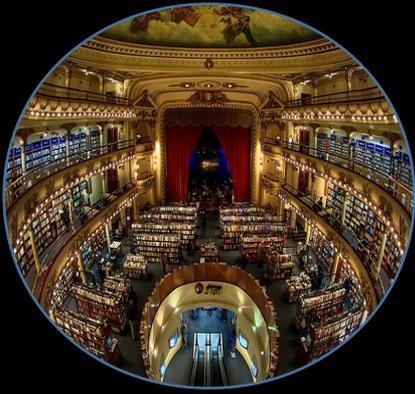




# Gestión de calidad de servicios de las librerías físicas de CABA y GBA

Modelos teóricos de la gestión de la calidad y su aplicación a las librerías físicas de CABA y GBA. Se presentarán los primeros resultados de la investigación realizada dentro del marco de los proyectos de reconocimiento institucional para graduados de la FFyL, UBA.



Librerías  
CABA y GBA

## Título

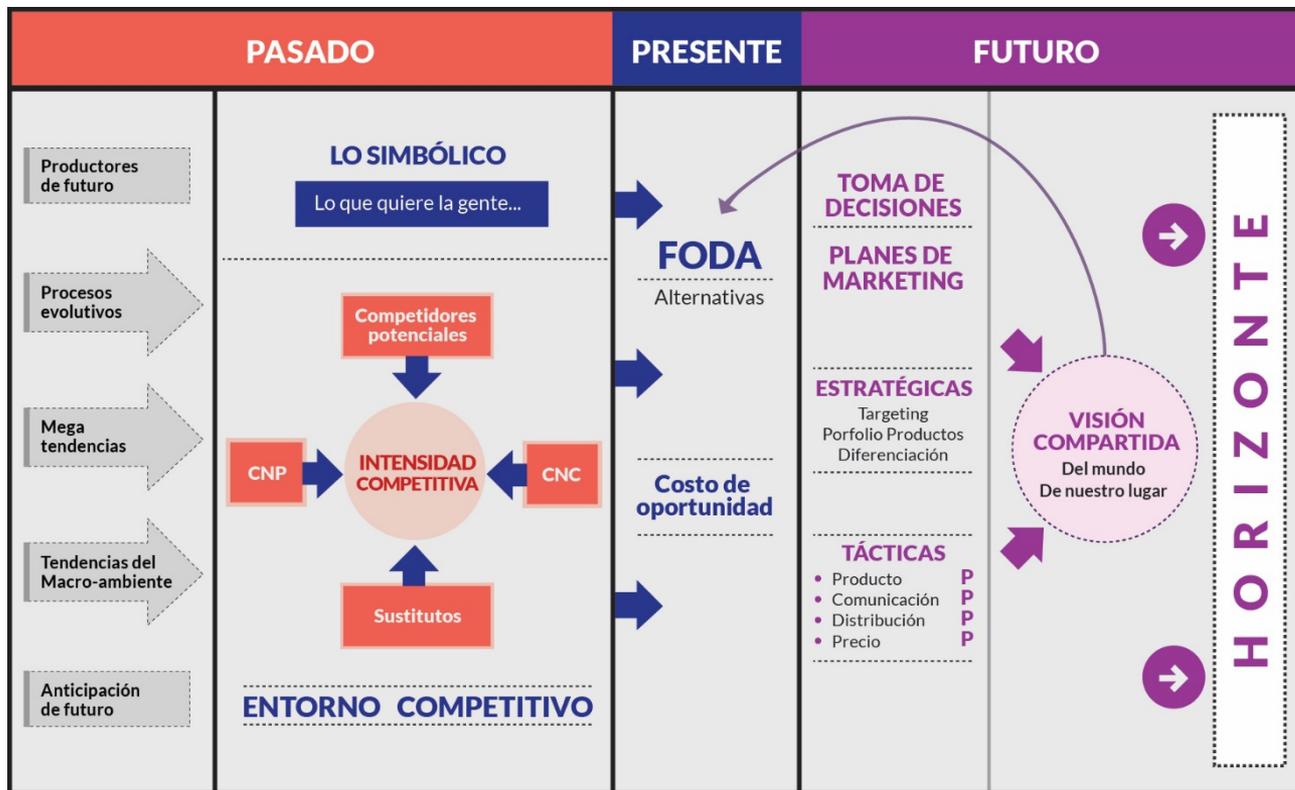
---

La organización de los materiales editoriales en los puntos de venta de grandes, medianas y pequeñas librerías físicas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Gran Buenos Aires.



