

**UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
(Universidad del Perú, DECANA DE AMÉRICA)
FACULTAD DE LETRAS Y CIENCIAS HUMANAS
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE BIBLIOTECOLOGÍA Y
CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN**

**ESTUDIO DE MERCADO PARA EL REPOTENCIAMIENTO DE LA
MAPOTECA DE LA BIBLIOTECA NACIONAL**

**INFORME ACADÉMICO PROFESIONAL PARA OPTAR EL TÍTULO
DE LICENCIADO EN BIBLIOTECOLOGÍA Y CIENCIAS DE LA
INFORMACIÓN**

PRESENTADO POR

CARMEN IRIS ARANDA MARTEL

CIUDAD UNIVERSITARIA, 2001

INDICE

| | Página |
|--|--------|
| INTRODUCCIÓN | |
| CAPITULO 1: Generalidades | 1 |
| 1.1 Descripción del tema | 1 |
| 1.2 Antecedentes | 2 |
| 1.3 Justificación | 9 |
| 1.4 Objetivos | 10 |
| 1.5 Marco teórico | 10 |
| CAPITULO II. Conceptos Generales | 15 |
| 2.1 Marketing (mercadeo) | 15 |
| 2.2 El Marketing a través de la historia | 16 |
| 2.3 Variables del Marketing M | 18 |
| 2.3.1 Producto | 18 |
| 2.3.2 Plaza | 18 |
| 2.3.3 Promoción | 19 |
| 2.3.4 Precio | 20 |
| 2.4 Necesidades de información del usuario | 21 |
| 2.5 Clientes / Usuarios | 21 |
| 2.6 Servicios | 23 |

| | | |
|--|--|-----------|
| 2.7 | Mercado | 24 |
| 2.7.1 | Tipos de mercado | 24 |
| 2.8 | Investigación de Mercado | 25 |
| 2.8.1 | La Investigación del Tamaño y Naturaleza | 25 |
| 2.8.2 | La Investigación sobre las ventas | 25 |
| 2.8.3 | Las Investigaciones del producto | 26 |
| 2.8.4 | Las investigaciones de promoción | 26 |
| CAPITULO III Necesidades de información | | 28 |
| 3.1 | Reseña Histórica de la Biblioteca Nacional del Perú | 28 |
| 3.2 | Infraestructura | 30 |
| 3.3 | Misión, visión, fines, funciones y objetivos de la B.N.P | 31 |
| 3.4 | Centro de Servicios Bibliotecarios Especializados | 33 |
| 3.4.1 | Funciones del CESBE. | 33 |
| 3.4.2 | Mapoteca | 34 |
| 3.4.2.1 | Colección | 35 |
| 3.4.2.2 | Servicios | 36 |
| 3.4.2.3 | Soporte logístico | 38 |
| 3.4.2.3 | Conservación | 38 |
| 3.4.2.5 | Difusión | 39 |
| 3.5 | Metodología: | 39 |

| | | |
|-------|--|----|
| 3.6 | Análisis de la encuesta | 42 |
| 3.7 | Entidades similares y su actividad | 58 |
| 3.7.1 | Instituto Geográfico Nacional | 59 |
| 3.7.2 | Ministerio de Relaciones Exteriores. | |
| 3.7.3 | Departamento de archivo y Biblioteca | 60 |
| 3.7.3 | Pontificia Universidad Católica del Perú | 61 |
| 3.7.4 | Sociedad Geográfica de Lima | 63 |
| 4.7.5 | Universidad Nacional Federico Villarreal | 64 |
| 4.7.6 | Universidad Nacional Mayor de San Marcos | 66 |
| | CAPITULO IV Propuesta | 69 |
| | CONCLUSIONES | 77 |
| | RECOMENDACIONES | 79 |
| | BIBLIOGRAFÍA | 81 |
| | ANEXOS | |

INTRODUCCIÓN

La Mapoteca de la B.N.P. contiene una colección riquísima, con documentos cartográficos únicos, antiguos, constituye un conocimiento vivo que debe explotarse para el bien del conocimiento intelectual. Desde la creación de la B.N.P. se brinda servicio al usuario con este tipo de documentos cartográficos; si bien es cierto ha existido una preocupación de parte de los directores de la B.N.P. por brindar un servicio eficiente, pero en la realidad sólo ha quedado en intentos que no lograron potenciar los servicios de la Mapoteca ya que siempre han existido otras prioridades sobre ella.

Este trabajo está basado en el Estudio de Mercado de servicios y necesidades de información de la Mapoteca de la B.N.P. El mismo que pretende reflejar la realidad en que se encuentra la Mapoteca a fin de tener información relevante y precisa para una toma de decisiones en la aplicación del plan de marketing para su repotenciamiento.

El desarrollo del presente informe comprende aspectos sobre colección, servicios, conservación, soporte logístico, difusión de la Mapoteca de la B.N.P. También contiene el análisis de la encuesta aplicada a los usuarios investigadores de la B.N.P. así como la encuesta aplicada a los estudiantes y profesores de historia y geografía de la PUCP y UNMSM. Asimismo se ha identificado y considerado a instituciones similares para hacer una comparación final con la Mapoteca de la B.N.P.

CAPITULO I

GENERALIDADES

1.1 Descripción del tema

La Biblioteca Nacional del Perú en el transcurso de los años ha ido implementando nuevos servicios para tratar de satisfacer las necesidades de los usuarios, de tal manera que pueda cumplir el rol para la que fue creada.

Uno de los servicios está en relación con el Centro de Servicios Bibliotecarios Especializados que contiene la Mapoteca, lugar donde se viene brindado atención a los usuarios con documentos cartográficos; esta sala es compartida junto con otros materiales especiales como son : Musicoteca y Fototeca .

En la actualidad la Mapoteca necesita ser repotenciada en sus servicios para cumplir los objetivos de la B.N.P, debido a que existe una baja demanda de los usuarios y también insatisfacción en los servicios. Por las estadísticas de años anteriores apreciamos, que, son pocos los usuarios que hacen uso de esta sala para consultar los documentos cartográficos, por ejemplo el año 1999 asistieron un promedio de 11 usuarios por mes, el año 2000 asistieron un promedio de 3 usuarios por mes y el año 2001 desde enero hasta julio un promedio de 2 usuarios por mes, por lo que es necesario conocer los requerimientos de información de los usuarios de dicha área para implantar los cambios necesarios. Por ello es importante plantear la realización de un estudio de demanda de necesidades de

información el mismo que debe reflejar los requerimientos reales de los usuarios para aplicar finalmente estrategias de Marketing.

1.2 Antecedentes

A través del tiempo la Biblioteca Nacional del Perú ha tenido que afrontar muchas dificultades y problemas para seguir brindando sus servicios para los que fue creada.

El presupuesto inadecuado, falta de política cultural y poca preocupación de parte del gobierno han sido algunos de los mayores problemas que han tenido que afrontar los diferentes directores de la B.N.P.

Desde su fundación, la B.N.P. ha contado y ofrecido al usuario una colección de documentos cartográficos. El decreto de creación de la B.N.P. dice : “Se establecerá una Biblioteca Nacional en esta capital, para el uso de todas las personas que gusten concurrir a ella”¹ “La colección de 11,256 volúmenes se constituyó con las bibliotecas de la Universidad Mayor de San Marcos, las Comunidades Religiosas... y en especial la biblioteca de don José de San Martín con un total de 762 volúmenes, 101 cuadernos, 6 libros en blanco, 84 cartas geográficas, grabados y planos”². “Posteriormente San Martín envía dos plenipotenciarios a Europa, quienes

¹ El protector de la libertad del Perú. (1821). En: *Gaceta del Gobierno de Lima Independiente*. Lima, No. 15, p. 68

² VALDERRAMA G., Lucila. (1971). Cronología esquemática de la Biblioteca Nacional. En : *Fénix*, No 21, p. 10

adquirieron libros e impresos, así como *mapas* para incrementar la colección”³.

Al asumir la dirección de la B.N.P. Jorge Basadre (1943 – 1948)⁴ pide tres condiciones las que fueron aceptadas por el presidente Manuel Prado :

- Criterio técnico en la organización del nuevo establecimiento.
- Funcionamiento de la Escuela de Bibliotecarios.
- Autoridad plena para manejar la Biblioteca y para tratar directamente con el Jefe de estado acerca de los grandes problemas que la reconstrucción suscitara.

En esta etapa - menciona Basadre - se rompe la anticuada organización “vertical” en donde todo se realiza desde dentro de la relación Ministerio-dependencias. Indica que la B.N.P. debe albergar la producción impresa en el Perú, o escrita por peruanos, o referente al Perú,. Entre los objetivos estuvo el de robustecer la semiautonomía de la Institución siendo uno de sus grandes preocupaciones la urgente necesidad de abrir los servicios plenamente, y proponer la simplicidad y la efectividad de las normas sobre el depósito obligatorio de impresos en todo el Perú.

³ PEDRO MONTEZUMA, Gladys Esther. (1991) . *Pasado y futuro de la Biblioteca Nacional*. Lima : Biblioteca Nacional del Perú. p. 16

⁴ BASADRE, Jorge. (1975). *Recuerdo de un bibliotecario peruano : 1919-1930...* Lima : Editorial Historia. p. 51

Asimismo Jorge Basadre (1967)⁵ acota que a pesar de que la B.N.P. estuvo impedida por mucho tiempo de prestar servicio al público utilizó la radio, colaboró en la preparación de un noticiero cinematográfico e inició la edición de tres órganos de publicidad : el *Anuario Bibliográfico Peruano*, *Boletín de la Biblioteca Nacional* y la revista *Fénix*, que donde se publicaba artículos históricos sólo cuando se relacionaba directamente o indirectamente con la B.N.P.

Se puede concluir que Basadre trazó un plan muy concreto “Lograr una biblioteca tecnificada que ofreciera servicios eficientes, una entidad que fuera al mismo tiempo la Biblioteca Pública que se necesitaba para atender a las mayorías y el Centro de Investigación que serviría a los investigadores y que desde entonces era un punto neurálgico”⁶

En 1948 se crea según la nueva reglamentación de los servicios bibliotecarios, el Departamento de Investigaciones Bibliográficas: “El Director de Investigaciones Bibliográficas tendrá a su cargo la preparación de bibliografías referentes a la producción y conservación y ordenamiento de obras raras, manuscritos, grabados y *mapas*”⁷

⁵ BASADRE, Jorge. (1967) . En la Biblioteca Nacional. En: *Fénix*. No 17, p. 3-33

⁶ PEDRO MONTEZUMA, Gladys Esther. (1991). *Pasado y futuro de la Biblioteca Nacional*. Lima : Biblioteca Nacional. P. 34

⁷ BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERÚ. (1948). Legislación referente a la Biblioteca Nacional. En: *Boletín dela Biblioteca Nacional*. No. 11, p. 13.

En el *Boletín de la Biblioteca Nacional* (1954-1955)⁸ se publica el primer catalogo de los mapas de América (1825-1866) elaborado por Lucila Valderrama y en esta misma publicación No 22⁹ se publica el segundo catalogo de los mapas de América (1867-1920) por Gloria Zapata M. y Lucila Valderrama G.

El historiador José Tamayo Herrera,¹⁰ quien asume la dirección en 1981, manifiesta que recibe una Biblioteca definitivamente desactualizada y atrasada ya que las bibliotecas del mundo desarrollado habían entrado en la automatización , la cibernética, y las modernas técnicas de informática. Según Tamayo, se llevaba un atraso de 30 años respecto a las bibliotecas del mundo desarrollado en lo que se refiere a sus fondos bibliográficos originándose una elevación de los mismos. Por otro lado distingue las funciones que cumple la B.N.P., la necesidad en primer lugar, como verdadero fin, repositorio fundamental del tesoro bibliográfico de la nación y en segundo lugar que es un biblioteca publica al servicio de los universitarios, escolares y público en general.

⁸ VALDERRAMA G., Lucila. (1954 – 1955). Catálogo de los mapas de América : (1825 – 1866). En: *Boletín de la Biblioteca Nacional*. Año XI – XII, No. 17 – 18, p. 158 –279.

⁹ ZAPATA M., Gloria. y Valderrama G., Lucila (1962). Catalogo de los mapas de América : (1867 – 1920. En: *Boletín de la Biblioteca Nacional*. Año XV, No. 22, p. 22 – 63.

¹⁰ TAMAYO HERRERA, José. (1982). La Biblioteca Nacional : balance y perspectivas. En: *Boletín de la Biblioteca Nacional*. No 81-84, p. 7

Tamayo enfatizaba la modernización de la B.N.P., su automatización, salir del local de AV. Abancay, debido a la estrechez y a la mala ubicación del mismo, la renovación de los fondos bibliográficos. Por otro lado, indica que la biblioteca se encontraba en una etapa de atraso y olvido, faltando además esfuerzo y dinero.

La ex directora María Bonilla de Gaviria (1991)¹¹ menciona que la B.N.P. se encuentra inmersa en los cambios políticos, sociales, tecnológicos y científicos que sufre la sociedad actualmente y que es diferente a los años anteriores mostrando su adaptabilidad administrativa. Ella sugiere una pregunta: “¿Es el servicio que el usuario necesita, la mercadotecnia bibliográfica?”. Destaca dos grandes problemas: - Falta de política bibliográfica nacional, (mal que continua hasta la actualidad). Esta no aparece en los planes de los diferentes gobiernos del país, pese a que ya se había formulado desde el año 1943 por Jorge Basadre desde que se reconstruye la B.N.P.- El segundo problema es el económico, el mismo que afecta el órgano administrativo las relaciones humanas y hace que muchos profesionales busquen otros horizontes.

Estos dos grandes problemas trae como consecuencia la masificación de los servicios, el trato a veces no tan adecuado a los usuarios, los conflictos internos, la lentitud de los procesos, el desgaste de las colecciones, la deficiencia en las instalaciones, la falta de adquisiciones, la baja en el ritmo de las publicaciones etcetera.

¹¹ BONILLA DE GAVIRIA, María. (1992). Mejor presupuesto y unirse para trabajar. En: *Lectura y libros*. Año 1, No 1, p. 12-13

Franklin Pease (1992)¹² afirma que la B.N.P. sufre de la misma burocracia que sufre el país, como consecuencia de la excesiva intervención del Estado. Critica severamente el sistema en que encuentra inmersa la B.N.P. porque considera que el Estado que tiene una falta de capacidad, por inoperancia o por sus buenas intenciones, no quiere comprender que existe diferencia entre una institución académica y otra dedicada a construir carreteras.

Con José Tamayo Herrera (segundo periodo)¹³ se da la elaboración del Plan Maestro para la reorganización y modernización bibliotecológica y administrativa de la B.N.P.: para convertirla en el gran centro de información del siglo XXI instalación e inauguración de los equipos de computación donados por I.B.M. y puesta en marcha de la automatización B.N.P.

4.6 Una *mapoteca*, para acopiar y conservar *mapas, planos y documentos cartográficos*, referidos a la geografía e historia del Perú”

Martha Fernández (1992)¹⁴ indica que no se cuenta con profesionales y técnicos actualizados, no existe inventario y que no se ha definido el depósito intangible. Una B.N.P. donde se venía trabajando en funciones para las que no fue creada (biblioteca pública). La escasez de personal; depósitos de libros que no salen al servicio por falta de

¹² PEASE GARCIA, Franklin. (1992). Burocracia que ahoga. En : *Lectura y libros*. Año 1, No.1, p. 14-15

¹³ PEDRO MONTEZUMA, Gladys Esther. (1991). Pasado y futuro de la Biblioteca Nacional del Perú. p. 60-91

¹⁴ FERNÁNDEZ DE LOPEZ, Martha. (1992). En busca de una nueva biblioteca. En: *Lecturas y libros*. Año 1, No. 1, p. 3,13

procesamiento; la infraestructura de la B.N.P. que es para una población de 600 mil personas sigue atendiendo con esta misma infraestructura a una Lima de cerca de 8 millones. Por ello, considera Fernández, que la B.N.P. debería estar dirigida a funcionar exclusivamente en la conservación del patrimonio bibliográfico y en la investigación.

