



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Letras y Ciencias Humanas

**Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la
Información**

La comunicación en el análisis documental en el Centro Bibliográfico Nacional de la Biblioteca Nacional del Perú, período 2005-2008

INFORME PROFESIONAL

**Para optar el Título Profesional de Licenciada en Bibliotecología y
Ciencias de la Información**

AUTOR

Dora Jinee YUPANQUI HUAMÁN

ASESOR

Carlos Javier ROJAS LÁZARO

Lima, Perú

2009



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Yupanqui, D. (2009). *La comunicación en el análisis documental en el Centro Bibliográfico Nacional de la Biblioteca Nacional del Perú, período 2005-2008*. Informe Profesional para optar grado el título profesional de Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información. Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Facultad de Letras y Ciencias Humanas, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

DEDICATORIA

A Dios, por darme la vida y la fortaleza ante la adversidad.

*A mi gran tesoro, Kate Valeria, mi hija, por ser
el motor e inspiración y llenar mi vida de alegría.*

A mi madre, por apoyarme en cada una de las etapas de mi vida.

A Ricardo, mi esposo, por su amor, empuje y consejos.

A mi padre, mis hermanas y hermano, por su apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTOS

*Al profesor Carlos Rojas, mi asesor, por su comprensión,
paciencia, orientación y sus acertados consejos para
el desarrollo del presente informe.*

*A la profesora y colega Ana María Talavera, por su desinteresado
apoyo en la validación del cuestionario.*

*A la profesora Isabel Miranda y el profesor Pereda, mis informantes,
por su apoyo y colaboración en la revisión del presente informe.*

*A mis colegas y compañeros de trabajo de la DETB,
DERI y DEPE de la BNP, por su colaboración.*

ÍNDICE DE CONTENIDO

Pág.

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I PROYECTO DE INFORME PROFESIONAL

1.1	Descripción del tema.....	10
1.2	Antecedentes.....	13
1.3	Justificación.....	14
1.4	Objetivos.....	16
1.5	Marco teórico.....	16
1.6	Metodología.....	18

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1	Análisis documental.....	21
2.1.1	Definición.....	21
2.1.2	Descripción física o análisis formal.....	23
2.1.3	Descripción de contenido o análisis interno.....	28
2.1.4	El formato MARC21.....	38
2.2	La comunicación en las organizaciones.....	40
2.2.1	Tipos de comunicación.....	41
2.2.2	Direcciones de comunicación.....	44
2.2.3	Canales de comunicación.....	47
2.2.4	Importancia de la comunicación interna en las organizaciones.....	54

CAPÍTULO III LA COMUNICACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN EL ANÁLISIS DOCUMENTAL DEL CENTRO BIBLIOGRÁFICO NACIONAL DE LA BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERÚ, PERIODO 2005 - 2008

3.1	La Biblioteca Nacional del Perú.....	57
3.1.1	Breve reseña histórica.....	57
3.1.2	Misión y visión.....	61
3.1.3	Objetivos y funciones.....	61
3.2	El Centro Bibliográfico Nacional.....	62
3.2.1	Análisis FODA del Centro Bibliográfico Nacional.....	64
3.2.2	Descripción y funcionamiento de las Direcciones Ejecutivas del Centro Bibliográfico Nacional.....	66
3.3	La comunicación en el proceso del análisis de la información en el Centro Bibliográfico Nacional (CBN).....	74
3.3.1	Importancia de la comunicación en el CBN.....	74
3.3.2	Tipo, dirección y canales de comunicación.....	75
3.4	Análisis de los canales de comunicación en el análisis documental en las direcciones ejecutivas de Registro e Ingreso y Tecnología Bibliotecaria.....	75
3.4.1	Análisis e interpretación de datos.....	76

CAPÍTULO IV PROPUESTA PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN EN EL ANÁLISIS DOCUMENTAL EN EL CENTRO BIBLIOGRÁFICO NACIONAL DE LA BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERÚ

4.1	En la comunicación.....	95
4.1.1	Elaboración de un plan de comunicación.....	95
4.1.2	Canales de comunicación.....	99
4.2	En el análisis documental.....	102
4.2.1	Recursos humanos.....	102
4.2.2	Recursos materiales.....	103
	CONCLUSIONES.....	107
	RECOMENDACIONES.....	109
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	111
	ANEXOS.....	117

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico N° 1 Operaciones del análisis documental.....	23
Gráfico N° 2 Diagrama de flujo de las comunicaciones formales en la empresa.....	42
Gráfico N° 3 Sexo.....	76
Gráfico N° 4 Condición laboral.....	77
Gráfico N° 5 Desempeño laboral de los trabajadores por direcciones Ejecutivas.....	78
Gráfico N° 6 Experiencia laboral de los trabajadores en el CBN.....	80
Gráfico N° 7 Experiencia laboral de los trabajadores antes de su incorporación al CBN.....	81
Gráfico N° 8 Actividades diarias de oficina.....	83
Gráfico N° 9 Importancia y utilidad de la comunicación.....	84
Gráfico N° 10 Medios de comunicación y su frecuencia con el que se da en el CBN.....	86
Gráfico N° 11 Formas de comunicaciones en la labor diaria.....	88
Gráfico N° 12 Canales de comunicación y frecuencia de uso en la Catalogación.....	90
Gráfico N° 13 Canales de comunicación y frecuencia de uso en la Indización.....	91
Gráfico N° 14 Canales de comunicación y frecuencia de uso en el Registro y control de autoridades.....	92
Gráfico N° 15 Condición de la herramientas de trabajo en el CBN.....	94

ÍNDICE DE TABLAS

		Pág.
Tabla N° 1	Sexo.....	76
Tabla N° 2	Condición laboral.....	77
Tabla N° 3	Desempeño laboral de los trabajadores por direcciones Ejecutivas.....	78
Tabla N° 4	Experiencia laboral de los trabajadores en el CBN.....	79
Tabla N° 5	Experiencia laboral de los trabajadores antes de su incorporación al CBN.....	81
Tabla N° 6	Actividades diarias de oficina.....	82
Tabla N° 7	Importancia y utilidad de la comunicación.....	84
Tabla N° 8	Medios de comunicación y su frecuencia con el que se da en el CBN.....	85
Tabla N° 9	Formas de comunicaciones en la labor diaria.....	88
Tabla N° 10	Canales de comunicación y frecuencia de uso en la Catalogación.....	89
Tabla N° 11	Canales de comunicación y frecuencia de uso en la Indización.....	91
Tabla N° 12	Canales de comunicación y frecuencia de uso en el registro y control de autoridades.....	92
Tabla N° 13	Condición de la herramientas de trabajo en el CBN.....	93
Tabla N° 14	Elementos unitarios que intervienen en un proceso de comunicación	96
Tabla N° 15	Elementos que integran el manual.....	101
Tabla N° 16	Presupuesto de los Recursos materiales.....	104
Tabla N° 17	Propuesta Económica – LEMB DIGITAL suscripción Web...	105

INTRODUCCIÓN

Comunicación e información en la actualidad remiten a un concepto central en la vida de las organizaciones, constituyendo el sistema nervioso central en el desarrollo de sus actividades, que contribuyen en la toma de decisiones y es piedra angular en el logro de sus metas en una sociedad cambiante.

Es un fenómeno que se presenta en toda organización, cualquiera sea su tipo o tamaño, y es, sin duda, el proceso social más importante, que está vinculado con cualquier forma de relación humana, por lo que es imposible imaginar una organización sin comunicación e información.

El presente informe profesional tiene como objetivo principal analizar la comunicación de la información en el análisis documental del Centro Bibliográfico Nacional, en el periodo 2005 - 2008.

Consta de cuatro capítulos: el capítulo I aborda el proyecto de informe profesional, y en él se describe el problema, antecedentes, justificación, objetivos, marco teórico y metodología a emplearse para el desarrollo del mismo. El capítulo II presenta el marco conceptual sobre el análisis documental y comunicación de la información. Al capítulo III corresponde la descripción de la comunicación en el análisis documental en el Centro Bibliográfico Nacional de la Biblioteca Nacional del Perú. El capítulo IV presenta la propuesta para

mejorar la comunicación en el análisis documental, culminando con las conclusiones y recomendaciones respectivas.

El tema del presente informe se genera a raíz de la experiencia laboral que se posee en el área donde desde hace muchos años se vienen observando dificultades en la comunicación en el proceso del análisis documental, siendo ella mecanismo clave para el éxito de cualquier organización e importante para lograr el trabajo en equipo, por el control que ejerce en los integrantes de la organización; la motivación que reciben, la expresión emocional e información que se transmiten para realizar la labor diaria de manera uniforme, estandarizada y de mayor calidad.

Se espera que este sea un aporte para futuras investigaciones y sirva de referencia a los directivos del Centro Bibliográfico Nacional de la Biblioteca Nacional del Perú.

CAPÍTULO I

PROYECTO DE INFORME PROFESIONAL

1.1 Descripción del tema

El Centro Bibliográfico Nacional (CBN), como órgano de línea de la Biblioteca Nacional del Perú, es responsable de registrar, ejecutar, normar, supervisar y evaluar las acciones inherentes al control bibliográfico nacional; además, la gestión del depósito legal, a través del cual se administra la adquisición de materiales bibliográficos y especiales de la producción bibliográfica peruana y peruanista, se difunde mediante la publicación de la Bibliografía Peruana, Intranet e Internet. Son razones que obligan tener absoluta responsabilidad en el análisis documental automatizado, propio de toda biblioteca nacional y conforme establecen las normas internacionales y adelantos tecnológicos aplicados a estos procesos. Recae igualmente en el CBN la tarea de elaborar y difundir pautas técnicas sobre el análisis documental a nivel nacional, garantizando la normatividad de la información al interior del país.

Dentro de su estructura orgánica, el CBN cuenta con cuatro direcciones ejecutivas, las cuales son: Dirección Ejecutiva de Depósito Legal, ISBN y Adquisiciones (DEDLIA), Dirección Ejecutiva de Registro e Ingreso (DERI), Dirección Ejecutiva Tecnología Bibliotecaria (DETB) y Dirección Ejecutiva Proyectos Especiales (DEPE), áreas a través de las cuales administra la adquisición de materiales bibliográficos y especiales; registra, ingresa y describe bibliográficamente a tercer nivel; clasifica e indiza; registra autoridades

de nombres y materias, finalizando el proceso con la entrega a las direcciones encargadas de la conservación y difusión de las colecciones.

En el transcurso del año 2003, ingresó a laborar al CBN un grupo de jóvenes estudiantes de Bibliotecología quienes sólo poseían conocimientos teóricos y escasa experiencia técnica en el análisis documental, desconociendo las políticas institucionales de la Biblioteca Nacional del Perú; situación que se dio en el marco de la masiva renuncia del personal profesional con amplia experiencia por mejores ofertas laborales, y/o por leyes específicas de prohibición de contratación a jubilados y/o cesantes del sector público, hecho que resquebrajó los cuadros de personal altamente especializados formados hasta el momento.

La realidad condujo a una escena en la que no se contaba con un cuerpo administrativo y técnico que respondiera frontalmente a la sistematización de las nuevas prácticas y/o cambios que se producen a consecuencia de las constantes innovaciones tecnológicas que nuestra profesión sufre, por tanto, las 'buenas prácticas' se transmitían de forma verbal, ocasionando en muchos casos distorsión en cuanto a aplicaciones individuales.

En el año 2005, se presentó una propuesta de reorganización y modernización con la finalidad de optimizar los procesos inherentes a las funciones a realizar en el tratamiento de la información documental. A la fecha, se observa que éstos aún no han logrado sus objetivos, persistiendo las debilidades detectadas, especialmente debido a problemas de comunicación

entre el personal y las direcciones ejecutivas; a ello se aúna el débil flujo de información en el análisis documental.

El problema común existente, en concordancia con la experiencia de la informante, es la escasa fluidez de comunicación, entre la dirección general, direcciones ejecutivas y trabajadores, siendo ésta una de las razones por la cual no existe uniformidad en el trabajo. Los acuerdos tomados en reuniones técnicas, realizadas esporádicamente, quedan en el olvido al no existir documentos oficiales que los sistematice y avale. Otras dificultades a resaltar son: falta de profesionalismo para cumplir determinada actividad, falta de profesionales con experiencia en el análisis documental de la información; falta de coordinación con otros órganos de línea inmersos en la labor del CBN; duplicidad de funciones entre direcciones ejecutivas; falta de conocimiento en la aplicación del formato MARC así como en el ingreso de datos en los campos de la base de datos; falta de uniformidad de criterios en la interpretación y aplicación de la ACCR2 en concordancia con el contexto y realidad peruana; falta de normalización en los puntos de acceso conforme establecen las normas internacionales.

Son estas las razones que llevan a analizar la comunicación en el proceso del análisis documental dentro del CBN, así como la aplicación de la normatividad y uso de fuentes de información al respecto.

1.2 Antecedentes

Según Resolución Directoral Nacional N° 023-2005-BNP, de fecha 20 de enero del 2005, el Centro Bibliográfico Nacional es declarado en reorganización; como resultado de dicha resolución se genera el informe titulado: *Análisis, evaluación y propuesta de reorganización del Centro Bibliográfico Nacional*, documento en el que se presenta el diagnóstico y evaluación de recursos humanos, técnicos y propone la reorganización y modernización del CBN optimizando sus procesos; entre ellos, la disminución de tiempo en el flujo del material bibliográfico desde la llegada a la DEDLIA, pasando por el análisis documental siguiendo los procesos complementarios, y finalmente su puesta en servicio en las diversas áreas de información de la institución.

Catalina Zavala Barrios, en su ponencia titulada *Hacia un sistema de gestión de calidad en la normalización y sistematización de la información en la BNP*, presentada en el I Encuentro Internacional de Catalogadores, realizado en Lima, Perú 24-26 octubre de 2005, señala los resultados del plan de reorganización y modernización del CBN de la Biblioteca Nacional del Perú, dando a conocer los avances de aplicación que hasta entonces eran realizados con el propósito de disminuir errores y optimizar procesos en el análisis documental de la información. Asimismo propone la aplicación de las 5 S de la cultura japonesa (SE – I – RI Clasificar, SE – I – TO –N Ordenar, SE – I – SO Limpieza, SE – I – KE – TSU Estandarización Y SHI – TSU – KE Disciplina) para la gestión de calidad total y así mejorar en conjunto las actividades de este órgano de línea de la Biblioteca Nacional del Perú.

No existe bibliografía básica, a nivel local ni latinoamericano, que permita iniciar una investigación; existen trabajos aislados sobre aspectos específicos del análisis formal (descripción bibliográfica; catalogación descriptiva) y de contenido (indización) con mayor incidencia, pero estos documentos no contemplan aspectos del flujo de comunicación en estos procesos.

Los documentos de Annie Bartola, *La comunicación y organización: la organización comunicante y la comunicación organizada*; Gloria Ponjuán, *La gestión de la información en las organizaciones: principios, conceptos y aplicaciones*; y Quintana, *Comunicaciones y recursos humanos*, sirven de base para esta investigación, ya que se concentran en la importancia de la comunicación en las organizaciones, la organización de la información para su comunicación, dependiendo de la dirección, tipo, nivel y canal, asimismo esclarece puntos para la buena marcha de una organización exitosa.

1.3 Justificación

El acceso a la información en pleno siglo XXI, se torna cada vez más complejo y exigente, debido al crecimiento acelerado de la misma y a los tipos de soportes que la contienen, esta preocupación es latente en los especialistas del tratamiento de la información, considerando la responsabilidad que pesa en ellos para lograr que ésta llegue al usuario en el momento oportuno sin generar mayores costos, o pérdida de tiempo, por lo que es imprescindible crear conciencia profesional de la importancia que tiene la comunicación para las sociedades, instituciones, empresas y el individuo, para los fines que éstos consideren convenientes.

El análisis documental o procesamiento técnico de la información, si bien es cierto involucra la catalogación, clasificación e indización del material documental bibliográfico, también debe considerarse que de él depende la efectiva recuperación de la información por parte de los usuarios, quienes son el fin último del quehacer bibliotecológico; por ello es necesario y de vital importancia que el análisis documental de los diversos documentos sea óptimo y de máxima calidad, existiendo uniformidad, coherencia y consistencia en los puntos de acceso de las entradas principales y secundarias, trabajar en forma coordinada con el propósito de mejorar la calidad del trabajo, siendo reflejado en el catálogo en línea u OPAC, ello permitirá al usuario real o potencial acceder a él con plena satisfacción a sus necesidades de información.

El CBN es, en la estructura orgánica de la BNP, uno de los órganos de línea de mayor importancia, debido a que involucra directamente dentro de sus funciones el quehacer de la biblioteca y de la bibliotecología en el Perú, este canal debe servir para descentralizar procesos, donde su personal profesional y de experiencia debe capacitar a las instituciones tutelares del país en cuanto al análisis documental de la información y en materias de interés bibliotecológicos. Por otro lado, proponer políticas que favorezcan y fortalezcan su mejor desempeño en funciones y acciones de su competencia, así como crear un plan de comunicación a fin de mejorar y agilizar el trabajo en el área; en tal sentido el presente trabajo de investigación busca servir de base para futuros documentos e investigaciones relativos a comunicación dentro de una organización o dependencia.

1.4 Objetivos

• General

Describir la comunicación en el desarrollo del análisis documental en el Centro Bibliográfico Nacional.

• Específicos

- a. Describir la problemática de la comunicación en el análisis documental dentro del Centro Bibliográfico Nacional.
- b. Identificar la dirección, tipos y canales de comunicación en el análisis documental entre las direcciones ejecutivas de Registro e Ingreso, Tecnología Bibliotecaria y Proyectos Especiales.
- c. Proponer lineamientos para mejorar la comunicación en las actividades propias del análisis documental del CBN.

1.5 Marco teórico

• Análisis documental

El análisis documental para Sánchez (2008):

Es un procedimiento intelectual que persigue conocer el contenido informativo de los documentos a fin de su aprovechamiento como potencial fuente de información. Ello tiene lugar en tres niveles: a nivel de identificación física de los documentos o catalogación, a nivel de descripción temática de los documentos o clasificación, y a nivel de descripción de contenido o resumen (p. 118).

Según lo mencionado es netamente un trabajo intelectual que busca describir y representar los documentos de forma unificada y sistemática para facilitar su recuperación. El análisis documental cubre técnicas tradicionales de bibliotecas, tales como catalogación, indización, clasificación y resumen, además de técnicas informáticas como indización automática y recuperación de

la información almacenada en computadoras (bases de datos) mediante el lenguaje natural.

- **Catalogación**

Pretende establecer la lista de documentos que componen una colección, es decir, el catálogo, considerado como instrumento de comunicación entre la colección y los usuarios, por lo que la catalogación se ocupa de diseñar formas de acceso o puntos de entrada de los documentos en el catálogo, con el objeto que puedan ser recuperados; en la práctica implica también operaciones propias del análisis de contenido.

- **Clasificación**

Consiste en agrupar los documentos de acuerdo con el tema haciendo uso de un lenguaje documental (lenguaje artificial creado con el objeto de traducir la información contenida en los documentos), con el uso de los sistemas de clasificación se hace más accesible y recuperable, su finalidad es más la ordenación física del documento en el estante.

- **Comunicación interna en las organizaciones**

Robbins (2005), indica que:

Comunicación es la transferencia y la comprensión de significados. Lo primero que debemos observar es esta definición es el énfasis en la transferencia de significado. Esto quiere decir que si no se han transmitido información o ideas, la comunicación no se ha llevado a cabo. El orador que no es escuchado o el escritor que no es leído no se han comunicado. Sin embargo, algo más importante es que la comunicación implica la comprensión de significados. Para que la comunicación sea exitosa, el significado se debe impartir y entender....La comunicación perfecta, si es que existe, se establecerá cuando el receptor percibe un pensamiento o idea transmitido exactamente como lo previó el transmisor...La comunicación es que abarca tanto la comunicación interpersonal (la comunicación entre dos o más personas) como la comunicación organizacional (todos los patrones, redes y sistemas de comunicación de una organización) (p. 257).

Desde el punto de vista organizacional, ésta es una herramienta necesaria para emitir un mensaje, siendo éstos de forma ascendente o descendente que sirvan para la toma de decisiones y la motivación de sus trabajadores.

Asimismo, se da en forma descentralizada, haciendo uso de fuentes adecuadas.

- Flujo de comunicación dentro de la empresa

Consiste en la transmisión de información útil para la toma de decisiones, con exactitud, rapidez y sin errores, entre los componentes de la unidad de información.

ADECEC (2003, p. 72), menciona: "...que dentro de una empresa, la comunicación está constituida por todos los medios de intercambio de información que permitan hacer llegar a todos los miembros los objetivos planteados".

Es importante que se dé el flujo de comunicación para que la información pueda fluir por cada una de las dependencias de la organización.

1.6 Metodología

Se hace uso del nivel de investigación descriptivo para exponer los problemas y situación en la que se encuentra el flujo de comunicación en el análisis de información del CBN; explicando los factores causales que inciden

en la ocurrencia de un problema. Asimismo, la observación simple para tomar nota de lo que ocurre en el CBN.

Como instrumento de recolección de datos se empleó una encuesta dirigida al personal encargado del análisis documental de la información en las direcciones ejecutivas de Tecnología Bibliotecaria (DETB), Registro e Ingreso (DERI) y Proyectos Especiales (DEPE) para conocer la opinión que tienen cada uno de los involucrados en el tema investigado.

- **Población y muestra**

- Población

Conformada por los 43 trabajadores del Centro Bibliográfico Nacional, entre el personal nombrado, contratado y practicantes, la cual se determinó en base al cuadro de asignación de personal (CAP) de los trabajadores.

- Muestra

La muestra tomada fue a 19 trabajadores, entre nombrados y contratados por servicios personales que realizan el análisis documental en las direcciones ejecutivas de Registro e Ingreso (DERI), Tecnología Bibliotecaria (DETB) y Proyectos Especiales (DEPE).

- Instrumentos de recolección de datos

El instrumento usado en la investigación fue la encuesta aplicada a los trabajadores, compuesto de doce preguntas cerradas con alternativas múltiples y una abierta, esta última fue para conocer el estado del material bibliográfico de consulta con que cuenta el analista de información.

Asimismo, se ha realizado una revisión y evaluación de los materiales y herramientas técnicas con que cuenta el personal para la catalogación, indización y clasificación del material bibliográfico y documental.

Su estructura se divide en cuatro partes:

- I. Información general
- II. De la comunicación interna en la organización
- III. De la comunicación en el análisis documental
- IV. De las herramientas técnicas para el análisis documental.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1 Análisis documental

El análisis documental es el proceso intelectual comprendido como el conjunto de actividades que permite la descripción física del documento (descripción bibliográfica o catalogación) y el análisis del contenido (indización, clasificación y resumen). Pinto (1996, p. 302) refiere que “se fundamenta en un conjunto de paradigmas base, enclavados en distintos dominios científicos: psicología cognitiva, sociología, lógicas formal y difusa, lingüística textual y semiótica del discurso, teoría de la comunicación y, obviamente, documentación”.

2.1.1 Definición

En el contexto actual, el análisis de información adquiere una relevancia extraordinaria, porque cumple una función de vital importancia en el tratamiento documental.

Su evolución ha dejado atrás la simple recopilación y lectura de textos para convertirse en una actividad dinámica y con proyección, condicionada por la presencia de expertos para su realización (Bibliotecólogos), éstos deben poseer un alto grado de conocimiento para realizar el trabajo intelectual de interpretar, analizar y sintetizar la información del documento; asimismo ser el nexo entre la necesidad de información del usuario y la información contenida en el documento. De ello dependerá su localización y recuperación a través de posteriores operaciones mecánicas, estos últimos denominados al hecho de

almacenar y recuperar la información, a través de medios informáticos como la computadora, base de datos, opac, etc.

Garrido (2002), menciona sobre el análisis documental:

Es un conjunto de operaciones que conducen a representar el contenido y forma del documento primario de modo distinto al original, elaborando el llamado documento secundario dotado de los elementos informativos necesarios que permiten tanto su identificación como su recuperación (p. 342).

...Opera en triple proceso: un proceso de comunicación, ya que persigue facilitar la búsqueda de información para transmitirla; un proceso de transformación, donde un documento primario sometido a las operaciones de análisis se muda en otro documento secundario de más fácil acceso y difusión, un proceso analítico-sintético, porque la información es estudiada, interpretada y sintetizada minuciosamente para dar lugar a un nuevo documento de fácil accesibilidad para los usuarios (p. 348).