## Librerías CABA y GBA

# Información en Marketing





Librerías  
CABA y GBA

## Problema del Marketing

---

- Baja en las ventas.
- Amenaza de nuevos ingresos.



Librerías  
CABA y GBA

## Problema de Investigación

---

- Desconocimiento parametrizado sobre las librerías.

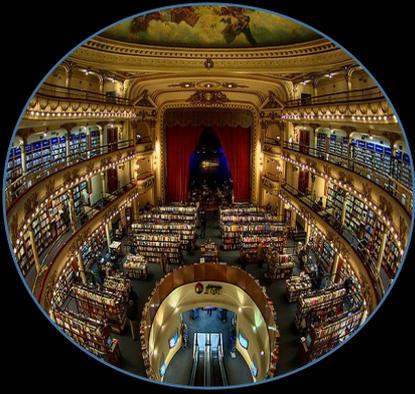


Librerías  
CABA y GBA

## Objetivo general

---

Profundizar los conocimientos sobre la organización de los materiales editoriales en los puntos de venta de grandes, medianas y pequeñas librerías físicas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Gran Buenos Aires.



Librerías  
CABA y GBA

## Marco teórico y fuentes de información

---

Escasez de información.

Falta de datos secundarios.

Generación de datos primarios.



## Librerías CABA y GBA

# Diagnóstico

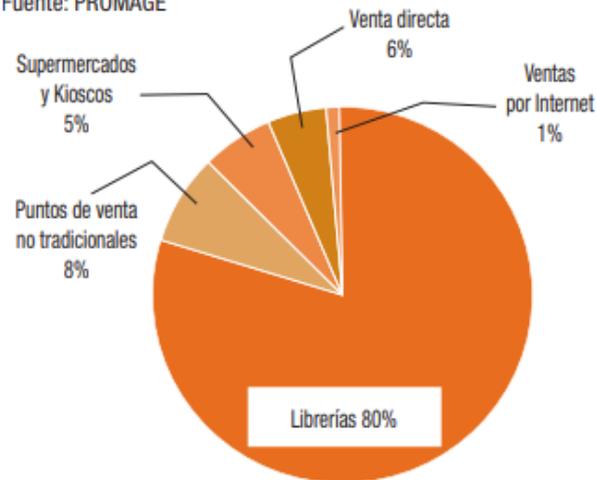
Las librerías argentinas tienen características únicas diferentes de sus semejantes en el resto del mundo.

Consideramos que el estudio sobre la organización de los materiales editoriales (dentro de las librerías físicas) es necesario para poder generar una aproximación de las funciones de cada sector dentro de ellas.

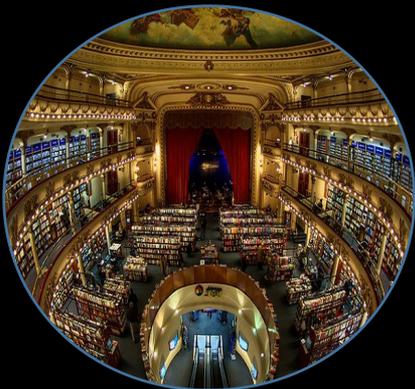
### Ventas por canales de distribución - Año 2016

Distribución en \$\$ - PVP

Fuente: PROMAGE

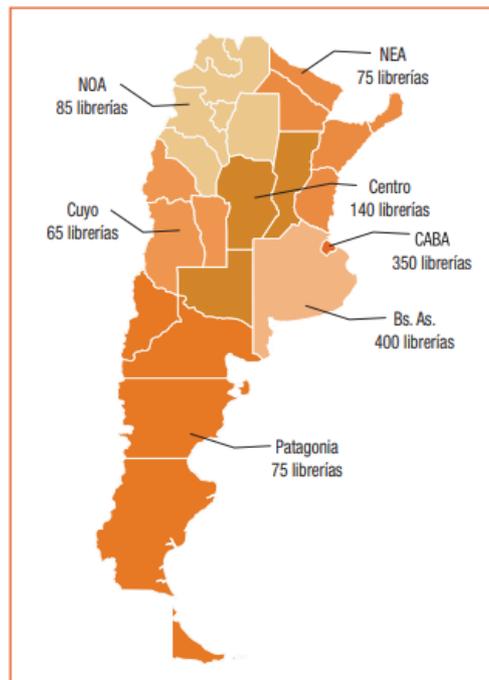


Fuente: El libro blanco 2017 (CAP)



