

## ANEXOS

### ANEXO N° 1 CRONOGRAMA DE GANTT

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PROYECTO DE GRADO												
N°	ACTIVIDADES	2023										
		FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
1	IDEA DE INVESTIGACIÓN											
2	ANTECEDENTES											
3	JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA											
4	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA											
5	HIPÓTESIS											
6	OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN											
7	TÉCNICAS Y METODOLOGÍAS DE INVESTIGACIÓN											
8	DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN											
9	PRESENTACIÓN DE PROYECTO DE GRADO 1RA PARTE											
10	MARCO TEÓRICO											
11	ANÁLISIS INTERNO											
12	ANÁLISIS SITUACIONAL											
13	INV. DE MERCADO											
14	DISEÑO DEL PLAN ESTRATÉGICO											
15	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES											
16	PRESENTACIÓN DE PROYECTO DE GRADO 2DA PARTE											
17	DEFENSA DE PROYECTO DE GRADO											

**ANEXO N° 2 CERTIFICADO DE CALIDAD OTORGADO POR:**



**ANEXO N° 2 Ubicación de la empresa**



## ANEXO N° 3 MINISTERIO DE TRABAJO



## ANEXO N° 4 LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO



# ANEXO N° 5 ASOCIACIÓN DE INDUSTRIAS CERAMICAS TARIJA



## ASOCIACION DE INDUSTRIAS CERAMICAS TARIJA



Miembros de la Cámara Departamental de Industria, Comercio y Servicios de Tarija CAINCOTAR

### LISTA DE PRECIOS DE PRODUCTOS DE CERAMICA ROJA

DESCRIPCION DEL PRODUCTO	DIMENSIONES [centímetros]	PRECIO PRODUCTO [bolivianos]	PRECIO TRANSPORTE [bolivianos]
Ladrillo 6 huecos 1ra	12 x 18 x 24	1400	100
Ladrillo 6 huecos 2da	12 x 18 x 24	1200	100
Teja colonial	18 x 22 x 50	2350	100
Teja colonial	17 x 21 x 47	2200	100
Complemento Loza h10	42 x 10 x 24	3500	200
Complemento Loza 4h	42 x 08 x 18	3000	100
Ladrillo 21 huecos	12 x 06 x 24	1600	100
Ladrillo 4 huecos	08 x 18 x 24	1400	100
Ladrillo 3 huecos	08 x 11 x 24	1100	100
Piso cerámico rústico	20 x 20	1500	50

OBS. Los precios de producto son por 1.000 unidades puestas en Fábrica. El costo puesto en obra es la suma del costo del producto mas el costo del transporte, para obras ubicadas dentro del radio urbano de la ciudad de Tarija.