En 1998 se realizó una tesis sobre el usuario investigador, la misma que concluye que en esta área “... No existen datos suficientes para tipificarlos y que entre los usuarios tenemos eruditos, literatos, universitarios que conocían las colecciones existentes de la B.N.P.”¹⁵

Según el informe de la Comisión de Transferencia¹⁶ el presupuesto asignado a la B.N.P. en los últimos tres años, no supera los 6,400,000 nuevos soles de los cuales dice “ Para el mejoramiento de la colección y de la documentación, fuente que constituye el principal insumo de los servicios bibliotecarios y de información, solo se destina el 0,6 % del total del presupuesto asignado...”. Asimismo acota “ Hace falta un programa detallado de adquisiciones bibliográficas orientado al rescate del Patrimonio bibliográfico y documental, y el establecimiento de mecanismos de control y recuperación de la totalidad de publicaciones y documentos que se producen en el país”.

¹⁵ GRIEVE COLLANTES, Lita Elena. (1998). Antecedentes, origen y perfil del usuario investigador de la Biblioteca Nacional del Perú. Lima. (Tesis para optar el título de Licenciado en Bibliotecología presentado a la U.N.M.S.M.) p. 97

¹⁶ BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERU. (2001). Informe Situacional Comisión de Transferencia . – Lima : Comisión de Transferencia

En cuanto a la preservación y conservación existe una ausencia en esta gestión bibliotecológica lo que impide precisar el estado de conservación de los fondos patrimoniales y el nivel de obsolescencia. A la fecha noviembre del 2,000 no se ha realizado un estudio de necesidades y demanda de información de la comunidad del Cercado de Lima.

A través de los años todos estos problemas han repercutido en los servicios al usuario de la B.N.P. La Mapoteca como parte de la B.N.P. no es ajena a todos estas dificultades. La Mapoteca debe adecuar sus servicios y productos a las necesidades de sus usuarios, para ello es necesario enfocar una gestión acorde con los cambios actuales, aplicando técnicas de estudio de mercado donde se analice, y estudie las necesidades reales de estos usuarios.

1.3 Justificación

Nos ha tocado vivir en estos tiempos muchos cambios. Los profesionales tienen que estar informados si quieren mantener un nivel competitivo profesional

La B.N.P. como una empresa orientada a la difusión de la cultura está en la obligación de tomar todas las herramientas necesarias para cumplir sus objetivos, es por ello que la Mapoteca como parte de la B.N.P. no está ajena a estos fines.

En las últimas décadas en lo que los cambios son constantes es necesario que las unidades de información asuman un rol más agresivo para brindar servicios adecuados, por ello la Mapoteca de la B.N.P. debe buscar identificar y conocer sus necesidades de sus usuarios para poder brindar servicios adecuados a fin de satisfacerlos. Adecuar estos servicios a la satisfacción del usuario debe ser su finalidad, y no crear los servicios para que el usuario se adecue a estos. El presente estudio busca identificar lo mencionado anteriormente, siendo un preliminar para aplicar estrategias de marketing en dicha área.

1.4 Objetivos

- Identificar y conocer necesidades de información de los usuarios reales y potenciales de la Mapoteca de la B.N.P.
- Conocer y explicar la baja demanda del servicio del área de la de la Mapoteca.
- Identificar Instituciones que brindan el servicio con documentos cartográficos

1.5 Marco Teórico

Desde sus inicios, la B.N.P ha sido un repositorio de la bibliografía nacional así como una institución que brindo sus servicios al público (“...se establecerá una Biblioteca Nacional en esta capital para uso de todas

las personas que gusten concurrir a ella”¹⁷), también conformaban sus colecciones los documentos cartográficos, producto de la donación de don José de San Martín y posterior adquisición por encargo del mismo libertador.

En los diferentes boletines emitidos por la B.N.P., aparecen citadas las adquisiciones y estadísticas de las consultas realizadas a través del tiempo, asimismo las estadísticas del servicio que se brindaba con los documentos cartográficos. Con Jorge Basadre¹⁸ se inaugura el Departamento de Investigaciones , lugar donde se brindaba este material a los usuarios.

Según la elaboración y publicación del Plan Maestro para la reorganización y modernización bibliotecológica y administrativa de la B.N.P. y del Sistema Nacional de Bibliotecas del año 1990, “por razones técnicas y principistas se propuso automatizar primero la Dirección General de Investigaciones Bibliográficas y Fondos Especiales y la Dirección General de Bibliografía Nacional y Ediciones , y no las salas de Humanidades y Ciencias, aunque se pensaba realizarlo a largo plazo”.

También se considera como primera misión de la B.N.P. que sea el repositorio de la cultura peruana impresa que debe recoger toda la producción bibliográfica y no sólo el 50%, debido a la deficiencia de la Ley derogada No. 24182 por incumplimiento de los editores, por ello proponía recoger el 95 % de la bibliografía nacional con lo que se tendría

¹⁷ El protector de la libertad en el Perú. (1821). En: *Gaceta de Gobierno de Lima*, No. 15, p. 68

¹⁸ PEDRO MONTEZUMA, Gladys Esther. (1991). *Pasado y futuro*

material de primera mano. Aseguraban lograrlo con la ley 25326 y una adecuada reglamentación . También en este plan se priorizaba a los investigadores y los miembros de la comunidad científica peruana; pero sin perjudicar al ciudadano común. Se concluye que la B.N.P. es el centro Cultural más importante de la sociedad peruana, no sólo por ser el que alimenta intelectualmente a los investigadores sino también a todo el sistema Educativo, asimismo porque es la memoria colectiva de toda la nación.

En el Decreto Legislativo No. 556 del 04.04.90 establece que corresponde a la BNP diseñar la política del Sistema Nacional de Bibliotecas; coordinar las redes Nacionales de este sistema, así como acopiar, organizar y custodiar la producción bibliográfica nacional y lo más relevante del extranjero. En el punto cuarto del perfil del Plan Maestro dice : “Como la memoria colectiva del país no solamente esta contenida en fuentes bibliográficas, sino en fuentes audiovisuales mas modernas, será indispensable contar con los siguientes servicios de acopio y conservación de fuentes audiovisuales” y continua en el articulo 4.6: “Una mapoteca, para acopiar y conservar mapas, planos y documentos cartográficos, referidos a la cartografía e historia del Perú”.

Según el Reglamento de Organización y Funciones de la Biblioteca Nacional del Perú, publicado el 5 de agosto de 1998 por D.S. 15-98-ED., uno de sus principales objetivos es “fomentar y asegurar la integración , conservación, difusión y defensa del patrimonio cultural documental

bibliográfico de la nación”, especialmente de la producción peruana y peruanista. Entre sus finalidades “Conducir, ejecutar, asegurar y evaluar las acciones y procesos de acopio, sistematización, conservación, difusión, defensa y control del material y la información relativa a la información bibliográfica peruana – peruanista, definida como patrimonio cultural documental bibliográfico de la nación”. Debido a estos enunciados, la B.N.P. es la encargada de brindar servicios adecuados con los documentos cartográficos.

Sobre la historia de los servicios brindados con estos documentos, contamos con las memorias de los directores y sus respectivas gestiones, también ubicamos información en los *Boletines de la Biblioteca Nacional*, la revista *Fénix* y otras publicaciones.

En los últimos años la B,N,P, viene brindando servicios con sus bases de datos, las mismas que facilitan el acceso a la información, así se ofrece un servicio más rápido y eficaz, aplicando la tecnología moderna. Asimismo difunde los eventos culturales llevados a cabo dentro de la biblioteca, a través de la “Avanzada Cultural”. A pesar de todos estos esfuerzos, no se ha mejorado el servicio con los documentos cartográficos; los mismos se encuentran desactualizados, no cuentan con tecnología de punta, no tienen bases de datos. No se han mejorado los servicios, y no se cuenta con un ambiente e infraestructura adecuados.

METODOLOGÍA

El capítulo I contiene el Proyecto del Informe, el mismo que describe el tema de investigación, los antecedentes en el servicio con los documentos cartográficos, la justificación de la investigación ; así como los objetivos del tema a investigar, terminando con el marco teórico.

En el capítulo II contiene conceptos teóricos de: Marketing, mercado, investigación de mercado, tipos de mercado, usuarios, tipos de usuarios, necesidades de información etc.

En el capítulo III se esboza los antecedentes históricos de la B.N.P., sus fines, funciones y objetivos generales y específicos; también describo los servicios del CESBE y dentro de esta a la Mapoteca, analizando su colección, los servicios que brinda, soporte logístico y estado de conservación de los documentos cartográficos, así como la difusión del mismo. Seguidamente, en el mismo capítulo III se hace un análisis y descripción de las entidades similares y su actividad en las cuales se describen su colección, difusión y los servicios que brindan.

En lo referente a la metodología y recolección de datos se utiliza la entrevista personal y la encuesta. En cuanto a la Mapoteca de la B.N.P. se investiga su colección, servicios, conservación, difusión, asimismo se entrevista a la Srta. Bibliotecóloga Luzmila Valderrama quien nos colabora en algunos apuntes para la historia de la Mapoteca. También se aplica una encuesta a los usuarios investigadores que acuden a consultar la B.N.P. Asimismo se aplicó una

encuesta a historiadores y geógrafos de las Universidades de la PUCP y UNMSM y a los usuarios investigadores de la B.N.P. La encuesta se aplica a través de un cuestionario con preguntas, éstas son cerradas y abiertas. En lo referente a la entrevista personal se aplica a los responsables de la Mapoteca de las diferentes Instituciones teniendo en cuenta : Colección, servicios, difusión.

A través de las comparaciones y tabulaciones de la encuesta, llegamos a establecer el análisis para la solución de este problema a través de las propuestas, conclusiones y recomendaciones.

En los anexos adjunto la encuesta y gráficos de los datos recopilados.

CAPITULO II

CONCEPTOS GENERALES

2.1 MARKETING (mercadeo)

El autor William Stanton : “El Marketing es un sistema total de actividades de negocios diseñado para planear, fijar precios, promocionar y distribuir productos que satisfacen necesidades o mercados objetivos para lograr las metas organizacionales”¹⁹

Según el autor Konrad Fischer Rossi: “Es la puesta en práctica en la dirección y administración de los negocios, en la forma sistemática y organizada, del antiguo adagio popular : El cliente siempre tiene la razón”²⁰

Philip Kotler dice: “ La mercadotecnia es una actividad humana cuya finalidad consiste en satisfacer las necesidades y deseos del ser humano mediante proceso de Intercambio”²¹

Mediante el Marketing se va a detectar una demanda insatisfecha, analizar un mercado para un bien o servicio a ofertar. Asimismo, se podría decir que es la clave para alcanzar las metas organizacionales

¹⁹ STANTON, William ; Michael Etael y Bruce Walker. (1992). *Fundamentos de Marketing*. México : Mc. Graw –HILL /Interamericana de México, p. 6

²⁰ KONRAD FICHER, Rossi. (1982). *Mercadotecnia : (fundamentos)*. Lima : Ediciones del Mañana. p. 18.

²¹ KOTLER, Philip. *Mercadotecnia*. (1989). México : Prentice- Hall Hispanoamericana S.A. p. 4

determinando las necesidades y deseos de los mercados meta y proporcionar las satisfacciones deseadas en forma más efectiva y eficiente que los competidores.

El Marketing es aplicable a todos los aspectos de la vida cotidiana, incluso a la política. Tiene la facultad de persuadir, concientizar y convencer a un determinado segmento de mercado objeto de lo que estamos ofertando, ya sea de un bien o servicio.

En el Marketing lo primero que se tiene que hacer ante todo es:

- _ Detectar una demanda insatisfecha.
- _ Analizar el mercado en su entorno completo
- _ Diseñar un esbozo de lo que necesita la gente, tanto en factor del producto o servicio, como de factores de precio y calidad.
- _ Diseñar tanto una planificación táctica que es a corto plazo, como una planificación estratégica que es a largo plazo, en donde se concrete el alcance real de la empresa con respecto a un producto o servicio dado.

2.2 El Marketing a través de la historia

Se podría decir que el marketing siempre ha estado en los seres humanos ya que existía implícitamente la necesidad de satisfacer necesidades. Siendo el trueque la primera manifestación de intercambio comercial. No existía un medio de pago tangible, pero si la percepción del justiprecio de intercambio de la que se transaba. Lo que se buscaba era satisfacer las necesidades primarias y secundarias, y esto es un acto de venta. Lo que faltaba era el medio de pago tangible que es el dinero.

En la época de la revolución industrial, lo que se ofertaba ya no era un metal o producto sujeto a trueque sino que se ofrecían productos de tecnología que se tenían que sujetar a las leyes de la persuasión, la concientización y el convencimiento.

Si bien es cierto que las manifestaciones han sido expresadas en todas las etapas de desarrollo, el máximo esplendor llegó cuando los fabricantes tenían que enviar a sus vendedores a conquistar la gran masa de consumidores. El marketing del presente y del futuro exige mucho profesionalismo y especialización.

El proceso de planeación estratégica de mercadotecnia consiste en efectuar un análisis de la situación, fijar las metas de mercadotecnia, seleccionar los mercados meta, diseñar la mezcla apropiada de mercadotecnia y preparar un plan anual de mercadotecnia.

La mezcla de la mercadotecnia es una combinación del producto, precio, promoción, plaza, planeación, público y posicionamiento.

El marketing se encarga de:

- Prever necesidades
- Dirigir flujo de bienes y servicios del productor al consumidor
- Alcanzar objetivos de la organización (concepción micro)
- Lograr objetivos de la sociedad (concepción macro)

El marketing, dentro de ámbito de las unidades de información, se podría dividir en dos categorías.

- Concientización del personal para satisfacer las necesidades de los usuarios, sobre otras prioridades. Esta es una idea central del marketing, siendo un elemento esencial de planificación de las unidades de información.
- Promover los productos de información entre los usuarios, ya sea ofreciendo el mismo producto para todos, estableciendo diferentes segmentos y productos o centrando los productos en uno o dos segmentos.

2.3 Variables del Marketing Mix

Las variables del marketing son : producto, plaza, promoción, precio.

2.3.1 Producto

El producto se puede definir como la razón de ser de una empresa. Conceptualmente puede referirse a un bien tangible, pero su definición engloba a todos los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado. Producto es el que permite justificar la presencia de todo agente económico en un mercado. Toda empresa necesita vender para seguir en la brega comercial. El bien o servicio que se ofrece le permitirá obtener rentabilidad, cubrir necesidades mercantiles y crecer en el tiempo y en el espacio.

En el ámbito documental, se ha de considerar todos los productos que se ofrece teniendo en cuenta la cifra de demanda presente y la futura probable de toda la gama de productos. No siempre se puede llegar a todos los usuarios potenciales debido a las

restricciones presupuestarias que van a obligar a fijarse solo en un segmento de usuarios estableciendo prioridades.

2.3.2 Plaza

Cómo se debe llegar al mercado meta: Abarca todas las decisiones necesarias para llevar el producto o servicio adecuado al lugar del mercado-meta. Es una de las partes importantes del plan de marketing y consiste en determinar los métodos y los medios que se usaran para hacer que el producto llegue a su mercado.

En el ámbito de las unidades de información, comprende los canales de salida y difusión y los mecanismos para hacer llegar sus servicios a los usuarios. En la actualidad se viene ofreciendo el servicio a través de Internet

2.3.3 Promoción

Es un instrumento utilizado para informar, persuadir y recordar a los clientes actuales y potenciales sobre la organización y/o productos. Tiene como finalidad influir en el comportamiento, los sentimientos y las creencias de quienes reciben la información y/o el mensaje. Es utilizada por las empresas para establecer una comunicación con sus clientes. En las unidades de información es dar a conocer al público los cambios y mejoras en los servicios. Comprende la publicidad y las relaciones públicas.

La siguiente lista nos proporciona un conjunto de métodos de promoción de bibliotecas y centros de documentación.

- .-La imagen de servicio de la biblioteca, incluyendo edificios, muebles, tabloneros informativos, guías, descripciones de tareas y actitudes del personal.
- .-Charlas a grupos locales y visitas a cargo del personal del centro.
- .-Relaciones con otros departamentos municipales, instituciones Académicas y empresas.
- .-Buenas relaciones públicas, siendo siempre positivos, adecuados y creíbles, contestando pronto las llamadas por teléfono o evitando multas exageradas por el retraso en la devolución de libros, por ejemplo.
- Rótulos dentro y fuera de la biblioteca o centro de información.
- Relaciones con los medios de información (artículos periodísticos, participación en radios, así como en los sistemas de videotex)
- Venta de bolsas, globos, chapas, bolígrafos, etc.
- Publicaciones.
- Tarjetas de visita.

