Publicación periódica de acceso abierto, financiada y editada por la Universidad de la Integración de las Américas

Revista UNIDA Científica
e-ISSN:2520-9213

Artículo original

Diagnóstico y reorganización integral de la librería Más que Vencedores

Comprehensive diagnosis and reorganization of the Más que Vencedores library

Yanina Vanesa Torrez[1]

[1]Universidad de la Integración de las Américas. Asunción, Paraguay. e-mail: vanesaz90@hotmail.com

RESUMEN

Los motivos que condujeron a la investigadora a la realización de este trabajo radicaron en conocer las distintas falencias que se tienen en la Librería Más Que Vencedores. La Librería necesitó disponer de un análisis situacional, de tal forma que se puedan determinar las falencias y a partir de los resultados proponer un plan de mejora.

Una vez analizada y aprobada la factibilidad de la investigación basada en la disponibilidad de recursos y tiempo para abordarla, la misma partió del objetivo general: Analizar el funcionamiento de la Librería Más Que Vencedores ubicada en Asunción que genera poca rentabilidad, atendiendo a las preguntas específicas: ¿cuál es la situación actual del funcionamiento de la librería?, ¿se puede reorganizar la misma?, ¿cuál sería la propuesta para aplicar cambios necesarios para mejorar la estructura organizacional y el funcionamiento de la librería?

Esta investigación se basó en la modalidad bibliográfica y documental, recogiendo información de fuentes bibliográficas y documentales como libros e investigaciones al respecto. El presente trabajo inició con un nivel exploratorio que consistió en la recolección de información por medio de fuentes bibliográficas, una vez obtenida las informaciones bibliográficas, se realizaron estudios de campo, a través de encuestas semiestructuradas, realizadas a los usuarios de la librería, obteniendo información inherente al funcionamiento. Posteriormente, la investigación adquirió un nivel descriptivo basándose en las herramientas disponibles. Finalmente, alcanzó el nivel explicativo ya que de los resultados obtenidos se diseñó y propuso un plan para mejorar el funcionamiento, generar mayor rentabilidad y optimizar todos los recursos.

Palabras Clave: Análisis, funcionamiento, rentabilidad, plan, reorganizar.

ABSTRACT

The reasons that led the researcher to carry out this work lay in knowing the different shortcomings that exist in the Más Que Vencedores Library. The library needed to have a situational analysis, so that the shortcomings could be determined and from the results propose an improvement plan.

Once the feasibility of the investigation based on the availability of resources and time to address it had been analyzed and approved, it was based on the general objective: Analyze the operation of the Más Que Vencedores library located in Asunción that generates little profitability, attending to specific questions : What is the current situation of the bookstore's operation? Can it be reorganized? What would be the proposal to apply the necessary changes to improve the organizational structure and operation of the bookstore?

This research was based on the bibliographic and documentary modality, collecting information from bibliographic and documentary sources such as books and research in this regard. The present work began with an exploratory level that consisted in the collection of information through bibliographic sources, once the bibliographic information was obtained, field studies were carried out, through semi-structured surveys, carried out to the users of the library, obtaining information inherent to operation. Subsequently, the research acquired a descriptive level based on the available tools. Finally, it reached the explanatory level since, from the results obtained, a plan was designed and proposed to improve operation, generate greater profitability and optimize all resources.

Keywords: Analysis, operation, profitability, plan, reorganize.

Para correspondencia dirigirse a: vanesaz90@hotmail.com
Recibido: Enero 22, 2021 - Aceptado: Marzo 30, 2021.
Conflictos de interes: Ninguna que declarar.

Este es un artículo publicado en Acceso Abierto bajo Licencia Creative Commons CC-BY, que permite el uso sin restricciones, distribución y reproducción en cualquier medio, siempre que se cite debidamente la obra original.

INTRODUCCIÓN

La necesidad de un óptimo funcionamiento y el acompañamiento constante desde el inicio de la puesta en marcha de una librería se ven reflejados en la poca rentabilidad y posicionamiento en el mercado de ésta.

