

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

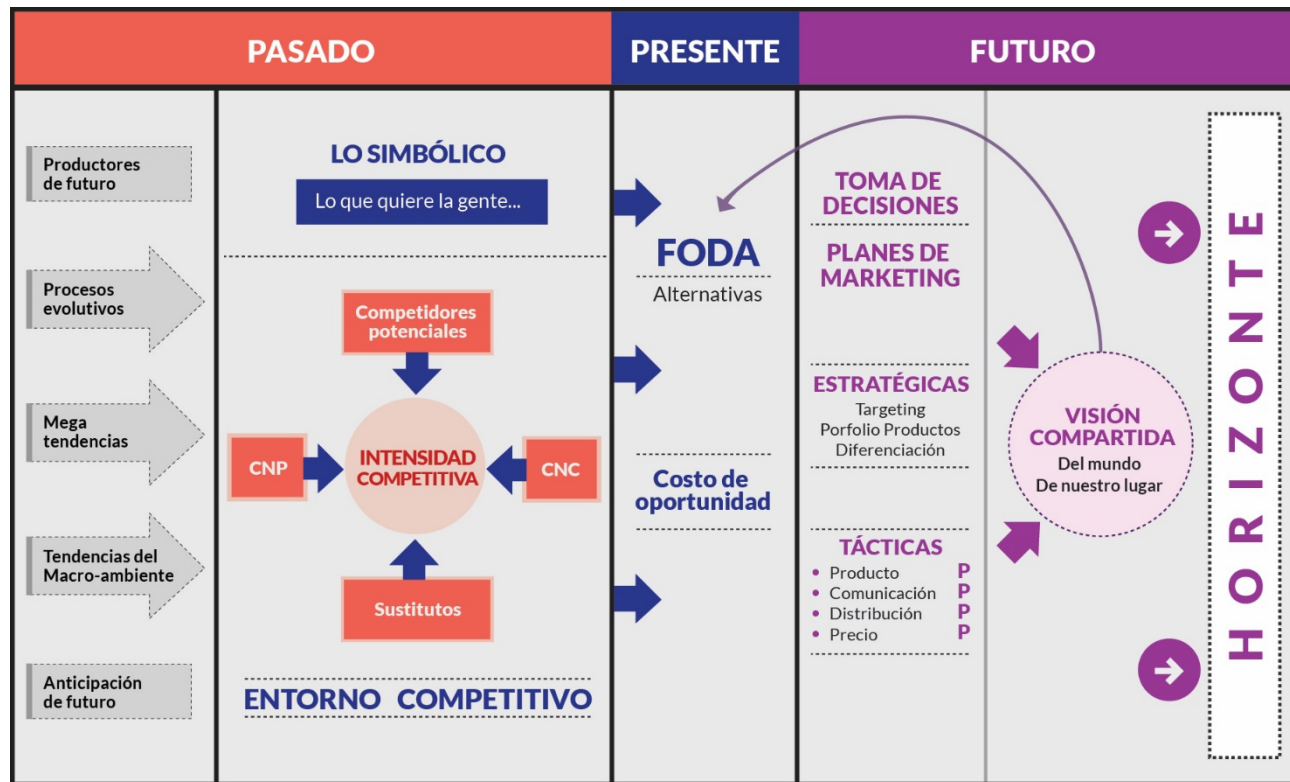
Título

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

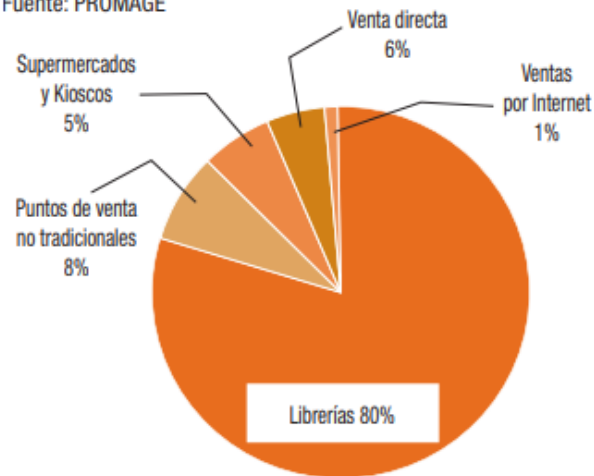
Las librerías argentinas tienen características únicas diferentes de sus semejantes en el resto del mundo.

