rieles	2	pza	50	100
-Material de limpieza y utensilios			100	100
2. INTANGIBLE				10885
a. Gastos Legales				
- Firma de contrato (alquiler)			80	80
b. Gastos de Organización				
- Línea telefónica	1		8232	8232
- Jingle	1		500	500
- Constitución de la empresa			1200	1200
- Licencia de Funcionamiento. (H.A.M.)			873	873
B. CAPITAL DE TRABAJO				5842
INVERSION TOTAL (A+B)				44612

Fuente: Elaboración propia.

5.4.CRONOGRAMA DE INVERSIONES

Tomando como referencia el cuadro anterior se elaboró un segundo cuadro para mostrar las reinversiones, cuya finalidad es el reemplazo de las maquinarias y equipos que se encuentran en mal estado.

Para determinar el periodo de reposición de los activos fijos se consideraron sus años de vida útil. De acuerdo a reglas de contabilidad el periodo de reposición de la maquinaria y equipos es de 8 años, la reposición de equipos de computación es de 4 años, de muebles y enseres es de 10 años.

En el siguiente cuadro se muestran las depreciaciones realizadas de los diferentes activos necesarios para la implementación del plan de negocios.

CUADRO N° 33

CRONOGRAMA DE INVERSIONES Y REINVERSIONES

ITEM	COSTO TOTAL(Bs.)	AÑOS					
		0	1	2	3	4	5
A. INVERSIÓN FIJA (1+2)	38770	0					
1. TANGIBLE	27885	27885					
a. Obras civiles							
- Refacción y adecuación de ambientes	1715	1715					
b. Maquinarias							
- Lavadora de ropa	9400	9400					
- Secadora	4300	4300					
- Plancha eléctrica (Calandra)	2100	2100					
-Báscula	1250	1250					
c. Equipos							
- Computadora	3870	3870				3870	
d. Muebles							
- Mesas de Trabajo (1)	650	650					
- Mesas de Trabajo (2)	550	550					
- Estante	750	750					
- Escritorio (1)	850	850					
- Escritorio (2)	560	560					
- Sillas Comunes	280	280					
- Sillas giratorias	300	300					
- Canastos para ropa mojada	240	240					
- Canastos para ropa seca	180	180					
- Cepillos	10	10					
e. Enseres							
-Material de Escritorio	50	50					
-Papelería e Imprenta (Talonarios de recepción)	200	200					
-Teléfono-Fax Siemens	150	150					
- Calculadora CASSIO 3600	280	280					
-Cortinas de tela - rieles	100	100					
-Material de limpieza y utensilios							
2. INTANGIBLE	10885	10885					
a. Gastos Legales							
- Firma de contrato (alquiler)	80	80					
b. Gastos de Organización							

- Constitución de la empresa	1200	1200					
- Línea telefónica	8232	8232					
- Jingle	500	500					
- Licencia de funcionamiento (H.A.M.)	873	873					
B. CAPITAL DE TRABAJO	5842	5842					
INVERSION TOTAL (A+B)	44612	44612					

Fuente: Elaboración propia.

CUADRO N° 34
DEPRECIACIONES DE ACTIVOS FIJOS
(Expresado en Bolivianos)

ITEM	COSTO TOTAL (Bs.)	AÑOS										
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
b. Maquinarias (12.5%)	17050	2131	2131	2131	2131	2131	2131	2131	2131	2131		
c. Equipos (25%)	3870	968	968	968	968							
d. Muebles (10%)	4370	437	437	437	437	437	437	437	437	437	437	437

Fuente: Elaboración propia.

5.5.BALANCE GENERAL

CUADRO N° 35

BALANCE DE APERTURA

(Expresado en Bolivianos)

BALANCE INICIAL DE LA EMPRESA DE SERVICIO DE LAVADO DE ROPA MULTISERVIS S.R.L. (En Bolivianos)	
ACTIVO	
ACTIVO CORRIENTE	
Caja	5.842
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	5.842
ACTIVO FIJO	
Maquinaria y Equipo	17.050
Muebles y Enseres	5.250
Equipo de Computación	3.870
Línea Telefónica	8.232
TOTAL ACTIVO FIJO	34.402
CARGOS DIFERIDOS	
Licencia de funcionamiento (H.A.M.)	873
Firma de contrato (alquiler)	80
Constitución de la empresa	1200
Refacción y adecuación de ambientes	1715
Jingle	500
TOTAL CARGOS DIFERIDOS	4.368
TOTAL ACTIVO	44.612
PASIVO	
PASIVO CORRIENTE	
PATRIMONIO	
Capital Social	44.612
TOTAL PATRIMONIO	44.612
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	44.612

Fuente: Elaboración propia.

