ANEXOS

ANEXO 1: INVESTIGACION DE MERCADOS

1. Planteamiento del problema

El problema surge de la necesidad de minimizar el tiempo del lavado de ropa y que además no se desperdicie mucha agua en un lugar con un clima bajo cero, como lo es en el caso de la localidad de San Cristóbal, los habitantes tienen que lavar sus prendas de manera manual o a veces utilizando una lavadora, sin embargo este último utiliza mucha agua para que cumpla su función además que tiene un límite de cantidad de prendas que lavar por ciclo, y el lavado manual lleva tiempo en realizarlo además de que no es agradable para las personas hacer esta tarea en un clima que no es favorable.

2. Formulación del problema

¿Cuál es el nivel de aceptación y demanda de una lavandería de ropa en la lavandería de san Cristóbal y cuáles son las necesidades de los potenciales clientes en relación a este servicio?

3. Hipótesis

La aceptación y demanda de una lavandería de ropa en la localidad es alta y sus necesidades de los potenciales clientes están enfocados en la rapidez y comodidad del servicio

4. Objetivos de investigación de mercados

4.1.Objetivo general

Determinar el nivel de aceptación y demanda de una lavandería de ropa en la localidad de San Cristóbal, también identificar las necesidades de los potenciales clientes como mediante la recopilación de información a través de una encuesta.

4.2.Objetivo especifico

- Analizar el grado de aceptación de los diferentes factores de servicio en una lavandería como el lavado, secado y planchado.
- Determinar los factores para los potenciales clientes como el tiempo de entrega, calidad de entrega, sala de espera y atención personalizada.
- Identificar las expectativas y preferencias de los potenciales clientes hacia el servicio de lavandería de ropa.

- Determinar el nivel de aceptación de una lavandería en la población de la localidad de San Cristóbal

5. Metodología

Se utilizará el método descriptivo (cuantitativa) de la encuesta para recabar Información sobre el mercado meta y conocer su percepción respecto a la introducción de una lavandería. A través de un estudio descriptivo se podrá identificar qué aspectos que son considerados relevantes por parte de la población objetivo respecto al servicio del lavado de ropa

6. Población objetivo y muestreo

Para la recopilación de información se trabajará mediante la encuesta en línea basado en un cuestionario con preguntas cerradas que estará dirigido a las personas de la población de san Cristóbal entre las edades promedio de 18-55 años

Se tomará en cuenta todos los habitantes de la población de san Cristóbal lo cual tiene aproximadamente 5000 habitantes.

Se tomó en cuenta la pregunta 5 de la encuesta piloto y como resultado se obtuvo el 79% estaría dispuesto a adquirir el servicio de lavado de ropa lo cual demuestra la probabilidad de éxito y el 21% no estarían de acuerdo en adquirirlo siendo así la probabilidad de fracaso.

Parámetro	Valor
N	5000
Z = 95%	1,96
P	79%
Q	21%
E	5%

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^{2} \times p \times q}{e^{2} \times (N-1) + Z_{\alpha}^{2} \times p \times q}$$

$$n = \frac{5000 \times 1.96^{2} \times 0{,}79 \times 0.21}{0.05^{2} \times (5000-1) + 1.96^{2} \times 0{,}79 \times 0.21}$$

N	**240,987417**

7. **Recopilación de datos**

7.1.Fuentes de información: La base de la información para el desarrollo del trabajo de investigación proviene de estas dos fuentes:

7.2.Fuentes primarias: Se procederá a la recolección de datos de información a través de la elaboración de una encuesta en línea que va a permitir obtener información directa de los pobladores de la localidad de San Cristóbal.

7.3.Fuentes Secundarias: Basada en la recolección e información en libros, textos, trabajos de investigación ya elaborados, etc.