2.3.4 Precio

Variable controlable del proceso de marketing en el ámbito de productos tangibles. Podemos observar que su radio de acción es determinante para poder capitalizar dividendos en el corto, mediano, y en el largo plazo.

El estudio del factor precio es esencial para el desarrollo y la expansión de un producto o servicio a la permanencia mercantil. Si consideramos a la calidad total, la reingeniería, la especialización y

la productividad como bases sólidas del crecimiento y expansión de los negocios del siglo XXI, el precio vendría a ser su efecto inmediato. Un precio óptimo se alcanza en la medida que los criterios de productividad y calidad total sean alcanzados en su plenitud.

Siendo la calidad total producir cada día mejor, al mejor costo posible y generar mayores utilidades. Las empresas a nivel mundial aplican este modelo a todos los ámbitos de su radio de acción.

En el ámbito de las empresas sin fines de lucro como los centros de información y que tienen productos intangibles debe existir un costo adecuado. Por ello, es difícil definir el precio para los productos del conocimiento, y aún medir esta variable.

2.4 Necesidades de información

En un sistema de información de una biblioteca existen dos componentes esenciales : la información y el usuario de ésta. La información debe responder a las necesidades del usuario. En torno a esta relación se agregan los elementos que mejoren esa relación y dentro de ellos están los servicios de información, la clasificación y las herramientas tecnológicas.

El usuario de la información puede ser un individuo, un grupo, una institución. Por largo tiempo, el estudio de necesidades de información ha

sido reconocido como uno de los factores mas importantes en el diseño de servicios de información.

Las necesidades de información va depender del campo de investigación y varia de una disciplina a otra.

2.5 Clientes / Usuarios

Una definición común del usuario es “individuo que utiliza los servicios de la biblioteca, así como su colección”²². Otro concepto más amplio dice “El usuario de la información experimenta por sí mismo el hecho de involucrarse de manera directa en la consecución de su satisfacción de tipo informativo; pudiendo ser un sistema organizado como una biblioteca...; o bien en cualquier acervo o colección que conozca de un proceso de sistematización bibliotecaria”²³.

Los sistemas de información toman al usuario como su razón de existencia (principio y fin). Pero esto muchas veces sólo pretende justificar la actividad profesional ya que en la mayoría de los casos no se cuenta con estudios de usuarios que analicen las características y necesidades informativas de éstos y fundamentalmente el diseño, organización y evolución de los servicios.

²² HERNÁNDEZ AGUILAR, David. (1988). *Anteproyecto de un programa piloto de educación de usuarios en bibliotecas públicas del Estado de Tamaulipas*. México. P. 8

²³ VERDUGO SÁNCHEZ, José Alfredo. (1993). Hacia un concepto de formación de usuarios y propuesta de un programa. En: *Investigación Bibliotecológica, archivonomía, bibliotecología e información*. Vol. 76, No. 15 (jul-dic.), p. 6

Según Castillo²⁴ los principales problemas que se han identificado a través de los estudios de usuarios son:

- _ Falta de entrenamiento del usuario sobre la localización y uso de los recursos informativos.
- _ Instalaciones físicas deficientes.
- _ Falta de accesibilidad de la colección (idioma, acervo).
- _ Uso inadecuado de catálogos.
- _ Desconocimiento o falta de definición en cuanto a lo que desea investigar el usuario.

El fin y sentido de toda biblioteca o centro de documentación es satisfacer las necesidades de información del cliente /usuario.

El entorno de cliente / usuario incluye a los clientes reales o potenciales de una organización. Los clientes / usuarios aportan ideas sobre los productos, recomendaciones para mejorar los sistemas de distribución y muchos otras sugerencias

El usuario es un elemento fundamental de todos los sistemas de información, cuyas actividades no tienen otra justificación que permitir la transferencia de la información entre dos o más interlocutores más o menos alejados en el tiempo y en el espacio.

2.6 Servicios

Los servicios a menudo se describen como intangibles, efímeros y de experiencia. Esto es cierto en el sentido de que uno no puede comprar

²⁴ CASTILLO SÁNCHEZ, Juan. (1987). Técnicas de recolección de información más utilizados en los estudios de usuarios. En: *Boletín del Departamento de Bibliotecología* :

todos los elementos de un servicio, envolverlos y llevarlos a casa para su consumo posterior. Pero un sinnúmero de características son tangibles, o por lo menos evidentes para uno o más sentidos de un cliente.

El centro de la Biblioteca es el usuario y sus intereses; es así que todos los procedimientos administrativos y técnicos de las actividades van a estar orientadas a organizar los servicios para que de esta manera llegue fácil y oportuna al usuario que lo necesita.

Los servicios se pueden dividir en Convencionales y Avanzados.

a.- Convencionales:

- _ Lectura en sala.- Puede ser estantería cerrada, estantería abierta ó servicio mixto.
- _ Consulta o referencia.- Es un servicio pregunta-respuesta que proporciona información sobre datos concretos, inmediatamente a la demanda.
- _ Prestamo.

b.- Servicios Avanzados:

Estos servicios deben hacerse en forma agresiva y profunda, no sólo al requerimiento de información especializada por parte del usuario, sino incluso, adelantarse a sus propias necesidades de investigación.

2.7 Mercado

Es el grupo de personas que tienen la capacidad y la disposición de comprar un servicio para propósitos finales de uso.

2.7.1 Tipos de mercado

Encontramos, así, que es necesario distinguir tres grandes niveles dentro del concepto de mercado:

Mercado meta.- Son los usuarios localizados que tienen necesidades que coinciden con la misión de la unidad de información. Nuestros productos y servicios van a estar orientados a este segmento del mercado meta.

Mercado potencial.- Número total de individuos que adquieren un producto determinado.

Mercado real.- Es el número de usuarios que adquieren nuestros productos

2.8 Investigación de Mercado

Para tomar las mejores decisiones en una Unidad de Información es necesario contar con información precisa, válida, relevante y actual "...La investigación es el primer paso antes de iniciar cualquier actividad, por sencilla que esta sea"²⁵. La Investigación de Mercado en primer lugar, es una parte del marketing científico que estudia los fenómenos propios de una radio de acción considerado como el universo.

Las investigaciones de mercado tienen diferentes objetos de estudio:

²⁵ PONJUÁN DANTE, Gloria (1998) *Gestión de información en las organizaciones*. Chile : Universidad de Chile. P. 109-110

- A) Investigación del tamaño y naturaleza del mercado.
- B) Investigación de las ventas
- C) Investigación de los productos
- D) Investigación de la promoción.

2.8.1 La investigación del tamaño y naturaleza

Es la segmentación de la población. Esta investigación abarca:

- La distribución geográfica.
- La presencia de entidades similares y su actividad (competencia).
- Canales de distribución de productos y servicios.
- Naturaleza de las tendencias ambientales y económicas.

2.8.2 La investigación sobre las ventas.

En esta parte de la investigación no sólo se trabaja con datos internos de la organización, sino también con datos que se obtienen fuera de ella. Incluye:

- Las variaciones en los niveles de venta en cada territorio.
- La naturaleza, variación, longitud y programación de la atención a las acciones de venta.
- La eficacia de la fuerza de venta, en relación con métodos empleados.

2.8.3 La investigación del producto

Debe contar con:

- Un análisis de productos / servicios similares existentes
- Una investigación de nuevos usos para productos / servicios ofrecidos
- La prueba de un producto/ servicio nuevo y de los existentes.
- Investigaciones acerca de los formatos, presentación de publicaciones y otros productos informacionales.

2.8.4 Las investigaciones de promoción.

En esta parte de la investigación se utilizan imágenes para comunicar productos o servicios. Los medios utilizados son la prensa escrita, televisión, radio, etc.

“... Cuando una Biblioteca / Unidad de Información pretende proyectarse con nuevas perspectivas, debe analizar sus nuevas oportunidades de mercado”

La investigación de Mercados debería ser parte activa de todo proceso y gerencia empresarial profesional. Para el caso en una empresa, un producto o servicio ofrecido en forma satisfactoria a un determinado conjunto de consumidores debe ser el objeto final. Se debe tratar de llegar a la mayor exactitud posible, acerca de las necesidades de dicho segmento de mercado objetivo para desarrollar una planificación empresarial óptima.

La investigación de mercados debería ser una constante en una empresa que lanza un producto o servicio al mercado. Esta debe hacerse antes y después del lanzamiento. El consumidor tiene que estar satisfecho y no disconforme al adquirir su producto o servicio. La investigación de mercados ayuda a estudiar tal fenómeno para hallar la mejor manera de canalizar el bien o servicio.

Es necesario que las empresas se apoyen en métodos precisos de análisis de datos sobre el mercado.

El mercado es el objetivo en toda empresa, y tiene que definirse, clasificarse, evaluarse, interpretarse y medirse. La investigación sobre los productos se realizan teniendo en cuenta el mercado. Análogamente, hay que estudiar la competencia en relación con las posibilidades del mercado general.

CAPITULO III

NECESIDADES DE INFORMACIÓN

3.1 Reseña histórica de la Biblioteca Nacional del Perú

La B.N.P. se funda el 28 de agosto de 1821 por el general don José de San Martín, siendo este acto de mucha trascendencia por la utilidad del servicio al progreso del hombre.

No es sino hasta el 17 de setiembre de 1822 que se inaugura siendo el primer bibliotecario Mariano José De Arce, quien estaba ejerciendo el cargo de director, cuando la B.N.P. fue ocupado por los realistas, y saqueada en julio de 1823, y después en 1824. En esta etapa la colección se reduce de 100,000 libros existentes a 15,000²⁶. Para la recuperación de los libros saqueados por los realistas Arce utilizo avisos a fin de concientizar a las personas: “todos los individuos que tengan libros pertenecientes a este establecimiento vendidos por los españoles o adquiridos de cualquier modo que no sea por enajenación del Gobierno, los entregará al ministro de Gobierno, sin excusa alguna”²⁷

En el año 1881 después de las batallas de San Juan y Miraflores, Lima es tomada por los chilenos, sufriendo la B.N.P. el despojo de su

²⁶ VALDERRAMA G., Lucila. (1971). Cronología esquemática de la Biblioteca Nacional. En: *Fénix*, No. 21, p. 9-11

²⁷ Aviso oficial. (1825). En: *Gaceta de Gobierno del Perú*. Lima, No 7 p. 4

colección que es considerada botín de guerra, siendo enviada en parte a Chile y por otro lado, vendidas en las pulperías como papel de envolver.

El 28 de julio de 1884, Ricardo Palma asume la dirección de la B.N.P. En esta etapa de la gestión de Palma, pesa sobre él la responsabilidad de la reconstrucción. Se inicia una ardua tarea de conseguir la devolución de la colección, asimismo de incrementarla. De los 56,000 volúmenes que tenía la B.N.P. antes del saqueo chileno, sólo quedaban 738²⁸. Palma ejerce el cargo hasta 1916.

El 10 de mayo de 1943 la B.N.P. sufre una tragedia al incendiarse sus instalaciones. Es en estas circunstancias que Jorge Basadre asume la dirección de la B.N.P.: etapa difícil ya que era levantar de los escombros y aún más reconstruir y modernizar a la institución. En su gestión se inició la publicación del *Boletín de la Biblioteca Nacional*, la revista *Fénix* y el *Anuario Bibliográfico Peruano*, los mismos que siguen vigentes hasta la fecha. Basadre logró la reconstrucción de la que él llamaría la “tercera Biblioteca Nacional”.

A partir del año 1990, se inicia la reorganización de la B.N.P.. En este año se expide el Decreto Legislativo No 556, cuyo art. 484 dispuso que un tercio de la tasa fijada por el impuesto de salida al extranjero, se destinara a la construcción del nuevo local, este dispositivo fue derogado el 31 de diciembre de 1992.

²⁸ VALDERRAMA G., Lucila. (1971). Cronología esquemática de la Biblioteca Nacional. En : *Fénix*, No. 21, p. 10.

La Sra. Martha Fernández de López asume la Jefatura el 17 de agosto de 1992. En diciembre del mismo año, el Decreto Ley 26152, autorizó a la B.N.P. aplicar un programa radical de reducción de personal. De los 320 trabajadores quedaron aproximadamente solo 42. En agosto de 1993, se estableció el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la B.N.P, efectuándose por convocatoria un concurso público en noviembre del mismo año, cubriéndose aproximadamente 150 plazas del Cuadro de Asignación de Personal. Asimismo se implanta en este año la “estantería abierta”, siendo la sala “Isabel Pastor Carnero” la única que atendía en ese entonces. Actualmente cuenta con 11 salas para servicio al público en general.

La automatización del fondo bibliográfico se inició en 1994, abarcando solo la colección nueva, no la de fondos antiguos, esta se encuentra hasta la actualidad en ficheros. En julio de 1997 se centraliza los catálogos automatizados y también se implementan las cabinas públicas INTERNET

Se inicia la construcción del nuevo local de la B.N.P., en enero de 1996, habiéndose construido hasta la fecha sólo el sótano y 3 pisos; la obra se encuentra paralizado actualmente debido al escaso presupuesto destinado por el Estado, siendo esta la razón por la cual la Directora Martha Fernández derivó la responsabilidad de la culminación de la obra al Ministerio de Educación.

3.2 Infraestructura

Local principal (Av. Abancay) reducido y ubicado en una zona con alto grado de contaminación, que impide una adecuada conservación del patrimonio cultural documental bibliográfico.

3.3 Misión, visión, fines, funciones y objetivos de la B.N.P.

“Misión

Acopiar, procesar, conservar y difundir el Patrimonio Cultural Documental Bibliográfico de la Nación para apoyar el desarrollo socio-económico, cultural, científico y tecnológico del país.

Visión

Primer Centro de Información del país que acopia, preserva y difunde el Patrimonio Cultural Documental Bibliográfico de la Nación. Facilita el acceso a la información a través de una gestión óptima, disponiendo de infraestructura y tecnologías adecuadas e interconectada a redes de información del Perú y del mundo. Entidad líder del Sistema Nacional de Bibliotecas, promueve y coordina la investigación y el desarrollo bibliotecario del país.

Fines

- a.- Tiene entre sus fines facilitar el acceso a la información científica y cultural especialmente a la producción de información peruana y peruanista.
- b.- Difundir la bibliografía nacional en el Perú y en el extranjero y poner a disposición de los peruanos las fuentes del conocimiento

Funciones de la B.N.P.

Algunas de las funciones de la B.N.P son:

- a.- Conducir, ejecutar, asegurar y evaluar las acciones y proceso de acopio, sistematización, conservación, difusión, defensa y control de material y la información relativa a la producción bibliográfica peruano, peruanista definida como patrimonio cultural documental de la nación.
- b.- Organizar y asegurar el desarrollo del servicio bibliotecario especializado a su cargo, así como los procesos técnicos, la seguridad, mantenimiento y conservación de su patrimonio documental
- c.- Organizar, ejecutar y evaluar las acciones requeridas para la elaboración, actualización y difusión del Catálogo Colectivo Nacional orientado a facilitar la localización de los fondos Documentales bibliotecarios de la nación. Promover, ejecutar, apoyar y difundir acciones y programas de investigación bibliográfica y de desarrollo bibliotecológico.

Objetivos Generales

- *.- Preservar, conservar y difundir el Patrimonio Cultural Documental Bibliográfico de la Nación.
- *.- Contribuir al desarrollo educativo, cultural, económico y social del país, poniendo a disposición de los peruanos las fuentes del conocimiento nacional y universal en todo tipo de soportes informativos.

Objetivos Específicos

- *.- Fomentar la integración, conservación, difusión del patrimonio cultural documental bibliográfico de la nación.
- *.- Actualizar las colecciones bibliográficas y audiovisual de la Biblioteca Nacional y de las bibliotecas públicas y comunales del país.
- *.- Modernizar el sistema automatizado de información procurando asimismo su interconexión con otros sistemas nacionales y extranjeros.
- *.- Mejorar y actualizar las Bases de Datos Bibliográficos a fin de ampliar la cobertura informativa de la Biblioteca Nacional.²⁹

3.3 Centro de Servicios Bibliotecarios Especializados

El CESBE³⁰ cuenta con las siguientes unidades orgánicas:

- E) Dirección Ejecutiva de Colecciones Patrimoniales.
- F) Dirección Ejecutiva de Servicios e Investigaciones Bibliográficas.
- G) Dirección Ejecutiva de Preservación y Conservación.

