



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y
PLANEAMIENTO EDUCATIVO**



MENCIÓN EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO SUB-ÁREA COMERCIAL

**ANÁLISIS DE LAS ESTRATEGIAS DE MERCADEO QUE PROMUEVEN
LA PARTICIPACIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA MENCIÓN
EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO EN LOS SERVICIOS OFRECIDOS
POR LA BIBLIOTECA LUIS AZOCAR GRANADILLO DE LA FACE-UC.**

AUTORES:

**ANGULO MARIA G.
C.I:19.919.121
SECO STALIN J.
C.I:18.774.219**

TUTORA:

DRA. RIOS JUANA

Naguanagua, Agosto del 2015



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y
PLANEAMIENTO EDUCATIVO**



MENCIÓN EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO SUB-ÁREA COMERCIAL

**ANÁLISIS DE LAS ESTRATEGIAS DE MERCADEO QUE PROMUEVEN
LA PARTICIPACIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA MENCIÓN
EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO EN LOS SERVICIOS OFRECIDOS
POR LA BIBLIOTECA LUIS AZOCAR GRANADILLO DE LA FACE-UC.**

- ✓ Turismo, Cultura y Mercadeo.
- ✓ Mercadeo y Desarrollo Endógeno.
- ✓ Comercialización de Productos, Servicios e Ideas.

**TRABAJO PRESENTADO COMO REQUISITO PARA OPTAR AL TITULO
DE LICENCIADO EN EDUCACIÓN MENCIÓN: EDUCACIÓN PARA EL
TRABAJO SUB ÁREA COMERCIAL**

AUTORES:

**ANGULO MARIA G.
C.I:19.919.121
SECO STALIN J.
C.I:18.774.219**

Naguanagua, Agosto del 2015



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y
PLANEAMIENTO EDUCATIVO
MENCIÓN EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO SUB-ÁREA COMERCIAL



APROBACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe DRA: RIOS JUANA en mi carácter de Tutor de Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Licenciado (a) en Educación para el Trabajo Sub Área Comercial, titulado: ANÁLISIS DE LAS ESTRATEGIAS DE MERCADEO QUE PROMUEVEN LA PARTICIPACIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA MENCIÓN EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO EN LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR LA BIBLIOTECA LUIS AZOCAR GRANADILLO DE LA FACE-UC. Realizado por Br. ANGULO MARIA G. titular de la cédula de identidad V- 19.919.121 y Br. SECO STALIN J. titular de la cédula de identidad V-18.774.219, hago constar que el mismo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador

Constancia que se expide a petición de la parte interesada a los _____ días del mes de _____ de 2015.

DRA. RIOS JUANA

AGRADECIMIENTO

A Dios, ese ser tan excepcional que nos ha cuidado a lo largo de nuestras vidas y ha hecho todo esto posible.

A nuestros familiares, por estar con nosotros en todo momento y brindarnos ese apoyo tan especial e inigualable.

A nuestros profesores por siempre orientarnos en el camino del bien.

A nuestros amigos, siempre atentos y colaboradores a lo largo del camino.

A los compañeros de clase, compinches en todo momento, siendo apoyo en las buenas y no tan buenas.

Maria G. Angulo
Stalin Seco

ÍNDICE

	Página
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA.....	3
Planteamiento del Problema.....	3
Objetivos de la Investigación.....	7
Justificación de la Investigación.....	8
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO.....	9
Antecedentes de la investigación.....	9
Bases Teóricas.....	11
Bases Léguas.....	17
Cuadro de Operacionalización de Variable.....	19
CAPÍTULO III	
MARCO METODOLÓGICO.....	20
Tipo de investigación.....	21
Naturaleza de la Investigación.....	21
Técnicas de Recolección de Datos.....	21
Validez y Confiabilidad del Instrumento.....	24
Población.....	26
Muestra.....	27
CAPÍTULO IV	
Presentación y Análisis de los resultados.....	28
CAPÍTULO V	
Conclusiones y Recomendaciones.....	49
Referencias Bibliográficas.....	51
Anexos.....	53

ÍNDICE DE TABLAS

	Página
TABLA N° 1 Valor de Confiabilidad.....	25
TABLA N° 2 Conoce la Biblioteca Central “Prof. Luis Azocar Granadillo.....	29
TABLA N° 3 Consideras que las colecciones de información y servicios Dan sustento a los programas académicos de pregrado.....	30
TABLA N° 4 Consideras la Biblioteca Central “Prof. Luis Azocar Granadillo” como el mejor sistema de información y documentación.....	31
TABLA N° 5 Conoce cuales son los beneficios ofrecidos por la Biblioteca Central “Prof. Luis Azocar Granadillo”.....	32
TABLA N° 6 Satisface sus necesidades la Biblioteca Central “Prof. Luis Azocar Granadillo”.....	33
TABLA N° 7 Según su opinión personal la Biblioteca Central “Prof. Luis Azocar Granadillo” ha tenido mejoras en los últimos años.....	34
TABLA N° 8 Conoce los servicios ofrecidos por la Biblioteca Central “Prof. Luis Azocar Granadillo”.....	35
TABLA N° 9 Conoce las condiciones para optar al préstamo de documentos de la Biblioteca Central “Prof. Luis Azocar Granadillo”.....	36
TABLA N° 10 Interviene en los servicios ofrecidos por la Biblioteca Central “Prof. Luis Azocar Granadillo”.....	37
TABLA N° 11 Utiliza los servicios de préstamos de libros de la Biblioteca Central “Prof. Luis Azocar Granadillo”.....	38
TABLA N° 12 Utiliza la sala telemática de la Biblioteca Central “Prof. Luis Azocar Granadillo”.....	39
TABLA N° 13 Cuida los espacios de la Biblioteca Central “Prof. Luis Azocar Granadillo”.....	40
TABLA N° 14 Posees carnet bibliotecario.....	41
TABLA N° 15 Se siente satisfecho por los servicios ofrecidos	

por la Biblioteca Central “Prof. Luis Azocar Granadillo”	42
TABLA N° 16 El personal a cargo de la Biblioteca Central “Prof. Luis Azocar Granadillo” ofrece un buen trato.....	43
TABLA N° 17 Ha tenido incidentes insatisfactorios en la Biblioteca Central “Prof. Luis Azocar Granadillo”	44
TABLA N° 18 El personal a cargo de la Biblioteca Central “Prof. Luis Azocar Granadillo” orienta en cuanto a sus necesidades.....	45
TABLA N° 19 El personal a cargo de la Biblioteca Central “Prof. Luis Azocar Granadillo” atiende sus inquietudes.....	46
TABLA N° 20 Considera usted que la biblioteca está a la vanguardia de los avances tecnológicos.....	47
TABLA N° 21 Considera usted que el personal a cargo de La Biblioteca Central “Prof. Luis Azocar Granadillo” requiere Entrenamiento para la atención.....	48

LISTA DE GRÁFICOS

	Página
Gráfico N° 1. Representación gráfica de la tabla N° 2	29
Gráfico N° 2. Representación gráfica de la tabla N° 3	30
Gráfico N° 3. Representación gráfica de la tabla N° 4	31
Gráfico N° 4. Representación gráfica de la tabla N° 5	32
Gráfico N° 5. Representación gráfica de la tabla N° 6	33
Gráfico N° 6. Representación gráfica de la tabla N°7.....	34
Gráfico N° 7. Representación gráfica de la tabla N° 8	35.
Gráfico N° 8. Representación gráfica de la tabla N° 9	36
Gráfico N° 9. Representación gráfica de la tabla N° 10	37
Gráfico N° 10Representación gráfica de la tabla N° 11.....	38
Gráfico N°11Representación gráfica de la tabla N°12	39
Gráfico N°12. Representación gráfica de la tabla N°13	40
Gráfico N° 13. Representación gráfica de la tabla N°14	41
Gráfico N° 14. Representación gráfica de la tabla N°15	42
Gráfico N°15. Representación gráfica de la tabla N°16	43
GráficoN°16.Representación gráfica de la tabla N°17	44
Gráfico N° 17. Representación gráfica de la tabla N° 18	45
Gráfico N°18.Representación gráfica de la tabla N°19	46
Gráfico N°19.Representación gráfica de la tabla N° 20	47
Gráfico N°20.Representación gráfica de la tabla N°21.....	48



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y
PLANEAMIENTO EDUCATIVO



MENCIÓN EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO SUB-ÁREA COMERCIAL

ANÁLISIS DE LAS ESTRATEGIAS DE MERCADEO QUE PROMUEVEN LA PARTICIPACIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA MENCIÓN EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO EN LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR LA BIBLIOTECA LUIS AZOCAR GRANADILLO DE LA FACE-UC.

AUTORES:
ANGULO MARIA G.
C.I:19.919.121
SECO STALIN J.
C.I:18.774.219
TUTORA:
DRA: RIOS JUANA

RESUMEN

La presente investigación tiene por objetivo Analizar estrategias de mercadeo que promueven la participación de los estudiantes de la mención educación para el trabajo en los servicios que ofrece la biblioteca Luis Azocar Granadillo de la Facultad de Educación. Está enmarcada en la metodología de tipo descriptiva, se tomó como población los estudiantes de FACE mención educación para el trabajo sub-área comercial lo cual hacen a 560 y se aplicó la encuesta al 10% de los estudiantes que corresponde 56 estudiantes para recaudar los datos. Los resultados permitieron concluir que existe una problemática en el área y que se deben tomar medidas para mejorar las estrategias de mercado para así aumentar la participación de los estudiantes en la biblioteca.

Palabras claves: Estrategias de Mercadeo, Biblioteca, Estudiantes.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, uno de los factores que determinan la posición y sobrevivencia de una organización de servicio, es la aceptación del cliente, con respecto al producto o servicio que recibe, aceptación que está suspendida a la capacidad que estas posean para satisfacer sus requerimientos. Este planteamiento se traduce en lo que hoy se conoce como calidad de servicio.

El servicio, es el requisito imprescindible para competir en las organizaciones industriales y comerciales, puesto que tiene implicaciones en los resultados a corto y largo plazo. Tales resultados no son otros sino, la productividad, la competitividad, el reconocimiento, la permanencia en el mercado entre otros, todo esto logrando a través de la satisfacción de las necesidades y expectativas de quien hace posible la existencia de una organización de servicio. Dentro de este marco, la calidad de servicio juega un papel de mucha importancia en el ámbito laboral, ya que es primordial para que los trabajadores desempeñen sus actividades de manera óptima. Por tanto, si la satisfacción de estas expectativas y necesidades depende del éxito y sobrevivencia de una organización, es necesario conocer hasta qué punto el servicio que ofrece o presta es de calidad.

En la línea de estos criterios, se presentará el siguiente estudio de investigación, a través del cual, se determinan las estrategias de mercadeo que promueven la participación de los estudiantes de la mención educación para el trabajo en los servicios que ofrece la biblioteca Luis Azocar Granadillo de la Facultad de Educación, para lograr satisfacer las necesidades de sus visitantes, dando a conocer la situación actual del

servicio y permitiendo así optimizar el mismo, dando una mejor atención a los estudiantes.

Este trabajo se encuentra estructurado por V capítulos:

Capítulo I: Se realizará una descripción del contexto en donde se desarrollará la investigación, el planteamiento del problema y su formulación, y se establecerán los objetivos de la investigación tanto general como específicos.

Capítulo II: Contiene los elementos que dan soporte al trabajo de investigación, como los antecedentes, así como bases teóricas y bases legales.

Capítulo III: Define la naturaleza de la investigación (investigación de tipo descriptiva), las técnicas e instrumentos para recolectar los datos, así como la validez y confiabilidad de los mismos, y por supuesto la población a investigar.

Capítulo IV: Se encuentra conformado por el análisis e interpretación de los resultados de las encuestas aplicada a la muestra.

Capítulo V: Se encuentra estructurado por las conclusiones alcanzadas acerca del trabajo realizado y las recomendaciones para la mejora de la calidad de servicio.

De igual manera, también se presenta la bibliografía referida al conjunto de fuente de información que se han utilizado en la investigación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento Del Problema

La educación es uno de los factores que más influye en el avance y progreso de personas y sociedades. Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) 2012 (publica) Además de proveer conocimientos, la educación enriquece la cultura, el espíritu, los valores y todo aquello que nos caracteriza como seres humanos, es necesaria en todos los sentidos. Para alcanzar mejores niveles de bienestar social y de crecimiento económico; para nivelar las desigualdades económicas y sociales; para propiciar la movilidad social de las personas; para acceder a mejores niveles de empleo; para elevar las condiciones culturales de la población; para ampliar las oportunidades de los jóvenes; para vigorizar los valores cívicos y laicos que fortalecen las relaciones de las sociedades; para el avance democrático y el fortalecimiento del Estado de derecho; para el impulso de la ciencia, la tecnología y la innovación

La educación no depende exclusivamente de la acción desarrollada por maestros y profesores, si no que debe contar con ayudas externas donde las bibliotecas ocupan un lugar importante de acuerdo con el manual del docente de (1980), la biblioteca es una institución creada para albergar el producto de la ideas y expresiones de la imaginación del hombre, asimismo conservar, ordenar y preparar esa producciones e ideas imaginarias al fin de ponerlas al alcance del individuo y de su comunidad buscando estimular la curiosidad por los conocimientos y el deseo de leer al igual que el desarrollo

de capacidades y habilidades que estimulan el espíritu investigativo de los educando a lo largo de su historia.

La RAE publica como definición de “Biblioteca” Institución cuya finalidad consiste en la adquisición, conservación, estudio y exposición de libros y documentos, VENEMEDIA afirma que Todas las bibliotecas nos ofrecen recursos para la investigación de un trabajo o estudio, para resolver problemas, para satisfacer necesidades de información y para disfrutar de la lectura. Estas se pueden dividir dependiendo de qué fondos tengan y a quienes estén dirigidas, pueden ser nacionales, públicas, universitarias, escolares, de aulas, y ambulantes.

