

## Apéndice A

### Encuesta de percepción

#### Parte 1: Preguntas psicográficas

1. Te identificas como
  - a. Hombre
  - b. Mujer
  - c. Otro
  
2. Tienes entre
  - a. 13-17 años
  - b. 18-24 años
  - c. 25-34 años
  - d. 35-44 años
  - e. Más de 45 años

#### Parte 2: Percepción propuesta de valor<sup>1</sup>

Califique de 1 a 5 siendo 1 completamente en desacuerdo y 5 completamente de acuerdo las siguientes afirmaciones:

	1	2	3	4	5
Los precios ofrecidos por Readers Bookshop son asequibles					
Los precios de envío están bien definidos.					
Readers bookshop tiene una alta variedad de géneros literarios en su catálogo					
Los libros ofrecidos son de su interés					
Comprar libros de segunda mano le permite cuidar el medio ambiente					

---

<sup>1</sup> La propuesta de valor de Readers Bookshop es ofrecer un amplio catálogo de libros usados en inglés al mejor precio posible.

8. ¿Ha encontrado los libros de su interés en el catálogo de Readers Bookshop?
- a. Si
  - b. No
9. ¿Cuántas veces ha entrado a la página web de Readers Bookshop y NO ha encontrado lo que busca?
- a. 1 vez
  - b. 2 veces
  - c. 3 veces
  - d. 4 veces o más
  - e. No he visitado la página web
  - f. He encontrado lo que estaba buscando
10. ¿Alguna vez ha desistido de una compra?
- a. Si
  - b. No
- Si su respuesta anterior fue SI, conteste la siguiente pregunta:
11. ¿Cuál fue la razón que lo hizo desistir de la compra?
- a. Pasarela de pagos
  - b. Costo del envío
  - c. Tiempos de entrega
  - d. Diseño de la página web
  - e. Falta de información sobre el/los libro(s)
  - f. Otra:
12. ¿Conoce los programas de donación y venta de libros de Readers Bookshop?
- a. Si

- b. No

Si su respuesta anterior fue SI, conteste las siguientes preguntas (pregunta 12 a la 15):

13. ¿Donaría sus libros a Readers Bookshop a cambio de descuentos en la librería?

- a. Si
- b. No

Si su respuesta anterior fue NO, conteste la siguiente pregunta:

14. ¿Por qué no donaría sus libros?

- a. No me interesa
- b. El beneficio no es lo suficientemente bueno
- c. No hay libros de mi interés para que pueda aplicar el descuento
- d. No confío en que Readers Bookshop cumpla con lo pactado
- e. Otro:

Si su respuesta a la pregunta 13 fue SI, conteste la siguiente pregunta:

15. ¿Por qué donaría sus libros?

- a. Los libros que quiero donar no me gustaron
- b. Ayudo a no generar desperdicios
- c. Es una forma de darle una segunda oportunidad a mis libros
- d. Ahorraré dinero con el bono de descuento otorgado por la librería
- e. Otro:

16. ¿Vendería sus libros en la página web de Readers Bookshop?

- a. Si
- b. No

Si su respuesta anterior (pregunta 16) fue NO, conteste la siguiente pregunta:

17. ¿Por qué no vendería sus libros?

- a. No me interesa
- b. Recibo poco dinero por mis libros
- c. No sé cuándo recibiré el dinero
- d. Readers Bookshop no es una plataforma atractiva
- e. No confío que Readers Bookshop cumpla con lo pactado
- f. Otro:

Si su respuesta a la pregunta 16 fue SI, consteste la siguiente pregunta:

18. ¿Por qué vendería sus libros?

- a. Los libros que quiero vender no me gustaron
- b. Es una manera de tener dinero extra
- c. Contribuyo a que se genere menos desperdicio
- d. Es una forma de darle una segunda oportunidad a mis libros
- e. Otro:

19. ¿Qué es lo que más valora de Readers Bookshop? (puede escoger más de una respuesta)

- a. Que los libros sean en inglés
- b. Que los libros sean usados
- c. Que no se utilice plástico para empacar los libros
- d. Que los precios sean asequibles
- e. Otros:

Parte 3: Sugerencias de mejora

20. ¿Ha comprado alguna vez un libro en Readers Bookshop?

- a. Si
- b. No

Si su respuesta fue SI, conteste la siguiente pregunta:

21. ¿Cree que Readers Bookshop debe mejorar algún proceso?

- a. Si
- b. No

Si su respuesta fue SI, conteste las siguientes preguntas:

22. ¿Qué es lo primero que Readers Bookshop debe mejorar?

- a. Diseño página web
- b. Proceso de Checkout
- c. Métodos de pago
- d. Otros:

23. ¿Recomendaría Readers Bookshop a sus amigos y familiares?

- a. Si
- b. No

24. Cuéntenos su experiencia con Readers Bookshop:

Parte 4: Comentarios generales

25. Comentarios adicionales: