

Estudio de viabilidad para el montaje de una lavandería Industrial en el Barrio  
Pensilvania de la localidad de Puente Aranda en Bogotá

Lady Johanna Cruz Zamudio

Diana Yined Garzón León

Universidad La Gran Colombia  
Facultad de Post Grados y Formación Continuada  
Especialización en Gerencia  
Bogotá, D.C. –I- 2017

Estudio de viabilidad para el montaje de una lavandería Industrial en el Barrio  
Pensilvania de la localidad de Puente Aranda en Bogotá

Lady Johanna Cruz Zamudio  
Diana Yined Garzón León

Trabajo para Optar al título de Especialista en Gerencia

Docente Guia: Arianne Illera Correal

Universidad La Gran Colombia  
Facultad de Post Grados y Formación Continuada  
Especialización en Gerencia  
Bogotá, D.C. -I- 2017

## NOTA DE ACEPTACIÓN

Observaciones

---

---

---

---

---

Firma Director de trabajo de Grado

---

Firma Presidente de Jurado

---

Firma de Jurado

---

Firma de Jurado

---

Bogotá, D.C., Marzo de 2017

## **Agradecimientos**

A Dios que siempre esta presente en nuestro camino por permitirnos compartir y finalizar este trabajo con dedicacion y esfuerzo, por ser nuestro guia para tomar las mejores decisiones.

A nuestras familias, hijos, esposos, padres, hermanos por apoyarnos incondicionalmente y tener la paciencia mientras nos ausentamos para lograr este nuevo reconocimiento, por permitirnos soñar y ser parte para hacerlo realidad.

Profesores y guias por trasmitirnos su conocimiento para nosotras aportar valores a nuestra ética profesional

## **Dedicatoria**

A Dios por brindarme siempre un día más de vida y por llenarla siempre de esperanza; por permitirme escalar un peldaño más de éxito, a mis hijos que son el motor para continuar adelante, a mi esposo por apoyarme siempre en mis sueños y ser parte de ellos; a mis padres y hermanos por su amor y cariño eterno, gracias a todos ya que hacen parte de este logro.

Lady Johanna Cruz Zamudio

## **Dedicatoria**

Quiero dedicar este trabajo a Dios porque me ha dado la oportunidad de crecer día a día en todos los aspectos de mi vida, a mi mami porque es mi pilar y ejemplo a seguir, a mis hijos que son mi mayor bendición y a mis hermanos que siempre me han apoyado y acompañado a lo largo de mi vida. Gracias a todos por estar conmigo en este hermoso camino

Diana Yined Garzón León

## Tabla de Contenido

	<b>Pág.</b>
<b>Introducción</b> .....	16
<b>Definición del problema</b> .....	17
<b>Formulación del problema</b> .....	18
<b>Justificación</b> .....	19
<b>Objetivos</b> .....	21
<b>Objetivo general</b> .....	21
<b>Objetivos específicos</b> .....	21
<b>1. Marco referencial</b> .....	22
<b>1.1 Marco teórico</b> .....	22
<b>1.1.1 Fuerzas de Michael Porter</b> .....	22
<b>1.1.2 Modelo de Negocio de Canvas</b> .....	25
<b>1.1 Marco Legal</b> .....	28
<b>CAPITULO 1 OBSERVACION</b> .....	29
<b>3. Diseño de Investigación.</b> .....	30
<b>3.1 Diseño Metodológico</b> .....	30
<b>4. Metodología.</b> .....	30
<b>4.1 Brief de Investigación</b> .....	30
<b>4.1.1 Tipo de Estudio</b> .....	30
<b>4.1.2 Elementos de Investigación.</b> .....	31
<b>4.1.2.1 Variables Demográficas</b> .....	31
<b>4.1.2.2 Variables Físicas</b> .....	31
<b>4.1.2.3 Variables Psicológicas</b> .....	31

<b>4.1.2.4 Variables organizacionales</b> .....	31
<b>5. Medición y Tabulación de la encuesta</b> .....	32
<b>5.1 Objetivo general del estudio</b> .....	32
<b>5.2 Grupo objetivo de investigación</b> .....	32
<b>5.3 Propósito</b> .....	32
<b>5.4 Técnica</b> .....	33
<b>5.5 Tipo</b> .....	33
<b>5.6 Clase</b> .....	33
<b>5.7 Descripción</b> .....	33
<b>5.8 Instrumentos</b> .....	33
<b>5.9 Muestra</b> .....	33
<b>5.9.1 Tamaño</b> .....	33
<b>5.9.2 Tipo de muestreo</b> .....	33
<b>5.9.3 Trabajo de Campo</b> .....	34
<b>5.9.4. Informe</b> .....	34
<b>6. Tabla de Tabulados</b> .....	34
<b>7 Procesamiento de los resultados de la encuesta</b> .....	40
<b>7.1 Discusión de los resultados</b> .....	40
<b>CAPITULO 2 VENTAJA COMPETITIVA</b> .....	41
<b>8. Descripción y estrategia del servicio</b> .....	42
<b>CAPITULO 3 MODELO ADMINISTRATIVO</b> .....	47
<b>9. Modelo de desarrollo organizacional y administrativo</b> .....	48
<b>9.1 Direccioamiento Estratégico</b> .....	48
<b>9.1.1 Cultura organizacional</b> .....	48
<b>9.2 Objetivos organizacionales</b> .....	48



<b>9.3 Perfiles, Roles y Cargos</b> .....	50
<b>10. Conclusiones</b> .....	60
<b>11. Recomendaciones</b> .....	61
<b>Referencias bibliográficas</b> .....	62
<b>Anexos</b> .....	63

## Tabla de Figuras

	<b>Pág.</b>
<i>Figura 1.</i> Las 5 fuerzas de Michael Porter .....	23
<i>Figura 2.</i> Diseño Organizacional.....	49
<i>Figura 3.</i> Organigrama.....	50
<i>Figura 4.</i> Estructura organizativa .....	59

## Tabla de Graficas

	<b>Pág.</b>
<i>Grafica 1. Observación</i> .....	35
<i>Grafica 2. Interes</i> .....	35
<i>Grafica 3. Necesidad</i> .....	36
<i>Grafica 4. Servicios</i> .....	36
<i>Grafica 5. Tarifas</i> .....	37
<i>Grafica 6. Disposición</i> .....	37
<i>Grafica 7 Calidad</i> .....	38
<i>Grafica 8 Importancia</i> .....	38
<i>Grafica 9. Tiempos</i> .....	39
<i>Grafica 10. Retos</i> .....	39

## Tabla de Tablas

	<b>Pág.</b>
<i>Tabla 1.</i> Variable Demografica .....	31
<i>Tabla 2.</i> Tamaño de la Muestra .....	32
<i>Tabla 3.</i> Implementación y aplicación de la encuesta .....	34
Tabla 4. Proceso Estandar .....	43
Tabla 5. Plan de Trabajo .....	44
Tabla 6. Responsabilidades y Metas por Cumplir . .....	45
Tabla 7. Presupuesto . .....	45
Tabla 8. Manual de funciones del Administrador .....	50
Tabla 9. Manual de funciones del Asesor Comercial .....	52
Tabla 10. Manual de funciones de Operarios.....	54
Tabla 11. Manual de funciones del Conductor.....	56

## **Tabla de Anexos**

	<b>Pág.</b>
Anexo A. Encuesta inicial.....	63
Anexo B. Presupuesto .....	64

Estudio de viabilidad para el montaje de una lavandería Industrial en el Barrio  
Pensilvania de la localidad de Puente Aranda en Bogotá

Resumen

El objetivo del presente proyecto es evidenciar la viabilidad para el montaje de una lavandería Industrial en el Barrio Pensilvania de la localidad de Puente Aranda en Bogotá buscando satisfacer las necesidades de los residentes del sector, vecinos y público en general fortaleciendo el servicio de lavado de todo tipo de prendas y lencería con calidad y cumpliendo con las normas medio ambientales de acuerdo a la resolución 3957 de 2009 “Por lo cual se establece la norma técnica, para el control y manejo de los vertimientos realizados a la red de alcantarillado público en el Distrito Capital” (Ambiente, 2009), debido a que con la edificación de la estructura de la planta se reducen factores de contaminación y la canalización adecuada de vertimientos, residuos sólidos, trampas de grasa, plantas procesadoras de aguas residuales.

Para realizar este estudio de viabilidad se utilizara como herramienta los métodos cualitativos y cuantitativos teniendo como base la encuesta y su respectiva tabulación; el cual nos arrojará la información necesaria para determinar la posible creación de la lavandería industrial. Se identificarán las alianzas estratégicas con proveedores que apoyen la iniciativa para generar utilidad a mediano plazo para los socios capitalistas; los productos químicos deberán cumplir con los estándares mínimos de inocuidad, suavidad, biodegradabilidad, toxicidad que protejan el medio ambiente y la salud del personal.

Palabras Claves: Calidad, Medio Ambiente, Rentabilidad, Servicio, Ventaja Competitiva.

Feasibility Study for the Assembly of an Industrial Laundry in the Pennsylvania  
Neighborhood From the town of Puente Aranda in Bogotá

Abstract

The objective of the present project is to demonstrate the viability for the assembly of an Industrial laundry in the Neighborhood of the city of Puente Aranda in Bogotá, seeking to satisfy the needs of the residents of the sector, neighbors and general public strengthening the washing service of everything Type of garments and lingerie with quality and complying with environmental standards in accordance with resolution 3957 of 2009 "Accordingly, the technical standard for the control and management of the discharges made to the public sewerage network in the District Capital "(Environment, 2009), due to the fact that with the construction of the structure of the plant, pollution factors are reduced and the proper pipeline of landfills, solid wastes, grease traps, wastewater treatment plants.