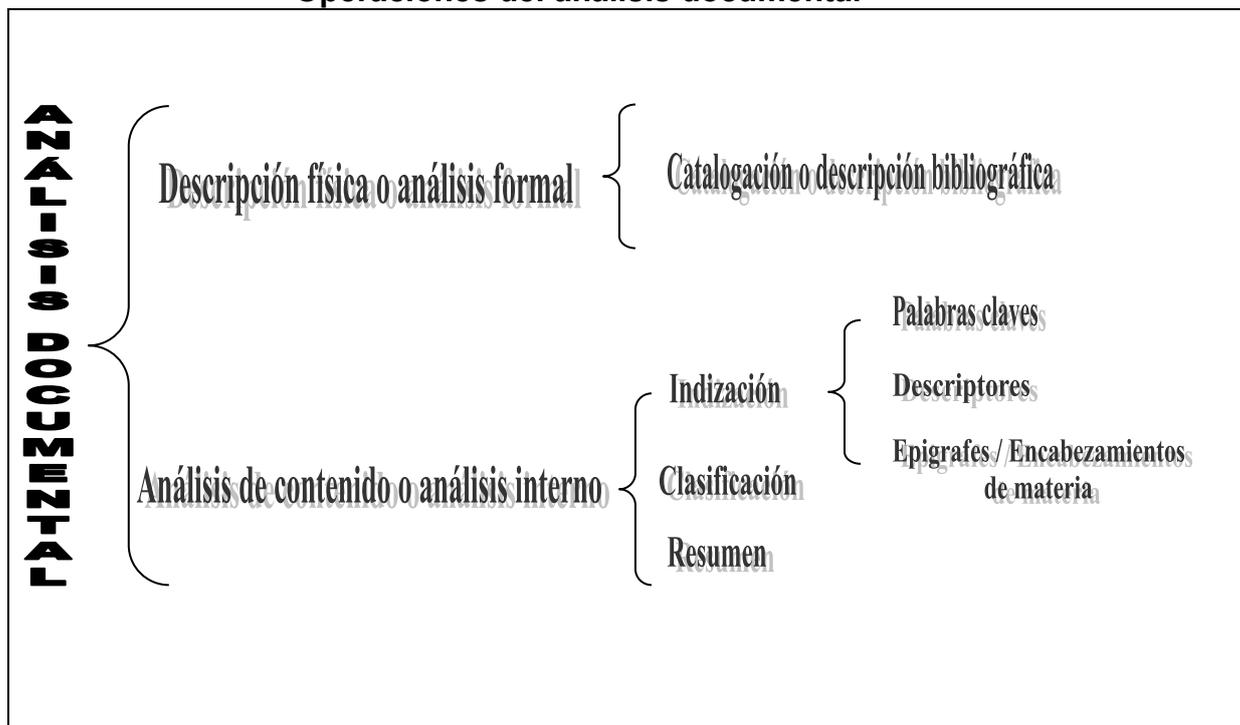
Mientras que para Rodríguez (1996), el análisis documental de la información

...es y será la columna vertebral de los sistemas, los servicios y los procesos de recuperación de la información. La presentación normalizada de la información, al análisis de contenido sobre técnicas estandarizadas internacionalmente, los sistemas de clasificación a cordes a la disciplina y el público especializado y general que va a hacer unos de la información procesada, son responsabilidades profesionales fundamentales de los bibliotecólogos (p. 46).

Por ende, el análisis documental viene a ser un conjunto de actividades que permiten organizar técnicamente los documentos y proveer determinados servicios o productos de información. Es asimismo un medio para resolver el problema del control y acceso de la información. El análisis documental engloba tanto el análisis formal (descripción bibliográfica o catalogación) como el análisis interno (indización, clasificación y resumen).

Gráficamente puede expresarse de la forma siguiente:

Gráfico N° 1
Operaciones del análisis documental



Fuente: Operaciones del análisis documental / Lourdes Castillo. (p. 5).
Elaboración propia

2.1.2 Descripción física o análisis formal

El análisis formal es la actividad que consiste en la descripción física o externa del documento. Garrido (2002, p. 344), precisa, que actúa sobre el soporte y sirve para identificar los datos externos de un documento que lo distingue del otro, proporcionando una identificación individual a aquél.

Aquí está comprendida la catalogación y dentro de ella los puntos de acceso, y la descripción bibliográfica. Para el presente trabajo el análisis formal será visto como un solo proceso que actúa sobre el soporte e identifica los datos externos de un documento que lo distingue del otro, proporcionando una identificación individual.

✓ **Catalogación**

Se entiende por catalogación a un conjunto de operaciones que se realizan sobre el documento que posibiliten su identificación dentro de una colección determinada, es el análisis llevado a cabo por el procesador para condensar aquellos elementos, aparentes y convencionales del documento, con la finalidad de dotarlo de encabezamientos, puntos de acceso secundarios y de una signatura topográfica (clasificación) para posteriormente ofrecerlos al usuario. Es una forma de gestionar y organizar el conocimiento y un agente esencial de su transferencia.

Para Garrido (2002) “la catalogación es el proceso por el cual los datos de un documento extraídos en la descripción bibliográfica son transferidos según unas determinadas reglas a un soporte documental” (p. 236).

La catalogación asume los cambios técnicos exigidos por su propia evolución y por los recursos electrónicos e incrementa su funcionalidad a partir de la tecnología web. Al respecto, López (2004b) refiere que la

Catalogación está siendo objeto de estudios como función esencial en la gestión y organización del conocimiento y como operación inserta en el engranaje de actuación de una biblioteca, entendida en su sentido más abstracto. En una sociedad en la que día a día se valora más la ciencia y la tecnología como motores de desarrollo, parece que la catalogación es un buen agente en el proceso mismo de hacer ciencia y tecnología (p. 194).

Es importante establecer políticas y normas de catalogación a seguir, establecer su grado de profundidad y delimitar qué hay que catalogar, cómo y para qué hacerlo, teniendo en cuenta la colección a la que pertenece, las características de la unidad de información y las necesidades de sus usuarios,

por, lo que éste realizará su búsqueda bibliográfica en función a lo que ya sabe, siendo este conocimiento sobre un autor, materia y/o título.

Para la catalogación se requiere establecer en un primer momento las partes formales de un texto que han quedado establecidas de la siguiente forma:

1. Páginas preliminares: comprendidas por la anteportada, portada, dedicatoria, prólogo.
2. Texto: introducción, texto, titulillo, notas, epílogo, ilustraciones.
3. Complementos: bibliografía, índice, apéndices, anexos.

La catalogación contempla los puntos de acceso, la descripción bibliográfica.

✓ **Los puntos de acceso**

Los puntos de acceso son las entradas (términos) por las cuales puede ser buscado un asiento bibliográfico, permitiendo de este modo recuperar la información. Pueden ser asientos principales o secundarios; también existe el asiento de referencia: El asiento principal contiene la información del asiento más las indicaciones de los secundarios y el de referencia. El secundario indica otro punto de acceso adicional. El asiento de referencia relaciona dos o más puntos posibles. Estos puntos de acceso corresponden a la información descrita en las diferentes áreas que componen el cuerpo de la ficha o descripción bibliográfica.

Según su contenido informativo del documento, el catalogador es quien determina cuál es el punto de acceso principal y cuáles son los secundarios.

Las clases principales de puntos de acceso son tres:

- Persona, responsable total o parcialmente del contenido intelectual o artístico de la obra. Puede ser autor único o autor múltiple; en este último caso, los autores no pueden ser más de tres.
- Institución (entidad), persona jurídica, en el caso que sea ésta responsable total o parcialmente de la redacción de una obra. Pueden ser organizaciones, instituciones, gobiernos, iglesias, asambleas, congresos, etc.
- Título como elemento individual de la obra, cuando los autores son más de tres, en las obras anónimas y en las colecciones con título colectivo, principalmente.

Los materiales especiales presentan puntos de acceso propios, como son: asiento bajo nombre de área geográfica, asiento bajo nombre de escuelas artísticas, círculo o taller, asiento bajo nombre el término "Anónimo".

✓ **Descripción bibliográfica**

La descripción bibliográfica es la operación del análisis formal del documento, se concibe como un conjunto de datos que identifican a ello, a fin de proporcionar una representación del mismo que lo describa de forma única, bajo referencias bien precisas que contienen los datos externos, que le distingue de los restantes.

Guinchat y Menou (1992) señalan que la descripción bibliográfica

... es a la vez una operación y un producto. Como operación se llama también catalogación y constituye el primer paso del tratamiento intelectual del documento. Como producto se le llama también reseña o referencia bibliográfica. Está formada por un conjunto convencional de datos, establecidos a partir del análisis del documento destinados a dar una descripción única y precisa del documento, considerado como soporte físico de la información (p. 103).

La descripción bibliográfica comprende varias operaciones como:

1. Selección y transcripción del título, edición, fecha de publicación, lugar de publicación, editor, descripción física, mención de serie, redacción de notas y número normalizado. Ésta se realiza por áreas o campos, los cuales son:
 - a. Área del título y de la mención de responsabilidad
 - b. Área de la edición
 - c. Área de los detalles específicos del material
 - d. Área de la publicación, distribución, etc.
 - e. Área de la descripción física
 - f. Área de la serie
 - g. Área de las notas
 - h. Área del número normalizado y de las condiciones de disponibilidad
2. Luego se determinan los puntos de acceso y se eligen el encabezamiento principal y los secundarios.

3. Se especifica la forma autorizada de los encabezamientos de materia, nombres de personas, instituciones, los títulos, etc.

Para que estas operaciones tengan un respaldo normativo, se hace uso de las Reglas de Catalogación AngloAmericanas, segunda edición.

- **Reglas de Catalogación AngloAmericanas (AACR2)**

Norma que utiliza el catalogador para describir los documentos. Estas reglas se basan en el 'marco general de la descripción de biblioteca denominado Descripción Bibliográfica Normalizada Internacional General (ISBD)(G), del año 1998'. Se divide en dos partes: La parte I descripción bibliográfica para todo tipo de materiales, contiene las reglas generales para libros, folletos y pliegos impresos, materiales cartográficos, manuscritos, música, grabaciones sonoras, películas y videograbaciones, materiales gráficos, recursos electrónicos, artefactos tridimensionales y realias, microformas y recursos continuos. La parte II se refiere a las autoridades y contiene normas para la elección de los puntos de acceso, encabezamientos de personas, nombres geográficos, encabezamiento de entidades corporativas, títulos uniformes y referencias.

2.1.3 Análisis de contenido o análisis interno

Opera sobre el contenido intelectual (temático), o mensaje del documento y logra una representación de la información tratada, así como proporcionar una recuperación en conjunto del documento. Dentro del análisis de contenido

están comprendidas las operaciones de clasificación, indización, control de autoridades y resumen.

✓ **Clasificación**

La clasificación bibliotecológica es una operación eminentemente intelectual, que permite el agrupamiento de la colección bibliográfica y documental a través de un esquema preestablecido, como son los sistemas de clasificación, de acuerdo a éstos se ubica el tema o temas principales, asignando de este modo a cada unidad bibliográfica un código que permite el agrupamiento de materias, para facilitar la organización, almacenamiento y la rápida recuperación de la información a los usuarios.

En relación con los sistemas y estructuras de clasificación bibliotecológica, La fuente (1993), señala que:

Son instrumentos de conocimiento y comunicación, tienen una capacidad de sistematización de los documentos que tiende a establecer un orden gnoseológico, se utilizan para poner en orden (y en secuencia) un universo heterogéneo, el de la cultura. Sin embargo, en virtud de su aplicabilidad práctica dejan de ser formas universales y se convierten en formas sociales, simbólicas, determinadas por los intereses y finalidades de un grupo en particular. Su uso se realiza según planos de abstracción, o bien, en atención a criterios más empíricos que teóricos (p. 35).

La clasificación sirve para disponer ordenadamente los ejemplares del fondo documental en los depósitos o, simplemente, para producir esos elementos mediadores del proceso de comunicación documental que denominamos catálogos, o listas bibliográficas sistemáticos como las bibliografías nacionales impresas.

Para Maniez (1993, p. 60), esta operación comprende tres fases:

- a. "Toma de contacto con la obra, exige la lectura del título
- b. Determinación de la materia principal o fase conceptual
- c. Traducción de la materia al lenguaje de clasificación o fase de transcodificación".

Los sistemas de clasificación documental se caracterizan, por sus estructuras jerárquicas, de los conceptos más amplios a los más específicos.

Por citar algunos, se mencionan los sistemas de clasificación existentes en el mundo, según el tipo de unidad de información en nuestro país los sistemas de clasificación utilizados son:

a. Sistema de clasificación decimal de Dewey (CDD)

Este sistema de clasificación es por lo general usado por las bibliotecas públicas, escolares, algunas comunales y la Biblioteca Nacional.

El sistema de clasificación de Melvil Dewey, divide el conocimiento humano en diez grandes clases: estos diez grupos agrupan el conocimiento humano del 000 al 900, donde cada una de las series corresponde a un área del saber humano, las cuales son:

000 Obras de referencia	500 Ciencias puras
100 Filosofía	600 Ciencias aplicadas
200 Religión	700 Bellas artes
300 Ciencias Sociales	800 Literatura
400 Lingüística	900 Historia y geografía

Estas a su vez se subdividen en diez grupos, volviéndose a subdividir cada una de ellas en diez números, cada uno de los cuales pueden ser subdivididos en decimales.

Mortiner (2002), menciona las siguientes ventajas:

...fue el primero en usar el concepto de localización relativa para organizar los materiales en los estantes, la notación pura (usa sólo números arábigos) es reconocida internacionalmente, la secuencia numérica sencilla facilita la ordenación y colocación en la estantería, el índice Relativo reúne diferentes aspectos del mismo tema que están dispersos en diferentes disciplinas, la notación jerárquica expresa la relación entre los números y la clasificación, el sistema decimal permite expansión y subdivisión infinita, la notación mnemotécnica ayuda a los usuarios a memorizar y reconocer los números de clasificación y la revisión periódica la mantiene actualizada (p. 9).

Chávez (2002, p. 45) añade que “Entre las virtudes de este sistema se cuentan su accesibilidad y la gran facilidad con que se puede aplicar, entera o sólo parcialmente, a colecciones de libros y a otro material, cual sea su cantidad. Además, aumenta constantemente sus alcances en términos de control del saber y se acomoda a las grandes colecciones en crecimiento”.

b. Clasificación de la Biblioteca del Congreso de Washington (Library of Congress)

El sistema de clasificación de la Library of Congress (LC) es de uso común de las bibliotecas universitarias y algunas especializadas. Está compuesto por un esquema básico alfanumérico Chávez (2002, p. 56)

“simbolizada cada una, por una letra mayúscula del alfabeto latino, excepto las letras I, O, W, Y, que se han reservado para las futuras ampliaciones”. Cada división tiene una introducción, historia explicativa y cuando las consideran necesarias, sinopsis, tablas auxiliares, índices y suplementos con los cambios y adiciones. Su estructura se basa en el sistema de la clasificación Cutter.

c. *Clasificación Decimal Universal (CDU)*

Este sistema de clasificación es de poco uso en el Perú.

Chávez (2002) determina que “está formado por una serie de elementos materiales que hacen posible la práctica de la clasificación, posee una dinámica interna de funcionamiento con una estructura jerárquica, lo que significa que de sus clases se dividen obedeciendo a un principio de dependencias lógicas y sus contenidos guardan entre sí una relación de inclusión, su sistema rotacional, tiene la cualidad de ser muy expresivo, cada uno de los dígitos que forman la notación tiene significado en sí mismo” (p. 48).

La CDU se basa en un sistema enumerativo para clasificar el conocimiento.

Otros sistemas de clasificación son:

- Clasificación Decimal Japonesa
- El sistema de clasificación de Cutter
- El sistema de clasificación de H. E. Bliss
- Clasificación biblioteca-bibliográfico de la URSS (BBL.CBL)
- Clasificación Colonada de Ranganathan
- Clasificación Documental China (CDC).

✓ Indización

La indización es un proceso intelectual mediante el cual se analiza el contenido informativo de un documento (análisis) para luego expresarlo en un lenguaje de indización determinado (síntesis).

Guinchat y Menou (1992) indican que,

Es una de las formas de descripción del contenido de los documentos. Es una operación que consiste en escoger los términos que indican los temas de los documentos. Estos términos se expresan en el vocabulario del lenguaje documental elegido para el sistema (p. 10).

Los niveles de indización pueden ser genéricos o específicos según la amplitud de los temas a tratar.

Según Guinchat (1990), las etapas o pasos de la indización son:

- a. Conocimiento previo del documento.
- b. Determinación del tema principal.
- c. Identificación de elementos del contenido que deben describirse y extracción de los términos correspondientes.
- d. Verificación de la pertinencia de los términos elegidos.
- e. Traducción de los términos de lenguaje natural a los términos correspondientes del lenguaje documental, si procede.
- f. Verificación de la pertinencia de esta descripción (p. 179).

Al respecto, Iglesias (1992) indica:

...la indización comienza por el título de un documento, si éste es significativo, obteniéndose un número de materias genéricas. Si el resumen está bien hecho también puede ser utilizado para la indización. Se determina el tema general del documento o se define a qué área del saber pertenece. Esto permite orientar el trabajo de indización, luego se examina el conjunto del documento, se extraen los términos significativos. Por último, consultando fuentes autorizadas, categorizamos los temas que se traducen al lenguaje documental (p. 69).

Para el proceso de recuperación de la información, Iglesias (1992, p. 69)

señala que el indizador requiere cuatro requisitos básicos que son:

1. Conocimiento del tema.
2. Conocimiento del lenguaje de indización que se utiliza.
3. Conocimiento de las técnicas y procedimientos de recuperación de la información y
4. Conocimiento de lo que requerimientos y características del usuario.

Este proceso es importante e imprescindible en una unidad de información, porque de ella depende la localización y acceso de información del usuario. Para ello se requiere hacer uso de términos normalizados a fin de representar el contenido del documento, siendo estas las palabras claves, los descriptores, los encabezamientos de materia o epígrafes.

Para el desarrollo de la clasificación se debe contemplar: las palabras claves, los descriptores y los encabezamientos de materia o epígrafes

- ***Palabras claves***

Las palabras claves son términos elegidos por el indizador para designar los diferentes aspectos temáticos. Chávez (2002, p. 113), refiere que “son términos escogidos para caracterizar el contenido de los documentos y son utilizados como conceptos unívocos y significativos de la información a la que se refiere”. No suele existir control estricto del vocabulario empleado. Se emplea con frecuencia, de forma correcta, como sinónimo de descriptor. Las palabras claves pueden obtenerse de dos maneras: por extracción o derivación: proceso por el cual los términos de indización se toman del texto que se indiza; por asignación: elección y atribución de términos de indización, que no figuran en el texto, pero lo representan.

Las palabras claves con alta frecuencia acaban siendo candidatas a descriptores. Es importante fuente en la operación de mantenimiento del lenguaje controlado, como tesauros.

- **Los descriptores**

Son los términos que están normalizados, formalizados y homologados en un lenguaje documental (tesauro) y empleados para representar sin ambigüedad los conceptos tratados en los documentos, Al respecto Iglesias (1992, p. 101) señala “como un término o un símbolo autorizado y formalizado que figura en un tesauro y que se usa para representar, sin ambigüedad, los conceptos contenidos en los documentos y en las preguntas”. Normalmente son palabras simples pero pueden ser también términos compuestos. Sirven para la representación de nociones conceptuales.

- **Los encabezamientos de materia o epígrafes**

Son los signos (palabra o palabras) que representan o expresan la materia o asunto del que trate el contenido del libro. La materia es el objeto del libro. Está constituido por términos del lenguaje natural, lo que provoca problemas semánticos y sintácticos (sinonimia, por ejemplo), que se resuelven mediante el establecimiento de una serie de relaciones que dará coherencia a las listas. Para facilitar el control terminológico o temas existen las listas de encabezamiento.

Para los encabezamientos de materia o epígrafes, se hace uso de los subencabezamientos a fin de limitar la materia a tratar y ser más específicos en la indización.

- Los subencabezamientos de materia

Son términos que representan o expresan la materia o asunto del que trata en contenido el libro.

Según Chávez (2002), se basan en los siguientes principios:

- ◆ *Principio de exhaustividad*: se refiere a la extensión de los temas que contiene el documento, son identificados y traducidos al lenguaje documental como punto de acceso. Cuando la indización es exhaustiva, el documento puede ser recuperado por cualquier tema o combinación de ellos. Un gran nivel de exhaustividad asegura una mayor recuperación de la información. La indización depende muchas veces de políticas que se establecen especialmente con los números de puntos de acceso ofrecidos.
- ◆ *Principio de especificidad*: el término debe describir la materia concreta, es la precisión en la búsqueda, viene a ser la capacidad del lenguaje de describir los temas de los documentos.
- ◆ *Principio de uso*: es un principio pragmático, las reglas se acomodan a la función de la biblioteca y a las necesidades del usuario, por eso se admiten los nombres de las diferentes disciplinas en lugar de las materias de que tratan cuando se catalogan los manuales de carácter general, como es el caso de las subdivisiones cronológicas (p. 114).

Los subencabezamientos o subepígrafes, es el término o términos que limitan, explican o relacionan al epígrafe y se consigna a continuación de éste por medio de un guión. Según Chávez (2002), existen cuatro tipos de subencabezamiento, siendo estos:

- ◆ De materia, indica el punto de vista en el cual está estudiado el término.
- ◆ Topográficos, está compuesto por los nombres de los lugares, siendo éstos difíciles de determinar por lo que son encabezamientos o subencabezamientos, para ello se debe tomar en cuenta lo siguiente: se usarán como encabezamiento cuando se trate de asuntos relacionados con la historia, geografía, políticas y ciencias sociales.
- ◆ Cronológicos, éstos indican la época, equivalen a periodos cronológicos; sitúa la materia en el tiempo.
- ◆ Formales, indican la forma externa o soporte del documento (fotografía, grabaciones, etc.), el género literario (novela, poesía, etc.) y el tipo de documento (bibliografía, congresos, etc.) (p. 115).

El subencabezamiento limita el tema, en la indización y amerita varias subdivisiones: de materia, topográficos, cronológicos y de forma, siempre manteniendo este orden en la construcción de epígrafes.

✓ Control de autoridades

El control de autoridades se refiere a las operaciones por las que la información se organiza de acuerdo a normas establecidas para hacerla más precisa, accesible y que permita el intercambio bibliográfico universal.

Swatson (1998), citado por Mancilla (2001), señala que es:

El proceso por el cual se mantiene consistencia en las entradas de un catálogo bibliográfico, tomando como consistencia el catálogo de autoridades. El control de autoridades exige implementar mecanismos que garanticen mediante la aplicación de normas internacionales y medios automatizados la compilación de registros bibliográficos de alta calidad y valor documental (p. 103).

La normalización y la validación de los epígrafes, resolverá la consistencia del término a fin de resolver el acceso al documento y facilitar al procesador en la operación de indización.

Según Moreno (1998), los propósitos que se persiguen con el control de autoridades son:

- ◆ La creación de encabezamientos (puntos de acceso) uniformes que aseguren la colocación de todas las obras relacionadas entre sí bajo los mismos encabezamientos.
- ◆ La creación de relaciones, generalmente bajo formas de relaciones cruzadas) que permitan llegar a las variantes de un encabezamiento a la forma establecida para el mismo.
- ◆ Provisión de la información adecuada para distinguir un encabezamiento autorizado de otro similar (p. 11).

Estos encabezamientos deben mantener consistencia y estar normalizados, validados y registrados en la base de datos, a fin de facilitar la recuperación y acceso a la información, tanto a los procesadores como a los usuarios. Asimismo, permitirá la agrupación física del documento en un solo lugar, según la materia a tratar.

✓ Resumen

Se refiere al análisis de los contenidos de los documentos. Es la representación abreviada del contenido de un documento sin interpretación ni crítica.

Para Iglesias (2002), existen varios tipos de resúmenes. Los más conocidos son:

Indicativo o descriptivo. Es aquel que sólo describe brevemente el contenido del documento, sin incluir aspectos metodológicos, ni las conclusiones del autor. Sólo intenta ayudar al usuario a comprender el alcance del documento original, sin entregarle una cuenta detallada de su documento (p. 36).

Este tipo de resumen se utiliza para resumir estudios generales, revisiones y monografías completas.

Informativo o analítico. Incluye información sobre propósito del trabajo, hechos claves, observaciones, metodologías, hallazgos, conclusiones... Es una versión abreviada, pero completa e inteligible del contenido significativo y de las conclusiones del documento. Suele tener una extensión de 200 y 350 palabras (p. 37).

Este resumen facilita la máxima información posible cuantitativa o cualitativa, o ambas, contenida en un documento. Se utilizan para describir trabajos experimentales y originales dedicados a un solo tema.

2.1.4 El formato MARC 21

Es la herramienta más importante para la normalización de la información en una unidad de información. Surge como una pauta orientada a la necesidad de incorporar el uso de la tecnología electrónica al procesamiento técnico de la información. Es un medio importante para conseguir el control bibliográfico nacional y universal, con ella se prevé la disminución de tiempo y la duplicación de trabajo.

Rojas (2008) menciona que:

Es un sistema de comunicación internacional que sirve para normalizar el almacenamiento, recuperación y transferencia de información bibliográfica; desarrollada para ayudar a las bibliotecas en el desarrollo, uso y mantenimiento de sus bases de datos, a través de sus registros bibliográficos (p. 70).

Es una norma para registrar el conocimiento humano, de acuerdo a las pautas que se indican siguiendo pasos estandarizados a nivel internacional para propiciar y facilitar el intercambio de información.

