

**UNIVERSIDAD DE PANAMÁ**  
**VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO**  
**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN ECONOMÍA MONETARIA Y BANCARIA CON**  
**ÉNFASIS EN ANÁLISIS ECONÓMICO Y FINANCIERO**  
**DE LA GESTIÓN CREDITICIA**

**PROPUESTA DE ADQUISICIÓN DE NUEVAS MÁQUINAS DE LA LAVANDERÍA Y  
LAVAMÁTICO EL ÉXITO EN LAS TABLAS.**

**YAMILETH DEL CARMEN DÍAZ MELÉNDEZ**

**7-706-1770**

Proyecto de Intervención para  
optar por el título de Maestría en  
Economía Monetaria y Bancaria  
con Énfasis en Análisis Económico  
y Financiero de la Gestión  
Crediticia.

**PANAMÁ, REPÚBLICA DE PANAMÁ**

**2023**



REVISIÓN FINAL DEL TRIBUNAL EVALUADOR PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO EN MAESTRÍA EN ECONOMÍA MONETARIA Y BANCARIA CON ÉNFASIS EN ANÁLISIS ECONÓMICO Y FINANCIERO DE LAS GESTIÓN CREDITICIA.

TÍTULO DEL PROYECTO: Propuesta de adquisición de nuevas máquinas de la Lavandería y Lavamático El Éxito en Las Tablas

NOMBRE DEL PARTICIPANTE: Yamileth Del Carmen Díaz Meléndez

PROFESORA ASESORA:

  
MAGÍSTER JANNETH BATISTA DE DOMÍNGUEZ

PROFESORES JURADOS:

  
MAGÍSTER IRMA VERGARA

  
MAGÍSTER FRANCISCO HENRÍQUEZ

## **DEDICATORIA**

A Dios, por ser el inspirador y darme las fuerzas para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mi madre, Lastenia Meléndez y a su esposo José González, por su amor, trabajo y sacrificio que me dieron durante esta etapa de mi vida, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy.

A mi hermana por estar siempre presente, acompañándome y por el apoyo moral, que me ha brindado a lo largo de los años estudios de la maestría.

A todas las personas que me han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que me abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

A mis hijos, Dylam Díaz y Maryam González, durante todo este proceso, han sido mi motivación y fuerza de superación, han hecho de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

A mi amiga, Paulette Rodríguez por apoyarme cuando más la necesité, extenderme su mano en momentos difíciles.

Mil gracias, siempre los llevo a todos en mi corazón.

*Yamileth del Carmen Díaz Meléndez*

# **AGRADECIMIENTO**

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presentes.

Mi profundo agradecimiento a la Lavandería y Lavamático El Éxito, al Sr. Héctor Domínguez por confiar en mí, abrirme las puertas y permitirme realizar todo el proceso investigativo dentro de su establecimiento.

Agradezco al Centro Regional Universitario de Los Santos, a toda la Facultad de Economía, a mis profesores en especial a la Magíster Jacinta Solís, Magister Janneth B. de Domínguez y Magíster Edgar Villarreal, quienes con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que pudiera crecer día a día como profesional, gracias a cada una de ustedes por su paciencia, dedicación y apoyo incondicional.

Finalmente quiero expresar mi más grande y sincero agradecimiento a la Licenciada Betzy Yaneth González González, principal colaboradora durante todo este proceso, quien, con su dirección, conocimiento, enseñanza y colaboración permitió el desarrollo de este trabajo.

*Con cariño,*

*Yamileth del Carmen Díaz Meléndez*

# **ÍNDICE GENERAL**

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>iv</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>ÍNDICE GENERAL.....</b>	<b>viii</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>xii</b>
<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS .....</b>	<b>xv</b>
<b>RESUMEN EJECUTIVO .....</b>	<b>xviii</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I. ASPECTOS GENERALES .....</b>	<b>4</b>
<b>1.1 Planteamiento del Problema .....</b>	<b>5</b>
<b>1.1.1 Delimitación .....</b>	<b>5</b>
<b>1.1.2 Descripción y formulación del Problema .....</b>	<b>6</b>
<b>1.2 Antecedentes del Problema .....</b>	<b>6</b>
<b>1.3 Justificación .....</b>	<b>7</b>
<b>1.4 Objetivos Generales y Específicos.....</b>	<b>8</b>
<b>1.4.1 Objetivo General .....</b>	<b>8</b>
<b>1.4.1 Objetivos Específicos.....</b>	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>9</b>
<b>2.1 Descripción de la empresa.....</b>	<b>10</b>
<b>2.2 Base Legal .....</b>	<b>11</b>
<b>2.3 Cultura corporativa de la empresa .....</b>	<b>11</b>
<b>2.3.1 Misión .....</b>	<b>11</b>
<b>2.3.2 Visión.....</b>	<b>11</b>
<b>2.3.4 Organigrama de la empresa.....</b>	<b>12</b>
<b>2.4 Distribución de la planta.....</b>	<b>13</b>
<b>2.5 Ubicación .....</b>	<b>14</b>
<b>2.6 Proceso de Operaciones .....</b>	<b>15</b>
<b>2.7 Descripción de los Cargos .....</b>	<b>16</b>
<b>2.8 Análisis FODA .....</b>	<b>17</b>
<b>2.9 Árbol de Problemas .....</b>	<b>18</b>
<b>2.10 Árbol de Objetivo .....</b>	<b>19</b>
<b>2.11 Precios por servicios .....</b>	<b>20</b>

<b>CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO</b> .....	<b>23</b>
3.1 Diseño de la investigación .....	24
3.2 Enfoque de la investigación.....	24
3.3 Hipótesis de la investigación .....	25
3.4 Definición de Variables.....	25
3.4.1 Variable independiente.....	25
3.4.2 Variable dependiente.....	25
3.5 Población y Muestra .....	25
3.5.1 Población.....	26
3.5.2 Muestra .....	26
3.6 Métodos, técnicas e instrumento de investigación .....	27
3.7 Técnicas de análisis .....	27
<b>CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS</b> .....	<b>28</b>
4.1 Análisis de los Resultados.....	29
4.1.1 Encuesta dirigida a los clientes.....	30
4.1.2 Encuesta dirigida a los colaboradores .....	36
4.1.3 Entrevista dirigida al propietario .....	47
4.2 Consideraciones Finales .....	49
<b>CAPÍTULO V. PROPUESTA DEL PLAN DE ACCIÓN</b> .....	<b>50</b>
5.1 Propuesta del Plan de Acción.....	51
5.2 Precios según marca y uso.....	52
5.2.1 Lavadora.....	52
5.2.2 Secadora.....	54
5.2.3 Plancha .....	56
5.3 Funciones de las máquinas con tecnología avanzada .....	58
5.4 Análisis de Costos .....	59
5.5 Cronograma del Proyecto .....	62
5.6 Sugerencias.....	63
<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>64</b>
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	<b>67</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	<b>69</b>

**ANEXOS ..... 73**

## **ÍNDICE DE TABLAS**

	Pág.
Tabla 1. <i>Distribución de la muestra de clientes de acuerdo a la edad.....</i>	30
Tabla 2. <i>Distribución ¿Con qué frecuencia utiliza los servicios de la Lavandería y Lavamático?.....</i>	31
Tabla 3. <i>Distribución ¿Se considera usted cliente habitual de la Lavandería y Lavamático El Éxito en Las Tablas?.....</i>	32
Tabla 4. <i>Distribución ¿ Qué le parece la calidad del servicio ofrecido por la Lavandería y Lavamático el Éxito en Las Tablas?.....</i>	33
Tabla 5. <i>Distribución ¿Por qué razones utiliza los servicios que ofrece la Lavandería y Lavamático el Éxito en Las Tablas?.....</i>	34
Tabla 6. <i>Distribución ¿Opinión con respecto al precio por el servicio que ofrece la Lavandería y Lavamático el Éxito en Las Tablas?.....</i>	35
Tabla 7. <i>Distribución de la muestra de los colaboradores de acuerdo a la edad.....</i>	36
Tabla 8. <i>Distribución ¿Desde hace cuánto tiempo trabaja en la empresa?.....</i>	37
Tabla 9. <i>Distribución ¿Qué clientes son más frecuentes en utilizar los servicios de la empresa?.....</i>	38
Tabla 10. <i>Distribución ¿Qué servicio es el más utilizado por los clientes?</i>	39
Tabla 11. <i>Distribución ¿En qué tiempo se entrega un lavado y secado?.....</i>	40
Tabla 12. <i>Distribución ¿En qué tiempo se entrega un planchado?.....</i>	41

Tabla 13. <i>Distribución ¿Cómo evalúa las maquinarias que utilizan en sus labores diarias?</i> .....	42
Tabla 14. <i>Distribución ¿Cómo evalúa el espacio o lugar en el que realiza sus labores diarias?</i> .....	43
Tabla 15. <i>Distribución ¿Cuál sería una de las debilidades de la empresa?</i> .....	44
Tabla 16. <i>Distribución ¿Qué tan de acuerdo estará si el propietario adquiere nuevas máquinas con una tecnología innovadora?</i> .....	45
Tabla 17. <i>Distribución ¿Asistiría a capacitaciones para la utilización de las nuevas máquinas que adquiriera para la empresa?</i> .....	46

## **ÍNDICE DE GRÁFICOS**

	Pág.
<i>Gráfico 1.</i> Distribución de la muestra de clientes de acuerdo a la edad.....	30
<i>Gráfico 2.</i> Distribución ¿Con qué frecuencia utiliza los servicios de lavandería y lavamático?.....	31
<i>Gráfico 3.</i> Distribución ¿Se considera usted cliente habitual de la Lavandería y Lavamático El Éxito en Las Tablas?.....	32
<i>Gráfico 4.</i> Distribución ¿Qué le parece la calidad del servicio ofrecido por la Lavandería y Lavamático el Éxito en Las Tablas?.....	33
<i>Gráfico 5.</i> Distribución Razones por las que utiliza los servicios que ofrece la Lavandería y Lavamático el Éxito en Las Tablas.....	34
<i>Gráfico 6.</i> Distribución Opinión con respecto al precio por el servicio que ofrece la Lavandería y Lavamático el Éxito en Las Tablas.....	35
<i>Gráfico 7.</i> Distribución de la muestra de los colaboradores de acuerdo a la edad.....	36
<i>Gráfico 8.</i> Distribución ¿Desde hace cuánto tiempo trabaja en la empresa?.....	37
<i>Gráfico 9.</i> Distribución ¿Qué clientes son más frecuentes en utilizar los servicios de la empresa?.....	38
<i>Gráfico 10.</i> Distribución ¿Qué servicio es el más utilizado por los clientes?.....	39
<i>Gráfico 11.</i> Distribución ¿En qué tiempo se entrega un lavado y secado?.....	40

Gráfico 12. Distribución ¿En qué tiempo se entrega un planchado?.....	41
Gráfico 13. Distribución ¿Cómo evalúa las maquinarias que utilizan en sus labores diarias?.....	42
Gráfico 14. Distribución ¿Cómo evalúa el espacio o lugar en el que realiza sus labores diarias?.....	43
Gráfico 15. Distribución ¿Cuál sería una de las debilidades de la empresa?.....	44
Gráfico 16. Distribución ¿Qué tan de acuerdo estará si el propietario adquiere nuevas máquinas con una tecnología innovadora?.....	45
Gráfico 17. Distribución ¿Asistiría a capacitaciones para la utilización de las nuevas máquinas que adquieran para la empresa?.....	46

# **RESUMEN EJECUTIVO**

## Resumen Ejecutivo

Se busca proponer un plan de acción para la adquisición de nuevas máquinas para la Lavandería y Lavamático El Éxito en Las Tablas, una empresa interpersonal con aproximadamente cincuenta años de antigüedad ubicada en la ciudad dicha ciudad, ubicada a un costado de la Escuela Presidente Porras y dirigida a clientes en general. Se propone adquirir nuevas máquinas buscando que el servicio ofrecido se caracterice por la calidad, esto significa que tenga mayores ingresos por ventas, mayor número de clientes y un posicionamiento en el mercado, con el uso de equipos de tecnología sofisticada.

Se realizó un estudio organizacional y un análisis técnico en el cual se utilizó como herramienta principal el análisis de los procesos de operaciones, descripción de los cargos, análisis FODA, árbol de problemas, árbol de objetivos y la descripción de los servicios por precio para cumplir con los objetivos de este Plan de acción del estudio, se concluyó que es factible la adquisición de nuevas máquinas, de acuerdo a los clientes la lavandería es considerada como una de las mejores según la calidad y precios por los servicios que ofrecen, además se identificaron algunas necesidades insatisfechas de los colaboradores relacionadas con el espacio y las máquinas obsoletas en el cual consideran que requieren de mejoras, ya que no son suficientes. Una de las fortalezas destacadas por el propietario es que él cuenta con la única empresa de la ciudad de la Las Tablas que labora 12 horas diarias, considera como una debilidad la falta de colaboradores en su empresa.

El análisis de los precios de las nuevas máquinas y equipos que se desean adquirir, arroja que la empresa necesita hacer una inversión de un total estimado de \$ 42,776.13, sin embargo, la propuesta a considerar para la empresa es de un tiempo estimado de dos años, en el cual el análisis de costo es aproximadamente de \$43,200.00 de ganancia neta, llegando a la conclusión que existe un margen alto de seguridad del negocio y un nivel de riesgo bajo, y que al adquirir estas nuevas máquinas la empresa lograría ser más industrializada, productiva y alcanzaría un gran posicionamiento en el mercado industrial, adquiriendo máquinas de tecnología avanzada.

*Palabras claves:* análisis organizacional, precios y costos, propuesta de adquisición, máquinas de la lavandería y lavamático.

# **EXECUTIVE SUMMARY**

## Executive Summary

It seeks to propose an action plan for the acquisition of new machines for the Laundry and Lavamático El Éxito in Las Tablas, an interpersonal company with approximately fifty years of history located in the city of Las Tablas next to the President Porras School and directed to customers in general. It is proposed to acquire new machines looking for the service offered to be characterized by quality, this means that it has higher income from sales, a greater number of clients and a position in the market, with the use of superior technology equipment.

An organizational study and a technical analysis were carried out in which the analysis of the operations processes, description of the charges, SWOT analysis, problem tree, objective tree and the description of the services by price to meet the requirements were taken as the main tool. With the objectives of this Action Plan, from this study it was concluded that the acquisition of new machines is feasible, according to the clients, the laundry is considered one of the best according to the quality and prices for the services they offer, In addition, some unsatisfied needs of the collaborators related to space and obsolete machines were identified, considering that they require improvements since it is not enough. Among the strengths highlighted by the owner is that it is the only company in the city of Las Tablas that works 12 hours a day despite considering the lack of collaborators as a weakness for his company.

In the analysis of the prices of the new machines and equipment that it is desired to acquire, the investment is of an estimated total of \$42,776.13, however, the proposal to be considered for the company is of an estimated time of two years in which the analysis of The cost is approximately \$43,200.00 of net profit, concluding that there is a high margin of business safety and a level of low risk, and that by acquiring these new machines the company would become more industrialized, more productive and have a great position in the industrial market, acquiring advanced technology machines.

Keywords: organizational analysis, prices and costs, acquisition proposal, laundry and lavamatic machines,

# **INTRODUCCIÓN**

En la actualidad, existen grandes industrias dedicada al lavado y planchado, pero aquellas pequeñas empresas han tenido que subsistir con pequeñas maquinarias y limitarse a realizar otras operaciones , por lo tanto es necesario realizar una propuesta a la Lavandería y Lavamático El Éxito en Las Tablas en cuanto a la adquisición o inversión de nuevas maquinarias que permitan aumentar y sostener sus rendimientos e ingresos que les ayudará a mejorar su producción y a obtener facilidades para aspirar a un servicio financiero.