8. **Procesamiento de datos:**

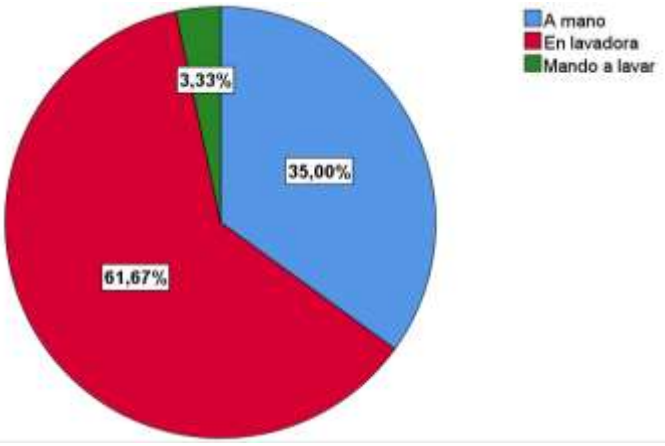
Para este punto se utilizó la herramienta SPSS, el cual es un software estadístico que permite procesar analizar grandes cantidades de datos, formular hipótesis y realizar predicciones sobre la base de información proporcionada.

Por tanto, al hacer uso de esta herramienta se logró hacer una mejor interpretación y análisis sobre las encuestas realizadas

9. **Presentación y análisis de resultados**

1. **¿Usted usualmente de qué manera lava su ropa?**

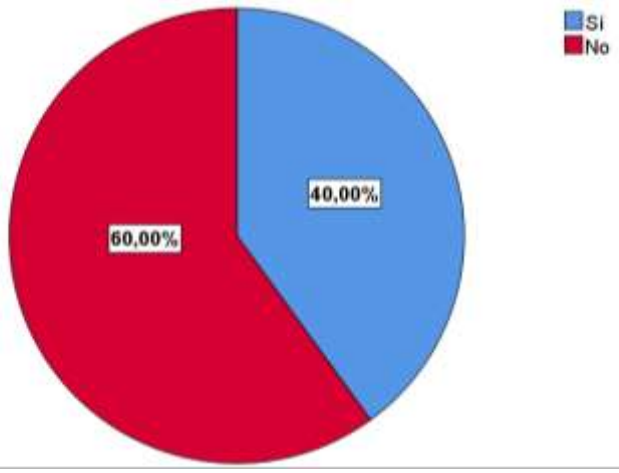
Grafico 1



Interpretación: según los resultados que se obtuvieron la mayoría de las personas que respondieron la encuesta indicaron que usualmente realizan el lavado de su ropa en una lavadora con un porcentaje de 61.7%, con un porcentaje más bajo de 35% indicaron que realizan el lavado de su ropa manualmente y con un porcentaje más bajo indicaron que mandan a lavar.

2. **¿Conoce los beneficios de adquirir el servicio de lavado de ropa como ser ahorro de tiempo, ahorro de agua y cuidar su salud evitando lavar ropa manualmente a bajas temperaturas?**

Grafico 2

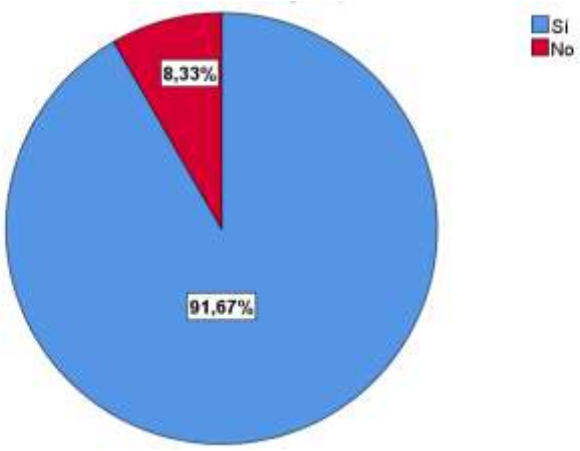


Interpretación: de acuerdo a los datos obtenidos de la encuesta, un 60% de los encuestados desconocen los beneficios de requerir el servicio de ropa y la minoría con un 40% si conocen los beneficios.