De igual manera, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela artículo 108 plantea lo siguiente: “El estado garantizará servicios públicos de radio, televisión y redes de bibliotecas y de información, con el fin de permitir el acceso universal a la información”.

Asistir a la biblioteca para estudiar tuvo, tiene y tendrá sus ventajas "El hecho es que los libros son libros y aunque la Internet, el celular y otros medios tecnológicos intenten brindar los mismos beneficios, el efecto es distinto", Maggy Rojas. La información en las bibliotecas es variada y si es el caso de escuelas de especializadas como lo es la de las facultades en las universidades están tienen una gama muy variada de diferentes autores en referencia a temas similares lo cual hace una percepción del contenido mucho más amplia, el hecho de estar rodeado de libros hace que es aumente el nivel de lectura, Son espacios de construcción de identidades, de desarrollo de capacidades ciudadanas, lugares para el estudio, la consulta y el placer del encuentro con el libro.

Las bibliotecas representan el derecho al conocimiento. Éste no es sólo un derecho intelectual, es también un derecho social. "Conocimiento es poder", este dicho contiene verdades y mentiras. Hay poder en el conocimiento e impotencia en la ignorancia (no lo dudamos); pero el conocimiento no puede detener a los tanques ni desviar las balas.

El poder del conocimiento al que nos referimos deriva de la habilidad para conocer mejor el mundo, saber más sobre nuestras circunstancias particulares y saber lo que otros han hecho cuando las circunstancias en sus vidas fueron similares.

Sin embargo, a pesar de lo afortunados que somos y de todo el beneficio que representan las bibliotecas tanto para los docentes como para los alumnos, estas no se utilizan adecuadamente, los espacios son menospreciados, desvalorizados y además las personas que hacen vida en la facultad como docentes, estudiantes y obreros presentan poca motivación a la lectura recreativa e informativa, Cabe destacar que la producciones intelectuales sirven de apoyo a los estudiantes que se encuentran realizando trabajos de grado, ya que sirven en muchos casos de antecedentes y/o referencia, por tanto es primordial difundir las actividades y servicios ofrecidos por la biblioteca para que los compañeros aprovechen al máximo estas..

Izquierdo (1970) plantea "Al visitar una biblioteca escolar, vemos como en sus estantes permanecen sin ser leídas una gran cantidad de obras, que aun teniendo un contenido de calidad que desconocen" agregado a esto, hay un débil trabajo de promoción y de orientación hacia la utilización de la biblioteca. El día a día tenemos mucha competencia sobre el mercadeo de consumo y poco del social el cual hacemos referencia específica a la utilidad

de recursos educativos que disponemos. Llegando aquí a la importancia del marketing ya que este existe como tal, cuando la demanda del producto no se ha adecuado a la oferta.

En tal sentido se hace referencia a las necesidades de formular estrategias de mercadeo que permitan incrementar los niveles de uso de los servicios y actividades de la biblioteca central Luis azocar granadillo y con ello aumentar su participación en el desarrollo educativo de las personas que hacen vida en la facultad de ciencias de la educación.

Definiendo el mercadeo según American Marketing Association como el Proceso de planear y realizar la concepción, promoción y distribución de ideas, bienes y servicios que producen intercambios que satisfacen los objetivos del individuo y de las organizaciones. Y Función organizacional y conjunto de procesos para crear, comunicar y entregar valor a los clientes y para administrar la relación con los clientes en formas que beneficie a la organización y sus accionistas.

Por todo lo antes expuesto, surge la siguiente interrogante; ¿Cuáles serán las estrategias de mercadeo que promueven la participación de los estudiantes de la mención educación para el trabajo en los servicios que ofrece la biblioteca Luis Azocar Granadillo de la Facultad de Educación?

1.2 Objetivos De La Investigación

Objetivo General:

Analizar estrategias de mercadeo que promueven la participación de los estudiantes de la mención educación para el trabajo en los servicios que ofrece la biblioteca Luis Azocar Granadillo de la Facultad de Educación.

Objetivos específicos:

- Diagnosticar la participación de los estudiantes del de la mención educación para el trabajo en los servicios que ofrece la biblioteca Luis Azocar Granadillo de la Facultad de Ciencias de la Educación.
- Identificar estrategias de mercadeo que promueven la participación de los estudiantes de la mención educación para el trabajo en los servicios que .ofrece la biblioteca Luis Azocar Granadillo de la Facultad de Ciencias de la Educación.
- Describir los servicios ofrecidos y la función de la biblioteca Luis Azocar Granadillo de la Facultad de Ciencias de la Educación.

1.2 Justificación

En la actualidad se encuentra muchas deficiencias en el uso y promoción de las Bibliotecas, tales como la escasez y desorganización de material bibliográfico, poca promoción de la lectura, poca orientación sobre el uso en los recursos existentes en ellas.

Día tras día el entorno de los estudiantes actuales disminuye la utilidad que se le puede dar al espacio de la biblioteca, por lo cual es necesario diferenciar y resaltar los beneficios de la misma. En tal sentido las estrategias de mercadeo constituyen una valiosa guía para las personas que hacen vida en la Facultad de ciencias de la educación, debido a que mediante estos se establecen los medios y recursos, tanto materiales como humanos, que serán utilizados para alcanzar el objetivo determinado.

En tal sentido reviste de gran importancia por lo cual realza la utilidad de la biblioteca cumpliendo uno de los fundamentos de la educación: Lograr la formación de un lector crítico e independiente en la búsqueda de información, destacando que estamos en una sociedad emergente en el cambio y que solo se logra a través de la integración de las personas en dichos centros, identificándose con los valores, objetivos y metas de la organización cuando se logre se podrá dar la utilidad que merece y amerita la biblioteca de tan prestigiosa casa de estudio como lo es la Universidad de Carabobo.

Desde este punto de vista es necesario establecer cuáles son las debilidades y amenazas que posee la biblioteca y su uso para eliminarlas y reducir el efecto a frecuentar la misma.

Desde el punto de vista teórico, este trabajo permitirá llevar a la realidad aspectos fundamentales, contenidos en las diversas teorías desarrolladas del mercadeo

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes De La Investigación

Con la finalidad de desarrollar toda la fomentación que respalde la presente investigación fue necesario analizar, comprender y sintetizar diversos documentos y trabajos realizados anteriormente relacionados con el caso de estudio, las cuales servirán de soporte para determinar el estado del arte.

Los antecedentes de este proyecto corresponden a fuentes bibliográficas venezolanas. Por lo cual, para la elaboración de la presente investigación se hace mención a las distintas investigaciones relacionadas de forma directa o indirecta con el presente estudio realizado por otros investigadores y recopiladas por el autor, con la finalidad de obtener información que explique el comportamiento de las variables de estudio en diferentes condiciones

Entre los documentos investigados, o antecedentes consultados se pueden mencionar:

Dommar A (2003) UNA ESTRATEGIA DE MERCADO PARA MANEJAR LA CRISIS PRESUPUESTARIA DE LA UNIVERSIDAD DE CARABOBO CASO: FACULTAD DE ODONTOLOGÍA. Concluye que utilizando el mercado de conocimiento como una estrategia de acción valida se puede relacionar la triada Sector Productivo-Universidad-Estado, para integrarlos y convertirlos en protagonistas fundamentales del financiamiento de la Educación Superior, utilizando el mercadeo de conocimiento como una estrategia de acción válida.

La misma se relaciona con el trabajo de investigación ya que utiliza el mercadeo como estrategia de acción, en el campus universitario lo cual nos da bases para trabajar en él.

Millán L (2006) Presenta “PROPUESTA DE ESTRATEGIA DE MERCADO PARA EL AREA DE POSTGRADO DE INGENIERÍA DE LA UNIVERSIDAD DE CARABOBO”, los cuales llegan a la presente conclusión se debe tomar acciones inmediatas para mejorar los servicios y por ende la imagen del Área de Postgrado de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Carabobo frente a la competencia e incrementar su publicidad para mejorar el posicionamiento de un mercado cada vez más competitivo. El es de gran aporte esta investigación, ya que aportará documentación teórica para desarrollar modelos basados en el posicionamiento.

Álvarez R (2006) En su trabajo “ESTRATEGIAS DE MERCADEO PARA MOTIVAR LA PARTICIPACIÓN DE LOS DOCENTES EN LAS ACTIVIDADES Y SERVICIOS QUE OFRECE LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE CARABOBO” Diagnosticó que un 50% de los docentes casi nunca o nunca utilizan los servicios que la biblioteca les brinda y es necesario que se apliquen las diferentes estrategias para motivar la participación.

La misma le da un aporte al el trabajo de investigación ya que utiliza las estrategias d mercadeo en la biblioteca central de la facultad de ciencias de la educación de la universidad de Carabobo lo cual nos da bases para trabajar en él.

Lugar: BIBLIOTECA LUIS AZOCAR GRANADILLO DE LA UNIVERSIDAD DE CARABOBO

Bases Teóricas

Todos los temas y subtemas relacionados con el problema planteado conforman el Marco Teórico de la investigación. Según Tamayo y Tamayo (2001) “se refiere al enfoque teórico del estudio; conceptos y teorías, relacionadas directamente con el estudio”. Es a partir de las teorías existentes sobre el objeto de estudio, como pueden generarse nuevos conocimientos. A continuación los principales títulos y subtítulos que posteriormente servirán de referencia para el constructo teórico de esta investigación.

Estrategias

En el campo empresarial y bajo las circunstancias económicas, políticas y sociales que existen actualmente a nivel mundial, es totalmente viable el uso de estrategias organizacionales para afrontar las diversas dificultades que puedan presentarse; dichas estrategias van a representar un camino o una vía para alcanzar los objetivos y metas planteados. Sobre este aspecto, David, F. (1999), afirma que:

Una estrategia está compuesta por una serie de programas que deben iniciarse y terminarse en un plazo muy corto, pero a menudo están encaminadas a la relación de una meta a largo plazo. Los programas formados por varias partes pueden dividirse en proyectos, y estos a su vez, subdividirse en acciones individuales importantes que son esenciales para una ejecución exitosa. (p. 65)

Estrategias de Mercadeo

Todos los fundamentos del Marketing estudiados hasta el momento, sirven de guía para encontrar las estrategias de mercadeo correctas a aplicar según sea el caso. Las estrategias de mercadeo son aquellas que se diseñan con la finalidad de integrar los esfuerzos realizados con la intención de alcanzar los objetivos de comercialización.

Tal y como señalan Ferrell, Hartline y Lucas (2002), dichas estrategias consisten en seleccionar uno, o más, mercados meta a los cuales se les aplicará una mezcla de mercadeo que satisfaga sus necesidades y deseos.

En este sentido, resulta muy importante que toda estrategia sea evaluada para determinar el efecto que ejerce en las ventas, costos, imagen y rentabilidad de la organización, motivo por el cual debe contener los siguientes aspectos: satisfacer las necesidades y propósitos del mercado meta seleccionado, ser realista en relación a los recursos disponibles y al entorno de la organización, y, ser congruente con la misión, visión, valores, metas y objetivos propuestos.

Kotler y Armstrong (2007), consideran que las estrategias de mercadeo son factor importante en la elaboración e implementación de un plan de mercadeo, ya que las definen como “la lógica de marketing con que la empresa espera alcanzar sus objetivos de marketing, y consiste en estrategias específicas para mercados meta, posicionamiento, mezcla de marketing y los niveles de gastos en marketing” (p. 66).

Las estrategias tienen relación con la planificación de la organización con las metas y objetivos de las mismas, esto nos logra la congruencia con la misión y visión de la organización, según el libro pag 31 señala que la planeación de una estrategia ya sea a nivel corporativo, de

negocio o funcional comienza con un análisis profundo del entorno interno y externo de la organización

La estrategia corporativa considera la empresa en relación con su entorno. Su objetivo es determinar en qué actividades concretas pretende competir la organización.

La competitiva tiene como objetivo es cómo llegar a tener una posición competitiva superior a la de los consumidores, generando capacidades distintivas.

Funcional persigue la optimización de recursos y capacidades dentro del área funcional, esta tiene que ver con la la mejora de los procesos, tal como es el caso de esta investigación, cuya estrategias se orienta a disminuir las debilidades causadas por las diferencias en atención al cliente

Biblioteca

Flores (2003), define la biblioteca como un servicio tecnificado que acompaña los procesos de investigación de los usuarios, que utiliza estándares de calidad en sus procesos de recolección, sistematización y difusión de información. Para ello el servicio se basa en el cúmulo de conocimiento de un campo específico brindando valor agregado a la gestión de la entidad a la que pertenece y que tiene como responsabilidad adicional salvaguardar y difundir adecuadamente el capital intelectual de la organización.

Una biblioteca universitaria es una “Biblioteca (o sistema de éstas) establecida, mantenida y administrada por una universidad para cubrir las necesidades de información de sus estudiantes y apoyar sus programas educativos, de investigación y demás servicios”. (Young, Heartsill. Glosario

ALA de bibliotecología y ciencias de la información. Madrid: Ediciones Díaz de Santos. 1988. p. 360.).

“Una biblioteca universitaria es una dependencia académica que tiene como misión brindar las más amplias posibilidades de acceso a la información y conocimientos necesarios para el quehacer intelectual de los miembros de la comunidad universitaria; así como prestar apoyo básico a las actividades docentes, de investigación y de extensión...” (Reglamento de Servicios de la Biblioteca Central de la Universidad Simón Bolívar)

Según el artículo 5 del reglamento de servicio de la Biblioteca Luis Azocar Granadillo de la face-uc La biblioteca es definida, como una unidad funcional en la cual se organizan, procesan y colocan a disposición del usuario todos los recursos de información, independientemente del soporte material, del lugar en que están depositados. La información contenida en las bibliotecas deberá estar a disposición total de los usuarios a fin de apoyar el alcance de importantes estándares para instituciones de educación superior tales como apoyar en el mejoramiento del tiempo en el alcance de los grados académicos de los estudiantes y para elevar la productividad científica.