El CESBE es el órgano encargado de planificar, organizar, dirigir y evaluar: la conservación y depósito permanente de las colecciones documentales y bibliográficas especializadas; las investigaciones y valorizaciones del patrimonio cultural bibliográfico y documental peruano, así como de los servicios especializados de apoyo a la investigación.

²⁹ BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERÚ. (1998). *Reglamento de organización y funciones* R.J. No 085-98-BNP

³⁰ BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERU. (1998). *Reglamento de organización y funciones* R.J. No. 085-98-BNP

Está a cargo de un jefe con categoría de Director General designado por Resolución Suprema a propuesta del jefe institucional. Depende de la Alta Dirección.

3.3.1 Funciones del CESBE.

- a.- Planificar, dirigir, coordinar, ejecutar y evaluar la organización y gestión de los programas y proyectos de su competencia.
- b.- Promover y coordinar acciones orientadas a la selección , tasación, captación y adquisición de material bibliográfico y documental, especialmente de obras peruanas y peruanistas para enriquecer el patrimonio cultural bibliográfico y documental de la B.N.P.
- c.- Planificar, dirigir, coordinar y asegurar la custodia, conservación y protección del patrimonio cultural documental especial y bibliográfico de la nación.
- d.- Planificar y ejecutar investigaciones bibliográficas poniendo en valor el patrimonio cultural documental especial y bibliográfico de la nación.

3.4.2 MAPOTECA

A través de su historia la Biblioteca Nacional del Perú siempre se ha interesado por brindar servicios a los usuarios con los documentos cartográficos. En el año 1952 ya contaba con 3,187 mapas³¹ y el servicio se brindaba a través del Departamento de Investigaciones Bibliograficas, Manuscritos y Libros Raros. En el año 1953 se comienza a organizar la

³¹ LOSADA Y PUGA, Cristóbal de. (1953). Memoria del director de la Biblioteca Nacional. En: *Fénix* No. 9, p. 3-15

Mapoteca³² y se contaba con Mapas Planos (impresos y manuscritos), Atlas y libros.

Según la información que nos proporcionó la Bibliotecóloga Lucila Valderrama, quien para esa fecha ya tenía estudios en cartografía, fue la encargada de la organización de la Mapoteca a pedido del Dr. Cristóbal Losada y Puga y estando como Jefe del Departamento de Investigaciones el Dr. Tauro del Pino. Valderrama elabora un plan para la organización de la Mapoteca, el mismo que se ejecuta, aunque no se concluye. Producto de ese trabajo son los catálogos de la Mapoteca editados por la revista *Fénix*.

En el año 1993 se reestructura la B.N.P., y es así como por concurso se nombra nuevos profesionales para trabajar en la B.N.P.

Los documentos cartográficos pertenecientes al Departamento de Investigaciones, no estaban organizados y se ubicaban en los depósitos de las colecciones de libros y folletos antiguos, no existían muebles adecuados para guardarlos. Es así como comienza a trabajar un especialista geógrafo para tratar de ordenarlo. Se compra mobiliario especial y se traslada a otro ambiente, lugar donde permanece hasta la fecha compartiendo el área con otros Materiales Especiales.

A la fecha no hay un especialista a cargo de los documentos cartográficos. (véase anexo 6)

³² VALDERRAMA G., Lucila. (1963). Organización de la Mapoteca en la Biblioteca Nacional. En : *Fénix* No. 13. p. 252

3.4.2.1 COLECCION

La colección comprende mapas, planos (impresos y manuscritos), atlas y otras fuentes, producidos desde 1574 a la fecha. El 50% del material cartográfico está clasificado, según un esquema geográfico adaptado del Sistema de Clasificación Dewey.

La Mapoteca cuenta con las siguientes colecciones:

Mapas históricos, siglos XVI – XIX

Planos, siglos XVII – XX

Atlas, siglos XVIII – XX

Globos terráqueos

Tiene la siguiente cobertura temática.

| MAPAS, PLANOS Y ATLAS | |
|------------------------------|-----------------------------|
| Del Perú y América del Sur | 3,800 volúmenes aproximado |
| Otros países y continentes | 2,700 volúmenes aproximados |
| TOTAL | 6500 volúmenes aproximado |

El fondo documental de la Biblioteca Nacional se incrementa por las siguientes fuentes: depósito legal, donativos, canje y compra en mínima cantidad.

Actualmente la colección de la Mapoteca no se encuentra actualizada (1980 en adelante) debido a que la B.N.P no compra documentos cartográficos y también por que la Ley del Deposito Legal tiene deficiencias. En cuanto al deposito legal, existe instituciones como el caso del Instituto

Geográfico Nacional que no realiza dicho depósito legal a pesar de producir documentos cartográficos.

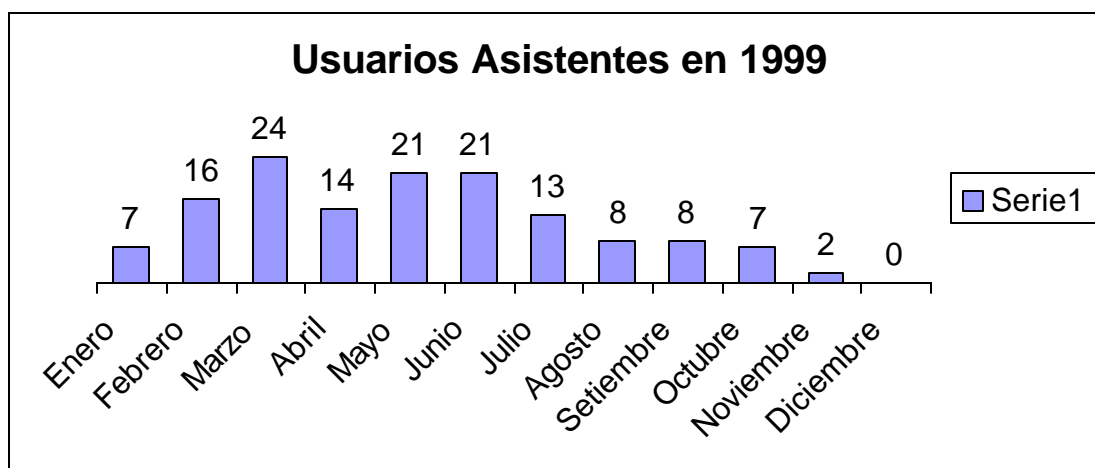
3.4.2.2 SERVICIOS

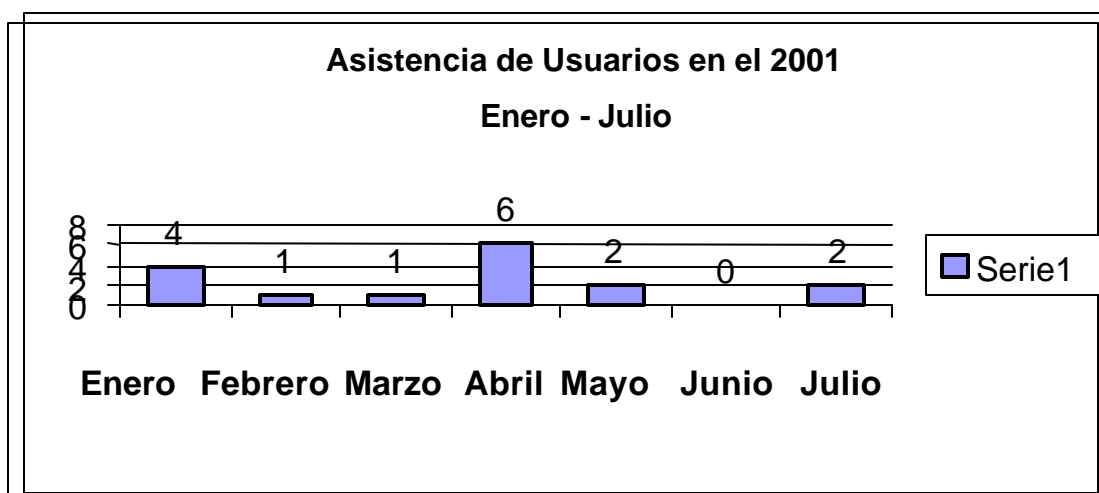
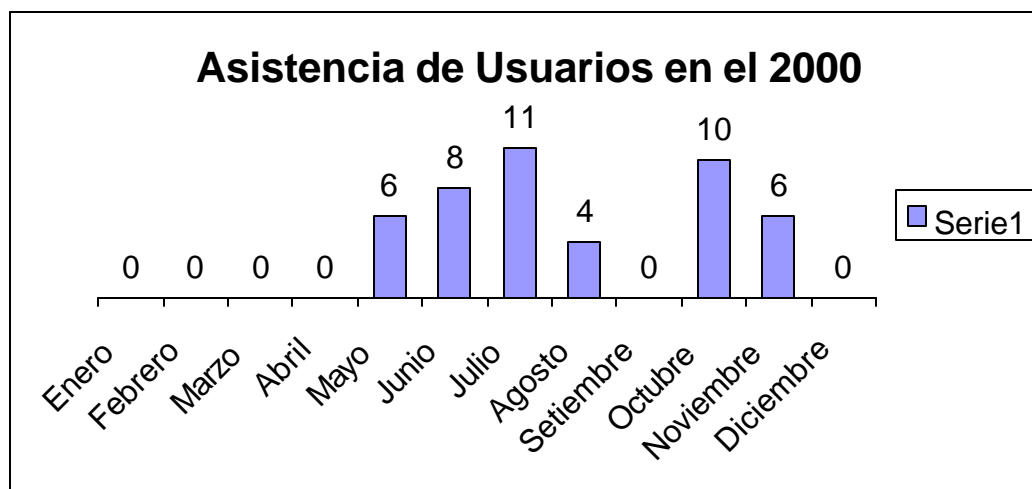
SERVICIO DE LECTURA

Se brinda servicios a estudiantes de pregrado (últimos ciclos, tesistas), e investigadores en general.

Se permite el acceso con carné de lector investigador, pase temporal o visitante por única vez; extendiendo algunas restricciones de consulta en el caso de algunos documentos debido al mal estado de conservación.

La asistencia de los usuarios en el año 1999 ha sido un promedio de 11 usuarios por mes, en el año 2000 3 usuarios por mes y en el año 2001 desde enero a julio un promedio de 2 usuarios por mes.





SERVICIO DE REPRODUCCIÓN

Los servicios de reproducción disponibles en el área de Mapoteca son los siguientes:

- Servicio de Microfilm .- Este servicio se brinda teniendo en consideración por todos los documentos anteriores a 1960, originales y únicos no se pueden fotocopiar

- Servicio de fotocopia

El servicio de fotocopias se realiza cuando el documento es posterior a 1960, existan ejemplares duplicados y los documentos se encuentren en buen estado

- Servicio de fotografía

Es la elección del usuario de acceder a este servicio en caso de no querer microfilmear el documento.

3.4.2.3 SOPORTE LOGISTICO

El equipo de almacenamiento de esta área consta de gaveteros horizontales; los mismos que no son suficientes ya que existen documentos cartográficos que aún se encuentran en lugares inadecuados, hecho que esta provocando su deterioro.

3.4.2.4 CONSERVACIÓN

En cuanto a la conservación de los documentos, según el Director Ejecutivo de Preservación y Conservación comentó que aún no se ha diagnosticado el estado de conservación de los documentos cartográficos; pronosticando que existe un aproximado de 30 % de documentos deteriorados

Esta situación se va acentuando aún más debido a que no se cuenta con el equipo necesario para guardar todos los

documentos, asimismo es de añadir que en la Dirección Ejecutiva de Preservación y Conservación se prioriza la microfilmación de los documentos de Hemeroteca por ser urgentes, debido a que este material en algunos casos se viene desintegrando.

3.4.2.5 DIFUSIÓN

No existe difusión agresiva de los servicios de la Mapoteca.

3.5 METODOLOGÍA:

B.N.P. – MAPOTECA

Para obtener información sobre la Mapoteca se accede a los archivos del CESBE. Se utiliza también el método de la entrevista para recolectar datos sobre la historia de la Mapoteca. Para llevar a cabo la encuesta en la B.N.P. – Mapoteca se utilizó el Método Probabilístico con muestras tomadas al azar, tomando como universo a todos los usuarios Investigadores reales; durante el mes de junio, teniendo en cuenta a usuarios de ambos turnos. El cuestionario consta de 18 preguntas abiertas y cerradas, estructuradas de acuerdo a las necesidades y a los objetivos de la investigación. Este cuestionario también se aplica a la UNMSM y PUCP.

Universo

Todos los investigadores que acuden a consultar la sala Tauro y la sala de Materiales Especiales de la B.N.P.

Muestra

Se estimo que la encuesta seria sometida a 25 usuarios habituales considerando que la aplicación se realice en bs dos turnos : mañana y tarde de forma equitativa, teniendo en cuenta que la salas de lectura tiene una afluencia mensual de 436 usuarios. Estas cifras se han sumado a los encuestados de la PUCP y UNMSM, los mismos que equivalen hacer un total de 714 de los cuales se eligió un número adecuado que nos permitirá obtener resultados que reflejen la realidad, siendo este un 10 % del universo total.

ENTIDADES SIMILARES

Para obtener información de las entidades similares se aplicara el Método de la Entrevista, el mismo que se aplicara a las siguientes instituciones:

Instituto Geográfico Nacional

Ministerio de Relaciones Exteriores

Sociedad Nacional Geográfico de Lima

Universidad Nacional Federico Villarreal.

Universidad Pontificia Católica del Perú

Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Las entrevistas serán realizadas a los encargados de los servicios de los documentos cartográficos de cada institución y los puntos a entrevistar serán en cuanto a Colección, Servicios y Difusión de la Mapoteca.

También se realizara las encuestas utilizando el Método Probabilístico con muestras tomadas al azar. Tomando como universo a docentes y estudiantes de historia y geografía. La encuesta consta de 18 preguntas abiertas y cerradas los mismos que están elaboradas y estructuradas de acuerdo a los objetivos de la investigación.

Universo

El universo lo conforman profesores y estudiantes de historia y geografía de la UNMSM y de la PUCP.

Muestra

Los profesores de la UNMSM y PUCP de historia y geografía, estudiantes de pregrado de historia y geografía de la UNMSM y PUCP que se encuentren cursando el último año. Estudiantes de postgrado de historia y geografía de la PUCP y estudiantes de postgrado de historia de

la UNMSM, esta debido a que no se da el postgrado en geografía en la UNMSM.

Se estimo que la encuesta seria sometida a 25 usuarios de la UNMSM y 25 usuarios de la PUC, realizadas durante el mes de junio. Estas encuestas fueron tomadas en las aulas de clase de cada institución

ENTIDADES

| Entidades | No. | Usuarios / clientes |
|------------------|-------------|---|
| PUCP | 120 | Profesores, estudiantes de historia y geografía |
| UNMSM | 158 | Profesores, estudiantes de historia y geografía |
| B.N.P | 436 | Investigadores |
| TOTAL | 7 14 | |

Para tomar la muestra a aplicar en la encuesta se tomo el 10% del total. Dándonos un total de 25 encuestas para cada Entidad.

3.5 ANÁLISIS DE LA ENCUESTA

Para la interpretación y tabulación de la encuesta se procede a la ordenación y muestra de los resultados, los mismos que se presentan en porcentajes, tablas y gráficos para una mejor comprensión de la encuesta.

1 Datos generales

1.1 Profesión

En la tabla uno se muestran a los usuarios encuestados. En caso de la PUCP y UNMSM se segmento a los historiadores y geógrafos, apareciendo las otras profesiones de la encuesta realizada en la B.N.P

TABLA 1
PROFESIÓN DEL USUARIO

| PROFESIÓN DEL USUARIO | No. | % |
|------------------------------|------------|------------|
| Geógrafo | 23 | 34 |
| Historiador | 38 | 55 |
| Economista | 2 | 4 |
| Ingeniero | 1 | 1 |
| Antropólogo | 1 | 1 |
| Guía oficial | 1 | 1 |
| Arquitecto | 1 | 1 |
| Filósofo | 1 | 1 |
| Bibliotecólogo | 1 | 1 |
| Turismo | 1 | 1 |
| TOTAL | 75 | 100 |

Representando estos resultados en la tabla podemos concluir que la mayoría de los usuarios encuestados son los historiadores con un porcentaje de 55 %; seguidos de los geógrafos con un porcentaje de 34 %; economistas con 4 % y las otras profesiones con 1 % cada uno.

1.2 Nacionalidad

Estos resultados nos permite conocer el porcentaje de usuarios nacionales y extranjeros.