En la investigación se busca contribuir a que la lavandería adquiera nuevas maquinarias, esto significa que tenga mayores ingresos por ventas, mayor número de clientes y un posicionamiento en el mercado con el uso de equipos de tecnología sofisticada. A través del plan de acción que se formule la empresa tendrá mejor gestión administrativa, al mismo tiempo tendrá una serie de estrategias con su respectivo plan de acción que le facilite a la gerencia de la empresa tomar decisiones e invertir en equipos de tecnología para mejorar la entrega del pedido, debido a la alta demanda de los servicios. También con estas nuevas máquinas industriales se beneficiarán muchas industrias hoteleras que necesitan de servicios profesionales de lavandería y lavamático.

La siguiente investigación está dividida por capítulos. En el primer capítulo se describe los aspectos generales de la investigación. En el segundo, se hace referencia al marco teórico que comprende la descripción de la empresa, base legal, cultura corporativa, distribución de la planta, ubicación, procesos de operaciones, descripción de los cargos, análisis FODA, árbol de problemas, árbol de objetivos y los precios por servicios. El tercero se fundamenta en el marco metodológico de la investigación comprendido por el diseño, enfoque, población y muestra, métodos,

técnicas e instrumentos y técnicas de análisis de la investigación. El cuarto es el análisis de los resultados en el cual, constan los datos recopilados y analizados para cumplir con los objetivos de la propuesta. El quinto y último capítulo comprende la propuesta del plan de acción en donde se enmarcan los precios, funciones, presupuesto, análisis de costo y sugerencias del análisis correspondiente en la investigación realizada.

Finalmente, esta investigación incluye las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

Este Plan de acción tiene como finalidad identificar todos los aspectos importantes para llegar al mejoramiento de la empresa fundamentado en la alta calidad de los servicios ofrecidos, identificando las necesidades insatisfechas de los clientes y colaboradores y así ofrecer un valor agregado, fundamentado en un cambio de concepto basado en la identificación de problemas y en sus posibles soluciones por medio de la elaboración de diferentes tipos de análisis.

**CAPÍTULO I**  
**ASPECTOS GENERALES**

## **1.1 Planteamiento del Problema**

La Lavandería y Lavamático El Éxito lleva aproximadamente treinta años en el mercado de la ciudad de Las Tablas, a través de este tiempo ha logrado la consecución de clientes institucionales y particulares, lo que en sí ha representado mayores ventas. Esta empresa surge por la necesidad de brindarle al pueblo de Las Tablas y sus alrededores un servicio de lavandería completo.

En los dos últimos años la lavandería ha comenzado a ver como su reducción a consecuencias de las ventas o en los servicios que brinda la empresa y un aumento en los costos internos de funcionamiento, así como también el paso de la pandemia por covid-19 la cual ha provocado afectaciones en el negocio.

Es importante considerar el contexto en que opera la lavandería porque hoy se tiene un mercado altamente competitivo, no solo a causa de los competidores del sector, sino que el aumento de lavadoras en los hogares ha reducido la demanda del servicio, de igual manera, los clientes institucionales han cambiado sus hábitos de consumo y esto significa mayores exigencias a los proveedores.

### **1.1.1 Delimitación**

El tema de intervención propuesto se realizará desde de febrero a octubre del 2022 con el fin de proponer un plan de acción para la adquisición de nuevas máquinas específicamente para la Lavandería y Lavamático El Éxito en Las Tablas. Este proyecto cumplirá con lo exigido por la Universidad de Panamá en torno al grado investigativo y al esquema de presentación para proyectos de

intervención; para esto se sustentará la bibliografía, textos y estudios que proporcionan conceptos y teorías para su desarrollo.

### **1.1.2 Descripción y formulación del Problema**

En la actualidad, existen grandes industrias dedicadas al lavado y planchado, pero aquellas pequeñas empresas han tenido que subsistir con pequeñas maquinarias y limitarse a realizar otras operaciones, por lo tanto, es necesario realizar una propuesta a la Lavandería y Lavamático El Éxito en Las Tablas en cuanto a la adquisición o inversión de nuevas maquinarias que permitan aumentar su rendimiento e ingresos y obtener con mayor facilidad un servicio financiero.

La lavandería tiene la necesidad de adquirir nuevas máquinas con tecnología avanzada y sofisticada donde se logre mejorar la entrega del pedido, debido a la alta demanda de servicios.

En esta investigación se formula la siguiente pregunta: ¿La propuesta de un plan para la adquisición de nuevas máquinas mejoraría los servicios para la Lavandería y Lavamático El Éxito en Las Tablas?

## **1.2 Antecedentes del Problema**

La empresa inicia sus labores hace exactamente cincuenta años, debido a que en el pueblo no existía una lavandería y lavamático que brindara estos servicios, de lavado, secado y planchado, luego de 15 años, el antiguo dueño por no poder hacerse cargo de la empresa fue vendida al actual dueño quien lleva trabajando en ella treinta y cinco años.

La empresa desde sus inicios ha estado ubicada en la Avenida Moisés Espino, a un costado de la Escuela Presidente Porras de la ciudad de Las Tablas.

Actualmente la empresa cuenta con ocho empleados, los cuales están divididos en dos turnos de 7:30 a.m. a 1:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 7:00 p.m.

Su éxito se debe a que es la única lavandería y lavamático de la ciudad de Las Tablas y sus alrededores que laboran 12 horas diarias durante toda la semana, que tienen servicios exprés y siempre se entrega los pedidos en un tiempo corto, dando como resultado clientes frecuentes, brindando un servicio de confianza y calidad.

La compra de nuevas máquinas para la Lavandería y Lavamático El Éxito en Las Tablas, les permitirá ofrecer un servicio rápido y aumentar la calidad, con un sistema eficiente y ajustado, con un mayor control en todos los servicios de la lavandería.

### **1.3 Justificación**

La realización de este trabajo busca contribuir a que la lavandería adquiera nuevas maquinarias, esto significa que tenga mayores ingresos por ventas, mayor número de clientes y un posicionamiento en el mercado, con el uso de equipos de Tecnología Sofisticada. A través del plan de acción que se formule la empresa tendrá mejor gestión administrativa, al mismo, tiempo tendrá una serie de estrategias que le facilite a la gerencia de la empresa tomar decisiones e invertir en equipos de tecnología para mejorar la entrega del pedido, debido a la alta demanda de servicios. También con estas nuevas máquinas industriales se beneficiarán

muchas industrias hoteleras que necesitan de servicios profesionales de lavandería y lavamático.

Considerando, que la empresa Lavandería y Lavamático El Éxito en Las Tablas lleva 50 años en el mercado y con miras a mejorar su productividad y competitividad, se hace necesario reinventarse de nuevo, lo cual traerá beneficios como el reconocimiento de sus clientes y el aumento de ellos; con la adquisición de nuevas maquinarias, de modo que se podrá; reducir el tiempo en los procesos, optimizando así los recursos, en la búsqueda de una mayor rentabilidad en el negocio.

## **1.4 Objetivos Generales y Específicos**

### **1.4.1 Objetivo General**

- ✓ Proponer un plan de acción para la adquisición de nuevas máquinas para la Lavandería y Lavamático El Éxito en Las Tablas.

### **1.4.1 Objetivos Específicos**

- ✓ Identificar las necesidades de la Lavandería y Lavamático El Éxito en Las Tablas.
- ✓ Elaborar el análisis FODA para la organización.
- ✓ Describir el direccionamiento estratégico para la empresa: visión, misión y estrategias del negocio.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

## 2.1 Descripción de la empresa



La Lavandería y Lavamático El Éxito fue constituida hace exactamente 50 años, sin embargo, luego de 15 años, el antiguo dueño por no poder hacerse cargo de la empresa fue vendida al actual dueño quien continúa trabajando en ella y cuenta con una vasta experiencia de 35 años, relacionada con el lavado, secado y planchado de prendas.

Con el tiempo el propietario adquirió máquinas para el uso continuo de los servicios que brinda la empresa, sin embargo, el avance de la tecnología ha incorporado en el mundo de la industria nuevas máquinas que le brindan excelentes beneficios. Su éxito se deben a que es la única Lavandería y Lavamático de la ciudad de Las Tablas y sus alrededores que laboran 12 horas diarias de lunes a lunes, que tienen servicios exprés y siempre se entrega los pedidos en un tiempo corto, dando como resultado clientes frecuentes, brindando un servicio de confianza y calidad.

## **2.2 Base Legal**

En Panamá, para crear dicha actividad son dos entes reguladores de la administración pública el MICI (Ministerio de Comercio e Industrias) y el MINSA (Ministerio de Salud). Por lo tanto, en el MICI se tramita el aviso de operación y en el MINSA una resolución sanitaria de acuerdo a lo expedido por la resolución del 14 de agosto del año 2000.

## **2.3 Cultura corporativa de la empresa**

### **2.3.1 Misión**

Somos una empresa comprometida con el servicio de lavado, secado y planchado de prendas, que permitan satisfacer las necesidades y expectativas del consumidor, manteniendo siempre altos índices de calidad y un buen servicio al cliente, lo mismo que constituirá el valor agregado que conceda prestigio, prometiendo un servicio diferenciado.

### **2.3.2 Visión**

Es la empresa líder en el distrito de Las Tablas que ofrezca un servicio completo, único de la más alta calidad y profesionalismo, relacionado a la limpieza y tratamiento integral de las prendas, con tecnología de punta, brindando comodidad a nuestros clientes.

### **2.3.3 Objetivos de la empresa**

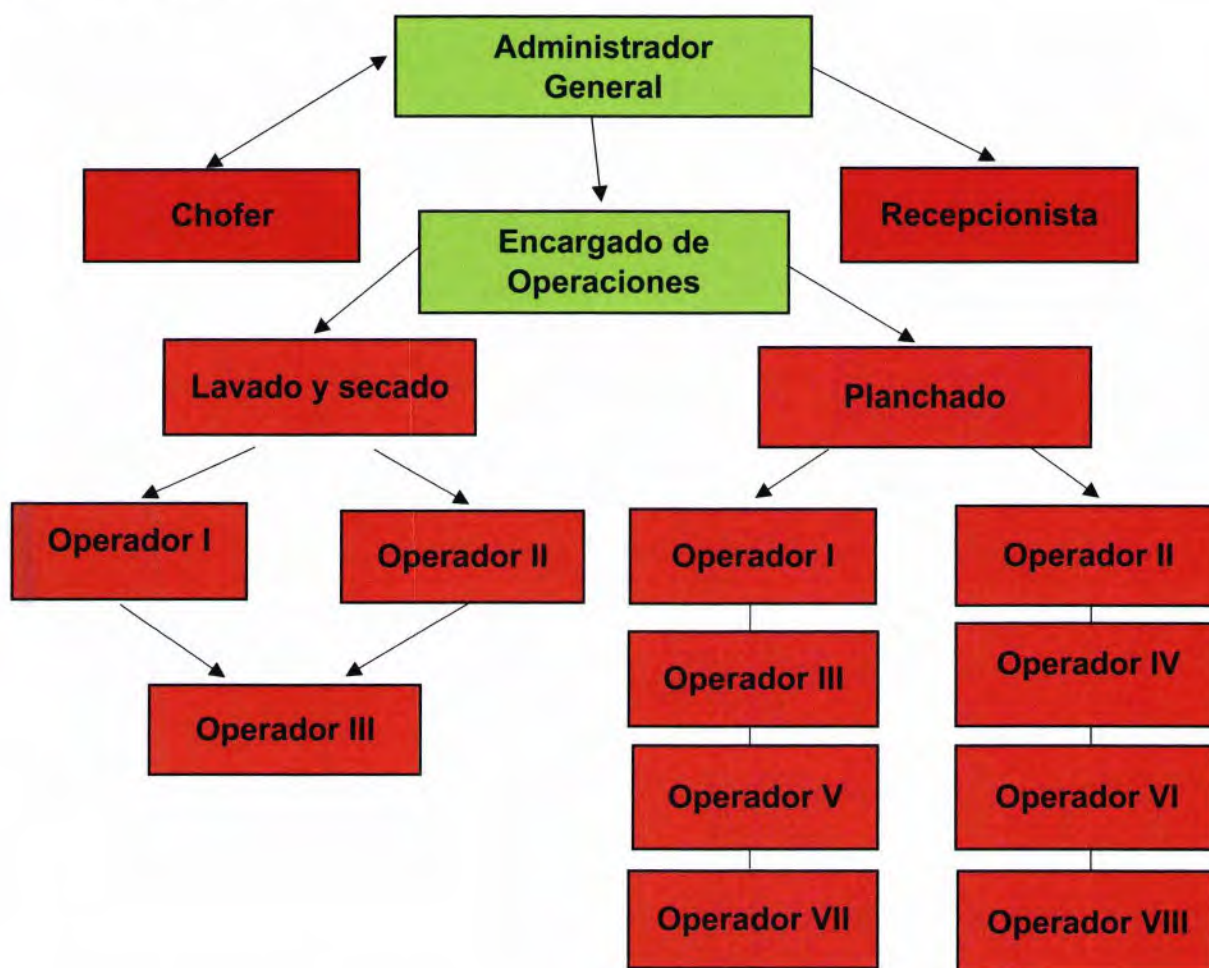
- Calidad del servicio cuidando todas y cada una de las distintas operaciones y fases de los distintos procesos, contamos con la maquinaria adecuada que permite el correcto desarrollo de las operaciones, tanto en rapidez como en

calidad y con el menor costo posible. Desarrollar controles de calidad de forma continua en cada una de las fases.

- Ahorro de tiempo para el cliente.
- Ofrecer calidad a bajo costo para el cliente.

### 2.3.4 Organigrama de la empresa

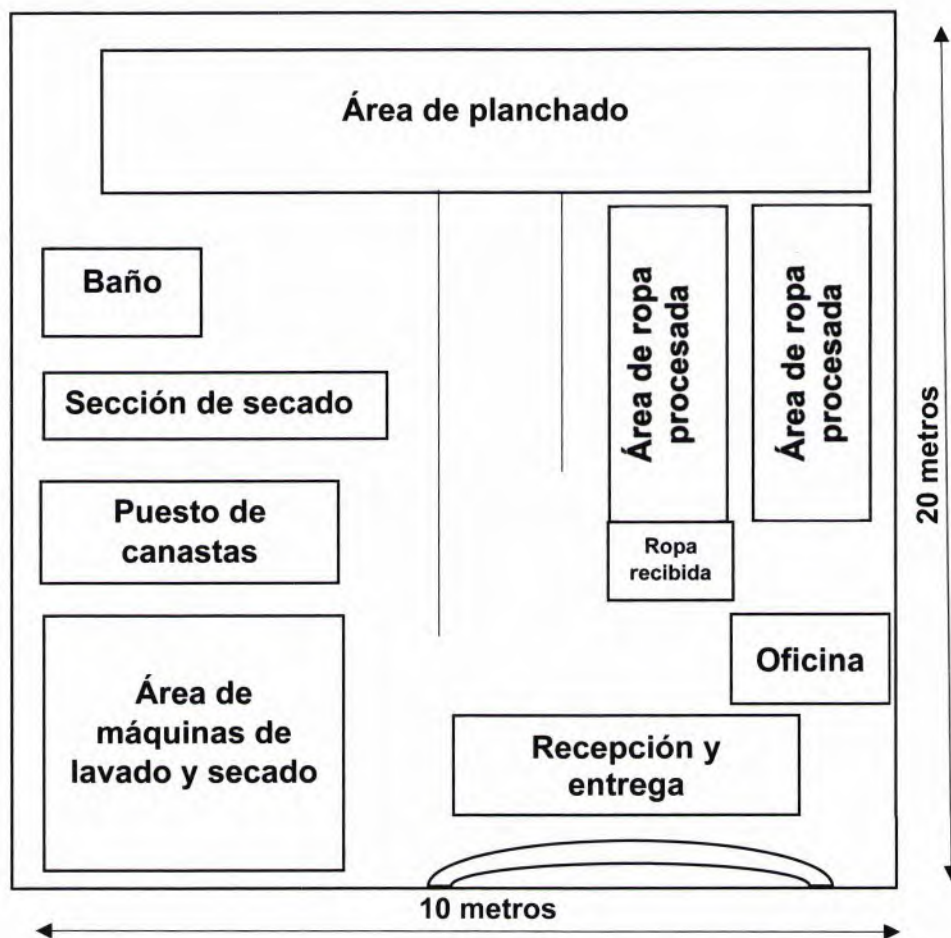
A continuación, mostramos la estructura de la empresa “Lavandería y Lavamático El Éxito”.