## Librerías CABA y GBA

# Diagnóstico



Fuente: El libro blanco 2017 (CAP)

### Distribución geográfica y demográfica de librerías - 2016

Fuente: Datalibro + Instituto Geográfico Militar + INDEC + CAP

Región	Población	Cantidad librerías	Habitantes por librería
CABA	2.890.151	350	8.258
Buenos Aires	15.625.084	400	39.063
Centro	6.822.364	140	48.731
Cuyo	2.852.294	65	43.881
NEA	4.915.603	75	65.541
NOA	4.911.424	85	57.781
Patagonia	2.100.176	75	28.002
<b>TOTAL</b>	<b>40.117.096</b>	<b>1190</b>	

Fuente: El libro blanco 2017 (CAP)



## Librerías CABA y GBA

# Distribución de la muestra

---

### **GBA Sur**

GBA Sur 1: Almirante Brown, Avellaneda, Berazategui, Florencio Varela y Quilmes.

GBA Sur 2: La Matanza, Lanús y Lomas de Zamora.

### **GBA Oeste**

GBA Oeste: Hurlingham, Ituzaingó, Morón.

### **GBA Norte**

GBA Norte 1: General Rodríguez, Merlo, Moreno y Pilar.

GBA Norte 2: General San Martín, José C. Paz, Malvinas Argentinas, San Miguel y 3 de Febrero.

GBA Norte 3: Escobar, San Fernando, San Isidro, Tigre y Vicente López.

### **CABA**

CABA 1: Desde Barracas hasta Retiro y desde Almagro hasta P. Madero.

CABA 2: Desde Recoleta hasta Núñez y desde Palermo hasta Chacarita.

CABA 3: Desde La Paternal hasta Liniers y desde Pueyrredón hasta Floresta.

CABA 4: Desde Boedo hasta Mataderos y desde Caballito hasta V. Soldati.



## Librerías CABA y GBA

# Distribución de la muestra

Localización geográfica	Cantidad librerías físicas
GBA Norte	52
GBA Sur	44
GBA Oeste	43
<b>Total GBA</b>	<b>139</b>
CABA	423
<b>Total GBA + CABA</b>	<b>562</b>

Fuente: Elaboración propia. Cátedra Marketing Editorial (2017)