El formato MARC 21 presenta cinco tipos de formatos, pero para fines de la investigación solo nos referiremos a los formatos bibliográficos y de autoridades:

a) Formato MARC bibliográfico

Es un instrumento normativo que contiene las especificaciones para codificar los datos necesarios para describir, recuperar y controlar los distintos tipos de materiales bibliográficos y no bibliográficos.

b) Formato MARC de autoridades

Es un instrumento normativo para la asignación correcta de epígrafes o encabezamientos de contenido dentro de las estructuras normalizadas de nombres y materias usados como puntos de acceso, el cual nos permitirá contar con un catálogo de autoridades.

2.2 La comunicación en las organizaciones

Para que la información sea adecuadamente transmitida es necesario que exista un flujo de comunicación que lo permita. Esta comunicación debe cumplir los siguientes objetivos: transmitir la información útil para la toma de decisiones, transmitir la información con exactitud, con rapidez, y sin errores. Siendo el flujo de comunicación adecuado aquel que ofrece: una estructura de comunicación que no la obstruya, fuentes de comunicación capaces de recoger y transmitir la comunicación que se necesita en cada momento y el camino que sigue la comunicación sea el adecuado.

Según Robbins (2004) la comunicación

Cumple cuatro funciones principales en un grupo u organización: control, motivación, expresión emocional e información.

- La comunicación sirve para controlar de varias maneras la conducta de los miembros. -
- Las organizaciones tienen jerarquías de autoridad y lineamientos formales que se requiere que los empleados sigan.
- La comunicación fomenta la motivación al aclarar a los empleados lo que hay que hacer, qué bien lo están haciendo y qué puede hacerse para mejorar el desempeño, si no es el óptimo. La comunicación que tiene lugar dentro del trabajo es un mecanismo fundamental por el que los miembros manifiestan sus frustraciones y sentimientos de satisfacción. Por tanto, la comunicación proporciona un escape para la expresión emocional de sentimientos y de satisfacción de necesidades sociales.
- La última función de la comunicación es la que facilita la toma de decisiones (p. 284).

La comunicación cumple un rol fundamental en las organizaciones, contribuye en la toma de decisiones, en el control del personal, en mantener motivados e informados a los empleados.

Sin embargo cabe señalar que una mala comunicación perjudica el trabajo: demora, duplica o pierde calidad en las tareas, baja la productividad, crece la desmotivación y la incertidumbre.

2.2.1 Tipos de comunicación

La comunicación puede adoptar diferentes aspectos formales, puede tener un contenido diverso, puede dirigirse a un sector determinado y provenir de una fuente más o menos precisa. En la web sobre la comunicación en las organizaciones, se menciona que la naturaleza de las relaciones que estructuran la comunicación en las organizaciones es de dos tipos: una comunicación formal y una comunicación informal.

a) Comunicación formal

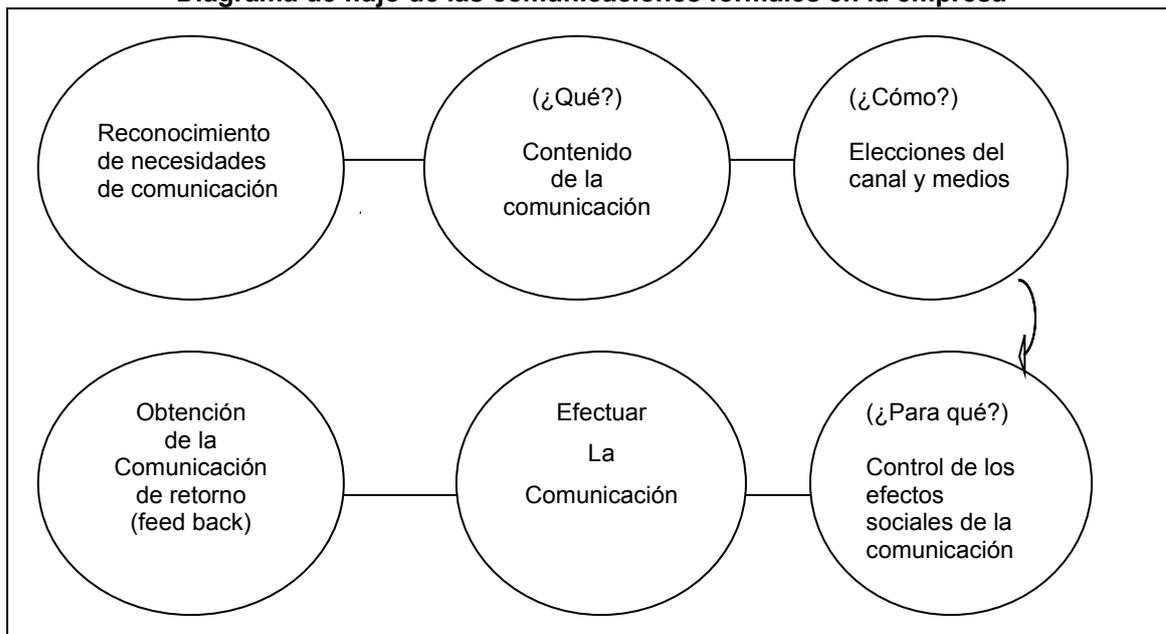
La comunicación formal es la comunicación que la organización, como totalidad, ha regulado. Gómez-García (2008), refiere al respecto que “son aquellas originadas en la dirección y que llegan al personal siguiendo canales establecidos en el organigrama de la empresa” (p. 66).

La comunicación formal define las reglas de comunicación estables en la organización. Por lo tanto ésta define el modo en que cada miembro de la organización ha de comportarse para confirmar el tipo de relación que han de mantener los miembros de la organización entre sí. Proviene desde la persona que dicta la instrucción u orden, hasta la persona encargada de recogerla.

Este tipo de comunicación fluye por los llamados canales de comunicación, encargados de encauzarla debidamente con la máxima rapidez y seguridad, con el objeto de que llegue con la debida claridad. Quintana (1999) define que “Dentro de la organización, estos canales son denominados canales formales de comunicación. Por estos canales circulan todas las

órdenes, instrucciones, normas comunicados de la organización, siguiendo un cauce organizado y normativo, según una orden previamente determinada y estrictamente jerarquizada” (p. 55).

Gráfico N° 2
Diagrama de flujo de las comunicaciones formales en la empresa



Fuente: La organización y las comunicaciones (1999), p.59.

Desarrollando el esquema se señala que éste refleja técnicamente toda la estructura organizacional de la organización, el directivo o responsable del área debe tener conciencia y reconocer las *necesidades de comunicación* en una institución, seguidamente plantear *¿Qué?* contenido va a tener la comunicación, para ser transmitidos, *¿Cómo?* se va transmitir la información, decidir el canal y el medio para la emisión de los comunicados, *¿Para qué?* en este punto se toma en cuenta el objetivo de la comunicación, que debe estar en función a la misión, visión y objetivos de la organización, posteriormente se lleva a cabo la comunicación; finalmente se sugiere que se realice la respuesta o acogida de la comunicación haciendo una retroalimentación.

En una comunicación formal, la comunicación se debe planificar y este esquema debe coincidir con el organigrama de la institución.

Al respecto Quintana (1999) señala:

...que no existe un tipo de relación humana que no se dé a través de la comunicación. En este sentido, jamás debemos olvidar que un programa de comunicaciones responde a una necesidad psicológica de los trabajadores y debe proyectarse a sus hogares. No sólo porque el hogar influye en la salud, moral, espiritual de trabajo y deseo de superación de los trabajadores, sino también y principalmente, porque la familia de trabajador en la empresa de nuestros días, forma parte de nuestra familia empresarial y motivada y orientada hacia el bienestar general como supremo objetivo de desarrollo, se convierte en nuestra mejor y más importante aliada (p. 204).

En tal sentido la comunicación es base de desarrollo partiendo de nuestros hogares, no solo en el trabajo, y que este es influyente en todos los aspectos de nuestras vidas.

a) Comunicación informal

Gómez-García (2008) menciona que “son las que circulan entre los integrantes de la empresa, sin conocerse con precisión su origen y sin seguir los canales establecidos formalmente y de forma eficiente” (p. 67).

Sus elementos más significativos son la intencionalidad y la emotividad o afectividad, la diferencia está en que el sistema formal está compuesto por la empresa, mientras que el sistema informal es creado y por tanto modificado por cualquier individuo. Se forma en torno a las relaciones sociales de los miembros, y surge siempre que un miembro siente la necesidad de comunicarse con otro sin que exista ningún canal formal para ello, o si los que existen son inadecuados.

Para Ponjuan (1998), la comunicación informal

Son las interacciones que conforman relaciones no reguladas por la comunicación formal. Este tipo de comunicación aparece donde la comunicación formal es insuficiente para las necesidades emocionales y de información de los miembros de la organización. Estas redes ayudan a mantener relaciones sociales ajenas a las relaciones estipuladas en las normas, generan sistemas políticos y de inteligencia a través de los que se toman decisiones (p. 250).

Siempre que no exista una comunicación formal establecida en una organización surgen los canales de comunicación informal, conocidas como los rumores, por lo que corre de persona a persona y aunque nadie se responsabiliza de su veracidad, se recibe como verdad. Ponjuan (1998) señala que “el rumor puede ser negativo para la organización si crea un ambiente de tensión, expectativa y desasosiego entre los recursos humanos y no es adecuadamente canalizado”. (p. 67).

2.2.2 Direcciones de comunicación

Las direcciones de comunicación se dan de forma vertical, cuando emanan del jefe a sus subordinados (en este caso recibe el nombre de vertical descendente) o cuando un subordinado se comunica con su jefe (recibe el nombre de vertical ascendente), la comunicación horizontal se da entre el mismo personal de la institución o dependencia y la comunicación diagonal.

Robbins (2005, p. 266), añade que “la comunicación organizacional puede fluir hacia abajo, hacia arriba, en dirección lateral o diagonal”. Veamos cada una de estas direcciones.

a) La comunicación vertical

La comunicación vertical, a su vez, puede ser descendente o ascendente.

1. *Comunicación vertical descendente o hacia abajo.*- Es la que emana del superior y va dirigida al subordinado, permite la regulación y control de la conducta de los subordinados, se presenta bajo la forma de: instrucciones sobre la tarea a realizar, comprensión de la tarea y su relación con otras tareas: justificación del trabajo, información sobre procedimientos y prácticas, información al empleado, sobre su rendimiento y ejecución e información ideológica para inculcar un sentido de misión. Robbins (2005, p. 266) menciona que “se usa para informar, dirigir, coordinar y evaluar a los empleados”.

Antes de enviar un mensaje descendente, los emisores (jefes de área) deben saber qué audiencia quieren tener y cómo llegar hasta ella. Por ello, deben saber elegir el canal de comunicación más apropiado. Los canales de comunicación más utilizados en la comunicación descendente son: cartas, memorandum, reuniones, teléfono, manuales y guías.

2. *Comunicación vertical ascendente o hacia arriba.* - Es la comunicación que realiza el subordinado con el jefe. Ésta comprende las sugerencias que surgen de los subordinados y se transmiten a los jefes con el fin de mejorar una situación dada, quejas por parte de los subordinados, situación recomendable para mejorar lo que sea necesario y de informes de la actividad desarrollada; aquí se incluyen los reportes, encuestas de actividad

realizada, forma de trabajo y reuniones laborales. Entre ellas se puede distinguir: las sugerencias, quejas, informes de la actividad desarrollada, etc.

Robbins (2005) asume que “el grado de comunicación hacia arriba depende de la cultura organizacional. Si los gerentes han creado un ambiente de confianza y respeto y usan la toma de decisiones participativa, habrá una importante comunicación hacia arriba al proporcionar los empleados información para las decisiones” (p. 267).

b) La comunicación horizontal o lateral

Consiste en un intercambio lateral de mensajes entre miembros de un mismo nivel jerárquico, es llamada ‘coordinación’. En este proceso de comunicación el poder queda fuera de la estructura lineal, por lo que se convierte en poder informal. Las comunicaciones horizontales para Robbins son necesarias a menudo para ahorrar tiempo y facilitar la coordinación.

La principal distorsión que se produce, deriva de los conflictos que puedan surgir entre los diferentes departamentos que han de colaborar entre si, con objetivos organizacionales comunes, objetivos específicos diferentes, y con el mismo poder jerárquico. Dentro de ésta se contemplan: los informes, juntas, consejos, mesas redondas, asambleas, etc.

c) Comunicación diagonal

Es la que pasa a través de las áreas de trabajo y los niveles organizacionales. Robbins (2005) menciona:

Que el uso creciente del correo electrónico facilita la comunicación diagonal. En muchas organizaciones cualquier empleado puede comunicarse por correo electrónico con cualquier otro empleado, sin importar el área de trabajo o nivel organizacional. Sin embargo, al igual que la comunicación lateral, la comunicación diagonal tiene el potencial para crear problemas si los empleados no mantienen informados a sus gerentes (p. 267).

La comunicación se da en dirección diagonal porque no se respetan las jerarquías, al enviar el correo, no se tiene en cuenta el área o nivel organizacional, aquí solo interesa la intención del mensaje.

2.2.3 Canales de comunicación

Una comunicación interna bien diseñada intentará establecer en la práctica una convivencia que respete e integre a los miembros de cada una de las áreas involucradas de lo formal y de lo informal. A través de una relación receptiva y abierta con el entorno, la empresa estará en condiciones de aprovechar algo más que la 'mano de obra' de sus empleados: podrá sumar y convertir en una ventaja competitiva la imaginación, inteligencia e iniciativa de todos ellos.

Ezequiel (2002), en el portal web, considera que para lograrlo será menester:

- a) Evaluar si los canales de comunicación formales responden a los requerimientos que demandan los empleados.
- b) Sacar a la luz y respetar el funcionamiento de las redes de comunicación informal.
- c) Recuperar el sentido original de la palabra 'comunicación'.

Los canales de comunicación más utilizados en la comunicación oral descendente, según Quintana (1999), son:

✓ Las reuniones

Son los discursos orientados a informar, formar y enseñar. Es un canal que hace uso de un método organizado para tratar problemas frente a un grupo determinado de personas, de acuerdo a un objetivo y conforme a un plan preparado por un director o gerente. Éstas permiten un contacto interpersonal cara a cara, junto con el teléfono constituyen los llamados canales orales. Estos medios son más eficaces cuando el tiempo en la comunicación es un factor crucial.

✓ El discurso

Es una serie de palabras y frases para manifestar lo que se piensa o siente. Es el razonamiento de alguna extensión, o idea fuerza que busca mover el ánimo de las personas para informarlas, convencerlas y/o persuadirlas en la búsqueda de un cambio de actitud y/o conducta.

✓ Las entrevistas

Es una intercomunicación personal que requiere un entrevistador y un entrevistado, se celebra por petición de una de las partes ya sea para pedir información, dar información, conocer a la persona, saber a qué atenerse en determinados asuntos, conocer opiniones, motivar, etc. Las entrevistas se dan en todo el proceso de una relación laboral, pero son trascendentes la primera y la última entrevista también llamada de salida. La primera, permite tener una impresión de la personalidad del entrevistado, y la última o de salida, permite

conocer aspectos o información que recién afloran cuando el trabajador concluye la misma, consecuencia de su desahogo emotivo.

✓ Instrucciones u órdenes

Es la emisión de un mandato, de algo que quiere que sea ejecutado, por otra u otras personas. La comunicación está al servicio de la administración, pero para que una orden sea debidamente interpretada y cumplida, debe ser dada en forma adecuada de expresión, con claridad y concreto. Éstas deben ser claras de lenguaje sencillo y fácil de entender.

✓ La conferencia

La conferencia, según sus objetivos, formas y metodología en función a la dinámica de grupos y las técnicas de discusión se puede convertir en: simposio, mesa redonda, panel, debate público, entrevista pública, conferencia de prensa.

Dentro de los canales de comunicación escrita descendente tenemos entre los principales:

✚ Los manuales

Es un importante canal de comunicación orientado para servir de guía y planificación de las actuaciones laborales, el manual puede ser de organizaciones y funciones, de normas, políticas y/o procedimientos. Es decir, es una guía sistemática de lo que es ley o norma dentro de la institución y los pasos a seguir para cumplir sus políticas. Un manual prestigia y clasifica las tareas a desarrollar, evitando posibles incumplimientos a los reglamentos, a la

par que reconoce la importancia de la función, al recordar sus deberes. Es uno de los instrumentos de administración que mejor coadyuvan al desarrollo normal de las actividades y cumplimiento de los objetivos. Los manuales tienen un gran nivel de autoridad y son muy formales. Asimismo son muy útiles cuando ingresa personal nuevo a la organización.

Según CIBERTEC (2008), las ventajas de contar con un manual de organizaciones son:

Presenta una visión de conjunto de la dependencia o entidad y de las unidades administrativas.

Precisa el objetivo y las funciones encomendadas a la Unidad Administrativa para evitar duplicidad, detectar omisiones y deslindar responsabilidades.

Colabora con la ejecución correcta de las actividades encomendadas al personal y proporciona uniformidad en su desarrollo.

Permite el ahorro de tiempo y esfuerzos en la ejecución de las funciones, evitando la repetición de instrucciones y directrices.

Proporciona información básica para la planeación e instrumentación de medidas de modernización administrativa.

Sirve como medio de integración al personal de nuevo ingreso y facilita su incorporación e inducción a las distintas áreas.

Es instrumento útil de orientación e información sobre el quehacer de las unidades responsables (p. 137).

El Manual de organizaciones es una herramienta de respaldo para la institución y para que el trabajador tenga de base en el desarrollo de su trabajo.

Los reglamentos

Es un manual de normas de conducta en la vida laboral y las prohibiciones a que están sujetos los trabajadores en salvaguarda de su trabajo, su salud y la integridad de sus instalaciones. Es un canal de comunicación vital para la buena marcha de la organización, consiste en la colección ordenada y secuencia de las reglas o preceptos de todos los

aspectos relacionados con las obligaciones y deberes de los trabajadores con relación a la función para la que han sido contratados. Los reglamentos pueden ser de trabajo o de seguridad e higiene industrial, ambos deben ser aprobados por la autoridad normativa del Ministerio de Trabajo y Promoción Social, tienen fuerza de ley dentro del centro laboral, el incumplimiento que puede dar origen a la pérdida de la estabilidad laboral.

✚ Los memorándums

Se utilizan para transmitir información breve y concisa. Se aclara quién es el receptor y el emisor. Son de circulación interna; generalmente, en una organización grande se utilizan para enviar mensajes entre dos diferentes áreas.

✚ Los informes

Los informes son una técnica de comunicación formal descendente y escrita. Estos difícilmente pueden crear conductas o hábitos y por su discontinuidad son poco integradores. Asimismo, mediante ella los subordinados dan cuenta de las actividades que han sido encomendados.

✚ Folletos descriptivos de la empresa

Si bien son muy importantes para los nuevos trabajadores en su fase de inducción laboral, también son un importante factor de comunicación con los trabajadores en general, pues les recuerda el historial de su empresa y su sistema organizacional motivándoles el orgullo de pertenecer a sus filas.

✚ La vitrina o periódico mural

Es otro canal de comunicación descendente muy práctico para su cumplimiento y de indudable importancia para los objetivos de la producción. Es muy económico y permite llegar a los trabajadores de manera muy amena y con la debida periodicidad. Su ubicación estratégica es por un pasillo o lugar común, donde suelen concentrarse los trabajadores, hace que sus mensajes siempre lleguen a su destino.

✚ Cartas directas al personal

Constituyen un canal de comunicación descendente que puede comunicar directamente a un trabajador o puede ser una comunicación colectiva. Este canal regularmente se caracteriza por sus mensajes de tipo afectivo o de comunicación concreta sobre disposiciones de trabajo.

✚ Boletines

Son medios de comunicación impresos de dos o cuatro hojas, publicados con periodicidad mensual, generalmente en formato A4. Es un sistema de comunicación clásico. Es una comunicación descendente y tiene gran capacidad integradora.

✚ Carteles – afiches

Es otro medio de comunicación descendente de fuerte impacto visual, motiva al trabajador en determinados aspectos de su diario laborar, sensibiliza a una mayor concientización laboral, como campañas de motivación a concurso, reforzar buenos hábitos de conducta, de seguridad o de

identificación con la empresa, etc.

✚ El correo electrónico o e-mail

Son comunicaciones enviadas mediante los terminales de las computadoras personales conectadas a una red. Este medio es rápido de transmitir y sobre todo de menor costo y viable.

Al respecto Shipley (2008, p. 42) da siete razones para el uso del correo electrónico, siendo estas:

1. "El correo electrónico es el mejor medio jamás creado para intercambiar información esencial.
Por ello se le acusa de la muerte de la carta y la responsable de la muerte de la llamada telefónica inútil.
2. A través del correo electrónico puedes acceder a casi todo el mundo y no solo a gente de negocios.
Puedes a través de ella contactarte con un sin fin de personas y de todas las características humanas y de distintos lugares geográficos.
3. El correo electrónico no conoce franjas horarios y es una forma eficaz y económica de comunicarte con gente de cualquier parte del mundo.
Puedes a través de ella comunicarte a cualquier hora del día, sin tener que gastar mucho.
4. El correo electrónico deja un registro que se puede rastrear.
5. El correo electrónico te permite elaborar tu mensaje – o tu respuesta – a tu manera y a tu propio ritmo. Por lo que tienes el tiempo que uno crea conveniente para redacta un mensaje.
6. Tienes la opción de preservar y mostrar alguna parte, e incluso la totalidad, de una cadena de correos electrónicos preexistentes.
Esto te permite borrar, agregar textos al mensaje sin que se den cuenta.
7. El correo electrónico te permite adjuntar e incluir información adicional que el destinatario puede abrir cuando quiera si así lo deseas".

Esto implica tener acceso rápido a documentos, mapas y vínculos.

Al respecto, Robbins (2004) señala:

Que desde luego no le faltan inconvenientes. En primer lugar de la lista se encuentra la sobrecarga de información. No es inusual que los empleados reciban al día un centenar de mensajes o más. Leer, asimilar y responder a esta afluencia de información puede llevarle a un trabajador toda su jornada. En síntesis, la facilidad de uso del correo electrónico se ha convertido en su mayor inconveniente. Cada vez se les dificulta más a los empleados distinguir los mensajes importantes de los triviales y el correo chatarra. Otra desventaja del correo electrónico es que carece de contenido emocional. Las señales no verbales del mensaje dado en persona o el tono de la voz en un telefonema comunican información importante que transmite el correo electrónico. Por último, es correo electrónico es frío e impersonal, por lo que no es el medio ideal para transmitir

información como despidos, cierre de plantas y otros mensajes que pueden evocar respuesta emocional y requieren simpatía o apoyo social (p. 293).

No cabe duda que aquí entra a tallar el estado de ánimo del empleado y la información que recibe, por lo que mella en la respuesta, por ello es importante determinar el contenido y la información a transmitir, es decir normar el uso del correo a fin de evitar los correos chatarras y sobrecargar la red de información irrelevante.

2.2.4 Importancia de la comunicación interna en las organizaciones

La comunicación es un proceso verbal, escrito, visual o cualquier expresión que transmite una idea, información, pensamiento y que puede influir en las personas.

Quintana (1999), señala como:

...un elemento valioso para la efectividad administrativa y un factor importante para mantener un grado óptimo las relaciones laborales dentro de la empresa. Es base de la coordinación. La comunicación es la herramienta para el logro de un comportamiento deseado, pues consigue actitudes positivas hacia la colaboración y comprensión correcta de situaciones. Elimina la propagación de rumores y noticias tendenciosas. (p. 193).

El intercambio de ideas y de información es la savia vital de cualquier organización. Todos los tipos de interacción de una empresa y su medio dependen de alguna forma de comunicación.

Una buena organización funciona con libertad de comunicación entre todos sus ejecutivos. En las empresas fabriles bien administradas, un funcionario subordinado puede solicitar directamente la asesoría o la ayuda de un ejecutivo importante de otra división, así como también pueden solicitar ayuda a los subordinados. Todos estos contactos no suponen ninguna

violación del control de línea, mejorando el rendimiento y la velocidad con que se realiza el trabajo.

La información debe fluir en la empresa sin ningún obstáculo, y evitar toda situación de estancamiento, ya que es la forma más adecuada de sacar el mayor provecho a la información que maneja. La información tiene un carácter instrumental, no finalista, y sirve de soporte en todos los ámbitos de la empresa. Ya no puede ser considerada como un mero soporte o apoyo de las actividades de la empresa, sino como uno de sus principales recursos o activos.

Se ha observado que los miembros de la organización, suelen acudir a los supervisores como fuentes de información, en los siguientes casos: preferidos para información técnica, preferidos para la obtención de metas instrumentales, los nuevos empleados buscan más y aceptan mejor la supervisión en los primeros meses, los nuevos empleados reciben mal la supervisión después de un año de experiencia. Los compañeros son utilizados como fuentes útiles de comunicación cuando se busca su apoyo. Esto sucede en momentos en los que un miembro de la organización siente inseguridad respecto a sus habilidades para hacer bien el trabajo.

Asimismo, Quintana (1999) establece como una:

“Necesidad psicológica que los miembros de cada organización necesitan satisfacer. Esta necesidad se traduce en un sentido de seguridad no es únicamente económico. Es seguridad de tener conciencia de lo que está pasando en la empresa; estar informado de los pasos y decisiones que se dan; saberse miembro del grupo y que se tienen libertad de acción para crear – dada su función – integracionista y de participación que tiene los

órganos de difusión, recibir aliento y mensajes para los suyos, de poder aplicar su iniciativa y destreza, etc.” (p. 193).