Fuente: Autora del Proyecto.

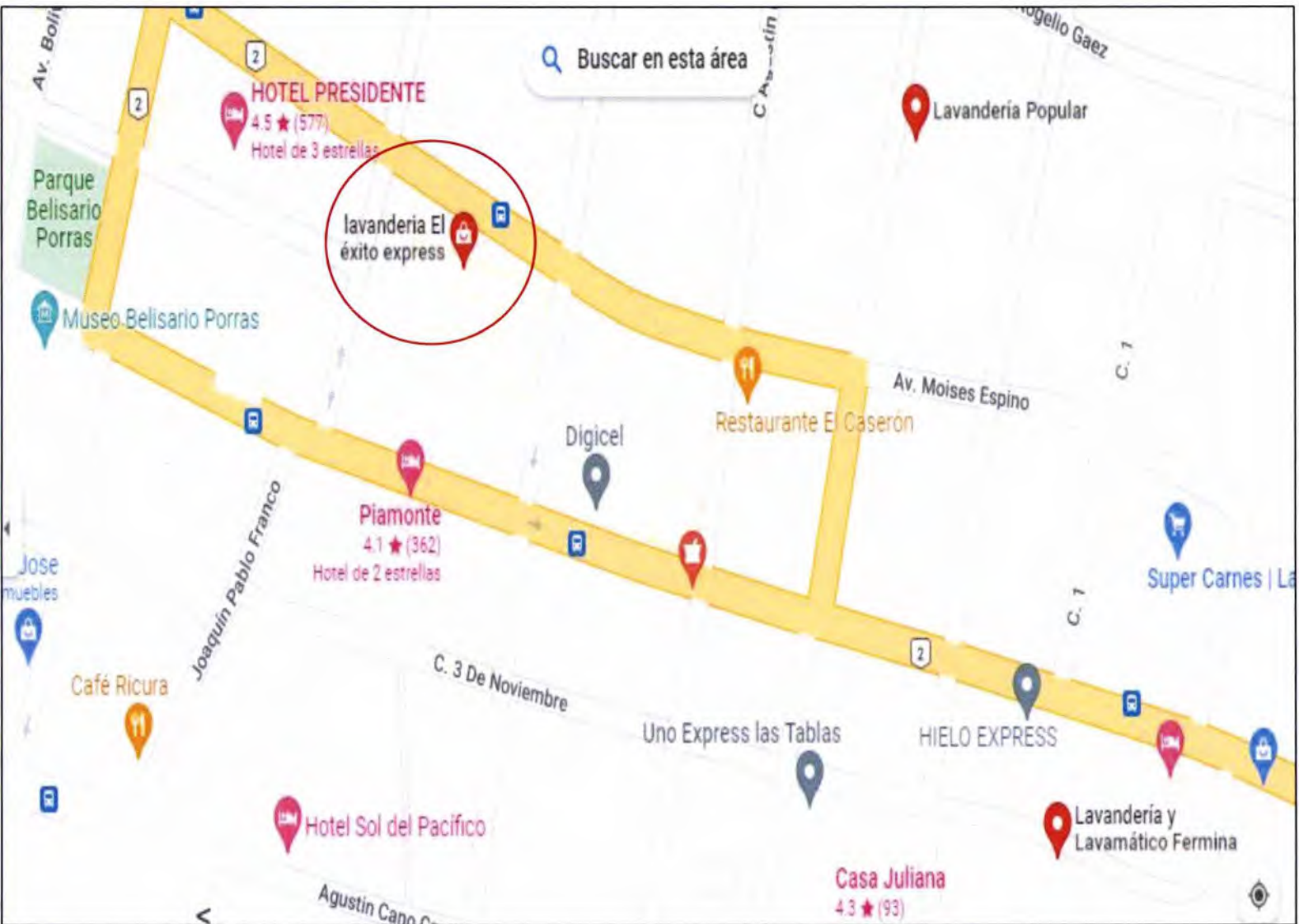
## 2.4 Distribución de la planta

En la actualidad, el local cuenta con un área de 200 metros cuadrados, los cuales se distribuyen en la forma indicada en la parte de abajo:



Fuente: Autora del Proyecto.

## 2.5 Ubicación



Fuente: Autora del Proyecto.

## 2.6 Proceso de Operaciones

El proceso de lavado y secado se lleva a cabo mediante una serie de pasos o etapas en la prestación del servicio; para comprender mejor se presenta a continuación dicho proceso. Al recibir las prendas por parte de la recepcionista es el punto de partida, para ello las prendas se seleccionan si es para lavar o secar se registra en una hoja de control de prendas el encargado de operación realiza las tareas de lavado y secado. Se coloca las prendas en un sitio definido con su factura e identificación, si es lavado o secado tiene su proceso aparte, además cada prenda tiene su categoría. Por otro lado, si el cliente requiere del servicio de planchado en la tarjeta de identificación y facturación se coloca los detalles del mismo.



Fuente: Autora del proyecto.

## 2.7 Descripción de los Cargos

La empresa está constituida por el administrador, recepcionista, operarios de lavado, secado y planchado.

<b>Cargo que ocupa</b>	<b>Funciones principales</b>
<b>Administrador y chofer</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisar y controlar el personal de las diferentes áreas periódicamente.</li> <li>2. Hacer las proyecciones de producción mensualmente.</li> <li>3. Supervisar la producción constantemente.</li> <li>4. Realizar las entregas de las prendas a los clientes.</li> <li>5. Mantener un buen clima laboral.</li> </ol>
<b>Operaria de recepción</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Registrar las entradas de prendas a la lavandería diariamente.</li> <li>2. Verificar el estado de las prendas a la entrada del proceso de lavado.</li> <li>3. Entregar diariamente las prendas al personal encargado de distribuirlas.</li> <li>4. Entregar las prendas a los clientes que visitan la lavandería.</li> </ol>
<b>Operarios de lavado</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Separar las prendas de acuerdo a las características de las mismas y el ciclo de lavado.</li> <li>2. Operar de forma correcta la maquinaria adecuada para el lavado de las prendas.</li> <li>3. Entregar las prendas a la operaria de secado en forma oportuna luego de realizar el servicio que la prenda haya requerido.</li> </ol>
<b>Operarios de secado</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secar las prendas de acuerdo a las características de las mismas y el ciclo del secado.</li> <li>2. Operar de forma correcta la maquinaria adecuada para el secado de las prendas.</li> <li>3. Entregar las prendas a la operaria de planchado de forma oportuna luego de realizar el servicio que las prenda haya requerido.</li> <li>4. Entregar las prendas a la operaria de recepción de planchado.</li> </ol>
<b>Operario de planchado</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Separar las prendas de acuerdo a las características de las mismas y planchar las prendas que lo requieran.</li> <li>2. Operar de forma correcta la maquinaria adecuada para el planchado de las prendas.</li> <li>3. Entregar las prendas a la operaria de recepción de ropa, para que ella la clasifique y la entregue.</li> </ol>

Fuente: Autora del proyecto.

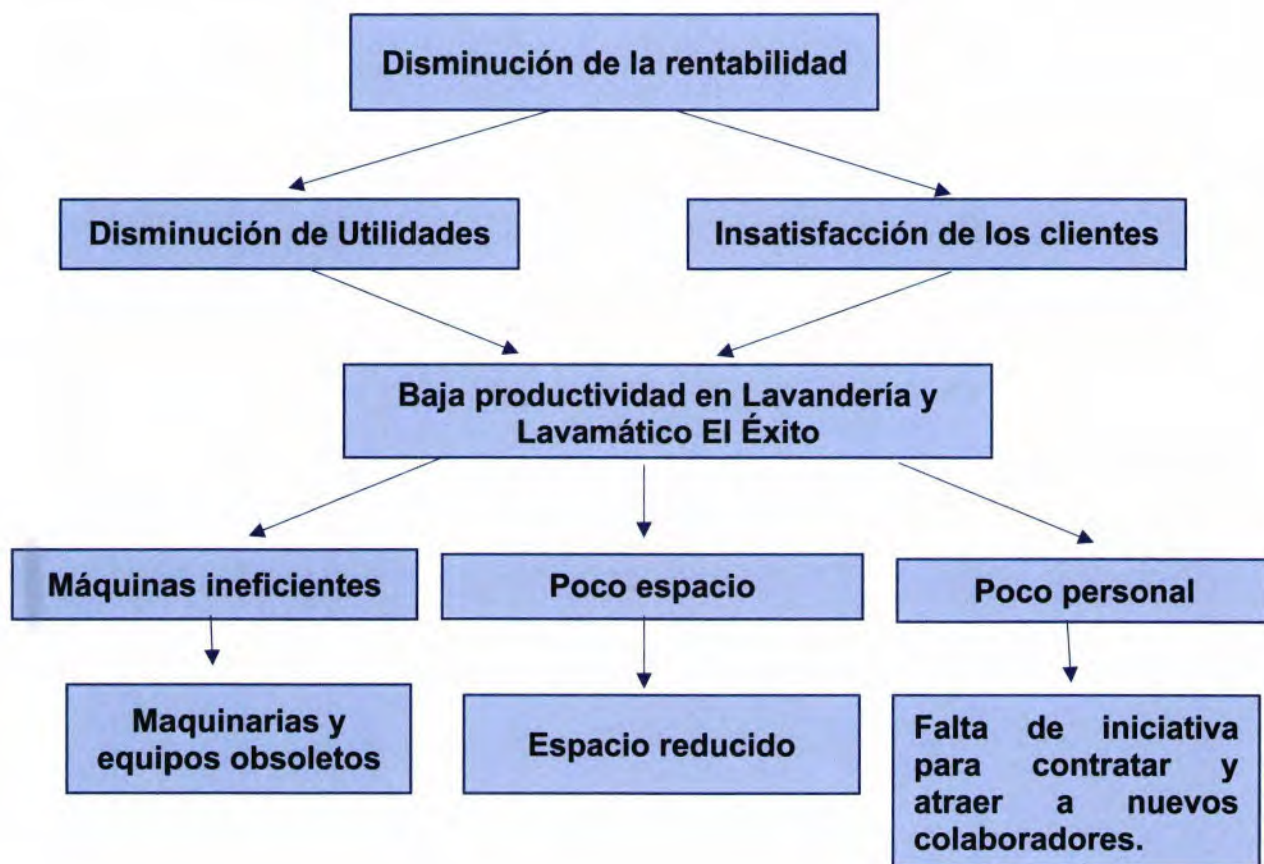
## 2.8 Análisis FODA

A continuación, se presenta una evaluación sobre la situación estratégica de la LAVANDERÍA Y LAVAMÁTICO EL ÉXITO analizando las características externas (Debilidades y Fortalezas) así a como también su situación externa (Amenazas y Oportunidades) el propósito fundamental de este análisis es proporcionar un panorama completo acerca de que es lo que está ocurriendo con el fin de realizar una proyección de las máquinas para adquirir.

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 35 años de experiencia.</li> <li>- Horario de 12 horas diarias, los 7 días de la semana.</li> <li>- Experiencia de su propietario en el negocio de lavanderías en la ciudad de Las Tablas.</li> <li>- Precios cómodos.</li> <li>- Servicios express.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aumento de la demanda debido a la falta de tiempo para las actividades del hogar.</li> <li>- Aumento en el precio de las lavadoras.</li> <li>- Publicidad por medio de redes sociales.</li> <li>- Tendencias favorables en el mercado.</li> </ul>
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Poco personal.</li> <li>- Poca capacidad de acceso a créditos.</li> <li>- Algunas máquinas ineficientes (obsoletas o falta de mantenimiento)</li> <li>- Poco espacio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Velocidad de los cambios tecnológicos que demandan una permanente aceptación.</li> <li>- Mercado de competencia perfecta (saturación)</li> <li>- Nuevos productos y servicios sustitutos.</li> </ul>

Fuente: Autora del proyecto.

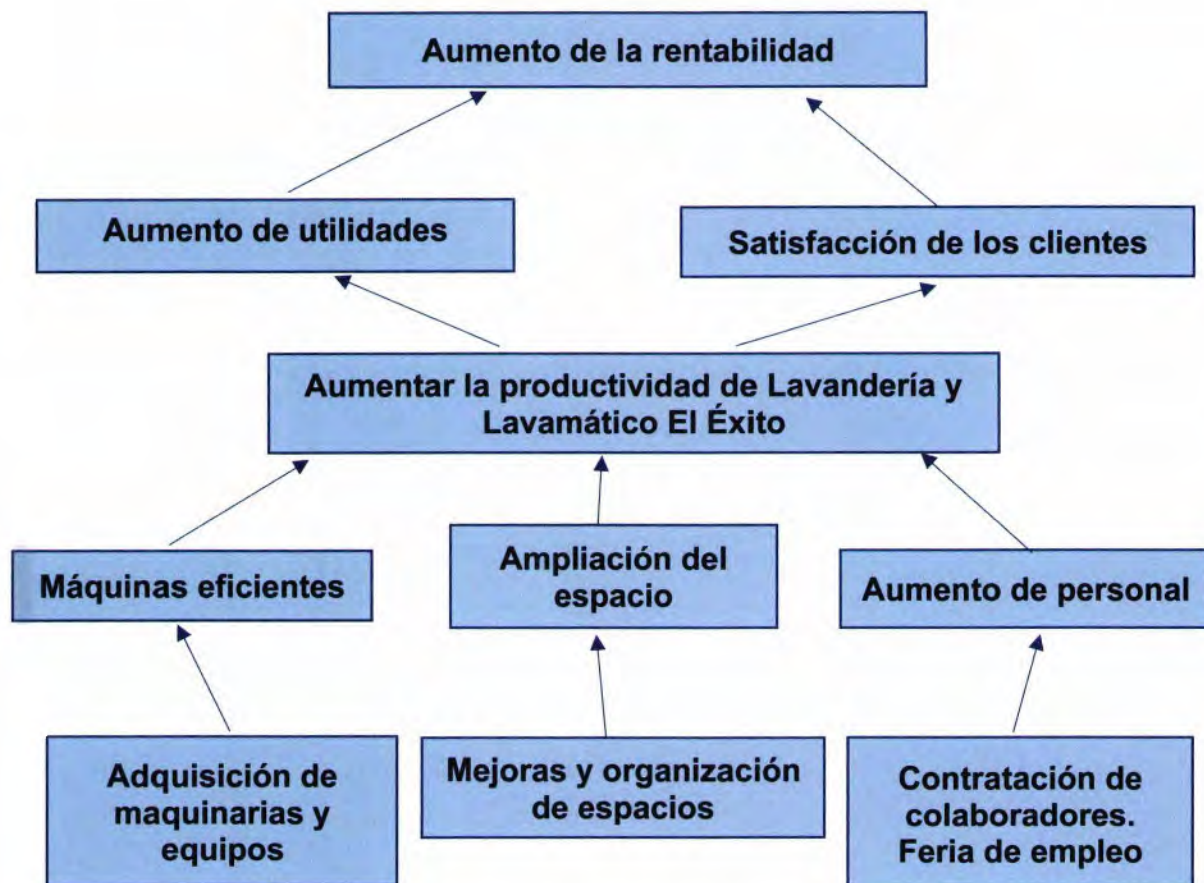
## 2.9 Árbol de Problemas



Fuente: Autora del proyecto.