5.6.PRESUPUESTO DE INGRESOS Y EGRESOS

El presupuesto de ingresos y egresos es el resumen sistemático de las estimaciones de los ingresos pronosticados y las previsiones de los costos y gastos que son necesarios para alcanzar los niveles de venta planeados con el plan de negocios.

5.6.1. PRESUPUESTO DE INGRESOS

Ingreso es la entrada de dinero por el servicio prestado de lavado y secado,el cual equivale el 30% del ingreso total; lavado, secado y planchado de ropa el 70%. Resulta de multiplicar el precio y la cantidad.

CUADRO N° 36

ESTIMACION DE INGRESOS

(Expresado en Bolivianos)

AÑOS	DDA. ANUAL	LAV.Y SEC. 30%	SEV. COMP. 70%	PRECIO (30%)	PRECIO (70%)	INGR. LAV. Y SEC.	INGR. SERV. COMP.	INGRESO TOTAL
2012	8904	2671	6233	11	13	29381	81029	110410
2013	9744	2923	6821	11	13	32153	88673	120826
2014	10764	3229	7535	11	13	35519	97955	133474
2015	11976	3593	8383	11	13	39523	108979	148502
2016	13176	3953	9223	11	13	43483	119899	163382

Fuente: Elaboración propia.

5.6.2. PRESUPUESTO DE EGRESOS

Los egresos son salidas de efectivo de la empresa Los egresos están constituidos por los costos y gastos de producción; es decir, aquellos

en que incurre una empresa para la prestación del servicio. Existen dos métodos de clasificación de los egresos: Por Objeto de Gasto y, Costeo Fijo y Variable. Para el análisis de los egresos en el presente estudio se utilizó el primer método.

5.6.2.1. Método por Objeto Del Gasto

Consiste en la agrupación de los gastos de acuerdo al fin que cubren. Según este método los egresos se clasifican en: costos de producción, gastos de comercialización, gastos de administración, depreciación e intereses.

Costos de Producción⁴

Cabe mencionar que: los *costos directos* en la elaboración del plan de negocios del lavado de ropa “MULTISERVIS” es la mano de obra del operario de máquina de lavado y el operario de máquina de planchar.

Los *costos indirectos* se originan en el mantenimiento de las maquinarias, así como los insumos, y servicios básicos que son requeridos para la prestación del servicio.

Gastos de comercialización: Son los gastos en alquiler publicidad y promoción, que son realizados en la prestación del servicio de lavado de ropa “MULTISERVIS”

⁴Son los valores de los recursos materiales y humanos que el plan de negocios utiliza en el proceso de producción. Estos pueden ser directos o indirectos. Estos se obtienen de multiplicar los requerimientos del proceso productivo con los precios de oferta más la planilla de sueldos.

Gastos de administración: Son gastos que provienen de las actividades realizadas en la prestación del servicio y funcionamiento administrativo. Los gastos del plan de negocios en esta área corresponden principalmente a los salarios del gerente, del contador y materiales de escritorio, que alcanzan en el primer año a 34.150 Bs.

Gastos no Desembolsables (Depreciación): La depreciación son cargos que se deducen anualmente por el desgaste de los bienes de capital.

CUADRON° 37: PRESUPUESTO DE INGRESOS Y EGRESOS ANUAL

(Expresado en Bolivianos)

ITEM	2012	2013	2014	2015	2016
A. INGRESOS	110410	120826	133474	148502	163382
- Servicio de lavado y secado	29381	32153	35519	39523	43483
- Servicio completo	81029	88673	97955	108979	119899
B.EGRESOS	104819	105230	105653	106089	106539
1.- COSTOS DE FABRICACIÓN	46534	46945	47369	47805	48254
Costos Directos	28600	28600	28600	28600	28600
- Operario de máquina de lavado	15600	15600	15600	15600	15600
- Operario de máquina de planchar	13000	13000	13000	13000	13000
Costos Indirectos	17934	18345	18769	19205	19654
1. Mantenimiento					
- Maquinas	150	150	150	150	150
2.Insumos					
- Quitamanchas	900	927	955	983	1013
- Jabón en Polvo Baja espuma	4608	4746	4889	5035	5186
- Suavizante perfumado	2340	2410	2483	2557	2634
- Lavandina para ropa blanca	3456	3560	3666	3776	3890
- Bolsas 60x85 cm	2400	2472	2546	2623	2701
3. Servicios básicos					
- Agua	120	120	120	120	120
- Electricidad	3000	3000	3000	3000	3000
- Teléfono	960	960	960	960	960
2. GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	34150	34150	34150	34150	34150
- Sueldo Gerente	32500	32500	32500	32500	32500
- Sueldo Contador	1500	1500	1500	1500	1500
- Material de escritorio	150	150	150	150	150
3. GASTOS DE COMERCIALIZACIÓN	20599	20599	20599	20599	20599
- Alquiler	16464	16464	16464	16464	16464
- Publicidad y Promoción	4135	4135	4135	4135	4135
4. GASTOS NO DESEMBOLSABLES	3536	3536	3536	3536	3536
- Depreciaciones	3536	3536	3536	3536	3536
GANANCIAS	5591	15596	27821	42413	56843

FUENTE: Elaboración Propia.