TABLA 2
NACIONALIDAD DE LOS USUARIOS

| Nacionalidad | No. | % |
|---------------------|------------|----------|
| Peruanos | 71 | 95 |
| Extranjeros | 4 | 5 |
| Total | 75 | 100 |

De la tabla 2 se puede deducir que 95 % de los usuarios son peruanos , en tanto que el 5 % de los usuarios son extranjeros.

Es necesario también tener en consideración a los usuarios extranjeros para la aplicación del plan de marketing.

1.3 Universidad o Institución

Las encuestas se aplicó a los usuarios geógrafos e historiadores de la UNMSM, PUCP. En la encuesta aplicada a la B.N.P. aparecen diferentes procedencias incluso de las universidades de la PUCP y UNMSM

NIVERSIDAD O INSTITUCION

TABLA 3

| Universidad o Institución | No. | % |
|-------------------------------------|-----|-----|
| UNMSM | 33 | 45 |
| PUCP | 29 | 40 |
| UNIFE | 1 | 1 |
| UPSMP | 1 | 1 |
| UNFV | 1 | 1 |
| EXTRANJEROS | 4 | 5 |
| UNE | 2 | 3 |
| CENFOTUR | 1 | 1 |
| Flora Tristan | 1 | 1 |
| Instituto Riva Agüero | 1 | 1 |
| Universidad San Luis Gonzaga de Ica | 1 | 1 |
| TOTAL | 75 | 100 |

De la tabla se puede apreciar que en cuanto a la procedencia de los usuarios el mayor porcentaje es de la UNMSM con 45 %, la PUCP con 40 %; los extranjeros con 5 % y otros con 1 % cada uno.

2.- Tipo de Usuario

TABLA 4
TIPO DE USUARIO

| Tipo de usuario | | No | % |
|------------------------|-----------|-----------|----------|
| Profesor universitario | | 9 | 12 |
| Profesional | | 16 | 21 |
| Estudiantes | Pregrado | 40 | 54 |
| | Postgrado | 10 | 13 |
| TOTAL | | 75 | 100 |

La tabla muestra que el 54 % son estudiantes de Pregrado, el segundo lugar lo ocupan los profesionales con un 21. %, en tercer lugar lo ocupan los estudiantes de Postgrado con 13 % y por último el cuarto lugar lo ocupan los profesores con 12 %.

3.- Necesidad de consulta de los documentos cartográficos

Esta pregunta permite conocer la necesidad de información del usuario respecto de los documentos cartográficos . La encuesta realizada en la PUCP Y UNMSM fue tomada a alumnos y docentes que se encontraban en las aulas de clase. En el caso de la B.N.P. la encuesta se aplica a los usuarios que consultan la sala Tauro y la sala de Materiales Especiales, estos no necesariamente vienen a consultar los documentos cartográficos

TABLA 5
NECESIDAD DE CONSULTA

| NECESIDAD DE CONSULTA | No. | % |
|-----------------------|-----------|------------|
| SI | 56 | 75 |
| NO | 19 | 25 |
| TOTAL | 75 | 100 |

Se puede ver que del total de los encuestados el 75 % si tiene necesidad de consultar los documentos cartográficos; el 25 % no consulta o no necesita consultar dichos documentos.

TABLA 6
NECESIDAD DE CONSULTA POR INSTITUCIÓN

| UNIVERSIDAD O INSTITUCIÓN | Necesidad de Consulta | | | |
|-------------------------------------|-----------------------|-----------|--------------|------------|
| | SI | NO | No. Usuarios | % |
| UNMSM | 26 | 7 | 33 | 45 |
| PUCP | 25 | 4 | 29 | 40 |
| UNIFE | | 1 | 1 | 1 |
| UPSMP | | 1 | 1 | 1 |
| UNFV | 1 | | 1 | 1 |
| EXTRANJEROS | 3 | 1 | 4 | 5 |
| UNE | 1 | 1 | 2 | 3 |
| CENFOTUR | | 1 | 1 | 1 |
| Flora Tristan | | 1 | 1 | 1 |
| Instituto Riva Agüero | 1 | | 1 | 1 |
| Universidad San Luis Gonzaga de Ica | | 1 | 1 | 1 |
| TOTAL | 57 | 18 | 75 | 100 |

De la tabla 6 se concluye que en lo concerniente a la demanda de información cartográfica por institución, la UNMSM ocupa el primer lugar con 45 %; ocupando el segundo la PUCP con 40 %; un tercer lugar obtiene los extranjeros con 5 %.

TABLA 7
NECESIDAD DE CONSULTA POR TIPO DE USUARIO

| Tipo de Usuario | | SI | NO | No. Usuario | % |
|------------------------|-----------|----|----|-------------|-----|
| Profesor Universitario | | 7 | 2 | 9 | 12 |
| Profesional | | 6 | 10 | 16 | 21 |
| Estudiante | Pregrado | 35 | 5 | 40 | 54 |
| | Postgrado | 8 | 2 | 10 | 13 |
| Total | | 56 | 19 | 75 | 100 |

De la tabla se aprecia que son los estudiantes de Pregrado que tienen mayor necesidad de consultar los documentos cartográficos en segundo lugar se ubican los profesionales, los alumnos de Postgrado ocupan el tercer lugar y se termina con un cuarto lugar con los profesores.

4.- Frecuencia de consulta de los documentos cartográficos

En esta pregunta se podrá apreciar la frecuencia de consulta de los documentos cartográficos.

TABLA 8
FRECUENCIA DE CONSULTA

| FRECUENCIA DE CONSULTA | No | % |
|-------------------------------|-----------|------------|
| Una a más por semana | 23 | 31 |
| Una a más veces por mes | 14 | 19 |
| Una a más veces por año | 19 | 25 |
| No consulta | 19 | 25 |
| TOTAL | 75 | 100 |

De la tabla 9 se aprecia que el 31 % de los usuarios consultan los documentos cartográficos una vez a más por semana; 25. % consultan de una vez a más por año; 25. % no consultan los documentos cartográficos y el 19 % consultan una a más veces por mes.

5.- Finalidad de la investigación

Con esta pregunta se pretende saber cual es la finalidad del usuario por el que utiliza los documentos cartográficos. Aquí el usuario tuvo la opción de marcar mas de una respuesta.

TABLA 9
FINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

| Finalidad de la Investigación | No. | % |
|--------------------------------------|------------|----------|
| Apoyo en Investigación | 36 | 55 |
| Edición/Publicación | 3 | 4 |
| Apoyo y desarrollo de curso | 25 | 37 |
| Tesis | 2 | 3 |
| Otros | 1 | 1 |

De la tabla se puede concluir que el 55 % de los usuarios que utilizan los documentos cartográficos es para el Apoyo en Investigación; seguido de Apoyo en desarrollo de curso con un porcentaje de 37 %; Edición y publicación con 4 %,y tesis con 3 % y otros 1%.

6.- Consulta otras instituciones fuera de su institución de procedencia

TABLA 10
CONSULTA OTRAS INSTITUCIONES

| Consulta otras Instituciones | No | % |
|-------------------------------------|-----------|------------|
| Si | 41 | 56 |
| No | 13 | 18 |
| Abstuvieron | 19 | 26 |
| TOTAL | 75 | 100 |

De la tabla podemos percibir que los usuarios consultan otras instituciones aparte de su institución de procedencia con un porcentaje de 56 %; el 18 % no consulta otras instituciones, el 26 % de los usuarios se abstuvieron de contestar.

6.1. De las instituciones de procedencia que consultan otras instituciones para satisfacer sus necesidades

TABLA 11
OTRAS INSTITUCIONES QUE CONSULTAN ADEMÁS DE SU
INSTITUCIÓN DE PROCEDENCIA

| Universidad o Institución | SI | NO | No. Total de usuarios | % |
|-------------------------------------|-----------|-----------|-----------------------|------------|
| UNMSM | 22 | 11 | 33 | 44 |
| PUCP | 13 | 16 | 29 | 40 |
| UNIFE | | 1 | 1 | 1 |
| UPSMP | | 1 | 1 | 1 |
| UNFV | 1 | | 1 | 1 |
| EXTRANJEROS | 3 | 1 | 4 | 5 |
| UNE | 1 | 1 | 2 | 3 |
| CENFOTUR | | 1 | 1 | 1 |
| Flora Tristan | | 1 | 1 | 1 |
| Instituto Riva Agüero | 1 | | 1 | 1 |
| Universidad San Luis Gonzaga de Ica | | 1 | 1 | 1 |
| TOTAL | 41 | 34 | 75 | 100 |

De la tabla se aprecia que los usuarios que consultan otras instituciones para satisfacer sus necesidades de información, ocupa el primer lugar la UNMSM; seguido por la PUCP; los extranjeros ocupan el tercer lugar.

7. Que otras instituciones consulta.

Esta pregunta es una secuencia de la anterior. Se desea saber cuales son las otras instituciones que consultan.

TABLA 12
QUE OTRAS INSTITUCIONES CONSULTA

| Que otras instituciones consultan | No | % |
|-----------------------------------|----|----|
| Instituto Geográfico Nacional | 36 | 88 |
| INRENA | 5 | 12 |

La institución mas consultada por los usuarios es el Instituto Geográfico Nacional con 88 %; el segundo lugar lo ocupa INRENA con 12 %.

8. Preferencia del usuario en la recuperación de la información.

TABLA 13
PREFERENCIA EN LA RECUPERACIÓN DE LA INFORMACIÓN

| Preferencia del usuario en la recuperación de la información | No | % |
|--|----|----|
| Catalogo automatizado | 54 | 67 |
| Ficheros | 22 | 27 |
| Listados | 5 | 6 |

En esta tabla podemos ver que el usuario se inclina por el uso del catalogo automatizado con un porcentaje de 67 %; aunque también se puede apreciar que se inclina por el uso de los ficheros como alternativa de búsqueda con 27 %.

BIBLIOTECA NACIONAL

9. Tiempo que frecuenta la Biblioteca Nacional

Con esta pregunta podemos saber si el usuario frecuenta la B.N.P. aunque no necesariamente sea para consultar la Mapoteca.

TABLA 14

TIEMPO QUE FRECUENTA LA BIBLIOTECA NACIONAL

| Frecuencia del usuario a la B.N.P. | N0 | % |
|---|-----------|------------|
| Mas de 10 años | 13 | 17 |
| De 5 a 10 años | 10 | 13 |
| De 1 a 4 años | 24 | 33 |
| Visitante | 19 | 25 |
| Abstuvieron de contestar | 9 | 12 |
| TOTAL | 75 | 100 |

Se puede concluir que del total de los encuestados el 33 % tiene una frecuencia de 1 a 4 años; seguido con el 25 % como visitante, el 17 % frecuenta con mas de 10 años, el 13 % de 5 a 10 años y el 12 % se abstuvieron de contestar.

10. Regularidad que acude a la Biblioteca Nacional.

En esta pregunta se desea saber la regularidad que el usuario tiene en acudir a la B.N.P.

TABLA 15
REGULARIDAD QUE ACUDE A LA B.N.P.

| Regularidad con que acude a la B.N.P. | No | % |
|--|-----------|----------|
| Una a más veces por semana | 25 | 33 |
| Una a más veces por mes | 23 | 31 |
| Entre una a más veces por año | 18 | 24 |
| Nunca | 9 | 12 |
| TOTAL | 75 | 100 |

De la tabla podemos concluir que el 33 % de los usuarios tiene una regularidad de acudir a la B.N.P. de una a más veces por semana; el 31 % una a más veces por mes; el 24 % entre una a más veces al año y termina con un 12 % que nunca acude a la B.N.P.

11. Frecuencia que utiliza los documentos especiales

Si bien es cierto existen usuarios que acuden a consultar a la B.N.P. más no siempre dichos usuarios hacen uso de los documentos especiales. En esta pregunta se podrá medir la frecuencia con que se usa los documentos especiales.

FRECUENCIA QUE UTILIZA LOS DOCUMENTOS ESPECIALES

| | | |
|---------------|-------------|-------------|
| PRIMER LUGAR | Fototeca | 21 usuarios |
| SEGUNDO LUGAR | :Musicoteca | 8 usuarios |
| TERCER LUGAR | :Mapoteca | 4 usuarios |

En la frecuencia del uso de los documentos especiales el primer lugar esta la Fototeca, en segundo lugar Musicoteca, para quedar en tercer lugar la Mapoteca.

12. Dificultades en el acceso a la información

Con esta pregunta se desea saber si el usuario que consulta la Mapoteca tiene dificultades en el acceso a la información, y saber también cuáles son esas dificultades.

TABLA 16
DIFICULTAD EN EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

| Dificultades en el acceso a la Inf. | No. | % |
|-------------------------------------|-----|-----|
| Si | 17 | 23 |
| No | 16 | 21 |
| Abstuvieron | 42 | 56 |
| Total | 75 | 100 |

De la tabla podemos deducir que el 23 % de encuestados tiene dificultades en el acceso a la información; el 21 % no tiene dificultades en el acceso a la información y se abstuvieron de contestar el 56 %.

12.1 A la pregunta cuáles son las dificultades respondieron de la siguiente manera:

TABLA 17
DIFICULTADES EN EL ACCESO A LA INFORMACION

| | |
|--|----|
| Actualización de colección | 3 |
| El tiempo que se emplea en la búsqueda | 1 |
| Servicios administrativos | 1 |
| Acceso de fotocopia | 1 |
| Personal insuficiente | 1 |
| No hay guía para ubicación | 1 |
| Catálogos desactualizados | 2 |
| Pocas veces se encuentra la inf. | 4 |
| Falta de difusión | 3 |
| TOTAL | 17 |

De la tabla se aprecia que el 4 % de usuarios encuentra pocas veces la información, en segundo lugar esta la falta de difusión de los servicios con 3 % ; el 3 % desactualización de la colección.

13. De la causa por que no consulta la Mapoteca de la B.N.P.

En esta pregunta se trata de conocer la causa que tiene el usuario por lo que no consulta la Mapoteca de la B.N.P.

TABLA 18
CAUSA POR LO QUE NO CONSULTA LA MAPOTECA

| Causa por que no consulta la Mapoteca | No | % |
|--|-----------|----------|
| Por desconocimiento | 42 | 56 |
| No necesito ese tipo de información | 19 | 25 |
| En mi Institución ubico esta información | 14 | 19 |
| TOTAL | 75 | 100 |

Se puede ver de la tabla que el 56 % no consulta la Mapoteca por desconocimiento; el 25 % no necesita información y el 19 % ubica la información en su Institución.

14. Grado de satisfacción según comodidad.

TABLA 19
GRADO DE SATISFACCIÓN SEGÚN COMODIDAD

| Comodidad de la mapoteca | Bueno | Regular | Malo | Total Usuarios |
|---------------------------------|--------------|----------------|-------------|-----------------------|
| Ubicación | 15 | 9 | 9 | 33 |
| Ambiente | 19 | 5 | 9 | 33 |

| | | | | |
|-------------|----|----|----|----|
| Sillas | 24 | 9 | 0 | 33 |
| Mesas | 24 | 9 | 0 | 33 |
| Ventilación | 15 | 11 | 7 | 33 |
| Iluminación | 3 | 12 | 18 | 33 |

De la tabla se aprecia que la iluminación es considerada por los usuarios malo, mientras que los otros son considerados buenos.

15. Nivel de atención del personal especificando el grado.

TABLA 20
NIVEL DE ATENCIÓN DEL PERSONAL

| Nivel de atención del usuario | Bueno | Regular | Malo | Total Usuarios |
|-------------------------------|-------|---------|------|----------------|
| Conocimiento | 1 | 12 | 4 | 33 |
| Eficacia | 1 | 14 | 0 | 33 |
| Cortesía | 0 | 7 | 3 | 33 |

De la tabla podemos concluir que el nivel de atención al usuarios es calificado en los tres rubros regular.

16. Otros servicios que deben implementarse.

El usuario en esta pregunta tuvo la oportunidad de marcar mas de una respuesta.

TABLA 21
SERVICIOS A IMPLEMENTARSE

| Servicios que deben implementarse | No | % |
|-----------------------------------|----|----|
| Cartografía automatizada digital | 34 | 41 |
| Cartografía en microfilm | 10 | 12 |
| Asesoramiento especializado | 18 | 22 |
| Otros | 2 | 2 |

De la tabla se aprecia que los usuarios se inclina por la cartografía automatizada con 41 %, cartografía en microfilm con 12 %, asesoramiento especializado 22 %, otros 2 %.