La Dirección General de la Biblioteca Luis Azocar Granadillo de la face-uc es la unidad organizativa administrativa adscrita a la Vicerrectoría Académica, la cual realiza funciones, de naturaleza directiva- ejecutiva, en relación a las actividades de coordinación inherentes al sistema de biblioteca académica, a fin de dar apoyo a los procesos enseñanza – aprendizaje y a las actividades de investigación y extensión de la Universidad de Carabobo.

Visión

Ser reconocida por nuestros usuarios como el mejor sistema de información y documentación respaldado por el apoyo dado a los procesos

enseñanza aprendizaje, a la investigación y la extensión, soportados en la tecnología y las herramientas más avanzadas de gestión de bibliotecas, enmarcada en las normas internacionales de calidad de servicio en Bibliotecas.

Misión

Desarrollar las más importantes colecciones y servicios que den sustento a los programas académicos de pregrado y postgrado de la facultad de ciencias de la educación, a fin de formar ciudadanos profesionales integrales que contribuyan con el desarrollo del país, contribuyendo a la proyección de la Universidad de Carabobo, a nivel nacional e internacional, como una institución de alto prestigio académico.

Objetivo General

Administrar el sistema de información académica de la facultad de ciencias de la educación requerido para los procesos enseñanza–aprendizaje, la investigación y la extensión, mediante la aplicación de herramientas actualizadas en gestión de bibliotecas, a fin de coadyuvar a la formación de profesionales que contribuyan al desarrollo de la ciencia y la tecnología.

Funciones Principales

- Definición las políticas, normas y procedimientos para el sistema bibliotecario de la facultad de ciencias de la educación.
- Coordinación de la ejecución de políticas, normas y procedimientos para los servicios, infraestructura física y tecnológica del sistema bibliotecario.
- Establecimiento de lineamientos para la elaboración de los planes del sistema bibliotecario.
- Gestión para la formación y desarrollo del recurso humano que presta servicios en el sistema bibliotecario.

- Integración de los requerimientos de recursos humanos, materiales y tecnológicos del sistema bibliotecario.
- Control y seguimiento por uso racional de los recursos humanos, materiales y tecnológicos para el funcionamiento del sistema bibliotecario.
- Proposición a las autoridades de la Universidad de Carabobo del presupuesto anual de la biblioteca.
- Presentación de la memoria y cuenta de la gestión correspondiente al sistema bibliotecario ante las autoridades competentes.
- Establecimiento de estándares e indicadores de gestión nacionales e internacionales a ser aplicados al sistema bibliotecario de la facultad de ciencias de la educación.
- Vinculación del sistema bibliotecario con el entorno local, regional, nacional e internacional.
- Presentación de los proyectos de creación, actualización y re-estructuración del sistema bibliotecario en los niveles de pregrado y postgrado, para su aprobación ante el Vicerrectorado Académico

Servicios

Stanton, Etzel y Walker, (2007), definen servicios como “actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades”.

Bases Legales

Desde el punto de vista legal la fundamentación del presente proyecto, responde a los fines de las bibliotecas expuestos en la constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

La principal ley la cual se encuentra sometida la casa de estudio y esta investigación es la Constitución, en la cual hace referencia a que el estado debe garantizar la existencia de los servicios de bibliotecas públicas para que todos puedan acceder a la información de las mismas, se observa la importancia que se le asigna al papel de las bibliotecas con relación al estado, acentuando compromiso con las mismas, como lo estipula la constitución en el Artículo 108. “El Estado garantizará servicios públicos de redes de bibliotecas, con el fin de permitir el acceso universal a la información”.

En este orden de ideas el reglamento para el cual se rige la biblioteca es “Reglamento para los servicios bibliotecarios de la universidad de Carabobo” el cual refleja lo siguiente en el Artículo 141 “Todos los servicios y beneficios prestados por las bibliotecas deberán ser promocionados y difundidos. Las bibliotecas deberán diseñar un instrumento para evaluar el número de usuarios que conocen los servicios y establecer estrategias de maximización de los usuarios visitantes cada año con la finalidad de desarrollar e incentivar el uso del material bibliográfico”.

Según dicho artículo la biblioteca debe desarrollar instrumentos para impulsar a los visitantes a gozar del servicio, a su vez estrategias de medición y evaluación para cuantificar si se están cumpliendo los objetivos planteados.

Es importante señalar que en la visita realizada a la biblioteca argumentaron no cumplir con dicho requerimiento, por lo cual no facilitaron dicha información.

Cuadro de Operacionalización de Variable

<p>Pride y Ferrel (1982, p.41) Es el núcleo de un plan de acción para utilizar los recursos y ventajas de la organización con el fin de lograr sus metas. Por lo general, la empresa tiene varias opciones para tratar de alcanzarlas y la estrategia de marketing señala como puede lograrse. Así pues la estrategia de marketing comprende seleccionar y analizar el mercado escogido (el grupo de personas a las que llega la organización) y crear y mantener una mezcla de marketing apropiada (producto, distribución y promoción) que satisfaga a esa persona.</p>	<p>Estrategias de Mercadeo</p>	<p>Mercado</p>	<p>Posicionamiento</p>	<p>1,2,3</p>
		<p>Proporción de beneficios a los consumidores</p>	<p>4</p>	
		<p>Necesidades</p>	<p>5</p>	
		<p>Incremento de la imagen</p>	<p>6</p>	
		<p>Conocimiento</p>	<p>7,8</p>	
		<p>Intervención</p>	<p>9</p>	
<p>Flores (2003), define la biblioteca como un servicio tecnificado que acompaña los procesos de investigación de los usuarios, que utiliza estándares de calidad en sus procesos de recolección, sistematización y difusión de información. Para ello el servicio se basa en el cúmulo de conocimiento de un campo específico brindando valor agregado a la gestión de la entidad a la que pertenece y que tiene como responsabilidad adicional salvaguardar y difundir adecuadamente el capital intelectual de la organización.</p>	<p>Biblioteca</p>	<p>Estudiantes</p>	<p>Utiliza</p>	<p>10,11</p>
		<p>Servicios</p>	<p>Pertenencia</p>	<p>12,13</p>
		<p>Satisface exigencias</p>	<p>14</p>	
		<p>Calidad en el trato</p>	<p>15,16</p>	
		<p>Orienta</p>	<p>17</p>	
		<p>Atiende</p>	<p>18</p>	
		<p>Adecua a los avances</p>	<p>19</p>	
		<p>Entrenamiento al personal para la atención</p>	<p>20</p>	

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1 Naturaleza De La Investigación

La modalidad de la presente investigación se enmarcara de tipo descriptiva porque tiene como propósito la descripción cuantitativa de un evento o fenómeno tal cual debe ocurrir en la realidad sin generalización categórica.

En este propósito señala Arias F. (2006)

La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere (p.24).

La investigación descriptiva se clasifica en:

- Estudios de medición de variables independientes: Su misión es observar y cuantificar la modificación de una o más características en un grupo, sin establecer relaciones entre éstas. Es decir, cada característica o variable se analiza de forma autónoma o independiente. En este tipo de estudio no se formulan hipótesis, sin embargo, es obvia la presencia de variables.

“Los estudios descriptivos miden de forma independiente las variables y aun cuando no se formulen hipótesis, tales variables aparecen enunciadas en los objetivos de investigación” (Arias F.; 1999)

- Investigación correlacional: Su finalidad es determinar el grado de relación o asociación (no casual) existente entre dos o más variables. En estos estudios, primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación.

“Los estudios correlacionales son un tipo de investigación descriptiva que trata de determinar el grado de relación existente entre las variables” (Ary, Jacobs y Razavieh, 1989, p.18)

3.2 Diseño De La Investigación

Tomando en cuenta a la naturaleza de la investigación, esta se fundamentara en un diseño de campo, no experimental. Pudiendo definir diseño de acuerdo a Arias F. (2006) como:

El diseño de investigación es la estrategia general que adopta el investigador para responder al problema planteado. En atención al diseño, la investigación se clasifica en: documental, de campo y experimental (p.26).

De igual manera el estudio se adecua a los propósitos de la investigación no experimental definida por Arias F. (2006), de la siguiente manera:

La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental (p.31).

Al respecto se busca Analizar las estrategias de mercadeo que promueven la participación de los estudiantes de la mención educación para el trabajo en los servicios que ofrece la biblioteca Luis Azocar Granadillo de la Facultad de Educación

3.3 Técnicas e Instrumentos De Recolección De Datos

Las técnicas o procedimientos de recolección de los datos explican, los procedimientos, lugar y condiciones que tienen las mismas para su aplicación.

Observación y su Instrumento

Definida de la siguiente manera según Arias F. (2006).

La observación es una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetos de investigación preestablecidos. (p.69).

Para la técnica de observación, el instrumento que se utilizará será el de la escala de estimación, definido como una escala que busca medir cómo se

manifiesta una situación o conducta (p.71), estará representado por los siguientes aspectos, mercadeo, estudiantes y servicios como los indicadores posicionamiento, incremento de imagen, conocimientos y avances entre otros, obteniendo los datos observados para luego registrarlo una vez seleccionados.

Encuesta y su Instrumento

Asimismo, se utilizará como técnica la encuesta definida por Arias F. (2006), como:

Es una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de si mismo, o en relación con un tema en particular. (p.72); y como instrumento se aplicará un cuestionario basado en el modelo de SERVQUAL, que permite captar las percepciones de los clientes, definiendo cuestionario de la siguiente manera según Arias F. (2006),

Es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario auto administrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador. (p.74).

Por otra parte podemos definir el modelo de SERVQUAL cómo, un modelo cuyo, propósito es mejorar la calidad de servicio ofrecida por una organización. Utiliza un cuestionario que evalúa la calidad de servicio a lo largo de cinco (5) dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, y está constituida por una escala

de respuestas cerradas diseñada para comprender las expectativas de los clientes respecto a un servicio.

De igual manera, el cuestionario contiene veinte (20) preguntas, las cuales están redactadas de manera general, donde los estudiantes evalúan la importancia que tiene cada una de las dimensiones de servicio.

Validación del Instrumento

Tamayo y Tamayo (1998), consideran que la validez es un “Acuerdo entre el resultado de una prueba o medida y la cosa que se supone medida” (P. 224). Para determinar esta característica pueden tenerse en cuenta diferentes tipos de evidencias relacionadas con el contenido, el criterio y el experto entre otras.

En efecto, para comprobar la validez del instrumento es necesario presentarlo a especialistas versados en el tema, los cuales serán: Profesores del Departamento de Planeamiento Educativo de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Carabobo , quienes podrán expresar su opinión sobre lo presentado, señalando así la oportunidad y factibilidad de ser aplicado, en el caso de que exista correspondencia entre los enunciados de los ítems y las variables en estudio.

Confiabilidad del Instrumento

Se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales. Hernández S. (2010).

Sin embargo, para la confiabilidad del instrumento, es importante destacar que su medición, para Hernández, Fernandez y Baptista (2006), lo que se busca es minimizar el grado de error del mismo. Para determinar la confiabilidad del instrumento se utilizó el Coeficiente de Kuder Richardson

$$KR - 20 = \left(\frac{k}{k-1}\right) * \left(1 - \frac{\sum p.q}{Vt}\right)$$

(KR-20) aplicando la siguiente formula:

- KR-20: Coeficiente de confiabilidad (Kuder Richardson)
- K: Numero de ítems que contiene el instrumento
- Vt: Varianza total de la prueba
- Sp.q: Sumatoria de la varianza individual de los ítems
- p: TRC/N; Total de respuestas correctas entre números de sujetos iguales
- q= 1-p

En este sentido, la aplicación de la formula se ejecutó siguiendo el procedimiento:

$$K = 20$$

$$\sum p.q = 2,35$$

$$\sum S^2t = 3,66$$

$$Kr = \frac{56}{56 - 1} * \left[1 - \frac{1,58}{5,69} \right] =$$

$$Kr = 1,0181 * [0,7223]$$

$$Kr = 0,73$$

Coeficiente Kr = 0,73 lo cual indica que el instrumento posee un rango aceptable de confiabilidad.

Este coeficiente requiere de una sola administración, el cual produce valores entre 0 y 1, entendiéndose que cero (0) significa confiabilidad nula y uno (1) máxima confiabilidad, a tal efecto Serrano (1996), “expresa que un resultado igual o mayor a 0, 80 significa que el instrumento es confiable” (p.109).

Valor de Confiabilidad:

TABLA N° 1

Muy Bajo	Bajo	Regular	Aceptable	Elevado
Entre 0 y 0,20 medición con error	Entre 0,21 y 0,40 medición con pocos errores	Entre 0,41 y 0,60 medición con error	Entre 0,61 y 0,80 medición sin errores	Entre 0,81 y 1,00 medición sin errores

Para medir la confiabilidad del instrumento se aplicó una prueba piloto a cincuenta y seis (56) estudiantes de educación para el trabajo sub área comercial.

3.4 Población y Muestra

Población

El contexto poblacional no es más que la precisión de la unidad del análisis o la descripción del entorno situacional de la investigación. Con referencia a lo anterior Arias F. (2006) expone:

La población o en términos más precisos población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio. (p.81).