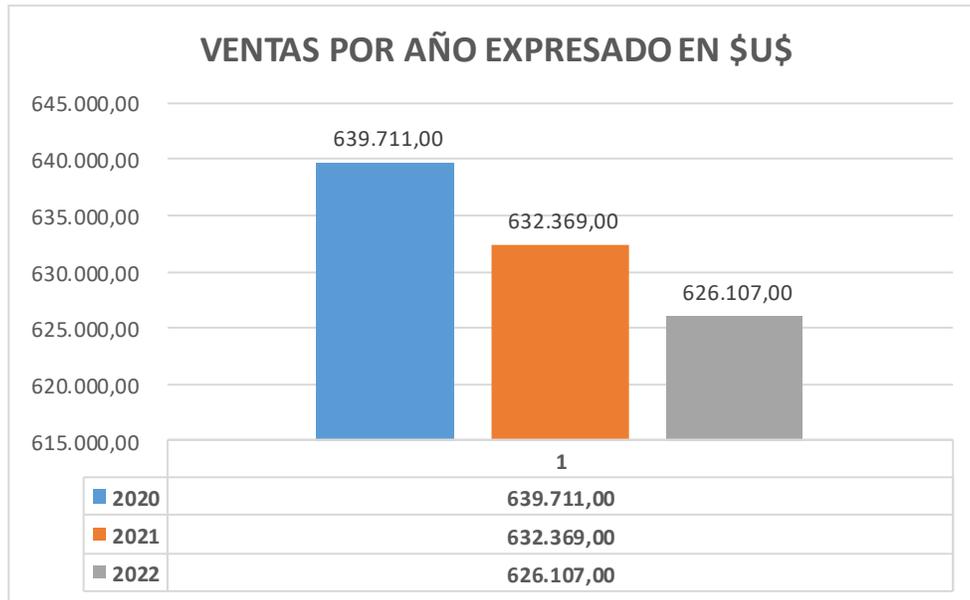
Tarija, 10 de septiembre de 2008

**CERÁMICA GUADALQUIVIR**  
B°. Germán Busch - Telef./Fax: 6645995  
TARIJA - BOLIVIA

SICOMAC Ltda  
Ladrillos Industriales



## ANEXO N° 6 NIVEL DE VENTAS



**ANEXO N° 7 ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA  
CERÁMICA NARVÁEZ S.R.L**

**1. ¿Cuál es el rubro de la empresa y a que se dedica? Cuantos años tiene en el Sector**

**R.-** La empresa Cerámica Narvárez S.R.L. Se dedica a la producción de material cerámico para la construcción, ofrece sus productos al mercado más de 25 años. A inicios fue una pequeña empresa artesanal que inicio con 6 trabajadores con el pasar de los años paso a ser una empresa industrial que actualmente cuenta con más 20 trabajadores.

**2. ¿De qué manera se diferencias de tu competencia?**

**R.-** Ofreciendo productos de calidad, seleccionando los productos por categoría como ser ladrillos de 1ra calidad, 2da calidad y 3ra calidad.

**3. ¿Tiene misión visión y valores establecidos en la empresa?**

**R.-** Actualmente no tenemos bien establecidos la misión y visión

**4. ¿Puede hablarme usted de sus competidores actuales? ¿podría mencionarme cuales son los más representativos?**

**R.-** Nuestros competidores actuales son las fábricas que se dedican al mismo rubro por mencionar a algunos está la cerámica Incerpaz, la cerámica Guadalquivir, la cerámica San Luis y otros.

**5. ¿Qué es lo que la empresa desea proporcionar a sus clientes a través de sus productos y servicios?**

**R.-** Lo que buscamos es ofrecer y brindar a nuestros clientes satisfacción, comodidad, confort a la hora de ofrecer nuestros productos.

**6. ¿Para usted ofrecer un producto de calidad que significa?**

**R.-** La calidad para nosotros significa que el cliente reciba satisfacción por el monto de dinero que está cancelando por adquirir nuestro producto, es decir nosotros debemos brindarle un producto a la altura del cliente demostrándole que su satisfacción y regreso a nuestra empresa es importante.

**7. ¿La empresa alguna vez hizo un análisis de diagnóstico de la situación actual de atención al cliente y marketing?**

**R.-** Desde su inicio no se realizó ningún diagnóstico de la situación ni tampoco un estudio de mercado.

**8. ¿Qué estrategias publicitarias utiliza actualmente?**

**R.-** La única estrategia publicitaria con el cual trabajamos es la página de Facebook que tiene la empresa.

**9. ¿Qué aspectos mejoraría en el área de atención al cliente para brindar una mejor atención al público?**

**R.-** Considero que es muy importante la evaluación del desempeño de acuerdo a ello podría tomar una decisión para la capacitación también es importante la motivación al personal en el área

**10. ¿Qué hace la empresa para dar a conocer sus productos?**

**R.-** Actualmente contamos con tarjetas, también contamos con una página en Facebook donde ofertamos nuestros productos y lanzamos promociones, pero no contamos con personal en el área que este en contacto con las redes sociales.

**11. ¿Usted considera necesario realizar un estudio profundo de investigación para poder determinar su mercado?**

**R.-** Es importante para poder tener un mercado bien definido, realizar un estudio ya que al momento de ofrecer los productos a los clientes la parte de determinar el mercado, determinar precio, etc. no estuvo bien definida es por ello que ahora estamos atravesando un poco esas consecuencias.