17. Las veces que uso la Mapoteca encontró la información

Con esta pregunta se pretende identificar el nivel de localización de la información que requiere.

TABLA 23
UBICO LA INFORMACIÓN

| Ubico la Información | No | % |
|-----------------------------|-----------|----------|
| Toda la información | 1 | 1 |
| Parte de ella | 28 | 37 |
| No encontro | 4 | 5 |
| Abstuvieron | 42 | 57 |
| Total | 75 | 100 |

La tabla nos muestra que un 37 % de los usuarios consultaron los documentos cartográficos encontrando sólo parte de ella, asimismo el 5 % no encontró la información; el 1 % ubica toda la información el 57 % se abstuvieron de contestar.

18. Sugerencias y observaciones

En esta pregunta el usuario tuvo la oportunidad de contestar según su criterio

SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES

| | |
|---|-------------|
| Difusión de servicios | 11 usuarios |
| Actualización de la colección | 9 usuarios |
| Actualización del fichero | 4 usuarios |
| Mejor trato del personal | 1 usuario |
| Ambiente mas adecuado | 1 usuario |
| Contar con un especialista | 3 usuarios |
| Mejorar mobiliario | 2 usuarios |
| Rapidez en la atención | 1 usuario |
| Ubicar la B.N.P. en un lugar mas adecuado | 1 usuario |

Se puede apreciar que el primer lugar lo ocupa la falta de difusión ya que en algunos casos no se conoce de los servicios de la Mapoteca y otra sugerencia a tomar en cuenta es la actualización de la colección.

3.7 ENTIDADES SIMILARES Y SU ACTIVIDAD.

La presente Investigación ha sido realizada en algunas entidades que cuentan con una Mapoteca ó necesitan de esta información por el tema afín con los documentos cartográficos.

3.7.1 INSTITUTO GEOGRÁFICO NACIONAL

El Instituto Geográfico Nacional es un organismo público encargado de elaborar y mantener actualizada la cartografía nacional

Es el ente rector de la cartografía en el Perú, brinda información vinculada a las ciencias geográficas y cartográfica.

El Instituto Geográfico Nacional proporciona información cartográficas, dispone de una infraestructura geodésica , sustentada en una base de datos geográfico – cartográficos y en un Sistema de Información Geográfico. Cuenta con personal altamente calificado.

COLECCIÓN

Cuentan con Carta Nacional , mapas departamentales, viales, físicos, geológicos, planos de Lima, plano y geoglifos de Nazca. Todos estos a diferentes escalas, fotografías e imágenes de satélite, fotoíndices , fotocartas, diapositivas, planos digitales de Lima, atlas del Perú.

Los documentos cartográficos, entre originales y copias, suman

aproximadamente 3000 volúmenes aproximadamente. Asimismo, cuentan con 18 diskettes de planos de Lima.

SERVICIOS

Servicio de lectura.

Acude mensualmente a esta institución un promedio de 1400 personas entre nacionales y extranjeros.

No existe una sala de lectura propiamente dicha sino que hay dos ambientes donde se ubican los mapas y planos a manera de Catálogos para ser apreciados por el usuario. También tiene

personal que asesora al usuario en su necesidad de búsqueda de la información.

El ingreso es con un documento de identidad.

Servicio de reproducción:

Existe un servicio de reproducción de documentos cartográficos en diferentes escalas y formatos tanto duplicados de originales o fotocopias; así como también reproducción del material fotográfico.

DIFUSIÓN.

Cuenta con una oficina de Prensa y Relaciones Publicas que difunde los servicios y actividades a nivel nacional e internacional.

Realiza las siguientes publicaciones y/o actividades:

- Publicación de un suplemento especial en el diario *El Comercio*
- Edición del calendario 2000-02-19/Edición del informativo 1999
- Primer Taller Nacional de Cartografía Cibernética
- Presentación de la Carta Nacional
- Visitas guiadas a instituciones y personalidades nacionales y extranjeras para conocer el proceso de la elaboración la Carta Nacional.

3.7.2 MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES - DEPARTAMENTO DE ARCHIVO Y BIBLIOTECA

El ministerio de Relaciones exteriores cuenta con una Mapoteca, esta es autónoma de la Biblioteca del Ministerio de Relaciones Exteriores

COLECCIÓN

Su colección cuenta con planos, mapas, atlas que van desde el siglo XVI al siglo XX, esta colección se encuentra actualizada.

Cuentan con una colección aproximada de 5000 volúmenes entre originales y copias.

El sistema de clasificación es el Dewey adaptado. Actualmente esta en proceso de remodelación y automatización.

SERVICIOS

Servicios de lectura

Sus usuarios universitarios y profesionales son tanto nacionales como extranjeros. Brinda también atención a los funcionarios internos del Ministerio de Relaciones Exteriores.

La asistencia es de aproximadamente 120 usuarios mensualmente.

Servicio de reproducción

Existe un servicio gratuito de fotocopias de los documentos cartográficos tanto de los originales como de los duplicados.

DIFUSIÓN

No existe difusión de los documentos cartográficos.

3.7.3 PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERU

MAPOTECA DE LA PUCP

La sala se ubica en un área que se comparte con otros materiales bibliográficos, tesis etcetera

COLECCIÓN

Posee mapas, atlas, planos que en su mayor cantidad la conforman la Carta Nacional del Perú. Tiene documentos cartográficos de todas las épocas, (incluso del siglo pasado así como actuales) y mapas de carácter históricos. Se incrementa su colección fundamentalmente a través de la compra, siendo su principal proveedor el Instituto Geográfico Nacional, aunque también existen editoriales como Vicens Vives que también ofrece este tipo de materiales.

SERVICIOS

Servicio de lectura

Tienen todo tipo de usuarios, siendo los principales los alumnos y docentes del área de geografía, historia e ingeniería.

Asisten aproximadamente 70 usuarios por mes.

Para la atención es necesario tener el carné de la Biblioteca de la PUCP.

Servicio de reproducción

No se permite que salga en préstamo, salvo indicación del algún profesor principal y dadas las características del material es bastante difícil que se permita su fotocopia.

DIFUSIÓN

No existe difusión de la Mapoteca

3.7.4 SOCIEDAD GEOGRÁFICA DE LIMA

La Sociedad Geográfica de Lima es la más antigua entidad educativa dedicada a la geografía y las ciencias naturales.

Su rol es incentivar los estudios e investigaciones que procure el desarrollo nacional.

Es pionera en los estudios de la geografía, cartografía, ciencias naturales y medio ambiente, meteorología y exploraciones sobre el origen del río Amazonas, cuyas conclusiones detallan en estudios que forman parte de su fondo editorial.

La Sociedad Geográfica de Lima cuenta con una Mapoteca que se encuentra ubicado en el segundo piso en un área independiente

COLECCION

Su colección es de aproximadamente de 3000 mapas clasificados con el sistema decimal Dewey, no tiene ficheros, estos están en proceso de elaboración; sólo existe un listado. Esta colección data desde el año 1860 hasta 1998

SERVICIOS

Servicio de lectura

Los usuarios que acuden a la Mapoteca de la Sociedad Geográfica del Lima son: profesores, universitarios, alumnos de secundaria, y primaria, (estos por recomendación de los socios). Entre las entidades que consultan tenemos a Cofopri, Hidrogafia y Navegación, Conida.

Tienen unos 10 usuarios aproximados por mes

Servicio de reproducción

Sí existen servicios de reproducción de fotocopia, pero no de los documentos cartográficos originales.

DIFUSIÓN

No existe difusión de los documentos cartográficos.

4.7.5 UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL

El 30 de octubre de 1962, se creó como Universidad Autónoma mediante Ley No 14692, aprobado por el Congreso de la República el 18 de octubre de 1963.

En el año 1985 la Biblioteca Central es desactivada. A partir de este año, la colección se distribuye a las diferentes Facultades.

BIBLIOTECA DE HUMANIDADES

La biblioteca de esta Facultad está en proceso de automatización.

COLECCION

La Biblioteca de Humanidades tiene una colección de libros , folletos y 47 mapas que tienen como fecha de edición desde 1964 hasta 1973. Estos mapas se encuentran en un listado aún no procesado. Algunos de ellos son exhibidos en la sala de lectura de la biblioteca de esta área.

SERVICIOS

Servicio de lectura

En cuanto a los usuarios son los alumnos y docentes de : Historia, Arqueología, Antropología, Literatura, Lingüística, Ciencias Sociales, Geografía.

En el año 2000 asistieron 13,070 usuarios.

Servicio de reproducción

Existe el servicio de fotocopia.

DIFUSIÓN

No existe difusión de los documentos cartográficos.

LABORATORIO DE MATERIAL CARTOGRÁFICO DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA GEOGRÁFICA

Existe un laboratorio de documentos cartográficos que pertenece a la Facultad de Ingeniería Geográfica, cuenta con un ambiente independiente, el mismo que aún falta implementarse con los equipos necesarios. Funciona desde 1996.

COLECCION

Tiene una colección de 1100 volúmenes aproximadamente, entre cartas nacionales, mapas, planos, fotografía espacial; tanto originales como copias. Esta colección data desde 1900 hasta la actualidad, predominando los documentos actuales. Su colección se incrementa generalmente por compra al Instituto Geográfico Nacional, aunque también reciben donaciones y canjes en mínimas cantidades.

SERVICIOS

Servicio de lectura

Asisten aproximadamente 400 usuarios mensuales, de los cuales 200 consultan fotos espaciales. Los usuarios provienen de la Facultad de Ingeniería Geográfica, Ingeniería Pesquera, Geografía, Historia así como visitantes. Ofrece servicio a domicilio para los alumnos de la Universidad.

Servicio de reproducción

Existe el servicio de fotocopia

DIFUSIÓN

No existe difusión de los servicios.

4.7.6 UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS BIBLIOTECA DE CIENCIAS SOCIALES

En la Biblioteca de Ciencias Sociales se encuentran los mapas de esta Facultad.

COLECCION

La colección de los documentos cartográficos es a partir de 1980, existiendo un promedio de 450-500 volúmenes. En la actualidad no se incrementa la colección debido a que no se adquiere dichos documentos. El sistema de clasificación es el LC

SERVICIOS

Servicio de lectura

Los usuarios son alumnos y docentes de Historia, Antropología, Arqueología, Sociología, Trabajo Social y últimamente Geografía, que reintegra desde 1999 a la Facultad de Ciencias Sociales.

Los servicios que se brindan con estos documentos cartográficos es de consulta en sala. El acceso a ella sólo lo puede hacer el personal que conoce el documento, ya que no se cuenta con catálogos para su recuperación.

En el año 2000 31969 usuarios consultaron la Biblioteca.

Servicio de reproducción

No se da servicio de fotocopia.

MAPOTECA INGENIERIA GEOGRAFICA

Funciona hace dos años en un área independiente.

COLECCION

Su colección cuenta con: Carta Nacional del Perú, mapas departamentales entre otros, posee 250 documentos volúmenes aproximadamente.

SERVICIOS

Servicio de lectura

Sus usuarios son profesores y estudiantes de Ingeniería Geográfica, así como de Geografía, siendo la afluencia mensual de 160 usuarios como promedio.

Servicio de reproducción

Se brinda el servicio de fotocopia con los documentos cartográficos.

DIFUSIÓN

No existe difusión de los servicios que se brinda con los documentos cartográficos

TABLA 24
CUADRO DE COMPARACIÓN ENTRE LA B.N.P. - MAPOTECA Y LAS ENTIDADES SIMILARES.

| INSTITUCION | EPOCA COLECCION | Vol. Aprox. | TIPO DE USUARIOS | No. de usuarios por mes |
|--------------------------------------|------------------------|--------------------|--|--------------------------------|
| B.N.P.- MAPOTECA | 1574 - 1998 | 6500 | Investigadores | 2 |
| Ministerio de Relaciones Exteriores. | 1600 – 2001 | 5000 | Docentes, Universitarios, Diplomáticos. | 120 |
| PUCP | 1900 -2001 | 3500 | Docentes. y alumnos de geografía e historia. | 70 |
| Sociedad Geográfica de Lima | 1860 – 1998 | 300 | Docentes, Universitarios, alumnos de secundaria, primaria. | 10 |
| UNFV :Laboratorio Cartográfico. | 1900 – 1998 | 1100 | Ingeniería Geográfica, Ingeniería Pesquera. Geografía. | 400 |

| | | | | |
|--|-------------|------|--|------|
| UNMSM: Mapoteca Ingeniería Geográfica | 1999 – 2001 | 250 | Alumnos y docentes Geografía y ingeniería geográfica. | 160 |
| Instituto Geográfico Nacional. | 1917 – 2001 | 3000 | Nacionales. extranjeros. Diversos | 1400 |

CAPITULO IV

PROPUESTAS

De la investigación del Informe se puede ver que es necesario el repotenciamiento de la Mapoteca para poder brindar servicios eficientes.

1.- Infraestructura

La Mapoteca se ubica en el segundo Piso de la B.N.P. compartiendo la sala con los otros Materiales Especiales como son Musicoteca y Fototeca. Es necesario adecuar este ambiente para el repotenciamiento de la Mapoteca. Por ello es necesario que la Musicoteca se traslade a otro ambiente adecuado para tal fin ya que , está necesita un área donde debe ubicar equipos de sonido con cabinas y paredes acústicas etc. En el área actual donde funciona la sala de Materiales Especiales se ubicaría la Mapoteca y la Fototeca. Estos dos servicios se complementarían lo que ayudaría en su búsqueda de información al usuario. Esta sala se distribuiría de la siguiente manera: (anexo 7,8)

- Ambiente interno para Mapoteca

En el tendría que tener el espacio suficiente para poner los muebles de trabajo para el procesamiento de los documentos cartográficos, estante para guardar Atlas, las mapotecas verticales , horizontales, y equipo de computo.

- Sala de lectura
Espacio suficiente para 12 mesas y 24 sillas adecuadas para la consulta de los mapas y fotos, omputadora, lectoras de microfilm, obras de referencia, fichero.
- Ambiente para Fototeca
 rea para guardar la colección de fotos, equipo de computo.

2.- Colección

Se debe tener en cuenta la colección de los documentos cartográficos como una fortaleza del mismo; para ello es necesario que se actualice la colección (1980 en adelante) y que se procese el 50% de la colección que falta.

- Actualización de los documentos cartográficos (1980 en adelante).
Puede realizarse por compra o Depósito Legal.

Compra.- Del informe se puede ver que existe un mínimo presupuesto para adquisiciones bibliográficas de la B.N.P., es

necesario asignar un presupuesto más generoso para compra de documentos cartográficos, ya que esto es vital si queremos el repotenciamiento de la Mapoteca.

El bibliotecólogo especialista sería la persona encargada de realizar la selección de los documentos cartográficos, teniendo en cuenta los criterios bibliotecológicos como son: edición, formato, tipo de soporte etc y también sin descuidar las necesidades de información de los usuarios.

Para que lleguen los documentos a la sala de Materiales Especiales tiene que pasar por Secretaria General donde le asignan un MFN, de allí pasa al Centro Bibliográfico Nacional lugar donde es catalogado, para posteriormente ser enviados a la sala de Materiales Especiales. Este flujograma tendría que modificarse, debido a que en el Centro Bibliográfico demora la catalogación de los documentos cartográficos ya que en esta área ingresa todo el material documental bibliográfico de la B.N.P.

El ingreso seguiría realizándose por Secretaria General y de allí sería enviado directamente a la sala de Materiales Especiales, para ser procesado.

En cuanto a la catalogación para mapas y planos debería considerarse entrada de lugar, título, autor, colación, escala notas y para la catalogación de Atlas se realizaría como libros, pero con la diferencia que la entrada se realizaría por lugar y no por autor, se tendría en cuenta las reglas de catalogación que utiliza la B.N.P. En lo referente a la Clasificación se seguiría usando las mismas presignaturas como son “A” Atlas, “M” Mapas, “P” Planos, los Mapas y planos enrollados “R”, además se seguiría optando la presignatura “X” para diferenciar lo antiguo (1920 hacia atrás). Así tenemos XA Atlas Antiguo, XP Planos Antiguos etc. En cuanto al sistema de Clasificación se seguiría usando el Dewey con sus respectivas modificaciones.

Para la automatización se tendría que diseñar la base de datos para los documentos cartográficos, teniendo en cuenta todos los puntos necesarios. Se utilizaría el formato Marc para el llenado de la información .