En cuanto al presente caso de estudio y para alcanzar los objetivos planteados en el proyecto, en la presente investigación, la población estará conformada por la totalidad de los estudiantes de la mención educación para el trabajo, lo cual hace a la cantidad de 580 personas según datos suministrados por el Departamento de Administración y Planeamiento Educativo de la Facultad de Ciencias de la Educación

Muestra

La muestra es un subconjunto de la población, son los sujetos involucrados en el estudio es decir, es la unidad contextual que aporta la información.

Al respecto Arias F. (2006) indica: La muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible. (p.83)

En la presente investigación la muestra representativa consistirá en el 10% de los estudiantes de la mención educación para el trabajo., lo cual corresponde a un total de 58 personas

En tal sentido, la muestra es total o exhaustiva que según Hernández (1998) la definen como el censo, el cual es: “El proceso de toma de información de todos y cada uno de los elementos que constituyen la población”. (p.320).

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos del análisis de los datos y seguido de esto la interpretación de los mismos. Después de tabular los resultados, que se obtuvieron en la aplicación del instrumento, el cual fue un cuestionario utilizando el modelo SERVQUAL, tomando en cuenta los indicadores asociados a las variables de estudio.

4.1 Presentación de los Resultados

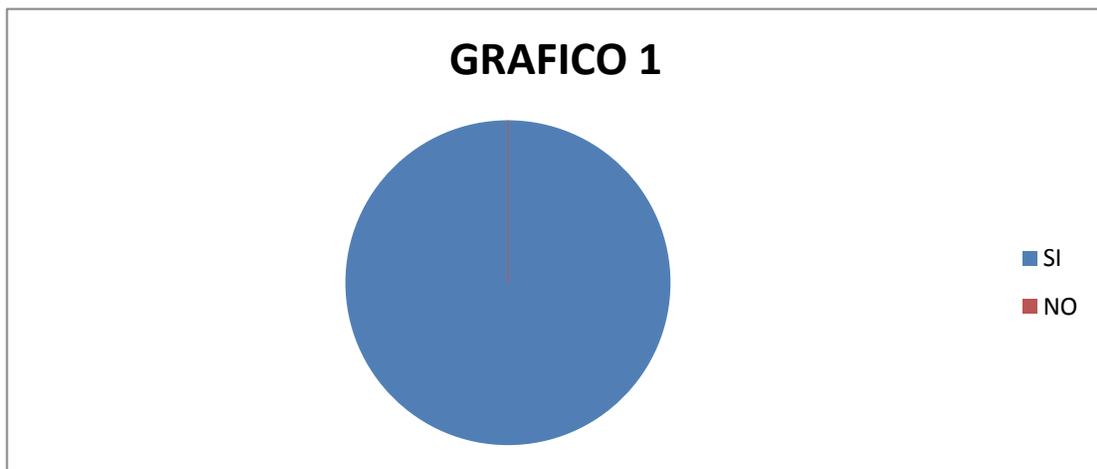
ITEMS N° 1

¿Conoce la Biblioteca Central “Prof. Luis Azocar Granadillo?”

Tabla N° 2

ÍTEMS 1	SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
	56	100	0	0	56	100

Fuente: Angulo-Seco Año 2015



Fuente: Angulo-Seco Año 2015

Interpretación: En el Ítems N° 1 perteneciente a la dimensión mercado, 100% de los estudiantes respondieron que conocen la Biblioteca Central “Prof. Luis Azocar Granadillo” lo que induce la noción sobre la biblioteca la tienen todos los encuestados. Se puede observar que todos los estudiantes reconocen la biblioteca de su casa de estudio, una de las principales características de posicionamiento Kuther (2001)

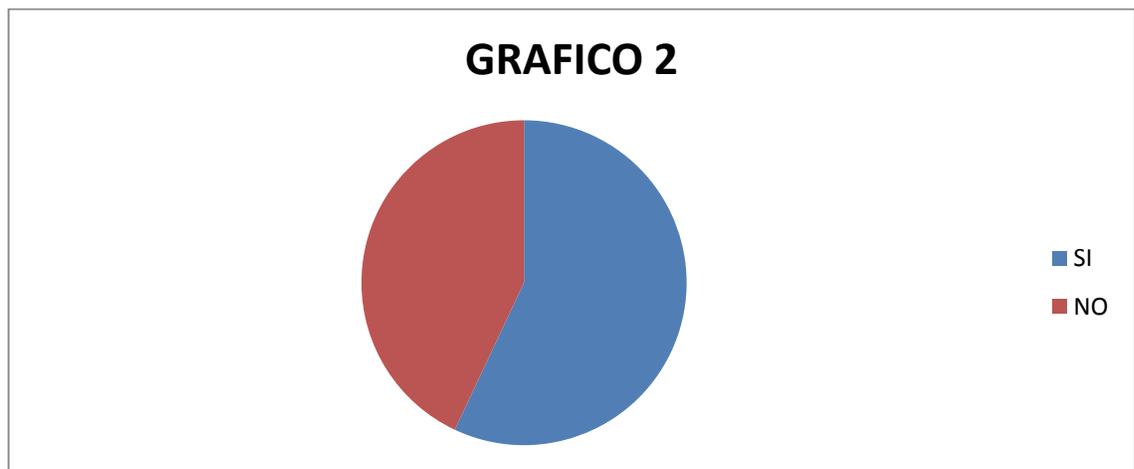
TEMS N° 2:

¿Considera usted que las colecciones de información y servicios dan sustento a los programas académicos de pregrado?

Tabla N° 3:

ÍTEMS 2	SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
	32	57	24	43	56	100

Fuente: Angulo-Seco Año 2015



Fuente: Angulo-Seco Año 2015

Interpretación: El Ítems N° 2 relacionado con el mercadeo y derivado del indicador Posicionamiento, obtuvo como resultado en las encuestas realizada 57% respondió positivamente y un 43% respondió de manera negativa, lo que quiere decir que los estudiantes consideran que las colecciones de información y servicios dan sustento a los programas académicos de pregrado siendo este un beneficio para la biblioteca en cuanto al posicionamiento

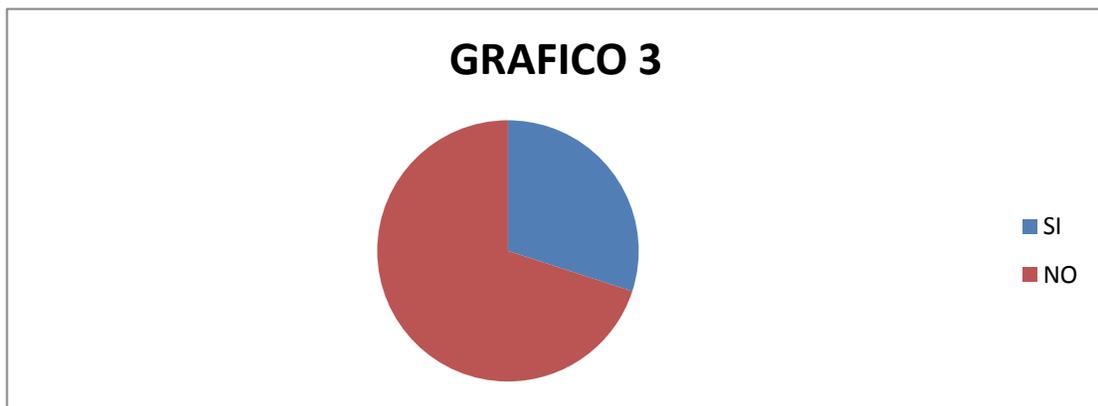
ÍTEMS N° 3:

¿Considera usted la Biblioteca Central “Prof. Luis Azocar Granadillo” como el mejor sistema de información y documentación?

Tabla N° 4

ÍTEMS 3	SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
	16	30	40	70	56	100

Fuente: Angulo-Seco Año 2015



Fuente: Angulo-Seco Año 2015

Interpretación: Para el Ítems N° 3, basado igualmente en la dimensión mercadeo y con un indicador posicionamiento, un 30% respondió que si considera el mejor sistema de información y documentación mientras un 70% considera que no es el mejor sistema de información y documentación, lo que indica que la mayoría de los estudiantes mantienen como primera opción otros lugares y/o otras herramientas. Según Kotler P (2005) “El posicionamiento conlleva la implantación de los beneficios únicos de la marca y de la diferenciación respecto de la competencia en la mente de los consumidores” lo cual nos permite deducir que la biblioteca no está ofreciendo benéficos que permita a los estudiantes tenerla de primera opción como sistema de información y documentación.

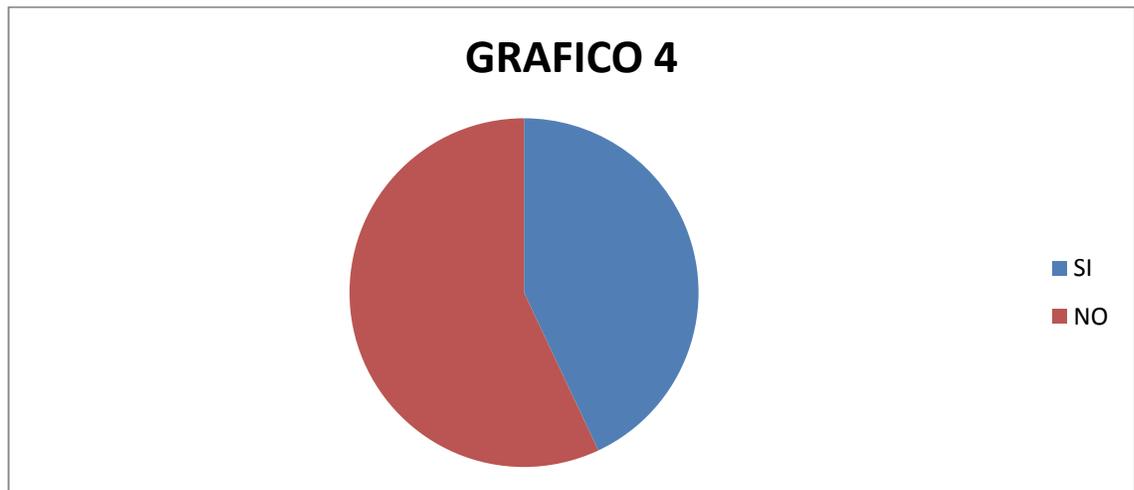
ÍTEMS N° 4:

¿Conoce usted cuales son los beneficios ofrecidos por la Biblioteca Central “Prof. Luis Azocar Granadillo”?

Tabla N° 5

ITEMS 4	SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
	24	43	32	57	56	100

Fuente: Angulo-Seco Año 2015



Fuente: Angulo-Seco Año 2015

Interpretación: El ítems N° 4, ubicado dentro de la dimensión mercado, y derivado del indicador proporción de beneficios a los consumidores, obtuvo como resultado que 43% contestó positivamente y el otro 57% negativamente. Se observa que existe una tendencia negativa, donde queda establecido que gran parte de los estudiantes desconocen los beneficios por lo tanto se puede inferir que aunque la biblioteca proporcione beneficios a los estudiantes estos lo logaran vivenciarlos es decir no hay una integración Biblioteca-Estudiante.

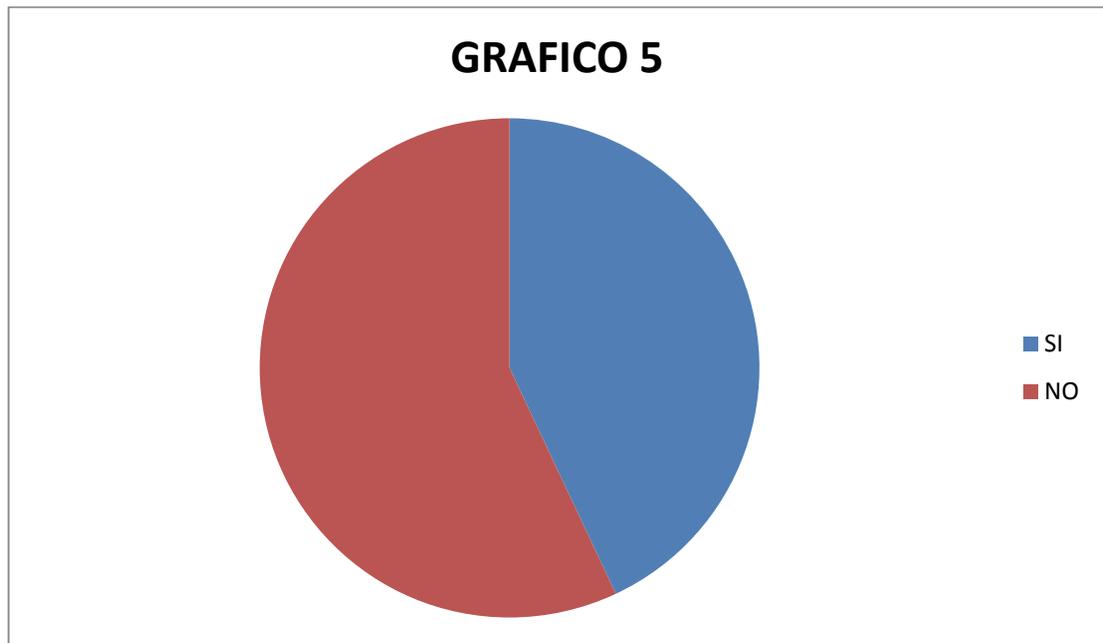
ITEMS N° 5:

¿Satisface sus necesidades la Biblioteca Central “Prof. Luis Azocar Granadillo”?

Tabla N° 6:

ITEMS 5	SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
	24	43	32	57	56	100

Fuente: Angulo-Seco Año 2015



Fuente: Angulo-Seco Año 2015

Interpretación: Ubicado bajo la dimensión mercadeo y derivado del indicador necesidades, el ítems N° 5, obtuvo como resultado que 43% contestó positivamente y un 57% negativamente, lo cual refleja que gran parte de los estudiantes no satisfacen sus necesidades de información y servicio en la biblioteca el cual debería ser el principal objetivo de la coordinación y planeación de la biblioteca.

