

**Investigación de mercados:
portafolio de servicios de la fundación biblioteca de itagüí
“diego echavarría misas” para la comunidad estudiantil
(básica secundaria) del municipio**

**Realizado por:
Biblioteca de itagüí en convenio con la universidad de antioquia**

**Viviana patricia alzate
Jaime león guerra
C. Cristina carmona**

La presente investigación es consecuencia de un proceso de aprendizaje, (formación) que permite explorar y contrastar el mercado profesional con los conocimientos adquiridos en áreas específicas, además aprender de los conocimientos que al aplicarlos fortalecen la experiencia. El trabajo realizados, hace parte del ofrecimiento de un servicio a la comunidad como retroalimentación al deber social adquirido, al gozar de una educación pública y con calidad.

Tema

Elaboración de una investigación de mercados, que especifica un requerimiento de información orientada y relacionada con la prestación de servicios especializados en la formación y capacitación cultural y educativa de la sociedad

La biblioteca

- La biblioteca hace parte de una ong, fundada por Diego Echavarría Misas, está dedicada a la inversión en educación y ha funcionado gracias al capital aportado por su fundador.
- La biblioteca atiende diferentes públicos y se encuentra haciendo una reestructuración y fortaleciendo su diseño estratégico
- Servicios: promoción de lectura, la ludoteca, los programas de educación no formal, los programas culturales, servicios de información, la sala interactiva, y el servicio de biblioteca por el cual se ha caracterizado hace 60 años.

Problema

La fundación biblioteca de itagüi desempeña actividades enfocadas a la formación de la comunidad. Y como estrategia al inevitable agotamiento del capital donado por su fundador, pretende diversificar un portafolio de servicios culturales y educativos que sean de interés y acogimiento para la población, con el fin de generar con estos servicios, recursos económicos que permitan la supervivencia y así asegurar el cumplimiento de sus objetivos.

Tipo de investigación

Se enmarca dentro del ámbito descriptivo transversal simple con un enfoque cualitativo

“los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”.

Elemento poblacional

La comunidad educativa del municipio de itagüí pertenecientes a la básica secundaria de grados superiores (9º, 10º y 11º), la cual se descompone en estudiantes, padres de familia y docentes.

El universo, aproximadamente esta alrededor de 45.000 personas.

Muestra

Se utilizó el tipo de MUESTREO ALEATORIO ESTRATIFICADO y el instrumento de recolección de datos aplicado fue LA ENCUESTA.

$$n = \frac{K^2 * P * Q}{e^2}$$

- n: tamaño de la muestra
- P: Porcentaje de la población que conoce la biblioteca.
- Q: Porcentaje de la población que no conoce la biblioteca.
- K: El nivel de confianza, será el 95%, tomará el valor de 1.96
- e: Error permitido =7.5%

La prueba piloto arrojó un porcentaje de personas que han visitado la biblioteca del 70% y un porcentaje de personas que no han visitado la biblioteca de un 30%.

Al reemplazar en la fórmula obtenemos un error final del 6.1%.

Método de muestreo

El muestreo: Criterio de la Biblioteca

Inicialmente: 2 instituciones por comuna urbana, (público y otro privado), y 1 en el corregimiento. (programas curriculares de básica secundaria).

Por disponibilidades de tiempo de las instituciones fue posible ingresar a 7, donde solo una era privada.

Unidad muestral

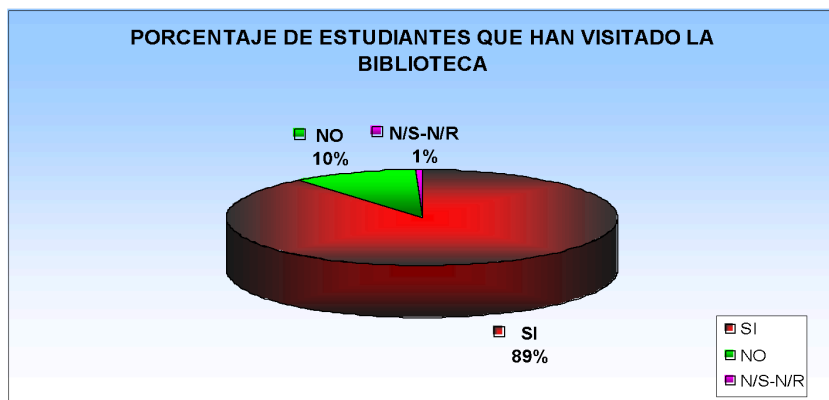
A partir de las encuestas, se logró una estratificación entre los tres tipos de unidades muestrales del estudio.

Para los estudiantes se destinó el 78%

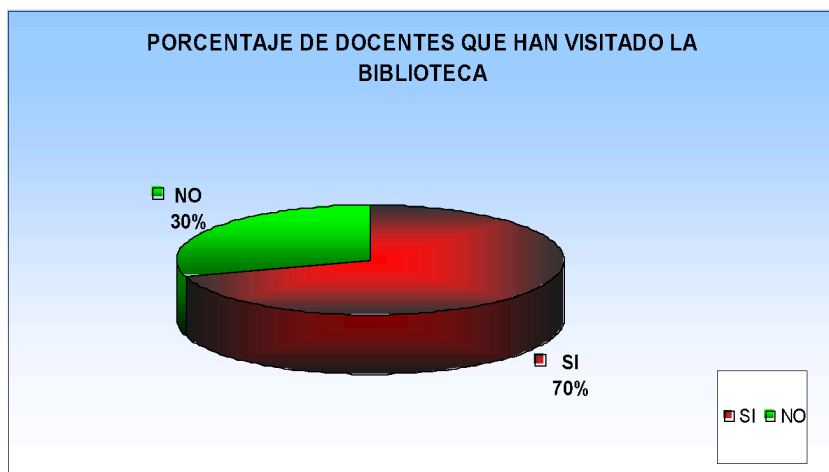
Para los docentes el 14%

Para los padres de familia el 8% de las encuestas

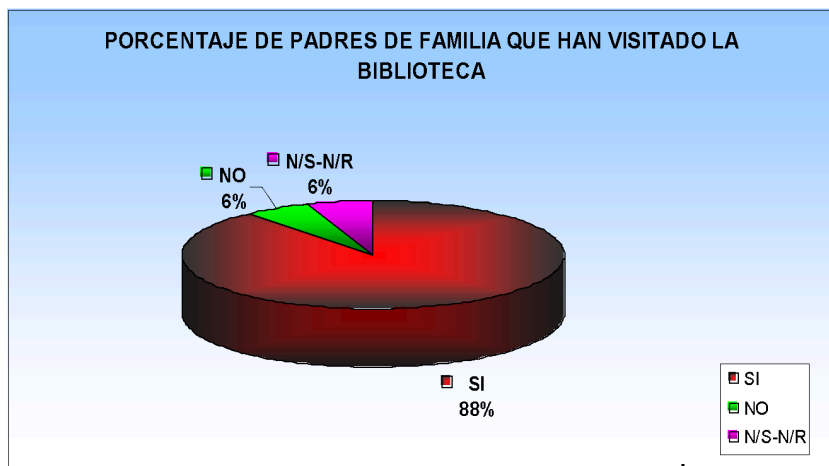
ANÁLISIS DE RESULTADOS



El 89% de los estudiantes dijo haber visitado la biblioteca y conocer alguno de sus servicios, de una muestra de 168, el 10% no ha visitado la biblioteca y el 1% se abstuvo de responder.