Las librerías requieren de una organización sólida e integrada que les permita mostrar una imagen efectiva y totalmente coherente con la realidad, lo cual debe reflejarse en un servicio que satisfaga las expectativas de sus usuarios.

Los motivos que condujeron a la investigadora a la realización de este trabajo radicaron en conocer las distintas falencias que se tienen en la Librería Más Que Vencedores obteniendo la radiografía de los aspectos negativos y positivos que se refleja en su funcionamiento.

La Librería Más Que Vencedores dio sus primeros pasos en el año 2004. La librería desea además posicionarse como una de las mejores que aporte y edifique en el crecimiento espiritual de sus clientes. Todos los productos que ofrece abarcan áreas como: el espiritual, emocional, social y financiero; además, no excluye a edad ni clase social.

La Librería necesitó disponer de un análisis situacional, de tal forma que se puedan determinar las falencias y a partir de los resultados proponer un plan de mejora.

Al respecto, se puntualiza que la relevancia de la presente investigación radica en diagnosticar la situación actual de la Librería Más Que Vencedores con el objeto de generar mayor rentabilidad y un óptimo funcionamiento.

Es de interés de la investigadora la elaboración de un plan de ventas realizando una reingeniería de los elementos que componen la Librería, tanto materiales como recursos humanos. Esto traerá como consecuencia implementar mejoras que permitan el óptimo funcionamiento, potenciar al funcionariado, incrementar las ventas y lograr un destacado posicionamiento en el mercado.

A partir de la revisión bibliográfica se extrajeron los siguientes conceptos relevantes para la comprensión de esta investigación que están vinculados a la reestructuración organizacional y plan de marketing.

Actualmente se notan dos dificultades en la organización de las empresas; como cada persona es responsable de una parte del proceso del trabajo, ninguno es responsable del total y del producto o servicio que se obtiene, por otro lado, no se aprovecha el potencial humano.

Es por esto por lo que el concepto de planeación y organización, reorganización o reingeniería como una elección ante la situación que se vive y sus cambios. La reingeniería, enfocada en procesos eficientes que se basan en la satisfacción del cliente, logra descartar la antigua forma de funcionamiento de las empresas.

Es así que, Prieto (2009) *Las organizaciones son entes creados para el logro de determinados objetivos mediante la interacción del trabajo humano con los recursos económicos, físicos y tecnológicos.*

Es decir, las empresas generan recursos que deben ser administrados a través de estructuras jerárquicas caracterizadas por relaciones de autoridad, controles, división del trabajo, comunicaciones, motivación, liderazgo y logro de los objetivos.

Objetivos

El objetivo general de la investigación es: Analizar el funcionamiento de la Librería Más Que Vencedores ubicada en Asunción que genera poca rentabilidad.

Siendo los objetivos específicos:

Determinar la situación actual del funcionamiento de la Librería.

Buscar la forma de reorganizar la misma.

Realizar un plan ventas, de marketing para mejorar la estructura y el funcionamiento.

MATERIALES Y MÉTODOS

Esta investigación sobre el análisis del funcionamiento de la Librería Más Que Vencedores ubicada en Asunción que genera poca rentabilidad, se basó en la modalidad bibliográfica y documental, recogiendo información de fuentes bibliográficas y documentales como libros e investigaciones al respecto.

Los sitios visitados fueron: bibliotecas físicas, Facultad de Ciencias Económicas de la U.N.A. y virtuales páginas WEB que tratan temas inherentes a la reorganización institucional, plan de negocios y plan de marketing. Al momento de visitar los sitios de bibliotecas físicas y virtuales, la revisión se realizó utilizando el método de lectura exploratoria, de fondo, de verificación, con la ayuda de la técnica procesal de título, índice, prólogo, bibliografía y contenido a fin de seleccionar los materiales útiles.

Luego, para ordenar y sistematizar las fuentes consultadas, se utilizaron fichas bibliográficas que permitieron el registro ordenado de las fuentes y documentos con sus respectivas fichas documentales.

