

## DEDICATORIA

*A Dios por darme la sabiduría, fortaleza y paciencia necesaria para lograr una de tantas metas en mi vida.*

*A mi Madre bella Yolanda Santamaria, sin duda alguna el ejemplo de una mujer luchadora y pilar en mi vida, te dedico este logro!! Gracias infinitas por darme todo tu amor, cariño, y paciencia durante estos veinticinco años te amo ♥*

*A mis dos Padres que me dio la vida Williams Sheuat y Luis Barreto por darme el ejemplo de luchar por lo que se quiere con constancia y dedicación, para lograr hoy en día ser quien soy. GRACIAS!*

*A mis hermanos Adriana y Juan Pablo, por ser los mejores hermanos que me ha dado la vida... los adoro.*

*A mi familia a todos y a los que ya partieron, por sembrarme cada uno de los valores, y apoyo incondicional. En especial mi tía María Stella y Pino, que ¡GRACIAS! a ellos puedo decir que lo que soñé en su momento Y hoy día se hizo realidad!!! Con todo el cariño y amor que los caracteriza guao los mega amoooo.*

*A el amor de mi vida Ángel por apoyarme, por ser especial, aconsejarme, consentirme, en cada uno de los momentos buenos, malos y difíciles de mi vida Te Amo ♥ GRACIAS.*

*A mis amistades con todo el cariño (mis agua mala).*

*Arianna Sheuat ♥*

**A Dios**

*Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos*

**A mis padres Franklin y Nelsy**

*Por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.*

**A mi hermano Franklin**

*Por ser el ejemplo de un hermano mayor y del cual aprendí aciertos y de momentos difíciles, por el valor mostrado para salir adelante.*

**A mi novio Roberto**

*Por sacarme de mi zona de confort, por tus ejemplos de perseverancia y constancia que te caracterizan y sobre todo por tu amor.*

**María Ramírez**

## AGRADECIMIENTOS

*Sobran los motivos para decirle a DIOS gracias!!!*

*A Hidrocapital por abrirme las puertas para realizar esta importante investigación que da como finalizada una etapa importante de mi vida.*

*A mi amiga y compañera de trabajo de grado Mabe bella!!! Gracias por todo y cada uno de los momentos buenos y malos jaja... Compartidos durante este tiempo te quiero!! Juntas hicimos posible este sueño!*

*A nuestra Tutora Xiomara Jávaro, por llevar su nombre en alto, por sus recomendaciones, apoyo y paciencia incondicional durante el transcurso de nuestro trabajo de grado. Mil Gracias!!*

*A los jurados Elsy Jiménez y Jesús Barrios por ser excelentes seres humanos, por su amabilidad y apoyo en nuestro crecimiento profesional. Gracias!!*

*A José López profesor de seminario de tesis, por inculcarnos el "arqueo de fuentes muchachas" Gracias*

*A la Sra. Nury por su apoyo y comprensión y a mi bella Nelsy que la adoro como una segunda madre y por su puesto a Franklin.*

*Infinitamente Gracias a muchas personas que aunque no nombre, saben que los quiero.*

***Arianna Sheuat ♥***

### **A mis familiares**

*Por apoyarme, guiarme y ayudarme a levantarme en cada uno de mis pasos y mis tropiezos, formándome cada día para llegar a ser quien soy hoy en día y seguir impulsándome a ser mejor cada vez más; a mi tía Nury, gracias por tu dedicación y apoyo constante a lo largo de toda esta investigación, a mi tía Sonia por recibirme en su trabajo con las mil y un dudas cuando salía de clase y tenía que hacer los trabajos, gracias por la oportunidad de conocer esta carrera y a mi tío Iván, por ser un indudable ejemplo a seguir y aconsejarme de la mejor manera posible. A todos por su cariño.*

### **A mis maestros**

*A Xiomara Jáyaro por su gran apoyo y motivación para la culminación de nuestros estudios profesionales y para la elaboración de este trabajo de grado; a Elsy Jiménez por su apoyo ofrecido en este trabajo y quien nunca ha dejado de transmitirnos sus diversos conocimientos; a Jesús Barrios por su tiempo compartido y por impulsar el desarrollo de nuestra formación profesional; a José López por apoyarnos y encaminarnos en el sendero correcto en el Seminario de Tesis y a Dolores Bustamante por enseñarme las técnicas y herramientas necesarias para elaborar mis trabajos de pregrado, por escucharme, aconsejarme y alentarme en el momento indicado.*

### **A mis amigos**

*Que nos apoyamos mutuamente en nuestra formación profesional y que hasta ahora, seguimos siendo amigas, a ti Arianna por lanzarte en esta aventura conmigo y cerrar juntas este ciclo de vida, tantas desveladas valieron la pena y aquí está el fruto.*

A todos aquellos que participaron directa o indirectamente en la elaboración de este trabajo de grado.

¡Gracias a ustedes!

**María Ramírez**

# PLAN DE MERCADEO PARA LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN DEL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN ING. PEDRO ARNAL DE HIDROCAPITAL

## RESUMEN

En el trabajo de investigación se diseñó un Plan de Mercadeo del Centro de Documentación e Información Ing. Pedro Arnal de la Empresa de Hidrocapital, donde se realizó un diagnóstico de su situación actual, se identificaron los productos y servicios que ofrece, se hizo un estudio de mercadeo a través de una encuesta a los usuarios profesionales de Ingeniería Mecánica, Civil, Hidráulica y afines que asisten a la Unidad de Información para determinar los motivos de consulta, calidad de atención del personal, grado de satisfacción de infraestructura, etcétera y se establecieron estrategias de mercadeo para aumentar los niveles de uso promocionando los productos y servicios del Centro.