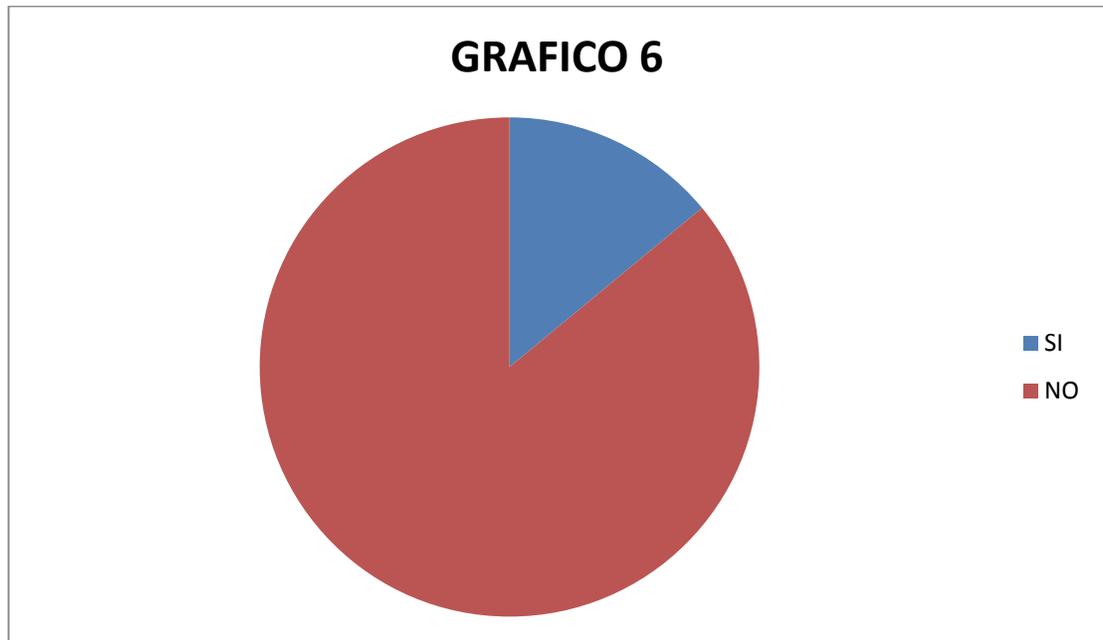
ITEMS N° 6:

¿Según su opinión personal la Biblioteca Central “Prof. Luis Azocar Granadillo” ha tenido mejoras en los últimos años?

Tabla N° 7

ITEMS 6	SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
	8	14	48	86	56	100

Fuente: Angulo-Seco Año 2015



Fuente: Angulo-Seco Año 2015

Interpretación: En el Ítems N° 6, el cual abarca en su dimensión mercado y como indicador incremento de la imagen, en el cual un 14% respondió de manera afirmativa y un 86% de manera negativa, lo cual indica que la mayoría de los estudiantes no perciben las mejoras de la biblioteca lo cual afecta a la percepción de la imagen de la misma.

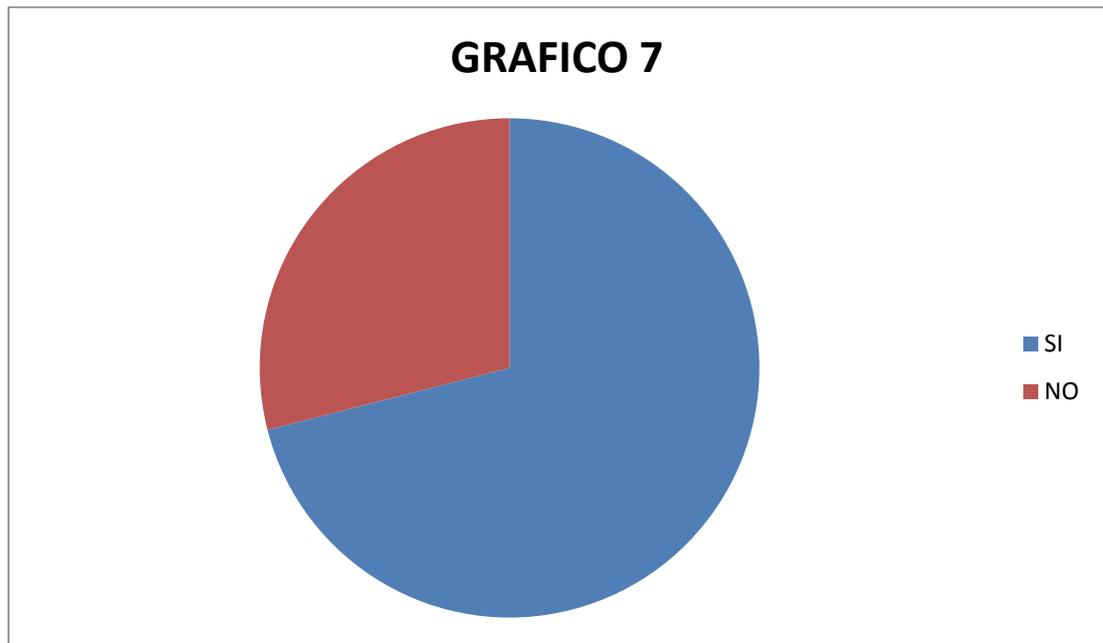
ITEMS N° 7:

¿Conoce los servicios ofrecidos por la Biblioteca Central “Prof. Luis Azocar Granadillo”

Tabla N° 8

ITEMS 7	SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
	40	71	16	29	56	100

Fuente: Angulo-Seco Año 2015



Fuente: Angulo-Seco Año 2015

Interpretación: Para el Ítems N° 7, con la dimensión estudiante y el indicador conocimiento, el 71% concuerda de manera positiva y 29% de manera negativa, es decir, que la mayoría de los estudiantes afirma manejar los servicios ofrecidos por la biblioteca.

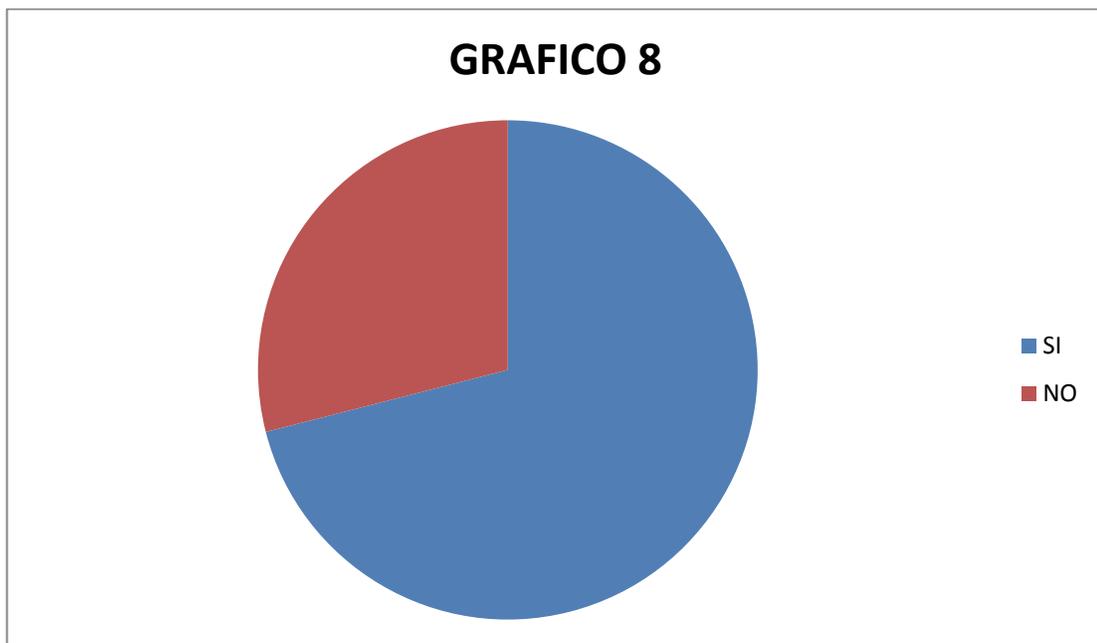
ITEMS N° 8:

¿Conoce las condiciones para optar al préstamo de documentos de la Biblioteca Central “Prof. Luis Azocar Granadillo”?

Tabla N°9

ITEMS 8	SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
	40	71	16	29	56	100

Fuente: Angulo-Seco Año 2015



Fuente: Angulo-Seco Año 2015

Interpretación: El Ítems N° 8, perteneciente a la dimensión estudiante y en su segundo indicador conocimiento, se obtuvo como resultado que el 71% respondió de manera afirmativa y el 29% de manera negativa lo cual refleja que la mayoría de los estudiantes está al tanto las condiciones para optar al préstamo de documentos bibliográfico.

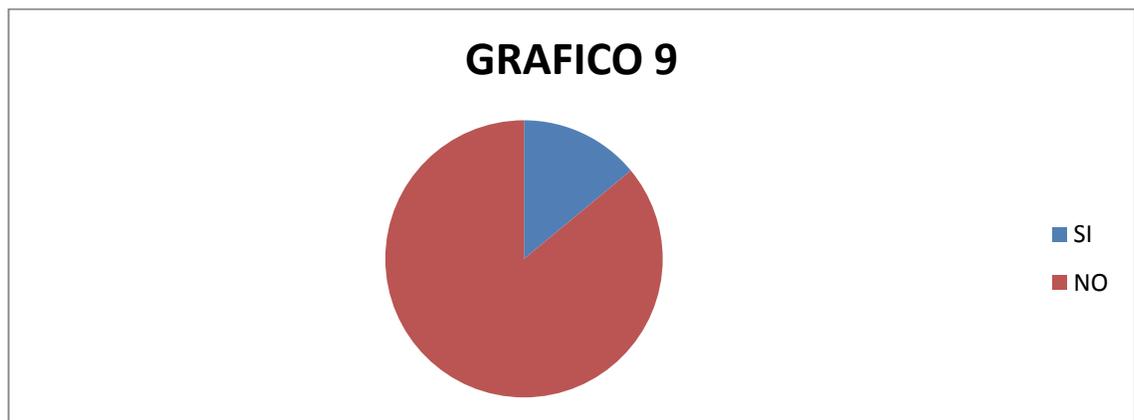
ITEMS N° 9:

¿Interviene en los servicios ofrecidos por la Biblioteca Central “Prof. Luis Azocar Granadillo”?

Tabla N° 10

ITEMS 9	SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
	8	14	48	86	56	100

Fuente: Angulo-Seco Año 2015



Fuente: Angulo-Seco Año 2015

Interpretación: El Ítems N° 9, basado en la dimensión estudiante y en el indicador intervención, los encuestados respondieron el 14% manera positiva y el 86% de manera negativa lo cual indica que la mayoría de los estudiantes no intervino en las actividades ofrecidas por la biblioteca, aun cuando en el Ítems n° 7 se señala que la mayoría conoce los servicios, los que nos lleva a deducir que el principal problema está en la poca motivación hacia los estudiantes que los incentive a participar en las actividades y gozar de los beneficios de la biblioteca.

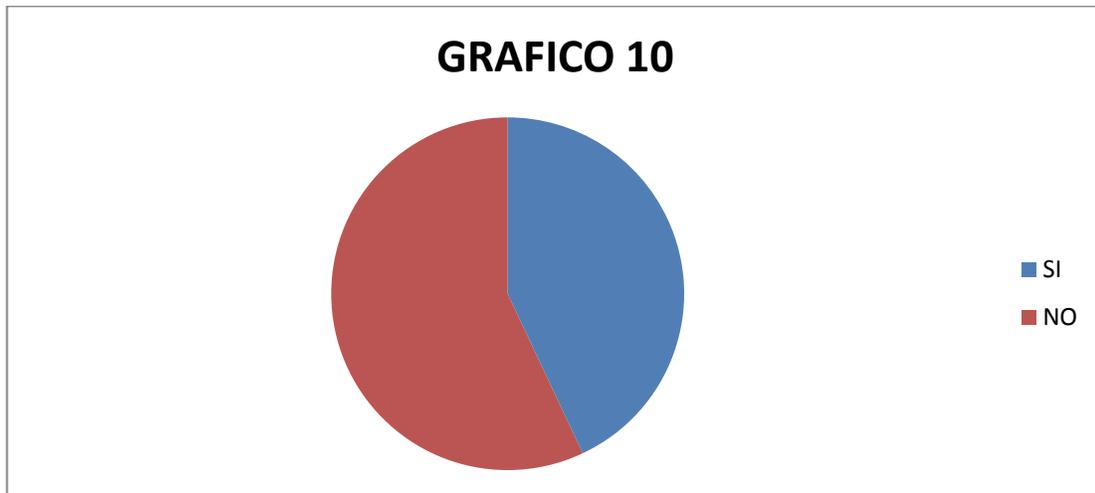
ITEMS N° 10:

¿Utiliza los servicios de préstamos de libros de la Biblioteca Central “Prof. Luis Azocar Granadillo”?

Tabla N° 11

ITEMS	SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
10	24	43	32	57	56	100

Fuente: Angulo-Seco Año 2015



Fuente: Angulo-Seco Año 2015

Interpretación: Acerca del Ítems N° 10, reflejado en la dimensión estudiantes y en su indicador utiliza, el resultado de la encuesta fue que el 43% contestó afirmativamente y el 57% negativamente lo cual evidencia que gran parte de la cantidad de estudiantes no utiliza el principal benéfico ofrecidos por la biblioteca, aun cuando en el ítems n° 8 la mayoría señaló que conoce los requerimientos para optar por este beneficio lo cual nos permite deducir que la mayoría de los estudiantes no tienen el interés necesario por el principal servicio.