3. **¿Sí tuviera la oportunidad de adquirir el servicio de una lavandería de ropa en el centro poblado de San Cristóbal, para el lavado, secado y planchado de sus prendas, lo haría?**

(Si su respuesta es "si" de la pregunta tres continúe con la pregunta cinco).

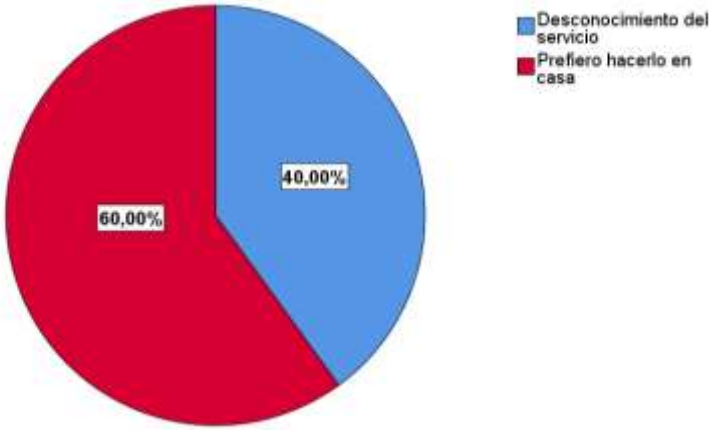
Grafico 3



Interpretación.-según los resultados que se obtuvieron de la encuesta realizada nos indican que con porcentaje del 91,7% adquirirían el servicio de una lavandería de ropa en la localidad de san Cristóbal, para el lavado, secado y planchado de las prendas y un 8,33% de la población no acudiría a este servicio.

4. **¿Por qué no adquiriría este servicio de lavado de ropa?**

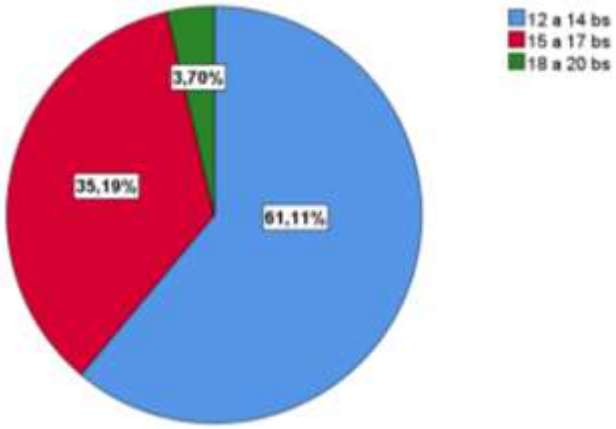
Grafico 4



Interpretación.- De acuerdo a los datos obtenidos de la encuesta. El 60% de las personas de la localidad de san Cristóbal no adquiriría el servicio de lavado de ropa porque prefiere hacerlo en casa y un 40% por desconocimiento del servicio

5. **¿Qué precio estaría dispuesto a pagar por este servicio, conociendo qué el precio de lavado de ropa en general por kilo es a 15bs?**

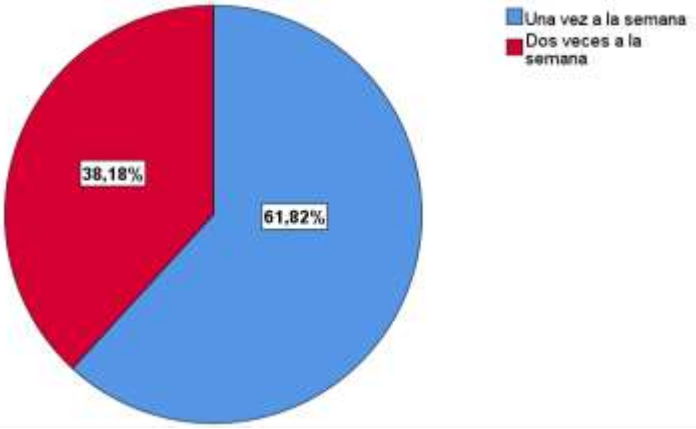
Grafico 5



Interpretación.- según los resultados que se obtuvieron de la encuesta realizada se obtuvieron datos que nos indica que el 61,11% de las personas encuestadas estará de acuerdo pagar por el servicio un monto de dinero entre 12 a 14 bs el kg de lavado de ropa. Un 35,19% nos indica que estaría dispuesta a pagar entre un rango de 15 a 17 bs el kg del lacado de ropa y un porcentaje menor del 3.70% dice que está dispuesto a pagar entre un rango de 18 a 20 bs por kg del lavado de ropa**.**

