

# **ANEXOS**

**Anexos.**

**ANEXO 1. FORMATO Y RESULTADOS ENTREVISTA A PROPIETARIO**

<p><b>DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE POSICIONAMIENTO PARA LA PAPELERÍA LIBRERÍA EDAPA DE LA CIUDAD DE TARIJA</b></p>
<p><b>ENCUESTA DIRIGIDA AL PROPIETARIO DE LA PAPELERÍA LIBRERÍA EDAPA</b></p>

FECHA:

.....

La presente entrevista tiene como finalidad recabar datos respecto a métodos de operación y la actual situación que atraviesa la Librería y Papelería EDAPA de la ciudad de Tarija. Los datos serán usados única y exclusivamente para fines académicos y de uso exclusivo del estudiante. Por favor le pedimos nos colabore respondiendo las siguientes interrogantes. GRACIAS.

Participantes de la entrevista:

R.- Antonio paco cruz

1.- ¿Cuántos años se encuentra operando en el mercado de la ciudad de Tarija?

R.- 16 años

2.- ¿Cuál es la ubicación de su librería papelería?

R.- Calle Froilán Tijerina entre Hugo Mealla sector el campesino

3.- ¿Cuál es la situación actual que atraviesa la librería y papelería EDAPA?

R.- En todos estos años de operación se pudo adquirir un buen conocimiento de la librería papelería en la zona y en general entre varias de las empresas de la ciudad de Tarija. Sin embargo, luego de llegar a un buen nivel económico, últimamente puedo ver una rápida disminución de ventas, reduciendo así también los ingresos económicos.

4.- ¿Realizo algún tipo de análisis de su mercado de operación?

R.- No

5.- ¿Aplica estrategias de comercialización?

R.- No, solo la ubicación estratégica de la librería y letreros en el local.

6.- ¿Cómo considera el mercado en el que se desenvuelve?

R.- Mucha competencia de librerías en la zona, así como también muchos puestos ambulantes y contrabando.



## ANEXO 2. FORMATO Y RESULTADOS ENCUESTA PILOTO.

### Formato de encuesta piloto.

<b>DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE POSICIONAMIENTO PARA LA PAPELERÍA LIBRERÍA EDAPA DE LA CIUDAD DE TARIJA</b>
<b>ENCUESTA DIRIGIDA POBLACIÓN DE LA CIUDAD DE TARIJA, MAYOR DE 18 AÑOS</b>

FECHA: ..... N. ° ENCUESTA:....

La presente encuesta tiene como finalidad recabar datos referentes al consumo de productos ofertados por librerías en la ciudad de Tarija. Los datos serán usados única y exclusivamente para fines académicos y de uso exclusivo del estudiante. Por favor le pedimos nos colabore respondiendo las siguientes interrogantes. GRACIAS.

1.- ¿Consume productos ofertados por librerías?

1.1	Si	
1.2	No	

2.- ¿Al momento de adquirir productos de librerías que factores considera?

2.1	Precio	
2.2	Marca	
2.3	Calidad	
2.4	Atención al cliente	
2.5	Otros	

3.- ¿Conoce la Librería y Papelería EDAPA?

1.1	Si	
1.2	No	

4.- ¿Cómo califica los productos y servicios ofertados por la librería y papelería EDAPA?

4.1	Muy bueno	
4.2	Bueno	
4.3	Regular	
4.4	Malo	

## 5.- Edad

5.1	18 a 30	
5.2	31 a 40	
5.3	41 a 50	
5.4	51 o mas	

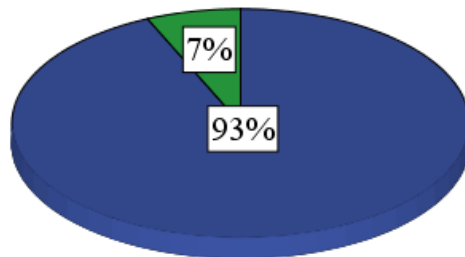
## Resultados encuesta piloto

### 1.- ¿Consume productos ofertados por librerías?

¿Consume productos ofertados por librerías?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	14	93,3
	No	1	6,7
	Total	15	100,0