**Nota:** Dentro de los problemas identificados con el análisis del árbol del problema en la lavandería fueron: las máquinas ineficientes, poco espacio y por último poco personal.

## 2.10 Árbol de Objetivo



Fuente: Autora del proyecto.

## 2.11 Precios por servicios

Tipo de servicio	Descripción	Precio
Lavado, secado y planchado	<b>Ropa típica:</b>	3.00
	- Coleta	3.00
	- Montuno	3.00
	- Camisilla	3.00
	- Tonosieña	3.00
	- Guaniqueña	3.00
	- Basquiña	3.00
	- Chamba	3.00
	<i>Lavadas y planchadas</i>	5.00
	<b>Ropa escolar no nueva:</b>	
	- Camisas	0.75
	- Overol	1.50
	- Pantalones	0.75
	- Suéter	0.75
	- Faldas	1.00
	<b>Ropa escolar nueva:</b>	
	- Camisas	1.00
	- Overol	2.00
	- Pantalones	1.00
	- Suéter	1.00
	- Faldas	3.00
	<b>Manteles:</b>	
	- Grandes	5.00
	- Medianos	3.00
	- Pequeños	2.00
	- Sotanas	3.00
	- Estolas	1.00
	<b>Cortinas:</b>	
	- Largas X Talle	0.50
	- Medianas X Talle	0.40
- Chicas X Talle	0.30	
- Largas lisas	5.00	
- Medianas lisas	3.00	
- Chicas lisas	2.00	
- Cenefas chicas	5.00	
- Cenefas largas	7.00	
<b>Polleras:</b>		
- Pollera de lujo (3 piezas)	50.00	
- Blusa de pollera	10.00	
- Enaguas	20.00	
- Faldón	25.00	
- Blusa de pollera (de florecita)	3.50	

	- Pollerón de florecita	15.00
	- Todos los servicios lavados y planchados	30.00
	<b>Ropa normal:</b>	
	- Camisas	0.75
	- Pantalón largo	0.75
	- Pantalón corto	0.75
	- Blusas	0.75
	- Suéteres	0.75
	- Vestido largo	2.50
	- Vestido corto	1.50
	- Faldas lisas	0.75
	- Faldas con talles	2.00
	- Minifaldas	0.75
	- Topsitos	0.75
	- Yomper largos	2.00
	- Yomper corto	1.50
	- Corbatas	0.50
	- Falda pantalón	1.00
	- Falda pantalón con talles	1.50
	- Peticotes	0.75
	- Overol	3.00
	- Abrigos	2.00
	- Camisetas	0.75
	<b>Ropa de bebé:</b>	
	- Sabanillas	1.50
	- Camisitas	0.40
	- Toallitas	0.25
	- Ropa chica	0.40
	<b>Banderas:</b>	
	- Grandes	5.00
	- Medianas	3.00
	- Chicas	2.00
	<b>Estandartes:</b>	
	- Grandes	10.00
	- Medianos	7.00
	- Chicos	5.00
	- Banderolas	5.00
	<b>Vestidos:</b>	
	- De novia <i>Planchado</i>	20.00
	<i>Lavado en seco</i>	40.00
	- De quinceaños <i>Planchado</i>	15.00
	<i>Lavado en seco</i>	25.00
	- De noche <i>Planchado</i>	5.00

	<i>Lavado en seco</i>	10.00
	<b>Lavado de confort:</b>	
	- Confort King	12.00
	- Confort doble	10.00
	- Confort 3/4	8.00
Lavado en seco	- Camisas	2.50
	- Pantalón	2.50
	- Suéter	2.50
	- Blusas	2.50
	- Sacos	5.00
Planchado Express al contado	- Camisa, pantalón, blusa, sweater y short.	1.00
	- Ropa típica: chambra, basquiña, camisilla, camisola, coleta, montuno, guaniqueña, tonosieña.	4.00

Fuente: Autora del proyecto.

**CAPÍTULO III**  
**MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1 Diseño de la investigación**

Según Salink (2005) el diseño descriptivo de una investigación “se reseña las características o rasgos de una situación o un fenómeno que son objeto de estudio”. Sin embargo, Sampieri, Hernández y Baptista (2010) esta clase de estudio permite describir los diferentes aspectos que hacen parte de un problema de investigación, en este caso lo relacionado con el entorno de la lavandería y que tiene incidencia en su desempeño, por ejemplo, la situación del mercado, el comportamiento de clientes, competencia y sustitutos. De igual manera, esta clase de estudio permite describir aspectos funcionales de la empresa, por ejemplo: el área productiva, administrativa, los procesos de mercadeo y ventas, entre otros. “Para realizar el estudio se utilizará un diseño no experimental, de tipo investigativo, exploratorio y descriptivo”, para la empresa Lavandería y Lavamático El Éxito en Las Tablas, para la adquisición de nuevas maquinarias.

### **3.2 Enfoque de la Investigación**

En la práctica investigativa diversos investigadores han mezclado en distintos grados los métodos cuantitativos y cualitativos. En su desarrollo, diversos estudios han tenido que recurrir al otro enfoque para explicar satisfactoriamente sus resultados o completar la indagación. Ambas aproximaciones han evolucionado. (Cedeño,2012, p.23)

“Se trata de una investigación con un enfoque mixto, ya que se utiliza tanto el cuantitativo como el cualitativo”.

### 3.3 Hipótesis de la Investigación

La necesidad de adquirir nuevas máquinas para La Lavandería y Lavamático El Éxitos en Las Tablas, incide en el incremento de los servicios, mayor número de clientes y un posicionamiento en el mercado.

### 3.4 Definición de Variables

**3.4.1 Variable Independiente:** adquisición de nuevas máquinas para La Lavandería y Lavamático El Éxitos en Las Tablas.

**3.4.2 Variable dependiente:** incremento en los servicios, mayor número de clientes y un posicionamiento en el mercado.

### 3.5 Población y Muestra

Haciendo referencia a Tamayo (como se citó en Ríos,2017), se presentan algunas definiciones básicas para comprender el proceso de selección de una muestra en una población:

- Población o universo, Conjunto o la totalidad de un grupo de elementos, casos u objetos que se quiere investigar. Está determinada por sus características.
- Muestra, subconjunto representativo de la población. Se asume que los resultados encontrados en la muestra son válidos para la población.
- Unidad muestral, uno o varios de los elementos de la población identificados con precisión.
- Muestreo, técnica para elegir las unidades o elementos que conformarán la muestra.

### 3.5.1 Población

La población investigada es la empresa Lavandería y Lavamático El Éxito en Las Tablas. La cual corresponde a la totalidad de la empresa siendo encuestados once colaboradores y el propietario de la misma. Sin embargo, los clientes se conocen que aproximadamente unos 310.

### 3.5.2 Muestra

Margen de error: **10%**

Nivel de confianza: **99%**

Tamaño de la población: **310**

$$n = \frac{Z^2 (p \cdot q)}{e^2 + \frac{Z^2 (p \cdot q)}{N}}$$

$$n = \frac{(2.56)^2 (1 \cdot 1)}{(0.10)^2 + \frac{(2.56)^2 (1 \cdot 1)}{310}}$$

$$n = \frac{(6.5536) (1 \cdot 1)}{(0.01)^2 + \frac{(6.5536)(1 \cdot 1)}{310}}$$

**n=108**

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza

p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)

q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)

e= Nivel de error dispuesto a cometer

N= Tamaño de la población

### **3.6 Métodos, técnicas e instrumento de investigación**

Para Bernal (2010) la entrevista es una técnica que consiste en recoger información mediante un proceso directo de comunicación entre entrevistador(es) y entrevistado(s), en el cual el entrevistado responde a cuestiones, previamente diseñadas en función de las dimensiones que se pretenden estudiar, planteadas por el entrevistador. Por lo tanto, una entrevista semiestructurada: “es una entrevista con relativo grado de flexibilidad tanto en el formato como en el orden y los términos de realización de la misma para las diferentes personas a quienes está dirigida” (p.257). Por otro lado, una entrevista no estructurada: “este tipo de entrevistas se caracterizan por su flexibilidad, ya que en ella sólo se determinan previamente los temas que se van a tratar con el entrevistado, el entrevistador puede definir la profundidad del contenido, la cantidad y el orden de las preguntas” (p.257).

Los métodos que se aplicarán en la investigación son el muestreo selectivo de informantes claves, se aplicarán las técnicas de encuestas y entrevistas, con la elaboración de los instrumentos del cuestionario (preguntas cerradas) y la entrevista (preguntas abiertas).

### **3.7 Técnicas de análisis**

Se realizará un debido análisis de los datos recolectados de las fuentes primarias y secundarias con el programa de Microsoft Excel.

**CAPÍTULO IV**  
**ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

#### **4.1 Análisis de los Resultados**

Después de aplicada la investigación del árbol de problema con el fin de identificar el impacto que tiene la empresa Lavandería y Lavamático el Éxito en Las Tablas, se procedió a realizar el análisis de los resultados obtenidos de las encuestas y entrevistas aplicadas. Se encuestaron un total de ciento ocho (108) clientes con una distribución de seis (6) preguntas cerradas con la finalidad de conocer acerca de la opinión sobre el uso de los servicios que ofrece La Lavandería y Lavamático El Éxito en Las Tablas. Por otro lado, la segunda se le aplicó a los once (11) colaboradores de la empresa. Por último, se entrevistó al propietario para conocer acerca de sus proyecciones y fortalezas, cómo está constituida su empresa con el fin de posicionarse en una de las mejores del mercado y ser más industrializada.

#### 4.1.1 Encuesta dirigida a los clientes

Tabla 1

**Distribución de la muestra de clientes de acuerdo a la edad**

Ítems	Números de clientes	Porcentaje%
25-33	40	37%
34-42	22	20%
43-51	30	28%
52-60	16	15%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

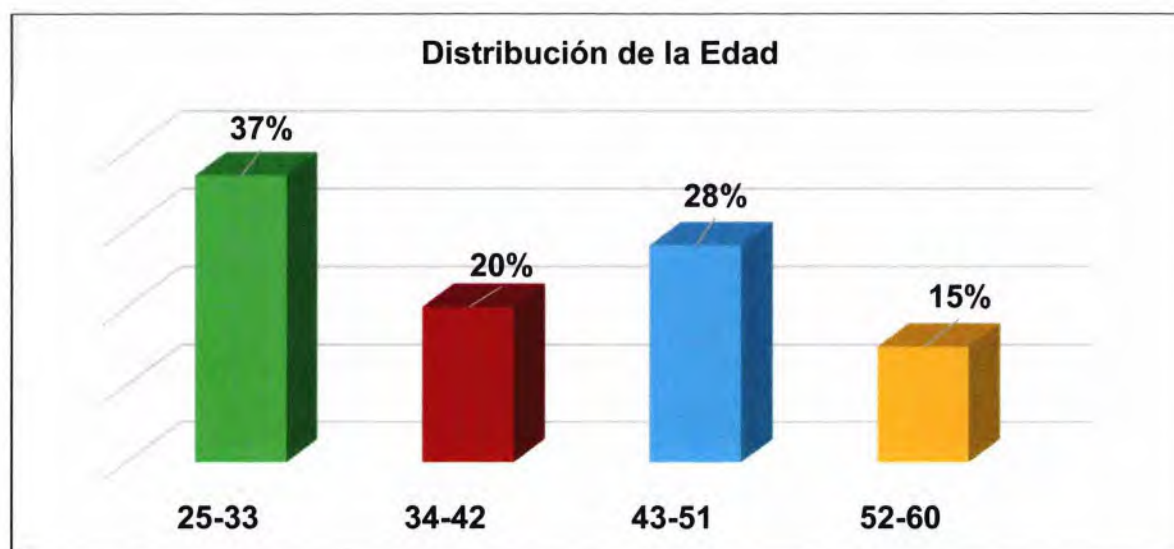


Gráfico 1. Distribución de la muestra de los clientes de acuerdo a la edad.

De acuerdo a la encuesta aplicada el 37% de los clientes de la Lavandería y Lavamático El Éxito en La Tablas se encuentran dentro de un rango de edad de 25 a 33 años. El 20 % se encuentra entre 34 a 42 años y el 28% entre 43 a 51 años. Por último, el 15% está entre 52 a 60 años. Por lo tanto, según las estimaciones la mayoría son clientes jóvenes quienes buscan este servicio.

Tabla 2

***Distribución ¿Con qué frecuencia utiliza los servicios de la Lavandería y Lavamático?***

Ítems	Número de clientes	Porcentaje%
1 vez por semana	45	42%
1 vez cada 2 semana	40	37%
1 vez al mes	23	21%
Menos de una vez cada mes	0	0%
Total	108	100%

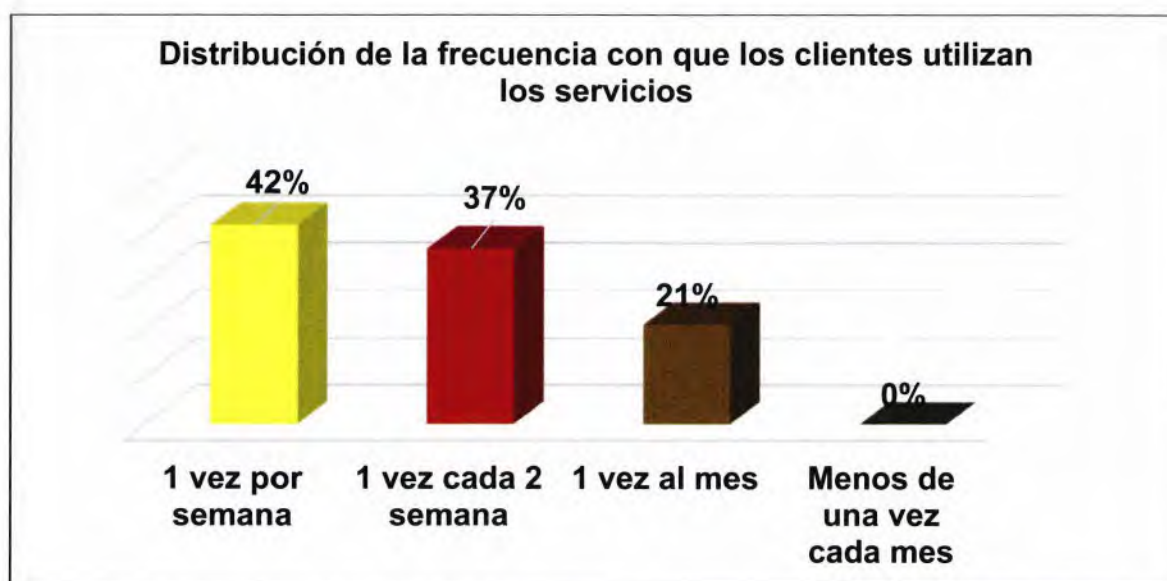


Gráfico 2. Distribución de la frecuencia con que los clientes utilizan los servicios de la lavandería y lavamático.

Según los encuestados el 42% utiliza 1 vez por semana los servicios de la Lavandería y Lavamático y un 37% lo hace frecuentemente 1 vez cada 2 semanas. Por lo tanto, la mayor frecuencia encontrada fue de 1 vez por semana de acuerdo a los clientes encuestados, es decir, que requieren diariamente de estos servicios.