El presente trabajo inició con un nivel exploratorio que consistió en la recolección de información por medio de fuentes bibliográficas, una vez obtenida las informaciones bibliográficas, se realizaron estudios de campo, a través de encuestas semiestructuradas,realizadas a los usuarios de la librería, obteniendo información inherente del funcionamiento de la librería.

Posteriormente, obtenida la información de las encuestas y la observación realizada, la investigación adquirió un nivel descriptivo basándose en las herramientas disponibles.

Finalmente, la investigación alcanzó el nivel explicativo ya que de los resultados obtenidos de la investigación de campo se diseñó y propuso un plan para mejorar el funcionamiento de la Librería Más Que Vencedores.

Los métodos utilizados en este trabajo fueron: inductivo; ya que, de los criterios obtenidos por cada uno de los usuarios de la librería, se obtuvieron informaciones sobre el funcionamiento de la librería, analítico; porque del análisis situacional de la librería se diseña y propone un plan de mejora. Además, sintético para llegar a las conclusiones establecidas previamente en la hipótesis.

El alcance del trabajo de campo abarcó a 100 usuarios de la librería encuestados.

La muestra para aplicar la encuesta se señala seguidamente:

- Población de estudio: 350 usuarios de la Librería que asisten al culto los domingos.
- Muestra: 100 usuarios, muestreo aleatorio simple.
- Tiempo: Agosto 2018.
- Instrumento: Encuesta y Observación.

El diseño de los instrumentos para el levantamiento de la información se realizó una vez definidos los indicadores de la variable dependiente y la variable independiente.

Se permitió aplicar una encuesta a los usuarios de la librería, determinados como muestra, esta encuesta fue entregada a cada usuario. Para el diseño de la encuesta se tomaron como base instrumentos existentes utilizados por Manuel Gil (2015), con adecuaciones propias al objetivo de estudio.

Como parte del método se tomó la escala de Likert, es un tipo de escala indirecta, en la cual un encuestado indica su grado de acuerdo o desacuerdo con cada una de las series de afirmaciones, posteriormente se clasifica numéricamente cada respuesta, para obtener un puntaje de resumen para cada encuestado, Hernández et al, (2010). Este modelo fue desarrollado por Rensis Likert, a principios de los años 30 del siglo pasado, sin embargo, se trata de un enfoque vigente y muy utilizado.

Luego de haber realizado el análisis estadístico de cada variable de estudio, se procedió a la interpretación de dichos resultados relacionándolos con la hipótesis planteada, con el fin de respaldar los objetivos de estudios que han sido planteados.

A partir del análisis de datos y registros mencionados, obtenidos precedentemente, se procedió a demostrar objetivamente los datos obtenidos de manera a elaborar y diseñar una propuesta para mejorar la situación actual de la Librería Más Que Vencedores.

Los datos resultantes de esta investigación se procesaron a través del programa de cómputo Windows 7.

RESULTADOS

En el trabajo de campo realizado se procedió a realizar una encuesta a los usuarios de la librería. La población de estudio fue definida y citada precedentemente quedando como objetos de estudio 100 usuarios.

La mayor frecuencia de personas encuestadas fue del sexo femenino, siendo la edad promedio de los usuarios encuestados, 31 años.

Con respecto a la frecuencia de visita a la librería, el 100 % de los que participaron de la encuesta respondieron que acuden a la librería todos los meses, aunque con diferente regularidad: a) una vez a la semana: 25, b) una vez cada dos semanas: 17, c) una vez al mes: 33 y d) una vez cada tres meses: 25.

En relación a qué valora más en su experiencia de compra dentro de la librería, la encuesta mostraba cuatro opciones de respuesta, para cada una de las opciones se pedía que asignaran un grado de acuerdo o desacuerdo, marcando 1 a las experiencias muy malas y 5 a la más buena.

La encuesta permitió señalar que los usuarios en general valoran en gran medidala atención y recomendación del vendedor, la variedad de los materiales disponibles, así como la selección de los títulos y autores de la actualidad y la disponibilidad física de los libros.