### ¿Consume productos ofertados por librerías?

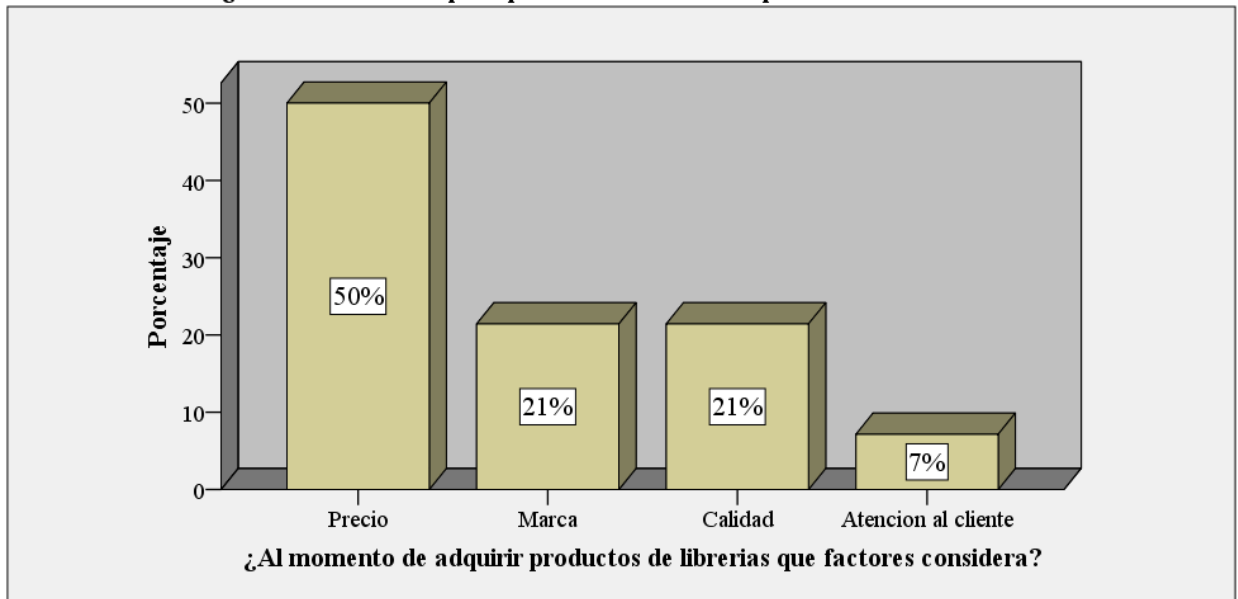
■ Si  
■ No



2.- ¿Al momento de adquirir productos de librerías que factores considera?

¿Al momento de adquirir productos de librerías que factores considera?				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Precio	7	46,7	50,0
	Marca	3	20,0	21,4
	Calidad	3	20,0	21,4
	Atención al cliente	1	6,7	7,1
	Total	14	93,3	100,0
Perdidos	Sistema	1	6,7	
Total		15	100,0	

¿Al momento de adquirir productos de librerías que factores considera?

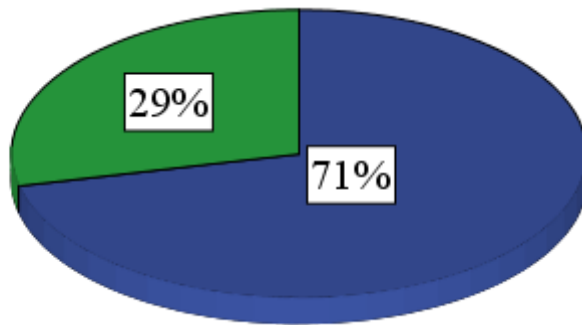


### 3.- ¿Conoce la Librería y Papelería EDAPA?

¿Conoce la Librería y Papelería EDAPA?			
		Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Si	10	71,4
	No	4	28,6
	Total	14	100,0
Perdidos	Sistema	1	
Total		15	