To carry out this feasibility study will be used as a tool the qualitative and quantitative methods based on the survey and its respective tabulation; Which will give us the necessary information to determine the possible creation of the industrial laundry. Strategic alliances will be identified with suppliers that support the initiative to generate medium-term utility for the capitalist partners; Chemicals must comply with the minimum standards of safety, softness, biodegradability, toxicity that protect the environment and the health of personnel.

Key Words: Quality, Environment, Profitability, Service, Competitive Advantage.

## Introducción

La localidad de Puente Aranda es la localidad 16 de Bogotá D.C, representan el 2% del área total de la ciudad con aproximadamente 289.000 habitantes. (Empresarial, 2007), se caracteriza por ser de actividad industrial, se toma como referencia el barrio Pensilvania para la viabilidad del estudio para el montaje de una lavandería industrial que cumpla con las características medio ambientales que satisfaga las necesidades del sector, vecinos y público en general en óptimas condiciones de limpieza y suavidad; para este logro es importante cumplir con los estándares en su infraestructura con definición de espacios, maquinaria, productos adecuados y personal calificado con el óptimo desarrollo para realizar cada uno de los procedimientos y lograr demostrar las ventajas competitivas del negocio en precio y servicio para que promueva en el sector una competencia sana que repercutirá en la economía del cliente y genere utilidad para los inversionistas. Por consiguiente se considera el informe emitido por el Banco de la Republica donde concluye que “Las nuevas cifras de actividad económica sugieren que el crecimiento del producto en el segundo trimestre del año será similar al registrado en el primero. Para todo 2016, el equipo técnico redujo la proyección más probable de crecimiento desde 2,5% a 2,3%, dentro de un rango entre 1,5% y 3%” (*intervención, 2016*), de esta manera se esperan que los factores externos y los fenómenos naturales se estabilicen dando la oportunidad para la inversión y la adquisición de innovaciones tecnológicas y los modelos de negocios que conlleven a los inversionistas a estar a la vanguardia para ofrecer a sus clientes internos buenas practicas sistemáticas, rápidas y eficientes y al cliente externo cumplimiento, confianza, credibilidad en sus procesos y lineamientos que siempre están encaminados a la grandeza para la superación de barreras y obtención de resultados óptimos para la organización bajo procesos de prestación de servicios.



### **Definición del problema**

El proyecto propuesto traza la viabilidad del montaje o no de una lavandería industria en la localidad de puente Aranda del barrio Pensilvania en la ciudad de Bogotá debido a la posible demanda de la zona Industrial que carece de este tipo de empresas prestadoras de este servicio. “En Puente Aranda se localizan 14.140 empresas de Bogotá, equivalentes al 6,2%. La estructura empresarial de la localidad se concentra en el sector servicios (69%) y la industria (26%)” (fil). Es importante conocer esta realidad ya que nos permite percibir una idea de negocio rentable para los inversionistas y novedoso para la comunidad; ya que de esta manera es posible satisfacer una necesidad recurrente en el cuidado de prendas de dotación.

El estudio de viabilidad del montaje de la lavandería Industrial se da debido al conocimiento que tenemos de la inconformidad que viven los operarios o empleados que laboran en esta zona en cuanto al lavado y cuidado profesional que se le debe dar a todas las dotaciones recibidas en sus empresas para cumplir con las normas sanitarias exigidas por la normatividad Colombiana.

La conclusión del estudio de la viabilidad puede brindarnos herramientas que nos permitan realizar futuras alianzas estratégicas con organizaciones del sector para el cuidado de las dotaciones que por norma brindan a sus empleados y que requieren del uso de tecnología profesional para la eliminación total de riesgos microbiológicos asegurando de esta manera no solo el cuidado de la prenda de dotación sino el cuidado de la salud de sus colaboradores y de ampliación de servicios de lavado.

### **Formulación del Problema**

¿Qué viabilidad tiene el proyecto de montar una lavandería Industrial en el barrio Pensilvania de la localidad de Puente Aranda Bogotá?

## JUSTIFICACIÓN

El estudio de viabilidad para una lavandería industrial en el barrio Pensilvania surge debido al conocimiento que se tiene de la insatisfacción en el cuidado y arreglo por parte de los operarios de las prendas de dotación dadas en sus respectivas organizaciones. Debido a la necesidad que se genera en este sector se evidencia la posibilidad de creación de empresa que no solamente dará utilidad y crecimiento profesional a sus inversionistas sino que se va a satisfacer una necesidad identificada en el sector.

Se busca crear una lavandería Industrial capaz de prestar servicio de calidad y que a su vez cumpla con las normas medio ambientales sin dejar de lado la rentabilidad para sus inversionistas, teniendo en cuenta la obligatoriedad de que la infraestructura satisfaga los espacios para los debidos lineamientos técnicos que se deben implementar en este tipo de negocio los cuales permite el funcionamiento adecuado de los equipos y de los procesos a realizar para cumplir con los requerimientos del sector y público en general.

Debido a la importancia de tomar las buenas prácticas en los procesos del negocio de la lavandería y según reporte emitido por el Portafolio “Uno de los principales objetivos es generar cultura de agremiación y desarrollo empresarial, ya que la informalidad es el problema que más afecta a esos negocios, según los estudios sectoriales de la Federación Nacional de Comerciantes (*Fenalco*) (*Portafolio, 2008*) se evidencia una oportunidad de creación de negocio rentable y confiable ya que se cuenta con las capacitaciones necesarias para la correcta y adecuada ejecución de los procedimientos.

Para conocer la viabilidad del estudio es necesario investigar los procesos precisos para cumplir con las normas ambientales y expectativas de los usuarios; para esto es importante tener una infraestructura adecuada, bajo los parámetros de seguridad industrial para evitar la contaminación ambiental, reducir los índices de accidentalidad, realizar las demarcaciones necesarias en la planta para la ejecución de las actividades en

cada proceso, crear manuales de funciones y procedimientos para optimizar el rendimiento y reducir los tiempos muertos y los reprocesos, fomentar el mejoramiento continuo con la participación interactiva de toma de decisión de los funcionarios que son parte esencial de la organización.

El conjunto de lo anteriormente mencionado es la generación de nuevas oportunidades de crecimiento empresarial, creando un alto nivel de competitividad en el mercado, posicionamiento y el hallazgo de un buen nombre trayendo consigo no solo rentabilidad para los inversionistas sino beneficios para todas las familias que conforman la lavandería industrial y para la generación de más y nuevos empleos. Se cuenta con grandes expectativas de desarrollo para el 2017; oportunidad económica que fortalece la inversión empresarial para la creación de nuevas empresas con gran competitividad e innovación que generen al cliente externo confianza y credibilidad

## **Objetivos**

### **Objetivo General:**

Realizar un estudio de viabilidad para el montaje de una lavandería Industrial en el Barrio Pensilvania de la localidad de Puente Aranda en Bogotá.

### **Objetivos Específicos:**

- Identificar las necesidades de la población para el uso del servicio de una lavandería Industrial cumpliendo los requisitos medio ambientales.
- Demostrar las ventajas competitivas del negocio con base en precio y servicio justo.
- Establecer un modelo administrativo con base a las buenas prácticas.

## **1. Marco Referencial**

### **1.1 Marco Teórico**

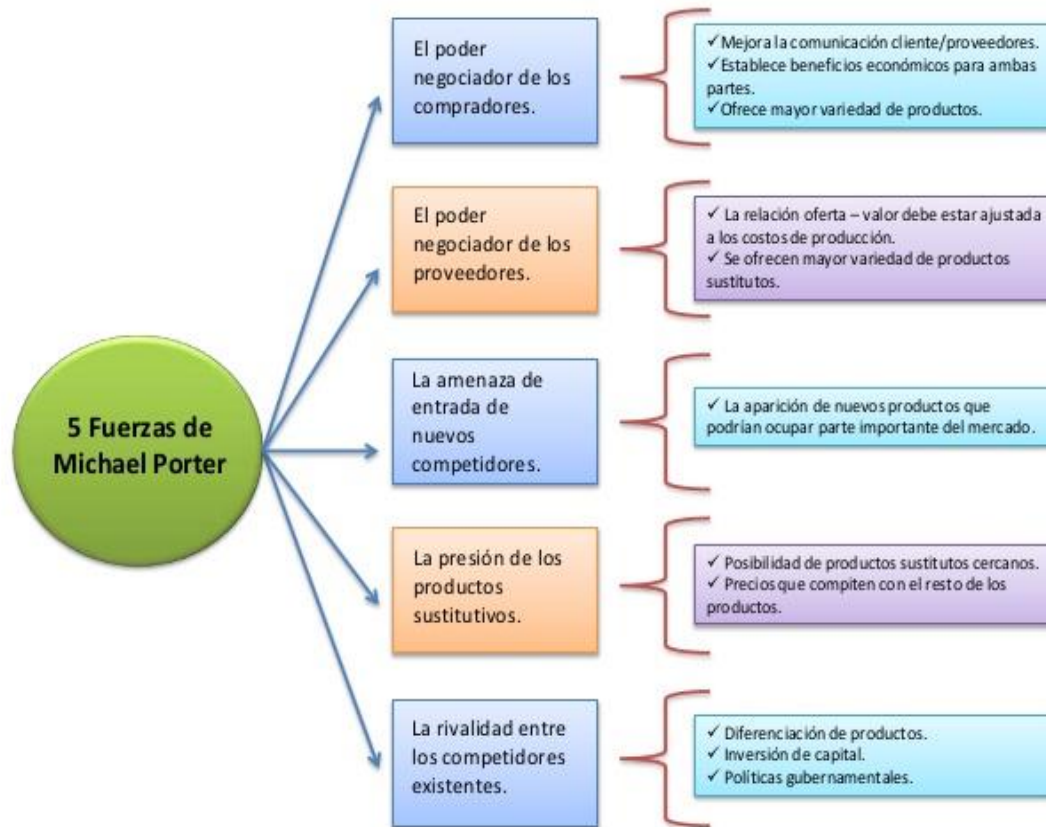
#### **1.1.1 Fuerzas de Michael Porter**

Las 5 fuerzas de Michael Porter se define como “una herramienta de gestión desarrollada por el profesor e investigador Michael Porter, que permite analizar una industria o sector, a través de la identificación y análisis de cinco fuerzas en ella; siendo más específicos, esta herramienta permite conocer el grado de competencia que existe en una industria y, en el caso de una empresa dentro de ella, realizar un análisis externo que sirva como base para formular estrategias destinadas a aprovechar las oportunidades y/o hacer frente a las amenazas detectadas.” (htt1)); la anterior definición nos sirve como base para este estudio de viabilidad ya que se pretende crear una empresa que genere un valor agregado para satisfacer una necesidad en el sector de Puente Aranda y cumplir con las exigencias del servicio de la lavandería Industrial en la comunidad.