Con respecto a ¿qué otros productos o servicios, además de libros en papel, le gustaría encontrar en esta librería? Entre quienes señalaron otras opciones se destacan personas que demandan materiales culturales como música, cine, venta de libros por internet, a través de la plataforma de la librería MQV, demandan libros en otros formatos, cursos tales como: La mujer que prospera; Hombria al Máximo, Uno y Como hacer feliz al esposo.

Desean contar con opciones de regalos, así como delivery. Como interés adicional los clientes solicitan contar con más materiales de contenidos, tanto para adultos como para niños, en cuanto a la cafetería contar con una variedad de alimentos para acompañar el café.

El trabajo de campo permitió realizar además de la encuesta a los usuarios de la librería, una observación sobre el funcionamiento y gestión de la librería.

De acuerdo con las ventas cerradas en el ejercicio 2018 de Gs. 74.115.196 y realizando un comparativo con el año anterior Gs. 84.077.031, se observa una disminución del 11,85 %.

En cuanto a los materiales que se encuentran para la venta, nuestros principales proveedores Reflexión, Música y Libros y la Librería Centro Familiar de Adoración nos entregan a consignación mensualmente. Se cuenta con pocos materiales propios y la mayoría son cds y dvs, que consideraría como obsoletos puesto que en la actualidad casi no se venden.

Los productos que están en venta son: libros de bolsillo, libros, biblias, biblias de estudio, materiales para niños, aunque faltaría más variedad, termos de tereré, tazas cristianas estampadas, regalos de palo santo, tarjetas, carteras de tela, café, masitas. Todos los materiales ofrecidos abarcan áreas como: lo espiritual, emocional, social y financiera; además, no excluye a ninguna edad ya que está dirigida a: niños, adolescentes, jóvenes, adultos, personas de la tercera edad, solteros, aquellos que se encuentren en la etapa de noviazgo, casados, los que estén pasando por alguna

crisis, vicios, madres solteras, entre otros.

DISCUSIÓN

La librería hoy en día cuenta con un solo vendedor, quien es supervisado por el departamento de Administración de la iglesia. Actualmente, la Librería se maneja manualmente, si bien se cuenta con un sistema de Compras, Ventas y Stock (CVS) aún no ha sido implementado, está en los planes, pero se necesita contar con un inventario actualizado, lo cual está en proceso.

Por otro lado, luego de la encuesta aplicada a los 100 usuarios, los resultados demuestran que es necesaria una ampliación en la gama de artículos ofrecidos por parte de la librería, esto permitiría aumentar la clientela y por ende, las ventas.

Se sugiere una reingeniería en su estructura organizativa para que haya un óptimo funcionamiento y genere mayor rentabiliad.

CONCLUSIÓN

Al término de la investigación del diagnóstico y reorganización integral de la Librería Más Que Vencedores, se puede concluir que el proyecto es viable debido a que el mercado cristiano y la demanda están en crecimiento.

Respondiendo a los objetivos específicos: Verificar la situación actual del funcionamiento de la librería, al analizar el mismo fue posible percatarse de la casi nula estructuración de su funcionamiento, ya que actualmente cuenta con un solo personal que realiza todas las funciones.

Con relación al segundo objetivo específico, buscar la forma de reorganizar la misma y al tercer objetivo, aplicar los cambios necesarios para mejorar la estructura y el funcionamiento; se ha presentado sugerencias para realizar cambios en la estructura organizacional, funciones e infraestructura de la librería, quedando a consideración de los responsables su implementación.

Y respondiendo al primer objetivo, obtener un diagnóstico situacional de la realidad de la Librería, el estudio ha determinado una decadencia comercial no habiendo circulación de inventario, bajas ventas por la falta de organización administrativa y comercial.