5.7.ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS

Llamado también Estado de Ingresos y Egresos tiene como objetivo mostrar si el plan de negocios es capaz de generar utilidades netas o caso contrario pérdidas, que pueden afectar su situación patrimonial. El cálculo se efectúa basándose en los parámetros de prestación del servicio, precio del servicio, costos y deducciones impositivas legales.

El estado de resultados proyectado refleja la situación de cada periodo, analizando año por año la relación ingreso-egreso; pero no se refiere a los flujos de caja del plan de negocios, por lo que no es decisivo para juzgar si es o no rentable.

En el Estado de Pérdidas y Ganancias (Estado de Resultados) elaborado se puede observar ingresos, egresos y utilidad bruta, detalladas en el cuadro que sigue:

CUADRO N° 38
ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS
(Expresado en Bolivianos)

ITEM	2012	2013	2014	2015	2016
A. INGRESOS	110410	120826	133474	148502	163382
1. Servicios	110410	120826	133474	148502	163382
B. EGRESOS	104819	105230	105653	106089	106539
1. COSTOS DE SERVICIO	46534	46945	47369	47805	48254
2. GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	34150	34150	34150	34150	34150
3. GASTOS DE COMERCIALIZACIÓN	20599	20599	20599	20599	20599
4. GASTOS NO DESEMBOLSABLES	3536	3536	3536	3536	3536
UTILIDAD BRUTA	5591	15596	27821	42413	56843
IT (3%)	3312	3625	4004	4455	4901
IU (25%)	1398	3899	6955	10603	14211
UTILIDAD NETA	881	8072	16861	27354	37731

FUENTE: Elaboración Propia.

5.8.FLUJO DE CAJA ANUAL

El flujo de caja, llamado también de origen y aplicación, muestra el origen de los fondos monetarios y su destino o aplicación en el tiempo. Su principal característica es que se lo realiza en forma anual.

La entrada y salida de recursos generalmente se da cada año, hasta la finalización del plan de negocios. En síntesis el flujo de fondos, expone la liquidez o iliquidez (capacidad de pago) del plan de negocios; es decir, si se tiene o no dinero en efectivo, para cubrir las obligaciones monetarias y obtener beneficios.

El flujo de caja del plan de negocios para la prestación de los servicios de lavado y secado, lavado secado y planchado de ropa de la empresa “MULTISERVIS” es el siguiente:

CUADRO N° 39
FLUJO DE CAJA ANUAL
(Expresado en Bolivianos)

ITEM	0	2012	2013	2014	2015	2016
A. INVERSIONES	44612	0	0	0	3870	
INVERSION INICIAL	44612					
INVERSION DE REPOSICION		0	0	0	3870	
B. INGRESOS	0	110410	120826	133474	148502	175831
1. Servicios		110410	120826	133474	148502	163382
2. Valor de desecho						12449
2. Valor de salvamento						0
C. EGRESOS		102681	105593	109073	113157	117214
1. Costo de servicio		46534	46945	47369	47805	48254
1. Gastos de Administración		34150	34150	34150	34150	34150
1. Gastos de Comercialización		20599	20599	20599	20599	20599
1. Impuesto a las Utilidades		1398	3899	6955	10603	14211
D. FLUJO DE CAJA	-44612	7729	15233	24401	35345	58617

FUENTE: Elaboración Propia

5.9.EVALUACION ECONÓMICA

5.9.1. VALOR ACTUAL NETO (VAN)

El VAN calculado con los flujos de efectivo aplicando la fórmula es de Bs.81.548 Bs. lo que refleja el dinero que se tiene disponible después de haber recuperado la inversión. Por lo tanto, siempre que sea mayor que 0, el plan de negocio es viable.

El costo de capital representa la ganancia mínima que los inversionistas esperan obtener invirtiendo en la empresa de servicio de lavado de ropa “MULTISERVIS S.R.L.”. Por lo tanto, para determinar el costo de capital, se tomó en cuenta la tasa de interés pasiva del 3% de la entidad financiera ECOFUTURO.

$$VAN = -I + \frac{FCn}{(1+k)^t}$$

$$VAN = -44612 + \frac{7729}{(1+0.03)^1} + \frac{15233}{(1+0.03)^2} + \frac{24401}{(1+0.03)^3} + \frac{35345}{(1+0.03)^4} + \frac{58617}{(1+0.03)^5}$$

$$VAN = 81.548 \text{ Bs.}$$

El Valor Actual Neto (VAN) es de 81.548 Bs. lo que significa que es mayor a 0, con esto se justifica que el plan de negocio es rentable.