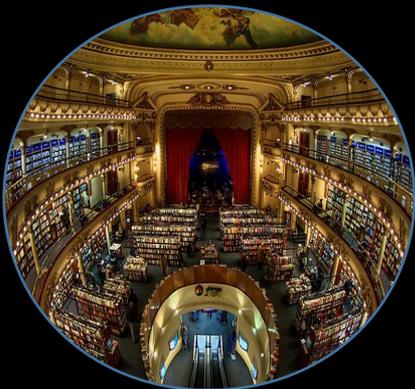


Librerías  
CABA y GBA

## Sectores dentro de las librerías físicas

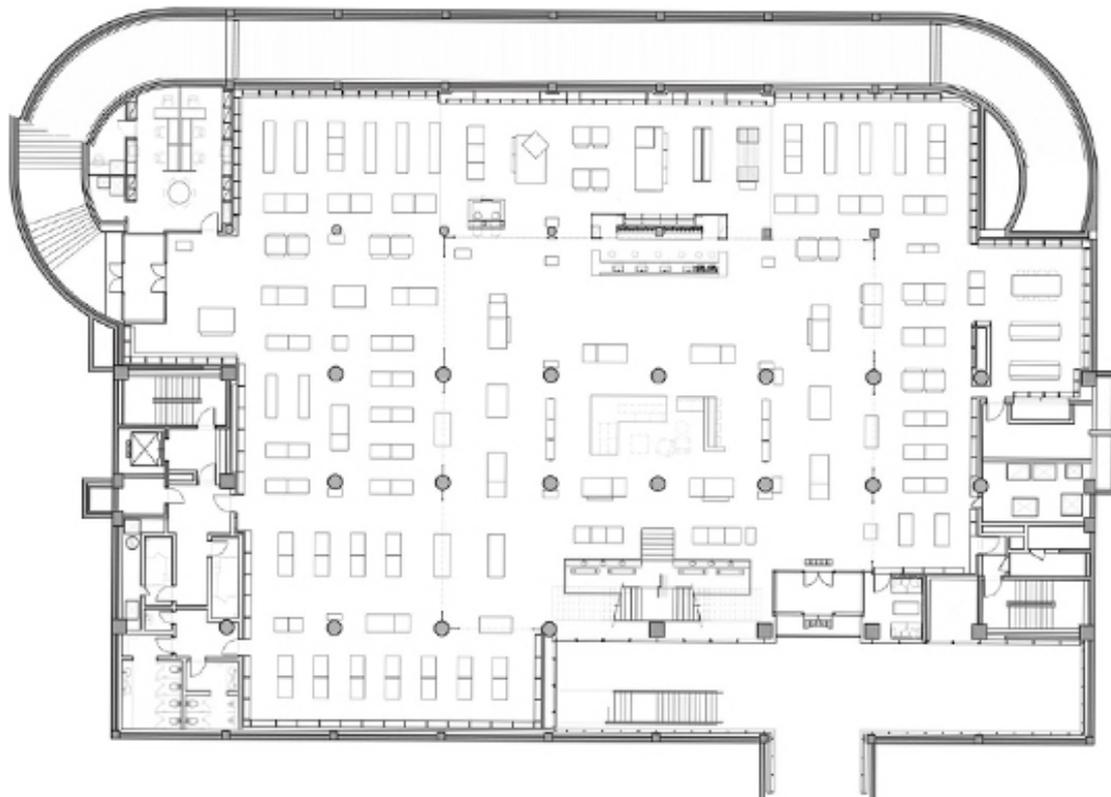
1. Vidrieras
2. Novedades
3. Diferencial
4. Consulta
5. Lectura
6. Café / Bar
7. Caja

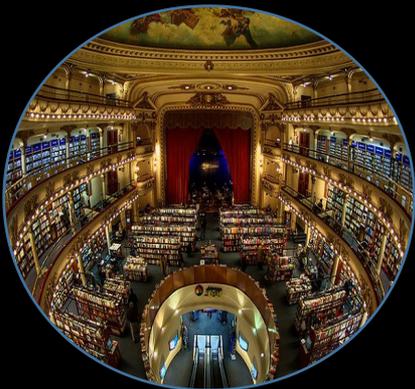




Librerías  
CABA y GBA

## Sectores dentro de las librerías físicas





## Librerías CABA y GBA

# Muestra no probabilística

	Librerías de las fuentes	% visitado	Librerías visitadas	% observado	Librerías observadas
GBA	139	19	27	33	9
CABA	423	14	58	71	41
Totales	562	15	85	59	50