**12. ¿Tiene algún acuerdo con otra empresa para atraer más clientes?**

**R.-** Manejamos algunos contactos con empresas de viguetas como ser PRETENSA, HORMI-TEC, TECNOPRECO, ISOPREC son algunas empresas con la trabajamos ya que tenemos clientes que preguntan por viguetas y recomendamos estas empresas, ya que también las empresas mencionados recomiendan nuestra empresa.

## **ANEXO N° 8 DISEÑO DE LA ENCUESTA**

### **OBJETIVO**

El objetivo de realizar y aplicar esta encuesta es conocer los atributos o características, que más valoran los clientes, al momento de comprar los productos elaborados a base de arcilla, para que, en base a la información recopilada, pueda La Cerámica Narvéez S.R.L. realizar mejoras y ganar mayor participación de mercado. Por favor llenar con sinceridad. Muchas gracias por su tiempo y colaboración.

**1. ¿Usted qué aspecto valora más al momento de realizar la compra en la Cerámica Narváez S.R.L.?**

- a) Precio
- b) Calidad
- c) Diseño
- d) Servicio de transporte

**2. En la última compra que realizó de la Cerámica Narváez S.R.L. ¿estuvo conforme con las condiciones del producto que le ha llegado a su obra?**

- a) Conforme
- b) Disconforme

**3. ¿Cómo considera el servicio de atención al cliente que ofrece la Cerámica Narváez S.R.L., cuando visita la empresa?**

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Pésimo

**4. ¿Cómo considera el grado de satisfacción en cuanto al servicio de transporte que le ofrece la empresa Cerámica Narváez S.R.L.?**

- a) Satisfecho
- b) Insatisfecho

**5. ¿Ha escuchado usted ofertas de descuentos en los productos o servicios que ofrece la empresa Cerámica Narváez S.R.L. por algún medio de comunicación?**

- a) SI
- b) NO

**6. ¿Qué promociones de ventas esperaría al ser cliente de la empresa Cerámica Narváez S.R.L.?**

- a) Descuentos en el precio del producto al llevar en mayor cantidad
- b) Premios a través de sorteos
- c) Regalos para clientes frecuentes

**7. ¿Cómo calificarías la atención recibida?**

- a) Mala
- b) Regular
- c) Buena
- d) Muy buena

**8. ¿Qué aspectos considera usted que debería mejorar la empresa Cerámica Narváez S.R.L.?**

- a) Mejores precios que la competencia
- b) Puntualidad de Entrega
- c) Mejor atención al cliente
- d) Proporcionar productos de calidad
- e) Descuentos por compras en cantidad

**9. ¿Ha solicitado alguna vez la asesoría técnica de la empresa?**

- a) SI
- b) NO

**10. ¿Con qué producto complementario de otra empresa, le gustaría poder lograr un descuento, cuando compre los productos de la Cerámica Narváez S.R.L.?**

- a) Viguetas
- b) Cemento
- c) Fierro

**11. ¿Para usted qué tan importantes es la atención al cliente?**

- a) Importante
- b) Muy importante
- c) Poco importante
- d) Nada importante

**12. ¿De manera general, ¿Cómo considera usted la calidad del producto de la empresa Cerámica Narvárez S.R.L.? Indique por favor, marcando sobre esta línea. Teniendo en cuenta que 1 es baja, 3 es intermedio y 5 alta.**