### ¿Conoce la Librería Papelería Edapa?

■ Si  
■ No

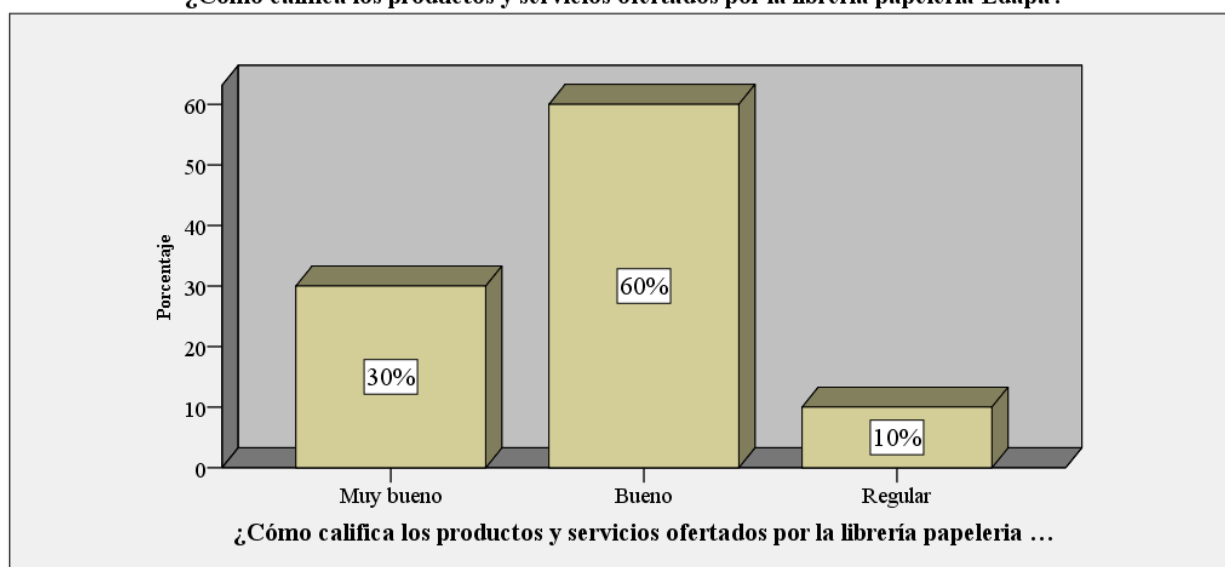




**4.- ¿Cómo califica los productos y servicios ofertados por la librería y papelería EDAPA?**

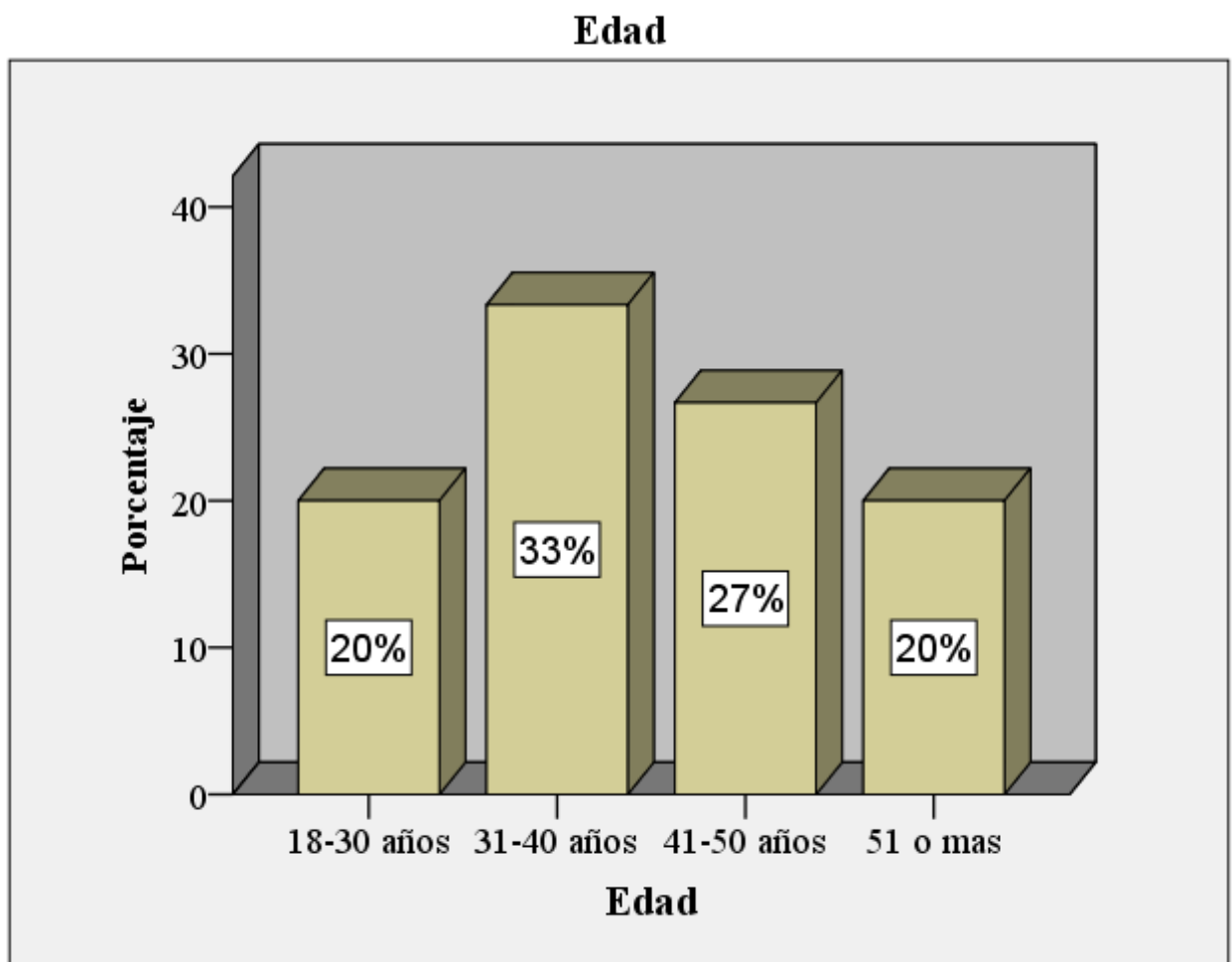
<b>¿Cómo califica los productos y servicios ofertados por la librería y papelería EDAPA?</b>				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Muy bueno	3	20,0	30,0
	Bueno	6	40,0	60,0
	Regular	1	6,7	10,0
	Total	10	66,7	100,0
Perdidos	Sistema	5	33,3	
Total		15	100,0	

**¿Cómo califica los productos y servicios ofertados por la librería papelería Edapa?**



## 5.- Edad.

Edad			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	18-30 años	3	20,0
	31-40 años	5	33,3
	41-50 años	4	26,7
	51 o mas	3	20,0
	Total	15	100,0



**ANEXO 3. FORMATO DE ENTREVISTA PRINCIPAL DE LA INVESTIGACIÓN.**

**DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE POSICIONAMIENTO PARA LA PAPELERÍA LIBRERÍA EDAPA DE LA CIUDAD DE TARIJA**

**ENCUESTA DIRIGIDA A PERSONAS MAYORES DE 18 AÑOS HABITANTES DE ZONAS ALEDAÑAS AL MERCADO CAMPESINO DE LA CIUDAD DE TARIJA**

FECHA: ..... N° Encuesta.....

La presente encuesta tiene como finalidad recabar datos respecto al consumo de productos ofertados por librerías y papelerías en zonas aledañas al mercado Campesino de la ciudad de Tarija. Los datos serán usados única y exclusivamente para fines académicos y de uso exclusivo del estudiante. Por favor le pedimos nos colabore respondiendo las siguientes interrogantes. GRACIAS.