La catalogación y clasificación sería realizada por los bibliotecólogos especialistas. El personal técnico se encargaría de ingresar la información en la base de datos. Los bibliotecólogos especialistas realizarían el control de calidad constantemente. Esta base de datos se seguiría alimentando aún después de haberse clasificado todo lo que falta procesar, debido a que el incremento de documentos cartográficos es constante.

Deposito Legal

Existe deficiencias en el acopio de documentos cartográficos por la ley de Deposito Legal 26905, es necesario que se investigue que instituciones, imprentas están produciendo este tipo de material para exigir el cumplimiento de dicha ley. Esta investigación estaría a cargo del personal de la Mapoteca para posteriormente coordinar con Secretaria General que es la encargada de notificar para el cumplimiento del Deposito Legal.

3. Servicios

Para mejorar los servicios es necesario disponer de dos Bibliotecólogos especialistas, uno para el turno de la mañana y otro para el turno de la tarde. Estos pueden ser contratados o la B.N.P. puede mandar a capacitar dentro de su personal a estas dos personas.

Una de las funciones de los bibliotecólogos sería el de procesar los documentos cartográficos y brindar asesoría al usuario, así como elaborar productos para los servicios de la Mapoteca , entre otras actividades. Se requeriría también de tres técnicos bibliotecarios de preferencia de los últimos ciclos . Una de las actividades que realizarían los técnicos sería la digitalización de información de los documentos cartográficos del formato Marc a la base de datos y el servicio de atención a los usuarios.

Horario .- Actualmente el horario de atención en la sala de Materiales Especiales es de 8.00 a.m. hasta 4.00 p.m. Se tendría que modificar este horario el, cual sería de 8.00 a.m. hasta 8.00 p.m.

4. Promoción

Analizando el informe podemos apreciar que existe un desconocimiento de los servicios del área de la Mapoteca, razón por la cual es necesario que se aplique estrategias de promoción a fin de dar a conocer dichos servicios.

Imagen en el servicio.- Desde la entrada del usuario a la B.N.P. que se realiza por la Av. Abancay se colocaría guías con paneles indicando los servicios y ubicación de la Mapoteca. También se

entregarían trípticos de la Mapoteca a los usuarios que ingresan a la Biblioteca Nacional.

Visitas Guiadas.- Se realizaría a nivel de las universidades (UNMSM, PUCP, U.N.F.V y otros) previa coordinación con las autoridades pertinentes. En la B.N.P. se realizan visitas guiadas de colegios, visitantes extranjeros, autoridades etc. Se deberían aprovechar estas actividades para dar a conocer los servicios de la Mapoteca.

Exposiciones.- Frecuentemente la B.N.P. esta realizando exposiciones sobre diferentes aspectos. Propongo se considere en estas actividades a la Mapoteca a fin de realizar exposiciones con los documentos cartográficos, para ello se debería coordinar con la Oficina General de Promoción y Difusión. En estas exposiciones se invitaría a personalidades afines con la cartografía para apertura del evento.

Elaboración de Video.- Este video tendría una duración de 15 minutos, en el cual contendría los servicios, actividades y colección de la Mapoteca.

Calendarios Anuales.- Se elaboraría escogiendo los documentos cartográficos adecuados para este fin. Se venderían y difundirían en

las universidades y entidades que tengan que ver con los documentos cartográficos y público en general

Publicación de Boletín.- Este Boletín “*El Cartográfico*” se publicaría trimestralmente. Contendría información sobre la Mapoteca y también notas sobre temas de cartografía . El cual de la misma manera que los calendarios se difundiría en las universidades, entidades similares y público en general.

Pagina Web.- Se elaboraría la Pagina Web de la Mapoteca para su salida a INTERNET donde se consideraría los servicios , ubicación, colección y actividades de la Mapoteca.

Difusión en los medios de comunicación.- La B.N.P. tiene un espacio de difusión en Radio Nacional del Perú los días sábados y domingos, en la cual se presentan temas, sobre su colección , personajes , publicaciones, etc.. Previa coordinación con la Oficina de Promoción y Difusión se lanzaría la difusión de la Mapoteca.

CONCLUSIONES

- Se aprecia la necesidad permanente de consulta de los documentos cartográficos por parte de los usuarios siendo en mayor porcentaje los estudiantes de pregrado.
- De las instituciones no académicas investigadas el Instituto Geográfico Nacional es el más consultado con un promedio de 1400 usuarios por mes, a pesar de no brindar servicio de lectura en sala y de los menos consultados es la Sociedad Geográfica de Lima con un promedio de 10 usuarios por mes.
- De las instituciones académicas investigadas, haciendo una comparación entre la PUCP y la UNMSM encontramos que en ambas existe la necesidad de consultar los documentos cartográficos; pero en la UNMSM es mayor la necesidad debido a que no cuenta con una buena colección y buen servicio de documentos cartográficos, lo cual obliga a los estudiantes salir fuera de la institución ..

De la B.N.P. – Mapoteca.

- La baja demanda del servicio de la Mapoteca se debe a la falta de difusión y promoción de los servicios, así como a la desactualización de los Materiales Cartográficos.
- El servicio que brinda la Mapoteca no es el más adecuado, debido a que no se está atendiendo con todos los documentos cartográficos que se posee; porque el 50 % falta ser procesado y asimismo dicha colección no está actualizada (1980 en adelante).
- El nivel de atención ha sido considerado regular, esto puede deberse a la falta de un especialista en la atención al usuario.
- Los usuarios tienen necesidad de información de los documentos cartográficos, a pesar de esto no hacen uso de los servicios de Mapoteca, viéndose que de los materiales especiales el más consultado es la fototeca.

RECOMENDACIONES

- Procesar el 50 % de los documentos que faltan de la Mapoteca para facilitar su recuperación.
- Hacer difusión a fin de dar a conocer los servicios de la Mapoteca.
- Actualizar la colección de los documentos cartográficos ya sea a través de la captación, depósito legal o compra.
- Coordinar con las instituciones que brindan el servicio para el apoyo al investigador en la búsqueda de este tipo de información.
- Poner en Internet el material más consultado a fin de preservar que el material se deteriore.
- Promover una política de conservación y restauración para los documentos cartográficos.
- Adquirir equipos de cómputo para la automatización de la Mapoteca.
- Adquirir muebles adecuados para el almacenamiento de los documentos cartográficos.
- Es necesario contar con un especialista para la atención en esta área.

- Aplicar la Planeación Estratégica para mejorar los servicios de la Mapoteca.
- Es necesario que se asigne un presupuesto para la compra de los documentos cartográficos.
- Determinar los documentos cartográficos intangibles para su custodia respectiva.

BIBLIOGRAFÍA

ALCALDE CARDOZA, Javier (1990). Investigación de usuarios de información. En: *Claustro Pleno*, No. 3-4, p.20 –36

“AVISO oficial”. (1825). En: *Gaceta del gobierno del Perú*, Lima, No. 42, p. 4

BASADRE, Jorge. (1967) . En la Biblioteca Nacional. En: *Fénix*, No 17, p. 3 - 33

BASADRE, Jorge. 1975. *Recuerdo de un bibliotecario peruano : 1919-1930...*— Lima : Editorial Historia.

BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERÚ. (2001). Informe Situacional Comisión de Transferencia . – Lima : Comisión de Transferencia

BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERÚ. (1948). Legislación referente a la Biblioteca Nacional del Perú. En: *Boletín de la Biblioteca Nacional del Perú*, No. 11, p. 5-28

BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERÚ. (1998). *Reglamento de organización y funciones* R.J. No 085-98-BNP

BONILLA DE GAVIRIA, María. (1992) . Mejor presupuesto y unirse para trabajar. En: *Lectura y libros*, Año 1, No 1, p. 12-13.

CASTILLO SÁNCHEZ, (1987). Técnicas de recolección de información más utilizados en los estudios de usuarios. En: *Boletín del Departamento de Bibliotecología* : Universidad de Panamá, No. 16 (Jul-Dic.), p. 46

CONTRERAS CONTRERAS, Fortunato. (1998). *Marketing estratégico en bibliotecas y centros de documentación*. Lima : Ediciones Bibliotecología en Debate.

FERNANDEZ DE LOPEZ, Martha. (1992). En busca de una nueva biblioteca. En: *Lecturas y libros*, Año 1, No 1, p. 3,13

FISCHER ROSSI, Konrad. (1982) .*Mercadotecnia*. Lima : Ediciones del Mañana.

GRIEVE COLLANTES, Lita Elena. (1998) *Antecedentes, origen y perfil del usuario investigador de la Biblioteca Nacional del Perú*. Lima. (Tesis para optar el título de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información presentado a la U.N.M.S.M.)

HERNÁNDEZ AGUILAR, David. (1988). *Anteproyecto de un programa piloto de educación de usuarios en bibliotecas públicas del Estado de Tamaulipas*. México.

INVESTIGACIÓN de mercado. (1997). / Salvador Miquel ; Enrique Bigni ; Antonio C. Cuenca y otros ... Madrid : McGRAW – HILL / INTERAMERICANA de España.

KONRAD FISCHER, Rossi. (1982). *Mercadotecnia : (fundamentos)*. Lima : Ediciones del Mañana.

KOTLER, Philip. (1996). *Mercadotecnia = Principles of marketing* . / Philip Kotler ; Gary Armstrong ; Traducción Pilar Mascaró Sacristan , rev. Técnica Marcela Benassini Félix. 6ª ed. México : PRENTICE – Hall Hispan

KOTLER, Philip. *Mercadotecnia*. (1989). México : Prentice- Hall Hispanoamericana S.A.

LEGISLACIÓN referente a la Biblioteca Nacional. (1948). En: *Boletín de la Biblioteca Nacional*, Año V, No. 11, p. 13.

LERNER, Mauricio. (1994). *Métodos y procedimientos de investigación de mercados*. Lima : Universidad del Pacífico. (Biblioteca Universitaria ; 24).

LOSADA Y PUGA, Cristobal de. (1953). Memoria del director de la Biblioteca Nacional . En: *Fénix*, No. 9, p. 3-15

LOVE LOCK, Christopher H. (1997). *Mercadotecnia de servicios = Services marketing*. 3ª ed. / trad. Guadalupe Meza Staines ; rev. técnica Isacc Dorfsman. México : PRENTICE – HALL Hispanoamérica.

MARSHALL, Kimball P. (1999). *Sistemas de Información de mercadotecnia = Marketing information systems – creating competitive advantage in information age*. / Kimball p. Marshall ; tr. Enrique Enrique Mercado. México : International Thomson Editores.

MAYORGA, David . (1999) . *La administración estratégica de la mercadotecnia en la empresa peruana* . / David Mayorga, Patricia Araujo . Lima : Universidad del Pacífico .

MOSNICH, Eduardo Ciotola . (2000) . *Casos y lecciones de marketing y postmodernidad* . Lima : Ed. San Marcos .

PEASE GARCIA, Franklin. (1992). Burocracia que ahoga. En: *Lectura y libros*, Año 1, No.1, p. 14-15.

PEDRO MONTEZUMA, Gladys Esther. (1991). *Pasado y futuro de la Biblioteca Nacional del Perú*. Lima : Biblioteca Nacional del Perú.

PINEDO VASQUEZ, Blanca Luz . (1995). *Marketing : “el arte hecho ciencia”* . Lima : Editorial Gómez.

PIPOLI DE BUTRINO, Gina . (1997) . *El marketing y sus aplicaciones a la realidad peruana* . Lima: Universidad del Pacífico .

PONJUÁN DANTE, Gloria (1998). *Gestión de información en las organizaciones*. Chile : Universidad de Chile.

“EL PROTECTOR de la libertad del Perú”. (1821). En: *Gaceta del gobierno de Lima*, No. 15, p. 67-70

RAMOS SIMON, Luis Fernando . (1995) .*Dirección, administración y marketing de empresas e instituciones documentales* . España : Editorial Síntesis . (Biblioteconomía y documentación ; 9)

STANTON, William ; Michael Etael y Bruce Walker. (1992). *Fundamentos de Marketing*. México : Mc. Graw –HILL / Interamericana de México.

TAMAYO HERRERA, José. (1982). La Biblioteca Nacional: balance y perspectivas. En: *Boletín de la Biblioteca Nacional*, No 81-84, p. 5-11

VALDERRAMA G., Lucila. (1971). Cronología esquemática de la Biblioteca Nacional. En: *Fénix*, No. 21, p. 5 - 16

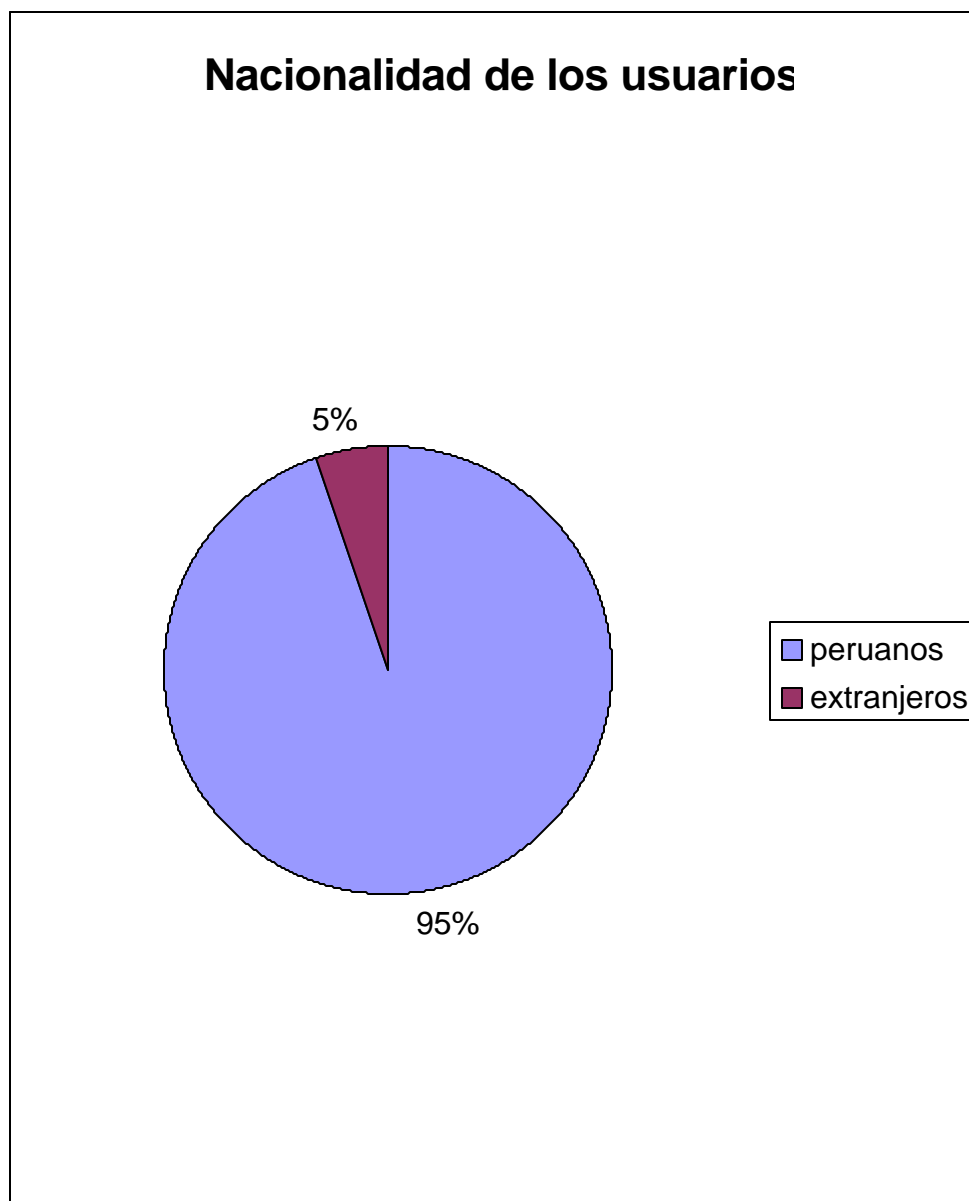
VALDERRAMA G., Lucila. (1954 – 1955). Catálogo de los mapas de América : (1825 – 1866). En: *Boletín de la Biblioteca Nacional*, Año XI – XII, No, 17 – 18, p.