6. **¿Con que frecuencia acudiría a la lavandería?**

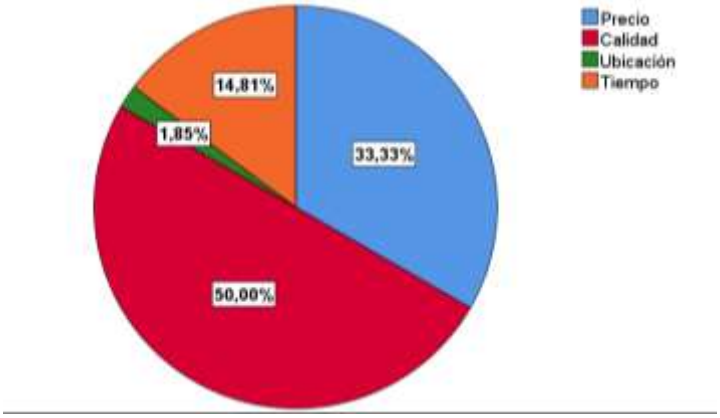
Grafico 6



Interpretación.-de acuerdo a los datos obtenidos de la encuesta realizada a la población de san Cristóbal. Nos indica que el 61,82% de la población encuesta acudiría una vez a la semana a la lavandería de ropa y un 38,18% acudiría dos veces a la semana a utilizar el servicio de la lavandería.

7. **¿Qué aspectos considera fundamental en el servicio de lavandería?**

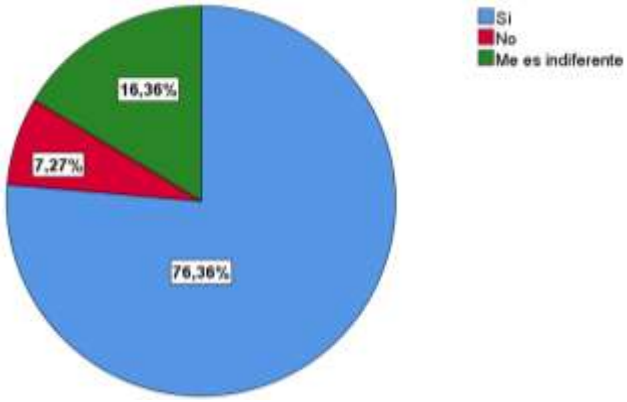
Grafico 7



Interpretación. - según los datos de la encuesta realizada nos indica que la población de san Cristóbal toma como aspectos principales de utilizar el servicio de la lavandería. Con 50% la calidad del servicio, un 33,33% el precio del servicio, el 14,81% el tiempo y el 1,85% la ubicación del servicio.

8. **¿Le gustaría que la atención de este servicio sea personalizada?**

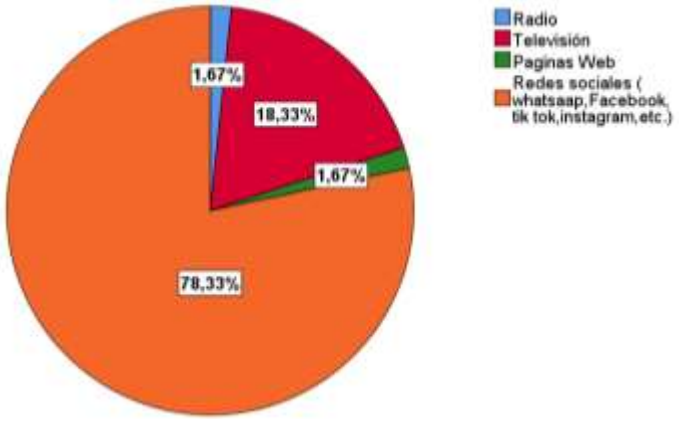
Grafico 8



Interpretación.- de acuerdo a los datos de la encuesta realizada nos indica que un 76,36% de la población encuestada dice que si le gustaría el servicio que sea personalizada y con un porcentaje del 7,27% dice que no. Estos resultados nos permitirán determinar la preferencia de los canales de distribución que se puede implementar en el servicio.