**13. ¿Qué tan probable es que recomiendes nuestra marca?**

- a) Probable
- b) Poco probable
- c) Muy probable

**14. ¿Consideras suficientes los conocimientos del agente que te ha atendido?**

- a) SI
- b) NO

**ANEXO N° 9 ESTIMACIÓN DE COSTOS FIJOS**

	DETALLE	PERIODO	CANTIDAD	PRECIO UNIT,	MONTO
N°	COSTOS DE ADMINISTRACIÓN Y OPERACIONES				Bs 1.380.000,00
1	Sueldos	AÑO	12	80000	Bs 960.000,00
2	Gastos De logística	AÑO	12	5000	Bs 60.000,00
3	Gastos Gral	AÑO	12	30000	Bs 360.000,00
	Costos De Comercialización				Bs 36.000,00
1	Google Ads, Facebook Ads, Bases De Datos En La Nube	AÑO	12	2000	Bs 24.000,00
2	Gastos En Publicidad Fisica	AÑO	12	1000	Bs 12.000,00
	Servicios Basicos				Bs 832.608,00
1	Agua	AÑO	12	3000	Bs 36.000,00
2	Energía Eléctrica (Setar)*Anexo	AÑO	12	30000	Bs 360.000,00
3	Gas	AÑO	12	35000	Bs 420.000,00
4	Internet	AÑO	12	1384	Bs 16.608,00
	<b>TOTAL COSTOS FIJOS</b>				Bs 2.248.608,00

**ANEXO N° 10 ESTIMACIÓN DE COSTOS VARIABLES**

COSTO DE MATERIA PRIMA		SEM. 1
DETALLE		60000
LADRILLO 6H 1RA		
arcilla	8000	Bs96.000,00

otros insumos	2000	Bs24.000,00
<b>LADRILLO 6H 2DA</b>		<b>Bs120.000,00</b>
arcilla	12000	Bs144.000,00
otros insumos	1000	Bs12.000,00
<b>LADRILLO 6H 3RA</b>		<b>Bs156.000,00</b>
arcilla	10000	Bs120.000,00
otros insumos	1000	Bs12.000,00
<b>LADRILLO 4H</b>		<b>Bs132.000,00</b>
arcilla	15000	Bs180.000,00
otros insumos	2000	Bs24.000,00
<b>LADRILLO H10 42cm</b>		<b>Bs204.000,00</b>
arcilla	20000	Bs240.000,00
otros insumos	1000	Bs12.000,00
<b>LADRILLO H10 44cm</b>		<b>Bs252.000,00</b>
arcilla	15000	Bs180.000,00
otros insumos	1000	Bs12.000,00
		<b>Bs192.000,00</b>
<b>TOTAL</b>		<b>Bs1.056.000,00</b>

## ANEXO N° 11 PROYECCIONES

### PROYECCIÓN DE VENTAS

		2,0%	2,0%	2,0%	2,5%
<b>DETALLE</b>	<b>AÑO 2024</b>	<b>AÑO 2025</b>	<b>AÑO 2026</b>	<b>AÑO 2027</b>	<b>AÑO 2028</b>
<b>Ingreso por Año</b>	Bs4.403.794	Bs4.491.870	Bs4.581.707	Bs4.673.341	Bs4.790.175
<b>TOTAL INGRESOS</b>	Bs4.403.794	Bs4.491.870	Bs4.581.707	Bs4.673.341	Bs4.790.175

### PROYECCION DE COSTOS VARIABLE

		2,0%	2,0%	2,0%	2,5%
<b>DETALLE</b>	<b>AÑO 2024</b>	<b>AÑO 2025</b>	<b>AÑO 2026</b>	<b>AÑO 2027</b>	<b>AÑO 2028</b>
<b>COSTOS VARIABLE</b>	Bs1.236.000	Bs1.260.720	Bs1.285.934	Bs1.311.653	Bs1.344.444
<b>TOTAL INGRESOS</b>	Bs1.236.000	Bs1.260.720	Bs1.285.934	Bs1.311.653	Bs1.344.444

### PROYECCION DE COSTOS FIJOS

		2,0%	2,0%	2,0%	2,5%
<b>DETALLE</b>	<b>AÑO 2024</b>	<b>AÑO 2025</b>	<b>AÑO 2026</b>	<b>AÑO 2027</b>	<b>AÑO 2028</b>
<b>COSTOS FIJOS</b>	Bs2.248.608	Bs2.293.580	Bs2.339.452	Bs2.386.241	Bs2.445.897
<b>TOTAL INGRESOS</b>	Bs2.248.608	Bs2.293.580	Bs2.339.452	Bs2.386.241	Bs2.445.897