En la era de la tecnología y las comunicaciones, gran cantidad de empresas (públicas y privadas) desconocen la importancia de la comunicación interna entre el personal, las autoridades y la organización general. No comprenden que, más allá del grupo interdisciplinario con el que se cuente, los resultados individuales o grupales bien comunicados serían más exitosos.

CAPÍTULO III

LA COMUNICACIÓN EN EL ANÁLISIS DOCUMENTAL EN EL CENTRO BIBLIOGRÁFICO NACIONAL DE LA BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERÚ, PERIODO 2005 - 2008

3.1 La Biblioteca Nacional del Perú

La Biblioteca Nacional del Perú es la primera institución cultural del Perú y depende del Sector de Educación en la estructura del Estado peruano; durante su historia ha pasado por diferentes etapas.

3.1.1 Breve reseña histórica

Los antecedentes de la Biblioteca Nacional del Perú, según su portal web, se remontan a 1568, cuando la Orden Jesuita funda el Colegio Máximo de San Pablo y establece la existencia de una Biblioteca de la Orden. La influencia de esta congregación en el desarrollo de la historia del libro en nuestro país fue determinante, principalmente porque en 1584 promueve la introducción de la imprenta en Lima, alojando en el local del Colegio de San Pablo al turinés Antonio Ricardo y su imprenta. Con este equipo, se imprime el primer libro de la América Meridional: "Doctrina Christiana, y catecismo para instrucción de Indios, y de las demás personas, que han de ser enseñadas en nuestra Santa Fé.

❖ La primera Biblioteca Nacional

La primera biblioteca fue creada a un mes de la independencia de nuestro país, el 28 de agosto de 1821 por don José de San Martín, a la cual dona su colección privada de libros y la saluda como uno de los medios más eficaces para poner en circulación los valores intelectuales.

❖ La segunda Biblioteca Nacional

Sesenta años después, Ricardo Palma es nombrado director de la Biblioteca Nacional con la importante misión de reconstruirla después de la guerra con Chile. Luego de este nefasto acontecimiento se comprobó que de los 56,000 volúmenes existentes apenas quedaron 738, no existía manuscrito alguno, los depósitos en vez de libros albergaban caballos. Se sabe que los soldados chilenos utilizaron los documentos como papel moneda, a cambio de alimentos o bebidas. Palma informa la deplorable situación al gobierno e inicia sin fatiga contactos con escritores, amigos e instituciones del exterior. Debido a su fama literaria y su gran personalidad logra sus objetivos recibiendo donaciones de amistades, intelectuales, entidades privadas y públicas del Perú y del exterior, hecho que lo hace merecedor de la denominación “*Bibliotecario mendigo*”, logra recuperar 20,000 volúmenes con éstas reinaugura la Biblioteca Nacional del Perú el 28 de julio de 1884, permaneciendo bajo su dirección hasta 1912. Después de su fallecimiento la Biblioteca Nacional adquirió una importante colección de libros, cartas, documentos y otros importantes materiales.

❖ La tercera Biblioteca Nacional

Una fatídica mañana del 10 de mayo de 1943, se produciría el incendio en las salas América y Europa, consumiendo casi en su totalidad el material bibliográfico, así como periódicos peruanos, lo que no destruyó el fuego, se destruye con el agua.

La nueva tragedia hace que Jorge Basadre sea nombrado director y esté al mando de la reconstrucción de la tercera biblioteca nacional moderna, inicia

una agresiva campaña para levantarla y colocarla en un sitio privilegiado. Basadre se había trazado un plan concreto: lograr una biblioteca altamente tecnificada con servicios eficientes. Crea la Escuela Nacional de Bibliotecarios e incrementa considerablemente la colección. Según el doctor Basadre se necesitaba atender a las mayorías y al mismo tiempo crear un centro de investigación.

A partir de 1992, se inicia el proceso de modernización de la Biblioteca Nacional del Perú mediante la restauración y remodelación de su local, renovación de su equipamiento y colecciones, ampliación y mejoramiento de los servicios bibliotecarios e impulso del Sistema Nacional de Bibliotecas. En 1993, se implementa el sistema de información en red que permite a los usuarios tener acceso a las bases de datos y por ende a las colecciones.

❖ La “cuarta” Biblioteca Nacional del Perú

Según el portal web de la biblioteca, a partir de mediados del 2006 se convierte en una biblioteca nacional descentralizada, según la nueva concepción dada por la gestión, pasando a tener una Gran Biblioteca Pública en el Distrito de Lima y otra la Biblioteca Nacional propiamente dicha, en el Distrito de San Borja.

❖ Biblioteca Pública de Lima

La Biblioteca Pública de Lima, ocupa el antiguo local de la Biblioteca Nacional del Perú. Está ubicada en el corazón del Centro de Lima, al que suele nombrarse como "El Cercado". El edificio, declarado Monumento Histórico por

el Instituto Nacional de Cultura, ocupa casi una manzana en la cuarta cuadra de la tradicional avenida Abancay; fue construido a mediados del siglo pasado y ha sufrido modificaciones para adaptarse mejor a sus fines. Un edificio de cinco pisos fue construido posteriormente para los ambientes de capacitación y otras oficinas.

Las salas de lectura de servicios públicos se encuentran en el primer piso alrededor de un apacible jardín con pileta al centro conocido como "patio colonial", reminiscencia del antiguo Colegio de Jesuitas. En dichas salas se puede leer con tranquilidad y sosiego obras de ciencia, literatura peruana, humanidades, y revistas en la Hemeroteca.

❖ Nueva sede institucional de la Biblioteca Nacional del Perú

Según la nueva sede institucional de la Biblioteca Nacional del Perú (2005)

Ocupa todo el lote del terreno de su propiedad (de 12 424 m² de área) y está ubicada entre las avenidas Javier Prado Este, Aviación, De la Poesía y calle De las Letras, en el distrito de San Borja. El proyecto del nuevo edificio ha sido desarrollado en base al anteproyecto ganador del concurso convocado por el Colegio de Arquitectos del Perú y tiene un área construida de 20 000 m² (comprendido esto toda el área superficial). El proyecto propone una Biblioteca que exprese y cumpla su función primordial de depositaria del tesoro bibliográfico y documental de la Nación (s.n.).

A la fecha, la Biblioteca Nacional del Perú se rige por el *Reglamento de Organizaciones y Funciones de la Biblioteca Nacional del Perú y del Sistema Nacional de Bibliotecas*, aprobado por D.S. N° 024-2002-ED el 7 de setiembre del año 2002. De acuerdo a esta normativa, denominada ROF, a continuación desarrollamos su misión, visión, objetivos y funciones.

3.1.2 Misión y visión

- **Misión**

La Biblioteca Nacional del Perú es una institución dedicada a la administración eficiente y eficaz del patrimonio cultural documental bibliográfico, así como del capital universal que posee con la finalidad de coadyuvar al desarrollo cultural, científico y tecnológico, contribuyendo al desarrollo económico y social, y apoyando la formación de ciudadanos y asociaciones, informados y proactivos.

- **Visión**

La Biblioteca Nacional del Perú tiene como visión constituirse en una institución cultural consolidada, dinámica y moderna, en tanto depositaria de la producción documental bibliográfica peruana, peruanista y de la más relevante del extranjero; Centro Nacional de Información y verdadero líder en el contexto del Sistema Nacional de Bibliotecas al servicio de la educación e investigación técnica y científica para el desarrollo social, cultural y económico del país.

3.1.3 Objetivos y funciones

- **Objetivos**

Son objetivos de la Biblioteca Nacional del Perú los siguientes:

- Fomentar y asegurar la integración, conservación, difusión, defensa y control del patrimonio cultural documental-bibliográfico de la Nación, comprendiendo el patrimonio digital.
- Asegurar un servicio bibliotecario especializado y de información eficiente y de calidad, tendiente a satisfacer la demanda de los estudiosos e investigadores de nuestra cultura, la ciencia, la técnica y la realidad nacional.
- Fortalecer y asegurar el desarrollo del servicio bibliotecario nacional, con el apoyo de los gobiernos regionales y locales; y la institucionalización y funcionamiento descentralizado de los centros coordinadores y red de bibliotecas a nivel regional, departamental y local.
- Fomentar la capacitación del personal para garantizar el desarrollo y optimización permanente del servicio bibliotecario nacional.
- Actuar como organismo consultivo y de asesoramiento de los poderes públicos, gobiernos regionales y locales en las áreas de su competencia.
- Impulsar el desarrollo de políticas de promoción del libro y la lectura, así como de apoyo a la producción intelectual de los peruanos, la edición y difusión de sus obras.
- Promover y asegurar la cooperación y participación de instituciones y organismos públicos y privados, nacionales e internacionales, para el apoyo en la organización y gestión de programas y proyectos de desarrollo bibliotecario nacional.

- **Funciones**

Entre sus funciones inherentes a la presente investigación se mencionan

las siguientes:

- Formular, conducir, supervisar y evaluar el cumplimiento de las políticas y planes de desarrollo bibliotecológico nacional dentro del marco de la política educativa y cultural del Estado, acorde a los objetivos estratégicos del Sector Educación.
- Conducir, normar, ejecutar, supervisar y evaluar las acciones de defensa, conservación, preservación, identificación, acopio, sistematización, declaración, control, difusión, promoción e investigación del patrimonio cultural documental-bibliográfico de la Nación.

- c. Normar, conducir, ejecutar, supervisar y evaluar los servicios bibliotecarios especializados que se brinda a los investigadores y comunidad académica.
- d. Organizar, establecer y optimizar permanentemente mecanismos que posibiliten el cumplimiento del Depósito Legal en atención a la Ley N° 26905 y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo 017-98-ED, y asegurar la publicación y difusión de la Bibliografía Nacional.
- e. Coordinar, conducir, ejecutar, evaluar acciones y programas de carácter técnico bibliográfico orientado a la optimización y desarrollo de la organización y gestión del servicio bibliotecario nacional.
- f. Establecer y desarrollar coordinaciones, acuerdos y convenios con entidades educativas, gobiernos regionales y locales y otros organismos del sector público y privado para la ejecución de acciones y programas orientados a promover y mejorar la integración, el desarrollo institucional, la ampliación y mejoramiento del Sistema Nacional de Bibliotecas.
- g. Fomentar, ejecutar, apoyar y difundir acciones y programas de estudio e investigación bibliográfica y desarrollo bibliotecario.
- h. Promover y evaluar programas y acciones de extensión bibliotecaria y cultural, orientadas a fortalecer la identidad y el desarrollo cultural del país.
- i. Conducir, ejecutar y evaluar acciones y programas de formación, capacitación y actualización técnico-profesional en el área de bibliotecología y ciencias de la información para potenciar el desarrollo institucional del Sistema Nacional de Bibliotecas.
- j. Establecer y celebrar acuerdos, convenios y alianzas estratégicas de cooperación técnica y financiera con entidades educativas, organismos públicos y privados, tanto nacionales como extranjeros, orientados a fortalecer el mejoramiento y desarrollo del servicio y el Sistema Nacional de Bibliotecas.
- k. Fomentar, formular y ejecutar, en coordinación con el Ministerio de Educación y el Consejo Nacional del Libro y la Lectura, políticas de promoción sobre esta materia; y,
- l. Promover y estimular la capacidad creativa y producción intelectual de los peruanos, brindando apoyo para la edición y difusión de sus obras, de acuerdo a la política editorial de la institución.

3.2 El Centro Bibliográfico Nacional

El Centro Bibliográfico Nacional es el órgano de línea que depende de la Dirección Técnica de la Biblioteca Nacional del Perú, cuenta con cuatro direcciones ejecutivas (ver Anexo N° 1); está a cargo de un funcionario de confianza con categoría de Director General, designado por Resolución Ministerial a propuesta del Director Nacional, según el artículo 45° y 46° del ROF de agosto de 2002.

El Centro Bibliográfico Nacional es responsable de normar, ejecutar, supervisar y evaluar la organización, dirección y gestión de los procesos técnicos bibliotecológicos de material documental y bibliográfico; de la compilación, sistematización y divulgación de la información relativa a la producción bibliográfica peruana y peruanista en curso, así como ejecutar el control bibliográfico nacional a través del depósito legal y brindar los servicios de información relativos al patrimonio documental bibliográfico de la Biblioteca Nacional del Perú y del país mediante la edición de publicaciones especializadas.

➤ Funciones:

Son funciones del Centro Bibliográfico Nacional:

- a. Formular y proponer a través de la Dirección Técnica de la Biblioteca Nacional del Perú las políticas, objetivos y metas del Plan Estratégico y Plan Operativo a desarrollar para la adquisición, procesamiento técnico y difusión de la información y control del material documental bibliográfico y en curso de la Biblioteca Nacional y de la producción bibliográfica peruana y peruanista
- b. Normar, ejecutar y evaluar las acciones y procesos técnicos bibliográficos requeridos para la organización y desarrollo de la colección documental bibliográfica de los servicios especiales de la Biblioteca Nacional del Perú, así como de las colecciones de los servicios públicos institucionales adscritos a los órganos de líneas de la Dirección Técnica del Sistema Nacional de Bibliotecas.
- c. Diseñar e implementar normas y procedimientos complementarios que aseguren el cabal cumplimiento de las disposiciones y normas de la Ley de Depósito Legal y su reglamento.
- d. Formular, normar, ejecutar y evaluar la política y el desarrollo de programas y acciones para la captación, selección y adquisición de material documental por compra, donación y canje.
- e. Normar, ejecutar y evaluar la organización y gestión orientada a facilitar y asegurar un procesamiento técnico bibliográfico así como un control y servicio de información bibliográfica nacional con calidad y eficiencia.
- f. Establecer, organizar, normar, ejecutar y evaluar el uso y aplicación de códigos internacionales normalizados para libros (ISBN) y otras publicaciones.
- g. Coordinar y elaborar documentos especializados del área de su competencia para su publicación.
- h. Organizar, formular, ejecutar y evaluar programas y proyectos especiales de desarrollo de colecciones y procesamiento técnico.
- i. Realizar otras funciones que le asigne la Dirección Técnica de la Biblioteca Nacional del Perú.

➤ Objetivos:

Según el Manual de Organización y Funciones (MOF), los objetivos del

CBN son los siguientes:

Normar, ejecutar, supervisar y evaluar la organización, dirección y gestión de los procesos técnicos bibliotecológicos de material documental y bibliográfico; de la compilación, sistematización y divulgación de la información relativa a la producción bibliográfica peruana y peruanista en curso; así como, ejecutar el control bibliográfico nacional a través del Depósito Legal y brindar los servicios de información relativos al patrimonio documental bibliográfico de la Biblioteca Nacional del Perú y del país mediante la edición de publicaciones especializadas.

➤ Servicios

El Centro Bibliográfico Nacional, de acuerdo al Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) y otros documentos oficiales, brinda los siguientes servicios:

- Consulta e información de los registros bibliográficos de la producción bibliográfica peruana y peruanista, compilada durante el año en curso.
- Catalogación en la fuente, mediante el cual se proporciona al editor la ficha catalográfica de la obra, previa a su impresión, para que aparezca en la página de derechos de la edición. Esto le facilita la normalización y marketing de la publicación a nivel nacional e internacional.
- Procesamiento de colecciones particulares, este servicio se proporciona a usuarios personales o instituciones, previo contrato con la Biblioteca Nacional del Perú. El procesamiento bibliográfico y catalográfico automatizado es de acuerdo a las últimas normas internacionales.
- Asesoramiento en el procesamiento técnico y automatizado de colecciones, ofrecemos orientación básica en las áreas de catalogación, descripción bibliográfica, clasificación e indización. Con este servicio el asesorado; puede resolver y agilizar sus tareas en el procesamiento de sus colecciones.
- Elaboración de bibliografías temáticas, se realizan búsquedas delegadas de acuerdo al tema, autor, título u otros datos; el resultado se puede entregar en formato impreso o en formato digital.

3.2.1 Análisis FODA del Centro Bibliográfico Nacional

Según el documento *Análisis, evaluación y propuesta de reorganización del Centro Bibliográfico Nacional* (Biblioteca Nacional del Perú, 2005, p. 1-2) dentro de sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas cuenta con los que a continuación se mencionan:

Fortalezas

- Reconocimiento del CBN como uno de los principales órganos de línea de la BNP;
- Desarrolla el Control Bibliográfico Nacional en relación al Control Bibliográfico Universal;
- Sus funciones le otorgan reconocimiento nacional e internacional;
- Cuenta con personal capacitado en actividades y tareas propias del CBN (catalogación, control de autoridades, etc.);
- Acopia la producción intelectual peruana y peruanista a través de la Ley y Reglamento de Depósito Legal;
- Gestiona la Agencia Nacional de ISBN;
- Es autoridad en normas técnicas de catalogación, clasificación e indización.

Oportunidades

- Apoyo de la Alta Dirección. Dirección Técnica de la Biblioteca Nacional del Perú y Dirección Técnica del Sistema Nacional de Bibliotecas.
- Aprobación de proyectos vía terciarización o financiamiento de organismos internacionales.

Debilidades

- Escasos recursos humanos con años de experiencia bibliotecológica, el equipo está formado por técnicos y profesionales jóvenes;

- Falta de sinceramiento del Cuadro de Asignación de Personal (CAP);
- Bajos niveles de productividad y producción en el tratamiento técnico de las colecciones;
- Retrasos en el procesamiento técnico de los materiales bibliográficos, desde la recepción en DEDLIA, pasando por DERI hasta su distribución a las salas de lectura por DETB y DEPE;
- Duplicidad de tareas y funciones en las tres direcciones ejecutivas (DERI, DETB y DEPE);
- Falta de respaldo documental sobre las actividades del CBN, no existen directivas, reglamentos, resoluciones, etc. (ejemplo manual de procedimientos);
- Contradicciones entre el ROF y Resolución directoral Nacional sobre las políticas de desarrollo de colecciones;
- Saturación e incompatibilidad de funciones (ejemplo, Registro de Proyectos Editoriales, el registro se efectúa en el CBN y oficina de ODT));
- Centralización del Depósito Legal;
- Proyectos de terciaría carecen de calidad;
- Catálogos de autoridades deficientes, ocasionados por el ítem precedente, deviene en problemas de recuperación de la información;
- Escasez de materiales de escritorio, herramientas técnicas, etc.;
- Recursos tecnológicos de baja capacidad de funcionamiento, operación pregunta respuesta es muy lenta;
- Falta de coordinación y adecuada comunicación entre direcciones ejecutivas, así como con las diferentes dependencias de la BNP;
- Los trabajadores capacitados en el extranjero, no han cumplido en realizar el efecto multiplicador de información;
- Indisponibilidad de presupuesto para contratación de SNP ahora CAS.
- Falta de un plan de comunicación entre las direcciones ejecutivas y sus subordinados.
- Falta de nuevos recursos tecnológicos (Z39.50).
- La base de datos presenta serios problemas en la búsqueda y recuperación e la información generando pérdida de tiempo al usuario y al procesador en la localización oportuna de la información.

Amenazas

- Otras instituciones pueden empezar a liderar el espacio bibliotecológico nacional ofreciendo políticas para el tratamiento de la información y realizar convenios con instituciones internacionales.

De acuerdo con el FODA desarrollado en el 2005, cabe remarcar que la falta de recursos tecnológicos de baja capacidad de funcionamiento, operación pregunta respuesta es muy lenta y la escasez de materiales de escritorio, han sido superados, por lo que se dotó de más computadoras de última tecnología en el 2008 y se asignó módulos de trabajo.

3.2.2 Descripción y funcionamiento de las Direcciones Ejecutivas del Centro Bibliográfico Nacional

De las cuatro direcciones ejecutivas con las cuales cuenta el CBN, será tema de estudio para el presente trabajo: DETB, DERI y DEPE, que a continuación se pasa a detallar las funciones que desempeñan cada una de ellas, enfatizando en las tres direcciones en mención.

a) Dirección de Depósito Legal, ISBN y Adquisiciones (DEDLIA)

Desarrolla cuatro actividades: Vela por el fiel cumplimiento y control del depósito legal, la organización y utilización de los códigos internacionales normalizados para libros de ISBN, Adquisición y registro de Proyecto Editorial; además, organiza, dirige y gestiona las acciones propias al proceso de selección y adquisición del material documental bibliográfico (por compra, donativo y canje).

b) Dirección de Registro e Ingreso (DERI)

Recibe de la DEDLIA el material bibliográfico y documental adquirido por depósito legal, compra, donación y canje; registra e ingresa; investiga si los títulos son ejemplares o nuevos; de estos últimos realiza la descripción bibliográfica a tercer nivel; investiga y registra autoridades de nombres; y distribuye el material a la DETB previo control de calidad. Después de recibidas las publicaciones se separan en monografías y materiales especiales, éstas a la vez se subdividen en ediciones peruanas, peruanistas, y extranjeras, conservando la vía de captación (depósito legal, compra, donación o canje).

Luego se procede a identificar los materiales como propiedad de la BNP, mediante un trabajo manual de sellado, actividad realizada por el personal técnico, y la asignación del número de ingreso automático a cada volumen de los documentos, tarea última que es realizada por cada uno de los procesadores. (ver Anexo N° 2).

De acuerdo a lo observado en esta dirección se presenta las siguientes casuísticas en la catalogación:

- Duplicidad de registros bibliográficos.
- No se completan y eligen incorrectamente los campos y subcampos MARC.
- No se asignan correctamente los puntos de acceso secundarios, como por ejemplo:
 - Autores onomásticos y corporativos (entidades),
 - Los nombres de los seudónimos,
 - Títulos alternativos, paralelos, etc.,
 - Series uniformizadas.
- Errores de omisión (falta de datos), la información mal registrada e ingresada y la falta de estandarización de los puntos de acceso en la base de datos, repercuten igualmente en la recuperación de la información por parte de los procesadores, esto se observa cuando un mismo libro es ingresado de distinta forma, tomando criterios distintos, como el caso de las ediciones.
- El tratamiento de los encuadernados es otra casuística, se trabajan de forma indistinta, en unos casos sólo se menciona en el campo 501 (Con)

y en otros el 505 (contenido), los holdings (fondos o existencias) se colocan en nota interna con enc. (852), en otros se obvian. Esto porque no existe un criterio uniforme de trabajo.

- Omisión de algunos campos del formato MARC, particularmente con las lenguas nativas del país.
- Interpretación individual de las AACR2.

Al término de los procedimientos anteriores se realiza el control de calidad, este es filtro para detectar errores, posteriormente se entrega las monografías y materiales especiales a la DETB, para completar su procesamiento técnico en cuanto a clasificación e indización. Para desarrollar estas actividades es necesario contar con herramientas técnicas actualizadas, de las cuales carece esta dirección, en cantidad insuficiente.

Posee documentos técnicos desactualizados y a falta de un manual de procedimientos y funciones el trabajo no tiene un respaldo y sustento para realizar las diferentes actividades concernientes al proceso de análisis documental, repercutiendo en que la labor diaria no se realice de manera uniforme, situación similar sucede en las otras direcciones ejecutivas.

c) Dirección de Tecnología Bibliotecaria (DET B)

En la DETB se realizan tres actividades principales, clasificación, indización y el registro de autoridades de materias.

Las monografías y materiales especiales se reciben de la DERI, éstas se dividen en ediciones, ejemplares y nuevos. Estos últimos a su vez se reciben subdividas por tipo de documento: libros peruanos y peruanistas, libros extranjeros, tesis, libros infantiles y textos escolares, los cuales recibirán el tratamiento del análisis documental correspondiente. (Ver Anexo N° 3).

La clasificación se basa principalmente en el esquema de Clasificación Decimal Dewey, 21ª edición, y otros documentos que en concordancia a la realidad peruana han sido elaborados por el CBN, tales como: Esquema de Clasificación de la Tabla Perú, Esquema de Clasificación de Derecho (340), Esquema de Clasificación de Publicaciones Oficiales del Estado peruano, Esquema de Clasificación de Lenguas Aborígenes Peruanas (498.5), Esquema de Clasificación para Textos Escolares y guías metodológicas para el profesor, y Esquema de Universidades, los dos últimos esquemas aún están sin publicar sólo son de uso interno en el CBN.

Para la indización se utiliza la Lista de encabezamientos de materia de la Biblioteca del Congreso de los Estados Unidos (Library of Congress Subject Headings (LCSH)), Lista de encabezamientos de Materia para Bibliotecas (LEMB) publicado por la Biblioteca Luis Ángel Arango de Colombia, catálogo onomástico de autores peruanos y peruanistas, entre otros.

Estas actividades presentan las siguientes casuísticas en los procesos de clasificación e indización.

➤ En clasificación:

- La falta de relación entre el número de clasificación y el epígrafe correspondiente en los campos MARC temáticos.
- Coherencia y exhaustividad en el tratamiento temático de los diferentes documentos, es decir, la diversidad de clasificación para la misma materia.
- Asignación incorrecta de los datos en los campos del MARC de holdings.