Con base en los pronósticos de crecimiento de la economía colombiana para el año 2017, desafiando los fenómenos naturales y externos del país, se aproxima oportunidades para la inversión y generación de nuevas alternativas para la generación de empleo y solidez empresarial.

Para el sector de servicios es importante dicho crecimiento debido a que parte de los grandes proyectos de infraestructura, comercialización y producción fomenta la participación para la prestación de servicios de calidad para la satisfacción de las necesidades de la población.

Las 5 fuerzas de Michael Porter son:



Fuente: <https://www.google.com.co/search?q=5+fuerzas+de+porter&biw1>.

Figura 1. Las cinco fuerzas de Michael Porter

### 1. Poder de Negociación con los compradores

Para la creación de empresa es importante definir la relación que se pretende tener con los clientes para la prestación del servicio bajo los siguientes parámetros:

- **Calidad:** Con ella buscamos genera confianza y de esta manera lograr fidelizarlos.
- **Entrega oportuna:** El servicio de recolección y entrega de prendas estará estipulado para ser realizado en tiempos estipulados según la cantidad y distancia.
- **Limitaciones:** Se explorara con la fuerza de ventas las limitaciones que puedan presentar nuestros clientes, para así poder impactarlas con nuestro servicio y lograr adaptarlas de una manera pertinente y acorde.

## 2. Poder de Negociación con los Proveedores

Con base en el servicio que se ofrecerá en la lavandería se logrará también la fidelización con los proveedores con quienes se manejara un nivel de compromiso para los suministros de productos óptimos para el cuidado adecuado de las prendas.

## 3. Amenaza de los Competidores Potenciales

El mercado es un océano abierto el cual permite incursionar en nuevos servicios; lo que genera para el servicio de lavandería la mejora en los procesos de ejecución, incluir al cliente externo en participar en las preferencias del servicio y contar con el personal calificado para atender, asesorar y satisfacer las necesidades del cliente superando las expectativas.

## 4. Amenaza de los Productos Sustitutos

La ventaja del servicio de lavandería industrial en relación a los posibles sustitutos como pueden ser al lavado en lavandería normal o lavado en casa es que se prestara el servicio con calidad, porque se contara con la infraestructura, la maquinaria, los insumos, el personal calificado y los procedimientos establecidos para dar el resultado que esperan los clientes a satisfacción con la confiabilidad, buscado el éxito y el beneficio mutuo.

## 5. Nivel de rivalidad en el sector

<u>VENTAJA</u>	<u>ACCIONES</u>
Reconocimiento de servicio y posicionamiento en el mercado	Impulsar la lavandería ofreciendo precios asequibles del servicio



Posicionamiento en el mercado y  
calidad de los productos

Ofrecer calidad y buen servicio

### 1.1.2 Modelo de Negocio Canvas

Para continuar con el desarrollo de la idea de negocio es importante resaltar el modelo de negocio Canvas de Alexander Osterwalder; “ El Método Canvas consiste en poner sobre un lienzo o cuadro nueve elementos esenciales de las empresas y testar estos elementos hasta encontrar un modelo sustentable en VALOR para crear un negocio exitoso, hace parte de la metodología “**Lean Startup**” que junto al Producto Mínimo Viable ponen a su mano herramientas muy sencillas de probar cual puede ser el producto o el servicio más viable para las empresas en crecimiento” (htt1)/; estos nueve módulos básicos reflejan la lógica que sigue una empresa para obtener recursos. Este modelo es aplicable a la creación de la lavandería porque nos permite hallar las interconexiones existentes en todos los eslabones de la lavandería y encontrar el valor agregado o diferenciador en el servicio para lograr fidelización del cliente y de esta manera presentar un crecimiento organizacional favorable a los socios y empleados de la lavandería industrial.

Los 9 módulos básicos se pueden aplicar a la lavandería industrial de la siguiente manera:

#### 1. Segmentación de clientes

Identificación de las necesidades de la población para cubrir un servicio de lavado e higienizado de las prendas y cuidado de los tejidos de los usuarios en el Barrio Pensilvania en Puente Aranda y descubrir los gustos y preferencias para ajustarlos en el plan de trabajo.

## **2. Propuesta de valor**

Dentro del estudio se determina entregar al público objetivo servicio con calidad, rapidez y responsabilidad, satisfaciendo la necesidad de entregar las prendas en las mejores condiciones de uso mediante las siguientes actividades de recolección de prendas identificando color y anomalías, Selección de ropa por tipo, lavado integral de las prendas teniendo en cuenta tabla de lavados.(dosificación productos y manejo de temperaturas), planchado y devolución de las prendas en perfecto estado con la utilización de productos químicos que cuidan las prendas y no son agresivos con el medio ambiente.

## **3. Canales**

Distribución Directa: El principal canal de servicio será un punto de venta directo ubicado en el barrio Pensilvania para buscar ser reconocido en el sector, obtener fidelización de los clientes y facilitar las alianzas con los proveedores. De acuerdo con el reconocimiento en el mercado se ampliara la estrategia para ofrecer los servicios puerta a puerta.

## **4. Relación con los clientes**

Las estrategias para ofrecer el servicio de Lavandería son:

**Personal de Planta:** Contar con el personal calificado para ofrecer los servicios de la lavandería en óptimas condiciones para atender los requerimientos y necesidades de los clientes.

**Calidad:** Prestar el servicio de lavandería bajo los parámetros de calidad, que permitirán a nuestros clientes tener confianza hacia nuestro servicio y lograr fidelizarlos

## **5. Fuentes de ingresos**

Prestación de servicio en la lavandería

### **6. Recursos Claves**

Edificar la estructura de la planta para la lavandería con las normas sanitarias y de higiene y contar con la maquinaria necesaria para su funcionamiento

### **7. Actividades Claves**

Entrega oportuna: El servicio de recolección y entrega de prendas se estipulara de acuerdo a los ciclos de lavado para cada prenda para entregarlos en los tiempos estipulados

### **8. Asociaciones claves**

Por medio de alianzas estratégicas con los proveedores de la maquinaria y los insumos del lavado.

### **9. Estructura de costos**

Minimizar los costos para dar rentabilidad y crecimiento a la organización

Estos nueve módulos cubren las cuatro áreas principales de un negocio: Clientes, oferta, infraestructura y viabilidad económica” (Maria Eugenia Caldas, 2016)

## **2 Marco Legal**

Dentro de la normatividad ambiental vigente, no existen normas que regulen directamente el sector de las lavanderías, pero a la vez se implementa el marco legal que rige la protección del medio ambiente y recursos naturales.

Resolución 3957 DE 2009: "Por La Cual Se Establece La Norma Técnica, Para El Control y Manejo De Los Vertimientos Realizados A La Red De Alcantarillado Público En El Distrito Capital".

CAPÍTULO 1  
OBSERVACION

### **3. Diseño de la Investigación**

#### **3.1. Diseño Metodológico**

Para alcanzar el estudio de viabilidad es preciso identificar y analizar el servicio de lavandería en el sector. Mediante la observación directa se identificarán las necesidades para cubrir; para ello se utilizará como herramienta los métodos cualitativos y cuantitativos teniendo como base la encuesta y su respectiva tabulación; con los resultados obtenidos se podrá determinar el enfoque de la capacidad instalada, los procedimientos y las variables de viabilidad para cumplir con las expectativas del público.

### **4. Metodología**

#### **4.1 Brief de Investigación**

##### **4.1.1 Tipo de estudio**

Investigación Evaluativa: El análisis realizado en la localidad de Puente Aranda se observa la necesidad de ofrecer un servicio de lavandería para satisfacer las necesidades del sector industrial y del público en general ya que tiene un amplio campo de acción que genera mayor competencia y rentabilidad para el negocio.

Para identificar las necesidades y cubrir este servicio en el sector se realizará una encuesta basada en el conocimiento de los transeúntes que laboran en las diferentes empresas del sector sobre la lavandería industrial y el servicio que puede favorecer la lavandería industrial.

Con los resultados obtenidos se podrá determinar el enfoque de la capacidad instalada, los procedimientos y las variables de viabilidad para cumplir con las expectativas del público.

## 4.1.2 Elementos de Investigación

### 4.1.2.1 Variable Demográfica

<b>EDAD</b>	No Limite
<b>GENERO</b>	Personas Naturales
<b>NACIONALIDAD</b>	Colombiano
<b>CLASE SOCIAL</b>	3-4

*Tabla 1. Variable Demográfica*

*Fuente: Elaboración Propia*

### 4.1.2.2 Variables Físicas

Cuenta con variables físicas que son, uso de detergentes, temperatura, humedad, gases, vertimiento de residuos líquidos.

### 4.1.2.3 Variables Psicológicas

Asegurar al público objetivo el servicio de lavandería, el mantenimiento y buena apariencia de la lavandería contando con el personal calificado no solamente de una manera oportuna y eficiente sino controlando las funciones y los costos de manera eficaz.

### 4.1.2.4 Variables Organizacionales

Actividad económica: Prestación de servicios

Mercado: Sector Industrial

Canales de distribución: Directos

## 5. Medición Y Tabulación De la Encuesta

### 5.1 Objetivo General del Estudio

Conocer a través de la aplicación de la encuesta cual es la opinión de los transeúntes del sector, conocer las expectativas y que esperan del servicio de la lavandería.