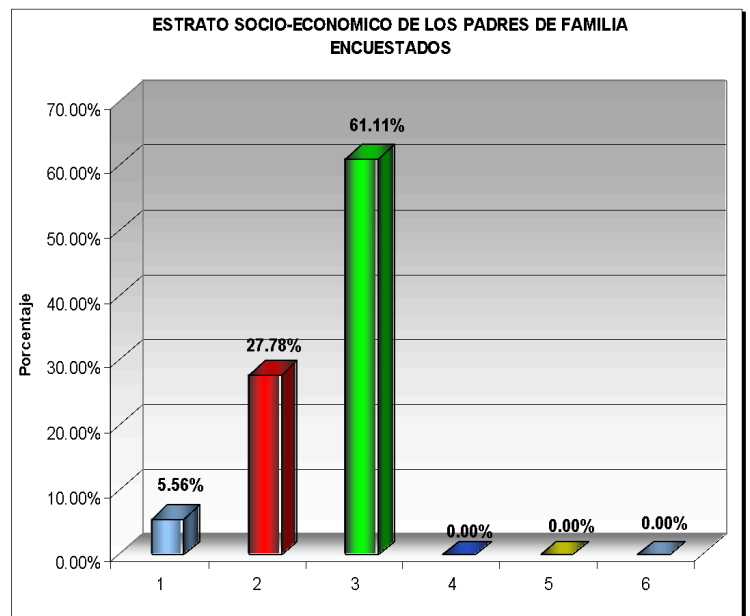
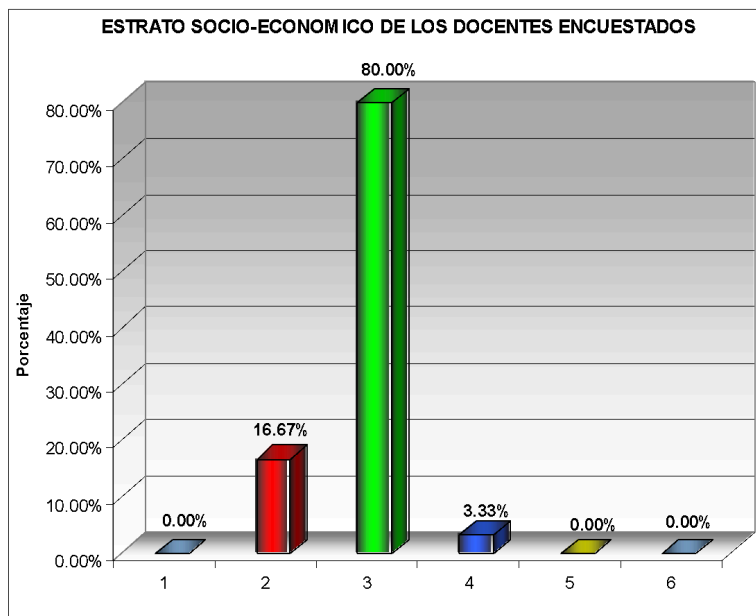


El promedio de edad de la muestra, es de 38 años, donde el maestro más joven tenía 24 años y el más adulto 52 años. Y en promedio el porcentaje de muestra de los docentes que han visitado la Biblioteca de Itagüí corresponde al 70%, el 30% restante no la han visitado.

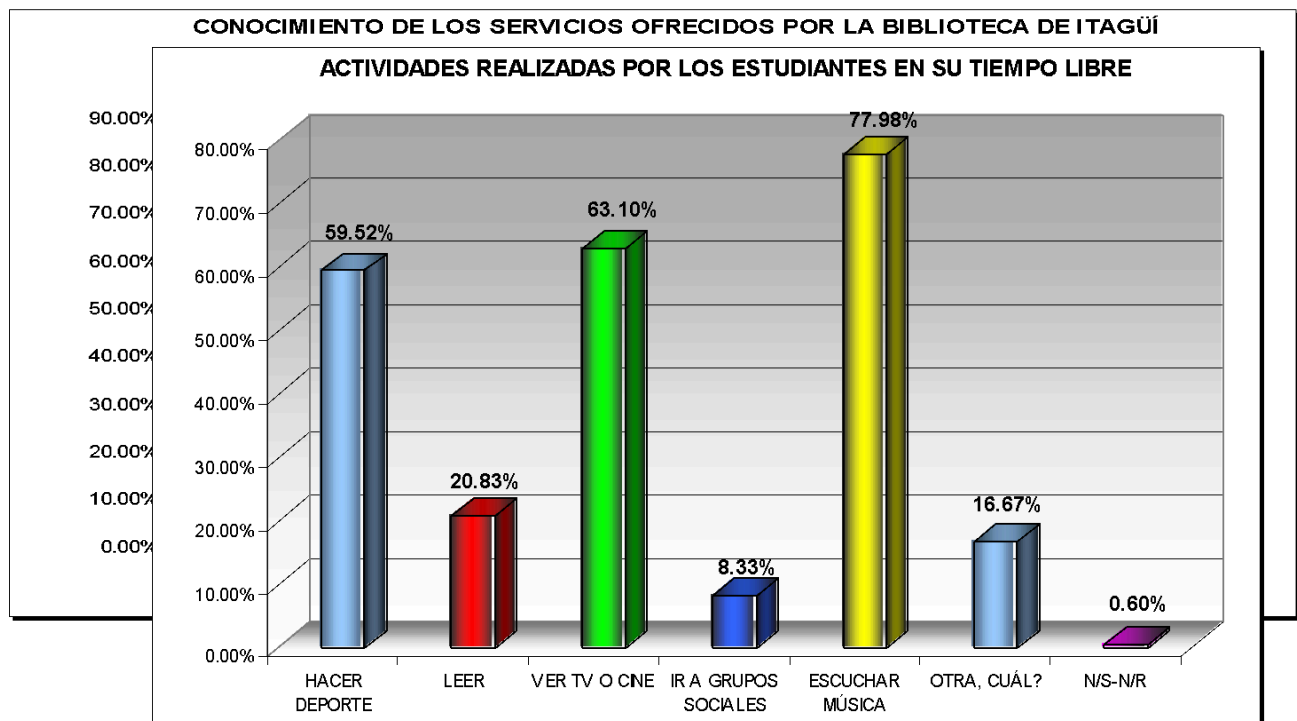


El porcentaje de padres de familia que han visitado la biblioteca de Itagüí, indica que la población puede ser del 88%, cifra muy representativa. El 6% de la muestra no la han visitado y el otro 6% se abstuvo de responder.