## Librerías CABA y GBA

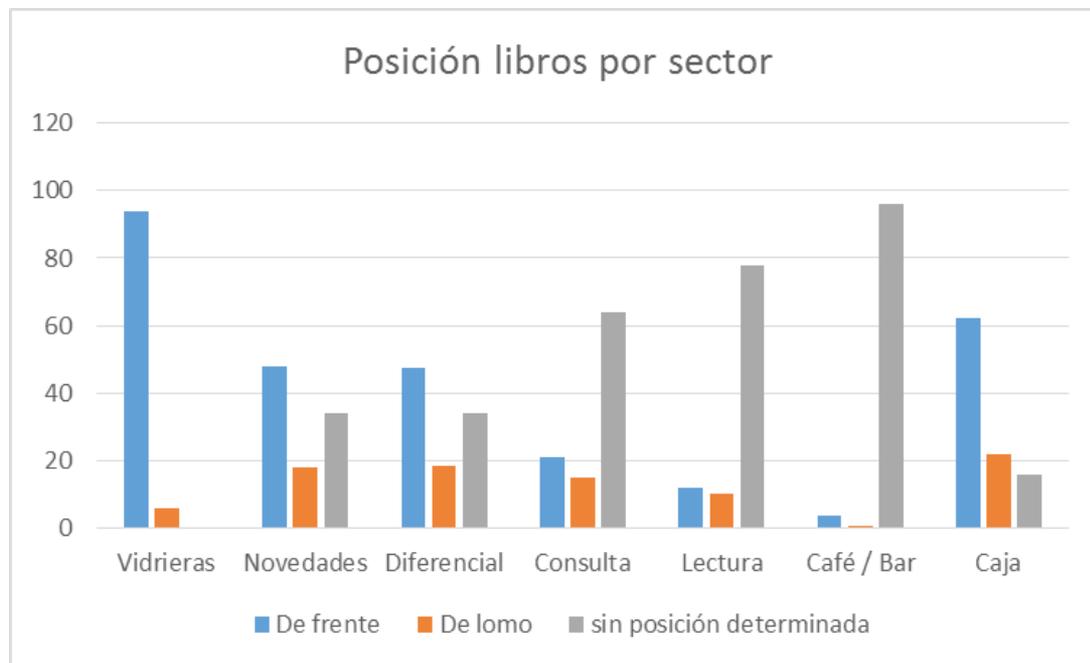
### Índice

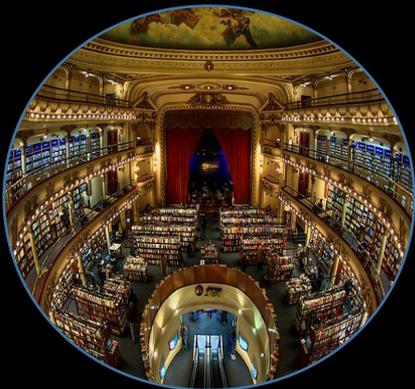
Todos: 100%

La mayoría: 75%

La mitad: 50%

## Posición total de los libros





Librerías  
CABA y GBA

## Posición total de los libros



Vidrieras





Librerías  
CABA y GBA

## Posición total de los libros



Novedades





Librerías  
CABA y GBA

## Posición total de los libros



Lectura





Librerías  
CABA y GBA

## Posición total de los libros



Caja





## Librerías CABA y GBA

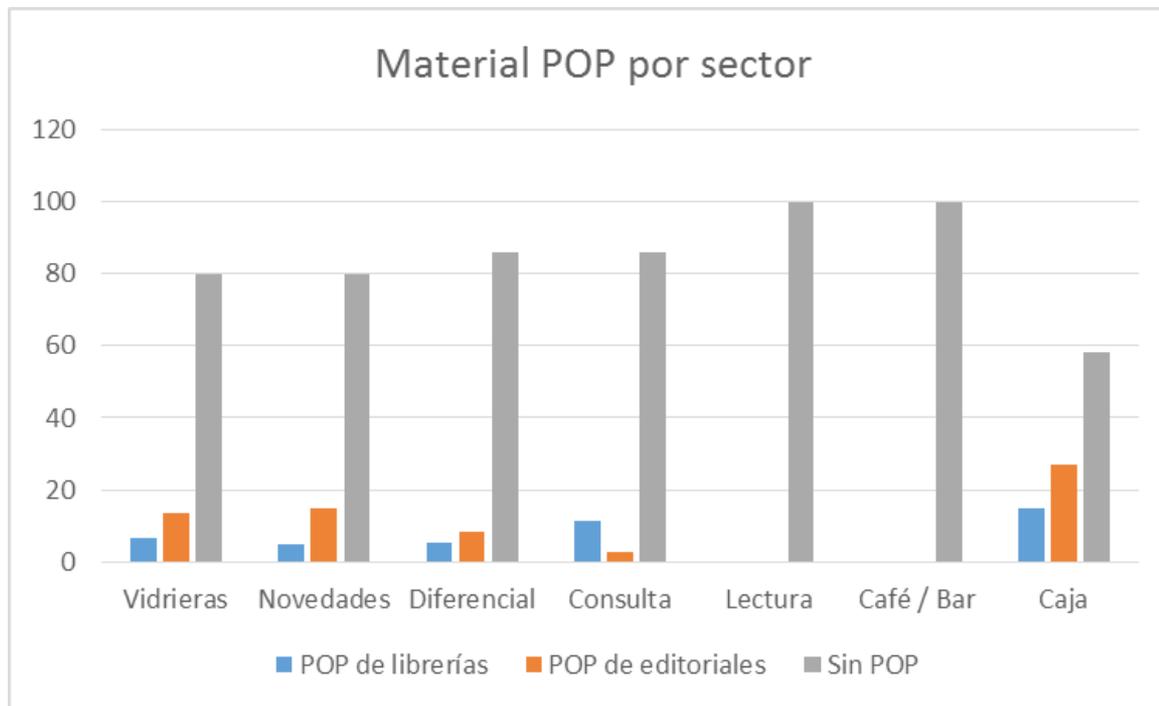
### Índice

Todos: 100%

La mayoría: 75%

La mitad: 50%

## Material POP

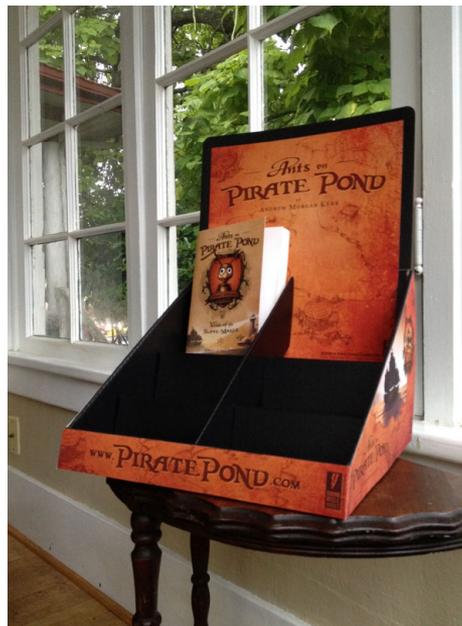




Librerías  
CABA y GBA

## Material POP

---





Librerías  
CABA y GBA

## Material POP





## Librerías CABA y GBA

### Índice

Todos: 100%

La mayoría: 75%

La mitad: 50%

## Exhibidores





Librerías  
CABA y GBA

## Exhibidores de la librería

---





Librerías  
CABA y GBA

## Exhibidores de la editorial





## Librerías CABA y GBA

## Metodología utilizada

---

- Estudio exploratorio no cualitativo.
- Estudio cuantitativo sincrónico.
- Formas de instrumentos para obtener la información.
- Obtención de la información: trabajo de campo.
- Procesamiento de los datos.
- Edición, codificación y tabulación de resultados.
- Interpretación de los datos. Conclusiones.



## Librerías CABA y GBA

# Bibliografía

---

Carponi Flores, Juan Carlos (2010). "Marketing y competitividad. Nuevos enfoques para nuevas realidades", en Marketing y Competitividad (Pearson)