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

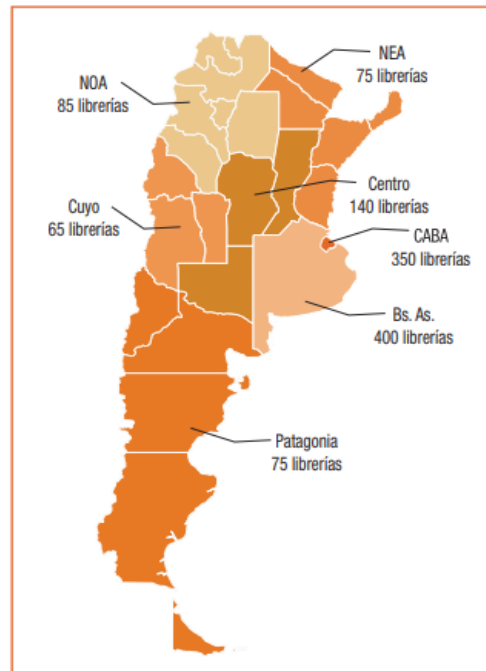


Fuente: El libro blanco 2017 (CAP)



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
TOTAL	40.117.096	1190	

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
Total GBA	139
CABA	423
Total GBA + CABA	562

Fuente: Elaboración propia. Cátedra Marketing Editorial (2017)



Librerías
CABA y GBA

Sectores dentro de las librerías físicas

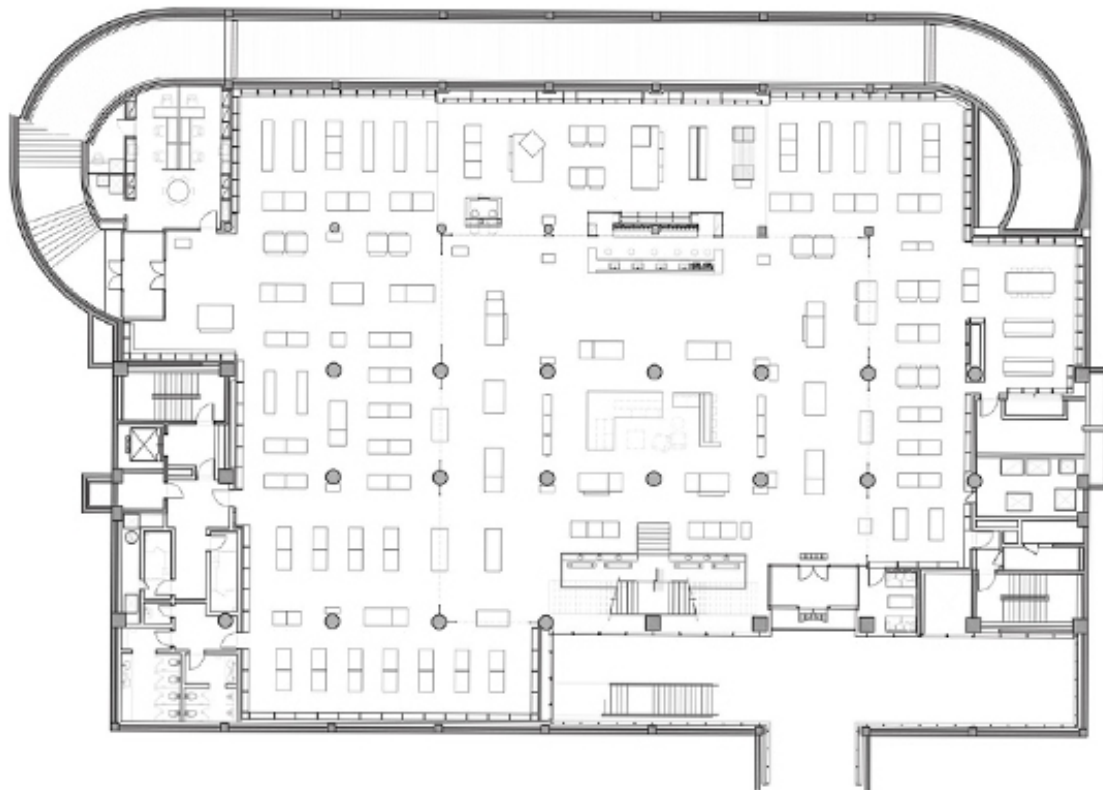
1. Vidrieras
2. Novedades
3. Diferencial
4. Consulta
5. Lectura
6. Café / Bar
7. Caja