➤ En indización:

Como consecuencia de las actividades anteriores, surgen nuevos términos que deben ser investigados y analizados antes de ser incorporados al catálogo de autoridades, normados por el formato MARC de autoridades y de acuerdo a las normas internacionales, para el registro y validación se trabaja en base a una plantilla diseñada en Word, para el caso de epígrafes nuevos y ésta es a su vez remitida por las procesadoras al encargado del control de autoridades para el desarrollo y registro final en la base de datos. Asimismo esta actividad, como las anteriores, presenta particularidades a mejorar, siendo estas:

- No existe relación y correspondencia entre el epígrafe y el sub epígrafe.
- La duplicidad de términos con sinónimos, fallas ortográficas y gramaticales, la asignación incorrecta de las relaciones.

Concluidas ambas tareas, se realiza un exhaustivo control de calidad, antes de entregar las publicaciones al Centro de Servicios Bibliotecarios Especializados (CSBE) o a la Gran Biblioteca Pública de Lima.

d) Dirección de Proyectos Especiales (DEPE)

Es responsable de la organización, dirección y gestión de programas y proyectos especiales para el registro e ingreso y procesamiento técnico del material documental bibliográfico adquirido por donación o compra que requiere un inmediato control y sistematización para formar parte de las colecciones en servicio de la Biblioteca Nacional del Perú o del Sistema Nacional de Bibliotecas (ver Anexo N° 4). Debemos acotar que en esta Dirección Ejecutiva sólo se trabaja material bibliográfico extranjero, ejemplares y ediciones, situación que hace más dinámico el trabajo, sin mayor tratamiento como es el caso de los documentos peruanos y peruanistas que procesan los bibliotecólogos de la DERI y la DETB.

La Dirección Ejecutiva de Proyectos Especiales, realiza el proceso completo en lo concerniente a catalogación, clasificación e indización, registro de materias, procesos complementarios del material bibliográfico documental ingresado a la biblioteca por compra y/o donativo mayores a cien títulos.

Los donativos se trabajan (mayor parte de ellos ya se encuentran en la base de datos de la BNP) por proyectos, asignando la responsabilidad a un trabajador, quien una vez concluido el proyecto emite un informe a la dirección ejecutiva, sucede lo mismo con las compras recientes de documentos

peruanos y extranjeros, y los donativos de materiales bibliográficos extranjeros, este último no requiere un mayor tratamiento como el material bibliográfico peruano y peruanista

En las actividades que realiza esta dirección ejecutiva, presenta las siguientes problemáticas en el análisis documental: catalogación, clasificación e indización.

En la catalogación

- Duplicidad de registros bibliográficos.
- No se completan y eligen incorrectamente los campos y subcampos MARC.
- No se asignan correctamente los puntos de acceso secundarios, como por ejemplo: Autores onomásticos y corporativos (entidades), los nombres de los seudónimos, títulos alternativos, paralelos, etc., Series uniformizadas.
- Errores de omisión (falta de datos), la información mal registrada e ingresada y falta de estandarización de los puntos de acceso en la base de datos, repercuten igualmente en la recuperación de la información por parte de los procesadores, esto se observa cuando un mismo libro es ingresado de distinta forma, tomando criterios desiguales, como el caso de las ediciones.
- El tratamiento de los encuadernados es otra casuística, se trabajan de forma indistinta, en unos casos sólo se menciona en el campo 501 (Con) y en otros el 505 (contenido), los holdings (fondos o existencias) se

colocan en nota interna con enc. (852), en otros se obvian. Esto porque no existe un criterio uniforme de trabajo.

- Omisión de algunos campos del formato MARC, particularmente con las lenguas nativas del país.
- Interpretación individual de las AACR2.

✚ En clasificación:

- Existe falta de relación entre el número de clasificación y el epígrafe correspondiente en los campos MARC temáticos.
- Falta de coherencia y exhaustividad en el tratamiento temático de los diferentes documentos, es decir, la diversidad de clasificación para la misma materia.
- Asignación incorrecta de los datos en los campos del MARC de holdings.

✚ En indización:

- No existe relación y correspondencia entre el epígrafe y el sub epígrafe.
- La duplicidad de términos con sinónimos, fallas ortográficas y gramaticales, la asignación incorrecta de las relaciones.

En términos generales presenta las mismas problemáticas con respecto a las direcciones ejecutivas de Registro e Ingreso y Tecnología Bibliotecaria, dado que la DEPE es la dirección que se rige de la normativa o decisiones que tomen las direcciones en mención.

3.3 La comunicación en el proceso del análisis documental en el Centro Bibliográfico Nacional (CBN)

La comunicación relacionada con el análisis documental es deficiente, por la falta de coordinación y una inadecuada comunicación entre los directivos del CBN, así como con las diferentes dependencias vinculadas al tratamiento documental, como el caso del Centro de Servicios Bibliotecarios Especializados y la Hemeroteca Nacional.

Estos aspectos son indispensables para realizar un trabajo óptimo de manera clara y oportuna, sin distorsiones; para lo cual es necesario que la información se encuentre plasmada en formato papel o que los trabajadores inmersos tengan conocimiento, por el canal que fuera, y puedan acceder a ella, sin contratiempos, para que el personal que realiza el control de calidad tenga un respaldo para justificar las correcciones y exigir que se ciñan a ese documento para realizar su trabajo.

3.3.1 Importancia de la comunicación en el CBN

La comunicación en el CBN, sobre todo en el análisis documental, es una de las actividades principales que se desarrolla en este órgano de línea de la BNP, permite que la información que se genera en las reuniones técnicas de trabajo, realizadas en forma esporádica, se transmitan por diversos canales de comunicación, sea de manera horizontal o vertical descendente con el fin de realizar un trabajo cooperativo, uniforme y estandarizado, además será una base para las nuevas personas que se incorporen al CBN y consideren como

referente. Esta forma de comunicación contribuirá a uniformizar criterios a fin de optimizar el trabajo que se viene realizando.

3.3.2 Tipo, dirección y canales de comunicación

El tipo de comunicación que se practican en el CBN, es el informal, debido a que no está establecido dentro de un plan de comunicación, no existe un canal, ni medio para transferir las inquietudes de las personas que realizan el análisis documental.

3.4 Los canales de comunicación en el análisis documental en las direcciones ejecutivas del Centro Bibliográfico Nacional

Con el objetivo de analizar la comunicación en el proceso del análisis documental en el Centro Bibliográfico Nacional, se aplicó una encuesta (ver Anexo N° 6), entre el 01 de octubre del 2007 y el 16 de marzo del 2008; en dos periodos, debido a los cambios de jefes en las direcciones ejecutivas de la DETB y de la DEPE, y a la incorporación de nuevas personas a ocupar las plazas respectivas en las direcciones ejecutivas. Dicha encuesta al ser analizados y tabulados nos permitió saber los canales de comunicación que se hacen uso en el CBN y en las direcciones ejecutivas.

3.4.1 Análisis e interpretación de datos

I. Información general

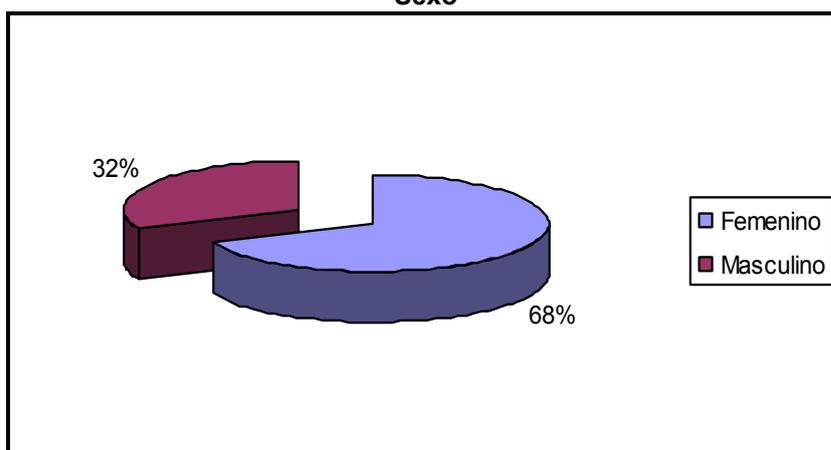
1. Sexo

Tabla N° 1
Sexo

Sexo	fi	%
Femenino	13	68%
Masculino	6	32%
TOTAL	19	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Gráfico N° 3
Sexo



Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Se aprecia, el predominio del sexo femenino (68%) en el Centro Bibliográfico Nacional, esto se debe a que, hasta hace aproximadamente 5 años, el género femenino acudía a matricularse en la especialidad de Bibliotecología y Ciencias de la Información de las dos universidades (Universidad Nacional Mayor de San Marcos y Pontificia Universidad Católica del Perú) que imparten la carrera en el Perú, siendo el género masculino en un porcentaje menor, 32%.

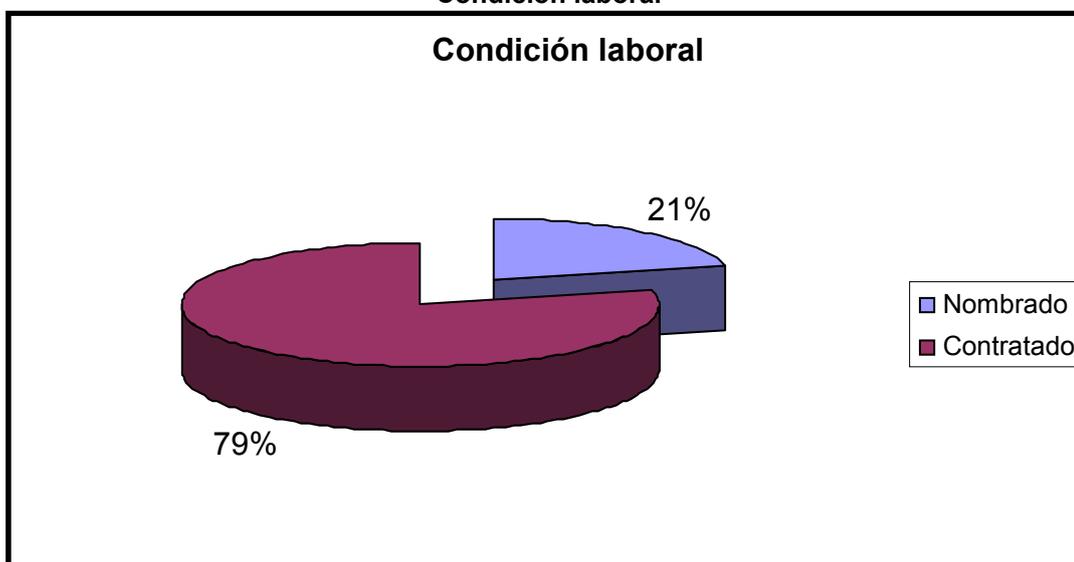
2. Condición laboral

Tabla N° 2
Condición laboral

Condición laboral	fi	%
Nombrado	4	21%
Contratado	15	79%
TOTAL	19	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Gráfico N° 4
Condición laboral



Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Se interpreta que la mayor parte los trabajadores (79%) son contratados, debido a que en las últimas dos décadas no se ha promovido el nombramiento de personal a nivel del Estado, teniendo como desventaja la inestabilidad e inseguridad laboral; por ello existe la tendencia de que a una mejor oferta laboral opten por retirarse, situación que repercute en los avances y experiencia profesional que se encamina especialmente en el desarrollo del análisis documental. Esta, es una de las razones por las cuales se debe pensar en dejar un documento que sustente dicho avance o pauta establecida para el

desarrollo de las actividades propiamente dichas de cada una de las direcciones, para que un nuevo personal tenga como sustento y respaldo a su labor cotidiana. El personal nombrado (21%) es el responsable de las encargaturas de las direcciones ejecutivas, debido a sus años de experiencia en la BNP (ingresaron en 1993).

3. Número de trabajadores por direcciones ejecutivas

Tabla N° 3

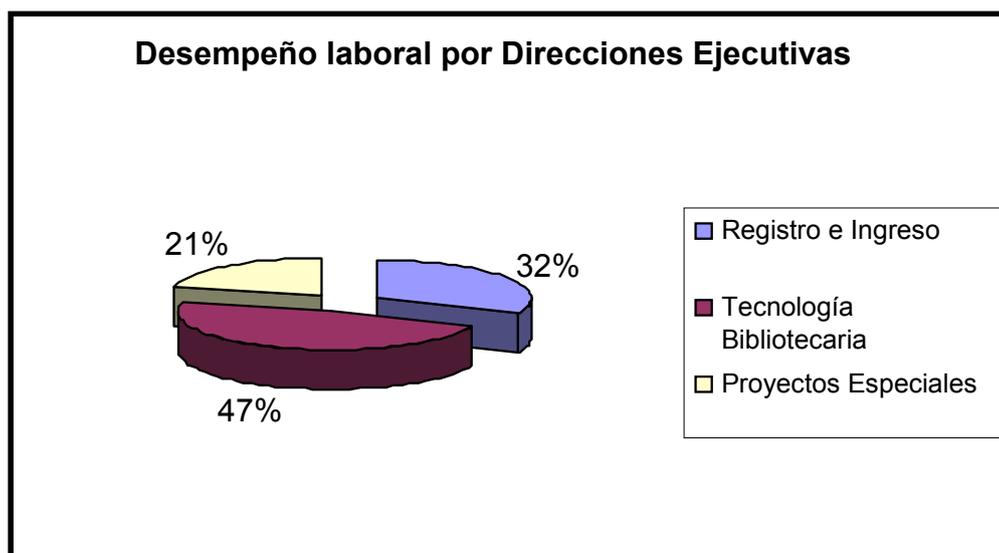
Número de trabajadores por direcciones ejecutivas

Desempeño laboral	fi	%
Registro e Ingreso (DERI)	6	32%
Tecnología Bibliotecaria (DETB)	9	47%
Proyectos Especiales (DEPE)	4	21%
TOTAL	19	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Gráfico N° 5

Número de trabajadores por direcciones ejecutivas



Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Según los datos, nos conduce a señalar que existe un mayor porcentaje de trabajadores (47%) en la Dirección Ejecutiva de Tecnología Bibliotecaria, debido a que es la dirección que alberga el mayor número de profesionales según el Cuadro de Asignación de Personal (CAP) es donde se realiza la actividad principal del CBN, que es el tratamiento documental, seguida por la Dirección Ejecutiva de Proyectos Especiales (32%), encargada de cumplir las políticas y pautas que toma Dirección Ejecutiva de Tecnología Bibliotecaria para realizar todo el proceso de análisis documental, del material de compra y donativo mayor a cien títulos, los que generalmente trabaja la dirección en mención y por último la DERI (21%), desarrolla la actividad de descripción bibliográfica o catalogación, esta denominación última es con la cual se conoce en el CBN.

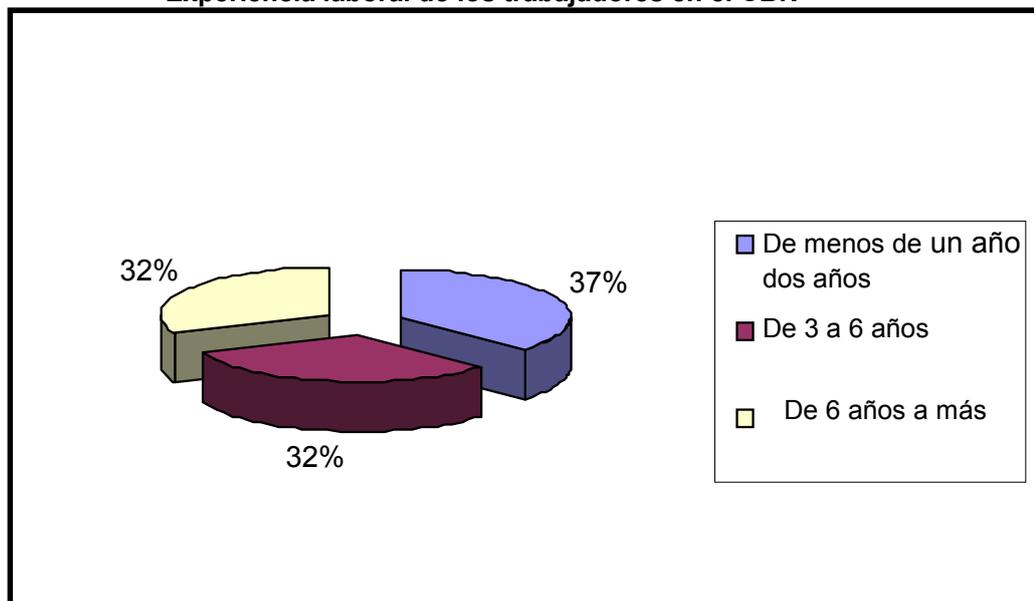
4. Experiencia laboral de los trabajadores en el CBN

Tabla N° 4
Experiencia laboral de los trabajadores en el CBN

Experiencia laboral en el CBN	fi	%
De menos de un año dos años	7	37%
De 3 a 6 años	6	32%
De 6 años a más	6	32%
TOTAL	19	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Gráfico N° 6
Experiencia laboral de los trabajadores en el CBN



Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

A partir de los datos, apreciamos que los trabajadores con más de seis años de experiencia (32%) en el proceso de análisis documental, corresponden a trabajadores nombrados que realizan principalmente funciones de control de calidad y dos trabajadores contratados desde 1998 y profesionales de otras disciplinas, por lo que se asume que los trabajos asignados a cada uno de ellos deben ser de óptima calidad. El 31% está compuesto por trabajadores entre 3 a 6 años de experiencia, son profesionales jóvenes seleccionados por sus cualidades y conocimientos. Por último, el 37% de los colegas cuentan con menos de dos años en el CBN, debido principalmente a la rotación de personal de bibliotecología a otras áreas especializadas de la institución o son ascendidos y van a ocupar cargos directivos en otros órganos de línea de la Biblioteca Nacional del Perú o del Sistema Nacional de Bibliotecas.

De manera general, se asume que las actividades asignadas están respaldadas por la experiencia profesional de que cada uno de los trabajadores, algunos demoran un año en adaptarse al sistema de trabajo y tomar conocimiento de la normatividad existente. Asimismo, estos trabajadores son bachilleres o licenciados, en algunos casos cuentan con otros estudios.

5. Experiencia laboral de los trabajadores antes de su incorporación al CBN

Tabla N° 5

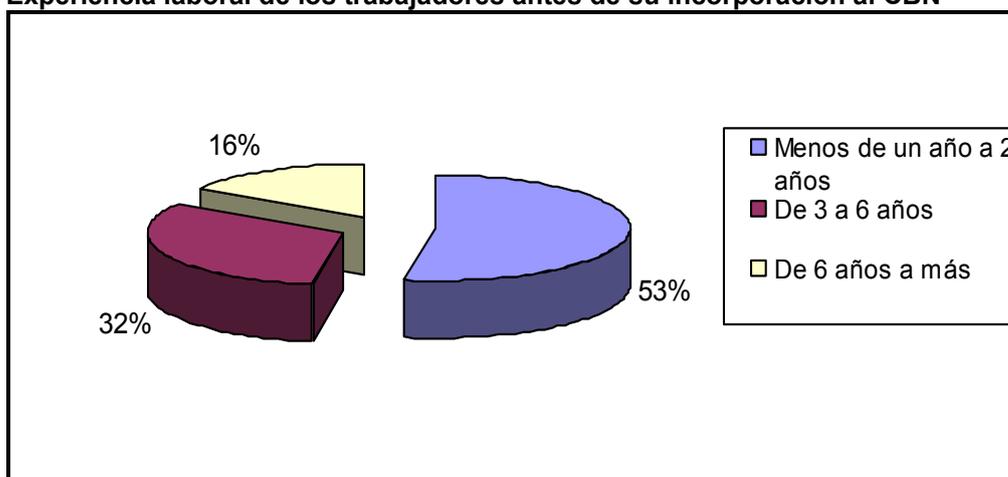
Experiencia laboral de los trabajadores antes de su incorporación al CBN

Tiempo laboral antes del CBN	fi	%
Menos de un año a 2 años	10	53%
De 3 a 6 años	6	32%
De 6 años a más	3	16%
TOTAL	19	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Gráfico N° 7

Experiencia laboral de los trabajadores antes de su incorporación al CBN



Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Según la Tabla N° 5 y Gráfico N° 7, podemos apreciar que más del 50% de los trabajadores tiene experiencia de aproximadamente dos años en el análisis documental, aquí se encuentran aquellos colegas jóvenes que han ingresado en el 2004, así como aquellos que han retornado a sus plazas de origen, además de profesionales que vienen de ejercitarse en otras especialidades de la bibliotecología, como por ejemplo referencia, servicios e información, etc. o son colegas muy jóvenes que recientemente han egresado de nuestra Alma Máter, la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, de ello se deduce que la mayor parte de su experiencia profesional se ha adquirido en la BNP. Con relación a los colegas que tienen entre 3 a 6 años de experiencia profesional (32%), son los colegas nombrados que ya venían laborando en la institución, y personal de experiencia que en el 2005 sale por disposiciones de la Alta Dirección. Personal con experiencia de 6 años a más (16%); aquí se encuentran aquellos trabajadores jóvenes contratados en el año 2003 y 2004 y los trabajadores nombrados ingresantes en el año 1993.

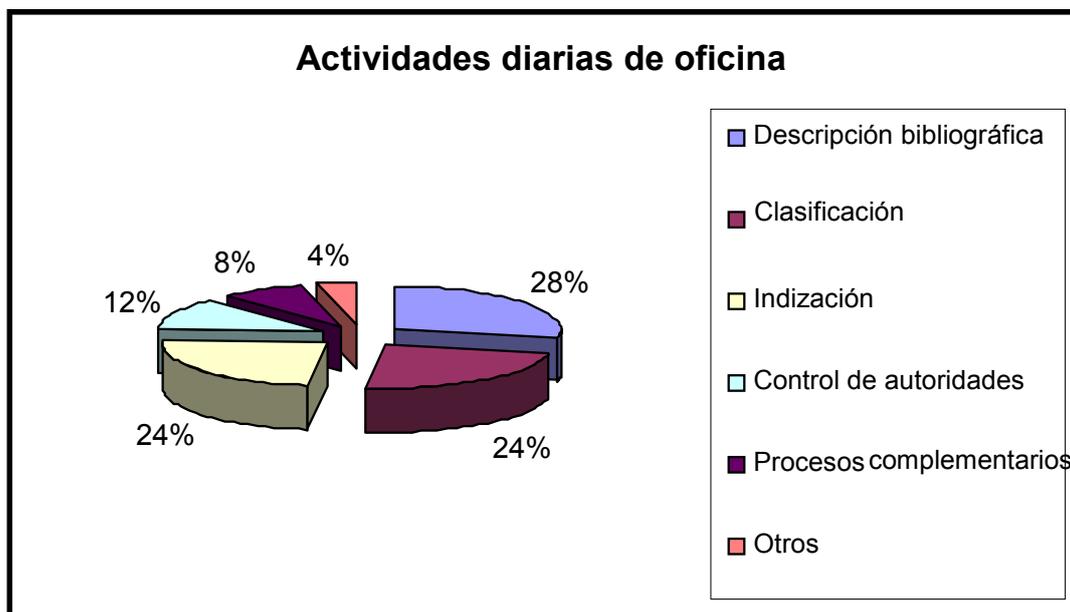
6. Actividades diarias en el análisis documental

Tabla N° 6
Actividades diarias en el análisis documental

Actividades	fi	%
Descripción bibliográfica	14	28%
Clasificación	12	24%
Indización	12	24%
Control de autoridades	6	12%
Procesos complementarios	4	8%
Otras	2	4%
TOTAL	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Gráfico N° 8
Actividades diarias de oficina



Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Muestra, la actividad de descripción bibliográfica (28%), propia de la DERI y DEPE, en esta última se trabaja material bibliográfico de compra y donativo; en oportunidades la DETB, asume el control de calidad de los puntos de acceso para relacionar los temas y asignar el código Dewey correspondiente, actividad que involucra a catorce trabajadores de las direcciones en mención. Las actividades de clasificación e indización (24%), procesos que se ejecutan en la DETB y DEPE específicamente, compromete a doce trabajadores. La actividad del control de autoridades (12%), es realizada por dos personas en la DETB (control de autoridades temáticas), una persona de la DERI (control de autoridades onomásticas y de entidades), dedicadas exclusivamente a estas tareas y dos personas que son los jefes, tienen acceso al módulo en sabini y pueden uniformizar términos. Los procesos complementarios (8%) están relacionados a la alfabetización e intercalado de fichas topográficas, tarea que

es realizada por cuatro colegas con poca experiencia en el análisis documental o son recientemente incorporados al CBN. Otras actividades (2%), corresponden a labores realizadas eventualmente, como: la elaboración de estadísticas y corrección de reportes, resultado del trabajo diario, esta última actividad es delegada a personal calificado o con mayor experiencia.