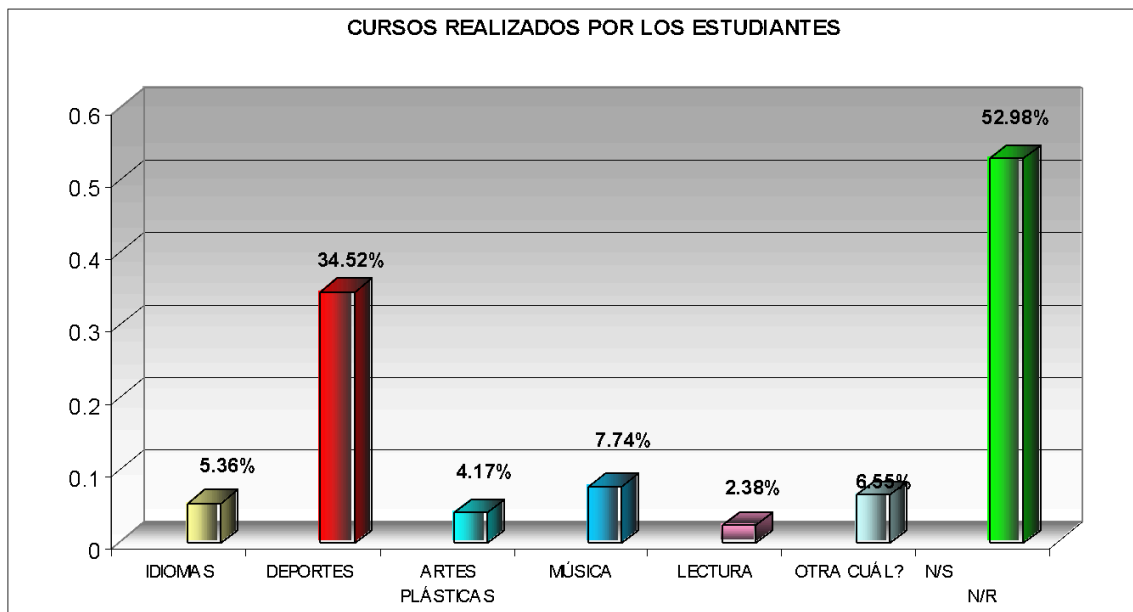
ESTRATO SOCIOECONÓMICO AL CUAL PERTENECEN PADRES DE FAMILIA Y DOCENTES ENCUESTADOS

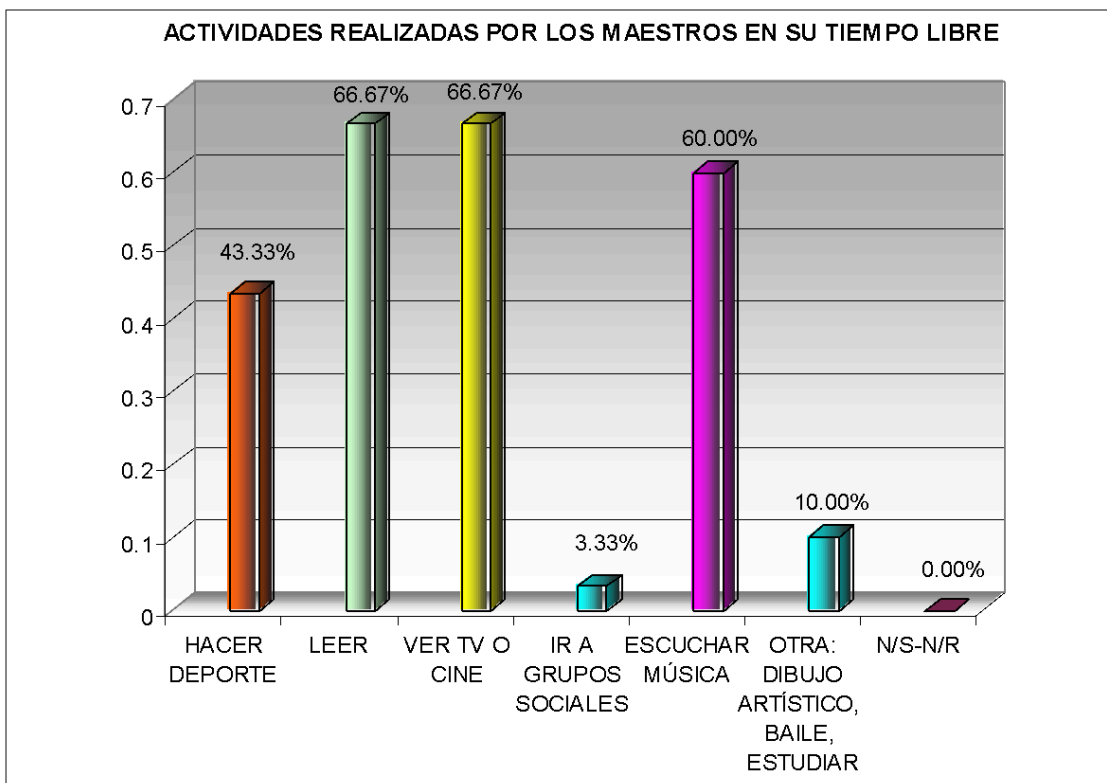


Los servicios más conocidos por E, P y PF son la consulta y el préstamo de libros, aunque cabe destacar el conocimiento sobre servicios como el fomento a la lectura y la Internet. Menos conocidos multimedia y consulta telefónica