### 5.2 Grupo Objetivo de investigación

La investigación se va a realizar en el barrio Pensilvania de la localidad de Puente Aranda, de la ciudad de Bogotá a 300 habitantes del sector

$$n = \frac{k^2 * p * q * N}{(e^2 * (N-1)) + k^2 * p * q}$$

N	289.000	
K	95	
e	5	
p	1	
q	1	
<b>n</b>	<b>300</b>	<b>Tamaño de la muestra</b>

Tabla 2. Tamaño de la Tabla

Fuente: Elaboración Propia

### 5.3 Propósito

Con los resultados obtenidos en la encuesta se espera dar solidez a la propuesta de implementar la viabilidad para el montaje la lavandería industrial que cumpla con las características propuestas en el estudio.



#### **5.4 Técnica.**

Cualitativa - Cuantitativa

#### **5.5 Tipo**

Encuesta Tipo Personal

#### **5.6 Clase**

Descriptivo porque se va a realizar un trabajo de campo para identificar la cotidianidad para el manejo de información para establecer los servicios a ofrecer

#### **5.7 Descripción**

Se realizara una encuesta con diez (10) preguntas para analizar la viabilidad del montaje de la lavandería industrial en el barrio Pensilvania de la localidad de Puente Aranda en Bogotá.

#### **5.8 Instrumentos**

Se utilizará un cuestionario de 10 preguntas con el fin de conocer información fidedigna y evaluar las necesidades de los habitantes del sector; con el fin de conocer la viabilidad de la lavandería industrial.

#### **5.9 Muestra**

##### **5.9.1 Tamaño**

A trescientos (300) habitantes del sector

##### **5.9.2 Tipo de Muestreo**

Muestreo aleatorio simple

### 5.9.3 Trabajo de Campo

El trabajo se va a realizar en el sector para conocer las expectativas que tienen los habitantes del sector en cuanto a los servicios que se ofrecerán en la lavandería industrial cumpliendo las normas medio ambientales.

### 5.9.4 Informe

Tipo impreso

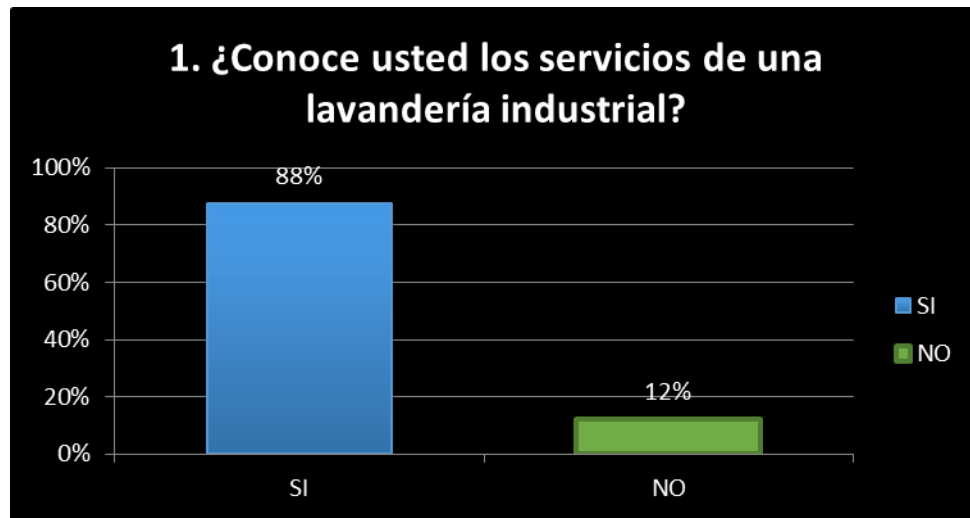
## 6. Tabla De Tabulados

Con los resultados obtenidos se realizara la tabulación y se analizaran de tal forma que encontremos la respuesta a las necesidades del sector, por esta razón se implementa y aplica encuesta

NOMBRE	CUANDO	A QUIEN	No. DE ENCUESTAS	COMO SE HIZO
LADY CRUZ	OCTUBRE 28 DE 2016	HABITANTES DEL SECTOR	300	PERSONALIZADA Y POR ESCRITO
DIANA GARZON				

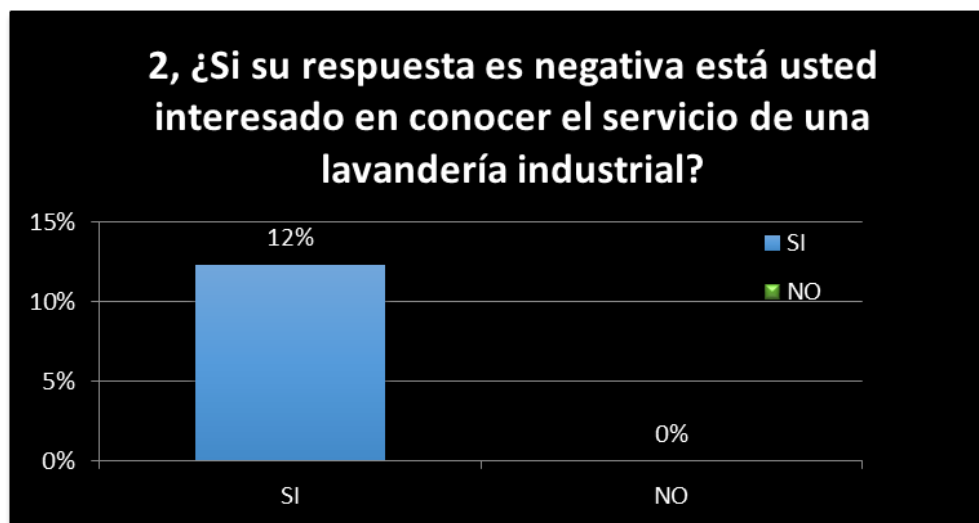
*Tabla 3. Implementación y aplicación de la encuesta*

*Fuente: Elaboración Propia*



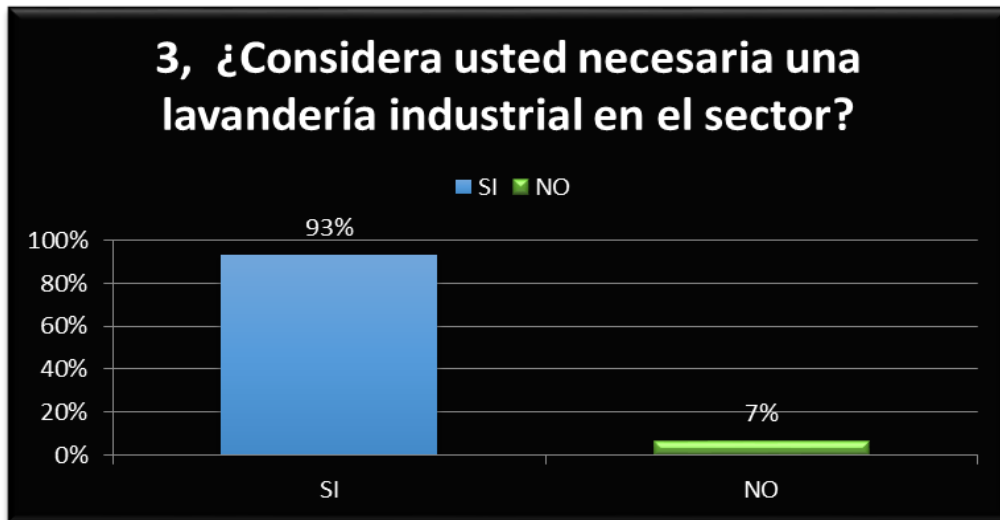
**Grafica 1. Observación**

*Se determina que el 88% de los encuestados conocen el servicio de una lavandería y el 12% no conocen los servicios.*



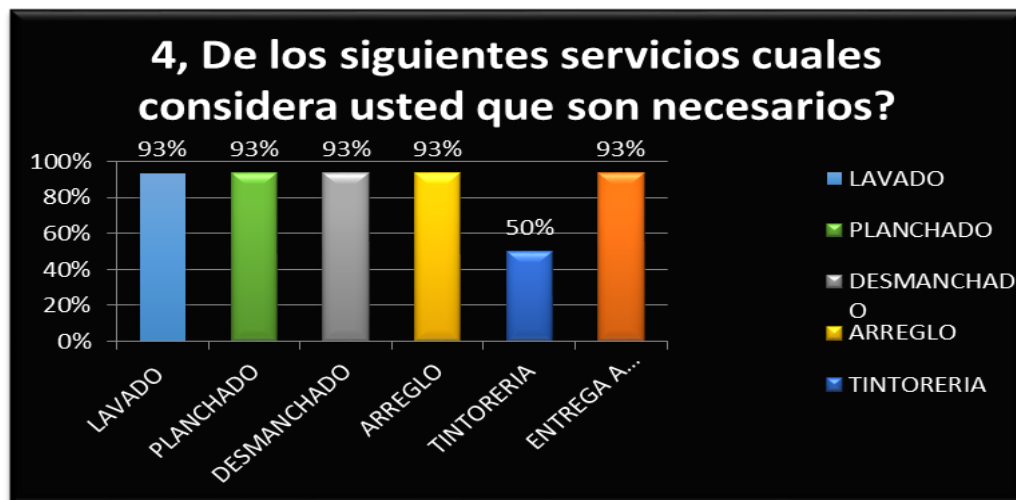
**Grafica 2. Interés**

*Se concluye que el 12% de los encuestados desconocen los servicios que presta una lavandería industrial y que están interesados en conocer este tipo de servicios.*