II. De la comunicación interna en la organización

7. Apreciación de la importancia y utilidad que tiene la comunicación

Tabla N° 7

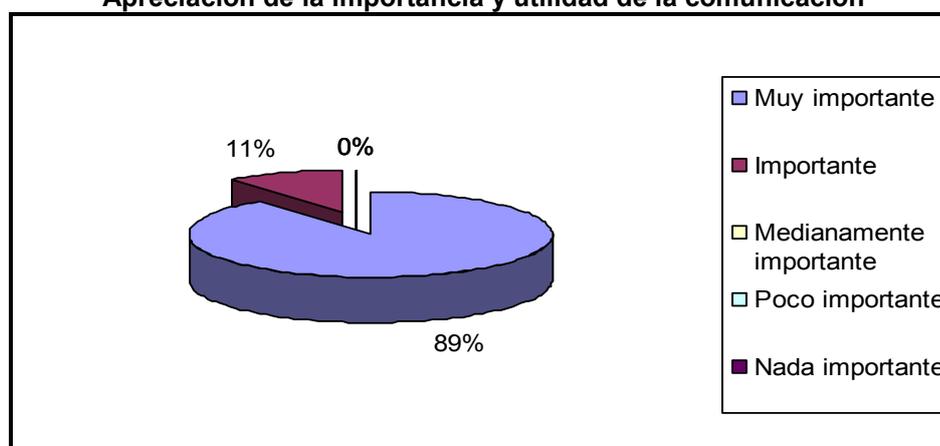
Apreciación de la importancia y utilidad que tiene la comunicación

Importancia	fi	%
Muy importante	17	89%
Importante	2	11%
Medianamente importante	0	0%
Poco importante	0	0%
Nada importante	0	0%
TOTAL	19	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Gráfico N° 9

Apreciación de la importancia y utilidad de la comunicación



Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Según los datos, nos indican que existe una necesidad vital de establecer y hacer saber que la comunicación es muy importante, dentro de las direcciones ejecutivas del Centro Bibliográfico Nacional, de ello se puede deducir que no se le da la debida importancia y utilidad a la comunicación de la información y que el área carece de un medio para comunicarse en el quehacer diario.

8. Dirección, tipos de comunicación y su frecuencia con el que se da en el CBN

Tabla N° 8

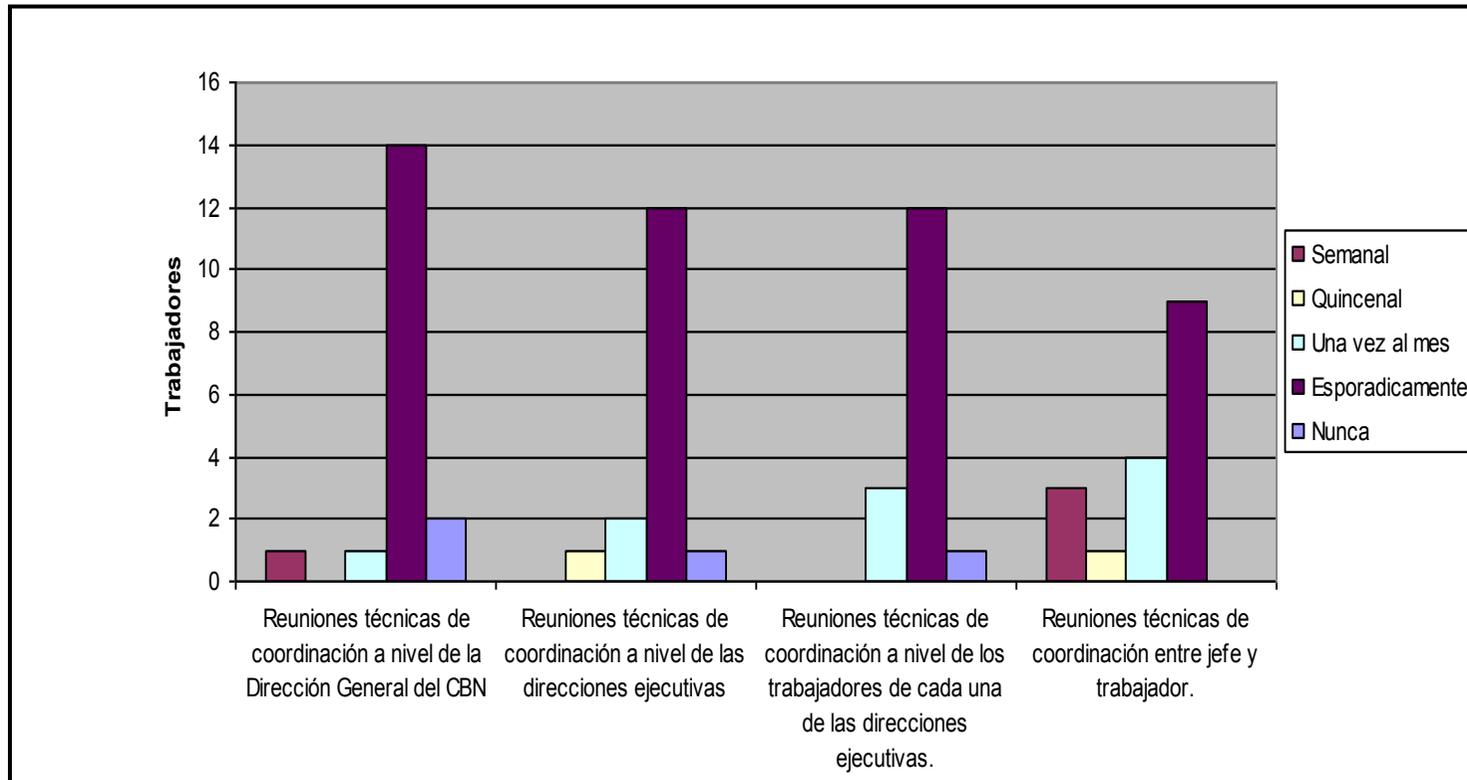
Dirección, tipos de comunicación y su frecuencia con el que se da en el CBN

Dirección y tipo de comunicación	Frecuencia				
	Semanal	Quincenal	Una vez al mes	Esporádicamente	Nunca
Reuniones técnicas de coordinación a nivel de la Dirección General del CBN	1		1	14	2
Reuniones técnicas de coordinación a nivel de las direcciones ejecutivas		1	2	12	1
Reuniones técnicas de coordinación a nivel de los trabajadores de cada una de las direcciones ejecutivas			3	12	1
Reuniones técnicas de coordinación entre jefe y trabajador	3	1	4	9	

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Gráfico N° 10

Dirección, tipos de comunicación y frecuencia de uso con que se da en el CBN



Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

De los datos que se observan, nos lleva a señalar que las reuniones de coordinación a nivel de la dirección general del CBN, las reuniones técnicas de coordinación a nivel de las direcciones ejecutivas, de los trabajadores de cada una de las direcciones y de coordinación entre jefe y trabajador, según la opinión de los trabajadores se realiza de forma esporádica, por lo que se deduce que la dirección de comunicación; sea vertical ascendente y/o descendente, horizontal y diagonal no está establecida, se asume que el tipo de comunicación es informal, por cuanto no está establecida o programada por las autoridades competentes, por ende se asume que no se da importancia debida a la comunicación en el desarrollo del análisis documental, ello no permite atender soluciones generales a las problemáticas que se suscitan en el desarrollo de actividad, trasluce entonces la poca importancia que se le presta a este mecanismo de trabajo que conlleva a mantener informados a los trabajadores, que esto mella en su quehacer diario.

En conclusión, las reuniones técnicas son eventuales, aun cuando existen problemáticas que atender y brindar criterios generales al personal, urge implantar e implementar un plan de comunicación a fin de establecer los canales para que el trabajador se pueda comunicar.

9. Formas de comunicaciones en la labor diaria

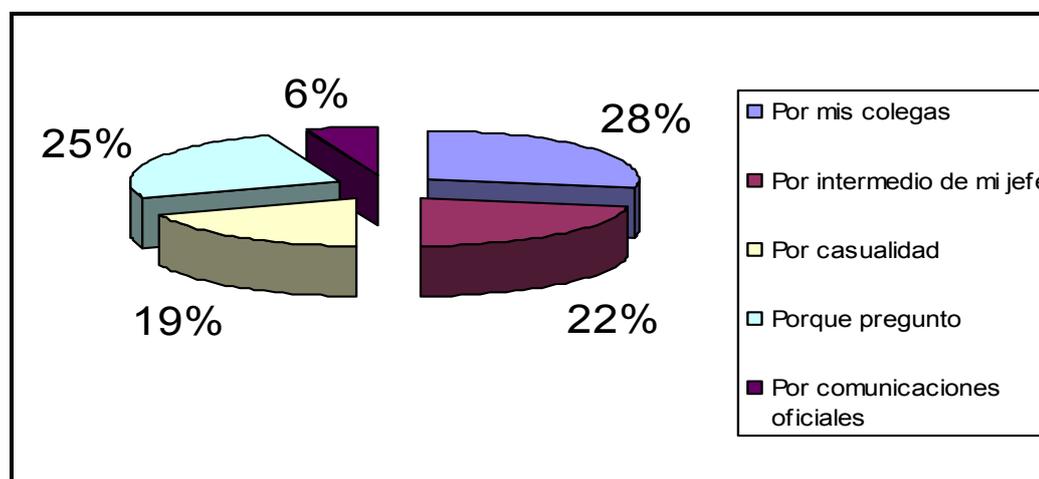
Tabla N° 9
Formas de comunicaciones en la labor diaria

Formas de comunicaciones en la labor diaria	fi	%
Por mis colegas	10	28%
Por intermedio de mi jefe	8	22%
Por casualidad	7	19%
Porque pregunto	9	25%
Por comunicaciones oficiales	2	6%
TOTAL	36	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Gráfico N° 11

Formas de comunicaciones en la labor diaria



Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Estos datos nos llevan a señalar que generalmente las actualizaciones y acuerdos que se realizan en cada una de las direcciones ejecutivas con respecto al trabajo que realizan los trabajadores, es por intermedio de sus colegas (28%), el cual puede ser interpretado de la siguiente manera: que la relación de los trabajadores con el jefe es de forma vertical descendente autoritario, que no permita que el trabajador pueda acudir en busca de ayuda, o la inexperiencia y la falta de conocimiento en la materia a tratar que tiene el director ejecutivo hace que el trabajador opte por preguntar al colega de más

experiencia en el tema; mientras que un grupo, se entera de los cambios porque pregunta (25%) al tener duda o desconocer el tema o al presentarse la casuística, otro grupo se entera por intermedio de los jefes (22%) quienes son los que comunican a sus subordinados de las innovaciones o cambios dentro de cada área; sin embargo un grupo señala que se enteran por casualidad (19%) y por otra parte otro grupo señala que se informan por comunicaciones oficiales (6%), este porcentaje mínimo es un determinante para pensar que no existe una comunicación formal de información dentro de las áreas respectivas, ni mucho menos en el Centro Bibliográfico Nacional.

III. De la comunicación en el análisis documental

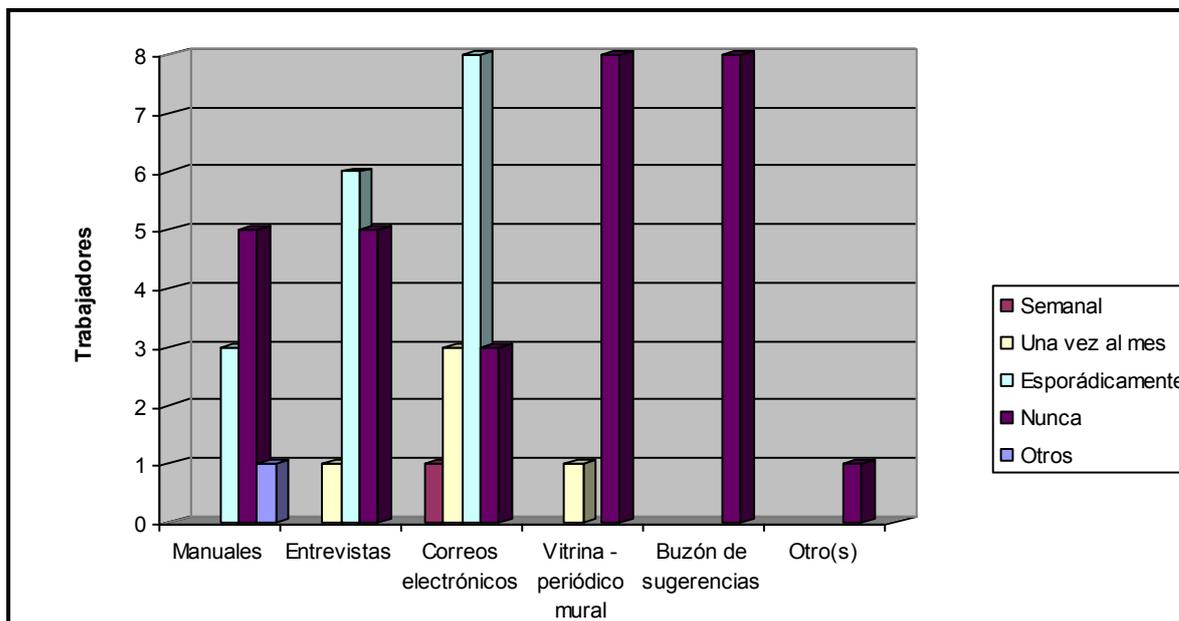
10. Canales de comunicación y frecuencia de uso en la catalogación

Tabla N° 10
Canales de comunicación y frecuencia de uso en la catalogación

Canales de comunicación	Frecuencia				
	Semanal	Quincenal	Una vez al mes	Esporádicamente	Nunca
Manuales	1			3	5
Entrevistas	1		1	6	5
Correos electrónicos	1	1	3	8	3
Vitrina - periódico mural			1		8
Buzón de sugerencias					8
Otro(s)					1

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Gráfico N° 12
Canales de comunicación y frecuencia de uso en la catalogación



Fuente: Encuesta aplicada
 Elaboración propia

Los datos que examinamos con anterioridad muestran que se hace uso de entrevistas, correos electrónicos, como canal de comunicación de forma esporádica en la catalogación, esta actividad es realizada por la DERI y DEPE, por lo que se deduce que no existe un canal de comunicación formal establecido en cada una estas direcciones ejecutivas que tengan una frecuencia de uso para hacer llegar las inquietudes surgidas en el quehacer diario.

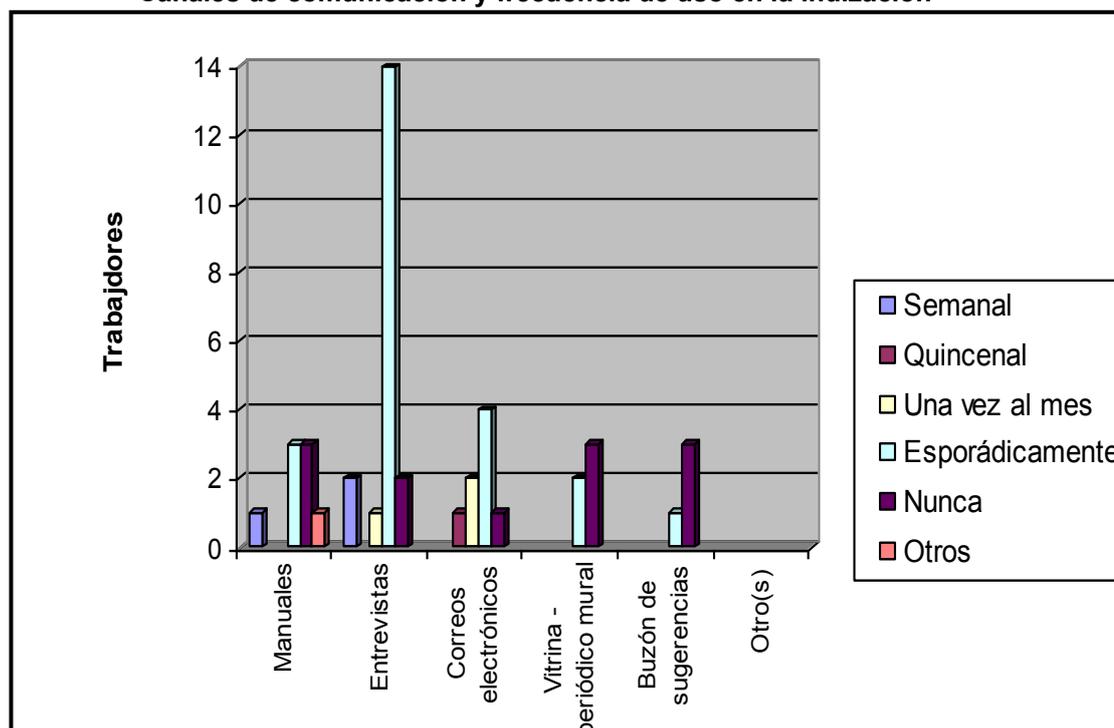
11. Canales de comunicación y frecuencia de uso en la indización

Tabla N° 11
Canales de comunicación y frecuencia de uso en la indización

Canales de comunicación	Frecuencia				
	Semanal	Quincenal	Una vez al mes	Esporádicamente	Nunca
Manuales	1			3	3
Entrevistas	2		1	14	2
Correos electrónicos		1	2	4	1
Vitrina - periódico mural				2	3
Buzón de sugerencias				1	3
Otro(s)					

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Gráfico N° 13
Canales de comunicación y frecuencia de uso en la indización



Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

A partir de los datos antes descritos, se aprecia que los canales de comunicación de mayor uso para dar a conocer las actualizaciones en la indización (esta actividad es realizada por DETB y DEPE), son las entrevistas,

correos electrónicos, en forma esporádica, debido a que en las direcciones ejecutivas no cuentan con un canal formal que permita a los trabajadores comunicar sus ideas, inquietudes y conocimientos de manera frecuente con el fin de resolver problemas o casuísticas surgidos en el quehacer diario.

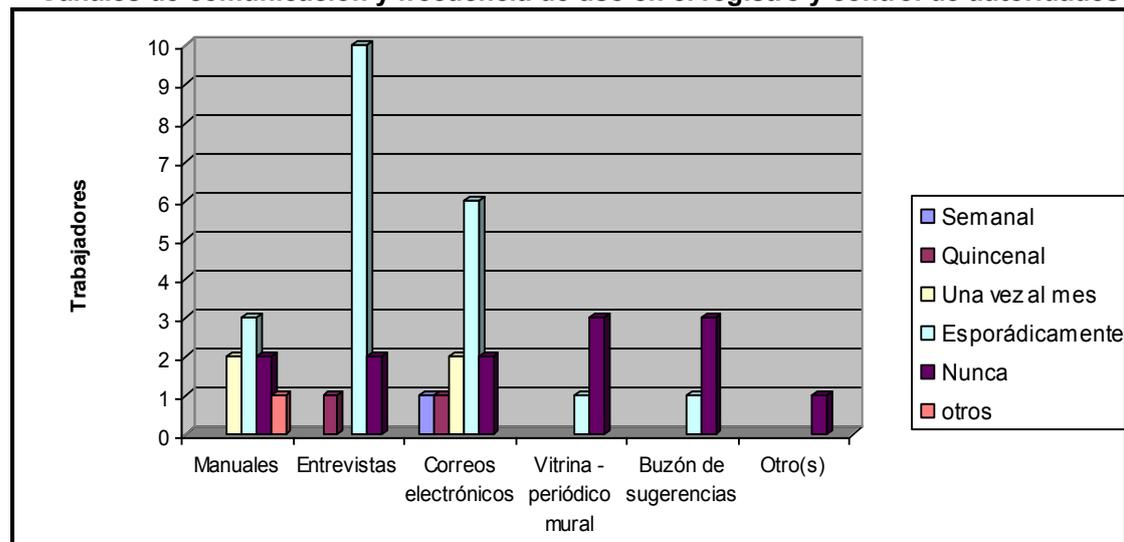
12. Canales de comunicación y frecuencia de uso en el registro y control de autoridades

Tabla N° 12
Canales de comunicación y frecuencia de uso en el registro y control de autoridades

Correos electrónicos	Frecuencia				
	Semanal	Quincenal	Una vez al mes	Esporádicamente	Nunca
Manuales			2	3	2
Entrevistas		1		10	2
Correos electrónicos	1	1	2	6	2
Vitrina - periódico mural				1	3
Buzón de sugerencias				1	3
Otro(s)					1

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Gráfico N° 14
Canales de comunicación y frecuencia de uso en el registro y control de autoridades



Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Los datos que examinamos con anterioridad muestran que existe una tendencia de uso por las entrevistas y correos electrónicos como canal de comunicación, pero de uso esporádico, por lo que se deduce que la comunicación que existe en esta actividad específica es limitada, sin un canal formal establecido, tanto por cada una de las direcciones ejecutivas y el personal, están limitados para transmitir sus inquietudes, experiencias y conocimientos concernientes al desarrollo de esta actividad a diario; dado que lo realizan tres personas de la DETB y DERI de esta depende muchas veces el usuario y el procesador para acceder y satisfacer su necesidad de información en la OPAC y/o base de datos respectivamente.

A modo de conclusión, de acuerdo a los ítems 3.1, 3.2 y 3.3 (ver Anexo N° 5), señalamos que, en la comunicación del análisis documental, los canales que se hacen uso para comunicarse son las entrevistas (considerando como la interacción entre dos personas) y los correos electrónicos, de frecuencia esporádica.

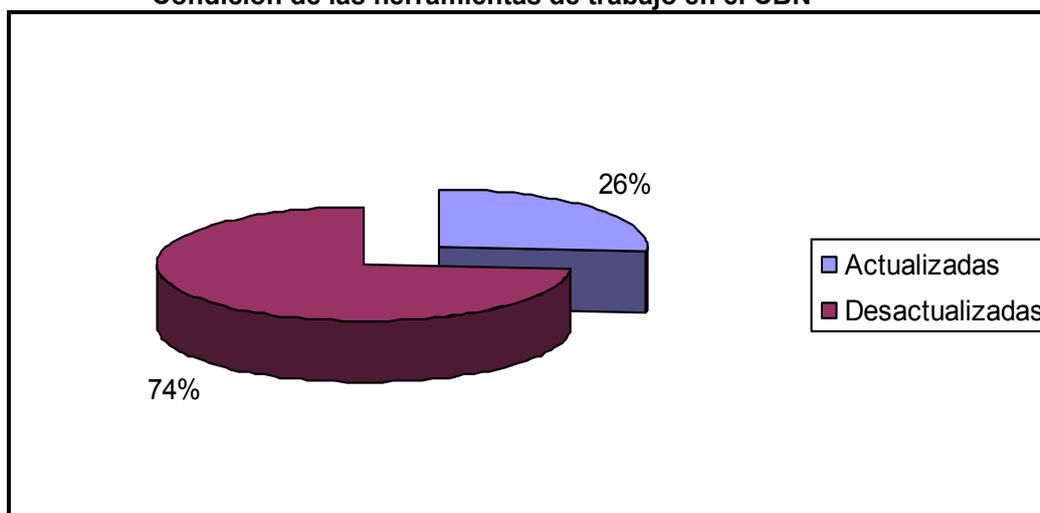
13. De las herramientas técnicas para el análisis documental

Tabla N° 13
Condición de las herramientas de trabajo en el CBN

Herramientas de trabajo en el CBN	fi	%
Actualizadas	5	26%
Desactualizadas	14	74%
TOTAL	19	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

Gráfico N° 15
Condición de las herramientas de trabajo en el CBN



Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

En el CBN se cuenta con el material desactualizado (74%); que repercute en la labor del análisis documental que desarrollan. Las herramientas técnicas para el análisis de contenido, como por ejemplo, las reglas de catalogación, listas de encabezamiento de materia, diccionarios especializados y otros repertorios, etc., datan de la década de los 80s, 90s, los más actuales del año 2000. Los trabajadores solo cuentan con escasas herramientas técnicas actualizadas (26%), por lo que se deduce que este es un factor que contribuye en la calidad del trabajo, dado que no se tiene un respaldo adecuado de material técnico actualizado tanto en soporte físico y virtual a ello se aúna el bagaje cultural que posee el procesador, factores que repercuten en el desarrollo su labor cotidiana.

CAPÍTULO IV PROPUESTA DE LINEAMIENTOS PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN EN EL ANÁLISIS DOCUMENTAL EN EL CENTRO BIBLIOGRÁFICO NACIONAL

De acuerdo a lo observado y analizado en el capítulo precedente se entrega propuestas para mejorar la comunicación en el análisis documental, las que pueden ser presentadas en el Plan Operativo Institucional (POI), del Centro Bibliográfico Nacional para el año 2010.

4.1 En la comunicación

Es imprescindible que se presente un plan de comunicación inmerso en el POI, sólo así se obtendrá la seriedad requerida y ejercerá un mayor compromiso por parte de las autoridades competentes en cada una las áreas u oficinas, para lo cual se debe tener conciencia y conocimiento de las debilidades que al respecto presenta el CBN.

4.1.1 Plan de comunicación

En un plan de comunicación es imprescindible determinar los objetivos que ésta persigue, entre ellas:

- Ser auxiliar en la resolución de problemas.
- Lograr la identificación con las funciones y misión del área de trabajo u oficina.
- Obtener respaldo y apoyo de parte de los directivos.
- Crear actitudes positivas hacia el trabajo, área y/u oficina en busca de la productividad en el trabajo.