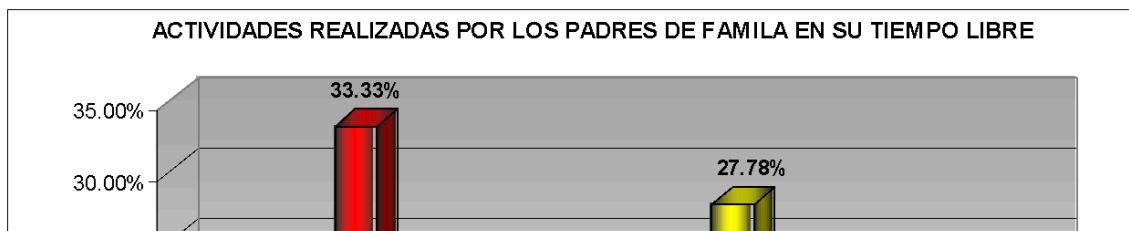
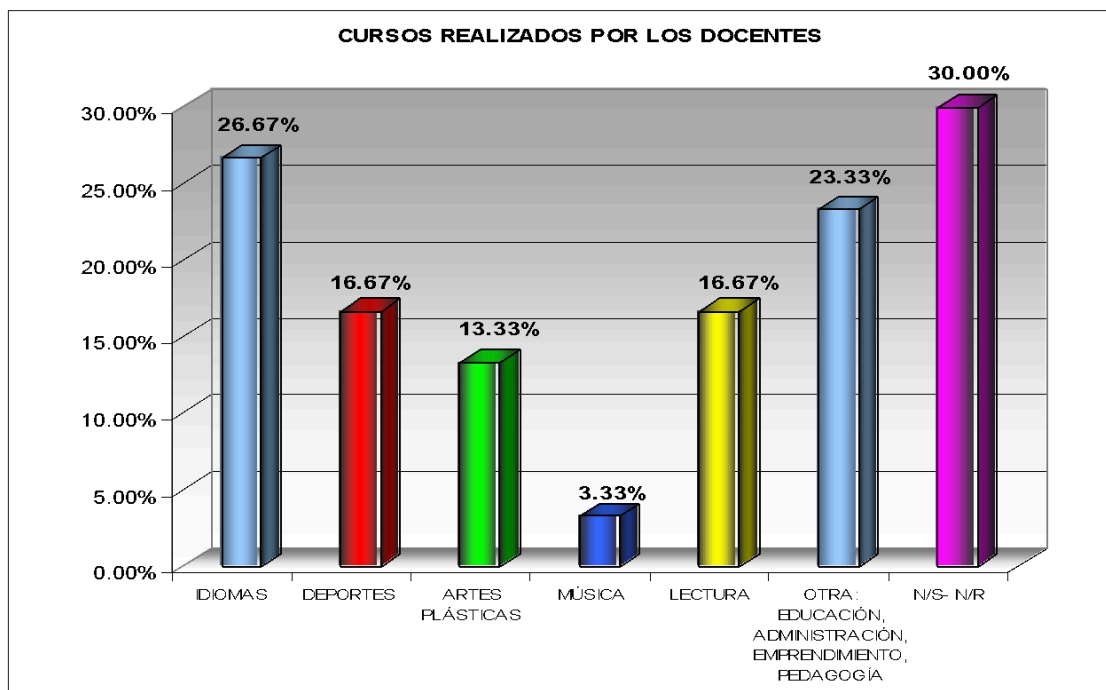


Otras: Bailar, los sistemas, bordar, modelar, pintar, dibujar, la carpintería y jugar con video-juegos