VALDERRAMA G., Lucila. (1963). Organización de la Mapoteca en la Biblioteca Nacional. En : *Fénix*, No. 13, p. 252 - 307

VERDUGO SÁNCHEZ, José Alfredo. (1993). Hacia un concepto de formación de usuarios y propuesta de un programa. En: *Investigación Bibliotecológica, archivonomía, bibliotecología e información*, Vol. 76, No. 15 (jul-dic.), p.

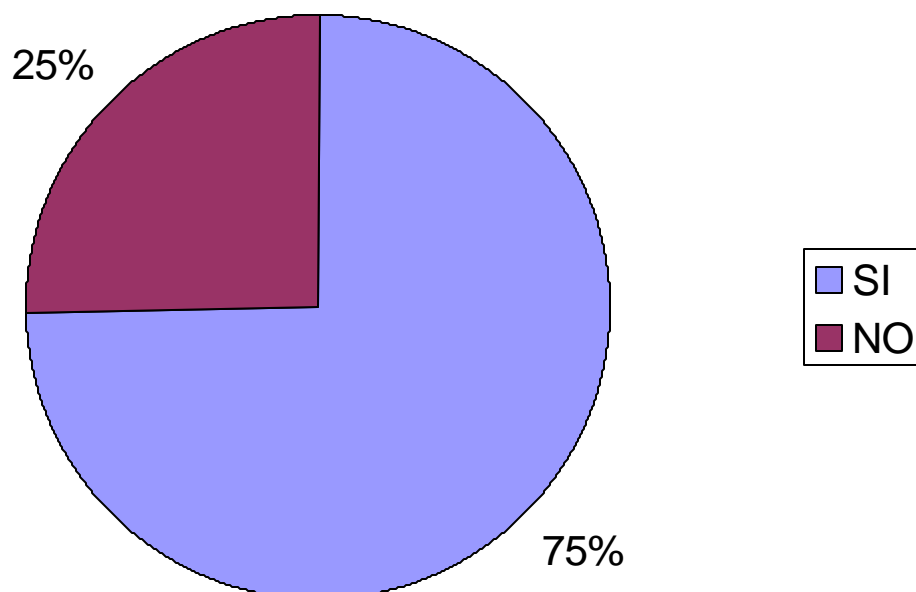
ZAPATA M., Gloria. y Valderrama G., Lucila (1962). Catalogo de los mapas de América : (1867 – 1920). En: *Boletín de la Biblioteca Nacional*, Año XV, No. 22, p.

Anexo I

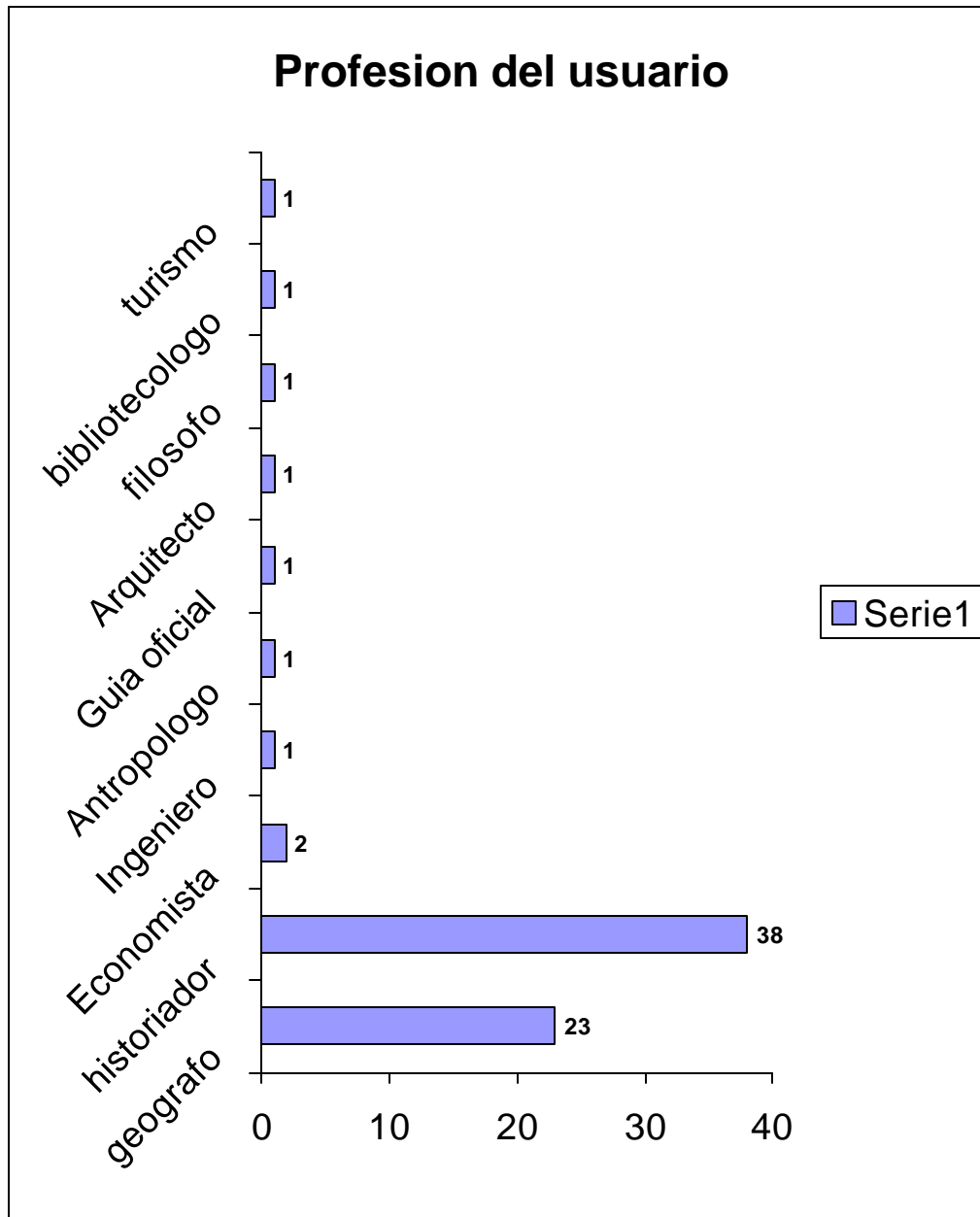


ANEXO II

NECESIDAD DE CONSULTA DE LOS DOCUMENTOS CARTOGRAFICOS

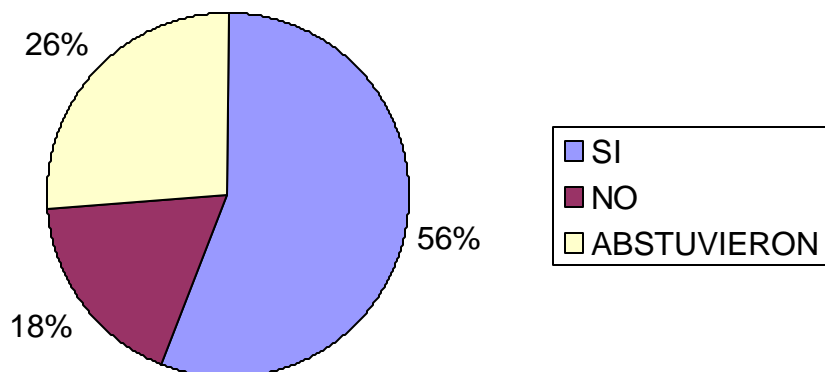


ANEXO III

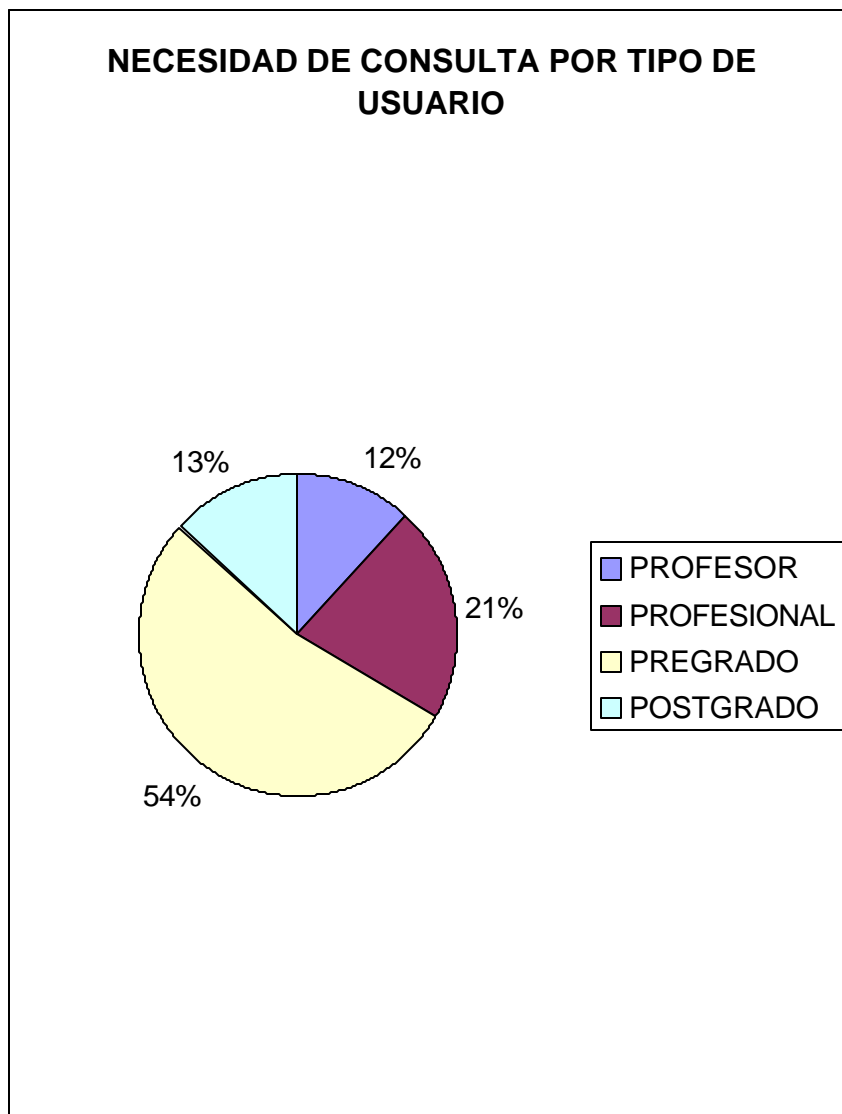


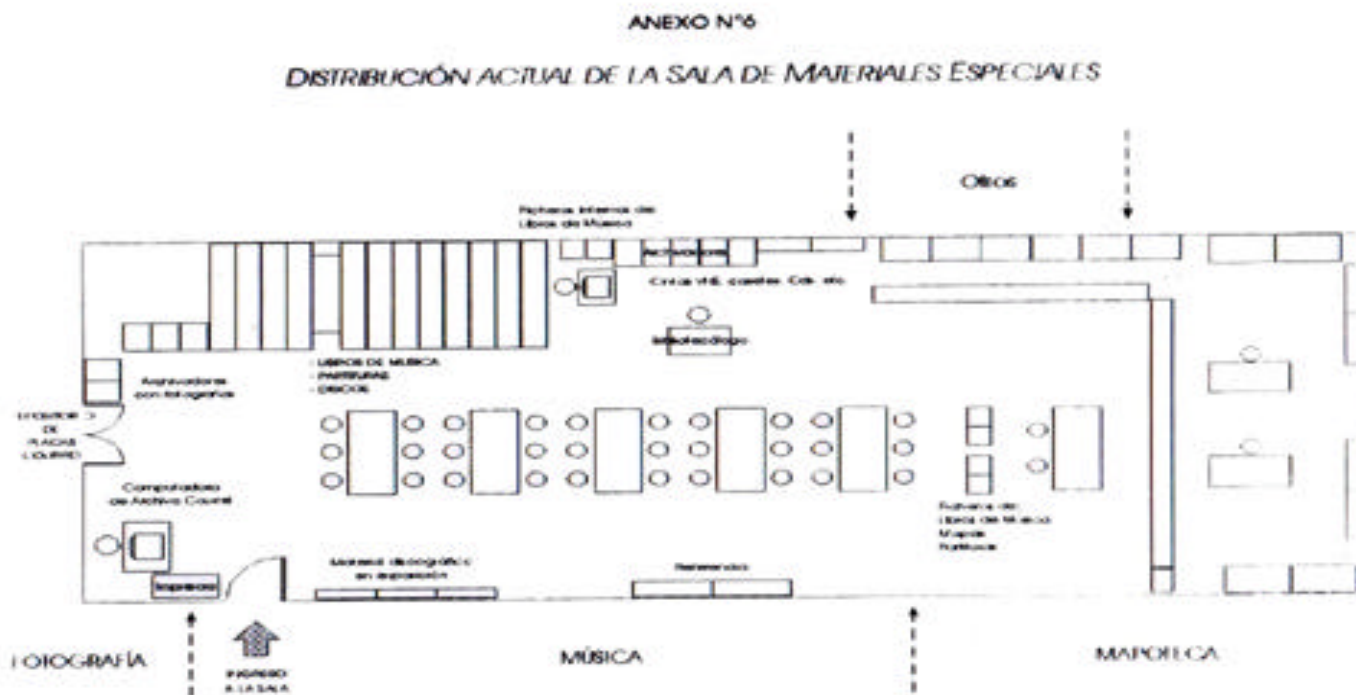
ANEXO IV

CONSULTA OTRAS INSTITUCIONES FUERA DE SU INSTITUCION DE PROCEDENCIA



ANEXO V







ANEXO 8

A fin de conocer la necesidad de información con los documentos cartográficos rogamos a Ud. contestar el siguiente cuestionario

1- Datos Generales

Profesión -----

Nacionalidad -----

Universidad o Institución -----

2- Tipo de usuario

Profesor Universitario ()

Profesional ()

Estudiante: Pregrado ()

Postgrado ()

3.- Consulta Ud. el los documentos cartográficos (mapas, planos, atlas...)

Si () No ()

4.- Con qué frecuencia necesita consultar los documentos

cartográficos (mapas, planos, atlas...).

Una a más veces por semana ()

Una a más veces por mes ()

Una a más veces por año ()

No consulto ()

5.-Con que finalidad requiere Ud. la información de los documentos

cartográficos

Apoyo en Investigación ()

Edición / publicación ()

Apoyo y desarrollo de cursos ()

Tesis ()

Otros ()

6.- Consulta otros lugares fuera de su Institución de origen para encontró información cartográfica?

Si () No ()

7.- De responder SI especifique que lugares?-----

8.- Cuando busca información prefiere Ud. hacerlo en:

Catalogo automatizado ()

Ficheros ()

Listados ()

DE LA BIBLIOTECA NACIONAL – MAPOTECA

9.- Desde cuando frecuenta la Biblioteca Nacional del Perú?

Mas de 10 años ()

De 5 a 10 años ()

De 1 a 4 años ()

Visitante ()

10.- Con que regularidad acude a la Biblioteca Nacional

Una a más veces por semana ()

Una a más veces por mes ()

Entre una a más veces al año ()

Nunca ()

11.- De los siguientes servicios de Materiales Especiales que brinda la

Biblioteca Nacional, que servicio utiliza con mayor frecuencia.

a.- Musicoteca () c.- fototeca () b.- Mapoteca ()

12.- Encuentra dificultades en el acceso a la información de Mapoteca

de la Biblioteca Nacional.

Si () No () Cuáles son las dificultades? -----

13.- Si tuviera que responder por que NO consulta los servicios que brinda la Mapoteca de la

Biblioteca Nacional que contestaría? .

a.- Por desconocimiento ()

b.- No necesito ese tipo de información ()

c.- En mi Institución ubico esta información ()

14.- Según el grado de satisfacción obtenida en la comodidad de

Mapoteca de la Biblioteca Nacional marque: Bueno, Regular

(R), Malo (M).

Ubicación del ambiente Ventilación

Sillas Iluminación

Mesas

15.- De la Mapoteca de la Biblioteca Nacional, designe el nivel de atención del personal especificando el grado: Bueno (B), Regular (R), Malo (M)

Conocimiento ()

Eficacia ()

Cortesía ()

16.- Que otros servicios considera Ud. debe implementarse?

Cartografía automatizada y digital ()

Cartografía en microfilm ()

Asesoramiento especializado ()

Otros ()

17.- Las veces que utilizo los servicios de la Mapoteca de la Biblioteca Nacional encuentra

Toda la información ()

Parte de ella ()

No encuentra ()

18.- Sugerencias y observaciones:

Gracias por su colaboración