Tabla 3

**Distribución ¿Se considera cliente habitual de la Lavandería y Lavamático El Éxito en Las Tablas?**

Ítems	Número de clientes	Porcentaje%
SÍ	108	100%
NO	0	0%
<b>Total</b>	108	100%



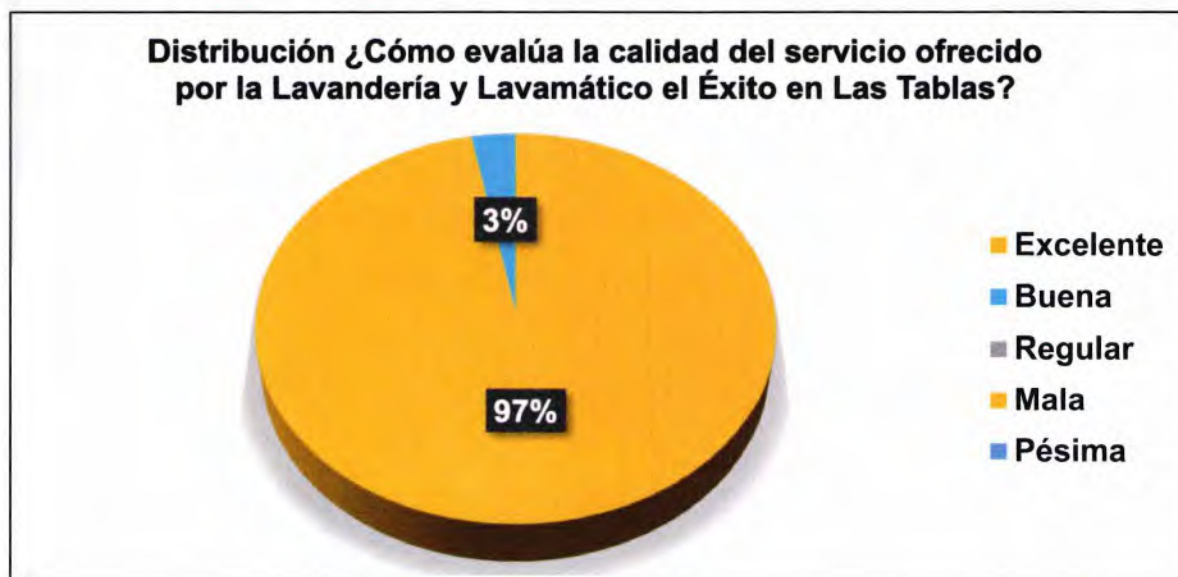
*Gráfico 3.* Distribución ¿Se considera cliente habitual de Lavandería y Lavamático El Éxito en Las Tablas?

El 100% de los encuestados se consideran clientes habituales de la Lavandería y Lavamático El Éxito en Las Tablas.

Tabla 4

***Distribución ¿Cómo evalúa la calidad del servicio ofrecido por la Lavandería y Lavamático el Éxito en Las Tablas?***

Ítems	Número de clientes	Porcentaje%
Excelente	105	97%
Buena	3	3%
Regular	0	0%
Mala	0	0%
Pésima	0	0%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>



**Gráfico 4.** Distribución ¿Cómo evalúa la calidad del servicio ofrecido por la Lavandería y Lavamático el Éxito en Las Tablas?

El 97% de los encuestados consideran que la calidad del servicio ofrecido por la Lavandería y Lavamático el Éxito en Las Tablas es excelente y un 3% la consideran como buena. Por lo tanto, la relación entre la calidad y la frecuencia con que los clientes utilizan los servicios de la lavandería es catalogada como una de las mejores del lugar.

Tabla 5

**Distribución. Razones por las que utiliza los servicios que ofrece la Lavandería y Lavamático el Éxito en Las Tablas**

Ítems	Número de clientes	Porcentaje%
Por el tiempo	28	26%
Por necesidad	40	37%
Por el buen servicio	40	37%
Por costumbre	0	0%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

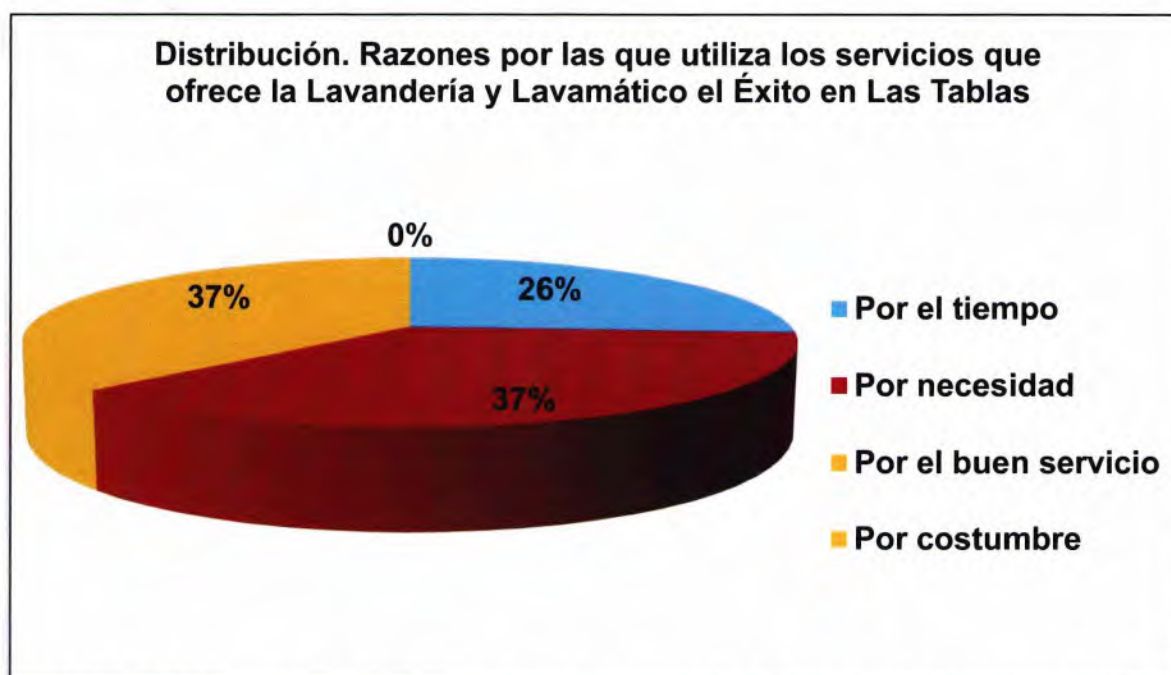


Gráfico 5. Distribución Razones por las que utiliza los servicios que ofrece la Lavandería y Lavamático el Éxito en Las Tablas

De acuerdo a los encuestados el 37% de los clientes utilizan los servicios que ofrece la Lavandería y Lavamático el Éxito en Las Tablas es por necesidad, así como también otro 37% la utiliza por el buen servicio que brinda. Además, un 26% establece como razón por la que utiliza los servicios que ofrece la Lavandería y Lavamático el Éxito en Las Tablas es por el tiempo.

Tabla 6

**Distribución. Opinión con respecto al precio por el servicio que ofrece la Lavandería y Lavamático el Éxito en Las Tablas.**

Ítems	Número de clientes	Porcentaje%
Muy de acuerdo	0	0%
De acuerdo	108	100%
Poco de acuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>



Gráfico 6. Distribución de la valoración del precio por el servicio que ofrece la Lavandería y Lavamático el Éxito en Las Tablas.

El 100% de los clientes encuestados están de acuerdo con el precio por el servicio que ofrece la Lavandería y Lavamático el Éxito en Las Tablas. Por lo tanto, con respecto a la relación calidad vs precio, se puede decir que responde a las necesidades y exigencias que busca un cliente a seleccionar un servicio.

#### 4.1.2 Encuesta dirigida a los colaboradores

Tabla 7

*Distribución de la muestra de los colaboradores de acuerdo a la edad.*

Ítems	Números de colaboradores	Porcentaje%
19-24	4	36%
25-30	4	36%
31-36	2	18%
37-42	0	0%
43-48	1	10%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

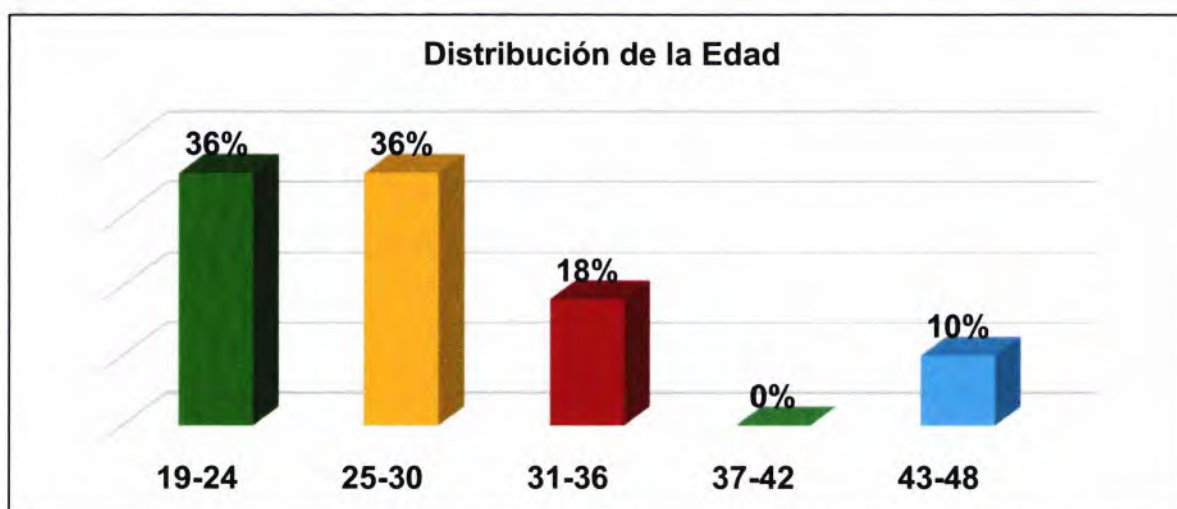


Gráfico 7. Distribución de la muestra de los colaboradores de acuerdo a la edad.

El 36 % de los colaboradores encuetados se encuentran en un rango de edad de 19 a 24 años, un 36% se encuentran entre 25 a 30 años de acuerdo a la muestra seleccionada. Por otro lado, el 18% está entre 31 a 36 años y un 10% entre 43 a 48 años según la muestra seleccionada.

Tabla 8

**Distribución. ¿Desde hace cuánto tiempo trabaja en la empresa?**

Ítems	Números de colaboradores	Porcentaje%
Unos cuantos meses	7	64%
Más de un año	2	18%
Entre 2 a 5 años	2	18%
Más de 5 años	0	0%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

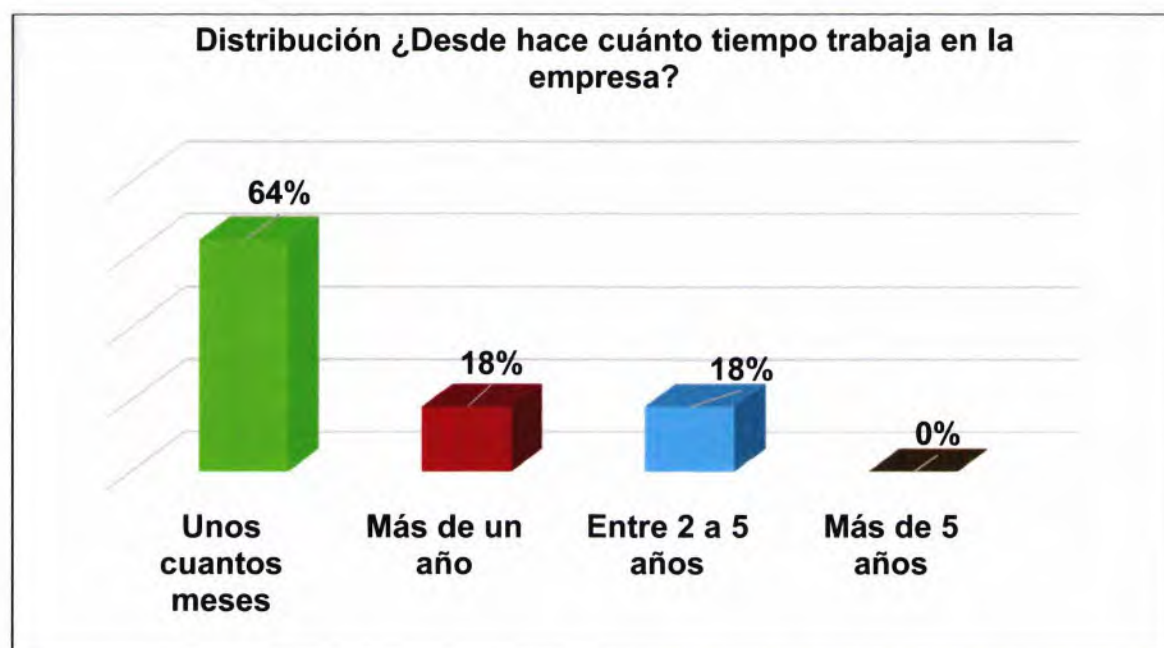


Gráfico 8. Distribución ¿Desde hace cuánto tiempo trabaja en la empresa?

El 64% de los colaboradores trabajan en la empresa desde hace unos cuantos meses, un 18% más de un año y el otro 18% respectivamente entre 2 a 5 años.

Tabla 9

**Distribución ¿Qué clientes frecuentan los servicios de la empresa según el sexo?**

Ítems	Números de colaboradores	Porcentaje %
Masculino	5	45%
Femenino	6	55%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>



Gráfico 9. Distribución ¿Qué clientes frecuentan los servicios de la empresa según el sexo?

Según los colaboradores de la empresa el 55% de los clientes más frecuentes son del sexo femenino y un 45% son del sexo masculino.

Tabla 10.

*Distribución ¿Cuál es el servicio más utilizado por los clientes?*

Ítems	Números de colaboradores	Porcentaje %
Lavado	0	0%
Lavado y secado	0	0%
Planchado	0	0%
Lavado, secado y planchado	11	100%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

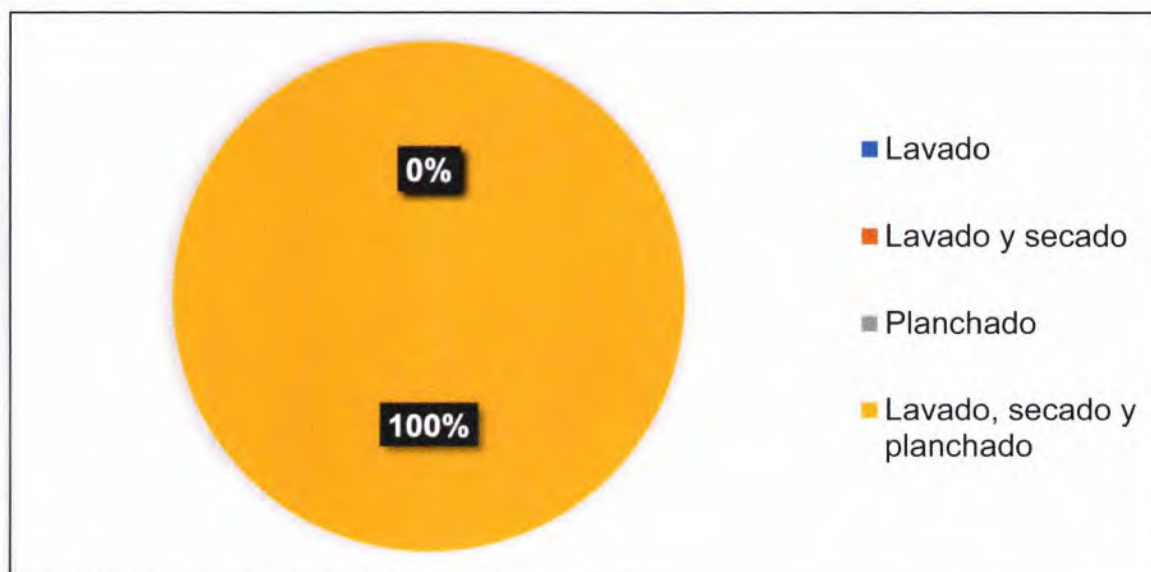


Gráfico 10. Distribución ¿Cuál es el servicio más utilizado por los clientes?