- Reducir los conflictos, resolver los problemas que se van presentando y facilitar la toma de decisiones.
- Mantener informados a todos los miembros del área y/u oficina.
- Aclarar rumores infundados, desvirtuar comentarios infundados.
- Incentivar el intercambio social; y,
- Proporcionar reconocimiento a fin de motivar el trabajo que realiza cada uno de los trabajadores.

Una vez definidos los objetivos que se persiguen en un plan de comunicación, se debe establecer un esquema con los siguientes parámetros adaptados:

Tabla N° 14
Elementos unitarios que intervienen en un proceso de comunicación

¿Quién?	¿Quién debe expresarse en la empresa?	El Directivo El responsable de la comunicación
¿Qué dice?	¿Cuál debe ser el contenido del mensaje (tono, registro, etc.)?	Técnico, informativo
¿A quién?	¿Quiénes son los destinatarios de esta comunicación?	Las autoridades, los subordinados
¿Cómo?	¿Por qué canal hay que comunicar?	Reuniones formales (técnicas), correo electrónico, directivas, etc.
¿Con qué efecto?	¿Cuáles son las consecuencias de esta comunicación?	Mejora de la imagen del CBN.
¿Dónde?	¿Cuál es el lugar geográfico de esta comunicación?	CBN, BNP
¿Cuándo?	¿En qué momento hay que comunicar?	Cada mes, semanal
¿Con qué propósito?	¿Cuál es el objetivo de esta comunicación?	Informar los avances, las actualizaciones y cambio de normativas, elaboración de directivas, manuales, etc

Desarrollando este esquema, la comunicación debe ser de forma vertical descendente y horizontal, combinar ambas con el fin de hacer partícipe a cada

uno de los miembros del CBN, *¿Quién?*, el emisor, la fuente o el origen del mensaje, la persona que emita, para nuestro caso se sugiere a los directivos o al responsable de la comunicación realizar una reunión formal, dinámica, agradable, utilitaria y corta para mantener el interés en un punto máximo. Incluyendo siempre algún componente de desarrollo personal dentro de la reunión y, si es posible, con algún invitado externo a la institución, para afianzar y/o complementar el tema principal, con un tiempo mínimo de 30 minutos, a fin de elevar y mantener el interés de los empleados.

El responsable de liderar la comunicación debe perfeccionar su sensibilidad en el conocimiento de las necesidades del otro (empatía); la franqueza para encararse a las propias necesidades, facilidad para crear un clima laboral adecuado, un sistema de retroalimentación que permita comprobar la comprensión como efecto de la comunicación, debe recordar el principio fundamental: 'Para comunicarse eficazmente, ante todo hay que saber escuchar'.

Siendo en nuestra actualidad el comunicador moderno el que no sólo transmita información que busca el empleado, sino también ciertas informaciones que quizás no son deseados conscientemente. Anticiparse a los deseos de los empleados proporcionándoles información que mejore sus relaciones de trabajo, aun cuando ellos no siempre se den cuenta de lo que necesiten.

¿Qué dice? El contenido del mensaje debe ser previamente preestablecido, para ceñirse a un plan previamente elaborado, con la flexibilidad para que pueda adaptarse a las diversas circunstancias, sea cual fuese la orientación del momento: emitir información técnica para el desarrollo de la labor diaria o simplemente informar de los avances que se vienen dando en cada oficina.

Se debe prever *¿A quién?* va dirigido el mensaje (personal o directivos), tomando en cuenta que en el CBN, no solo se cuenta con personal de la carrera de Bibliotecología, tener muy en cuenta lo que se dice o informa a fin de no herir susceptibilidades.

¿Cómo? El canal de comunicación debe establecerse, sea éste oral o escrito.

¿Con qué efecto? En este punto el responsable debe medir el efecto de la comunicación que va a suscitar en el trabajador, sea este para mejorar la imagen de la institución o aspectos del trabajador.

¿Dónde?, Aquí es importante determinar el lugar y área de trabajo para efectuar la comunicación

¿Cuándo?, es determinar el momento y la frecuencia en que va a ser transmitida la comunicación

¿Con qué propósito?, Tener en cuenta el objetivo de la comunicación, si es informativa, o es con el propósito de la elaboración, actualización de manuales de trabajo.

4.1.2 Canales de comunicación

Se presentan los siguientes canales de comunicación:

- Una vitrina o periódico mural.- Es de mayor alcance por su ubicación y ofrece impacto visual directo, de fácil acceso, práctico y económico. Asimismo, motiva la participación de la totalidad de los trabajadores, encaminado por un responsable para el cumplimiento.

Su estructura y diagramación debe responder a un acertado criterio técnico y estético, considerando los siguientes aspectos:

- No se deben recargar de textos (excepto las leyes laborales que son de interés general),
- Su cambio debe ser semanal, o quincenal evitando notas inactuales.
- Sus mensajes deben ser cortos y siempre ilustrados con dibujos y fotografías,
- Su temática debe responder a las inquietudes, aficiones, gustos y exigencias del público lector. Se recomienda medir el interés de los lectores mediante encuestas.

Se debe considerar las siguientes secciones:

Editorial. (Temas de actualidad y/o relacionados con el trabajo)

Humorismo. (Gráfico y/o textual)

Laborales. (Vacaciones, cumpleaños, disposiciones de trabajo, leyes, etc.)

Deportes. (Nota de actualidad deportiva, remembranzas)

Culturales. (La variada información del mundo de la cultura)

Meditaciones. (Palabras que inspiran)

Producción/Servicios. (Estadísticas de producción mensual)

Sociales. (Matrimonios, nacimientos, éxito en estudios de trabajadores o de sus hijos, etc.).

Estas deben contener información concerniente al personal y las actividades propias del CBN y el análisis documental.

- El correo electrónico.- Como segunda alternativa se recomienda el uso del correo electrónico, con una frecuencia establecida de quince días con contenidos determinados, días y horas establecidos, debe emanar desde el director ejecutivo; se plantea que sea en el horario de la mañana por lo que el personal está más predispuesto a todo, y generalmente se suele llegar al trabajo y revisar los correos para ver qué noticias se tiene. Asimismo, enviar las comunicaciones de acuerdo a la jerarquía o rango (esto en el orden de los correos) y recordar siempre dar las gracias a las personas, y ser moderado en los comentarios. Asimismo, establecer cláusulas para los que corresponden al correo.
- Reuniones técnicas.- Como otra de las alternativas se recomienda la celebración de reuniones técnicas, se deben establecer la periodicidad, los temas, al igual que los anteriores deben estar previamente planificados, enmarcados dentro del POI. De los acuerdos que en ellas se planteen deben resultar los circulares, para posteriormente convertirse en directivas

conllevarlo a tener un sustento para los nuevos trabajadores que se incorporen al CBN y así hacer masiva las formas de trabajo que se realiza en cada una de las direcciones ejecutivas.

- **Manuales.-** Asimismo, es imprescindible la elaboración de los manuales de procedimientos en cada una de las direcciones ejecutivas, siguiendo procedimientos que conduzcan a mejorar la calidad del trabajo, con la finalidad de tener un respaldo documental sobre las actividades del CBN, de lo contrario otras instituciones pueden empezar a liderar los espacios bibliotecológicos a nivel nacional.

Para ello se debe seguir ciertos contenidos, según el esquema que se muestra a continuación se sugiere lo siguiente:

Tabla N° 15
Elementos que integran el manual

N°	CONTENIDO	N° de página
	Portada	
	Índice	
I	Finalidad	
II	Objetivo (s) del manual	
III	Base legal	
IV	Alcance	
V	Contenido de la estructura orgánica	
VI	Aprobación y actualización	
VII	Descripción de las funciones por cargo	
VII	Organigrama de la estructura del CBN	
IX	Procedimientos	
X	Formatos	
XI	Anexos	

Este documento debe ser elaborado y considerado como instrumento dinámico, flexible, sujeto a cambios que surgen según las necesidades,

El plan de comunicación se debe implantar en el CBN y en cada una de sus direcciones ejecutivas, indicándose anualmente en el POI, con la finalidad de ejecutar y evaluar su respectiva retroalimentación; además de establecerse como política institucional.

Es necesario enfatizar la frecuencia de 15 días, de la comunicación teniendo como propósito mejorar la comunicación de la información sobre el análisis documental en el Centro Bibliográfico Nacional y hacerse extensivo a toda la Biblioteca Nacional del Perú.

4.2 En el análisis documental

Es conveniente tomar en cuenta dos aspectos: los recursos humanos y los recursos materiales técnicos para el desarrollo del análisis documental del CBN.

4.2.1 Recursos humanos

Al contar el CBN con personal relativamente joven y con poca experiencia y que muchos de ellos no ocupan sus respectivas plazas, debido a cambios internos, se requiere que sean capacitados constantemente en temas concernientes al quehacer bibliotecológico, sobre todo referente al análisis documental.

Dentro de sus funciones, está la capacitación y las facilidades que se debe dar al personal en cuanto a la disponibilidad de tiempo, para que el profesional involucrado en el análisis documental tenga la oportunidad de especializarse y afianzar sus conocimientos a fin de enfrentar los cambios que se suscitan en el análisis documental, tanto en su tratamiento y el soporte en el que se contiene la información. Específicamente el CBN es el órgano de línea y el ente rector de todas las bibliotecas a nivel nacional y encargada de dar las normativas en lo que respecta el tratamiento documental.

Al ser la BNP miembro de varias instituciones a nivel regional e internacional, con las cuales se podría suscribir convenios de cooperación en una temática específica. Por ejemplo, la BNP está adscrita a la IFLA, a la ABINIA, al CERLALC; además se tiene mucho apoyo de la Biblioteca Nacional de España, líder en la temática del análisis documental; se debe aprovechar estas fortalezas para realizar cursos, congresos y talleres en aras de actualizar al personal.

4.2.2 Recursos materiales

En cuanto a los recursos materiales para el desarrollo de las actividades y tareas propias del análisis documental se sugieren las siguientes herramientas técnicas que se muestran en la tabla.

Tabla N° 16
Presupuesto de los Recursos materiales

Cantidad	Recursos Materiales	Precio unitario	Precio total
2	Sistema de Clasificación Decimal Dewey, 4 tomos más el manual	893	S/. 1786
2	Reglas de Catalogación Angloamericanas	381	S/. 762
2	Listas de Encabezamientos de Materia de la Biblioteca Luis Arango de Colombia	751	S/. 1502
5	*LEMB Digital (Lista de encabezamientos de materia para bibliotecas)	2125	\$ 2125
TOTAL			

El Precio de LEMB Digital es de \$ 2 125 dólares, por cinco accesos y el resto de los materiales tendrían un importe de S/ 4 050 soles.

- La adquisición del Sistema de Clasificación Decimal Dewey, la vigésima segunda edición que está siendo traducida actualmente por una empresa colombiana. En el Perú una de las distribuidoras es la Librería San Cristóbal, siendo su portal web: <http://www.libreriasancristobal.com.pe> su precio por los cuatro tomos más la guía, es de S/. 893. 00 soles.
- La adquisición de las Reglas de Catalogación Angloamericanas de la segunda edición. Publicada en 2004 (revisión de 2002, actualización del 2003). Puede ser adquirido en la Librería San Cristóbal, y su precio es de 381.00 soles.
- La adquisición de más Listas de Encabezamientos de Materia de la Biblioteca Luis Arango de Colombia. Ésta al igual que el ítem anterior se pueden adquirir en la Librería San Cristóbal. Su precio por los dos tomos es de 751.00 soles.

- Realizar la suscripción, haciendo un pago, para acceder al formato digital de la LEMB (Lista de encabezamientos de materia para bibliotecas). La LEMB en formato digital posee más de 97.600 registros de autoridad, ahora “LEMB Digital vía Web“, su suscripción es por un año. Para lo cual se deben contactar con e-Technologies Solutions Corp, distribuidores y representantes exclusivos a nivel mundial de la nueva edición de la LEMB Digital, para más detalles su portal web es: <http://www.lembdigital.com>, los costos se detallan a continuación

Tabla N° 17
Propuesta Económica – LEMB DIGITAL suscripción Web

Producto	Valor licencia USD\$
LEMB DIGITAL vía web Un (1) acceso	USD 500
Cinco (5) accesos concurrentes	USD 2.500
Descuento por (5) accesos concurrentes 15%	USD 375
Valor Total a Pagar 5 accesos concurrentes	USD 2.125

- Gestionar la adquisición del Z39.50, es un protocolo para la recuperación de información basado en la estructura cliente/servidor que facilita la interconexión de sistemas informáticos, su precio es de \$125 dólares, para obtener este producto los detalles se muestran en esta dirección electrónica <http://www.loc.gov/z3950/agency/Z39-50-2003.pdf>.
- La adquisición de BILINDEX 2007, una lista general bilingüe en español e inglés de encabezamientos de materia, equivalentes en español a los encabezamientos de la Biblioteca de Congreso de Estados Unidos de Norteamérica. Bilindex-General 2007, está disponible en línea y es mantenida mensualmente; también ha sido publicada en Discos Compactos digitales

(CD-ROM) completamente accesible e imprimibles a través de Acrobat Reader, el cual puede ser subtransferido gratuitamente de la Internet.

– Asimismo se sugiere la compra de tesauros especializados en diferentes temas. En el portal web: <http://www.fao.org/biotech/find-formalpha-n.asp> de la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y Alimentación (FAO), cuenta con tesauros especializados en diferentes disciplinas del conocimiento humano, las cuales se debe oficializar su uso, a fin de validar los términos para la indización y el control de autoridades, siendo ellos los siguientes, según la FAO: Agrovoc, UNTERM, Tesauro sobre Biología Animal, Tesauro de Geología, Tesauro de Topónimos, Terminología multilingüe sobre drogas, Terminología multilingüe sobre máquinas y herramientas, Tesauro de la propiedad industrial, Tesauro ISOC de Economía, Tesauro de Ciencia y Tecnología para el Desarrollo, Tesauro de Psicología, Tesauro de Historia Contemporánea de España, Tesauro de Derecho, Tesauro de Urbanismo, Tesauro plurilingüe de tierras, etc.

Estos tesauros se encuentran disponibles en el portal de la FAO, de acceso libre, sin costo alguno.

CONCLUSIONES

- Los analistas documentales en el Centro Bibliográfico Nacional de la Biblioteca Nacional del Perú son en su mayoría jóvenes mujeres, en condición de contrato por servicios personales, que tienen experiencia laboral entre tres años y más de 6 años, con experiencia profesional en el análisis documental, antes de ingresar al Centro Bibliográfico Nacional, de por lo menos dos años. Todos ellos realizan los procesos de descripción bibliográfica, clasificación e indización.
- En el Centro Bibliográfico Nacional no existe una comunicación formal, según el análisis efectuado, para el desarrollo del análisis documental.
- Los canales de comunicación que se usan en las direcciones ejecutivas de Registro e Ingreso, Tecnología Bibliotecaria y Proyectos Especiales, son el correo electrónico y las reuniones informativas, pero de forma esporádica, de manera informal.
- En el Centro Bibliográfico Nacional, en su condición de órgano de línea de la Biblioteca Nacional del Perú, no existe comunicación de los aspectos técnicos del trabajo que se realiza en cada una de las direcciones ejecutivas. Asimismo no se cuenta con manuales de procedimiento, directivas que sustenten los acuerdos de cada reunión técnica realizada y que además sirva al trabajador de respaldo en el desarrollo de sus

actividades, considerando en muchos casos que cada director que asume cargos, establece nuevos criterios de trabajo.

- No cuenta con planes de comunicación para el flujo de información en el análisis documental entre las direcciones Ejecutivas de Registro e Ingreso, Tecnología Bibliotecaria y Proyectos Especiales, y a nivel de la dirección general, por lo que se asume que las direcciones de comunicación no están bien definidas entre los trabajadores y las otras instancias o áreas involucradas con la labor del CBN, todo ello repercute en la labor diaria al no coordinarse acciones con el propósito de mejorar la calidad de los trabajos.

RECOMENDACIONES

1. Crear un plan de comunicación formal, estableciendo medios, canales y frecuencias de comunicación entre los trabajadores del CBN, para que de esta forma queden plasmados los acuerdos en un documento, a fin de servir para los nuevos trabajadores como una guía de los diferentes criterios empleados para desarrollo de las actividades en cada una de las diferentes direcciones ejecutivas, a nivel de la dirección general y de las áreas involucradas al quehacer de este órgano de línea.
2. Sugerir a la Dirección Técnica de la Biblioteca Nacional del Perú la incorporación en el Plan Operativo Institucional 2010, la elaboración y difusión interna del manual de procedimientos de cada una de las direcciones ejecutivas del Centro Bibliográfico Nacional, a fin de estandarizar y uniformizar criterios de trabajo; y así respaldar el trabajo que se realiza en cada una de ellas.
3. Coordinar con el Área de Racionalización de la Oficina de Desarrollo Técnico de la Biblioteca Nacional del Perú la modificación y la actualización del ROF y MOF, a fin de evitar duplicidad de funciones entre las direcciones ejecutivas.
4. Sugerir a la Dirección General del CBN la elaboración de un plan de capacitación, para el quinquenio 2010-2015, particularmente a ejecutarse en la Biblioteca Nacional de España, Universidad Nacional de México, entre otras instituciones líderes en catalogación y análisis documental.

5. De los circulares existentes que resultaron de reuniones celebradas desde el 2005 al 2008, proponer la conversión a directivas, haciendo un file de estas para su difusión y su respectivo acceso a todos los interesados en ella.
6. Proponer la actualización de los esquemas de clasificación adaptados por la Biblioteca Nacional, siendo los siguientes esquemas: Esquema de clasificación de derecho (340) (1998), Esquema de clasificación de publicaciones oficiales del Estado Peruano (1998), Esquema de clasificación de lenguas aborígenes peruanas (498.5) (1999) y la Tabla Perú (1976) de acuerdo a los cambios que han estado surgiendo.
7. Buscar el trabajo cooperativo con las otras bibliotecas nacionales a nivel regional e internacional en lo que respecta el intercambio de repertorios bibliográficos.
8. Realizar convenios y suscripciones con la OCLC (*Online Computer Library Center*) para compartir repertorios bibliográficos, con el fin de reducir el tiempo en el tratamiento documental, sobre todo en los registros bibliográficos extranjeros.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Libros

- **Asociación de Empresas Consultoras en Relaciones Públicas y Comunicaciones (ADECEC).** (2003). *40 éxitos en comunicación*. Madrid: Pearson Educación.
- **Bartola, A.** (1998). *Comunicación y organización: la organización comunicante y la comunicación organizada*. Barcelona: Ediciones Paidós.
- **Biblioteca Nacional del Perú** (2002, 7 de setiembre). D.S. N° 024-2002-ED: Aprueban estructura orgánica y reglamento de organizaciones y funciones de la Biblioteca Nacional del Perú y del Sistema Nacional de Bibliotecas. El Peruano, Normas legales, pp. 229572-229583.
- **Biblioteca Nacional del Perú. Centro Bibliográfico Nacional** (2005). *Análisis, evaluación y propuesta de reorganización del Centro Bibliográfico Nacional*. Lima: CBN.
- **Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.** (2008). *Diseño organizacional* (2a ed.). Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- **Chávez, E.** (2002). *Clasificación e indización*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- **Figuroa, S., R., y García, A.** (1998). Control de autoridades en español: antecedentes y consideraciones para su desarrollo en la biblioteca Daniel Cosío Villegas de El Colegio de México. *En Jornadas Mexicanas de Bibliotecología*. Veracruz 29-30 abril-mayo 1998.
- **Fox, V.** (2005). *Análisis documental del contenido: principios y práctica*. Buenos Aires: Alfagrama ediciones.
- **Garrido, M.** (1996). Fundamentos del análisis documental. En J. López (Coord.), *Manual de información y documentación*. (p.p. 229-250). Madrid: Pirámide.

- **Garrido, M.** (2002). Fundamentos del análisis documental. En J. López (Coord.), *Manual de información y documentación*. (p.p. 337-357). Madrid: Pirámide.
- **Gómez-García, V.** (2008). *Aduéñese de su futuro*. (Vol.3, pp. 27-69) en: *Diez claves para ser un empresario de éxito*. Lima: Punto y Coma Editores.
- **Gómez-García, V.** (2008). *Inicie su negocio*. (Vol.2, pp. 63-73) en: *Diez claves para ser un empresario de éxito*. Lima: Punto y Coma Editores.
- **Guinchat, C. y Menou, M.** (1992). *Introducción general a las ciencias y técnicas de información y documentación*. Madrid: UNESCO,
- **Heller, R.** (2006). *Peter Druker: gran pionero de la teoría y práctica del management*. Lima: D.K. (Grandes maestros de los negocios).
- **Iglesias, M. T.** (1992). *Análisis y recuperación de la información documental*. Santiago de Chile: Ediciones IPS.
- **Lafuente, R.** (1993). *Los sistemas bibliotecológicos de clasificación*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- **Lancaster, F. W.** (1996). *Indización y resúmenes: teoría y práctica*. Buenos Aires: EB publicaciones.
- **Libaert, T.** (2005), *El plan de comunicación organizacional: cómo definir y organizar la estrategia de comunicación*. México D.F.: Limusa.
- **López, J.** (Coord.) (1996). *Manual de información y documentación*. Madrid: Pirámide.
- **Maniez, J.** (1993). *Los lenguajes documentales y de clasificación: concepción construcción y utilización en los sistemas documentales*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, Pirámide.
- **Moreno, P.** (1998). *Control de autoridad y catálogos con sistemas automatizados*. México: el Colegio de México, Biblioteca Daniel Cosío Villegas.

- **Mortimer, M.** (2002). *Clasificación Decimal Dewey (edición 21)*. Bogotá: Rojas Eberhard Editores.
- **Pinto, M.** (1996). *Análisis documental de contenido: procesamiento de la información*. Madrid: Editorial Síntesis.
- **Ponjuan, G.** (1998). *Gestión de la información en las organizaciones: principios, conceptos y aplicaciones*. Santiago de Chile: Universidad de Chile.
- **Quiroz, R.** (2001). *Metodología de investigación en ciencias de la información y Bibliotecología*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- **Quintana, M.** (1999). *Comunicaciones y recursos humanos*. Lima: Universidad San Martín de Porres.
- **Robibins, S. y Coulter, M.** (2005). *Administración*. (8a. ed.). México, D.F.: Pearson Educación.
- **Robibins, S.** (2004). *Comportamiento organizacional*. (10a. ed.). México, D.F.: Pearson Educación.
- **Rodríguez, A.** (Coord.) (1996). *La biblioteca del futuro*. México D.F.: UNAM, Dirección General de Bibliotecas.
- **Rojas, C.** (2008). *Descripción bibliográfica de monografías impresas usando el formato MARC 21*. Lima: Biblioteca Nacional del Perú.
- **Sánchez, C.** (2008). La experiencia del centro de documentación de ADIF (Administrador de Infraestructuras Ferroviarias). *En Memoria del I seminario hispano-peruano de Bibliotecología y Documentación* (Comp.) (pp. 114-129). Lima: Biblioteca Nacional del Perú, Fondo Editorial.
- **Shipley, D. y Schwalbe** (2008). *Enviar manual de estilo del correo electrónico*. Lima: Santillana.

- **Slype, G. V.** (1991). *Lenguajes de indización: concepción, construcción y utilización en los sistemas documentales*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, Pirámide.
- **Zavala, A.** (1999). *Metodología de la investigación científica*. (2a. ed.) Lima: Editorial San Marcos.
- **Zavala, C.** (2005). Hacia un sistema de gestión de calidad en la normalización y sistematización de la información en la BNP. *En I Encuentro Internacional de Catalogadores. Nuevas tendencias en la normalización y sistematización de la información: ponencias y conclusiones* (Comp.) (pp. 262-285). Lima: Biblioteca Nacional del Perú, Fondo Editorial.