5.9.2. TASA INTERNA DE RETORNO (TIR)

La TIR es la tasa que iguala los flujos de efectivo, con inversión inicial del plan de negocios. Por lo tanto, se considera que es el

porcentaje de rendimiento que se obtiene al invertir en el plan de negocio.

$$TIR = \frac{-I + \sum_{j=1}^n FC_j}{\sum_{j=1}^n FC_j} = \frac{-I + FC_1 + FC_2 + \dots + FC_n}{FC_1 + 2FC_2 + \dots + nFC_n}$$

$$TIR = \frac{-44612 + 7729 + 15233 + 24401 + 35345 + 58617}{7729 + 2 \cdot 15233 + 3 \cdot 24401 + 4 \cdot 35345 + 5 \cdot (58617)}$$

$$TIR = 38\%$$

La TIR de la empresa de lavado de ropa “MULTISERVIS S.R.L.” es de 38%, lo cual es superior al costo de capital.

La Tasa Interna de Retorno (TIR) final, será del 35% considerando menos el 3% que corresponde al costo de capital.

5.9.3. PERIODO DE RECUPERACION (PR)

$$PR = \text{Año antes a la Rec.} + \frac{\text{Costo no Rec. al principio del año de la Rec.}}{\text{Flujo de Caja durante el año de la Rec.}}$$

CUADRO N° 40

PERIODO DE RECUPERACION

FLUJO DE CAJA NETO	-44612	7729	15233	24401	35345	58617
FLUJO DE CAJA ACUMULADO	-44612	-36883	-21650	2751	38096	96713

FUENTE: Elaboración Propia

$$PR = 2 + \frac{15233}{24401} = 2.62$$

Los resultados anteriores muestran que la inversión se recupera en dos años, siete meses y trece días aproximadamente, esto debido a que la inversión en activo fijo no es muy alta.

CUADRO N° 41
EVALUACIÓN ECONÓMICA
(Expresado en Bolivianos)

INDICADORES	DETALLE	INTERPRETACION
VAN	81.548	Viable
TIR	38%	Mayor al costo de capital
P.R.	2.62	Dos años, tres meses siete días aproximadamente.

FUENTE: Elaboración Propia

5.10. PLAN DE IMPLANTACIÓN

El plan de implantación del negocio de servicio de lavandería de ropa “MULTISERVIS S.R.L.” describe las actividades y los pasos clave para el desarrollo del mismo y enumera la inversión planeada a corto.

Los pasos están divididos en paquetes de trabajos. A continuación se muestra en el cuadro N° 42 que detalla de las actividades y el tiempo en que estas realizarán:

CUADRO N°42
PLAN DE IMPLANTACIÓN DEL NEGOCIO DE LAVANDERIA DE ROPA
“MULTISERVIS S.R.L.”

N o		PASOS PREVISTOS																																			
		ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOST.				SEPT.				OCT.				NOV.				DIC.			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	CONSOLIDACION LEGAL																																				
2	REFACCION Y ADECUACION DE AMBIENTES																																				
3	PROCESO DE ADQUISICION DE LA MAQUINARIA																																				
4	ADQUISICION DE MUEBLES Y ENSERES																																				
5	MONTAJE Y DISTRIBUCION EN PLANTA																																				
6	COMPRA DE INSUMOS																																				
7	CONTRATACION DE PERSONAL																																				
8	DISEÑOS DE PUBLICIDAD PARA LA PROMOCION																																				
9	INICIO DE OPERACIONES DEL NEGOCIO																																				

FUENTE: Elaboración Propia

El plan de implantación da inicio con la consolidación legal de la empresa “MULTISERVIS S.R.L.” en el mes de abril (trámites legales, contrato de alquiler, licencia de funcionamiento, balance general, etc.). La refacción y adecuación de ambientes (revoque, pintado, letrero). La adquisición de maquinaria con las especificaciones técnicas que requiere la empresa.

Posteriormente se adquiere los muebles y enseres (escritorio, estantes, sillas, accesorios, mesas, Material de escritorio, Papelería e imprenta (talonario de recepción), Teléfono Siemens, Calculadora CASSIO 3600, Cortinas de tela-rieles, Material de limpieza). Luego se realiza el montaje y distribución en planta, la compra de insumos (jabón en polvo baja espuma, quitamanchas, suavizante perfumado, lavandina para ropa blanca, bolsas) necesarios para poner en funcionamiento la empresa.

También se contratará el personal y finalmente se hará el diseño de publicidad (jingle, spot publicitario, volantes, tarjetas personales); para promocionar y dar a conocer la empresa.

En el mes de agosto se dará inicio a las operaciones de la empresa de servicio de lavado de ropa “MULTISERVIS S.R.L.”