1.- ¿Usted consume productos ofertado por librerías -papelerías? (si su respuesta es negativa, pase a la interrogante N.º 13)

1.1	Si	
1.2	No	

2.- ¿Con que frecuencia consume productos ofertados por librerías y papelerías?

2.1	Dos veces por semana	
2.2	Una vez por semana	
2.3	Dos veces por mes	
2.4	Una vez por mes	
2.5	Cada tres meses	
2.6	Cada año	

3.- ¿Mencione de que librería-papelería adquiere productos con mayor frecuencia, cuando lo requiere?

3.1	Librería Yireh	
3.2	Librería Vera	
3.3	Librería Multipapel	
3.4	Librería Gisbert	
3.5	Bazar librería Stefany	
3.6	Milcar Tarija	
3.7	Librería Luz	
3.8	Librería Dorcas	
3.9	Otros	

4.- ¿Qué motivo lo impulso a adquirir productos de la empresa seleccionada en la anterior pregunta? (seleccione tres opciones)

4.1	Precio	
4.2	Productos garantizados	

4.3	Variedad de productos	
4.4	Ubicación	
4.5	Prestigio	
4.6	Buena atención al cliente	
4.7	Promociones	
4.8	Otros	

5.- ¿Si usted tuviese la necesidad de volver a adquirir productos ofertados por librerías y papelerías, cuál sería su decisión en base a las siguientes opciones?

5.1	Optaría por la misma empresa	
5.2	Buscaría una nueva alternativa	

6.- ¿Qué tipo de productos son los que más consume de librerías -papelerías?

6.1	Material de escritorio	
6.2	Material de manualidades	
6.3	Libros	
6.4	Material escolar	
6.5	Material para diseño de planos	
6.6	Otros	

7.- ¿Adquiere productos de formación académica ofertados por puestos ambulantes?

7.1	Si	
7.2	En alguna ocasión	
7.3	Nunca	

8.- ¿Usted conoce la Librería papelería Edapa?

8.1	Si	
8.2	No	

9.- ¿Adquirió alguna vez productos ofertados por la librería y papelería EDAPA?

9.1	Si	
9.2	No	

10.- ¿Cómo califica su experiencia al momento de adquirir productos ofertados por la librería y papelería EDAPA?

10.1	Muy bueno	
10.2	Bueno	

10.3	Regular	
10.4	Aceptable	
10.5	Malos	

11.- ¿CÓMO CALIFICA LOS PRECIOS DE PRODUCTOS OFERTADOS POR LA LIBRERÍA y PAPELERÍA EDAPA?

11.1	Muy elevados	
11.2	Elevados	
11.3	Regular	
11.4	Accesibles	
11.5	Muy accesibles	

12.- ¿Qué desventajas identifica en la librería y papelería EDAPA, según su experiencia? Puede seleccionar dos opciones

12.1	Precio Elevado	
12.2	Atención deficiente	
12.3	Ausencia de productos	
12.4	Ubicación	
12.5	Mala calidad de productos	
12.6	Otros	

13.- ¿Qué medio de comunicación de la siguiente lista, utiliza con mayor frecuencia?

13.1	Televisión	
13.2	Radio	
13.3	Página web	
13.4	Redes sociales	
13.5	Por conocidos	
13.6	Otros	

14.- ¿Cuáles son las redes sociales que usted utiliza con mayor frecuencia?

14.1	Facebook	
14.2	WhatsApp	
14.3	Instagram	
14.4	Tik tok	
14.5	Otro	

15.- ¿Le gustaría conocer productos ofertados por librerías y papelerías mediante un catálogo digital?

15.1	Si	
------	----	--

15.2	No	
15.3	Tal vez	

16.- ¿Genero?

16.1	Masculino	
16.2	Femenino	

17.- ¿Edad?

17.1	18-30	
17.2	31-40	
17.3	41-50	
17.4	51-65	
17.5	65 o mas	

#### ANEXO 4. INSTALACIONES LIBRERÍA Y PAPELERÍA EDAPA.

Vista de frente de la librería y papelería EDAPA.



Fuente: Elaboración propia.