9. **¿Cuáles son los medios de comunicación con los que más interactúa?**

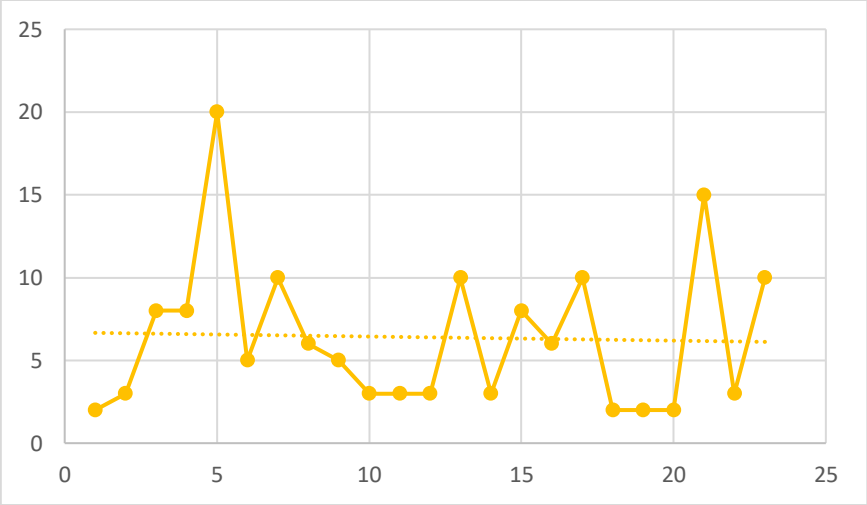
Grafico 9



Interpretación.- Según el resultado de la pregunta 9 en su mayoría con el 78,33% de las personas encuestadas interactúa con las redes sociales para actividades de comunicación, en segundo lugar el 18,33% interactúa con la televisión. De tal forma que este resultado demuestra el potencial de las redes sociales para comunicarnos con el cliente, así mismo para incluir la publicidad del servicio de lavandería.

10. ¿Qué cantidad de ropa lava semanalmente?

Grafico 10



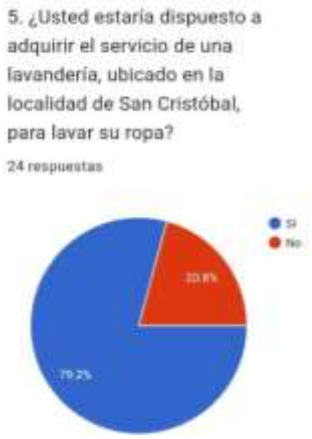
Como se puede apreciar en la gráfica los encuestados pueden lavar desde 1 kilo a 20 kilos de ropa semanalmente, sin embargo, esto varia ya que cada persona es distinta por lo que se calculó el promedio entre estos datos, el resultado es que una persona lava a la semana 6,39 kilos, como lo indican las líneas punteadas en la gráfica. Esta información nos permitirá realizar los cálculos de la demanda y su estimación en los diferentes escenarios.