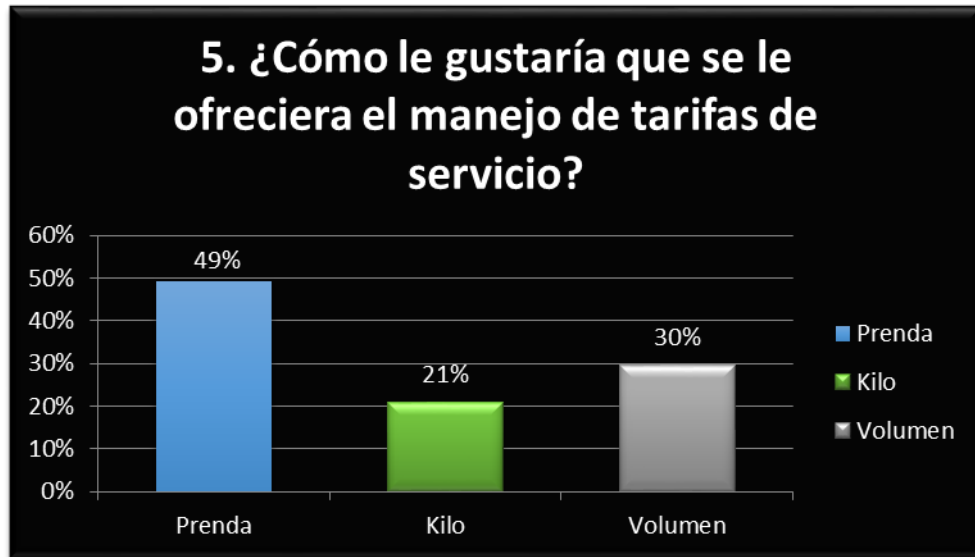
**Grafica 3. Necesidad**

*Se determina que el 93% de los encuestados consideran necesaria la lavandería industrial en el sector mientras que el 7% no lo consideran necesario.*



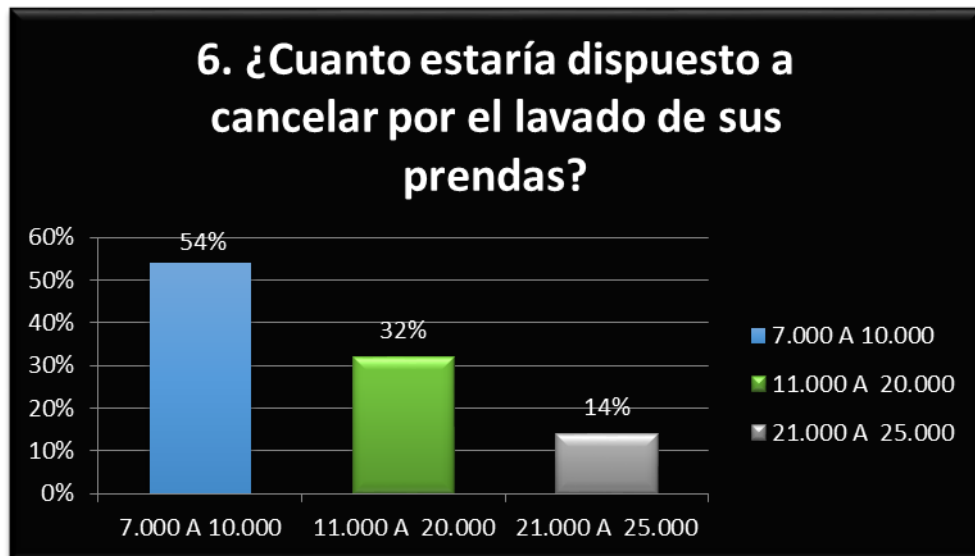
**Grafica 4. Servicios**

*Los encuestados opinan que para los servicios de Lavado, Planchado, Desmanchado y Arreglo son necesarios en un 93% mientras que el servicio de tintorería es de interés para el 50%.*



**Grafica 5. Tarifas**

*Se determina que el 49% de los encuestados consideran que la tarifa debe ser implementada por prenda, mientras que el 21% por kilo y el 30% por volumen.*



**Grafica 6. Disposición**

*Se determina que 54% de los encuestados estarían dispuestos a cancelar entre \$7.000 a 10.000; el 32% entre 11.000 a 20.000 y el 14% entre 21.000 y 25.000*



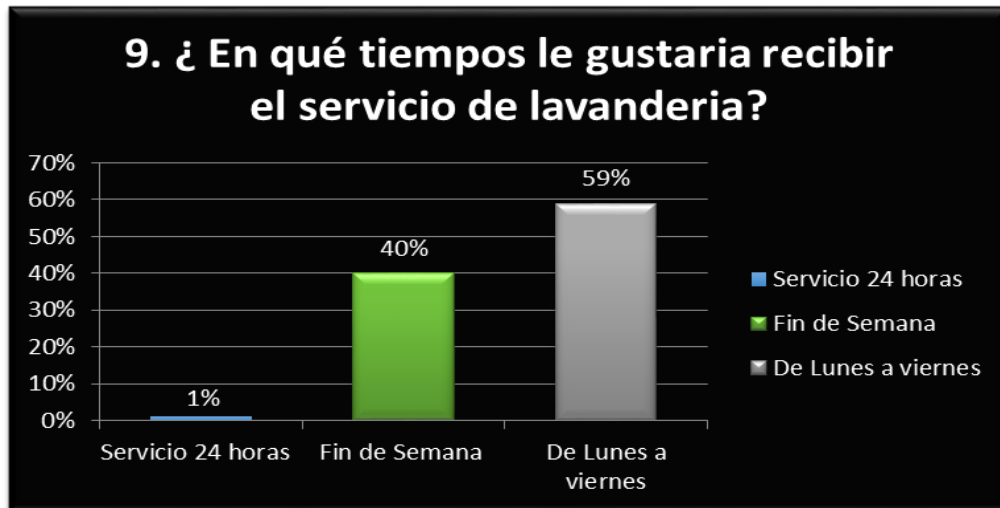
**Grafica 7. Calidad**

Se determina que el 79% de los encuestados estaría dispuesto a contar con el servicio para optimizar la calidad de las prendas mientras que el 21% no está interesado en optimizar la calidad de sus prendas.



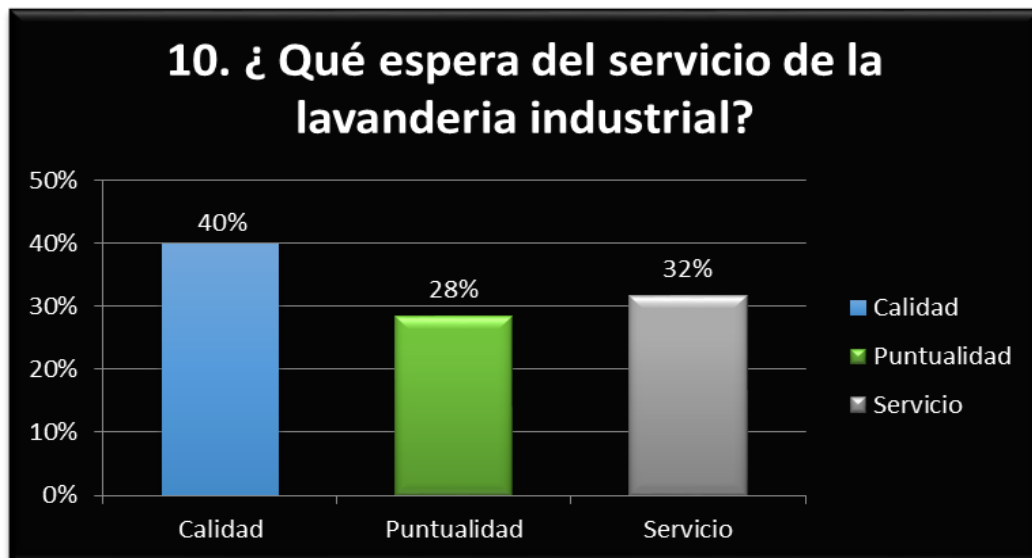
**Grafica 8. Importancia**

Se determina que el 75% de los encuestados consideran que un aspecto importante para escoger la lavandería es la calidad; mientras que el 15% suavidad y 10% la forma de entrega.



**Grafica 9. Tiempos**

Se determina que el 59% de los encuestados les gustaría el servicio de lunes a viernes, el 40% fin de semana y el 1% servicio de 24 horas



**Grafica 10. Retos**

Se determina que el 40% de los encuestados espera un servicio de calidad, 28% puntualidad y 32% servicio.

## **7. Procesamiento de los resultados de la encuesta**

### **7.1 Discusión De Los Resultados**

- 1.** Crear una lavandería que ofrezca a los usuarios del sector servicio de calidad y cumplimiento, contando con la maquinaria, insumos y personal calificado necesarios para lograr la confianza.
- 2.** Identificar claramente los procedimientos de cada función con el fin de que las diferentes tareas se realicen en óptimas condiciones.
- 3.** Crear alianzas estratégicas con los proveedores para obtener los mejores productos y así proporcionar a nuestros clientes durabilidad en sus prendas.
- 4.** Desarrollar mayor capacidad tecnológica en las máquinas y tratamientos de las prendas.
- 5.** Aumentar comunicación con el servicio al cliente.
- 6.** Mejorar nuestro servicio al cliente.



## CAPÍTULO 2

### VENTAJA COMPETITIVA

## **8. Descripción y Estrategias del Servicio**

Ofrecer un servicio integral a los clientes donde serán los principales beneficiados, ya que los servicios que prestara la lavandería serán lavado, planchado, refacción y transporta de aquellas prendas que estén deterioradas o averiadas por un mal uso y acoplado (Doblar, embolsar). Los servicios ofrecidos serán los siguientes:

1. Recolección de prendas identificando color y anomalías.
2. Selección de ropa (por tipo) para un adecuado lavado
3. Lavado integral de las prendas teniendo en cuenta tabla de lavados. (dosificación productos y manejo de temperaturas).
4. Planchado
5. Arreglo de prendas que sean necesarios.
6. Devolución de las prendas en perfecto estado
7. Transporte de prendas a las instalaciones del cliente, en las mejores condiciones.
8. Utilización de productos químicos que cuidan las prendas y no son agresivos con el medio ambiente.