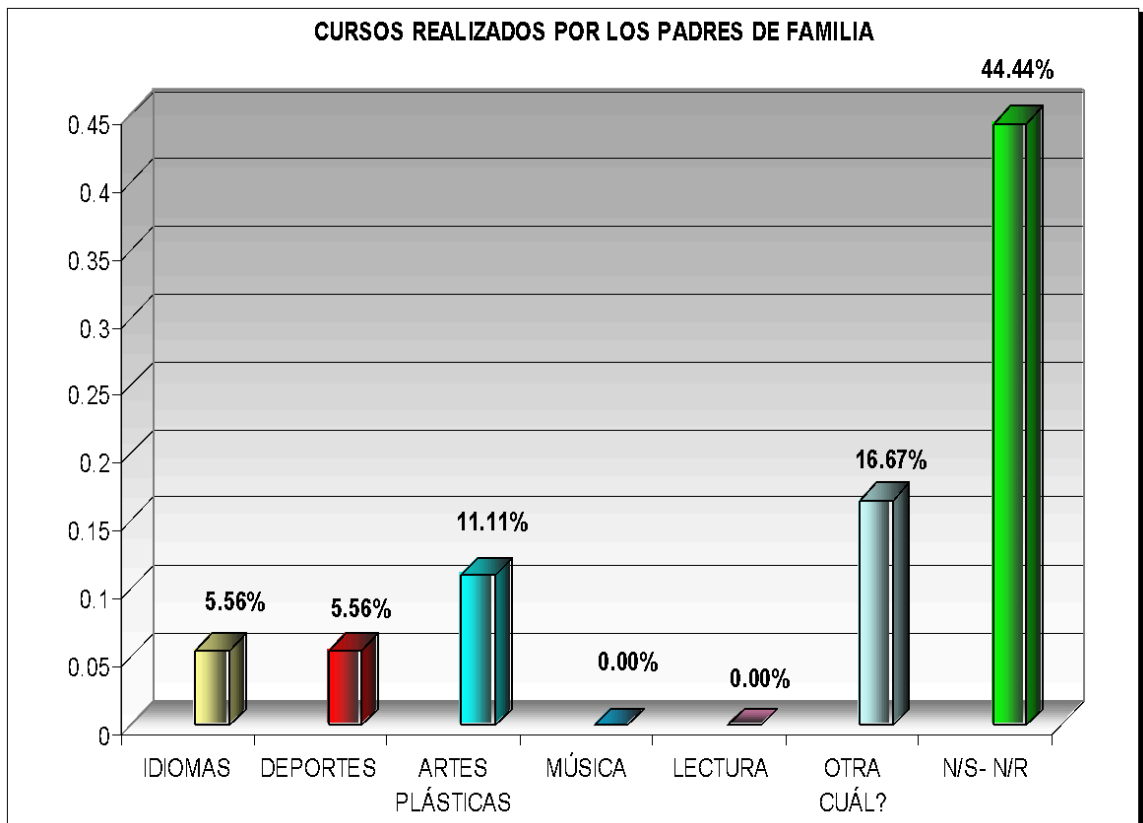




Otras: Dibujo artístico, bailes, estudiar

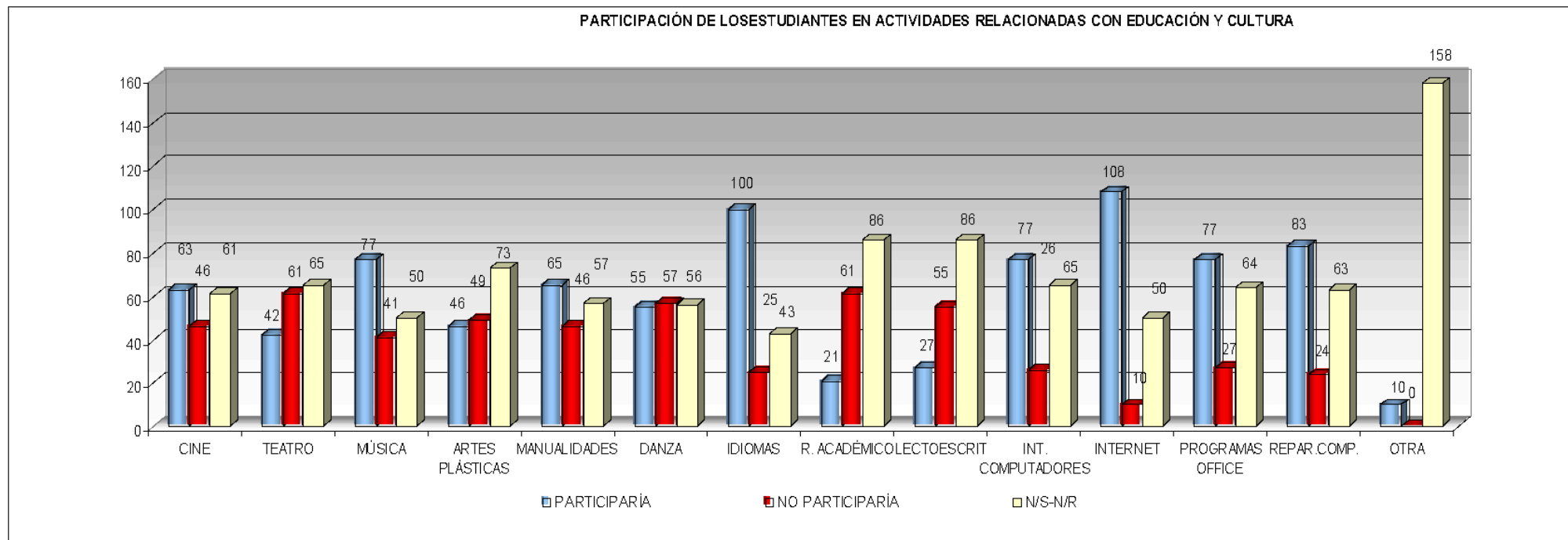


Otras: Caminar, a actividades propias del hogar, y a escribir



PREFERENCIAS DE LOS ESTUDIANTES

La mayor participación se concentra sobre actividades relacionadas con la informática en especial la Internet y la reparación de computadores, del mismo modo y con una lata proporción está la realización de cursos de idiomas pues los consideran de gran importancia y necesidad para el futuro. En el caso, por ejemplo de la danza y el arte no se puede realizar una conclusión concreta, las respuestas entre participación, no participación y el porcentaje de abstinencia es pareja y la inferencia no es confiable, por el contrario, frente a cuales son los cursos que no realizarían están relacionados con el refuerzo académico y la lectoescritura.

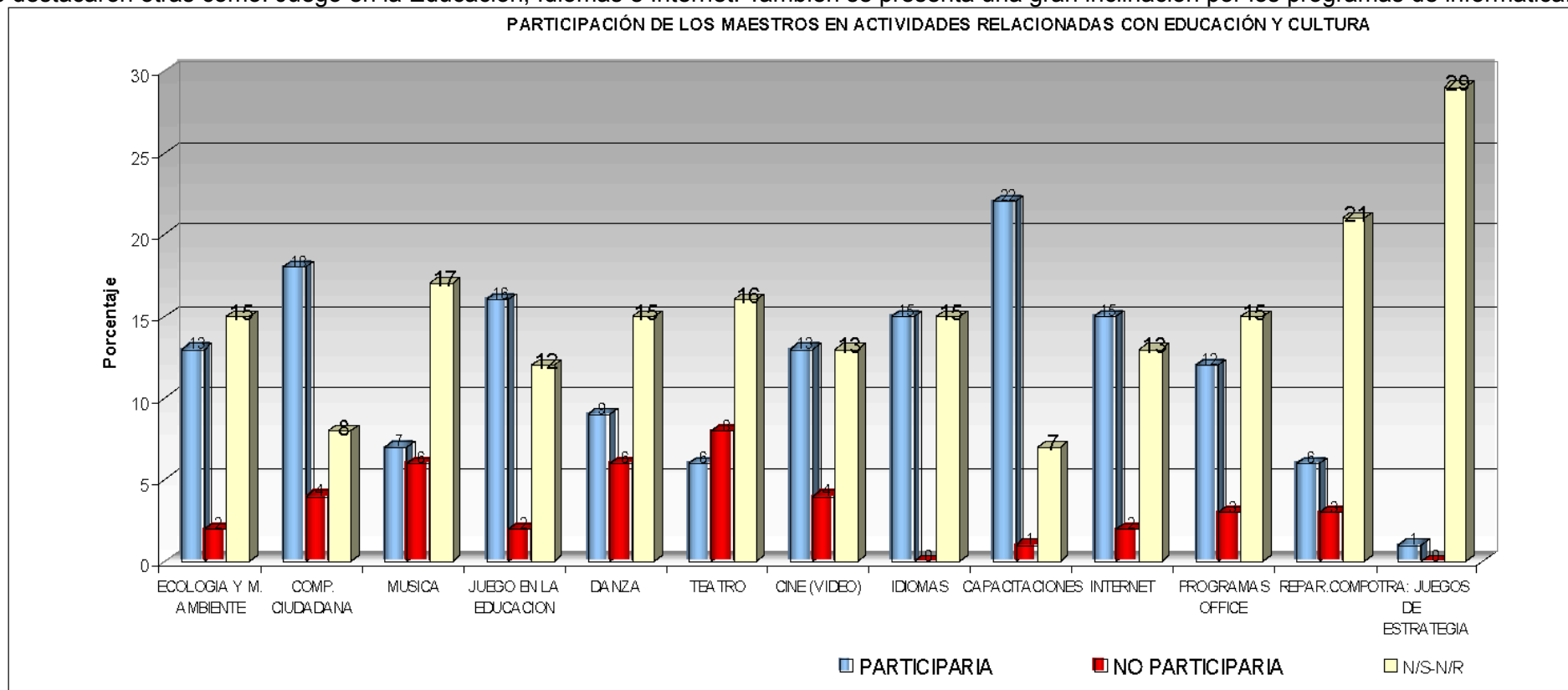


PREFERENCIAS DE LOS DOCENTES

Los cursos están relacionados con la Educación y la Cultura.