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

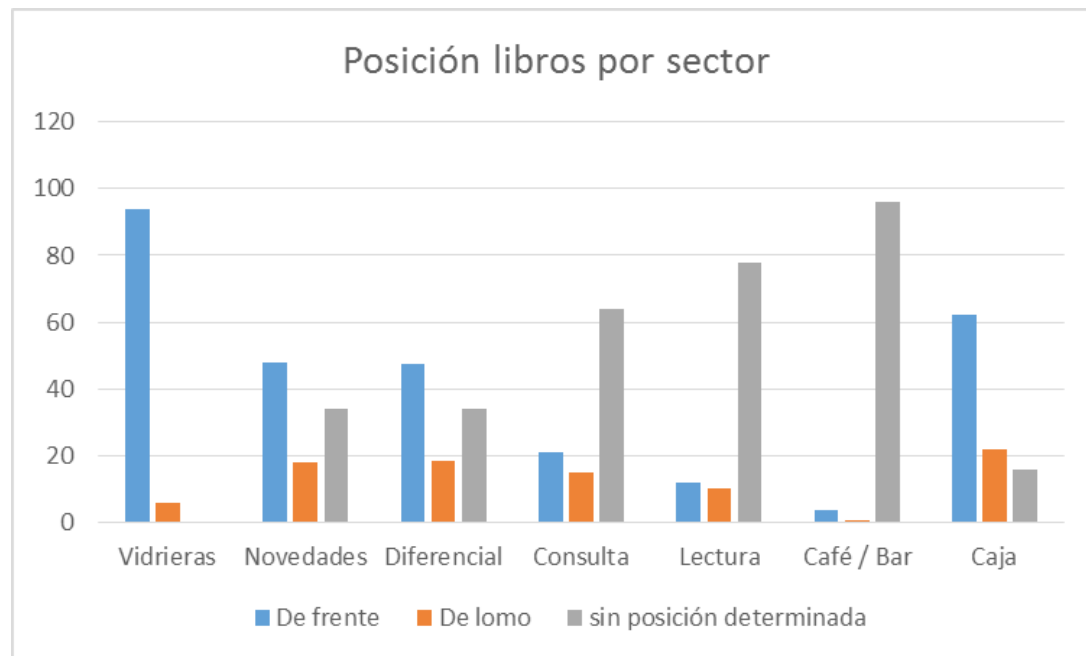
Índice

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

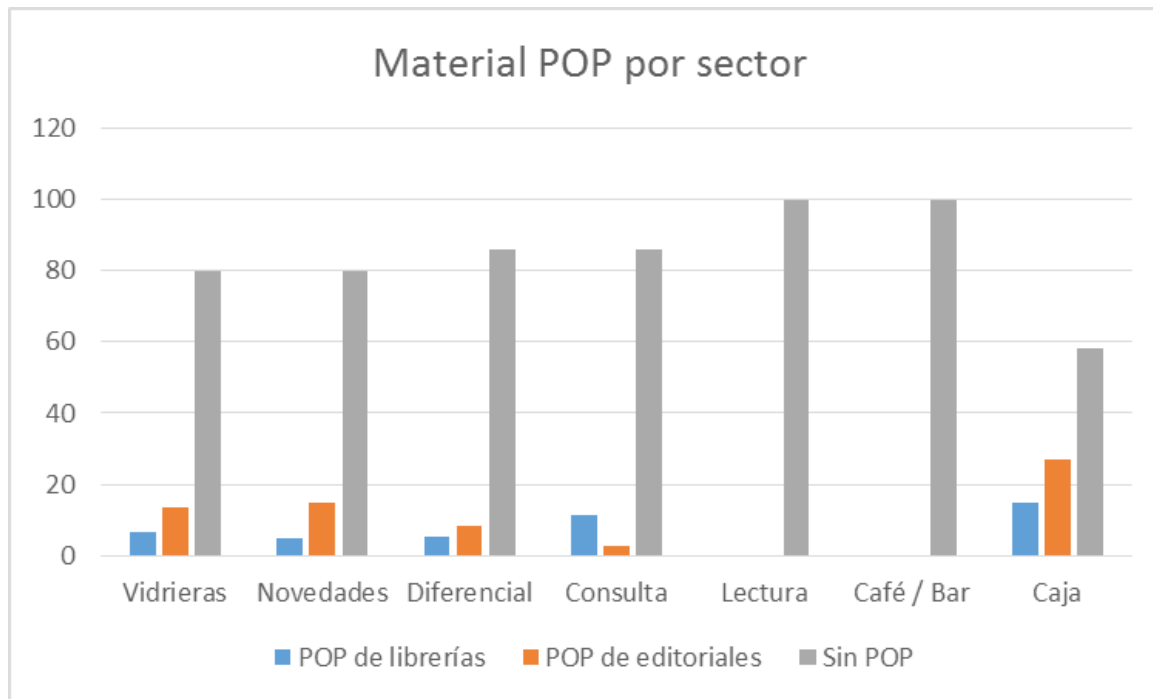
Índice

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). Société 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 libreros (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**

Hebe Dato: **hebedato@gmail.com**