

ANEXOS

Anexo 1

Test de Comprobación y Apoyo a la Hipótesis del Proyecto de Investigación

H₁: La elaboración de estrategias y el rol las personas son los elementos que más inciden para re-posicionar la empresa en el mercado.

Variable Independiente: Estrategias y Rol de las Personas

Variable Dependiente: Re- Posicionamiento

Unidad de Análisis: Empresa comercial "Importadora Morales"

Variable Independiente X₁: Estrategias

Variable Dependiente Y₁: Re- Posicionamiento

Variable Independiente X₂: Rol de las Personas

Variable Dependiente Y₁: Re- Posicionamiento

Variables	Indicadores	Comprueba	Rechaza
X ₁ : Estrategias	Plan estratégico de Marketing	X	
	Estrategias posición y segmentación		X
	Matriz de Ansoff		X
X ₂ : Rol del Personal	Mejora en el servicio de entrega	X	
	Aumento del personal en la empres	X	
	Mejora en la información de prod.	X	
Total de números		4	3

Entonces la Hipótesis es apoyada en un 67% y rechazada en un 33%.

Anexo 2

ENTREVISTA CON LOS QUE TOMAN DECISIONES

1. ¿Cuánto tiempo lleva operando la empresa Importadora Morales Ltda. en el mercado Tarijeño?

R. La empresa lleva operando 4 años como Importadora Morales, pero tiene casi treinta años de experiencia en el mercado, porque antes operaba con la razón social de Morales Lazcano, la cual era una sociedad entre el Sr. Hugo Morales y Antonio Lazcano, la misma se disolvió hace 4 años después de haber estado vigente por 24 años en el rubro de venta de materiales para el acabado de la construcción.

2. ¿Cómo describe la oferta de Importadora Morales?

R. Nuestra oferta al mercado es de materiales para el acabado de la construcción como ser: pisos cerámicos, revestimientos, grifería juegos de baños accesorios para baños, accesorios para cocinas, pegamentos especiales y chapas, en sus distintas líneas importadas del exterior y del interior del país, la oferta y distribución de los productos está regulado por la demanda según las compras de los clientes, de esta forma acudimos a nuestros proveedores para importar los productos.

3. ¿De qué manera la empresa sienta presencia en el mercado local actualmente? ¿Cuál cree usted que es la mejor forma?

R. Por un lado los años de experiencia creo que es la manera más acertada de sentar presencia, pero por otro lado, el marketing a través del cual se da a conocer los productos, porque es la forma más conocida y común que utilizan las empresas.

4. ¿Qué papel desempeña el área de Marketing actualmente en la empresa?

R. Actualmente no existe un área de Marketing específico en la empresa, ya que las tareas relacionadas a esto las maneja la gerencia comercial, como ser políticas de venta, distribución, promociones, precios, publicidad, y operatividad de los asesores de venta.

5. ¿Existe actualmente inconvenientes en la empresa relacionados con las ventas de productos?

R. En la actualidad existe una ligera baja de las ventas, la razón no la tenemos muy clara, porque hasta ahora no se ha hecho en la empresa un estudio para analizar a profundidad el desempeño del personal como las necesidades de los clientes, pero se está trabajando en la aplicación de la norma ISO 9000 que coadyuve a la operatividad del personal de la empresa y así mejorar las utilidades. Pero también existen a veces problemas de quejas de clientes por el servicio del personal de la empresa arguyendo que se debería mejorarlo.

Anexo 3

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA JUAN MISAEL SARACHO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

SEXO: F M

**“CUESTIONARIO DE RELEVAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA IDENTIFICAR
CARACTERÍSTICAS RESALTANTES EN EL SERVICIO AL CLIENTE POR PARTE DE LA
EMPRESA IMPORTADORA MORALES LTDA.”**

Se solicita por favor pueda responder a las preguntas de este cuestionario que será utilizado para fines académicos. Gracias

1.- A la hora de dirigirse a comprar materiales para el acabado de la construcción a un comercial. ¿Qué aspectos relativos a los productos toma más en cuenta antes de realizar la compra?

a) Precios b)Garantía c)Calidad de los productos c) otros

2.- ¿Considera importante usted el lugar de origen o procedencia de los productos? ¿Por qué?

a) Si b) No

Por qué.....

3.- Marque la opción que considere buena, mala o regular de los servicios que brinda Importadora Morales.

Aspectos	Bueno	Malo	Regular
Atención de personal y vendedores			
Entrega a tiempo de los productos			
Buen asesoramiento			
Información adicional de productos			
Otros.....			

4.- ¿Qué grado de importancia merece para usted el buen asesoramiento para un adecuado uso de estos productos, en el lugar que los adquiere?

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

5.- ¿Por qué considera importante la entrega a tiempo de los productos?

- a) Para abastecimiento de Stock b) Conformidad c) Confianza d) Otros

6.- ¿Dónde realiza usted generalmente la compra de estos productos?

- a) Comerciales b) Agencias representantes c) Fronteras

- d) Lugares de origen de los productos e) otros

7.- ¿Por qué compra los productos en ese lugar?

- a) Por la cercanía b) Garantía del lugar c) Por la variedad de productos

- d) otros

8.- Marque con una x la siguiente pregunta. ¿Aproximadamente a cuánto asciende su ingreso en Bs.?

- a) 800 a 2000 b) 2000 a 5000 c) 5000 a 10000 d) 10000 adelante

9.- A continuación le presentamos diversas opiniones acerca del servicio que brindan las empresas que venden este tipo de materiales. Favor indicar si considera poco importante, importante o muy importante.

	Poco importante	Importante	Muy importante
1.- El vendedor debe informarse la disponibilidad de productos para no vender lo que no hay en inventario.			
2.- La entrega a tiempo de los productos fideliza la relación con la empresa.			
3.- Es necesario asistir a charlas técnicas que ofrecen las empresas para uso e instalación de productos para el acabado de la construcción.			
4.- El cliente debe percatarse minuciosamente el buen estado de los productos al momento de la entrega para evitar futuros conflictos.			

10.- ¿Qué cree que le falta a Importadora Morales para mejorar el servicio de venta de productos para el acabado de la construcción que ofrece?

a) Más personal b) Más eficiencia del personal c) otros

Muchas gracias por su tiempo invertido que tenga un buen día