El 100% de los colaboradores consideran que los clientes utilizan los servicios completos de lavado, secado y planchado la Lavandería y Lavamático el Éxito en Las Tablas.

Tabla 11

**Distribución ¿En qué tiempo se entrega un lavado y secado?**

Ítems	Números de colaboradores	Porcentaje%
Menos de 45 minutos	0	0%
Entre 45 minutos a 1 hora	2	18%
De 1 hora a 2 horas	9	82%
Entre 2 a 3 horas	0	0%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

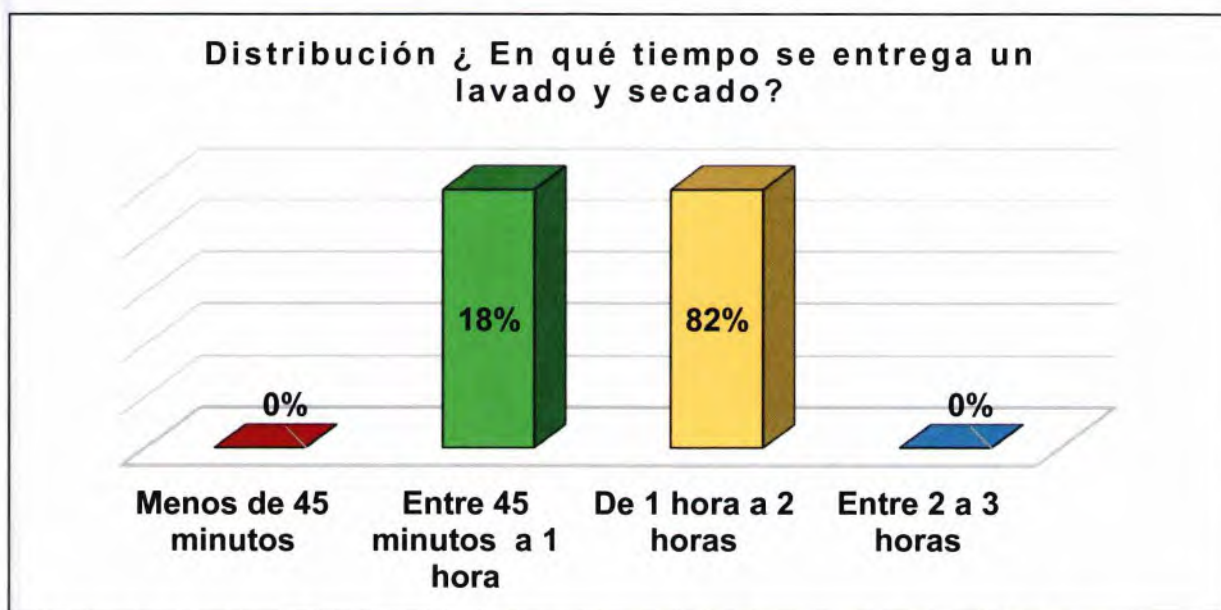


Gráfico 11. Distribución ¿En qué tiempo se entrega un lavado y secado?

El 82% de los colaboradores encuestados dicen que el tiempo de entrega de un lavado y secado es de 1 hora a 2 horas, mientras que el 18% considera que entre 45 minutos a 1 hora.

Tabla 12

*Distribución ¿En qué tiempo se entrega un planchado?*

Ítems	Números de colaboradores	Porcentaje%
Menos de 45 minutos	10	91%
Entre 45 minutos a 1 hora	1	9%
De 1 hora a 2 horas	0	0%
Entre 2 a 3 horas	0	0%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

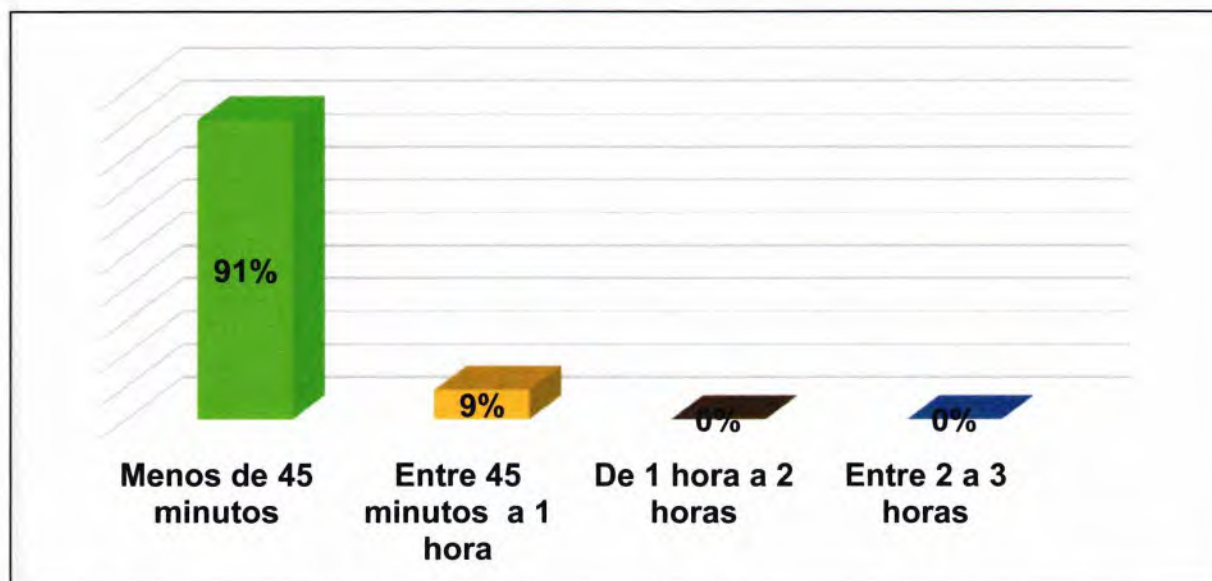


Gráfico 12. Distribución ¿En qué el tiempo se entrega un lavado y planchado?

El 91% de los colaboradores encuestados consideran que el tiempo de entrega de un planchado es de menos de 45 minutos y el 9% entre 45 minutos a 1 hora.

Tabla 13

***Distribución ¿Cómo evalúan las maquinarias que utilizan en sus labores diarias?***

Ítems	Números de colaboradores	Porcentaje%
Excelentes	0	0%
Buenas	4	36%
Regulares	6	55%
Malas	1	9%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>



**Gráfico 13.** Distribución ¿Cómo evalúan las maquinarias que utilizan en sus labores diarias?

El 55% de los colaboradores encuestados evalúan a las maquinarias utilizadas en sus labores diarias como regulares. Otro 36% la evalúan como buenas y un 9% como malas. Por lo tanto, se puede decir que las máquinas utilizadas requieren de un cambio, ya que la mayoría de los que la evalúan las califican como regulares y que serán poco útiles con el tiempo.

Tabla 14

**Distribución ¿Cómo evalúa el espacio o lugar en el que realiza sus labores diarias?**

Ítems	Números de colaboradores	Porcentaje%
Suficiente	6	55%
Excelente	0	0%
Requiere de mejoras	4	36%
Insuficiente	1	9%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>



Gráfico 14. Distribución ¿Cómo evalúa el espacio o lugar en el que realiza sus labores diarias?

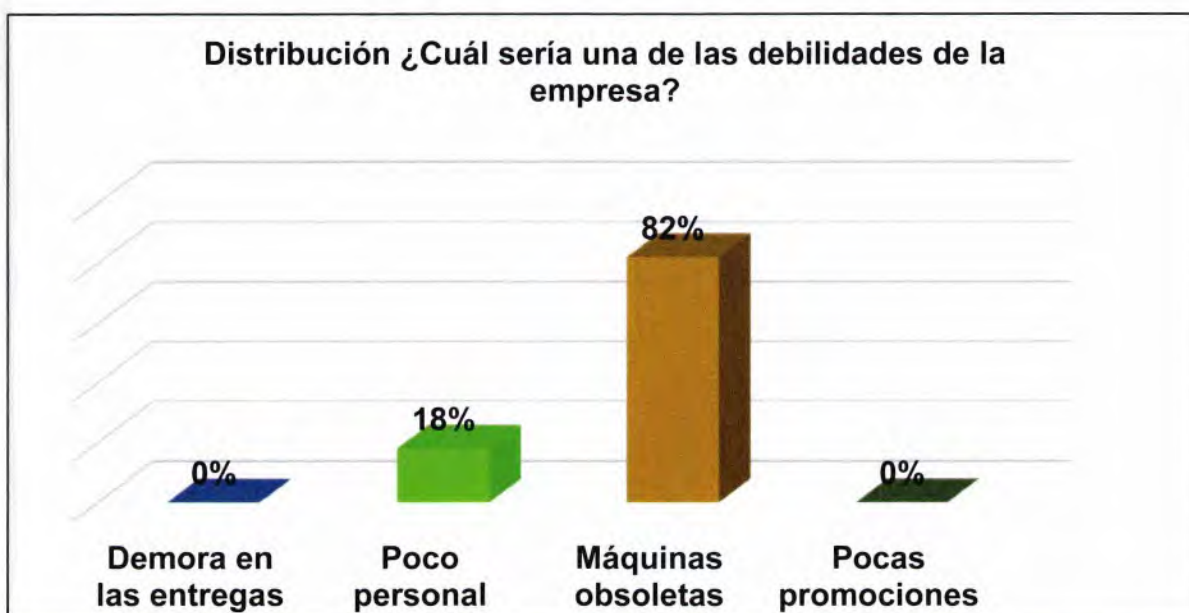
El 55% de los colaboradores encuestados consideran que el espacio o lugar en el que realizan sus labores diarias es suficiente. Otro 36% consideran que el lugar o espacio requiere de mejoras y un 9% que el lugar es insuficiente para realizar sus labores.

Tabla 15

**Distribución ¿Cuál sería una de las debilidades de la empresa?**

Gráfico 15. Distribución ¿Cuál cree usted que sería una de las debilidades de la

Ítems	Números de colaboradores	Porcentaje%
Demora en las entregas	0	0%
Poco personal	2	18%
Máquinas obsoletas	9	82%
Pocas promociones	0	0%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>



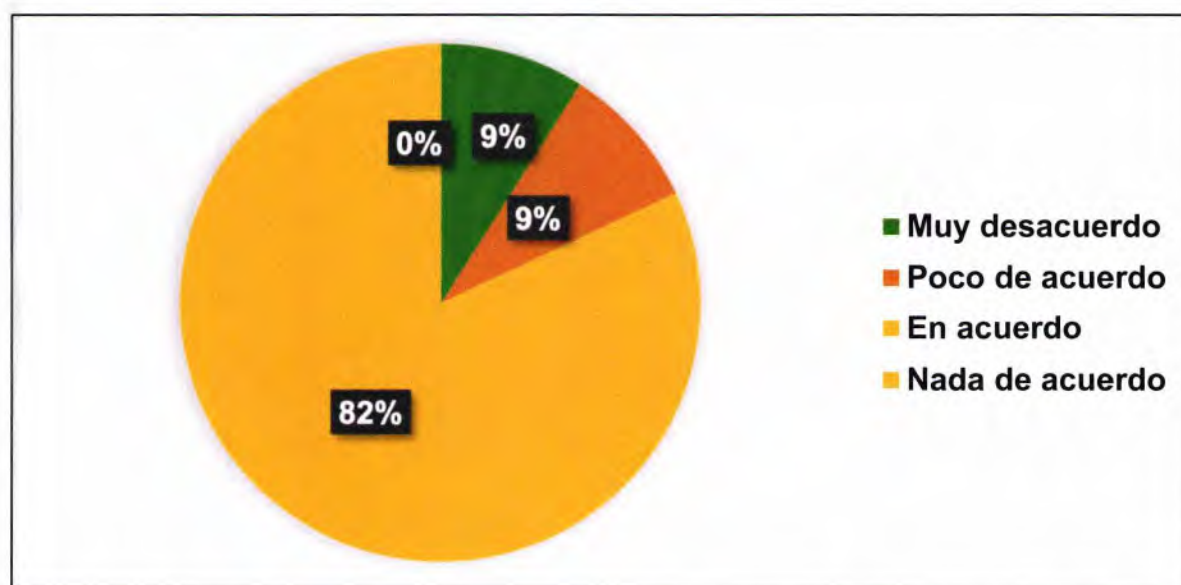
empresa?

El 82% de los colaboradores encuestados consideran como debilidad de la empresa las máquinas obsoletas y un 18% que cuentan con poco personal. Por lo tanto, se requiere como mejora principal la adquisición de nuevas maquinarias con tecnología avanzada y así permitan aumentar la posición de la empresa.

Tabla 16

**Distribución ¿Qué tan de acuerdo estaría si el propietario adquiere nuevas máquinas con tecnología innovadora?**

Ítems	Números de colaboradores	Porcentaje%
Muy desacuerdo	1	9%
Poco de acuerdo	1	9%
En acuerdo	9	82%
Nada de acuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>



**Gráfico 16.** Distribución ¿Qué tan de acuerdo estaría si el propietario adquiere nuevas máquinas con tecnología innovadora?

El 82% de los colaboradores encuestados estarían en acuerdo si el propietario adquiere nuevas maquinarias con tecnología innovadora. Sin embargo, un 9% están muy desacuerdo y poco de acuerdo respectivamente.

Tabla 17

**Distribución ¿Asistiría a capacitaciones para la utilización de las nuevas máquinas que adquiriera para la empresa?**

Ítems	Números de colaboradores	Porcentaje%
SI	10	91%
NO	1	9%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

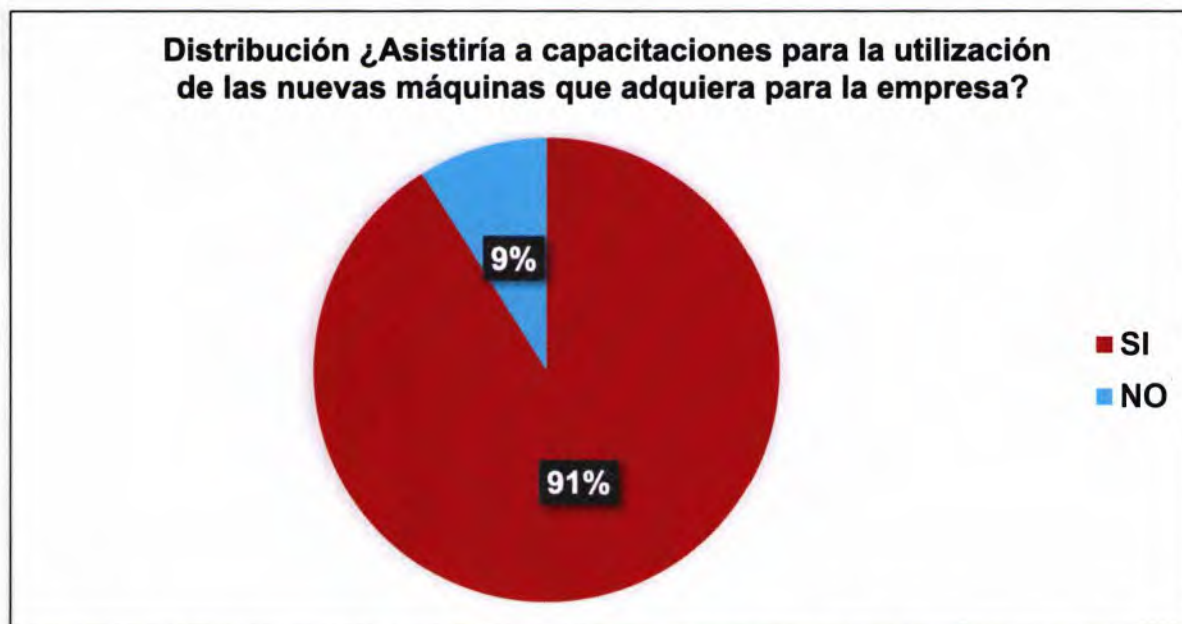


Gráfico 17. Distribución ¿Asistiría a capacitaciones para la utilización de las nuevas máquinas que adquiriera para la empresa?