### **Recursos:**

1. Talento Humano: personal calificado para ofrecer a nuestros clientes el mejor servicio.
2. Recurso Físico: Planta con capacidad de espacio y trabajo
3. Recurso Tecnológico: Tecnología de punta, Lavadoras Industriales, planchas y maquinaria acorde a nuestro objeto social.
4. Alcance: Sector Industrial

**Proceso Estándar**

<b>BIENES, PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>	<b>VENTAJAS COMPETITIVAS Y VALORES AGREGADOS</b>
Lavado De Prendas Y Lencería	Ofrecer servicio de lavado con la mejor tecnología, con lavadoras de marcas reconocida las cuales se caracterizan en el mercado por el cuidado de las prendas
Planchado de Prendas	Para el caso del planchado se utilizar máquinas que cumplan con los niveles de calidad estandarizados los cuales las hacen
Detergentes	Se utilizaran detergentes biodegradables que no dañen el medio ambiente ni mucho menos las prendas, desengrasantes de calidad.
Transporte	Vehículos adecuados para el transporte de prendas, se recogerá en las instalaciones el cliente y se devolverán las prendas hasta las instalaciones del cliente
Precios	Serán competitivos en el mercado

*Tabla 4. Proceso Estándar**Fuente: Elaboración Propia*

**Plan De Trabajo**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCION</b>
1. Asesoría técnica	Seguimiento constante y permanente a los procesos de lavado teniendo en cuenta la calidad (presentación por prenda, color y aspecto agradable).
2. Dosificación	Ajuste de dosificación de tal manera que sean rentables y garanticen la excelente calidad del lavado requerida. Implementar tabla de dosificación por proceso para estandarizar las medidas.
3. Tiempos	Realizar una programación adecuada que se ajusten de tal forma que eviten incremento en los costos por hora de operario y reproceso por defectos de lavado. Establecer horarios razonables para nuestro equipo de trabajo.
4. Productos	Confiabilidad en nuestros proveedores por el cumplimiento, calidad, puntualidad y buen servicio. Evaluación de proveedores para estar alineados y trabajando estratégicamente.
5. Capacitación del personal	Consecuencia en la capacitación al personal sobre el manejo y cuidado de las prendas para un mejoramiento continuo en nuestros procesos. También capacitación de promoción y prevención, teniendo en cuenta el estado de salud de nuestros trabajadores
6. Análisis de agua	Realizar periódicamente controles e inspecciones que ayuden a controlar y prevenir posibles errores ambientales.

*Tabla 5. Plan de Trabajo**Fuente: Elaboración Propia*

### Responsables De Las Actividades Y Metas Por Cumplir

<b>CARGO</b>	<b>ACTIVIDADES</b>
Administrador	Coordinar estrategias de alianzas estratégicas para el crecimiento de la empresa.
	Coordinar actividades de la lavandería.
	Verificación de procesos
	Manejo de talento humano.
	Realizar y entregar informes requeridos.
Asesor Comercial	Captación de clientes empresariales.
Operario	Lavado, planchado, arreglo de las prendas de dotación según los libros de novedades.
	Verificación del estado de las máquinas y aseo de las mismas
	Entrega a conductor mediante minuta
Conductor	Recogida y entrega de las prendas

*Tabla 6. Responsabilidades y metas por cumplir*

*Fuente: Elaboración Propia*

### Presupuesto

<b>Descripción</b>	<b>Valor</b>
Lavadora	150.000.000
Secadora	114.000.000
Prensadora	15.000.000
Máquina De Coser:	800.000
Plancha	18.000.000
Nomina	15.300.000

Papelería	50.000
Obligaciones Financieras	4.675.000
Proveedores	1.500.000
Arrendamiento	3.000.000
Servicios	3.700.00
<b>TOTAL</b>	<b>322.325.000</b>

*Tabla 7. Presupuesto*

*Fuente: Elaboración Propia*

**CAPÍTULO 3**  
**MODELO ADMINISTRATIVO**

## **9. Modelo De Desarrollo Organizacional Y Administrativo**

### **9.1. Direccionamiento Estratégico**

#### **9.1.1. Cultura Organizacional**

La cultura organizacional es la razón de ser de la lavandería industrial por eso las siguientes las siguientes primicias contundentes, claras y precisas:

**1.Prestación del servicio con calidad:**

“La calidad es compromiso de todos los colaboradores”

**2.Atención al cliente:**

“Un cliente bien atendido es vocero positivo”

**3.Orientación a resultados:**

“Con resultados claros los más beneficiados son los usuarios de los servicios

**4.Trabajo en equipo:**

“El trabajo en Equipo en la lavandería es esencial ya que es un trabajo de constancia, de método y organización”

**5.Eficiencia:**

“La eficiencia es sinónimo de eficacia y aprovechamiento”

**6.Clima Organizacional:**

“Trabajamos como si estuviéramos en nuestra propia casa”

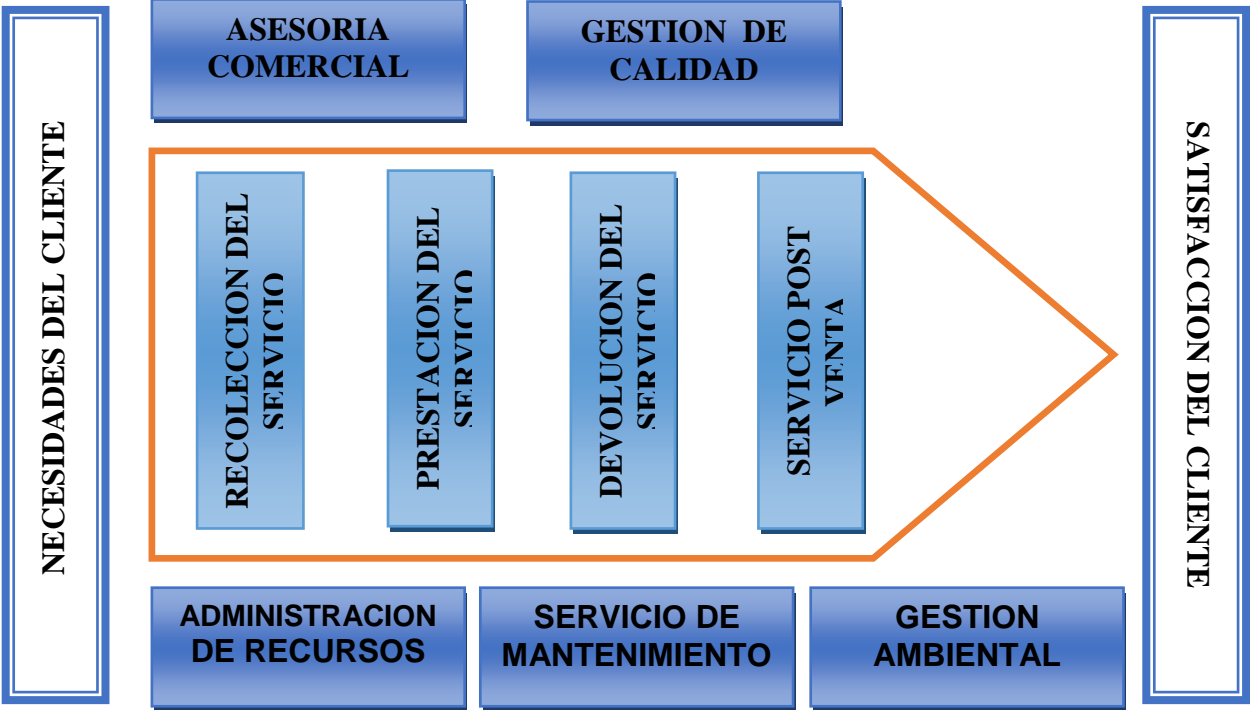
### **9.2 Objetivos Organizacionales**

- 1.Crear lealtad en los clientes actuales y respaldo en los nuevos.
- 2.Ofrecer una alternativa de servicios con calidad.
- 3.Considerar la mejora continua.
- 4.Favorecer un ambiente participativo entre lo colaboradores.
- 5.Considerar el respeto al medio ambiente como puntos clave en la gestión cotidiana de la empresa.



6. Atender las sugerencias de mejoras, quejas y reclamos.

**Diseño Organizacional**



*Figura 2. Diseño Organizacional*

*Fuente: Elaboración Propia*

## Estructura Organizacional

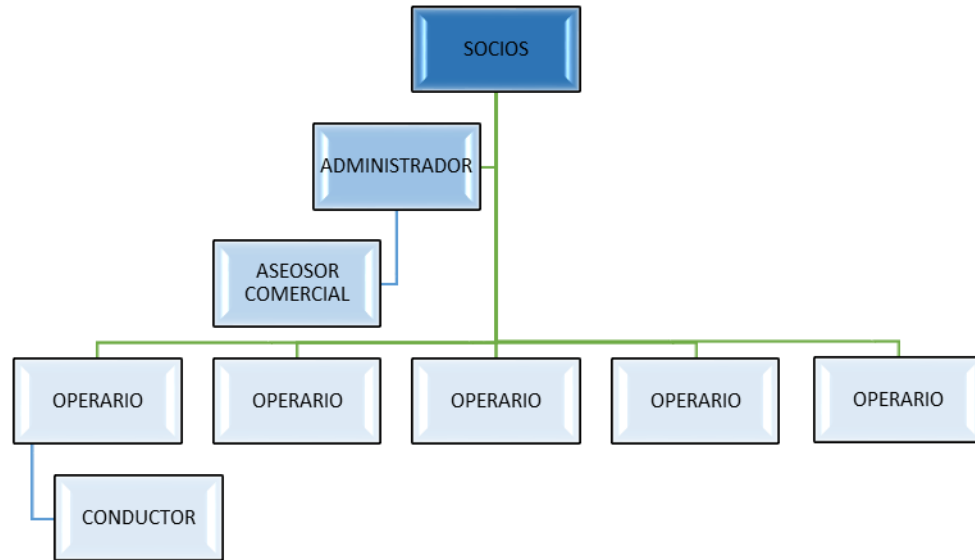


Figura 3. Organigrama

Fuente: Elaboración Propia

### 9.3 Perfiles, roles y cargos

#### ➤ ADMINISTRADOR:

IDENTIFICACION DEL CARGO	
DENOMINACION	ADMINISTRADOR
CARÁCTER DEL CARGO	ADMINISTRATIVO
OBJETIVO GENERAL	El administrador se encargara del manejo de los recursos tanto como físicos y talento humano.
PERFIL DEL CARGO	
EDUCACION	Profesional en Administración de Empresas
EXPERIENCIA	Mayor a 5 años en cargos de coordinación de lavanderías, casinos, restaurantes entre otros.
FORMACION	Cursos de Administración de personal, servicio al cliente entre