Brunetti, Giorgio et al. (2004). La librería como negocio: economía y administración. (FCE)

Canalicchio, Pablo (2014). La falta de gestión estratégica de Recursos Humanos en empresas editoriales argentinas (Tesis inédita)

Dato, Hebe (2009) "Editorial sobre las inserción de las nuevas tecnologías en el rubro de las librerías", en Revista Contexto, 3

Kotler, Philip (2001). Dirección de Marketing (Prentice Hall)

L'Observatoire (2013). Sociétés et consommation, [Informe de librerías y consumo de París].

Observatorio de industrias creativas (2014). Informe del mercado editorial de Argentina y Ciudad de Bs As.

Cámara Argentina de Publicaciones (2017). El libro blanco de la industria editorial.

Paulerberg, Herbert (1999). El arte de vender libros. Técnicas de venta y atención al cliente para librerías (FCE).

Porter, Michael (1992). Estrategia Competitiva (CECSA)

Santesmases Mestre, Miguel (2000). Marketing. Conceptos y estrategias (Pirámide)



Librerías  
CABA y GBA

## Sellos editoriales en la vidriera

---



Librerías  
CABA y GBA

## Sellos editoriales en la vidriera, por Grupo editorial

---



Librerías  
CABA y GBA

## Grupos editoriales en la vidriera

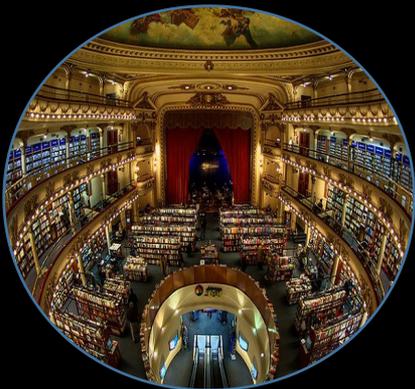
---



# Librerías CABA y GBA

XXXXXX

---



Librerías  
CABA y GBA

# Muchas gracias

Contactos

---

Pablo Canalicchio: [editor@pablocanalicchio.com.ar](mailto:editor@pablocanalicchio.com.ar)

Hebe Dato: [hebedato@gmail.com](mailto:hebedato@gmail.com)