Conclusiones de investigación de mercados

- ✓ Realizada la investigación de mercado nos ayudó para definir el tamaño y el valor del mercado objetivo da la oportunidad de saber cuántos clientes podrán lavar y planchar su ropa. El total de las cantidades nos ayuda a delimitar a nuestros clientes que pueden acceder a nuestro servicio del lavado de ropa
- ✓ La aceptación de un servicio del lavado, planchado y secado de ropa en la población de san Cristóbal es alta. Los que están dispuestos a acceder a nuestro servicio valoran cuidar su salud dejando de lavar su ropa a bajas temperaturas y ahorrándose
- ✓ El comportamiento de los clientes en la población de san Cristóbal muestra una curiosidad y creciente preferencia por contar con un servicio de lavado, planchado y secado de ropa.
- ✓ La localidad de san Cristóbal presenta características favorables para ofrecer un servicio de lavandería de ropa por ser el único servicio de las características de una lavandería de ropa. Los clientes están dispuestos a pagar un precio favorable para nuestro servicio

ANEXO 2: ENUESTA PILOTO

5. ¿Usted estaría dispuesto a adquirir el servicio de una lavandería, ubicado en la localidad de San Cristóbal, para lavar su ropa?



Nota: Esta pregunta nos sirve para la elaboración de la muestra.

ANEXO 3

Que cantidad de ropa pesa un kilo de ropa?	
BLUSAS	7
POLERAS	5
SHORT	4
FALDA	5
JEAN 2	1,5
Total promedio	4,5

En promedio un kilo de ropa contiene 4,5 prendas de vestir

C. promedio	**6,4**	**kg/semana**
C. promedio	28,8	Unidades por semana

Nota: Este resultado permitirá realizar el cálculo de la demanda del mercado potencial.

ANEXO 4

INGRESOS CON EL ESCENARIO OPTIMISTA			
Semestre	Demanada	Precio	Ventas
1	16.200,00	14,00	226.800,00
2	16.402,50	14,00	229.635,00
3	16.607,53	14,00	232.505,44
4	16.815,13	14,00	235.411,76
5	17.025,31	14,00	238.354,40
6	17.238,13	14,00	241.333,83

Nota: Esta tabla demuestra la proyección de los ingresos con un escenario optimista, los resultados permitirán realizar el flujo de caja con dicho escenario.

ANEXO 5

INGRESOS CON EL ESCENARIO PESIMISTA			
Semestre	Demanada	Precio	Ventas
1,00	10.800,00	14,00	151.200,00
2,00	10.935,00	14,00	153.090,00
3,00	11.071,69	14,00	155.003,63
4,00	11.210,08	14,00	156.941,17
5,00	11.350,21	14,00	158.902,93
6,00	11.492,09	14,00	160.889,22

Nota: Esta tabla demuestra la proyección de los ingresos con un escenario pesimista, los resultados permitirán realizar el flujo de caja con dicho escenario.

ANEXO 6

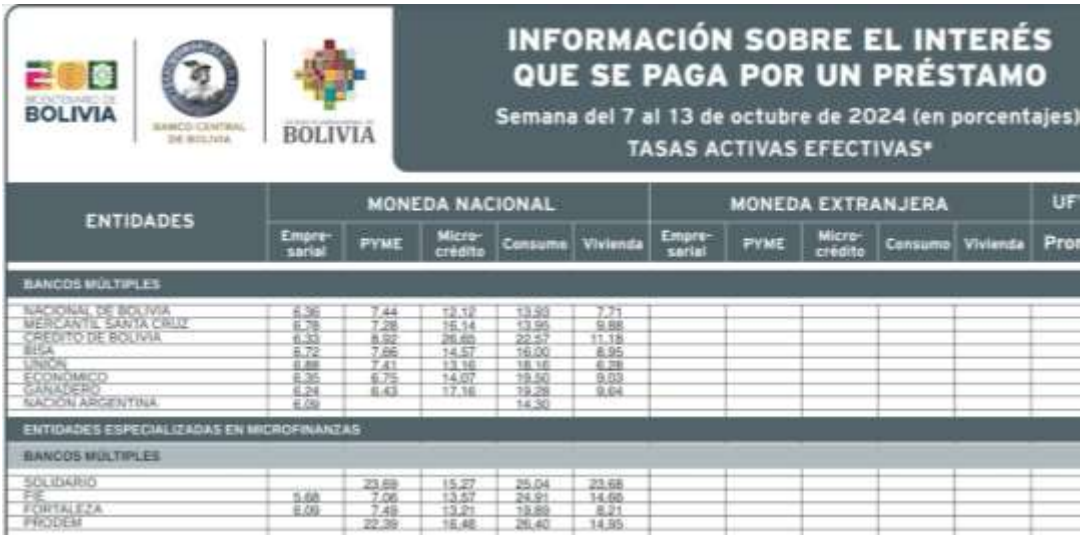
Nota: imagen de la ubicación en el cual se planea implementar la lavandería