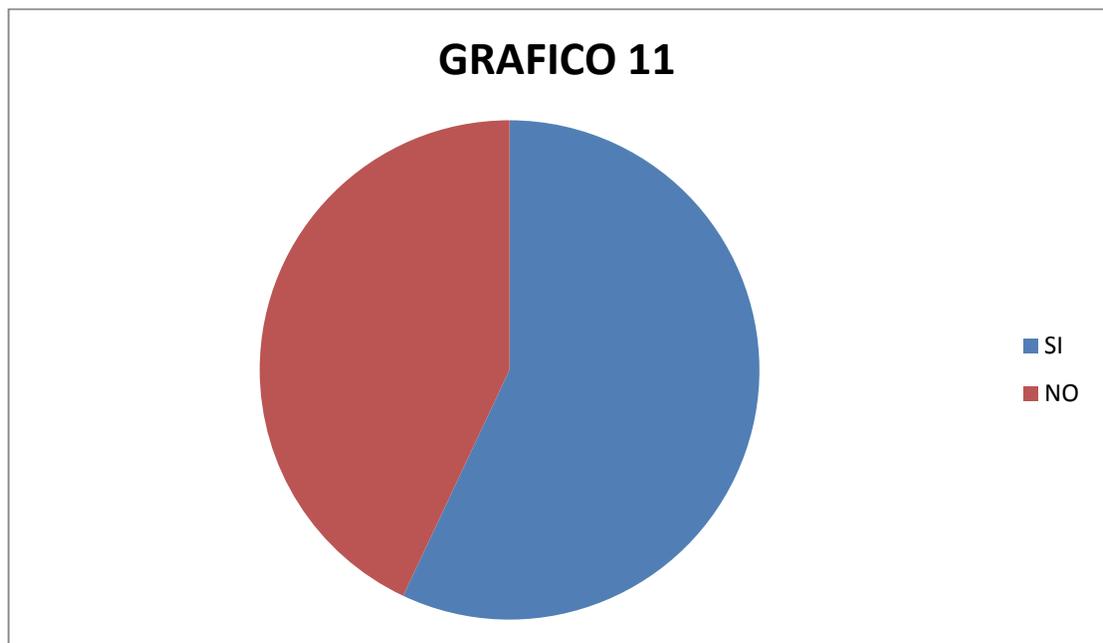
ITEMS N° 11:

¿Utiliza la sala telemática de la Biblioteca Central “Prof. Luis Azocar Granadillo”

Tabla N° 12

ITEMS	SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
	32	57	24	43	56	100

Fuente: Angulo-Seco Año 2015



Fuente: Angulo-Seco Año 2015

Interpretación: Para el ítems N° 11, ubicado bajo la dimensión estudiantes y en el indicador Utiliza, para la pregunta realizada se obtuvo como resultado, que el 57% de los clientes contestaron que afirmativamente y el otro 43% de los estudiantes contestaron que negativamente. Lo que indica que es un servicio muy demandado.

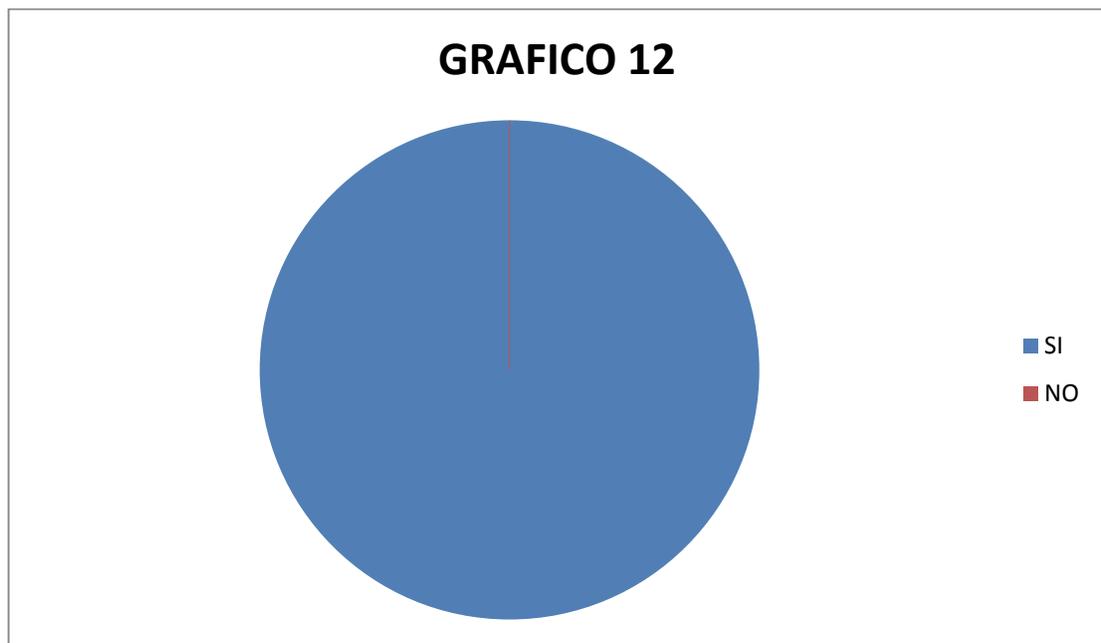
ITEMS N° 12

¿Cuida usted los espacios de la Biblioteca Central “Prof. Luis Azocar Granadillo”?

Tabla N° 13

ITEMS	SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
	56	100	0	0	56	100

Fuente: Angulo-Seco Año 2015



Fuente: Angulo-Seco Año 2015

Interpretación: Para el ítems N° 12 perteneciente a la dimensión estudiantes y derivado del indicador Pertenencia, el 100% de los estudiantes respondieron que sí Cuida usted los espacios de la Biblioteca.

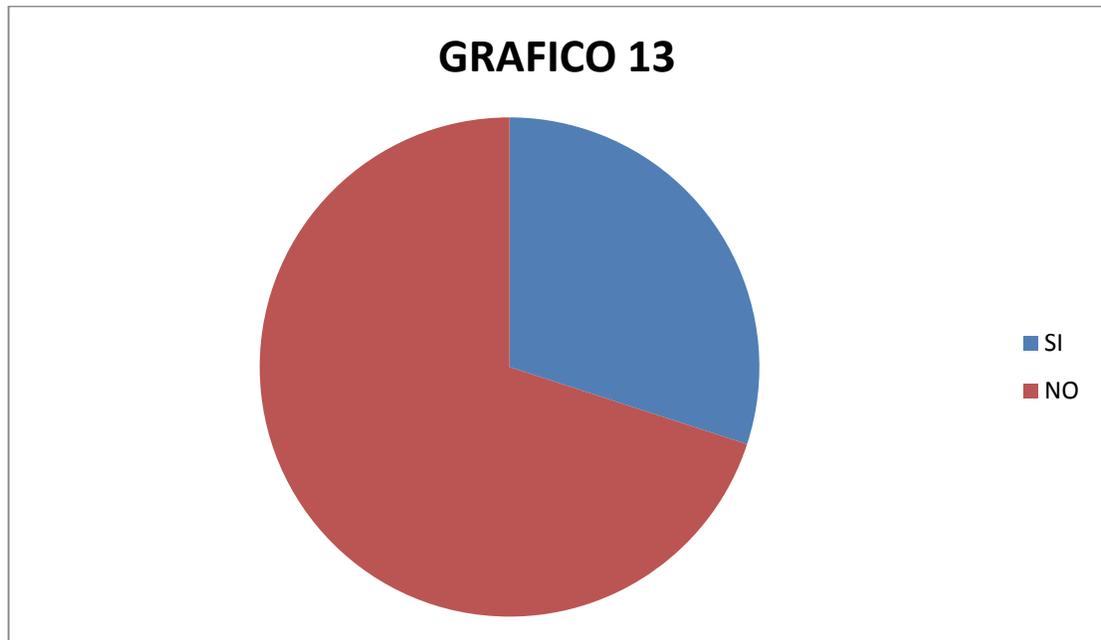
ITEMS N° 13:

¿Posee usted carnet bibliotecario?

Tabla N° 14

ITEMS	SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
13	16	30	40	70	56	100

Fuente: Angulo-Seco Año 2015



Fuente: Angulo-Seco Año 2015

Interpretación: Dicho ítems se encuentra en la dimensión estudiantes y en el indicador Pertenencia, donde un 30% contestó positivamente y un 70% contestó negativamente, considerando que la mayoría de los estudiantes no poseen dicho carnet, no acceden a la mayoría de los servicios ofertados.

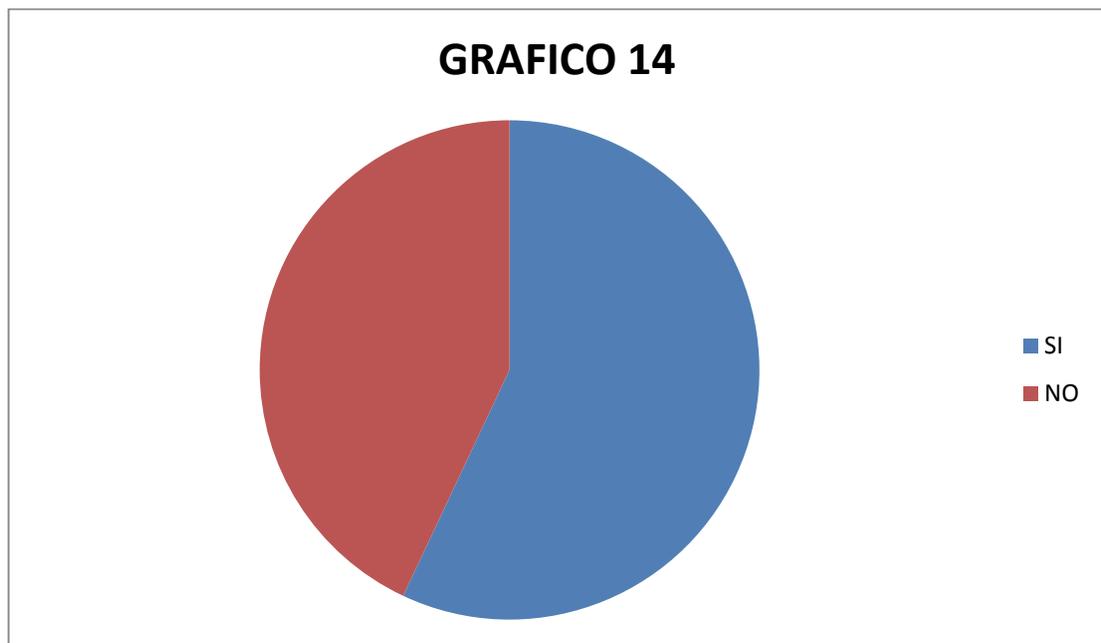
ITEMS N° 14:

¿Se siente satisfecho por los servicios ofrecidos por la Biblioteca Central “Prof. Luis Azocar Granadillo”

Tabla N° 15

ITEMS	SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
14	32	57	24	43	56	100

Fuente: Angulo-Seco Año 2015



Fuente: Angulo-Seco Año 2015

Interpretación: Este ítems se encuentra ubicado en la dimensión Servicios bajo el indicador Satisface exigencias, obteniendo como resultado en la encuestas que el 57% de los estudiantes se siente satisfecho mientras que el 43% restante no.

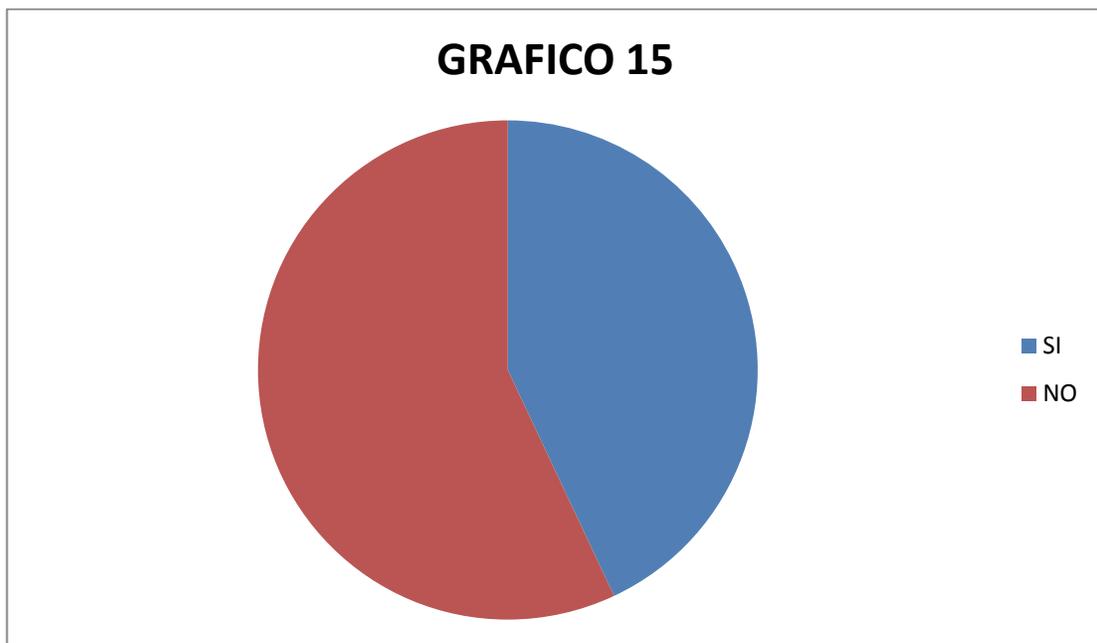
ITEMS N°15:

¿El personal a cargo de la Biblioteca Central “Prof. Luis Azocar Granadillo” ofrece un buen trato?