	<p>otros.</p>
HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Liderazgo, Habilidad para manejar las relaciones interpersonales.</li> <li>•Habilidad para trabajar en equipo.</li> <li>•Aprendizaje permanente.</li> </ul> <p>Serán válidas con el proceso de selección y en continuidad con la evaluación de desempeño:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Competencia/habilidad</li> <li>•Planeación y ejecución</li> <li>•Liderazgo</li> <li>•Sensibilidad interpersonal</li> <li>•Habilidad comunicativa escrita</li> <li>•Habilidad comunicativa oral</li> <li>•Comunicación asertiva</li> <li>•Trabajo en equipo</li> <li>•Motivación personal y grupal</li> <li>•Habilidades sociales</li> <li>•Resolución de conflictos</li> <li>•Seguimiento de normas institucionales</li> <li>•Promoción de técnicas de investigación y acción</li> <li>•Capacidad de compromiso</li> </ul>
FUNCIONES	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Analizar los servicios requeridos.</li> <li>•Revisar los requerimientos de materia prima para prestar el servicio.</li> <li>•Analizar la capacidad de servicio.</li> <li>•Revisar las novedades del día anterior y estar pendiente del alistamiento y entregas.</li> <li>•Coordinar con el transporte las entregas.</li> <li>•Estar al tanto de las eventualidades.</li> <li>•Verificar tiempos y movimientos.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Selección y contratación.</li> <li>•Supervisión del recurso humano.</li> <li>•Análisis de proyecciones futuras.</li> </ul>
AMBIENTE DE TRABAJO	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Disposiciones adecuadas de la oficina referente a luz, temperatura, ruido entre otros.</li> <li>•Puestos de trabajo en condiciones ergonómicas.</li> <li>•Ambiente laboral adecuado.</li> </ul>

*Tabla 8. Manual de Funciones del Administrador*

*Fuente: Elaboración Propia*

➤ **ASESOR COMERCIAL**

<b>IDENTIFICACION DEL CARGO</b>	
DENOMINACION	ASESOR COMERCIAL
CARÁCTER DEL CARGO	COMERCIAL
CARGO AL CUAL REPORTA	ADMINISTRADOR
OBJETIVO GENERAL	El asesor comercial se encargara de la búsqueda de nuevos clientes, fidelización de los clientes, ofrecimiento de nuevos servicios entre otros.
<b>PERFIL DEL CARGO</b>	
EDUCACION	Tecnólogo en marketing y ventas.
EXPERIENCIA	Mayor a 3 años en cargos comerciales.
FORMACION	Tecnólogo en mercadeo y ventas, cursos de servicio al cliente.
HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Liderazgo, Habilidad para manejar las relaciones interpersonales.</li> <li>•Habilidad para trabajar en equipo.</li> <li>•Aprendizaje permanente.</li> </ul> Serán válidas con el proceso de selección y en continuidad

	<p>con la evaluación de desempeño:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Competencia/habilidad</li> <li>•Planeación y ejecución</li> <li>•Liderazgo</li> <li>•Sensibilidad interpersonal</li> <li>•Habilidad comunicativa escrita</li> <li>•Habilidad comunicativa oral</li> <li>•Comunicación asertiva</li> <li>•Trabajo en equipo</li> <li>•Motivación personal y grupal</li> <li>•Habilidades sociales</li> <li>•Resolución de conflictos</li> <li>•Seguimiento de normas institucionales</li> <li>•Promoción de técnicas de investigación y acción</li> <li>•Capacidad de compromiso</li> </ul>
FUNCIONES	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Atención y servicio al cliente.</li> <li>•Verificación de estándares de calidad.</li> <li>•Análisis cualitativo y cuantitativo de servicios prestados mensualmente.</li> <li>•Abrir nuevos clientes.</li> <li>•Atención a quejas y reclamos.</li> <li>•Análisis de proyecciones futuras.</li> </ul>
AMBIENTE DE TRABAJO	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Disposiciones adecuadas de la oficina referente a luz, temperatura, ruido entre otros.</li> <li>•Puestos de trabajo en condiciones ergonómicas.</li> <li>•Ambiente laboral adecuado.</li> </ul>

*Tabla 9. Manual de Funciones del Asesor Comercial*

*Fuente: Elaboración Propia*

➤ **OPERARIOS:**

<b>IDENTIFICACION DEL CARGO</b>	
DENOMINACION	OPERARIO
CARÁCTER DEL CARGO	OPERATIVO
CARGO AL CUAL REPORTA	COORDINADOR
OBJETIVO GENERAL	Realizar todo el proceso operativo.
<b>PERFIL DEL CARGO</b>	
EDUCACION	Bachiller.
EXPERIENCIA	Mayor a 3 años en cargos de lavanderías industriales.
FORMACION	Cursos de mecánica de maquinaria.
HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Liderazgo, Habilidad para manejar las relaciones interpersonales.</li> <li>•Habilidad para trabajar en equipo.</li> <li>•Aprendizaje permanente.</li> </ul> <p>Serán válidas con el proceso de selección y en continuidad con la evaluación de desempeño:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Competencia/habilidad</li> <li>•Planeación y ejecución</li> <li>•Liderazgo</li> <li>•Sensibilidad interpersonal</li> <li>•Habilidad comunicativa escrita</li> <li>•Habilidad comunicativa oral</li> <li>•Comunicación asertiva</li> <li>•Trabajo en equipo</li> <li>•Motivación personal y grupal</li> <li>•Habilidades sociales</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Resolución de conflictos</li> <li>•Seguimiento de normas institucionales</li> <li>•Promoción de técnicas de investigación y acción</li> <li>•Capacidad de compromiso</li> </ul>
FUNCIONES	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Verificación de tacos, registro de vapor y estado actual de la maquinaria.</li> <li>•Leer libro de novedades del día anterior.</li> <li>•Terminar tareas pendientes del día anterior.</li> <li>•Una vez recogida las prendas seleccionarlal y marcarlas claramente con el nombre del cliente y fecha de entrega.</li> <li>•Atender de forma inmediata: Planchado, teniendo en cuenta la calidad y tipo de prenda.</li> <li>•Clasificación de lencería de acuerdo a las fichas de lavado y carga de la máquina.</li> <li>•Realizar clasificación del estado de las prendas haciendo énfasis en las manchas, roturas y marquillas.</li> <li>•Diligenciar totalmente las facturas y hacerlas firmar por los clientes de lo contrario anexar al documento el motivo de no realizar el servicio.</li> <li>•Secar la ropa por tamaño para obtener una mayor productividad.</li> <li>•Dar prioridad a las prendas de entrega del día.</li> <li>•Aseo permanente de las maquinas como del lugar del trabajo presentando informes sobre anomalías que se presenten en el transcurso del día.</li> </ul>
AMBIENTE DE TRABAJO	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Disposiciones adecuadas de la oficina referente a luz,</li> </ul>

	<p>temperatura, ruido entre otros.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Puestos de trabajo en condiciones ergonómicas.</li> <li>•Ambiente laboral adecuado.</li> </ul>
--	---

*Tabla 10. Manual de Funciones de los Operarios*

*Fuente: Elaboración Propia*

➤**CONDUCTOR:**

<b>IDENTIFICACION DEL CARGO</b>	
DENOMINACION	CONDUCTOR
CARÁCTER DEL CARGO	OPERATIVO
CARGO AL CUAL REPORTA	COORDINADOR
OBJETIVO GENERAL	Realizar las entregas y recogidas de las prendas.
<b>PERFIL DEL CARGO</b>	
EDUCACION	Bachiller.
EXPERIENCIA	Mayor a 3 años en cargos de entrega de producto.
FORMACION	Cursos de atención al cliente.
HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Liderazgo, Habilidad para manejar las relaciones interpersonales.</li> <li>•Habilidad para trabajar en equipo.</li> <li>•Aprendizaje permanente.</li> </ul> <p>Serán válidas con el proceso de selección y en continuidad con la evaluación de desempeño:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Competencia/habilidad</li> <li>•Planeación y ejecución</li> <li>•Liderazgo</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Sensibilidad interpersonal</li> <li>•Habilidad comunicativa escrita</li> <li>•Habilidad comunicativa oral</li> <li>•Comunicación asertiva</li> <li>•Trabajo en equipo</li> <li>•Motivación personal y grupal</li> <li>•Habilidades sociales</li> <li>•Resolución de conflictos</li> <li>•Seguimiento de normas institucionales</li> <li>•Promoción de técnicas de investigación y acción</li> <li>•Capacidad de compromiso</li> </ul>
FUNCIONES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conducir los vehículos que le sean asignados.</li> <li>• Puesta a punto, mantenimiento y entretenimiento de los mismos, incluso revisiones ITV, u otros controles legales o reglamentarios.</li> <li>• Pequeñas reparaciones que no revistan especial dificultad técnica.</li> <li>• Realización de encargos que requieran o aconsejen el uso de los vehículos asignados.</li> <li>• En su caso, realización de transportes de materiales, equipos, etc., recogiendo, distribuyendo y entregando los mismos.</li> <li>• En general, cualesquiera otras tareas afines a la categoría del puesto, y semejantes a las anteriormente descritas, que les sean encomendadas por sus superiores jerárquicos y resulten necesarias por razones del servicio.</li> </ul>