## SUMMARY

In the research work of the Marketing Plan Documentation and Information Center was designed Ing. Pedro Arnal Company Hidrocapital where a diagnosis of their current situation was made, the products and services offered were identified, a study was made marketing through a survey of professional users of Mechanical Engineering, Civil, Hydraulic and related attending the Information Unit to determine the reasons for consultation, staff quality of care, satisfaction of infrastructure, etc. and settled marketing strategies to increase usage levels promoting the products and services of the Center.

## INTRODUCCIÓN

Hace más de quince años la sociedad de la información se ha establecido de tal forma que ha permitido transformar las estructuras comunicacionales en las organizaciones que han ido evolucionando gracias a los avances tecnológicos, y cambiando el objetivo principal de la humanidad, la cual ahora está enfocada en prestar servicios. Asimismo la información se considera como la habilidad de almacenar y transmitir el conocimiento, convirtiéndose en un recurso altamente competitivo y cambiante, necesario para reducir la incertidumbre y tomar decisiones más acertadas.

Las ciencias de la información contienen ramas del conocimiento que se diferencian según el tipo de soporte, el cual pasa por un proceso de selección, que ayuda a clasificar para su rápida recuperación, buscando convertir la cantidad en calidad. La información llega de diferentes formas y es por esto que existen ciencias y disciplinas muy delimitadas cuyo objetivo es trabajar científicamente con información, motivo por el que han sido denominadas Ciencias de la Información y ellas comprenden: la Archivología, Bibliotecología, Informática, Museología, Documentación y Comunicología

Los Centros de Documentación son entidades que están encargadas de documentar toda la información que genere la Empresa a la cual están adscritas, asimismo son aquellos que seleccionan, tratan, organizan y difunden la información suministrándola de manera utilizable, adaptando las fuentes documentales para satisfacer las necesidades de información. Por tanto, su importancia radica en que actúan de intermediarios entre el conocimiento y los usuarios, permitiéndoles la pronta recuperación de información, brindando respuestas informativas y preguntas muy específicas presentadas sobre un soporte documental.

Las organizaciones que cuentan con unidades de información cuya principal misión es: resguardar su patrimonio documental, necesitan un monitoreo para estar en conocimiento de cuáles son las necesidades de sus usuarios y así promocionar y difundir los servicios que ofrecen. Tal es el caso del Centro de Documentación e Información Ing. Pedro Arnal,

el cual se encarga de resguardar la producción documental que han generado los trabajadores en Hidrocapital.

En sintonía con la misión del Centro de Documentación e Información Ing. Pedro Arnal, se planteó desarrollar un conjunto de estrategias que permitieran proponer un plan de mercadeo para la difusión y promoción de los productos y servicios que se ofrecen, a fin de garantizar su mayor visibilidad y acceso a los trabajadores de Hidrocapital así como a los investigadores y especialistas interesados en el tema.

La presente investigación está estructurada en cinco (5) capítulos, de los cuales en el capítulo I se expone el planteamiento del problema, donde se describe la problemática que fue objeto de estudio y la importancia de la propuesta planteada; seguido a lo comentado anteriormente, se encuentra el capítulo II en el cual se referencia al lector sobre la Institución en la que se presenta como objeto de estudio, donde se reseñan los antecedentes, objetivos y la estructura organizativa de Hidrocapital y el Centro de Documentación. Asimismo, se exponen las bases teóricas, que proporcionan el conjunto de elementos que se necesita para identificar las diferentes técnicas que se desean promocionar y forman parte del conocimiento acumulado que se utilizará como basamento para elaborar la propuesta planteada.

Del mismo modo, en el Capítulo III se presenta la metodología a aplicar en la investigación, donde se explica detalladamente por qué esta investigación es proyectiva, su diseño y la razón por la cual se utilizó la encuesta como técnica e instrumento de recolección de datos. Seguidamente se presentaron y se analizaron con ayuda de los gráficos los resultados del instrumento aplicado, en el cual este estudio pudo determinar que los usuarios frecuentes al Centro están en una edad comprendida entre 30-40 años de edad, por lo que la promoción y difusión se dirigió y enfocó a ese rango, así como también se conoció que el motivo de consulta de los usuarios es netamente investigativo y que los servicios con mayor demanda son la consulta en sala, el préstamo circulante y por supuesto el servicio de orientación y referencia, la cual es fundamental en cualquier Unidad de Información.

En el capítulo IV se desarrolla el plan de mercadeo, partiendo del análisis de los resultados obtenidos por el estudio de mercado y el análisis FODA, estableciendo como objetivos, promociona, satisfacer e incrementar los productos y servicios del Centro. Asimismo se determinó resaltar las ventajas y fortalezas de los productos y servicios, los responsables, las formas de evaluación y seguimiento y se establecieron las tácticas basadas en la mezcla de mercadeo que permiten la ejecución del plan.

Esta investigación concluye con la importancia que tienen las unidades de información que resguardan el patrimonio documental de su institución y que necesitan un monitoreo para estar en conocimiento de cuáles son las necesidades de sus usuarios, constante promoción y difusión de los servicios que se ofrecen en atención a lo requerido por los usuarios. Aunado a lo anterior es de gran valía la creación de políticas y manuales de servicios y por supuesto la aplicación del plan de mercadeo que indudablemente le dará mayor visibilidad e incrementara el uso de las colecciones.