El 91% de los colaboradores encuestados sí asistiría a capacitaciones para la utilización de las nuevas máquinas que adquiriera para la empresa y un 9% de los encuestados no asistiría a capacitaciones.

### **4.1.3 Entrevista dirigida al propietario**

La entrevista fue dirigida al propietario de la Lavandería y Lavamático El Éxito al señor Héctor Domínguez:

**1. ¿Cuáles son los servicios que brinda la empresa? Describa puntualmente.**

Servicio de lavado, secado y planchado en el cual se reciben al día aproximadamente más de 30 pedidos para realizar principalmente el ciclo completo. Un nuevo servicio es el planchado a domicilio.

**2. ¿Cuántos empleadores se dedican al lavado y secado?**

Como distribución de las tareas diarias se tiene dos turnos, los primeros entran a las 7 am y el segundo a las 2 pm. donde 3 se dedican al lavado.

**3. ¿Cuáles son las funciones básicas en el operativo de máquinas de lavado?**

Asegurarse que la máquina de lavado cumpla con el ciclo y al terminar empacarla o si el cliente requiere del servicio de secado este sería aparte.

**4. ¿Cuáles son las responsabilidades de un operativo de máquinas de lavado?**

Revisar que todo pedido vaya con factura y se procesa por orden de llegada. Además, si es secado debe estar en la identificación del pedido.

**5. ¿Cuántos empleadores se dedican al planchado?**

Entre los dos turnos tengo a ocho colaboradores que cumplen con el servicio de planchado.

**6. ¿Cuáles son las funciones básicas en el operario de máquinas de planchado?**

Deben revisar el tipo de tela de cada prenda a planchar y a la vez asegurarse que la plancha a vapor esté en la temperatura adecuada, ya que también se revisa antes el estado de la prenda frente al cliente para evitar que exista daños de la misma y el operar realice el planchado adecuado.

**7. ¿Cuáles son las responsabilidades de un operario de máquinas de planchado?**

Asegurarse que la prenda a planchar no se dañe de ser así se le paga al cliente. Al igual que los otros servicios el planchado también es por orden de llegada.

**8. ¿Cuál es el procedimiento de lavado y secado en su empresa?**

Se recibe, se tiene un lugar definido para colocarlas. El operario se encarga de lavar y secar. Una vez recibida la prenda, el operador las coloca en las lavadoras aproximadamente 45 minutos que termina el ciclo de lavado y torcedura de la ropa. Finalmente, el recibidor tiene la función de orden y entrega.

**9. ¿Cuál es el procedimiento de planchado en su empresa?**

Se recibe, se tiene un lugar donde se acumula. El operario se encarga de planchar lo que es del día y si hay de días posteriores se coloca aparte se baja y se anota. También existen categorías para los planchados por prendas diarias, de galas o típicas.

**10. ¿Cuál sería su proyección financiera para adquirir nuevas máquinas para la empresa?**

Quisiera que la empresa fuera más industrial, por lo cual se requiere de máquinas especializadas con tecnología tanto para el servicio de lavado y secado como de planchado. Además, cada cierto tiempo tengo un dinero destinado para esos posibles gastos en el futuro.

**11. ¿Establezca las fortalezas y debilidades de su empresa?**

Fortalezas: se trabaja 12 horas diarias durante todo el año. El cliente decide cuando quiere el resultado. A los colaboradores se les paga 2.93 por hora, la mayoría trabajan 6 horas diarias. Otra fortaleza que la mayoría de los clientes utilizan es el servicio de lavado y secado, pocas veces vienen solamente por el lavado.

Aproximadamente en la semana se obtiene una ganancia de 400.00 fuera de los pagos de facturas y salarios. Esto aumenta para fechas especiales llegando hasta 1,000.00. En la pandemia resulto difícil, pero en estos últimos meses del año nos estamos recuperando poco a poco.

Debilidad: factor humano, más colaboradores para la empresa.

***Gracias por su colaboración***

## 4.2 Consideraciones Finales

Teniendo en cuenta los objetivos planteados para esta investigación, se puede concluir que se pudo identificar las principales necesidades de la empresa Lavandería y Lavamático El Éxito en Las Tablas, donde las máquinas obsoletas es el principal de ellos.

Se concluye que las necesidades de los clientes las satisface la empresa, ya que están conforme con el tiempo de entrega y los servicios que le brindan, por los cuales la gente acude a la lavandería. Otro aspecto que consideran importante es la calidad que ofrecen porque es excelente.

La percepción que tienen los clientes con relación al precio – beneficio en los servicios de lavandería, se concluye que la gente opina que en la Lavandería y Lavamático El Éxito Las Tablas se paga un precio cómodo por la buena calidad de estos servicios que son utilizados frecuentemente, razón por la cual se concluye que la imagen de la empresa ante el público es positiva.

Los colaboradores de la empresa tienen grandes beneficios y consideran que una de las principales necesidades es la adquisición de nuevas máquinas porque las que poseen están obsoletas, el espacio y el factor humano requieren de mejoras, además están dispuestos a asistir a capacitaciones si adquieren nuevas máquinas con tecnología siendo una de las principales proyecciones del propietario, ofrecer en su lavandería un servicio más industrializado.

**CAPÍTULO V**  
**PROPUESTA DEL PLAN DE ACCIÓN**

## 5.1 Propuesta del Plan de Acción

- ✚ **Título:** Propuesta de Adquisición de Nuevas Máquinas de La Lavandería y Lavamático el Éxito en Las Tablas.
- ✚ **Institución ejecutora:** La Lavandería y Lavamático el Éxito en Las Tablas.
- ✚ **Beneficiarios:** Directivos, clientes internos y externos.
- ✚ **Ubicación:** Las Tablas- a un costado de la Escuela Presidente Porras- distrito de Las Tablas provincia de Los Santos.
- ✚ **Tiempo estimado para la ejecución:**  
Inicio: Diciembre del 2022  
Fin: Diciembre del 2024
- ✚ **Equipo Técnico Responsable:** Nivel directivo, administrativo, operativo.
- ✚ **Costo:** 42, 776.13, siendo un valor aproximado.
- ✚ **Descripción de la propuesta:** analizar los diversos precios, marcas y usos de maquinarias y equipos para la lavandería con la finalidad de aumentar la rentabilidad de la misma. Además, el propietario expresó que en sus proyecciones, está convertir la lavandería en un negocio más industrializado. Considerando lo anterior se realiza una estimación para la futura inversión en máquinas con nueva tecnología y mejorar el espacio de la empresa.

## 5.2 Precios según marca y uso

### 5.2.1 Lavadora



Marca: Primer Lavadora Industrial Alta

Velocidad LS-35C T2

Capacidad 35 kg

Precio: 15,800.00

Tiempo del ciclo: 35 minutos

**Descripción:** Lavadora industrial eléctrica de alta velocidad, sin anclaje y con cuba y tambor en acero inoxidable, de gran ahorro energético por reducción de la humedad residual. Fabricada con paneles de primera, indicada para su uso en los ámbitos de la lavandería, el ahorro de agua y de productos químicos, reduciendo el coste de producción.

#### **Especificaciones técnicas:**

- Tiene una capacidad (1/10) de 35 kg.
- El volumen del tambor es de 350 litros.
- El diámetro de la puerta es de 560 mm.
- La potencia eléctrica es de 23 Kw.
- El centrifugado es de 966 rpm.
- Dimensiones 109,5 x118,4 x 159,8 cm.



Marca: Lavadora Para Lavandería Flotante 18KG PRLS-19T2

Tambor: 700 x 470 mm (180L)

Dimensiones: 88.4x 91.3 x 141.5 cm

Capacidad lavada: (1/10)-18 kg (1/9)-20kg (dependiendo del tipo de tejido)

Precio: 9,496.45

**Descripción:** Lavadora para lavandería 18KG, lavadora de uso industrial con pantalla táctil de 7" para uso intensivo. Lavadora profesional flotante no requiere anclaje 29 programas preestablecidos modificables 37 idiomas . La lavadora para lavandería PRLS-19T2, es una lavadora industrial con capacidad de 18Kg con amortiguadores para evitar vibraciones y averías. Su alta velocidad nos permite llevar directamente nuestra ropa lisa a la calandra (procesador de grandes cantidades de ropa plana) sin necesidad de secado. El sistema flotante disminuye vibraciones y nivel sonoro con un ahorro de consumo energético del 35%, ayudando a garantizar su durabilidad mecánica. Sistema anti-desequilibrio automática. Programador de nueva generación que nos permite modificar cualquiera de los dieciséis programas preestablecidos con posibilidad de modificar tiempos y temperatura.

## 5.2.2 Secadora



Primer Secadora Industrial Basic DL 36 P

Capacidad 33 kg

Precio: 5,003.39

**Descripción:** Secadora con tambor de 33 kg de capacidad máxima. Dispone de inversor de giro y sistema de enfriamiento progresivo que evita posibles arrugas al final del ciclo. El tambor es galvanizado y los paneles están pintados en blanco. Sus características son las siguientes:

- Con programador electrónico P.
- Permite controlar el tiempo y la temperatura.
- Dispone de tambor galvanizado.
- Tiene una gran puerta de carga (apertura 180°).
- Inversión de giro estándar, para un proceso de secado más eficiente, más uniforme y evita que las prendas se enrollen y formen bolas difíciles de manipular.
- Con sistema de enfriamiento Cool Down antiarrugas al final del ciclo.
- Filtro con una mayor superficie y un flujo de aire mejorado.
- Transmisión mediante motor-reductor.
- La producción es de 65 kg/hora.



Whirlpool Secadora Industrial Ala 011

Capacidad 34 kg

Dimensiones 102,2 x 118,8 x 193,2 cm.

Peso neto 323 kg.

Precio: 5,648.59

**Descripción:** Secadora eléctrica industrial con capacidad de carga de 34 kg.

Tiene una potencia de conexión eléctrica de 37,1 Kw. Equipada con interfaz LCD con 30 programas. De bajo nivel de ruido. Con tambor reversible de acero inoxidable y función antiarrugas.

Sus características son las siguientes:

- De uso industrial con sistema de calefacción eléctrica de varios pasos.
- Tambor reversible fabricado en acero inoxidable Aisi 304.
- Dispone de seguridad de la puerta.
- Tiene un bajo nivel de ruido.
- Pantalla digital con 7 programas.
- Con sistema de ventilación.
- Interfaz de usuario LCD con 30 programas.
- Ciclos de secado automático y control de humedad residual.
- Tecnología de secado por ventilación.

Especificaciones técnicas:

- Volumen del tambor 653 litros.
- Potencia 37,1 Kw.
- Voltaje 400 V.



### 5.2.3 Plancha

Primer Mesa de Repaso Aspirante FDA

Con Caldera 4 litros

Potencia Caldera 1.450 W

Dimensiones 138 x 38 x 93 cm.

Peso 43 kg.

Precio: 2,027.70

**Descripción:** Mesa de repaso aspirante con caldera eléctrica incorporada. Equipada con bomba de alimentación de agua, depósito de agua y plancha de vapor. La caldera es de funcionamiento eléctrico con alimentación automática. No incluye brazo manga. Este modelo de Mesa de Repaso incluye caldera. Funciona mediante pedal. Con plato estándar. La capacidad de la caldera es de 4 litros.

Sus principales características son las siguientes:

- Mesa de repaso con caldera.
- Equipada con plato calentado eléctricamente, regulable a través de un termostato.
- Temperatura del plato regulable por termostato.
- Pedales a ambos lados de la máquina.
- Mesa aspirante con plato universal y calentada eléctricamente. Aspirador monofásico incorporado accionado mediante pedal.
- No incluye brazo mangas.

Especificaciones técnicas:

- Capacidad de la Caldera 4 litros.
- Potencia de la Caldera 1450 W.
- Potencia de la Plancha 800 W.
- Potencia Aspiración 130 W.



Plancha Industrial Silver Star Vapor Es 300 – Koreana

Marca: Silver Star

Referencia: Es – 300

Peso 2.1 KG.

Precio: 4,800.00

**Descripción:** Plancha industrial para todo tipo de ropa a trabajar. Ideal para tintorerías, sastrerías, planchadurías, fábricas de ropa excelente en el hogar, ya que proporciona mucho vapor para dejar las prendas sin arrugas.

- Con tanque de agua que baja por gravedad.
- El agua la calienta en la base de la plancha produciendo así el vapor.
- Diseño refinado.
- Base de aluminio anodizado.
- Electricidad: 110 V

Incluye:

- Base de Teflón
- Tanque (3 Lts)
- Base
- Manguera (1 Mts)
- El agua la calienta en la base a la plancha, produciendo así el vapor.

### 5.3 Funciones de las máquinas con tecnología avanzada

No cabe duda de que la sociedad avanza a un ritmo vertiginoso hacia modelos productivos más eficientes y ecológicos. Y en ese cambio de tendencias se encuentra también, como no podía ser de otra manera, la maquinaria para lavandería: hoy contamos con lavanderías industriales que tratan de llevar a cabo un esfuerzo por cuidar a la naturaleza.

De hecho, la misión principal que tienen en la actualidad es la de reducir el plástico en la medida de lo posible, usando nuevas formas de embalaje sostenible. La evolución de la tecnología en la maquinaria para lavandería:

1. La transformación en el sector de la lavandería industrial ha llevado a que las compañías investiguen mucho más, con grandes inversiones en busca de la innovación más disruptiva.

Esta transformación ha pasado por distintas etapas, comenzando por el lavado simple y más lento hasta la actualidad, donde encontramos sistemas en los que podemos lavar mejor, de modo más eficiente y ajustando los programas a los dispositivos inteligentes.

2. Aquí encontramos el primer reto: procesar y distribuir grandes cantidades de información entre dispositivos para que lleguen a las máquinas. La evolución ha permitido que podamos configurar mejor las lavanderías profesionales, ofreciendo también un servicio más profesional y adaptado a los tiempos que corren.
3. Nos encontramos en una época en la que proliferan grandes herramientas tecnológicas como el Internet de las Cosas (Internet of things), el big data o

la inteligencia artificial, que también pueden ser aplicadas a estas máquinas de lavandería. Es decir, las nuevas tecnologías permiten una mayor conexión entre los dispositivos y que podamos configurar el lavado a niveles óptimos, con beneficios tanto para los usuarios como para las empresas que poseen estas máquinas.

Las nuevas tecnologías inteligentes ayudan a ofrecer a los clientes y a su vez a nuestra empresa los siguientes beneficios:

- Una reducción del consumo de agua, energía y detergente
- Ropa y tejidos más suaves
- Mayor duración de sus prendas
- Una limpieza insuperable de las manchas
- Ahorro de tiempo y reducción al mínimo de los costes operativos
- Aumento de la productividad
- Disminución de la huella de carbono
- Mejora de la eficiencia operativa gracias a una mayor ergonomía en la lavandería.

#### **5.4 Análisis de Costos**

De acuerdo a los diversos análisis de máquinas y equipos presupuestados por sus calidad y producción se detallan el costo de cada una de ellas. Sin embargo, la entrevista realizada al propietario nos permite realizar la inversión de acuerdo a las ganancias obtenidas.

Descripción	Por horas	Por semana	Por mes
Salario	2.93 x horas	123.06 x 11	5,414.64
	2.93 X 6 horas	(colaboradores)	
	Cada colaborador trabaja 6 horas diario	1,353.66 x semana	
<b>Subtotal</b>			<b>5,414.64</b>
<b>Total</b>			<b>5,414.64</b>

Fuente: Autora del proyecto

Según el propietario se le paga a sus colaboradores 2.93 la hora durante 6 horas diarias por el cual se presupuesta por mes, y esto asciende a 5,414.64, ya que la empresa cuenta con once (11) colaboradores.