AMBIENTE DE TRABAJO	<ul style="list-style-type: none"><li>• Disposiciones adecuadas de la oficina referente a luz, temperatura, ruido entre otros.</li><li>• Puestos de trabajo en condiciones ergonómicas.</li><li>• Ambiente laboral adecuado.</li></ul>

*Tabla 11. Manual de Funciones del Conductor*

*Fuente: Elaboración Propia*

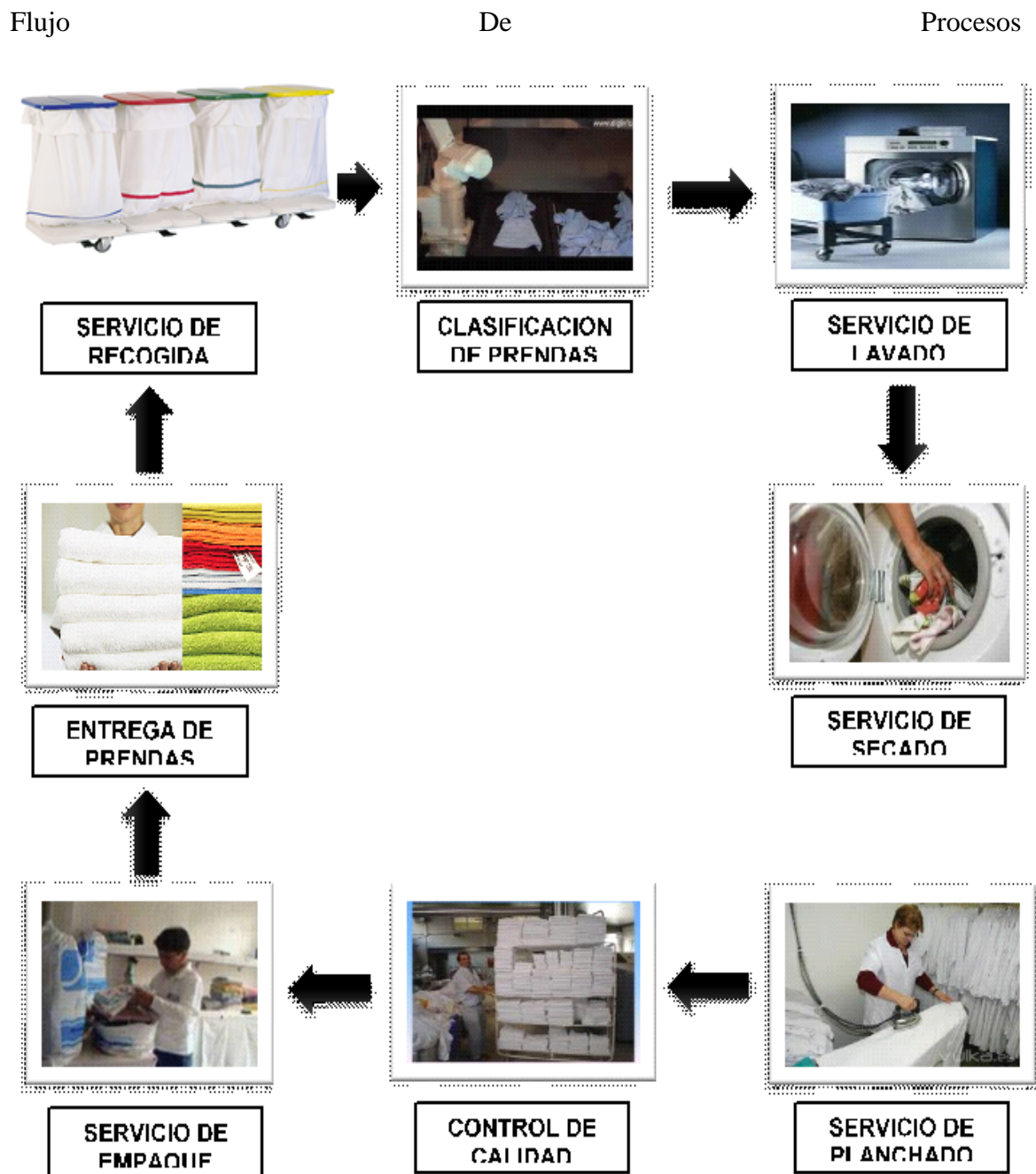


Figura 4. Flujo De Procesos  
Fuente: Elaboración Propia

## **10. Conclusiones**

- Al realizar la observación y la encuesta se determinó que en el barrio Pensilvania de la localidad de Puente Aranda existe la necesidad de contar con un servicio de lavandería industrial que cumpla con los más altos estándares de calidad
- A través del presupuesto se determina que el proyecto es viable financieramente para los inversionistas ya que presenta crecimiento económico a través del tiempo.
- Al implementar la idea para el montaje de una lavandería en el barrio Pensilvania se determina que es confiable ya que permite ofrecer al sector un servicio de lavado en prendas en óptimas condiciones, con calidad y servicio de acuerdo al plan estratégico.
- Con la creación de la lavandería industrial se logra aumentar las oportunidades de trabajo a personas con espíritu de atención al cliente, de convicción de servicio

## **11. Recomendaciones**

De acuerdo al resultado obtenido del estudio de viabilidad realizado para el montaje de la lavandería industrial en el barrio Pensilvania de la localidad de puente Aranda, se recomienda la creación de este tipo de empresa ya que es evidente la necesidad de este tipo servicio en el sector para cubrir la demanda del público objetivo.

Se recomienda invertir en este tipo de empresas debido a que el estudio financiero arrojó cifras positivas y rentables para los inversionistas además.

Por último se insta que en la creación de la lavandería industrial se capacite al personal en buenas prácticas para lograr el reconocimiento de la empresa y la fidelización de los clientes.

### Referencias Bibliográficas

1. Empresarial, P. E. (Julio de 2007).  
*file:///C:/Users/PRUEBA/Downloads/6228\_perfil\_economico\_pte\_aranda%20(1).pdf*. Recuperado el 07 de 2016
2. intervención, B. d. (29 de 07 de 2016).  
*http://www.banrep.gov.co/es/comunicado-29-07-2016.*
3. Maria Eugenia Caldas, A. G. (2016). *Iniciación a la actividad emprendedora y empresarial*. Editex.
4. Portafolio. (22 de 04 de 2008). Las entidades que participarán son la Secretaría Distrital de Salud, la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) y la Secretaría Distrital de Medio Ambiente, entre otras. *Capacitación para 500 lavanderías, lavasecos, empresas de aseo y tintorerías hará Fenalco este fin de semana.*
5. Porter, M. (1997). *Ventaja Competitiva*. Juan Bravo. 3-A 28006 MADRID ESPAÑA: Diaz de Santos, SA.

## ANEXOS

### Anexo A. Encuesta inicial

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA FACULTAD DE POSTGRADOS <b>ENCUESTA SOBRE ESTUDIO DE VIABILIDAD PARA EL MONTAJE            DE UNA LAVANDERÍA INDUSTRIAL EN EL BARRIO PENNSILVANIA            DE LA LOCALIDAD DE PUENTE ARANDA EN BOGOTÁ</b>		
Buenos días / tardes nuestro nombre es <b>Lady Cruz</b> y <b>Diana Garzón</b> estamos realizando una encuesta para la Universidad La Gran Colombia sobre un Estudio de viabilidad para el montaje de una lavandería Industrial en el Barrio Pensilvania de la localidad de Puente Aranda en Bogotá; le agradezco conteste el presente cuestionario. No hay respuestas correctas o incorrectas, los resultados serán utilizados con fines académicos estadísticos y su identidad será mantenida en el anonimato si usted así lo considera.		
<b>CARACTERIZACIÓN</b>		
P1. ¿Conoce usted los servicios de una lavandería industrial?	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
P2. ¿Si su respuesta es negativa está usted interesado en conocer el servicio de una lavandería industrial?	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
¿Por qué? _____		
P3. ¿Considera usted necesaria una lavandería industrial en el sector?	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
¿Por qué? _____		
P4. De los siguientes servicios cuales considera usted que son necesarios:		
Lavado <input type="checkbox"/>	Planchado <input type="checkbox"/>	Desmanchado <input type="checkbox"/>
Arreglo <input type="checkbox"/>	Tintorería <input type="checkbox"/>	Entrega a domicilio <input type="checkbox"/>
P5. ¿Cómo le gustaría que se le ofreciera el manejo de tarifas de servicio?		
Por (1) prenda <input type="checkbox"/>	Por (1) kilo <input type="checkbox"/>	Por volumen <input type="checkbox"/>
P6. Cuanto estaría dispuesto a cancelar por el lavado de sus prendas?		
Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	
P7. Estaría dispuesto a contar con este tipo de servicios para optimizar la calidad de sus prendas?		
Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	
P8. ¿Qué aspectos considera importante para escoger una lavandería?		
Calidad <input type="checkbox"/>	Suavidad <input type="checkbox"/>	Forma de entrega <input type="checkbox"/>
P9. ¿En qué tiempos le gustaría recibir el servicio de lavandería?		
Servicio 24 horas <input type="checkbox"/>	Fin de Semana <input type="checkbox"/>	De Lunes a viernes <input type="checkbox"/>
P10. ¿Qué espera del servicio de la lavandería industrial?		
Calidad <input type="checkbox"/>	Puntualidad <input type="checkbox"/>	Servicio <input type="checkbox"/>
Nombre del encuestado: _____		
Fecha: _____		