Tabla N° 16

V	SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
	24	43	32	57	56	100

Fuente: Angulo-Seco Año 2015



Fuente: Angulo-Seco Año 2015

Interpretación: De igual manera el ítem N° 15 se encuentra ubicado en la dimensión Servicios y bajo el indicador Calidad en el trato, y para la pregunta relacionada, los estudiantes contestaron un 43% que sí y el otro 57% que no, destacándose que no hay un buen trato hacia el público, lo cual genera un desequilibrio en la prestación de un buen servicio.

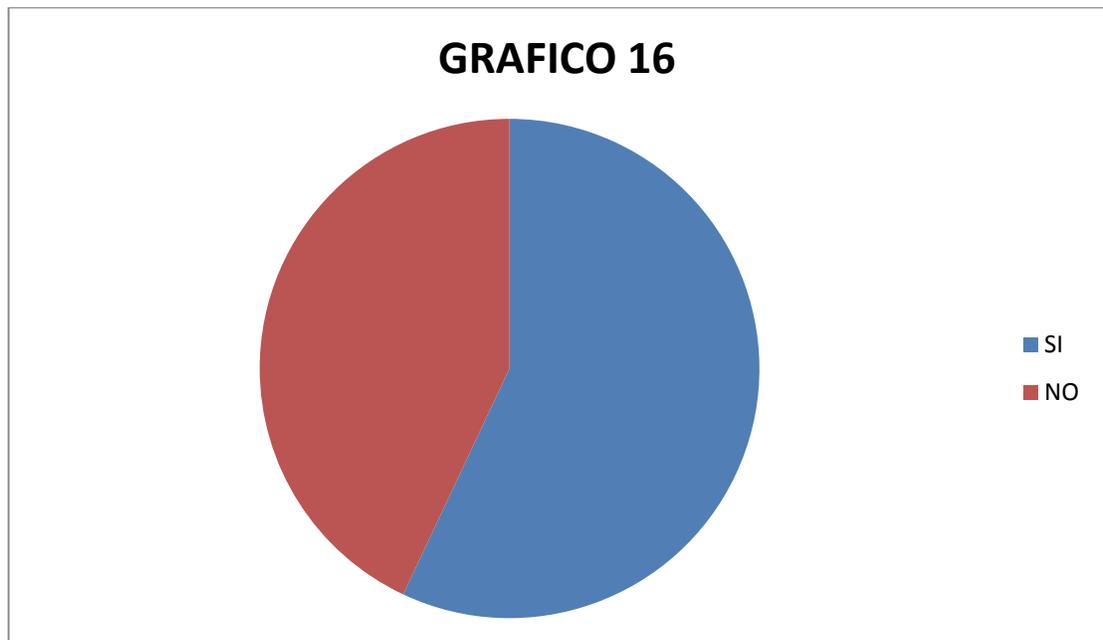
ITEMS N°16:

¿Ha tenido incidentes insatisfactorios en la Biblioteca Central “Prof. Luis Azocar Granadillo”

Tabla N° 17

ITEMS	SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
	32	57	24	43	56	100

Fuente: Angulo-Seco Año 2015



Fuente: Angulo-Seco Año 2015

Interpretación: Abarca la dimensión Servicios y el indicador Calidad en el trato, y en la pregunta N° 16, los resultados que se obtuvieron fue 57% de los estudiantes respondieron que sí, mientras que el otro 43% respondió que no. Observándose que han ocurrido incidentes no insatisfactorio al estudiantado.

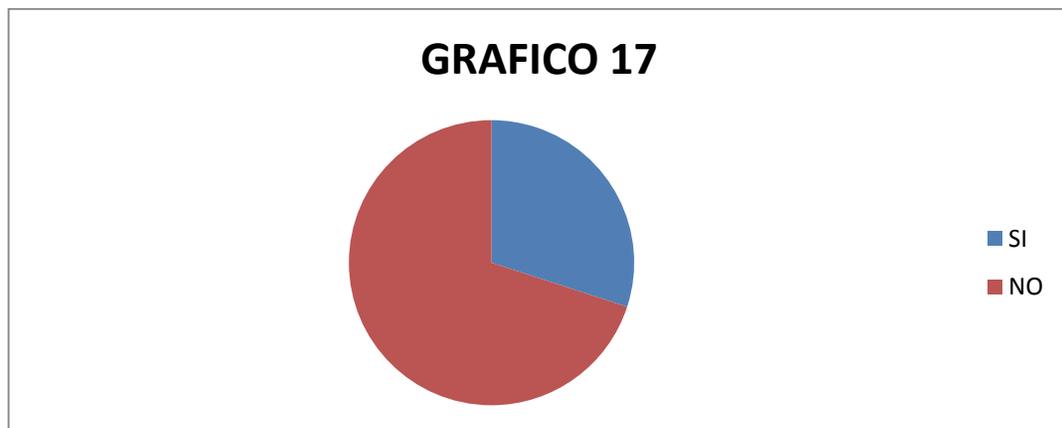
ITEMS N°17:

¿El personal a cargo de la Biblioteca Central “Prof. Luis Azocar Granadillo” orienta en cuanto a sus necesidades?

Tabla N° 18:

ITEMS	SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
	16	30	40	70	56	100

Fuente: Angulo-Seco Año 2015



Fuente: Angulo-Seco Año 2015

Interpretación: Abarca la dimensión Servicios y el indicador Orienta y en la pregunta N° 17, los clientes contestaron 30% positivamente y los otros 70% negativamente. Se puede observar la falta de orientación al estudiante el que el personal de la biblioteca atiende pero no orienta nos lleva a deducir que dicho personal no está alineado con los principios fundamentales de la biblioteca lo que no permite lograr las metas de la misma según su visión y misión como organización.

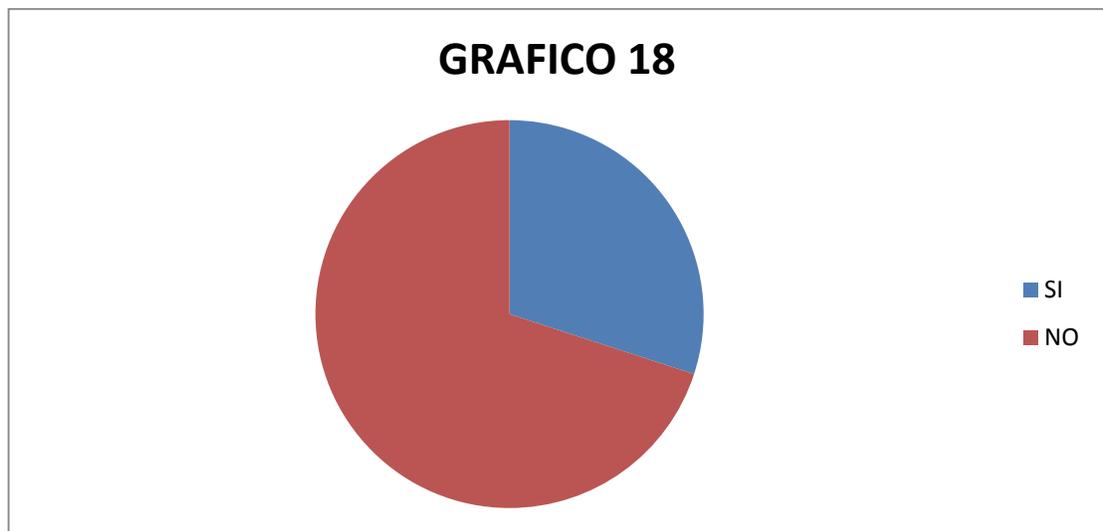
ITEMS N° 18:

¿El personal a cargo de la Biblioteca Central “Prof. Luis Azocar Granadillo” atiende sus inquietudes?

Tabla N° 19

ITEMS	SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
	16	30	40	70	56	100

Fuente: Angulo-Seco Año 2015



Fuente: Angulo-Seco Año 2015

Interpretación: El ítems N° 18 pertenece a la dimensión Servicios pero bajo el indicador Atiende, y para la pregunta realizada se obtuvo que 30% de los clientes respondieron de manera afirmativa y 70% de manera negativa, la mayoría de los estudiantes consideran que los empleados no los atienden al momento.

ITEMS N°19:

¿Considera usted que la biblioteca está a la vanguardia de los avances tecnológicos?

Tabla N° 20

ÍTEMS	SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
	0	0	56	100	56	100

Fuente: Angulo-Seco Año 2015



Fuente: Angulo-Seco Año 2015

Interpretación: El ítems N° 19 se encuentra en la dimensión Servicios y bajo el indicador Adecua a los avance, para la pregunta realizada, se obtuvo como resultado que un 100% de los estudiantes contestaron que no consideran que la biblioteca este a la vanguardia de los avances tecnológicos a su requerimientos, este es uno de los factores que más afecta la poca utilidad que que le dan los estudiantes a los servicios ofrecidos por la biblioteca ya que la misma no cumple con los criterios actualizados de los estudiantes.

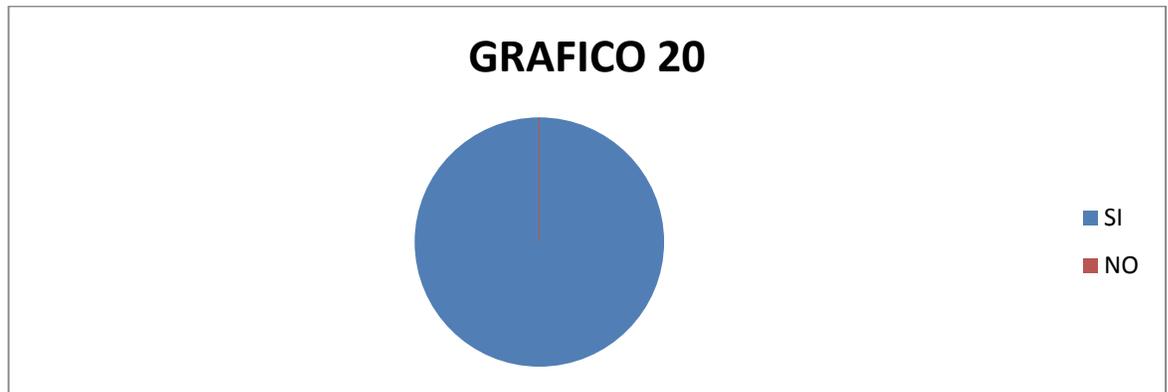
ITEMS N° 20:

¿Considera usted que el personal a cargo de la Biblioteca Central “Prof. Luis Azocar Granadillo” requiere entrenamiento para la atención?

Tabla N° 21

ITEMS	SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
20	56	100	0	0	56	100

Fuente: Angulo-Seco Año 2015



Fuente: Angulo-Seco Año 2015

Interpretación: De igual manera el ítems N° 20 se encuentra en la dimensión Servicios con el indicador Entrenamiento al personal para la atención, como resultado a la encuesta realizada se obtuvo que 100% de los estudiantes contestaron positivamente Considerando que el personal a cargo de la Biblioteca Central “Prof. Luis Azocar Granadillo requiere entrenamiento para la atención “si se tiene un personal capacitado se logra mejor servicio de calidad” (2014) la capacitación en el servicio no es una constante esta debe estar siempre en contaste mejora ya que como seres humanos nuestros intereses se transforman lo cual afecta nuestra percepción a las organizaciones siendo en este caso la percepción de los estudiantes a la biblioteca.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Una vez analizado los resultados, de las encuestas aplicadas a los estudiantes de educación para el trabajo sobre la biblioteca Luis Azocar Granadillo se pudo evidenciar que existe una problemática con respecto a la participación de los estudiantes en los servicios ofrecidos por la biblioteca. Actualmente en el área de documentación y servicio, Siendo el objetivo general de la investigación “Analizar estrategias de mercadeo que promueven la participación de los estudiantes de la mencionada educación para el trabajo en los servicios que ofrece la biblioteca Luis Azocar Granadillo de la Facultad de Educación”.

La investigación reveló que en cuanto a las estrategias de mercadeo y el servicio es de calidad deficiente, ya que no cumple con todas las expectativas de los usuarios, no satisface sus necesidades, la misma cuenta con un buen ambiente físico, pero no cuenta con recursos necesarios para brindar un buen servicio, debido a la escasez de material bibliográfico y a la poca promoción de los servicios que ofrece y carece de capacitación al personal para mejorar la calidad de trabajo, lo cual genera malestar en los estudiantes.

De igual manera, se concluye, que los estudiantes esperan tener una atención de los empleados más allá que solo brindarles un servicio básico y rutinario, ya que ellos esperan que sus necesidades sean atendidas y solucionadas. Por lo tanto, para que un estudiante se lleve una buena imagen de la organización se deben tomar en cuenta factores importantes

como lo es el estructural y el emocional. La estructural es aquella que debe brindar la organización, es decir brindarle material bibliográfico actualizado, donde el estudiante se sienta que la biblioteca está a la vanguardia de los requerimientos académicos de pregrado, por otra parte la emocional es aquella que sentirán los estudiantes al momentos de ser atendidos dentro de ellas se encuentra la comunicación, el respeto, la actitud, superar sus expectativas, entre otras, de esta manera al brindarle al estudiante la atención que ellos necesitan y esperan contar con su fidelidad.

La biblioteca central Luis Azocar Granadillo presta un servicio falto con respecto al trato que le brindan a los estudiantes, a la falta de organización de la encargada del área, a la falta de comunicación, de material bibliográfico actualizado y promoción de los servicios lo que trae como consecuencias quejas de los estudiantes.