Realizando los cambios sugeridos tanto en el área organizativa como comercial la Librería logrará no solo una mejoría sino un crecimiento importante de acuerdo al estudio de mercado realizado que éste ha arrojado, de acuerdo con las segmentaciones presentadas que el 100% compran materiales de acuerdo a sus respectivas edades y elecciones ofrecidas, con el valor agregado de contar con nuevas líneas de productos, crear un espacio de lectura.

En cuanto a los productos, se cuenta con varios proveedores, creando alianzas con la más importante del mercado por lo que se cree se podrá cumplir con el servicio ofrecido. Respecto a los productos de cafetería, también sería apropiado crear un ambiente, especialmente para los más jóvenes; esto no solo fidelizaría al cliente sino también les daría un sentido de pertenencia al encontrar los materiales que buscan o necesitan y al mismo tiempo pasan en compañía de quienes tienen los mismos intereses y anhelos.

Con relación al servicio, se busca conservar la calidad desde el proceso de elección de los materiales hasta finalizado el proceso de relación con el cliente, realizar en forma constante la actualización de los clientes, de manera a crear promociones conforme con las preferencias y segmentos.

Podemos concluir también que parte de la inversión inicial se ejecutará para la compra e instalación de Activos Fijos que equivalen a un 35% del total, necesitando 49% para capital operativo inicial y un 16% para activos intangibles.

Si bien el cálculo del Valor Actual Neto no es muy favorable, arrojó un resultado positivo, de Gs. 2.483.785 con una Tasa Interna de Retorno de 31%, debido a los costos que representa el proyecto, pero asumimos que al realizar los cambios de reinfraestructura y ampliar las líneas de producto, los resultados se irán incrementando año a año positivamente.

En términos de oportunidades laborales e ingresos, la empresa otorgará oportunidad a jóvenes que se van formando en esa área, considerando que es un espacio rotativo al que se pueden contratar pasantes por temporadas.

La demanda y buenos precios en el corto y mediano plazo se convertirán en una oportunidad importante para potenciar otros servicios como valor agregado que se irán incorporando de acuerdo a la necesidad de satisfacer las exigencias

de los clientes ateniendo que la segmentación hace que la misma sea dinámica y de constante mejora.

REFERENCIAS

Chiavenato. Idalberto. (2014) “Gestión del Talento Humano”, ed. Mc Graw Hill. México.
Cipriano, L. G. A. (2014). Proceso administrativo. Retrieved from https://ebookcentral.proquest.com
David Fred. R. (1997). “Conceptos de Administración Estratégica” Prentice Hall. Hispaniamericana S.A.
Flor Romero. Martin. (2017). “Organización Sistemas y Métodos”. Novena Edición, Editora Litocolor. Asunción Paraguay.
Jean – Jacques Lambin. Marketing. Estratégico,. Edit. Mcgraw Hill. Tercera. Edición. España, 2007.

William F. Arens. Publicidad, Edit, McGraw.
Koontz - Weihrich Harold – Heinz. Administración una perspectiva global
Kotler Philp, Gary Armstrong (2017), Prentice Hall Mercadotecnia 12va Edición Ed. Hispanoamericana, S.A.
Ley Nº 1.034/83 - Del Comerciante
Ley nº 194/93
Ley de Inversiones (Nº 117/91)
Murcia, C. H. H. (2011). Creatividad e innovación para el desarrollo empresarial. Retrievedfrom https://ebookcentral.proquest.com
Nassir y Reinaldo Sapag Chain, (2008), Preparación y Evaluación de Proyectos, MacGraw Hill Interamericana. 4ta. edición, México.
Prieto, H. J. E. (2009). Gestión estratégica organizacional: Guía práctica para el diagnóstico empresarial (3a. ed.). Retrievedfrom https://ebookcentral.proquest.com
Registro de Marca consultado en http://WWW.mic.gov.py el 22 de mayo del 2014
Terry George R. (1981). "Principio de Administración". Cía. Editorial Continental, S.A. de C.V. México. Consultado en
Rouillot. Marion (2014) Ciudad.com ubicado en http://www.ciudades.co/paraguay/ciudad_asuncion_1119.html