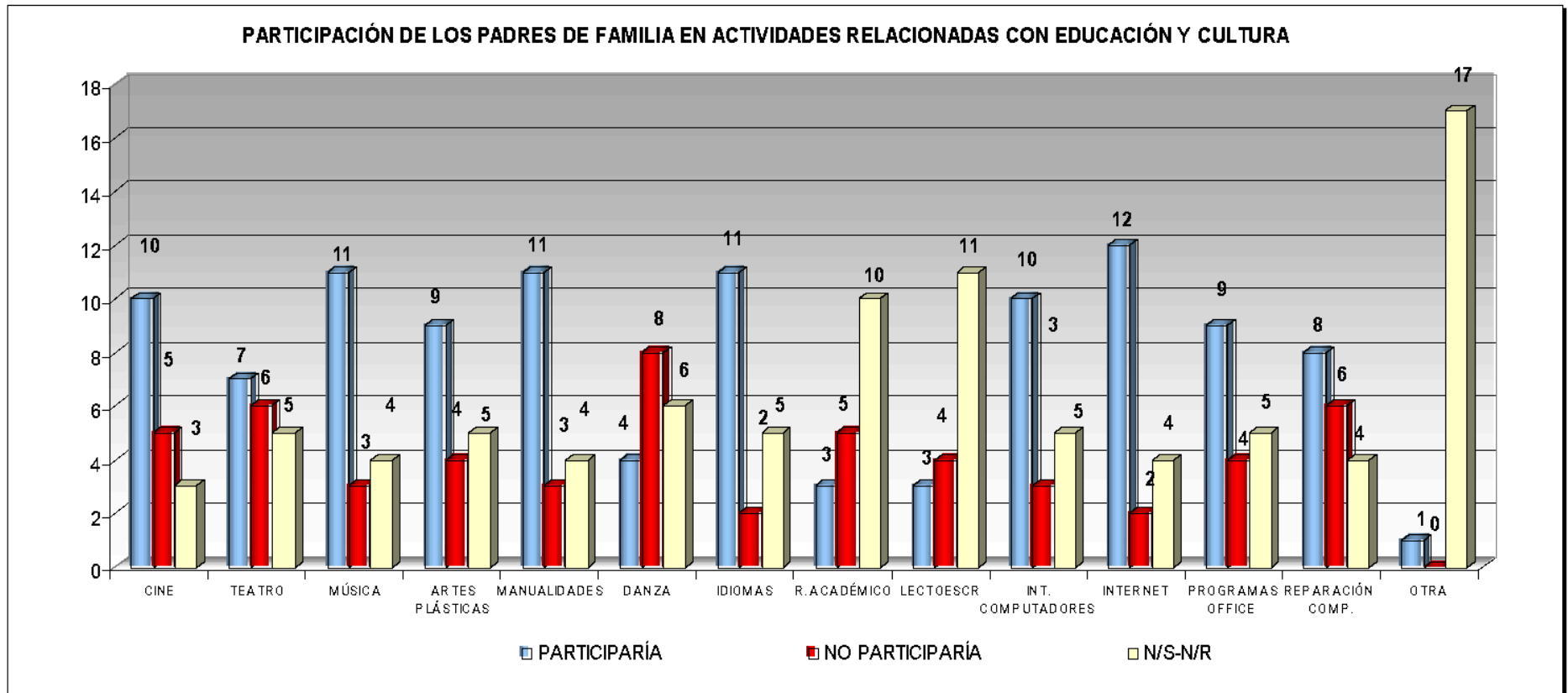
Desean recibir Capacitaciones (acerca de su área), se inclinaron por el desarrollo Competencias Ciudadanas.

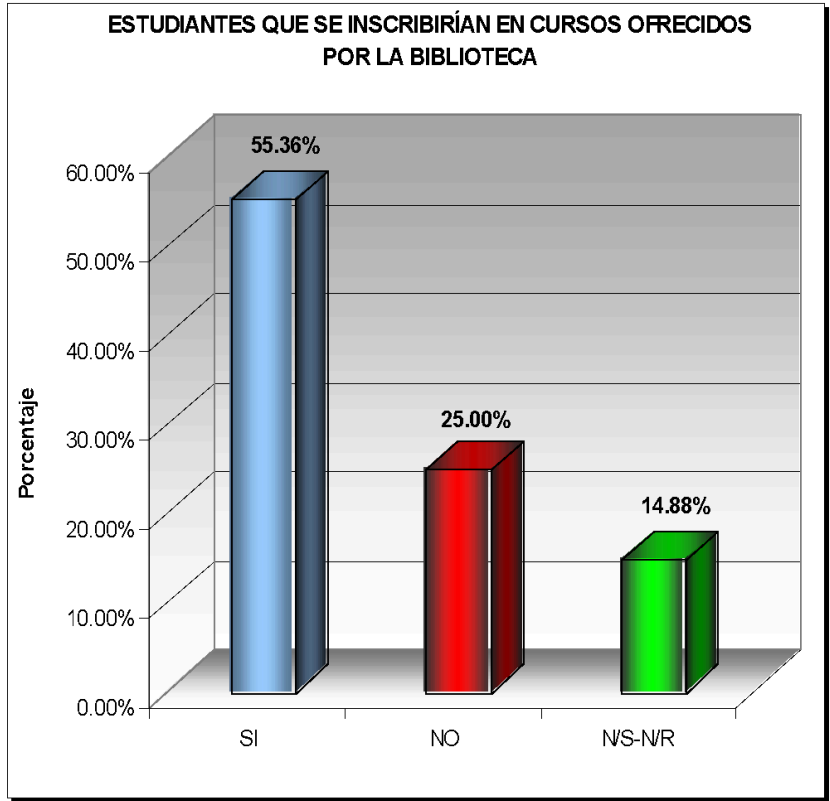
Se destacaron otras como: Juego en la Educación, Idiomas e Internet. También se presenta una gran inclinación por los programas de informática.



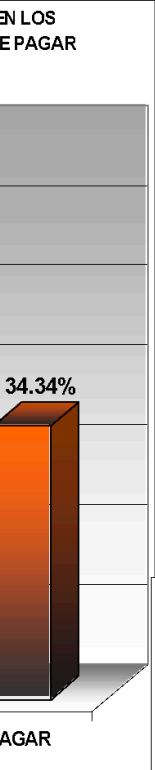
PREFERENCIAS DE LOS PADRES DE FAMILIA

Tienen como primera opción la Internet y cursos relacionados con la informática y los computadores, idiomas, las actividades culturales tuvieron gran acogida, como el teatro, la música, y manualidades, tuvieron menor acogida entre la muestra de los padres de familia los cursos relacionados con la educación. Aunque se notó una alta falta de participación de respuesta en ésta pregunta.