ANEXO 7

Colegaita	27,312	27,137	26,965	26,802	26,644	26,460	26,349	26,211	26,078	25,950	25,828
Vilchi	9,694	9,629	9,568	9,508	9,450	9,395	9,342	9,291	9,243	9,195	9,151
Alonso de Ibañez											
Villa deSacaca	19,562	19,702	19,845	19,993	19,146	19,304	19,468	19,637	19,812	19,991	20,175
Carpuyo	9,668	9,784	9,700	9,621	9,543	9,468	9,396	9,328	9,258	9,193	9,128
Sur Chichas											
Tupiza	46,279	46,773	47,278	47,798	48,336	48,880	49,458	50,045	50,649	51,269	51,903
Atocha	11,624	11,730	11,840	11,953	12,071	12,191	12,315	12,444	12,579	12,710	12,849
Nor Lipez											
Colcha K	11,818	11,947	12,079	12,216	12,356	12,501	12,650	12,803	12,961	13,122	13,288
San Pedro de Quemes	845	834	824	814	804	795	785	776	768	759	750
Sur Lipez											
San Pablo de Lipez	3,609	3,579	3,550	3,523	3,496	3,469	3,444	3,419	3,396	3,373	3,351
Mojinete	999	983	965	949	934	918	903	889	875	861	848
San Antonio de Esmoruco	2,709	2,650	2,592	2,535	2,481	2,429	2,377	2,329	2,280	2,233	2,186
José María Linares											
Puna	20,996	20,889	20,745	20,627	20,513	20,405	20,301	20,203	20,108	20,017	19,930
Caiza D	10,631	10,617	10,603	10,591	10,581	10,574	10,570	10,567	10,566	10,567	10,570
Cinchas	17,006	16,948	16,840	16,737	16,637	16,543	16,450	16,363	16,279	16,199	16,121

Nota: En esta tabla obtenido del INE se puede observar la proyección de la población del municipio.

ANEXO 8



INFORMACIÓN SOBRE EL INTERÉS QUE SE PAGA POR UN PRÉSTAMO

Semana del 7 al 13 de octubre de 2024 (en porcentajes)

TASAS ACTIVAS EFECTIVAS*

ENTIDADES	MONEDA NACIONAL					MONEDA EXTRANJERA					UF
	Empresarial	PYME	Microcrédito	Consumo	Vivienda	Empresarial	PYME	Microcrédito	Consumo	Vivienda	Pro
BANCOS MÚLTIPLES											
NACIONAL DE BOLIVIA	6.36	7.44	13.17	13.93	7.71						
MERCANTIL SANTA CRUZ	6.79	7.28	15.14	13.96	9.88						
CREDITO DE BOLIVIA	6.33	8.92	26.69	22.57	11.18						
BISA	6.72	7.86	14.57	16.00	8.95						
UNION	6.88	7.41	13.16	18.16	6.78						
ECONÓMICO	6.35	6.75	14.07	19.50	9.03						
GANADERO	6.24	6.43	17.16	19.28	9.04						
NACION ARGENTINA	6.09			14.30							
ENTIDADES ESPECIALIZADAS EN MICROFINANZAS											
BANCOS MÚLTIPLES											
SOLIDARIO		23.69	15.27	25.04	23.68						
FIE	5.68	7.06	13.57	24.91	14.66						
FORTALEZA	6.00	7.49	13.21	19.89	8.21						
PRODEM		22.39	16.48	26.40	14.95						

Nota: En esta tabla, obtenida de la página web del banco central de Bolivia, se puede observar la tasa de interés de préstamo