Publicaciones Electrónicas

- **Castillo, L.** (2005). *Análisis documental* [en línea]. Valencia: Universidad de Valencia, Departamento de Historia de la Ciencia y Documentación. Recuperado el 15 de mayo de 2008: <http://www.uv.es/macass/T5.pdf>
- **Dulzaides, M. E. y Molina, A. M.** (2004). *Análisis documental y de información: dos componentes de un mismo proceso* [en línea]. Cienfuegos (Cuba): Centro de Información de Ciencias Médicas. Facultad de Ciencias Médicas de Cienfuegos. Recuperado el 01 de mayo de 2007: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol12_2_04/aci11204.htm
- **Ezequiel, A.** (2002). *El valor de las redes, los canales y las comunicaciones informales en la empresa* [En línea]. Buenos Aires. Recuperado el 25 de abril de 2007: <http://www.gestiopolis.com/canales/gerencia/articulos/39/redes.htm>
- **Gutiérrez, J.** (1997). *Comunicación en la organización* [en línea]. Barcelona: Red UJI de Daniel Pinazo. Recuperado el 25 de abril de 2007: <http://www3.uji.es/~pinazo/2001Tema7.htm>

- **Martínez, F. F.** (1989, octubre-noviembre). *Importancia de los procesos técnicos dentro de la actividad bibliotecaria* [en línea], N° 4. Recuperado el 13 de setiembre de 2005: <http://www.dgbiblio.UNAM AM.mx/servicios/dgb/publicdgb/bole/fulltext/volIV4/procesos.htm>
- **Moreira, J. A.** (2002). Criterios e indicadores para evaluar la calidad del análisis documental de contenido. *Ciencia da Informacao [en línea]*, 31 (1), recuperado el 11 de abril de 2007: www://cielo.br/cielo.php?scrip=sci_arttext&pid=5010014652002.2000100006&
- **Pinto, M.** (1998). Gestión de calidad en documentación. *Anales de documentación* [en línea], N° 1. Recuperado el 29 de marzo de 2007: <http://www.um.es/fccd/anales/ad01/ad0110.html>
- **Pinto, M.** (1994). Indicadores de calidad descriptiva en la gestión de los procesos analítico-documentales [en línea]. Recuperado el 29 de marzo de 2007: http://www.mariapinto.es/web/doc/DOCUMA_1.pdf

Publicaciones Periódicas

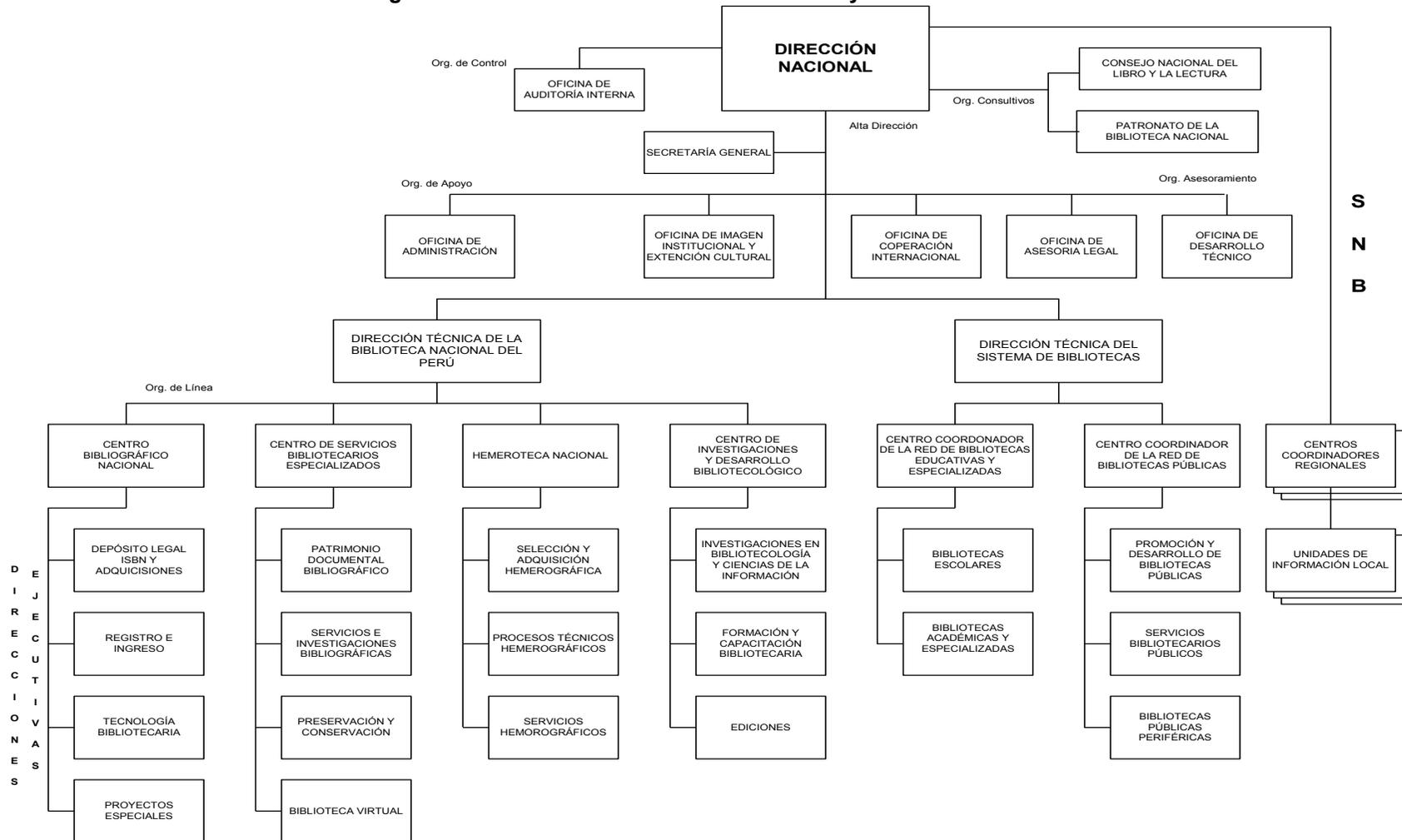
- **Frias, J. A.** (1996). Sistemas expertos y catalogación descriptiva: revisión bibliográfica. *Revista Española de Documentación Científica* 12 (19), 21-38.
- **Lafuente, R.** (2001). Sobre el análisis y representación de documentos. *Investigación Bibliotecológica*, 15(30), 163-193.
- **López, I.** (2004a). Evolución reciente de la catalogación. *Anales de la Documentación*, (7), 141-152.
- **López, I.** (2004b). Una nueva catalogación: objetivos, principios, características y control de autoridades. *Revista Española Documentación Científica*, 27(2), 192-211.

Tesis, informe profesionales y otros

- **Samamé Mancilla, Gloria (2001).** *Automatización y control de autoridades de la información de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.* Tesis para optar el título de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

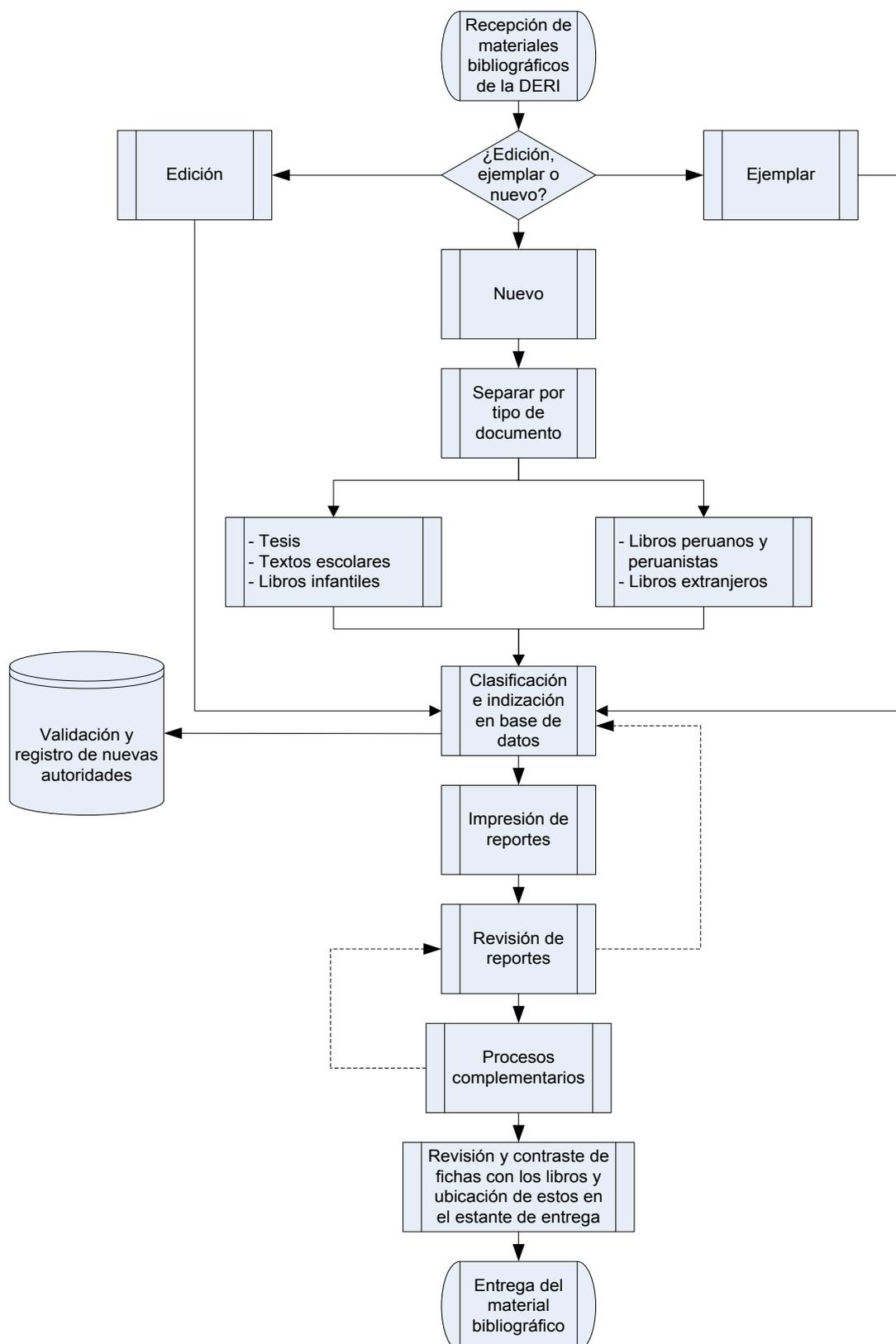
ANEXOS

Anexo N° 1
Estructura Orgánica del Sistema Nacional de Bibliotecas y Biblioteca Nacional del Perú



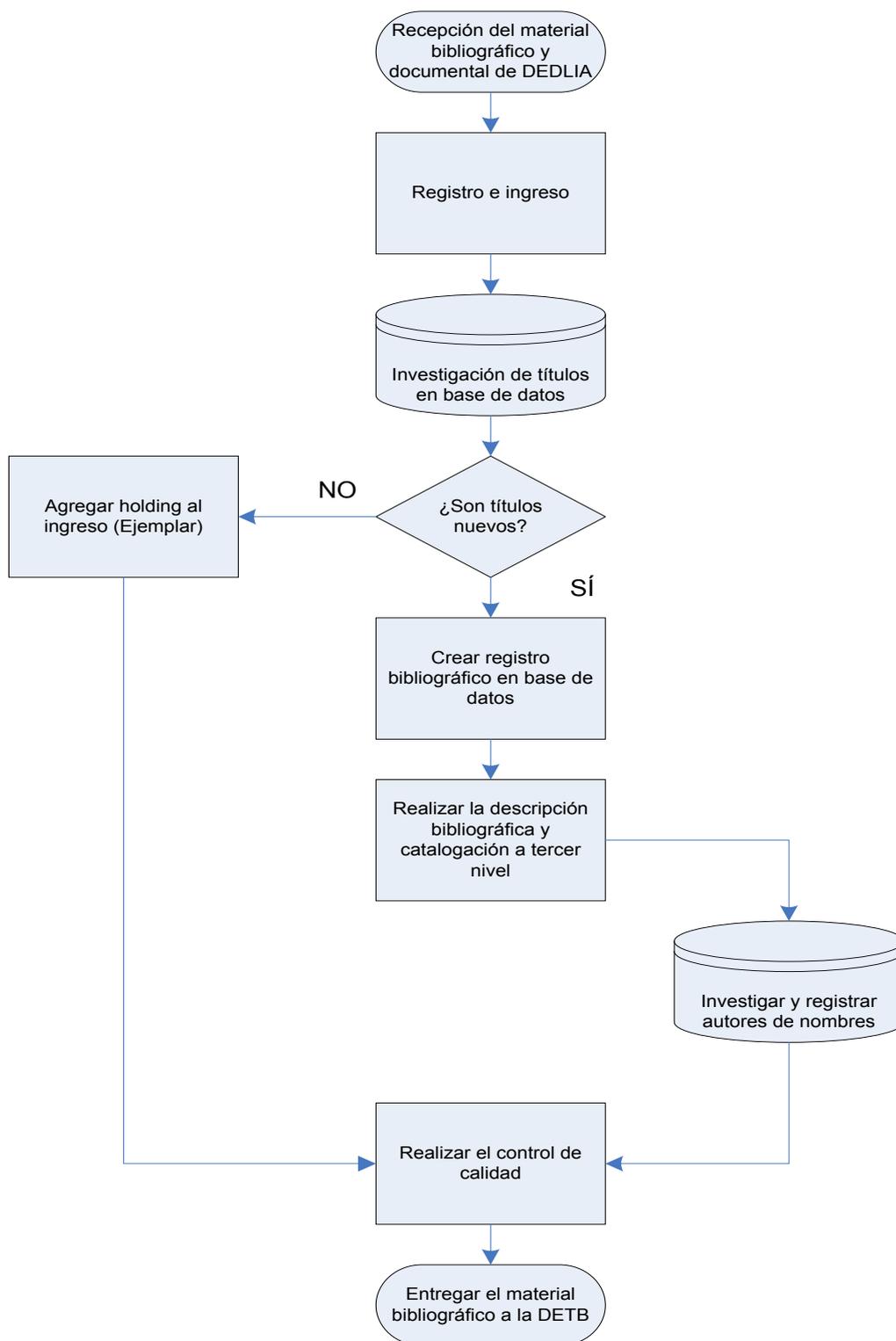
Fuente: Biblioteca Nacional del Perú (2007). [en línea]. Lima: BNP. [consulta 14 de Mayo de 2007]: <http://www.bnp.gob.pe/>

Anexo N° 2
DIAGRAMA DE FLUJO DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE TECNOLOGÍA BIBLIOTECARIA



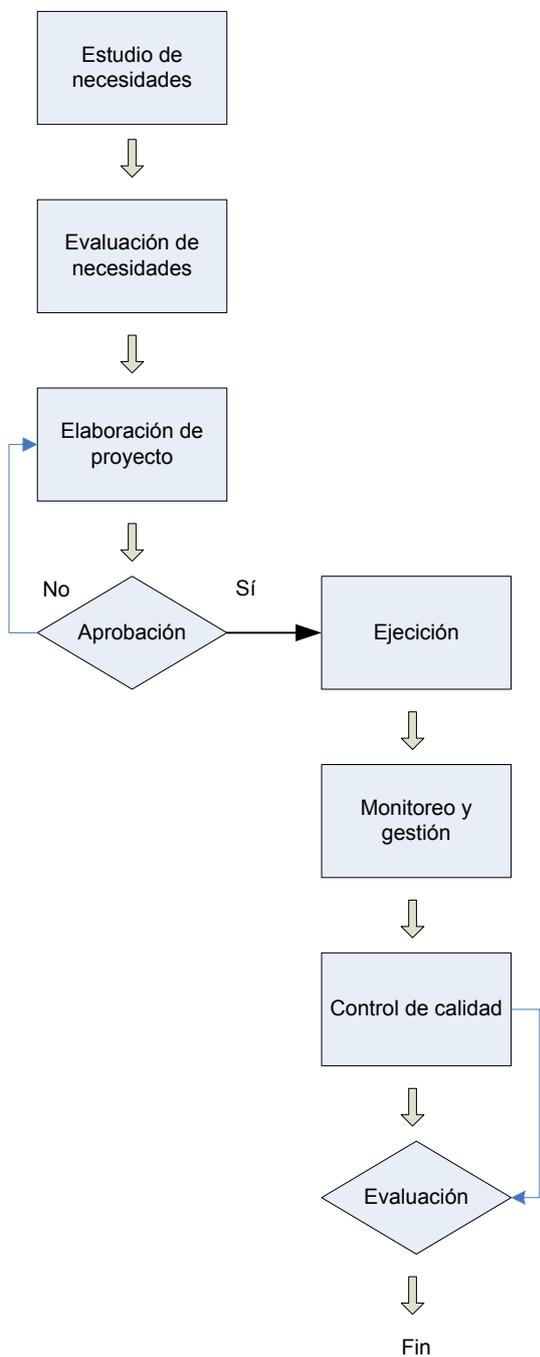
Fuente: Análisis, evaluación y propuesta de reorganización del Centro Bibliográfico Nacional / Biblioteca Nacional del Perú. Centro Bibliográfico Nacional (2005).

Anexo N° 3
DIAGRAMA DE FLUJO DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE REGISTRO E INGRESO



Fuente: Análisis, evaluación y propuesta de reorganización del Centro Bibliográfico Nacional / Biblioteca Nacional del Perú. Centro Bibliográfico Nacional (2005).

Anexo N° 4
DIAGRAMA DE FLUJO DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE PROYECTOS ESPECIALES



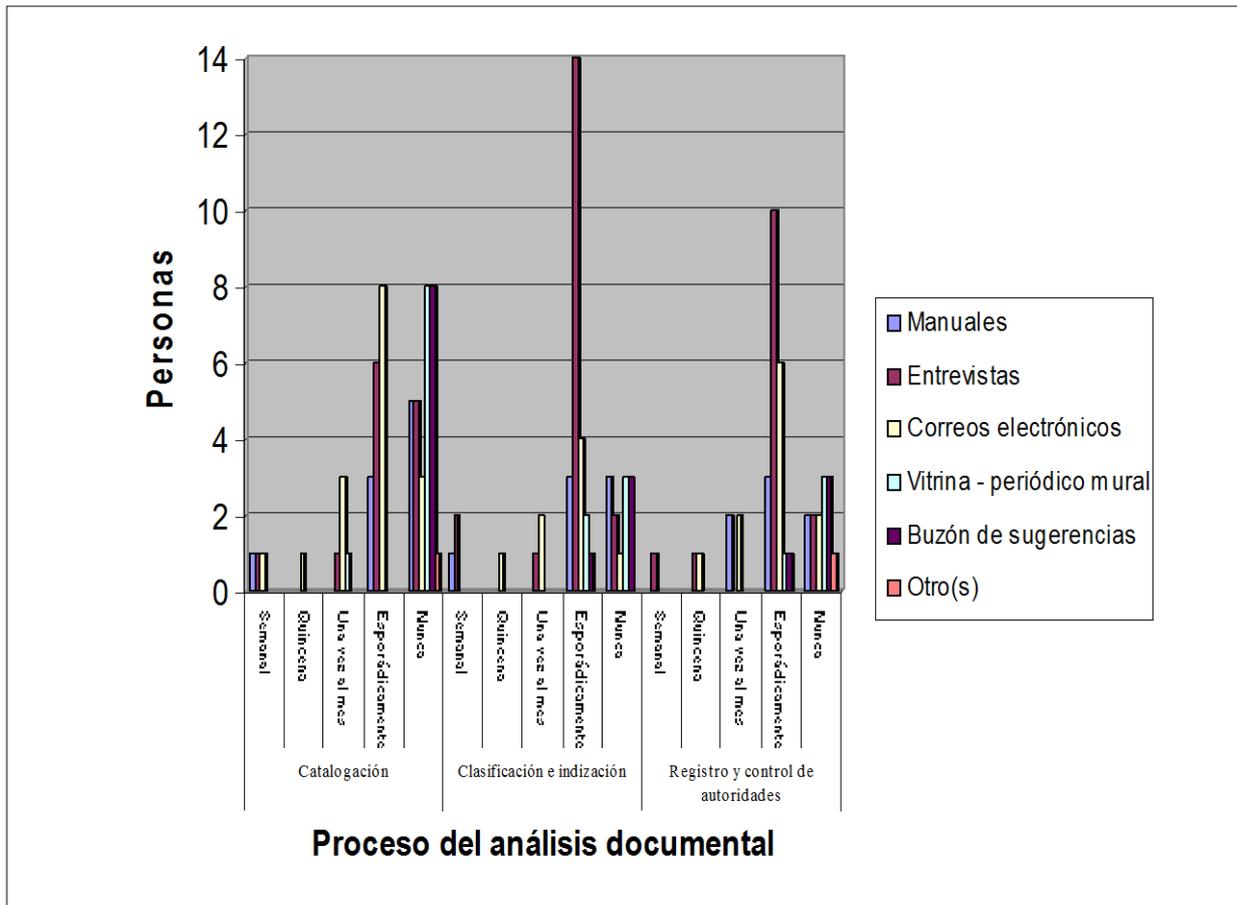
Fuente: Análisis, evaluación y propuesta de reorganización del Centro Bibliográfico Nacional / Biblioteca Nacional del Perú. Centro Bibliográfico Nacional (2005).

Anexo N° 5

De los canales de comunicación y frecuencia de uso en el análisis documental

Canales de comunicación y frecuencia de uso en la catalogación, indización y en el registro y control de autoridades

	Catalogación					Clasificación e indización					Registro y control de autoridades				
	Semanal	Quincena	Una vez al mes	Esporádicamente	Nunca	Semanal	Quincena	Una vez al mes	Esporádicamente	Nunca	Semanal	Quincena	Una vez al mes	Esporádicamente	Nunca
Manuales	1			3	5	1			3	3			2	3	2
Entrevistas	1		1	6	5	2		1	14	2	1	1		10	2
Correos electrónicos	1	1	3	8	3		1	2	4	1		1	2	6	2
Vitrina - periódico mural			1		8				2	3				1	3
Buzón de sugerencias					8				1	3				1	3
Otro(s)					1										1



Anexo N° 6
CUESTIONARIO DE RECOLECCION DE DATOS

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
FACULTAD DE LETRAS Y CIENCIAS HUMANAS

EAP DE BIBLIOTECOLOGÍA Y CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN

CUESTIONARIO

Objetivo del cuestionario:

Con este cuestionario se pretende recopilar la opinión de los trabajadores que realizan el proceso de análisis documental en el Centro Bibliográfico Nacional de la Biblioteca Nacional del Perú sobre aspectos de comunicación en el desarrollo del mismo.

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Sexo: F M
2. Indique su condición laboral, según sea el caso.
 - a. Nombrado
 - b. Contratado (Indique)
3. Actualmente se desempeña en la Dirección Ejecutiva de:
 - () Registro e Ingreso (DERI)
 - () Tecnología Bibliotecaria (DETB)
 - () Proyectos Especiales (DEPE)
4. Indique Ud. los años de experiencia laboral que tiene en el Centro Bibliográfico Nacional:
 - () Menos de un año
 - () De 3 a 6 años
 - () De 6 años a más
5. Indique Ud. los años de experiencia laboral antes de su incorporación al Centro Bibliográfico Nacional (en otras instituciones):
 - () Menos de un año a 2 años
 - () De 3 a 6 años
 - () De 6 años a más

6. Indique Ud. la(s) actividad(es) que realiza en su oficina? Puede marcar más de una.

- Descripción bibliográfica
- Clasificación
- Indización
- Control de autoridades
- Procesos complementarios
- Otros (Indique)

.....

.....

II. DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA ORGANIZACIÓN

7. Indique la expresión que corresponde mejor a la importancia y utilidad que tiene para Ud. la comunicación en la actividad que realiza dentro de su área de trabajo:

- Muy importante
- Importante
- Medianamente importante
- Poco importante
- Nada importante

Nota: De las preguntas 9, 10 – 14 considere los siguientes indicadores para la “Frecuencia”,

- Donde:
- 1 = *Semanal*
 - 2 = *Quincenal*
 - 3 = *Una vez al mes*
 - 4 = *Esporádicamente*
 - 5 = *Nunca*

8. ¿Cuál de las siguientes comunicaciones, en el quehacer diario, se da en su lugar de trabajo con que frecuencia?

Medios de comunicación	Frecuencia				
	1	2	3	4	5
Reuniones técnicas de coordinación a nivel de la Dirección General del CBN					
Reuniones técnicas de coordinación a nivel de las direcciones ejecutivas.					
Reuniones técnicas de coordinación a nivel de los trabajadores de cada una de las direcciones ejecutivas.					
Reuniones técnicas de coordinación entre jefe y trabajador.					

9. ¿Cómo se informa Ud. de las actualizaciones y acuerdos que se realiza en su oficina con respecto al trabajo que realiza? Puede marcar más de una.

- Por mis colegas
- Por intermedio de mi jefe
- Por casualidad
- Porque pregunto
- Por comunicados oficiales

III. DE LA COMUNICACIÓN EN EL ANÁLISIS DOCUMENTAL

10. ¿Cuál es el canal de comunicación que usa su área para informar sobre las innovaciones y actualizaciones en la catalogación y con qué frecuencia?

Canales de comunicación	Frecuencia				
	1	2	3	4	5
Manuales					
Entrevistas					
Correos electrónicos					
Vitrina - periódico mural					
Buzón de sugerencias					
Otro(s) (Indique)					

11. ¿Cuál es el canal de comunicación que usa su área para informar sobre las innovaciones y actualizaciones en la clasificación e indización y con qué frecuencia?

Canales de comunicación	Frecuencia				
	1	2	3	4	5
Manuales					
Entrevistas					
Correos electrónicos					
Vitrina - periódico mural					
Buzón de sugerencias					
Otro(s) (Indique)					

12. ¿Cuál es el canal de comunicación que usa su área para informar sobre las innovaciones y actualizaciones en el registro y control de autoridades y con qué frecuencia?

Canales de comunicación	Frecuencia				
	1	2	3	4	5
Manuales					
Entrevistas					
Correos electrónicos					
Vitrina - periódico mural					
Buzón de sugerencias					
Otro(s) (Indique)					

IV. DE LAS HERRAMIENTAS TÉCNICAS PARA EL ANÁLISIS DOCUMENTAL

13. Las herramientas técnicas de trabajo que usa para desarrollar su actividad laboral, se encuentran:

- () Actualizadas
- () Desactualizadas

¡¡ Muchas gracias por su colaboración!!