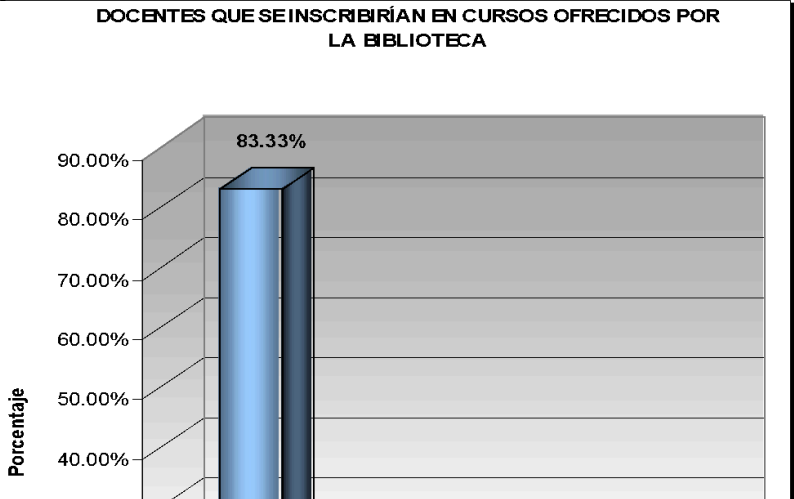




Existe una alta tendencia de los estudiantes hacia inscribirse en cursos de sus actividades preferidas en la Biblioteca de Itagüí, si ésta los ofreciera. Un 55.36% se inscribiría, un 25% no se inscribiría, y un porcentaje del 14.88% se abstiene de responder, podría afirmarse que ésta proporción de no respuesta corresponde a un público objetivo al cual habría que llegar.

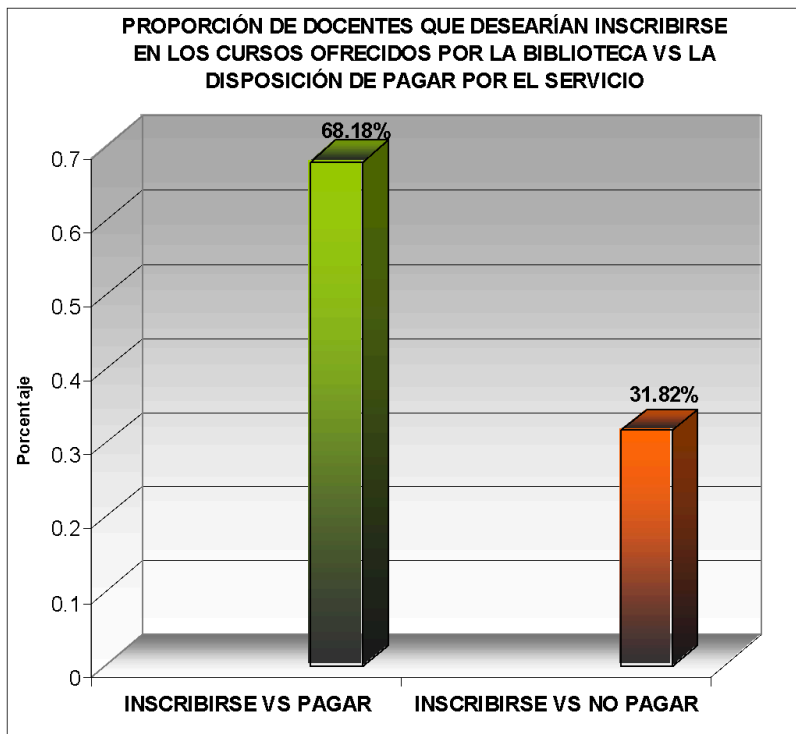


El 65.66% de los estudiantes dispuestos a inscribirse en los cursos que ofrezca la Biblioteca están dispuestos a pagar, el 34.34% de los estudiantes que se inscribirían en la Biblioteca en dichos cursos no estarían dispuestos a pagar.

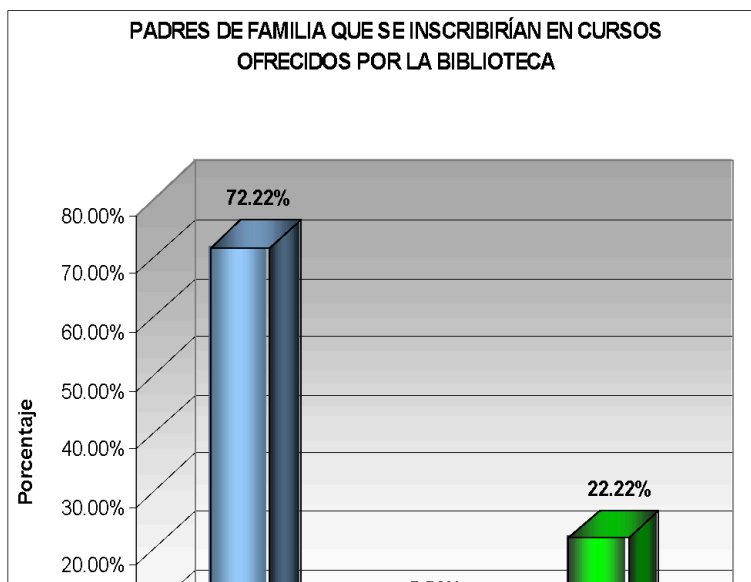


El 83.33% de los maestros encuestados están dispuestos a

inscribirse en cursos ofrecidos por la biblioteca de Itagüí

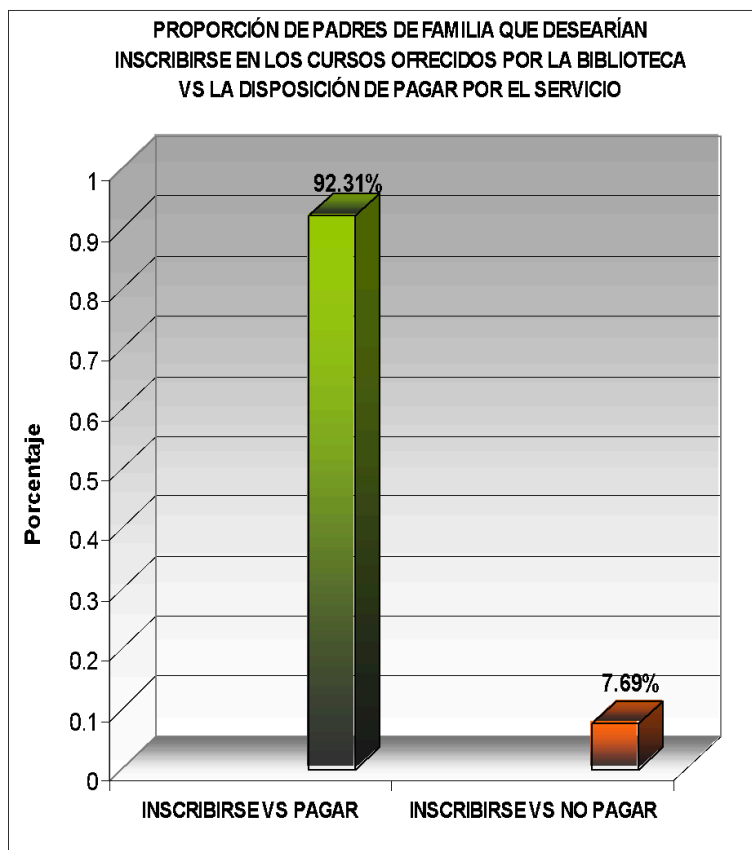


Del 83.33% de docentes que tienen disposición de inscribirse en cursos ofrecidos por la biblioteca, el 68.18% de estos están dispuestos a pagar y el 31.82% no están en disposiciones de pagar.