Recomendaciones

- Desarrollar talleres de capacitación al personal para el mejoramiento en el área de atención al cliente y calidad de servicio
- Motivar a los estudiantes a q participen en las actividades de la biblioteca
- Informar a los estudiantes de los servicios de la biblioteca
- Implementar un buzón de sugerencias y explicarles a los estudiantes que se dará de utilidad su participación para conocer más sus necesidades
- Posicionar las estrategias de mercado que promueven la participación de los estudiantes.

REFERENCIAS

Bibliográficas

ARIAS, F. (2006). **El Proyecto de Investigación**
Editorial Episteme. Venezuela

HERNÁNDEZ, R. (2000). **Metodología de la Investigación**

UPEL (2010). **Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales**

CASTILLO, L. (2003). **Calidad de Servicio de los Clientes Digital Valencia. Trabajo de Grado para optar al título de Licenciado en Relaciones Industriales.** Universidad de Carabobo, Valencia Venezuela

Electrónicas

LASCURAIN, I. (2012). **Diagnóstico y Propuesta de Mejora de Calidad en el Servicio de una Empresa de Unidades de Energía Eléctrica Ininterrumpida. Tesis para obtener el Grado de Maestría en Ingeniería de Calidad.** Universidad Iberoamericana México DF.

REQUENA, M. y SERRANO, G. (2007). **Calidad de Servicio desde la Perspectiva de Clientes, Usuario y Auto – Percepción de Empresas de Captación de Talentos.** Universidad Católica Andrés Bello

MARIÑO, M. (2007). **Diagnóstico de la Calidad de Servicio Prestada por el Centro de Atención al Cliente de la Empresa B.O.C. Gases de Venezuela, C.A. Proyecto presentado para optar al Grado de**

Especialista en Gerencia, mención Empresarial. Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado. Barquisimeto.

KOTHER (2001). Definición de atención al cliente: Disponible: <http://www.apuntesgestion.com>.

QUINTANILLA, M. A. (1997). Definición de herramienta. Disponible: <http://es.wikipedia.org/wiki/herramientas>

ANEXOS



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y
PLANEAMIENTO EDUCATIVO



MENCIÓN EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO SUB-ÁREA COMERCIAL

Estimado Usuario:

Es grato dirigirme a usted, con la finalidad de solicitar su valiosa colaboración para dar cumplimiento a los objetivos fijados en la investigación denominada: **“ANÁLISIS DE LAS ESTRATEGIAS DE MERCADEO QUE PROMUEVEN LA PARTICIPACIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA MENCIÓN EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO EN LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR LA BIBLIOTECA LUIS AZOCAR GRANADILLO DE LA FACE-UC”**

A continuación se le presenta un cuestionario cuyo objetivo es recolectar información que permita evaluar las estrategias de mercadeo que promueven la participación de los estudiantes de la mención educación para el trabajo en los servicios que ofrece la biblioteca Luis Azocar Granadillo de la Facultad de Educación. La información por usted aportada será de carácter confidencial y representa un aporte para la realización del trabajo de grado para optar al título de Licenciado en Educación, Mención Educación para el Trabajo Sub-Área Comercial Su opinión es importante por lo que se le invita a responder con el mayor grado de acercamiento a la realidad.

Instrucciones:

- Lea cuidadosamente cada ítem. Cada uno tiene dos (02) posibles respuestas, de las cuales solo seleccione una (01).
- Marque con una equis (x) la alternativa que usted considere conveniente, así: Si o No.
- Responda de manera directa y sincera cada interrogante
- No deje ninguna pregunta sin contestar

Agradeciendo su valiosa colaboración y atención

ANGULO MARIA
SECO STALIN



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y
PLANEAMIENTO EDUCATIVO



MENCIÓN EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO SUB-ÁREA COMERCIAL

ÍTEMS	ASPECTO VALORADO	SI	NO
1	Conoce la Biblioteca Central "Prof. Luis Azocar Granadillo"		
2	Consideras que las colecciones de información y servicios dan sustento a los programas académicos de pregrado		
3	Consideras la Biblioteca Central "Prof. Luis Azocar Granadillo" como el mejor sistema de información y documentación		
4	Conoce cuales son los beneficios ofrecidos por la Biblioteca Central "Prof. Luis Azocar Granadillo"		
5	Satisface sus necesidades la Biblioteca Central "Prof. Luis Azocar Granadillo"		
6	Según su opinión personal la Biblioteca Central "Prof. Luis Azocar Granadillo" ha tenido mejoras en los últimos años		
7	Conoce los servicios ofrecidos por la Biblioteca Central "Prof. Luis Azocar Granadillo"		
8	Conoce las condiciones para optar al préstamo de documentos de la Biblioteca Central "Prof. Luis Azocar Granadillo"		
9	Interviene en los servicios ofrecidos por la Biblioteca Central "Prof. Luis Azocar Granadillo"		
10	Utiliza los servicios de préstamos de libros de la Biblioteca Central "Prof. Luis Azocar Granadillo"		
11	Utiliza la sala telemática de la Biblioteca Central "Prof. Luis Azocar Granadillo"		
12	Cuida los espacios de la Biblioteca Central "Prof. Luis Azocar Granadillo"		
13	Posees carnet bibliotecario		
14	Se siente satisfecho por los servicios ofrecidos por la Biblioteca Central "Prof. Luis Azocar Granadillo"		
15	El personal a cargo de la Biblioteca Central "Prof. Luis Azocar Granadillo" ofrece un buen trato		

16	Ha tenido incidentes insatisfactorios en la Biblioteca Central "Prof. Luis Azocar Granadillo"		
17	El personal a cargo de la Biblioteca Central "Prof. Luis Azocar Granadillo" orienta en cuanto a sus necesidades.		
18	El personal a cargo de la Biblioteca Central "Prof. Luis Azocar Granadillo" atiende sus inquietudes		
19	Considera usted que la biblioteca está a la vanguardia de los avances tecnológicos		
20	Considera usted que el personal a cargo de la Biblioteca Central "Prof. Luis Azocar Granadillo" requiere entrenamiento para la atención.		



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y
PLANEAMIENTO EDUCATIVO



MENCIÓN EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO SUB-ÁREA COMERCIAL

SOLICITUD DE VALIDACIÓN

Estimado Experto: _____

Reciba ante todo un cordial saludo, es grato dirigirme a usted en la oportunidad de solicitarle su valiosa colaboración para la validación del instrumento de investigación del Trabajo Especial de Grado titulado: **“ANÁLISIS DE LAS ESTRATEGIAS DE MERCADEO QUE PROMUEVEN LA PARTICIPACIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA MENCIÓN EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO EN LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR LA BIBLIOTECA LUIS AZOCAR GRANADILLO DE LA FACE-UC”**

El instrumento ha sido elaborado con la finalidad de recabar información acerca estrategias de mercadeo que promueven la participación de los estudiantes de la mención educación para el trabajo en los servicios que ofrece la biblioteca Luis Azocar Granadillo de la Facultad de Educación que contribuirá como soporte para la búsqueda del presente estudio.

A los fines propuestos se anexa la copia del instrumento y la hoja de evaluación.

Agradeciendo de antemano su inestimable apoyo, se despide de usted muy atentamente.

ANGULO MARIA
SECO STALIN



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y
PLANEAMIENTO EDUCATIVO



MENCIÓN EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO SUB-ÁREA COMERCIAL

FORMATO PARA VALIDAR EL INSTRUMENTO

Estimado Experto:

A continuación se presenta este formato, que permite validar a través de juicio de experto el instrumento que se aplicará a la muestra seleccionada en mi trabajo especial de grado denominado: **“ANÁLISIS DE LAS ESTRATEGIAS DE MERCADEO QUE PROMUEVEN LA PARTICIPACIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA MENCIÓN EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO EN LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR LA BIBLIOTECA LUIS AZOCAR GRANADILLO DE LA FACE-UC”**, presentado por los bachilleres: ANGULO MARIA y SECO STALIN

El mismo consiste en una tabla de doble entrada, la cual registra el número de Ítems con los siguientes indicadores de validez: contenido, criterio, constructo. El patrón de evaluación de cada indicador representa con las categorías aceptado y revisar de acuerdo a cada Ítems.

Finalmente se expresa el agradecimiento por la valiosa información que aportará para el desarrollo de este estudio.

Gracias por su opinión



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y
PLANEAMIENTO EDUCATIVO



MENCIÓN EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO SUB-ÁREA COMERCIAL

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

Nombre y Apellido:

Mención de Pregrado:

Año de Egreso:

Egresado de:

Mención de Postgrado:

Año de Egreso:

Egresado de:

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

VALIDACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTO							
ÍTEMS	CONTENIDO		CRITERIO		CONSTRUCTO		OBSERVACIÓN
	ACEPTAR	REVISAR	ACEPTAR	REVISAR	ACEPTAR	REVISAR	
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							

Observación y recomendación formadas por el experto:

Firma del Experto

C.I.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y
PLANEAMIENTO EDUCATIVO



MENCIÓN EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO SUB-ÁREA COMERCIAL

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

ÍTEMS	CLARIDAD		CONGRUENCIA		OBSERVACIONES
	REDACCIÓN	PRECISIÓN	PERTINENCIA	RELACIÓN ÍTEMS INDICADOR	
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					

13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y
PLANEAMIENTO EDUCATIVO



MENCIÓN EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO SUB-ÁREA COMERCIAL

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Ítems Nº	Redacción			Pertinencia Con Los Objetivos		Observaciones
	Clara	Confusa	Tendenciosa	Si	No	
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						

17						
18						
19						
20						



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y
PLANEAMIENTO EDUCATIVO
MENCIÓN EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO SUB-ÁREA
COMERCIAL



APROBACIÓN DEL EXPERTO

En mi carácter de experto, previa revisión y consideraciones realizadas al instrumento de investigación presentados por ANGULO MARIA y SECO STALIN para la ejecución de su trabajo de grado **“ANÁLISIS DE LAS ESTRATEGIAS DE MERCADEO QUE PROMUEVEN LA PARTICIPACIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA MENCIÓN EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO EN LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR LA BIBLIOTECA LUIS AZOCAR GRANADILLO DE LA FACE-UC”**, bajo la tutoría de la Profesora Juana Ríos, considero que dicho instrumento reúne los requisitos y méritos suficientes para ser aplicados en la investigación.

En _____, a los _____ días del mes de _____ del año

Firma del Experto

C.I



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y
PLANEAMIENTO EDUCATIVO



MENCIÓN EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO SUB-ÁREA COMERCIAL

FORMATO PARA VALIDAR EL INSTRUMENTO

Estimado Experto:

A continuación se presenta este formato, que permite validar a través de juicio de experto el instrumento que se aplicará a la muestra seleccionada en mi trabajo especial de grado denominado: **“ANÁLISIS DE LAS ESTRATEGIAS DE MERCADEO QUE PROMUEVEN LA PARTICIPACIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA MENCIÓN EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO EN LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR LA BIBLIOTECA LUIS AZOCAR GRANADILLO DE LA FACE-UC”**, presentado por los bachilleres: ANGULO MARIA, SECO STALIN

El mismo consiste en una tabla de doble entrada, la cual registra el número de Ítems con los siguientes indicadores de validez: contenido, criterio, constructo. El patrón de evaluación de cada indicador representa con las categorías aceptado y revisar de acuerdo a cada Ítems.

Finalmente se expresa el agradecimiento por la valiosa información que aportará para el desarrollo de este estudio.

Gracias por su opinión



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y
PLANEAMIENTO EDUCATIVO



MENCIÓN EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO SUB-ÁREA COMERCIAL

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

Nombre y Apellido:

Juan Carlos Ríos

Mención de Pregrado:

Educación para el Trabajo

Año de Egreso:

2005

Egresado de:

Subárea Comercial

Mención de Postgrado:

Gerencia Avanzada en Educación

Año de Egreso:

2009

Egresado de:



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y
PLANEAMIENTO EDUCATIVO
MENCIÓN EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO SUB-ÁREA COMERCIAL



APROBACIÓN DEL EXPERTO

En mi carácter de experto, previa revisión y consideraciones realizadas al instrumento de investigación presentados por ANGULO MARIA, SECO STALIN para la ejecución de su trabajo de grado "ANÁLISIS DE LAS ESTRATEGIAS DE MERCADEO QUE PROMUEVEN LA PARTICIPACIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA MENCIÓN EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO EN LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR LA BIBLIOTECA LUIS AZOCAR GRANADILLO DE LA FACE-UC" bajo la tutoría de la Profesora Juana Ríos, considero que dicho instrumento reúne los requisitos y méritos suficientes para ser aplicados en la investigación.

En Valencia, a los 03 días del mes de Julio del año 2015

Firma del Experto

C.I. 3057617

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

ÍTEMS	VALIDACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTO								OBSERVACIÓN
	CONTENIDO		CRITERIO		CONTRUCTO		OBSERVACIÓN		
	ACEPTAR	REVISAR	ACEPTAR	REVISAR	ACEPTAR	REVISAR			
1	/	/	/	/	/	/	/		
2	/	/	/	/	/	/	/		
3	/	/	/	/	/	/	/		
4	/	/	/	/	/	/	/		
5	/	/	/	/	/	/	/		
6	/	/	/	/	/	/	/		
7	/	/	/	/	/	/	/		
8	/	/	/	/	/	/	/		
9	/	/	/	/	/	/	/		
10	/	/	/	/	/	/	/		
11	/	/	/	/	/	/	/		
12	/	/	/	/	/	/	/		
13	/	/	/	/	/	/	/		
14	/	/	/	/	/	/	/		
15	/	/	/	/	/	/	/		
16	/	/	/	/	/	/	/		
17	/	/	/	/	/	/	/		
18	/	/	/	/	/	/	/		
19	/	/	/	/	/	/	/		
20	/	/	/	/	/	/	/		

Observación y recomendación formadas por el experto


 Firma del Experto
 C.I. 3057617