Descripción	Por semana	Por mes
Ganancia neta	400.00	1,800 .00
Servicios /luz, agua, gas	50.00	200 .00
Salarios	1,353.66	5,414.64
<b>Subtotal</b>		<b>7,414.64</b>
<b>Total</b>		<b>7,414.64</b>

Fuente: Autora del proyecto.

La producción de la empresa por mes es de 7,414.64 y la ganancia neta aproximada por mes es de 1,800.00, por lo tanto, la ganancia anual es de 21,600.00, las estimaciones para adquirir las máquinas son de dos años, ya que la ganancia de la empresa en el tiempo estimado sería de 43,200.00.

De acuerdo a los precios estimados en el siguiente cuadro se presenta el análisis de costo de las máquinas y equipos que se desean adquirir.

<b>Cantidad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Detalles</b>	<b>Precio</b>
1	Primer Lavadora Industrial Alta	LS-35C T2 35 kg	15,800.00
1	Lavadora Flotante	PRLS-19T2 18 kg	9,496.45
1	Secadora Industrial Basic	Primer Secadora Industrial Basic DL 36 P 33 kg	5,003.39
1	Secadora Industrial Ala 01	Whirlpool Secadora Industrial Ala 011 34 kg	5,648.59
1	Mesa de Repaso Aspirante	Primer Mesa de Repaso Aspirante FDA Con Caldera 4 litros 43 kg	2,027.70
1	Plancha Industrial	Plancha Industrial Silver Star Vapor Es 300 – Koreana 2.1 kg	4,800.00
<b>Subtotal</b>			<b>42,776.13</b>
<b>Total</b>			<b>42,776.13</b>

Fuente: Autora del proyecto.

De acuerdo a los datos obtenidos y los resultados de la encuesta se ha logrado un estimado para adquirir las máquinas y equipos con tecnología avanzada, la empresa tendrá que hacer una inversión total de \$ 42, 776.13 para alcanzar sus objetivos.



## 5.6 Sugerencias

Para el buen funcionamiento de la Lavandería y Lavamático el Éxito en Las Tablas se requiere de los siguientes equipos, muchos de los cuales ya se tienen y se necesita la adquisición de otros para fortalecer la competencia en el mercado, calidad y mejorar la calidad del servicio y el lugar de trabajo de los colaboradores:

- Una (1) Máquina de lavado en seco Clase IIIA capaz de utilizar solventes como Green Earth cleaning system o hidrocarburo de 35 libras de capacidad.
- Un (1) computador de 400 Mhz, 500 Megabytes de memoria RAM, disco duro de 40 gigabytes.
- Software para facturación y base de datos.
- Una (1) prensa hidráulica para planchado al vapor.
- Un (1) vacío para prensa.
- Una (1) mesa de desmanche, servicio de vapor, agua y aire.
- Una (1) caldera.
- Un (1) transportador de ropa.
- Estantería necesaria para acomodar la ropa que no se puede colgar en ganchos.
- Un (1) escritorio de oficina.
- Dos (2) sillas para el descanso de los empleados

## **CONCLUSIONES**

- La empresa Lavandería y Lavamático El Éxito en Las Tablas cuenta con 50 años en el mercado, brindando servicios como el lavado, secado, planchado de prendas y actualmente planchado exprés, su posicionamiento en el mercado ha sido marcado por el tiempo de servicio que son 12 horas diarias los 7 días de la semana.
- Según el diagnóstico de la situación actual de La Lavandería y Lavamático El Éxito Las Tablas se encontraron como principales necesidades son: el cambio de las máquinas obsoletas, mejorar el espacio porque está reducido y aumentar el personal para ofrecer una mejor atención.
- La empresa satisface las necesidades de los clientes, ya que están conformes con el tiempo de entrega y con el servicio a domicilio como factores principales, por estas razones la gente acude a una lavandería que brinda un buen servicio en general, ya que la calidad que ofrecen es excelente.
- La percepción que tienen los clientes con respecto a la relación precio – beneficio en los servicios de lavandería son de buena calidad, el precio es cómodo en la Lavandería y Lavamático Las Tablas, porque son utilizados frecuentemente, es decir, que la imagen de la empresa ante el público es positiva.

- En el análisis de costo se pudo determinar que la producción de la empresa por mes es de 7,414.64 y la ganancia neta aproximada por mes es de 1,800.00, por lo tanto, la ganancia al año es de 21,600.00, las estimaciones para la adquisición de las máquinas son de dos años, por la cual la empresa tendría una ganancia de 43,200.00 en el tiempo estimado.
- Los datos obtenidos y los resultados de la encuesta indican que para adquirir las máquinas y equipos con tecnología avanzada para la empresa Lavandería y Lavamático El Éxito en Las Tablas, tendrían que hacer una inversión total de \$ 42, 776.13 en dos años.
- Los colaboradores están dispuestos a asistir a capacitaciones si se adquieren nuevas máquinas con tecnología, siendo una de las principales proyecciones del propietario, ofrecer en la lavandería un servicio más industrializado.

## **RECOMENDACIONES**

- Invertir en la actualización de otros equipos y maquinarias para evitar la obsolescencia.
- Invertir más en actividades de promoción y publicidad para dar a conocer la marca de la lavandería, así como su portafolio de los nuevos servicios.
- Comunicar al personal de la empresa las mejoras que se van dando, para que sepan que su esfuerzo se ve reflejado.
- Desarrollar programas de incentivo para el personal.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. 3ª edición, Pearson Educación, Colombia. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Cedeño, N. (2012). La investigación mixta, estrategia andragógica fundamental para fortalecer las capacidades intelectuales superiores. *Revista Non Verba*, 17-36.  
<https://biblio.ecotec.edu.ec/revista/edicion2/LA%20INVESTIGACI%C3%93N%20MIXTA%20ESTRATEGIA%20ANDRAG%C3%93GICA%20FUNDAMENTAL.pdf>
- García, A. y Ley, R. (2007). Análisis de las Decisiones de Compra de Equipo Industrial: Un Modelo Reusable, *Revista UPIICSA*, 15(6), 17-28.  
<https://www.repositoriodigital.ipn.mx/bitstream/123456789/5338/3/44-3.pdf>
- Hoyos, J. (2017). *Diseño de un plan estratégico para la lavandería La Puntada – Establecimiento de comercio – Ubicado en la ciudad de Santiago de Cali*. Universidad de San Buenaventura, Colombia.  
[http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/7295/1/Plan\\_Estrategico\\_Lavanderia\\_Hoyos\\_2017.pdf](http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/7295/1/Plan_Estrategico_Lavanderia_Hoyos_2017.pdf)
- Huanca, S. (2014). *Implementación de una mejora continua para una lavandería en el área de lavado al seco* [Tesis de grado]. Universidad de San Martín de Porras, Lima, Perú.  
[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/1050/huanca\\_sk.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/1050/huanca_sk.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Mejía, N. (2019). *Propuesta de mejora para el cumplimiento de las fechas de entrega al cliente en la empresa LAVATINSA S.A* [Tesis de grado]. Universidad EIA. Medellín, Colombia.  
[https://repository.eia.edu.co/bitstream/handle/11190/2360/MejiaNatalia\\_2019\\_PropuestaMejoraCumplimiento.pdf;jsessionid=69B4E51F525DC99F3FEAC019BC7C2699?sequence=1](https://repository.eia.edu.co/bitstream/handle/11190/2360/MejiaNatalia_2019_PropuestaMejoraCumplimiento.pdf;jsessionid=69B4E51F525DC99F3FEAC019BC7C2699?sequence=1)
- MINSA. Resolución N°70 de 14 de agosto del 2020 que aprueba en todas las partes, la norma para la Ubicación, Construcción e Instalación de Lavamáticos y Lavanderías y los Requisitos Sanitarios que deben cumplir.  
[https://www.asamblea.gob.pa/APPS/LEGISPAN/PDF\\_NORMAS/2000/2000/2000\\_517\\_1215.pdf](https://www.asamblea.gob.pa/APPS/LEGISPAN/PDF_NORMAS/2000/2000/2000_517_1215.pdf)
- Ríos, R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción*. 1ª edición. Editorial: Servicios Académicos Intercontinentales S.L. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2017/1662/1662.pdf>
- Rodríguez, R. (2017). *Análisis de Negocio de una Lavandería Comercial*. [Tesis de grado]. Universidad de Piura. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Programa Académico de Administración de Empresa. Lima, Perú. [https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3398/T\\_AE-L\\_019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3398/T_AE-L_019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Salkind, N. (2005). *Métodos de investigación*, 3ª edición, México, Prentice Hall.  
<https://sbecdb035178db168.jimcontent.com/download/version/0/module/10120081460/name/M%C3%A9todos-de-investigacion.pdf>

Sampiere, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2010). *Metodología de la investigación*.  
5ª edición. McGraw Hill.

## **ANEXOS**

## ANEXO 1.



UNIVERSIDAD DE PANAMÁ  
CENTRO REGIONAL UNIVERSITARIO DE LOS SANTOS  
MAESTRÍA EN ECONOMÍA MONETARIA Y BANCARIA CON ÉNFASIS EN  
ANÁLISIS ECONÓMICO Y FINANCIERO DE LA GESTIÓN CREDITICIA

***“Encuesta dirigida a colaboradores”***

**Objetivo:** Recabar información sobre la opinión de los colaboradores por la adquisición de nuevas máquinas de la lavandería y lavamático el éxito en Las Tablas.

1. Edad:

2. ¿Desde hace cuánto trabaja en la empresa?

- |   |                                       |
|---|---------------------------------------|
| <input type="text"/> Unos cuantos meses | <input type="text"/> Entre 2 a 5 años |
| <input type="text"/> Más de un año      | <input type="text"/> Más de 5 años    |

3. ¿Qué clientes son más frecuentes en utilizar los servicios de la empresa?

- Masculino
- Femenino

4. ¿Cuál servicio es el más utilizado por los clientes?

- |                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| <input type="text"/> Lavado          | <input type="text"/> Lavado, secado y planchado |
| <input type="text"/> Lavado y secado | <input type="text"/> Planchado                  |

5. ¿Cuál es el tiempo de entrega de un lavado y secado?

- |  |  |
|--|--|
| <input type="text"/> Menos de 45 minutos       | <input type="text"/> De una hora a 2 horas |
| <input type="text"/> Entre 45 minutos a 1 hora | <input type="text"/> Entre 2 a 3 horas     |

**6. ¿Cuál es el tiempo de entrega de un planchado?**

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Menos de 45 minutos       | <input type="checkbox"/> De una hora a 2 horas |
| <input type="checkbox"/> Entre 45 minutos a 1 hora | <input type="checkbox"/> Entre 2 a 3 horas     |

**7. ¿Cómo evalúa las maquinarias que utilizan en sus labores diarias?**

- |                                     |                                    |
|-------------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Buenas     | <input type="checkbox"/> Regulares |
| <input type="checkbox"/> Excelentes | <input type="checkbox"/> Malas     |

**8. ¿Cómo evalúa el espacio o lugar en el que realiza sus labores diarias?**

- |                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Suficiente | <input type="checkbox"/> Requiere de mejoras |
| <input type="checkbox"/> Excelente  | <input type="checkbox"/> Insuficiente        |

**9. ¿Cuál cree usted que sería una de las debilidades de la empresa?**

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Demora en la entrega de pedidos | <input type="checkbox"/> Máquinas obsoletas |
| <input type="checkbox"/> Poco personal                   | <input type="checkbox"/> Pocas promociones  |

**10. ¿Qué tan de acuerdo estaría si el propietario adquiere nuevas máquinas****con una tecnología innovadora?**

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Muy desacuerdo  | <input type="checkbox"/> En acuerdo      |
| <input type="checkbox"/> Poco de acuerdo | <input type="checkbox"/> Nada de acuerdo |

**11. ¿Asistiría a capacitaciones para la utilización de las nuevas máquinas****que adquiera para la empresa?**

- |                             |
|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> SI |
| <input type="checkbox"/> NO |

## ANEXO 2.



UNIVERSIDAD DE PANAMÁ  
 CENTRO REGIONAL UNIVERSITARIO DE LOS SANTOS  
 MAESTRÍA EN ECONOMÍA MONETARIA Y BANCARIA CON ÉNFASIS EN  
 ANÁLISIS ECONÓMICO Y FINANCIERO DE LA GESTIÓN CREDITICIA  
***“Encuesta dirigida a clientes”***

**Objetivo:** Recabar información sobre la opinión de la adquisición de nuevas máquinas de la lavandería y lavamático el éxito en Las Tablas.

**Respetado(a) Cliente (a):** Le solicito muy respetuosamente la siguiente información, la cual es de suma importancia para saber su opinión acerca de los servicios que brinda la lavandería y lavamático el éxito en Las Tablas. Dicha información será utilizada para realizar un trabajo investigativo y adecuar una propuesta de un plan de mejoras para dicha empresa.

Marque con una equis (X) la respuesta(s) que crea conveniente.

1. Edad:

2. ¿Con que frecuencia utiliza los servicios de Lavandería y Lavamático?

1 Vez por semana

1 vez al mes

1 vez cada 2 semanas

Menos de una vez cada mes

3. ¿Se considera usted cliente habitual de Lavandería y Lavamático El Éxito en Las Tablas?

Si

No

**4. Le parece que la calidad del servicio ofrecido por de Lavandería y**

**Lavamático el Éxito en Las Tablas**

<input type="checkbox"/>	Excelente	<input type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>	Pésima
<input type="checkbox"/>	Buena	<input type="checkbox"/>	Mala		

**5. Razones por las que utiliza los servicios que ofrece la Lavandería y**

**Lavamático el Éxito en Las Tablas**

<input type="checkbox"/>	Por el tiempo	<input type="checkbox"/>	Por el buen servicio
<input type="checkbox"/>	Por necesidad	<input type="checkbox"/>	Por costumbre

**6. Opinión con respecto al precio por el servicio que ofrece la lavandería y Lavamático el Éxito en Las Tablas**

<input type="checkbox"/>	Muy de acuerdo	<input type="checkbox"/>	Poco de acuerdo
<input type="checkbox"/>	De acuerdo	<input type="checkbox"/>	En desacuerdo

***Gracias por su colaboración***

## ANEXO 3.



UNIVERSIDAD DE PANAMÁ  
CENTRO REGIONAL UNIVERSITARIO DE LOS SANTOS  
MAESTRÍA EN ECONOMÍA MONETARIA Y BANCARIA CON ÉNFASIS EN  
ANÁLISIS ECONÓMICO Y FINANCIERO DE LA GESTIÓN CREDITICIA  
*“Entrevista dirigida al propietario”*

Nombre: \_\_\_\_\_

1. **¿Cuáles son los servicios que brinda la empresa? Describa puntualmente.**

---

---

---

---

---

---

---

---

2. **¿Cuántos empleadores se dedican al lavado?**

---

---

3. **¿Cuáles son las funciones básicas en el operativo de máquinas de lavado?**

---

---

---

---

**4. ¿Cuáles son las responsabilidades de un operativo de máquinas de lavado?**

---

---

---

---

**5. ¿Cuántos empleadores se dedican al planchado?**

---

---

**6. ¿Cuáles son las funciones básicas en el operario de máquinas de planchado?**

---

---

---

---

**7. ¿Cuáles son las responsabilidades de un operario de máquinas de planchado?**

---

---

---

---

**8. ¿Cuál es el procedimiento de lavado y secado en su empresa?**

---

---

---

**9. ¿Cuál es el procedimiento de planchado en su empresa?**

---

---

---

---

---

**10. ¿Cuál sería su proyección financiera para adquirir nuevas máquinas para la empresa?**

---

---

---

---

**11. ¿Establezca las fortalezas y debilidades de su empresa?**

---

---

---

---

***Gracias por su colaboración***