Los padres de familia tienen una alta inclinación por participar e inscribirse en los cursos de su pospreferencia, en la fundación biblioteca de Itagüí con una participación del 72.22%, el

22.22% de encuestados se abstuvieron de contestar



Del 72.22% de padres de familia que estarían dispuestos a inscribirse en cursos ofrecidos por la biblioteca de acuerdo a los cursos de preferencia, el 92.31% están dispuestos a pagar por dichos servicios, y un 7.69% de los que desearían inscribirse en la biblioteca no están dispuestos a pagar

CONCLUSIONES

Establecer el perfil de los diferentes clientes potenciales (población estudiantil, básica secundaria) de los servicios culturales y educativos de la Fundación Biblioteca de Itagüí Diego Echavarría Misas.

ESTUDIANTES: Edad promedio de 16 años, ubicados en los grados 9°, 10° y 11°. Realizan actividades en su tiempo libre relacionadas con el deporte y distracciones como la televisión y la música.

Pocos estudiantes han realizado cursos y los que han tenido acceso ha sido sobre deportes, sistemas e idiomas.

Sienten la necesidad de aprender cosas nuevas, unas por gusto y otras por necesidad, por la globalización de los países y la innovación de tecnologías que diario llegan y exigen al estudiante capacitarse constantemente.

Los estudiantes tienen buena imagen de la biblioteca y consideran que es un buen establecimiento para realizar algún curso, pero existe un rechazo hacia pagar por los servicios que puedan cursar allí.

PADRES DE FAMILIA

Los padres de familia, con una edad promedio de 39 años en su mayoría de estrato 2 y 3.

En su tiempo libre realizan actividades como leer y escuchar música.

Han realizado pocas actividades de formación.

Muestran una alta inclinación por participar e inscribirse en los cursos de su preferencia en la fundación biblioteca de Itagüí, así como una buena disposición para pagar por dichos servicios

Cuentan con una amplia disposición de horario para realizarlos.

DOCENTES

Con una edad promedio de 37 años de edad, de estrato 3.

Realizan actividades en su tiempo libre relacionadas con el deporte y distracciones como la televisión y la música además de la lectura.

Respecto a cursos realizados, se encuentran los propios de su formación o profesión (educación) y a actividades sobre deportes, idiomas, artes plásticas y música; pero existe un porcentaje alto de profesores que no han realizado actividades de educación adicionales.

Presentan disposición por inscribirse en la biblioteca en cursos como las capacitaciones, la ecología y el medio ambiente, además de programas como “el juego en la educación”, la formación ciudadana, los idiomas y la informática.

Existe un leve rechazo frente al pago de este servicio, y cuentan con una disponibilidad horaria en los fines de semana.

Clasificar los gustos y preferencias de la comunidad educativa básica secundaria (estudiantes, docentes y padres de familia) del municipio de Itagüí respecto a servicios educativos y culturales.

El 86.6% del total de encuestados han visitado las estructuras de la biblioteca de Itagüí, lo que significa que la institución tiene gran acogida en el sector.

Quienes no han visitado ni han hecho uso de las instalaciones de la biblioteca, en mayor proporción, son los maestros, por lo menos el 30% de ellos.

Predomina el conocimiento por parte del total de los encuestados hacia los servicios de consulta y préstamo de libros con un porcentaje 71.38% y 65.78% en promedio, fomento de lectura con un conocimiento del 48.21% y la Internet con un 37.27% en promedio.

Especificar las necesidades de servicios educativos y culturales de la población estudiantil (básica secundaria) del municipio de Itagüí.

Los docentes consideran importante para su formación, actividades relacionadas con el crecimiento y fortalecimiento de sus habilidades profesionales y asignaturas específicas:

Actividades como español y literatura, didáctica y desarrollo de la creatividad, informática, competencias ciudadanas, valores humanos y solución de conflictos; profundizar más en competencias pedagógicas y actualizaciones, además el manejo de audiovisuales.

Los docentes encuestados piensan que para la formación integral de sus estudiantes se debería complementar con cursos de competencia ciudadana, convivencia y civismo, formación literaria, lenguas extranjeras, competencias laborales, valores y relaciones humanas.

Sondear las instituciones de preferencia de la comunidad estudiantil de básica secundaria (estudiantes, docentes y padres de familia) muestra para acceder a cursos de formación y/o capacitación relacionados con cultura y educación.

Para ingresar a cursos de formación y/o capacitación respecto a las preferencias de cada individuo, tanto estudiantes, docentes y padres de familia, optarían por ingresar a universidades, a los colegios a donde pertenecen, a instituciones técnicas, al Sena y a cajas de

compensación, para cursos más culturales optarían por Bellas Artes y la casa de la cultura del municipio.

RECOMENDACIONES

Hacer una mayor publicidad en la biblioteca, de manera que acerque a los maestros con la organización, así se disminuiría el porcentaje de maestros que no visitan la biblioteca.

Darle mayor promoción a los servicios de multimedia, consulta telefónica e internet.

Contrastar las actividades realizadas por los actores muestrales en su tiempo libre con la falencia en la realización de cursos acordes con sus gustos.

Atender las preferencias de los estudiantes, docentes y padres de familia hacia los programas de informática tanto en software como en hardware, en idiomas, en cultura como la música, cine, manualidades, artes plásticas y la danza.

En el mercado de los docentes enfocarse hacia demandas acerca de capacitaciones (acerca de su área), se inclinaron por el desarrollo Competencias Ciudadanas Juego en la Educación, Idiomas e Internet

Detallar con detenimiento los tipos de público (estudiantes, padres de familia o profesores) al que se quiere llegar, ya que de la delimitación (segmentación) que se haga de este, servirá de base para constituir adecuadamente los programas a ejecutar, lo que permite también una concentración debida a éste público y prestarle el mayor interés, con el fin de no invertir altos recursos, en una población heterogénea con el que no tendrían la convocatoria óptima.